

# 평생교육기관 교육서비스품질이 성인학습자의 취업준비행동에 미치는 영향에 관한 연구

길민재\* · 박종우\*\*†

\* 송실대학교 프로젝트경영학과

\*\* 송실대학교 경영학부

## A Study on the Effects of Educational Service Quality of Lifelong Education Institutions on Job Preparation Behavior of Adult Learners

Gil, Min Jae\* · Park, Jong Woo\*\*†

\* Department of Project Management, Graduate School of Soongsil University

\*\* Department of Business Administration, Soongsil University

### ABSTRACT

**Purpose:** The purpose of this study is to examine the effects of the educational service quality of lifelong education institutions on the job preparation behavior of adult learners, and to suggest important factors that enhance the job preparation behavior of adult learners and ways to contribute to the improvement of educational service quality.

**Methods:** In this study, 260 adult learners using lifelong educational institutions located in Seoul and Gyeonggi-do were statistically analyzed with SPSS 22.0 as a study sample.

**Results:** First, lecturer expertise, educational environment, educational programs, and administrative services of instructors, which are sub-factors of educational service quality, were all adopted as positive (+) influences on educational satisfaction. Second, the lecturer expertise and educational programs were adopted due to the positive (+) effect on job search efficacy, but the educational environment and administrative services were rejected. Third, educational satisfaction was adopted as a positive (+) effect on job search efficacy. Fourth, educational satisfaction was adopted as a positive (+) effect on job preparation behavior. Fifth, job search efficacy was adopted as a positive effect on job preparation behavior.

**Conclusion:** Based on the research results, it suggests that educational satisfaction and job search efficacy are important variables for adult learners using lifelong education institutions, and provides basic data on variables necessary to increase their job effectiveness in a rapidly changing job environment.

**Key Words:** Lifelong Education Institutions, Educational Service Quality, Job Search Efficacy, Educational Satisfaction, Job Preparation Behavior

● Received 6 February 2023, 1st revised 23 February 2023, accepted 2 March 2023

† Corresponding Author(jongpark7@ssu.ac.kr)

© 2023, Korean Society for Quality Management

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>) which permits unrestricted non-Commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

## 1. 서론

2017년 세계 경제협력개발기구(OECD)에서 발표한 우리나라의 최근 4년간 주된 일자리 퇴직 나이는 2015년 52.1세, 2016년 50.3세, 2017년 49.2세, 2018년 47.5세로 점점 짧아지는 추세지만 노동시장에서 완전히 퇴장하는 나이는 71.4세라고 한다. 즉 주된 일자리에서 퇴직한 이후에도 약 24년 동안 어떤 형태로든 노동 현장에서 일하고 있다는 뜻이다. 이러한 변화는 과거 한 개인이 학교에서 학습한 지식과 기술만으로 사회생활과 직장생활을 할 수 있는 단순한 구조에서 현대사회는 학교를 졸업한 이후에도 개인의 생존과 성장 차원에서 계속 학습이 이루어지지 않으면 안정적인 삶을 보장받을 수 없는 시대에 직면한 것이다.

또한, 평균수명 연장과 저출산율, 조기퇴직, 시간제 근무 등 노동시간은 점차 감소하고 있는 반면에 기술혁신, 미래 불확실성의 증가는 그 어느 때보다 성인학습자들의 계속된 역량 개발을 요구하고 있고, 이에 걸맞게 성인학습자들의 욕구도 다양화되고 있는 시점이다(이희수, 2003).

이러한 사회적 변화의 추세와 성인학습자들의 다양한 욕구를 충족시키기 위해서는 학교 정규교육 과정을 제외한 학력보완교육, 성인문자해득교육 등의 교육 활동을 포함하는 평생교육기관 교육서비스품질에 대한 고찰과 교육서비스 품질을 발전시킬 방안 및 개선방안에 관한 연구의 필요성이 절실히 요구되는 시점이다. 이는 과거 단선적 교육과정으로 '교육을 마친다.'라는 틀에 박힌 사고에서 벗어나 전 생애에 걸쳐 삶과 학습이 하나가 되는 교육 패러다임에 대한 접근을 의미한다(평생교육진흥원, 2022).

최근 우리나라도 평생학습의 중요성이 증대되면서 성인의 평생학습 참여율이 2013년 기준 30.2%로 지속해서 증가하는 추세를 보이며, 평생교육기관의 수는 2009년보다 41.2% 증가했다(한국교육개발원, 2013). 이는 평생학습이 과거 학교 교육의 단선적인 교육 경로에서 벗어나는 것은 물론 그간의 평생교육 정책이 학력 보완 또는 여가선용의 수단으로 활용된 것에 비해 필수적인 재교육 및 향상 교육의 정책으로서 성인학습자들의 가치실현과 궁극적으로 삶의 질을 향상할 수 있는 역할수행을 하는 것이다.

