

교육 환경이 훈련생 만족도에 미치는 영향 :미용 직업 훈련기관을 중심으로

김보경¹, 유연우^{2*}

¹한성대학교 스마트융합컨설팅 박사과정, ²한성대학교 스마트융합컨설팅학과 교수

Effect of Educational Environment on Trainee Satisfaction : Focused on Beauty Vocational Training Institutions

Bo-Kyeong Kim¹, Yen-Yoo You^{2*}

¹Ph.D. Course, Dept. of Smart Convergence Consulting, Hansung University

²Professor, Dept. of, Smart Convergence Consulting, Hansung University

요약 본 연구는 미용 직업훈련 기관의 훈련생을 대상으로 교육 환경이 만족도에 미치는 영향을 살펴보고자 하였다. 선행 연구의 문헌을 고찰하여 이론적인 개념의 정립과 교육 환경의 변수들을 파악하여 훈련생 만족도에 미치는 영향을 검증하고자 연구의 모형과 연구 가설을 설정, 설문지를 통한 실증분석을 하였다. 서울 경기지역 미용 훈련생 180여 명을 대상으로 설문 수집을 진행하였으며 수집된 자료는 AMOS 22.0을 이용하여 분석하였다. 본 연구의 결과 첫째, 교육 환경은 NCS 교육 방법과 강사 역량에 유의한 정의 영향을 미치는 것으로 나타났으며 둘째, NCS 교육 방법은 훈련생 만족도에 부의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 강사의 역량 부분에서는 훈련생 만족도에 유의미한 정의 영향을 끼치는 것으로 나타났다. 연구 결과를 바탕으로 시사점과 한계점을 제시하였다.

주제어 : 직업훈련, 교육 환경, NCS 교육 방법, 강사 역량, 만족도

Abstract The purpose of this study was to examine the effect of educational environment on satisfaction among trainees of beauty vocational training institutions. By examining the literature of previous studies, the research model and research hypothesis were established, and empirical analysis was conducted through questionnaires to establish theoretical concepts and identify variables of the educational environment to verify the effects on trainee satisfaction. A questionnaire was collected from 180 beauty trainees in Gyeong-gi, Seoul, and the collected data was analyzed using AMOS 22.0. As a result of this study, first, it was found that the educational environment had a significant positive effect on the NCS education method and instructor competency. Second, the NCS education method had a negative effect on the trainee satisfaction. Third, it was found that the instructor's competency had a significant positive effect on the satisfaction of trainees. Based on the study results, implications and limitations were presented.

Key words : Vocational training, Educational environment, NCS education method, Instructor competency, Satisfaction

*This research was financially supported by Hansung University.

*This study reorganized the master's thesis of corresponding author Bo-kyeung Kim to suit the purpose of the study.

*Corresponding Author : Yen-Yoo You(threey0818@hansung.ac.kr)

Received May 18, 2021

Revised October 8, 2021

Accepted October 20, 2021

Published October 28, 2021

1. 서론

평생직장이라는 개념이 사라진 21세기 4차 산업혁명이 가져오는 이슈 중 하나가 일자리에 관한 것이다[1]. 인공지능(AI)의 발달로 전문 기술 인력을 제외한 사람들의 일자리 대부분이 감소할 것이다. 이런 급변하는 사회 환경 속에서 전문인력 양성을 위한 교육훈련의 중요성이 대두되고 있다. ‘미용 직종’은 사람과 사람 간의 교감과 사람의 세심한 손길이 필요한 직종으로 인공지능이나 로봇으로 대체하기 어려운 직종 중에 하나다[2]. 이로 인해 미용 직종의 일자리에 대한 관심이 증대되고, 전문 미용인 양성을 위한 직업훈련 기관의 교육 훈련의 중요성도 인식되어야 한다는 논의가 제기된다[3].

기존 미용 직업훈련 기관의 교육 방식이 단순히 공급자 중심의 미용 기술을 전수하는 것에 그쳤다면, 이제는 수요자 중심의 체계적이고 과학적인 전문 기술을 훈련시키는 교육 방식으로 변화해야 할 필요성이 더욱 높아지고 있다[4].

본 연구는 4차 산업혁명에 걸맞은 인재 양성을 위한 미용 직업훈련 기관들의 교육 환경과 NCS 교육 방법, 강사 역량이 훈련생 만족도에 미치는 변인 간의 인과관계에 대한 실증적 검증을 통하여 급속도로 변화하는 미래에 적합한 직업훈련 기관의 발굴과 직업능력 개발을 통한 직업훈련 교육의 나아갈 길을 제시하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 직업훈련

직업훈련이란 개인이 일의 세계를 탐색하고, 본인의 흥미·적성·능력·신체적 특성 및 가치관 등에 맞는 일을 택하여, 그 일에 필요한 태도·기능·지식·판단력·이해·일에 대한 습관 등을 개발하는 것을 말한다[5]. 이정우(2013)는 “직업훈련의 의미는 사회의 변화와 각 나라, 학자, 시대적 상황의 제도화된 통념에 따라 정의되고 있기에 그 내용과 종류가 매우 다양하다. 또한, 학문적으로 명확한 개념 정의가 수립된 것은 아니며, 세계 여러 나라에서도 기능 인력에 대한 교육이나 훈련에 관한 용어는 실업 교육, 기술 교육, 산업 교육, 직업 교육, 직업 훈련, 산업 훈련 등 사회적 유용성에 근거하여 여러 가지로 사용되고 있다”라고 하였다[4].

2.2 교육 환경

교육 환경은 교육 서비스, 교육 시설 등 전반적인 교육 시스템 환경을 의미한다고 볼 수 있으며 또한, 훈련 교육생들에게 영향을 끼치는 외부적인 요건, 노출 및 자극 등을 포함하는 것으로서 물리적인 환경과 비물리적인 환경으로 분류될 수 있다.

교육 환경이 교육훈련 기관의 학습활동 분위기를 적극 반영 하는 관계를 나타냈을 때, 훈련생들이 더 큰 만족감을 느끼며 더욱 능동적으로 교육 활동에 참여한다[6].

교육 환경은 환경제공 요인에 따라 서비스의 품질을 가름하는 중요한 요소 중의 하나이다. 그러므로 훈련기관의 교육 환경에 대한 훈련생들의 만족도는 훈련 기관사의 강의와 훈련기관의 시설이나 행정 서비스 등의 전반적인 교육 환경 시스템에서 고려되어야 한다[3].

2.3 NCS 교육 방법

NCS에 기반을 둔 교육은 실무에 초점을 둔 직무능력과 직원 채용에 초점을 둔 교육 시스템을 가진다. 이것은 현장 실무 변화에 대해 민감하게 작용하여 적절히 대처할 수 있고, 대부분의 훈련 기관들이 사용하는 능력 단위가 유사하기 때문에 교육훈련·현장실무자격요건의 연계까지 가능하다는 장점이 있다는 것을 나타낸다[7].

기존의 교육훈련 과정에서의 훈련 목표가 주어진 시간 내에 훈련 교과 내용을 학습하는 것이었다면, NCS 도입한 후로는 NCS의 능력 단위가 요구하는 수행 준거를 이수하는 것으로 바뀌었다. 이로 인해 직무능력 중심의 인재 양성 목표를 설정하게 되었다[8].

NCS 교육 훈련 방법은 산업현장 실무에 적합한 시설에서 훈련과정을 실행할 수 있기 때문에 훈련 장비와 훈련 실습실 등 교육 환경에도 영향을 받으며 또한 산업체 실무 현장의 시설과 장비를 능숙하게 다룰 수 있는 직무 기술은 NCS 교육 방법과 영향 관계가 있다. 강혜경(2017)은 그 연구에서 NCS 훈련과정을 위한 교육 방법은 어떤 것이라고 지각하고 있는가 등에 관하여 연구하고자 하였다. 이를 위해 선행연구 결과를 종합하여 ‘수업 설계 및 구조화’, ‘수업 전개 및 마무리’, ‘학습 분위기 조성 및 유지’ 등 효과적인 교육훈련을 위한 교수법의 주요 요인을 다섯 가지로 설정하였다[9].

2.4 강사 역량

Eden & Ravid(1982)는 “교육훈련 제공 요소의 가

장 중요사항으로 교육 강사의 역량을 들 수 있는데, 이는 수강생들에게 학습 동기를 유발해 주고, 학습의 두려움을 제거해 주는 역할을 하고 있기 때문이다"라고 하였다. 즉, 강사는 훈련생들에게 교육훈련의 중요성을 인식시키고 학습 분위기를 최적화할 수 있도록 교육 환경을 이끌어야 한다[10].

Enos(2001)는 "교육훈련 프로그램의 성공 여부는 강사가 갖추고 있는 자격요건과 그의 행동에 달려있다고 해도 과언이 아니므로 교육훈련의 성공적인 진행을 위해 필요한 여러 가지 지식 및 기술들을 완전히 정통하여야 한다"라고 하였다[11].

양태식(2004)은 그 연구에서 강사가 보유한 전문 지식수준, 강의 내용, 수업 준비, 훈련생과의 관계, 수업 시간 준수 등이 만족도에 우수한 영향을 끼친다는 결과로 나왔다[12].

2.5 훈련생 만족도

Jones & Sasser(1995)는 "직무 만족에 관한 연구에서 만족(satisfaction)이란 정서적인 반응이며 개인이 직무 경험을 통하여 얻어지는 평가 결과로 만족스럽고 즐거운 긍정적인 감정의 상태"라고 정의하였다[13]. Anderson & Sullivan(1993)은 "학생 만족은 대학 생활 기간에 개인적인 경험, 교육 경험의 가치에 대한 인식"이라고 정의하였다[14].

조리 훈련 교육과정을 마친 훈련교육생들을 상대로 조리 교육 훈련과정의 만족도와 유익한 정도를 측정하고, 조리 교육 훈련과정의 교육훈련 환경과 학습 성과에 대한 성취도 간에 교사의 교육 방법과 교육 시설의 만족도가 매개 변인으로 작용하는지 구조방정식 모형으로 조사한 결과 교육 훈련과정에 대한 만족도, 교육 강사의 강의기술, 교육 시설 환경 등의 유의성과 매개변수가 높으면 높을수록 훈련생의 만족도가 높게 나타났다[15].

직업훈련 기관에서 수강 중인 교육훈련생을 대상으로 직업 교육 훈련기관에서 제공되는 교육의 서비스와 환경의 만족도가 추천 의도에 미치는 영향을 파악하고자 하였는데 그 결과 교육 서비스 중의 하나인 강사 능력과 교육 훈련과정, 교육 콘텐츠의 질을 높여야 하고, 교육 환경인 시설과 교육 분위기의 질 또한 높아야 할 것으로 나타났다. 교육생들의 추천 의도를 상승시키기 위해서는 훈련생들의 학습 능력 수준에 적합한 교육 훈련과정, 학습 성과를 높일 수 있는 수업 분위기의 형성으로 훈련생

만족도에 긍정적인 영향을 주어야 한다고 하였다[4].