한편으로 빠르게 변화하고 있는 구직환경에서 성인학습자들이 평생교육기관 교육 프로그램을 이수하고 안정적인 직장과 재취업을 보장받기 위해서는 평생교육기관의 새로운 역할과 변화의 모색을 강구해야 한다. 이를 위해서는 평생교육기관 교육서비스품질의 향상과 성인학습자들의 취업준비행동에 영향을 미치는 요인에 대해 시사점을 제공하는 연구가 필요하다. 이는 평생교육기관에서 운영되고 있는 교육서비스품질의 효율적인 구축과 체계적이고 통합적인 교육 프로그램 설계를 통해 지속해서 증가하고 있는 평생교육기관의 필수 생존 전략이 될 수 있는 것은 물론 성인학습자들의 취업 및 구직에 있어 경쟁력 확보에 이바지할 수 있기 때문이다(권미윤, 2017).

그리고 구직을 목표로 교육과정에 참여하는 성인학습자들의 구직효능감을 높일 필요성이 있다. 구직효능감은 구직행동을 성공적으로 실행할 수 있을 것이라는 능력에 대한 믿음이다(황유정, 2018). 구직효능감과 관련된 선행연구를 살펴보면 대학생의 전공만족과 구직효능감의 구조적 영향 관계 등이 있으며, 교육만족과 구직효능감은 취업준비행동과의 관계에서 상관관계가 있는 것으로 보았다(한규철, 이현심, 2019). 또한, 강사의 전문성, 교육환경, 교육 프로그램, 행정서비스 등은 성인학습자의 취업준비행동에 유의미한 영향을 미칠 것이라 예상되는 변인 중 하나인 교육서비스품질과 관련성이 있으므로 그 영향력에 대해 구체적으로 살펴보는 것은 의미가 있다. 지금까지의 선행연구들은 교육서비스품질과 관련하여 대부분 학령기를 대상으로 한 진로준비행동, 진로결정효능감 간의 영향 관계를 확인하기 위한 연구가 대부분으로 평생교육기관 분야의 성인학습자를 대상으로 한 취업준비행동에 관한 연구가 부족한 실정이다.

이에 본 연구에서는 성인학습자를 대상으로 평생교육기관 교육서비스품질이 교육만족, 구직효능감을 매개로 하여 취업준비행동에 미치는 영향 관계를 살펴보고 각 변인과의 관계를 검증하는데, 그 목적이 있다. 세부적으로 첫째, 평생교육기관 교육서비스품질의 4가지 하위요인으로 강사의 전문성, 교육환경, 교육 프로그램, 행정서비스로 제시하고, 이러한 교육서비스품질이 교육만족, 구직효능감에 미치는 영향 관계를 분석하고자 한다. 둘째, 성인학습자의 교육만족이 구직효능감에 미치는 영향 관계를 분석하고자 한다. 셋째, 성인학습자의 교육만족이 취업준비행동에 미치는 영향 관계를 분석하고자 한다. 넷째, 성인학습자의 구직효능감이 취업준비행동에 미치는 영향 관계를 분석하고, 교육서비스품질이 취업준비행동에 미치는 영향 관계에서 교육만족과 구직효능감의 매개적 영향을 분석하고자 한다.

이를 통해 평균수명 연장과 고령화 사회로 진입하고 있는 현대사회에서 성인학습자에 대한 취업준비행동을 높여 이들이 만족스러운 노후 생활을 준비하는데 이바지할 수 있는 이론적 토대를 제공하는 것은 물론 성인학습자의 취업준비행동을 높이기 위한 요인이 무엇인지를 정확히 분석하고, 더 나아가 평생교육기관의 바람직한 교육서비스품질 개선방안을 제시하고자 한다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 교육서비스품질

교육서비스품질은 소비자로서 학습자들이 교육목표 달성을 위해 하는 일련의 행위로 다양한 욕구를 충족시키기 위한 구체적인 활동을 의미한다(Lovelock, 1983). 이러한 의미에서 교육서비스품질은 넓은 의미에서 보면 서비스품질의 한 분야이며, 교육서비스를 제공하는 학교, 교수, 교직원 이 학습자와의 상호작용을 통해 제공하는 정신적·물질적 만족을 실현해 주는 모든 활동을 말한다(박소연, 2017).

교육기관에서 제공하는 교육서비스는 다른 서비스와 다르게 서비스 제공자인 강사들과 직접적인 접촉을 통해 상호작용이 이루어진다. 이는 결국 학습자와의 결속력을 높이는 것은 물론 학습자들의 행동 의지에도 긍정적인 영향을 미치기 때문에 평생교육기관에서 보다 나은 교육서비스 품질을 제공하는 것은 중요한 의미를 갖는다(권미윤, 2017).

교육서비스품질은 교육 프로그램을 중심으로 한 핵심적 서비스 요소와 부가적인 서비스 요소로 구성된다. 핵심적 서비스 요소는 교육 프로그램을 학습자들에게 직접 제공하며, 부가적인 서비스 요소는 학습자들에게 다양한 경험과 보조적 역할로 서비스를 지원 및 공급한다(김지숙 등, 2015). 이러한 측면에서 공급자에 해당하는 평생교육기관은 일방적인 교육서비스의 제공이 아닌 학습자의 다양한 욕구를 수용하여 학습자 중심의 교육서비스를 제공해서 학습자 만족을 극대화해야 한다.