교육훈련 서비스에 영향을 끼치는 요인과 훈련생 만족 및 추천 의도 간의 인과관계를 분석한 결과 교육 환경시설, 교육 강사, 훈련 운영 서비스는 훈련생 만족에 유의한 영향을 미치고, 그 결과인 훈련생 만족은 재추천 의도에 영향을 끼친다[16].

3. 연구 방법

3.1 연구대상 및 분석방법

본 연구는 기존 선행 연구의 문헌 고찰을 통하여 이론적인 개념의 정립과 이것을 통해 교육 환경에 영향을 미치는 변수들을 파악하여 훈련생들의 만족도에 미치는 영향을 검증하기 위해 연구 모형과 연구 가설을 설정한 후, 설문지를 통한 실증분석을 실시하고자 한다.

3.1.1 연구대상

본 논문은 미용 직종의 훈련생 만족도에 영향을 미치는 요인을 연구하기 위하여 미용 훈련기관에서 NCS 기반 미용 자격증 수강 중인 훈련생 대상으로 설문 조사가 이루어졌다. 설문자료 수집은 2019년 4월 8일부터 5월 20일 약 6주간 이루어졌고, 총 189부를 획득하였고 결측치와 불성실 응답자 설문지를 제외한 유효표본 185부를 연구에 사용하였다.

3.1.2 설문지 구성

본 설문지의 구성은 4개의 변수와 인구통계 항목을 포함하고 총 30개 설문 문항으로 구성하였다. 교육 환경 변인들에 관한 설문 항목이 7개 문항, NCS 교육 방법 변인들에 관한 설문 항목 6개 문항, 강사 역량 변인들에 관한 7문항, 훈련생 만족도 변인들에 관한 설문 항목 6개 문항, 인구통계 항목 4개 문항으로 구성하였다.

3.1.3 자료 조사 방법

설문 척도는 5점 리커트 척도를 사용하였으며, 수집된 자료의 실증분석을 하기 위해 SPSS 22.0과 AMOS 22.0 통계 툴을 사용하였다. 먼저 SPSS 22.0을 이용하여 인구통계학적인 조사를 위해 빈도분석을 실시하였고, 측정변수들의 신뢰성을 분석하였다. AMOS 22.0으로 구조방정식 모형 분석과 확인적 요인분석을 하였다.

3.2 연구모형

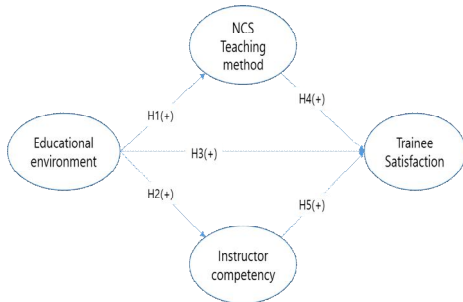


Fig. 1. Research Model

3.3 연구가설

본 연구는 선행연구를 기반으로 내재 된 변수 간의 인과관계를 파악하기 위해 연구 가설을 설정하였다.

3.3.1 교육 환경과 NCS 교육 방법

박원숙(2017)은 NCS 교육 방법은 산업 현장실무에 맞는 환경시설이 충족되어야만 훈련과정을 운영할 수 있기 때문에 시설실과 장비 등이 크게 개선되었다고 하였다. 또한, 현장실무의 시설과 현장 장비 사용에 능숙한 훈련 교육 강사의 직무 스킬은 NCS 교육 훈련 방법과 깊은 연관이 있다고 하였다[17].

그러므로 본 연구에서는 교육 환경을 NCS 교육 훈련 방법에 있어서 선행요인으로 보고 위의 이론적인 기반인 선행 연구의 결과를 바탕으로 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

H1 : 교육 환경은 NCS 교육 방법에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

3.3.2 교육 환경과 강사 역량

교육 환경의 가장 중요한 요인 중의 하나로 교육훈련 강사를 들 수 있는데, 이는 훈련 수강생들에게 학습 동기를 고무시켜 주고, 훈련 학습에 대한 두려움을 없애주는 역할을 하고 있기 때문이다. 즉, 교육 강사는 훈련을 받는 훈련생들에게 교육훈련의 필요성을 인식시키고 그러한 분위기를 잘 전달시킬 수 있도록 교육 환경을 만들어야 한다[18].

한봉수(2010)는 훈련 교육 강사의 자질을 교육 환경에 가장 큰 영향을 끼치는 요인으로 보고 있다. 그 이유는 교육훈련생들의 학습에 대한 동기를 부여하고 훈련

교육의 필요성에 대해 강조하는 학습 분위기를 만들기 때문이다[19].

본 연구에서 교육 환경을 강사 역량에 있어서 선행요인으로 보고 위의 이론적인 기반인 선행 연구의 결과를 바탕으로 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

H2 : 교육 환경은 강사 역량에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

3.3.3 교육환경과 훈련생 만족도

직업 교육 훈련기관 훈련생들의 만족도가 긍정적으로 되기 위해서는 직업 교육 훈련기관의 교육 훈련환경이 매우 중요하다. 따라서 직업 교육 훈련기관의 교육훈련 환경에 대한 만족도를 상승시키기 위해서는 최신화된 장비, 쾌적한 훈련시설, 편리한 행정 시스템과 차별화된 교육 훈련과정을 개발하여 훈련생의 학습 동기를 높이는 것 역시 중요하다고 볼 수 있다. 교육훈련생들의 만족도를 충족시키는 요인과 불만족을 일으키는 요인을 분석하여 근본적인 교육훈련 환경을 변화시킬 필요가 있다[3].

본 연구에서 교육 환경을 훈련생 만족도에 있어 선행적 요인으로 보고 위의 이론적인 기반인 선행 연구의 결과를 바탕으로 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

H3 : 교육 환경은 훈련생 만족도에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

3.3.4 NCS 교육 방법과 만족도

스펙이 아닌 능력 중시 사회 분위기가 확대되는 가운데 NCS는 산업 현장실무에 적합한 지식, 기술, 태도 등의 수행 능력과 산업 현장실무에 적용할 수 있는 직무능력의 단계를 체계화하였다.

박원숙(2017)은 NCS에 기반을 둔 교육훈련을 운영 중인 미용 직업고등학교의 훈련과정을 연구대상으로 연구 한 결과 NCS 훈련과정에 대한 만족도는 헤어미용 분야를 선호하는 훈련생과 일반 고등학교의 교육과정에 만족하지 못하는 학생들이 NCS 훈련과정에 대해 높은 만족도를 나타냈으며, 현장실무교육 중심의 NCS 훈련 목표가 취업인 훈련생들의 응답이 가장 높게 나타났다고 하였다[17].

한상표(2017)는 NCS에 기반을 둔 훈련과정의 훈련생 만족도를 분석하였다. 그 결과 전공 분야에 따라 상이하지만, 학습 만족도의 성취도는 4점대 이상 높게 평

가되었다. 기존의 직업훈련과정이 자격증을 취득하는데 국한되어 있는 것이 아니라 산업현장 실무에 적용되는 NCS 직업교육훈련에 대한 학습 성과 만족도가 높음을 알 수 있다[20].

본 연구에서 NCS 교육 방법을 만족도에 있어서 선행요인으로 간주하고 위의 이론적 기반인 선행연구의 결과를 토대로 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

H4 : NCS 교육 방법은 훈련생 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.3.5 강사 역량과 훈련생 만족도

체계적이고 책임감 있는 훈련생 관리와 전공 분야에 대해 전문성이 있는 강사 역량이 훈련생들의 만족도와 훈련 교육기관의 인지도를 높여 줌으로써 산업체 현장 전문 기술을 습득 가능한 우수한 직업교육훈련 기관으로 사람들이 인식하게 될 것이다.

양태식(2004)은 그 연구에서 교·강사의 지적 수준, 수업의 내용, 사전 준비, 훈련생과의 친밀한 유대관계, 교육내용의 전문성, 수업 시간 준수 등이 만족도에 우수한 영향을 끼친다는 결과를 나왔다[12].

황병수(1993)는 또한 그의 연구에서 만족도를 상승시키는 교수 방법의 중대한 요소를 훈련의 방법, 훈련의 목적, 훈련의 내용, 훈련기관의 학습풍토, 강사의 역량, 훈련생, 훈련환경, 훈련 매체, 훈련의 기법 등 9가지로 제시하고 있다[21].

본 연구에서는 강사 역량을 만족도에 있어서 선행요인으로 간주하고 위의 이론적인 기반인 선행 연구의 결과를 바탕으로 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

H5 : 강사 역량은 훈련생 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.4 변수의 조작적 정의

본 연구의 독립 변수는 교육 환경이며 매개변수는 NCS, 강사 역량이고 종속변수는 훈련생 만족도이다.

본 연구는 내용의 타당성을 검증하기 위해 채택된 모든 측정 문항들을 기존 선행문헌에서 사용하였고, 실질적으로 타당성이 확보된 측정항목들에서 선택하여 본 연구가 의도하는 바에 충족되도록 아래와 같이 조작하였다.

3.4.1 교육 환경

독립 변수인 교육 환경을 측정하기 위한 항목으로 훈련시설·장비, 행정 서비스와 취업 지원 등에 대한 수준

을 제시하였다. 본 연구는 기존 연구에서 교육 환경의 측정항목으로 적합한 교육 환경시설, 전문 훈련 장비, 쾌적한 훈련 실습 시설, 신속한 행정 서비스, 다양한 취업 정보제공 등을 제시하였다.

3.4.2 NCS 교육 방법

NCS 교육 방법에 관한 측정항목으로 명확한 수업목표제시, 계획적인 훈련 강의 시행 여부, 적절히 배분된 이론 실기 시간, 훈련과정 운영에 적합한 교보재 및 실습 장비의 사용 여부, 신뢰성과 타당성이 확보된 훈련평가, 취업에 적합한 훈련과정 내용으로 제시하였다.

선행연구자인 박원숙(2017), 주초롱(2018), 한상표(2017), 김미정의 연구에서 발취한 설문 문항을 본 연구 목적에 적합하게 수정하여 설문 측정 도구로 사용하였다[17,20,22,23].

3.4.3 강사 역량

강사 역량에 대한 정도로 정의하였으며 측정항목을 전문성을 보유한 강의의 적절성, 수업 사전 준비의 성실성, 체계적인 교육훈련 내용, 훈련생의 수업에 대한 이해도, 산업계 현재 동향 파악, 성실한 수업 이행 여부, 취업 정보 보유 등으로 제시하였다.

선행연구자인 강정훈(2019), 김호겸(2013)의 연구 문항을 발취한 설문 문항을 본 연구목적에 적합하게 수정하여 설문 측정의 도구로 사용하였다[10,11].

3.4.4 훈련생 만족도

훈련생 만족도란 직업교육훈련기관에서 수강하는 훈련생들이 훈련기관에서 제공되는 교육 환경과 서비스에 대해 느끼는 만족감이라 할 수 있으며, 직업훈련기관의 훈련과정을 수강한 경험이 있는 훈련생들이 나타낸 개인적인 감정이라 할 수 있다.