교육서비스품질에 관한 선행연구에서 대표적으로 사용되고 있는 PZB의 SERVQUAL 모형은 5가지 차원의 유형성, 신뢰성, 반응성, 확실성, 공감성으로 연구대상과 조직의 특성을 고려하여 변수를 추가, 변형하여 연구되었다. 홍금순(2005)은 교육서비스품질 하위요인으로 상호작용, 결과, 물리적 환경으로 구성하였으며, 선행연구를 바탕으로 본 연구는 교육서비스 분야에 적용할 수 있게 개발된 Abdullah(2006)의 HEdPERF의 차원과 Baker(1987)의 서비스스케이트 차원을 활용하여 요소와 설문 항목을 재구성하고, 본 연구의 실증연구를 위해 교육서비스품질의 측정 도구로서 강사의 전문성, 교육환경, 교육 프로그램, 행정서비스로 구분된 4개의 하위요인으로 나누어 측정하고자 한다.

## 2.2 교육만족

교육만족은 교육 참여자가 교육을 통해 느끼는 상태로 교육의 목적이나 내용 그리고 각자가 교육을 통해 기대한 효과를 얻는 것이며 교육에 대한 전체적인 만족도를 이야기하는 것이다(김기설, 2012). 이러한 교육만족은 학습에 대한 교육 주체의 주관적 반응을 평가하는 것으로 교육 프로그램 개선의 중요한 근거이다(신동주·김호생, 2015).

학습자 지향적인 마케팅을 추구하고 있는 평생교육 현장에서 학습자들의 취업준비행동을 높이기 위해서는 교육만족이 중요한 변수로 강조되고 있다. 이는 교육만족이 취업목표 설정과 행동 의지를 높이는 것은 물론 평생교육기관의 경쟁력을 확보하는데 중요한 요인이 되고 있기 때문이다(김지숙 등, 2015).

Astin(1993)은 대학 교육에 대한 만족도를 두 가지 범주로 나누었다. 첫째는 교육의 질, 강사와의 관계, 교우관계, 교육과정, 행정시설 등 학생들의 인식 수준을 조사하여 만족도를 평가하는 것이고, 둘째는 교수의 관심도, 행정직원과의 관계, 학습지원서비스의 우선순위 등 제한된 영역을 학생들이 평가하는 방식이다. 그는 교수와 학습자 간의 상호작용량과 질에 있어 큰 영향력을 행사한다고 주장하였다. 김현경과 이희찬(2017)은 학습자의 자격역량, 교육환경, 교육내용 등 교육 훈련이 교육만족도에 유의한 정(+ )의 영향을 미치는 것으로 실증 분석하였다.

## 2.3 구직효능감

구직효능감은 자기효능감을 이론적 바탕으로 해서 구직 관련 영역으로 확장된 개념으로, 구직을 수행할 수 있다고 생각하는 능력에 대한 믿음이다(Wanberg, 1996). 다시 말해, 자기효능감이 자신의 직무 수행 능력에 대한 믿음이라면 구직효능감은 자기효능감을 구직행동에 적용하는 것이다.

구직효능감이 높은 학습자는 구직강도, 구직 성공률이 향상되기 때문에 실제 구직으로 이어지기 쉽다. 또한, 구직효능감은 학습자에게 구직에 대한 계속된 동기부여를 하므로 구직활동의 원동력으로서 구직성과를 달성하게 하는 중요한 결정요소이다(Kanfer, R. and Hulin, C. L., 1985).

University of Michigan에서 개발한 구직효능감 연구는 구직의 목표, 동기, 강점, 기술 등의 구성요인으로 구직효율에 관한 연구를 수행하였다. 구직효능감의 구성요인은 구직동기와 구직기술로 분류할 수 있고, 구직동기는 자기존중감과 자아효능감, 구직기술은 경력 이동화 능력, 고용정보처리기술, 대인관계 기술이 포함된다(신권섭, 2011). 기존의 선행연구에서 구직효능감이 직무수행에 긍정적인 영향을 미쳤다는 것이 입증되었으므로 구직효능감은 구직활동에서 중요한 영향요인으로 작용하는 것이다(Eden and Aviram, 1993).

## 2.4 취업준비행동

취업준비행동은 학습자의 진로와 관련된 태도이며, 인지적인 측면보다 실천적이고, 구체적인 행동이다(류재윤·이유경, 2012). 이승구와 이제경(2008)은 취업준비행동을 취업 준비와 구직의 중간적 행동이며, 구체적이고 현실적인 측면에서 취업 문제를 해결하기 위한 실질적인 행위라고 하였다.

김윤중(2015)은 취업준비행동에 관한 연구에서 목표를 설정할 때 취업준비행동에 보다 적극적이었으나, 목표설정 자체만으로는 실질적인 목표 달성에 이를 수 없다고 보고하였다. 이는 취업에 대한 구체적인 성과를 거두기 위해서는 실제적이고 구체적인 행위가 수반되어야 하는 중요성을 내포하고 있다.