측정항목으로 행정서비스직원의 친절함 정도, 적합한 교육 훈련프로그램, 훈련장비 및 시설 만족의 정도, 수업방식의 적절성, 편리한 행정 운영시스템, 및 다양한 취업 지원시스템에 대해 측정하였다.

선행연구자인 박원숙(2017), 주초롱(2018) 등의 연구에서 발취한 설문 문항을 본 연구목적에 적합하게 수정하여 설문 측정 도구로 사용하였다[17,23].

4. 연구 결과 및 고찰

4.1 표본의 특성

표본의 특성을 살펴보면 Table 1과 같다.

성별의 분포는 여성이 67.0%로 남성 비율 33.0%보다 높았으며 연령 분포를 보면 20대부터 40대의 비율이 높게 나타났다. 학력 분포를 보면 고졸이 21.6%, 대학(2년제) 졸업이 전체의 24.3%, 대학(4년제) 졸업이 전체의 26.5% 이상으로 나타났으며 결혼 여부는 미혼이 58.4%로 기혼 41.6%보다 높게 나타났다.

Table 1. Demographic characteristics

		(N =185)	
	Categories	Friquencies	(%)
Gender	Male	61	33.0
	Female	124	67.0
Age	10	13	7.0
	20	55	29.7
	30	50	27.0
	40	51	27.6
	50	15	8.1
	60 over	1	0.6
Education	High school graduate	40	21.6
	Collage graduate	45	24.3
	University graduate	49	26.5
	Master's graduate	22	11.9
	Below Master's	1	0.5
Marriage	Below University	28	15.2
	Married	77	41.6
	Single	108	58.4

4.2 확인적 요인 분석 및 측정모형평가

4.2.1 집중 타당성분석

이 연구를 위해 수집된 자료의 경우 AMOS 22.0을 이용하여 측정 모델을 테스트하고 구조방정식 모델을 분석했다.

자료의 적합도를 검정하기 위하여 CMIN, RMR, TLI, CFI, RMSEA 값을 사용하였으며 모든 문항에서 SMC값이 0.4 이상으로 나타났다. 측정모델의 자료적합도 결과 CMIN=286.375 df=164 p=.000, RMR=.024 CMIN/DF=1.746, GFI=.857, AGFI=.817, TLI=.945 CFI=.952, RMSEA=.067로 측정모형은 적합한 것으로 확인되었다. 측정 모델의 평가 결과는 Table 2와 같다.

4.2.2 판별 타당성분석

본 연구는 AMOS 22.0을 이용하여 가설을 검증을 위한 구조모형 분석을 하였다.

Table 4는 제안모델 Fig. 2의 구조방정식 모델 추정치의 결과이다.

가설 H1 교육 환경은 NCS 교육 방법에 정(+)의 영향을 미칠 것이다 의 구조 모델 분석 결과 경로계수 1.001, C.R. 10.536, p값 .000으로 가설은 채택되었다. 즉 교육 환경은 NCS 교육 방법에 정의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

가설 H2 교육 환경은 강사 역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다 의 구조 모델 분석 결과 경로계수 0.919, C.R. 10.264, p값 0.000으로 가설은 채택되었다. 즉 교육 환경은 강사 역량에 정의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

가설 H3 교육 환경은 훈련생 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다 의 구조 모델 분석 결과 경로계수 -0.335, C.R. -0.586, p값 0.558로 가설은 기각되었다. 교육 환경이 훈련생 만족도에 정(+)의 영향을 미치지 않고 부(-)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

가설 H4 NCS 교육 방법은 훈련생 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이라고 설정한 가설의 구조 모델 분석 결과 경로계수 0.302, C.R. 0.846, p값 0.398로 가설은 기각되었다. NCS 교육 방법은 훈련생 만족도에 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다.

가설 H5 강사 역량은 훈련생 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다 의 구조 모델 분석 결과 경로계수 1.037, C.R. 2.645, p값 0.000으로 가설은 채택되었다. 즉 강사 역량이 훈련생 만족도에 있어 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

4.3 고찰 및 제언

직업훈련 교육 환경 만족도에 관한 선행연구를 살펴 보면, 안응자(2010)는 직업전문학교에서 조리 교육과정을 수강한 수강생을 대상으로 조리 교육 프로그램의 유의성과 만족도를 측정된 결과 교육 프로그램에 대한 유의성, 교육 강사의 역량, 교육 시설 등의 유의성과 매개 변수가 높을수록 훈련생의 만족도가 높은 것으로 나타났다[15].

Table 2. Evaluation of the measurement model

Lat. var.	Mea. var.	Coefficient	Standardization coefficient	S.E.	C.R.	SMC	AVE	CR
Educational environment	EE2	1	0.767			0.588	0.706	0.923
	EE3	1.121	0.823	0.098	11.428	0.677		
	EE4	1.065	0.831	0.092	11.572	0.691		
	EE5	1.085	0.815	0.096	11.293	0.664		
	EE6	1.147	0.825	0.1	11.474	0.681		
Teaching method	TM1	1	0.795			0.632	0.712	0.908
	TM2	1.033	0.787	0.091	11.379	0.619		
	TM3	0.946	0.793	0.082	11.506	0.629		
	TM4	1.088	0.846	0.087	12.563	0.716		
Instructor competency	IC1	1	0.78			0.609	0.707	0.923
	IC2	1.03	0.807	0.089	11.565	0.652		
	IC4	0.848	0.708	0.086	9.821	0.502		
	IC5	1	0.794	0.087	11.311	0.63		
	IC7	1	0.793	0.089	11.296	0.629		
Satisfaction	ST1	1	0.822			0.676	0.752	0.948
	ST2	1.009	0.850	0.075	13.396	0.722		
	ST3	0.947	0.791	0.079	12.027	0.626		
	ST4	0.995	0.796	0.082	12.141	0.634		
	ST5	1	0.806	0.081	12.36	0.65		
	ST6	0.984	0.820	0.078	12.678	0.672		
Measurement model fit		$\chi^2(\text{CMIN})=286.375$, $df=164$, $p=.000$, $\text{CMIN}/\text{DF}=1.746$ $\text{RMR}=.024$, $\text{GFI}=.857$, $\text{AGFI}=.817$, $\text{RMSEA}=.067$ $\text{NFI}=.903$, $\text{IFI}=.956$, $\text{CFI}=.952$, $\text{TLI}=.945$						

Table 3. Results of Discriminant Feasibilit

variable name	EE	TM	IC	ST
EE	0.840			
TM	0.946 (.062)	0.844		
IC	0.936 (.057)	0.97 (.060)	0.841	
ST	0.909 (.057)	0.93 (.060)	0.739 (.057)	0.867

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$. The figure in () is the standard error value of covariance.

Table 4. Summary of Multi- regression Analysis Results

Hypothesis	Path	coefficient	Standardization coefficient	S.E.	C.R.	P	Result
H1	Teaching method(--Educational environment	1.001	0.973	0	10.536	***	Accept
H2	Instructor competency(--Educational environment	0.919	0.965	0.09	10.264	***	Accept
H3	satisfaction(--Educational environment	-0.335	-0.338	0.572	-0.586	0.558	rejection
H4	satisfaction(--Teaching method	0.302	0.313	0.357	0.846	0.398	rejection
H5	satisfaction(--Instructor competency	1.037	0.996	0.392	2.645	***	Accept

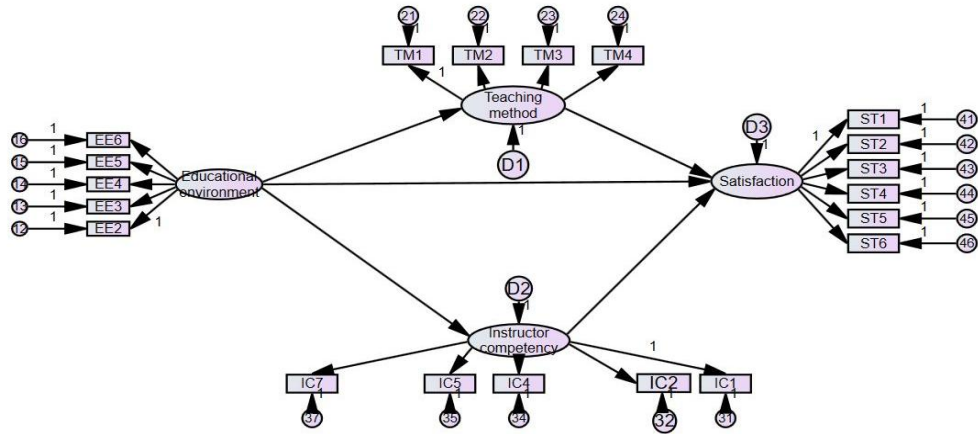


Fig. 2. Confirmatory factor analysis

이정우(2013)는 부산·경남지역의 민간 직업훈련 교육기관에서 훈련 중인 수강생을 대상으로 직업훈련 기관에서 제공된 교육 서비스와 교육 환경의 만족도가 추천 의도에 미치는 영향을 파악하고자 하였다[4]. 그 결과 강사의 역량과 교육 프로그램, 교육 콘텐츠의 질을 높여야 할 것이고, 교육 환경인 수업 분위기와 시설 환경의 질이 높아야 할 것으로 나타났다.

김 윤(2017)은 직업훈련 기관에서 미용 직업 교육을 이수하는 교육생을 대상으로 교육 환경이 자기 효능감과 교육성과에 미치는 영향을 살펴보고자 하였다. 그 결과 교육 시설, 교육 프로그램, 훈련 교사, 교육지원으로 구성된 교육 환경요인에 대해 긍정적일수록 교육생의 만족도가 높은 것으로 나타났다[24].

박정란(2014)은 미용 관련 직업훈련 교육 프로그램의 만족도가 추천 의도에 미치는 영향에서 교육생 만족도에 미치는 영향은 교육내용, 교육 방법, 취업 지원, 시설 장비 요인이 교육생 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

교육 프로그램 중에는 교육내용이 만족도에 있어 가장 중요한 변수로 작용하며, 다음으로는 교육 방법, 취업 지원, 시설 장비가 중요한 요인임을 알 수 있었다[3].

5. 결론

본 연구에서는 미용 직업 훈련기관의 교육 환경이

훈련생 만족도에 영향을 미치는 구조적 요인을 조사하여 미용 직업훈련 기관을 이용하는 훈련생의 만족도를 높일 수 있는 요건을 파악하고 훈련기관을 보다 체계적으로 운영할 수 있는 정보를 제공하는 것을 목적으로 한다. 이를 위해서 직업교육훈련기관의 교육 환경이 교육생의 만족도에 미치는 영향을 NCS 교육 방법, 강사 역량, 훈련생 만족도를 종속변수로 활용해 파악할 수 있는 연구 모형을 설계하고 실증분석을 하였다.