취업준비행동의 하위개념에 관한 연구로 이제경(2004)은 예비 취업준비행동과 본격적인 취업준비행동으로 구분하였다. 항공서비스 4년제 전공 학생의 취업준비행동 연구에서 정민주(2014)는 취업준비행동의 구성요소를 준비기

획활동, 취업상담활동, 정보탐색활동의 3가지 요인으로 나누어 측정하였다. 진미경(2015)은 관계형성효과, 개인탐색효과, 구직효과, 면접효과 등의 4가지 요인이 취업준비행동에 유의미한 영향을 미치며, 전공만족도가 매개역할을 한다고 밝혔다.

### 3. 연구 설계

#### 3.1 연구모형

문헌 연구를 바탕으로 교육서비스품질의 하위변수를 강사의 전문성, 교육환경, 교육 프로그램, 행정서비스로 분류하고, 교육만족, 구직효능감을 매개변수로 설정하여 변수 간의 관계를 확인하고자 한다. 이는 Figure 1과 같다.

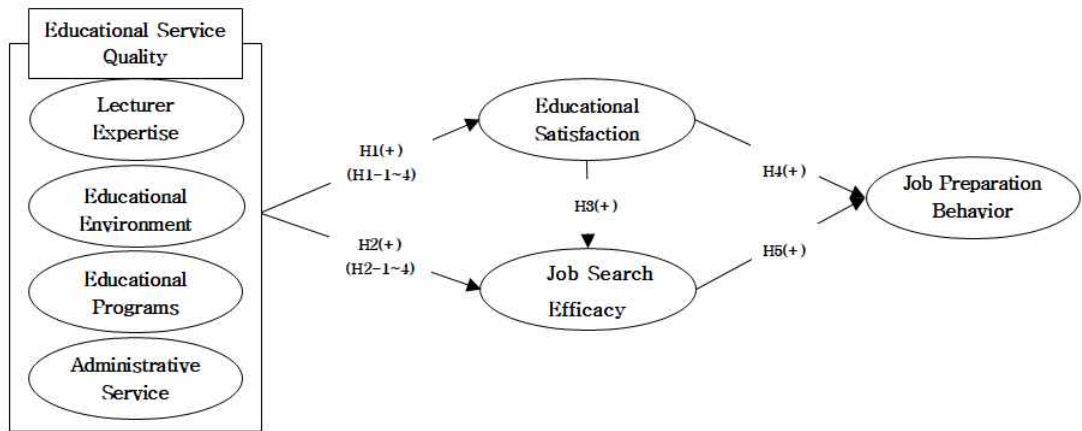


Figure 1. Research Model

#### 3.2 연구가설의 설정

평생교육기관에서 운영되고 있는 교육서비스품질의 효율적인 구축과 체계적이고 통합적인 설계는 지속해서 증가하고 있는 평생교육기관의 필수 생존 전략이 될 수 있으며, 이는 학습자들에게 교육만족을 불러일으켜 취업 및 구직에 있어 경쟁력 확보에 중요한 변수로 작용한다고 보고되었다(권미윤, 2017). 선행연구를 살펴보면 이혜미와 한진수(2013)는 교육서비스품질의 하위요인으로 유형성, 신뢰성, 대응성, 강사, 행정직원, 대학 인지도로 구성하였으며, 교육서비스품질은 학습자의 교육에 대한 만족도에 유의한 영향을 미쳤다고 하였다. 노정숙과 장형유(2021)는 IT 교육서비스품질은 교육만족에 대해 유의한 관련성이 있다고 보고하였다. 본 연구의 가설 설정은 다음과 같다.

H1 : 평생교육기관 교육서비스품질은 교육만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-1 : 강사의 전문성은 교육만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2 : 교육환경은 교육만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-3 : 교육 프로그램은 교육만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-4 : 행정서비스는 교육만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

교육서비스품질과 구직효능감의 관계를 분석한 선행연구를 살펴보면, 김정희 등(2021)은 교육서비스의 질이 구직효능감에 긍정적인 영향을 미친다고 보고하였다. 또한, 교육서비스품질이 구직효능감에 미치는 영향을 분석한 결과 직업교육, 강사의 커리큘럼, 행정지원서비스가 증가할 경우 구직목표, 구직활동, 구직성과 등에 유의한 영향을 미치는 것으로 조사되었다(권미윤, 2017). 본 연구의 가설 설정은 다음과 같다.

H2 : 평생교육기관 교육서비스품질은 구직효능감에 정(+ )의 영향을 미칠 것이다.

H2-1 : 강사의 전문성은 구직효능감에 정(+ )의 영향을 미칠 것이다.

H2-2 : 교육환경은 구직효능감에 정(+ )의 영향을 미칠 것이다.

H2-3 : 교육 프로그램은 구직효능감에 정(+ )의 영향을 미칠 것이다.

H2-4 : 행정서비스는 구직효능감에 정(+ )의 영향을 미칠 것이다.

교육만족은 학습에 대한 교육 주체의 주관적 반응을 평가하는 것으로 교육 프로그램 개선을 위한 중요한 근거가 된다(신동주, 김호생, 2015). 또한, 구직효능감은 구직을 수행할 수 있는 능력에 대한 믿음이기 때문에 교육만족을 통해 구직효능감을 향상할 수 있다. 이는 취업 정보관리 및 구직활동에 있어 교육만족이 높아지면 구직 선택 시 능력 수행에 긍정적인 영향을 미칠 수 있기 때문이다. 선행연구에서 이라경 등(2020)은 구직효능감과 교육만족도의 관계가 정(+ )의 관련성이 있다고 하였으며, 구직효능감에 직접적인 영향을 미치는 요인으로 교육 프로그램과 교육만족도가 유의한 영향을 미쳤다고 보고하였다(이영재, 2010). 본 연구의 가설 설정은 다음과 같다.

H3 : 교육만족은 구직효능감에 정(+ )의 영향을 미칠 것이다.

신동진(2022)은 교육만족도와 취업준비행동과의 영향 관계 분석결과 교육만족도는 취업준비행동에 긍정적인 정(+ )의 영향이 있는 것으로 보고되었으며, 김찬우와 정현채(2020)는 교육과정의 만족도가 취업준비행동과 관련성이 있을 것으로 분석하였다. 본 연구의 가설 설정은 다음과 같다.

H4 : 교육만족은 취업준비행동에 정(+ )의 영향을 미칠 것이다.

선행연구를 살펴보면 구직효능감이 높은 구직희망자는 구직활동에 있어 참여 빈도가 높으므로 구직정보의 폭이 넓고 공식 채널을 통해 입사할 가능성이 크다는 연구 결과가 있다(김현동과 한용석, 2012). 이러한 결과는 구직효능감이 높으면 취업에 대한 기대와 실업에 대한 기능적 대처 능력이 높아지기 때문이다(김명언과 노연희, 1998). 본 연구의 가설 설정은 다음과 같다.

H5 : 구직효능감은 취업준비행동에 정(+ )의 영향을 미칠 것이다.

### 3.3 측정 도구

본 연구모델의 측정 도구는 선행연구를 토대로 연구목적에 맞게 구성하였으며, 측정 문항은 7점 척도로 측정하였다. 먼저 교육서비스품질은 Abdullah(2006)의 HEDPERF의 차원과 Baker(1987)의 연구를 토대로, 강사의 전문성은 ‘수업에 관한 전문 지식의 여부’, ‘긍정적인 태도’, ‘전공 분야의 높은 교육 수준과 경험’ 등 8개 문항으로 측정하였다. 교육환경은 ‘교육 시설은 적절하게 제공되고 있음’, ‘수업을 위한 기자재가 잘 갖추어져 있음’, ‘규모에 따른 적절한 수강인원을 수용함’ 등 7개 문항으로 측정하였다. 교육 프로그램은 ‘우수한 교육 프로그램을 진행하고 있음’, ‘전문적인 교육 프로그램을 지원하고 제공함’, ‘다양하고 특별한 프로그램을 제공하고 있음’ 등 6개 문항으로 측정하였다. 행정 서비스는 ‘행정직원들은 나에게 문제가 있을 때 관심 있게 나의 문제를 해결하여 줌’, ‘불편 사항에 대해 효율적이고

바로 처리함’, ‘기관의 시스템과 절차에 대해 잘 알고 있음’ 등 8개 문항으로 측정하였다. 다음 교육만족은 오나라(2018), 노정숙(2021)의 연구를 참조하여, ‘평생교육기관에 다니는 것에 대해서 좋은 감정을 느낌’, ‘평생교육기관에서의 교육 후 얻어진 성과에 대하여 만족함’, ‘수강 중인 교육에 대해 전반적으로 만족함’의 3개 문항으로 측정하였다. 다음 구직효능감은 Vinokur and Price(1991), 김명연(1998)의 연구를 바탕으로, ‘나는 구직을 위해 필요한 기술이나 자격증을 가지고 있음’, ‘구인자에게 내가 적합한 사람임을 설득하는 데 자신이 있음’, ‘면접에서 좋은 인상을 주고 말하고자 하는 바를 잘 전달할 자신이 있음’ 등 5개 문항으로 측정하였다. 마지막으로 취업준비행동은 Blau(1993), 김민진(2016)의 연구를 토대로, ‘인터넷(관심 분야 커뮤니티 카페, 동호회 등)을 통해 취업 관련 정보를 자주 접함’, ‘취업지원센터(인력지원기관)에 문의하거나 방문함’, ‘취업 가능성이 있는 직장에 미리 이력서를 제출함’ 등 13개 문항으로 측정하였다. 각 변수의 조작적 정의를 정리하면 Table 1과 같다.