첫째, 교육 환경은 NCS의 변인인 NCS 교육 방법에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 결과는 산업 현장실무의 적용 가능한 훈련과정을 운영하기 위해서는 산업현장과 흡사한 시설 및 훈련 장비가 갖춰져야 하고 현장 실무에 적합한 체계화된 훈련프로그램 개발을 하여야 한다고 보이며, 이는 NCS 교육 훈련 방법이 현장 실무에 적합한 교육 환경시설을 갖춰야만 훈련과정을 효과적으로 실행할 수 있기 때문에 직업훈련 기관의 훈련 실습실과 훈련 장비 등이 개선됨으로써 교육 환경이 NCS 교육 방법과 영향 관계가 있다고 연구한 박원숙(2017)의 선행 연구의 결과와 같은 맥락에서 해석될 수 있다[17].

둘째, 교육 환경은 강사 역량에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이런 결과는 선행연구들과 맥락을 같이 하며 교육 환경의 요소인 현장실무에 적합한 실습환경, 전문 실습 장비 사용 및 편리한 행정 서비스 등이 강사 역량개발과 영향 관계가 있는 것으로

해석될 수 있다.

셋째, 교육 환경은 훈련생 만족도에 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 교육 환경의 시설 환경은 만족도에 유의미한 영향 관계를 나타내지 못한다는 선행 연구(이정우 2013)와 맥락을 같이 한다.

넷째, NCS 교육 방법은 훈련생 만족도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 선행연구 결과와 차이점으로 볼 수 있다.

박원숙(2017)의 연구에서는 NCS를 기반으로 한 훈련과정을 운영하는 미용 고등학교의 훈련과정을 수강한 수강생을 대상으로 하여 NCS 훈련과정 만족도를 조사한 결과 NCS 훈련 목표가 자격증 취득보다 취업이 목적인 훈련생들의 만족도가 높게 나타났다고 하였다[17]. 이는 본 연구의 연구대상이 직업교육훈련 기관에서 수강하고 있는 훈련생이고 이들 대부분이 자격증 취득을 목표로 하는 자격증 취득과정에 참여하고 있어 현장 실무 위주의 교육인 NCS 교육 방법에 대한 차이가 부정적인 영향을 끼친 것으로 보여진다.

김세움(2011)등은 자격증 취득에 필요한 기술과 현장실무에서 요구하는 실무기술이 불 일치 하는 것을 심각한 문제로 보았다[25].

다섯째, 강사 역량은 훈련생 만족도에 유의미한 정(+)의 영향은 끼치는 것으로 나타났다. 강사의 강의 내용 수준, 학습 분위기 조성, 훈련생과의 유대 등이 훈련생 만족도에 우수한 영향을 끼친다는 양태식(2004)의 선행연구 결과와도 같은 맥락에서 해석될 수 있다[12].

본 연구 결과 분석으로 제시된 시사점은 아래와 같다.

첫째, 미용 직업훈련은 NCS 도입으로 인해 많은 변화가 이루어지고 있는 미용 직업훈련 기관의 교육 환경은 NCS 훈련기준에 적합한 시설과 장비를 갖추고 NCS 훈련 방법에서 제시한 교육 방법으로 훈련과정을 운영해야 할 필요성이 증시되고 있다.

둘째, 미용 직업 훈련기관을 이용하는 훈련생 대부분이 자격증 취득이 목표이므로 산업체 수요를 반영한 NCS 훈련과정의 목표와 차이가 발생한다. 또한 강사와 훈련생의 NCS 훈련과정에 대한 이해가 부족할 시 NCS 훈련과정을 통한 훈련목표 달성에 어려움이 있으므로 훈련기관에서는 NCS 교육과정을 설계하기 위해서는 먼저 NCS 훈련과정을 이해하고 훈련목표를 명확히 하여 NCS 교육과정과 차이를 줄여나가는 할 필요가 있다.

셋째, 훈련생 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 요인 중 하나가 강사 역량으로 조사되므로 훈련기관은 훈련생 만족도를 높이기 위해 수준 높은 강사 채용과 강사의 역량 개발을 지원하기 위한 여건을 조성해야 할 필요가 있다.

본 연구는 미용 산업에서 인적 자원양성에 대한 중요성이 대두되고 직업훈련 교육이 수요자인 훈련생 중심으로 변화하는 시점에서 미용 직업 훈련기관의 훈련생 만족도의 선행변인으로써 교육 환경과 NCS 교육 방법, 강사 역량을 연구하고자 하였다. 그러나 아래와 같은 한계점이 드러나게 되었다.

첫째, 교육 환경이 주요 선행요인으로 작용한바, 세부적인 교육 환경 즉, 외부적 환경, 내부적 환경 등으로 교육 환경을 세분화하고 확장해야 할 필요성이 있다.

둘째, NCS 교육 방법, 강사 역량 이외의 훈련생 만족도에 영향을 미치는 직업훈련 교육기관의 특성 요인에 관한 연구가 필요하므로 이에 대한 체계적이고 지속적인 연구가 이뤄져야 할 것이다.

셋째, 본 연구는 미용 직업훈련 기관을 대상으로 연구하였으나 미용 직업훈련 기관의 여러 특성을 고려한 선행변수 요인들의 연구가 다소 부족해 보인다. 이후에는 미용 직업훈련 기관의 특성을 고려한 선행변수 요인들을 확대해서 연구할 필요성이 있다.

REFERENCES

- [1] B. L. Yeun. (2017). *Yoo Sang-joon, CEO of Uncreated Co., Ltd., Promoting the establishment of a four-year hair academy to foster the world's best hair professionals*. Edaily[Online]. <https://www.edaily.co.kr/news/read?newsId=02453446615934168&mediaCodeNo=257&OutLnkChk=Y>.
- [2] D. K Kim. (2017). *Prospects for Future Jobs in the Fourth Industrial Revolution*. Eumsung : KEIS.
- [3] J. R. Park. (2014). *The effect recommended on Satisfaction of a vocation training educational program relation for the cosmetic*. Master's dissertation, Nambu University, Gwangju.
- [4] J. W. Lee. (2013). *Effects of education service and educational environment of culinary vocational training institutes on satisfaction and recommendation intention of trainees : focusing on Busan and Gyeongnam area*. Masters dissertation, Dongui University, Busan.