Table 1. Operational Definition of Variables

Variable	Operational Definition		References
Educational Service Quality	Lecturer Expertise	Interested attitude, initiative, level of professionalism, and obligations of service staff provided by educational institutions	Abdullah(2006) Geum Soon Hong(2005)
	Educational Environment	The physical environment of the people who work within the educational institution and the conditions or circumstances that affect their work	Bitner(1992) Baker(1987)
	Educational Programs	The degree of professionalism, diversity, flexibility, and differentiation of the curriculum in educational services	Abdullah(2006) Geum Soon Hong(2005)
	Administrative Services	Interested attitude, initiative, level of professionalism, and obligations of service staff provided by educational institutions	Abdullah(2006) Geum Soon Hong(2005)
Educational Satisfaction	Emotional or subjective evaluation of adult learners receiving education degree, degree of cognitive difference in service experience		Na Ra Oh(2018) Jeong Suk Noh(2021)
Job Search Efficacy	Belief in the ability to successfully carry out a job search		Vinokur & Price(1991) Mung Kyum Kim(2020)
Job Preparation Behavior	Efforts to take practical action for employment		Blau(1993) Min Jin Kim & Woo Je Cho (2016)

### 3.4 연구 방법

평생교육기관 교육서비스품질이 성인학습자의 취업준비행동에 미치는 영향 관계를 실증하고자 본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 교육서비스품질의 하위요인으로 강사의 전문성, 교육환경, 교육 프로그램, 행정서비스를 제시하고, 변인 간의 관계를 검증하고자 하였다. 본 연구에서 제시된 연구모형에 대한 실증분석을 위해 자료 분석은 SPSS 22.0 프로그램을 사용하였다. 측정 도구의 신뢰성과 타당성을 확인하기 위해 탐색적 요인분석과 Cronbach's  $\alpha$  계수를 통해 내적 일관성을 검증하였고, 단순 회귀분석과 다중 회귀분석을 실시하였다.

## 4. 분석결과

### 4.1 자료의 수집 및 표본 특성

본 연구의 모집단은 서울과 경기도지역의 평생교육기관을 이용하고 있는 성인학습자 300명을 대상으로 2022년 11월부터 12월까지 약 1개월간 온라인 설문(구글 폼 DOCS)과 직접조사 두 가지 형태를 병행하여 설문 조사를 실시하였다. 수집된 설문지는 총 300부로 결측치 및 불성실하게 응답한 설문지 40부를 제외한 총 260부를 최종 통계분석에 사용하였다. 본 연구 표본의 주요 특성을 정리하면 Table 2와 같다.

Table 2. Sample Characteristics

Table 1. Sample Characteristics		Sample Size	Ratio (%)
Gender	Male	79	30.4
	Female	181	69.6
Age	20~29	34	13.1
	30~39	52	20.0
	40~49	75	28.8
	50~59	79	30.4
	more than 60	20	7.7
Final Academic Background	A high school graduate or below	42	16.2
	A junior college graduate	29	11.1
	A four-year graduation from college	104	40.0
	Master's degree and graduation	66	25.4
	Graduation from Ph. D	19	7.3
Employment Status	Yes	200	76.9
	No	52	20.0
	No Answer	8	3.1

### 4.2 측정 도구의 신뢰성 및 타당성 검증

본 연구에서 사용된 측정 도구의 신뢰성과 타당성을 확인하기 위해 탐색적 요인분석과 Cronbach's  $\alpha$  계수를 활용해서 내적 일관성 검토를 진행하였다. 요인추출방법은 주성분 분석을 이용하였고, 요인회전방식은 직교 회전인 Varimax 방식을 이용하였다. 분석결과 고유값이 1.0 이상일 경우, 요인적재치가 0.5 이상일 경우 KMO가 0.6 이상일 경우 유의한 것으로 판단하였고, Bartlett의 구형성 검증은 유의확률을 기반으로 적합성을 판단하였다. 신뢰성 분석은 Cronbach's  $\alpha$  계수를 통한 내적 일관성 분석을 이용하여 분석한 결과 본 연구의 항목들에 대한 Cronbach's  $\alpha$  계수가 0.6 이상으로 나타나 본 연구에 사용된 구성개념들의 신뢰성과 내적 일관성은 높은 것으로 판단하였다. 그 결과는 Table 3, Table 4와 같다.



**Table 3.** Reliability and Validity Verification Results of Educational Service Quality

Variables		Factor Loading				Communality	Cronbach 's α
		1	2	3	4		
Lecturer Expertise	L E 1	<b>.837</b>	.246	.141	.254	.742	<b>.924</b>
	L E 2	<b>.856</b>	.284	.302	.213	.737	
	L E 4	<b>.843</b>	.271	.075	.346	.795	
	L E 6	<b>.917</b>	.364	.024	.145	.851	
	L E 8	<b>.843</b>	.256	.346	.064	.798	
Educational Environment	E E 1	.068	<b>.873</b>	.124	.272	.794	<b>.798</b>
	E E 3	.374	<b>.897</b>	.045	.140	.801	
	E E 4	.312	<b>.848</b>	.032	.184	.761	
	E E 5	.276	<b>.799</b>	.364	.094	.694	
	E E 7	.019	<b>.863</b>	.267	.127	.794	
Educational Program	E P 1	.264	.048	<b>.879</b>	.193	.731	<b>.885</b>
	E P 2	.157	.246	<b>.917</b>	.133	.875	
	E P 3	.024	.047	<b>.854</b>	.542	.727	
	E P 4	.189	.512	<b>.863</b>	.301	.648	
	E P 5	.164	.103	<b>.845</b>	.068	.802	
	E P 6	.114	.321	<b>.879</b>	.452	.761	
Administrative Service	A S 1	.327	.236	.307	<b>.768</b>	.619	<b>.719</b>
	A S 3	.340	.231	.274	<b>.759</b>	.673	
	A S 4	.104	.152	.206	<b>.846</b>	.745	
	A S 5	.227	.217	.145	<b>.824</b>	.749	
	A S 8	.026	.082	.310	<b>.822</b>	.704	
Eigen-value		5.241	4.257	4.313	4.351	4.012	
Variance(%)		26.137	21.143	22.687	23.05	20.17	
Kaiser-Meyer-Olkin Factor Adequacy						.965	
Bartlett test(P-value)						.000	