- [5] J. M. Lee. (2017). *A Study on the Characteristics of Consulting Firms and the Effect of Consultant Qualities on Consulting Acceptance Intention: A Comparative Center of Management Consulting and IT Consulting*. Master's dissertation. Hansung University, Seoul.
- [6] P. Berger & J. Nevhaus. (1977). *To Empower Peopl : the role of mediating structures in public policy*, Washington D.C, AEI.
- [7] J. P. Kim, B. H. Lee, Y. H Lee & S. W. Hong. (2016). *NCS-based teaching method*. Seoul, Yang Seowon.
- [8] W. J. Kim. (2016). *Understanding NCS Policy for Competency-Driven Society*. Seoul : Korea Research Foundation.
- [9] H. K. Kang. (2017). *There is a recognition by professors at colleges for NCS operations. A Study on Effective Teaching Activities*. Master's dissertation. Baekseok University. Seoul.
- [10] J. H. Kang. (2019). *A study on the relationship between the educational environment of culinary vocational schools and the sense of self-efficacy in major satisfaction, career decision making, and career decision making*. Master's dissertation. Kyungju University. Kyungju.
- [11] H. G. Kim. (2013). *The effect of educational performance from vocational education and training on the satisfaction and intention of recommending students*. Master's dissertation. Hansung University. Seoul.
- [12] T. S. Yang. (2005). *A study on educational service quality to affect student satisfaction and recommendation purpose in Korean universities*. Masters dissertation, Kyunggi University, Seoul.
- [13] T. O. Jones & J. W. E. Sasser. (1995). Why Satisfied Customers Defect, *Harvard Business Review*, 73(6), 89-99.
- [14] Anderson & Sullivan. (1993). The Antecedents and Consequences of Customer Satisfaction for Firms. *Marketing Science*, 12(2), 125-43. DOI : 10.1287/mksc.12.2.125.
- [15] E. J. Ahn. (2010). *A Study on the Influence of Satisfaction and Achievement which comes from the Educational Programs of Cooking by the Vocational Training Institute*. Masters dissertation, Kyunggi University, Seoul.
- [16] J. H. Kim, (2011). *(An) empirical study on the effect of education service quality on customer satisfaction and re-purchase : focusing on life-long education center*. Doctoral dissertation, Seokyeong University, Seoul.
- [17] W. S. Park. (2018). *Effect of training environment in the private cooking vocational training institution on the satisfaction level of the trainees : focusing on NCS training institutions*. Masters dissertation. Uiduk University, North Gyeongsang Province.
- [18] D. Eden & G. Ravid. (1982). Pygmalion versus self-efficacy: Effects of in structor and self-expectancy on trainee performance. *Organizational behavior and Human Performance*, 30, 351-364.
- [19] B. S. Han. (2010). *A Study on the Choice Factors and Satisfaction of Baking Academy Students*. Masters dissertation. Suwon University. Suwon.
- [20] S. P. Han. (2017). *A Study on the Satisfaction and Problems of Learning in the NCS Vocational Training Curriculum: An Industrial High School*. Masters dissertation. Incheon National University. Incheon.
- [21] B. S. Hwang. (1993). *A Study on Consumer Differences in Perception of Service Quality*. Masters dissertation. Seoul National University. Seoul.
- [22] M. J. Kim. (2017). *Students' learning attitudes and academic performance of students who are poor at math learning according to the teaching-learning method*. Masters dissertation. Daegu University. Daegu.
- [23] C. R. Joo. (2018). *The effect of high school students majoring in tourism's satisfaction with the NCS curriculum on career exploration behavior*. Masters dissertation. Kyung Hee University. Seoul.
- [24] Y. Kim. (2017) A Study on the Effect of Educational Environment Factors affecting Self-Efficacy and Educational Performance in the Beauty. *Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology*, 7(12), 217-225. DOI : 10.14257/ajmahs.2017.12.28.
- [25] S. W Kim. (2011). *Labor Market Mismatch Analysis by Educational Background and Education System Improvement Task: Focusing on Higher Educational Institutions and Professional High Schools*. Sejong. Korea Labor Inst.

김 보 경(Bo-Kyeong Kim)

[정회원]



- 2000년 2월 : 동덕여자대학교 경영학과 (경영학사)
- 2019년 9월 : 한성대학교 스마트기술융합컨설팅과(컨설팅석사)
- 2020년 2월 ~ 현재 : 한성대학교 스마트융합컨설팅과 박사과정 재학

- 관심분야 : 경영, 미용, 컨설팅
- E-Mail : kbk7655@naver.com

유 연 우(Yen-Yoo You)

[정회원]



- 1996년 2월 : 숭실대학교 산업경영학과 (이학 석사)
- 2007년 2월 : 한성대학교 행정학과 (행정학 박사)
- 1981년 7월 ~ 2002년 1월 : 해외 건설협회(기획, 전략, IT컨설팅)

- 2002년 2월 ~ 2008년 8월 : 중소기업기술정보진흥원 (컨설팅, 경영혁신, CSR, IT, 기술R&D, 서비스R&D, 기술/경영혁신)
- 2008년 9월 ~ 현재 : 한성대학교 스마트융합공학부 부교수
- 관심분야 : Consulting, CSR, 기술/서비스 R&D, IP, FC
- E-Mail : threey0818@hansung.ac.kr