**Table 4.** Reliability and Validity Verification Results of Educational Satisfaction, Job Preparation Behavior and Job Search Efficacy

Variables		Factor Loading			Communality	Cronbach 's α
		1	2	3		
Educational Satisfaction	E S 1	<b>.868</b>	.378	.312	.765	<b>.952</b>
	E S 2	<b>.823</b>	.224	.130	.710	
	E S 3	<b>.970</b>	.243	.241	.824	
Job Preparation Behavior	J P B 1	.171	<b>.809</b>	.162	.768	<b>.827</b>
	J P B 2	.245	<b>.728</b>	.457	.703	
	J P B 3	.109	<b>.767</b>	.364	.745	
	J P B 4	.170	<b>.825</b>	.214	.719	
	J P B 5	.329	<b>.741</b>	.364	.606	
	J P B 6	.276	<b>.695</b>	.045	.524	
	J P B 8	.342	<b>.810</b>	.145	.761	
	J P B 9	.125	<b>.737</b>	.236	.719	
	J P B 10	.184	<b>.754</b>	.318	.694	
	J P B 11	.072	<b>.786</b>	.017	.705	
	J P B 12	.261	<b>.768</b>	.136	.721	
	J P B 13	.135	<b>.634</b>	.071	.604	
	Job Search Efficacy	J S E 1	.451	.425	<b>.889</b>	
J S E 2		.016	.145	<b>.835</b>	.799	
J S E 3		.314	.331	<b>.938</b>	.814	
J S E 4		.451	.314	<b>.856</b>	.842	
J S E 5		.016	.024	<b>.860</b>	.847	
Eigen-value		4.314	3.535	3.417	3.105	
Variance(%)		20.118	16.903	16.315	15.989	
Kaiser-Meyer-Olkin Factor Adequacy		.875				
Bartlett의 Bartlett test(P-value)		.000				

### 4.3 가설검증

#### 4.3.1 평생교육기관 교육서비스품질과 교육만족 간의 관계

분석한 결과 회귀모형은 F값이  $p = .000$ 에서 87.903의 수치를 보이며, 회귀식에 대한  $R^2 = .625$ 로 62.5%의 설명력을 보인다. Durbin-Watson은 2.305로 회귀모형에 적합한 것으로 나타났다. 교육서비스품질과 교육만족에 대한 분석결과는 강사의 전문성( $\beta = .659, p = 0.000$ ), 교육환경( $\beta = .139, p = 0.002$ ), 교육 프로그램( $\beta = .405, p = 0.000$ ), 행정서비스( $\beta = .273, p = 0.015$ )는 교육만족에 모두 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나, 가설 H1-1, H1-2, H1-3, H1-4는 모두 채택되었다. 분석결과를 요약하면 다음 Table 5와 같다.

**Table 5.** Relationship Between Educational Services Quality and Educational Satisfaction

Dependent Variable	Independent Variable	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	T	P	Result
		B	SE	$\beta$			
Educational Satisfaction	Lecturer Expertise	.329	6.064	.659	4.973	.000**	Accept
	Educational Environment	.146	3.361	.139	1.146	.002*	Accept
	Educational Program	.429	6.213	.405	2.157	.000**	Accept
	Administrative Service	.275	4.155	.273	1.287	.015*	Accept
$R^2 = .625, F = 87.903, P = .000, \text{Durbin - Watson} = 2.305$							

\*\*p < .01; \*\*\*p < .001

#### 4.3.2 평생교육기관 교육서비스품질과 구직효능감 간의 관계

분석한 결과 회귀모형은 F값이  $p = .000$ 에서 43.729의 수치를 보이며, 회귀식에 대한  $R^2 = .636$ 로 63.6%의 설명력을 보인다. Durbin-Watson은 2.018로 회귀모형에 적합한 것으로 나타났다. 교육서비스품질과 구직효능감에 대한 분석결과는 강사의 전문성( $\beta = .304, p = 0.000$ ), 교육 프로그램( $\beta = .426, p = 0.002$ )은 구직효능감에 유의한 정(+)의 영향을 미쳤으나, 교육환경( $\beta = -.0122, p = .132$ ), 행정서비스( $\beta = .298, p = 0.253$ )는 구직효능감에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나, 가설 H2-1, H2-3은 채택되었고, 가설 H2-2, H2-4는 기각되었다. 분석결과를 요약하면 Table 6과 같다.

**Table 6.** Relationship Between Educational Service Quality and Job Search Efficacy

Dependent Variable	Independent Variable	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	T	P	Result
		B	SE	$\beta$			
Job Search Efficacy	Lecturer Expertise	.322	.068	.304	6.74	.000***	Accept
	Educational Environment	-.0145	.059	-.0122	1.865	.132	Reject
	Educational Program	.458	.067	.426	7.52	.002**	Accept
	Administrative Service	.116	.029	.298	.567	.253	Reject
$R^2 = .636, F = 43.729, P = .000, \text{Durbin - Watson} = 2.018$							

\*\*p < .01; \*\*\*p < .001

### 4.3.3 교육만족과 구직효능감 간의 관계

분석한 결과 회귀모형은 F값이  $p = .000$ 에서 206.594의 수치를 보이며, 회귀식에 대한  $R^2 = .438$ 로 43.8%의 설명력을 보인다. Durbin-Watson은 1.682로 회귀모형에 적합한 것으로 나타났다. 교육만족과 구직효능감에 대한 분석 결과는 교육만족은 구직효능감에 ( $\beta = .754, p = 0.000$ ) 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나, 가설 H3는 채택되었다. 분석결과를 요약하면 Table 7과 같다.

**Table 7.** Relationship Between Educational Satisfaction and Job Search Efficacy

Dependent Variable	Independent Variable	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	T	P	Result
		B	SE	$\beta$			
Job Search Efficacy	Educational Satisfaction	.029	.039	.754	.885	.000**	Accept
		R <sup>2</sup> = .438, F = 206.594, P = .000, Durbin - Watson = 1.682					

\*\*p < .01; \*\*\*p < .001

### 4.3.4 교육만족과 취업준비행동 간의 관계

분석한 결과 회귀모형은 F값이  $p = .000$ 에서 206.594의 수치를 보이며, 회귀식에 대한  $R^2 = .438$ 로 43.8%의 설명력을 보인다. Durbin-Watson은 1.682로 회귀모형에 적합한 것으로 나타났다. 교육만족과 취업준비행동에 대한 분석 결과는 교육만족은 취업준비행동에 ( $\beta = .623, p = 0.000$ ) 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나, 가설 H4는 채택되었다. 분석결과를 요약하면 Table 8과 같다.

**Table 8.** Relationship Between Educational Satisfaction and Job Preparation Behavior

Dependent Variable	Independent Variable	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	T	P	Result
		B	SE	$\beta$			
Job Preparation Behavior	Educational Satisfaction	.177	.023	.623	7.24	.000**	Accept
		R <sup>2</sup> = .438, F = 206.594, P = .000, Durbin - Watson = 1.682					

\*\*p < .01; \*\*\*p < .001

### 4.3.5 구직효능감과 취업준비행동 간의 관계

분석한 결과 회귀모형은 F값이  $p = .000$ 에서 314.587의 수치를 보이며, 회귀식에 대한  $R^2 = .729$ 로 72.9%의 설명력을 보인다. Durbin-Watson은 2.421로 회귀모형에 적합한 것으로 나타났다. 구직효능감과 취업준비행동에 대한 분석 결과는 구직효능감은 취업준비행동에 ( $\beta = .523, p = 0.000$ ) 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나, 가설 H5는 채택되었다. 분석결과를 요약하면 Table 9와 같다.

**Table 9.** Relationship Between Job Search Efficacy and Job Preparation Behavior

Dependent Variable	Independent Variable	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	T	P	Result
		B	SE	β			
Job Preparation Behavior	Job Search Efficacy	.649	.202	.523	13.827	.000**	Accept
R <sup>2</sup> = .729, F = 314.587, P = .000, Durbin - Watson = 2.421							

\*\*p < .01; \*\*\*p < .001

#### 4.3.6 교육만족과 구직효능감의 매개효과

본 연구는 기본 가설검증과 함께 교육서비스품질이 교육만족과 구직효능감을 매개하여 취업준비행동에 유의한 영향을 미치는지를 Baron & Kenny(1986)의 방법을 사용하여 추가로 분석하였다. 분석결과, Table 10, Table 11과 같이 교육서비스품질은 교육만족과 구직효능감을 부분적으로 매개하여 취업준비행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. Table 10에서 교육서비스품질 중 강사의 전문성과 취업준비행동 간의 관계에서 교육만족은 완전매개하는 것으로 나타났다. 그리고 Table 11에서 교육서비스품질 중 강사의 전문성과 취업준비행동 간의 관계에서 구직효능감은 부분매개하는 것으로 나타났으며, 행정서비스와 취업준비행동 간의 관계에서 구직효능감은 완전매개하는 것으로 나타났다.

**Table 10.** Mediation Effect Analysis of Educational Satisfaction

Variables	STEP 1	STEP 2	STEP 3
	Educational Satisfaction	Job Preparation Behavior	Job Preparation Behavior
Lecturer Expertise	3.729(.002)*	.145(.000)*	4.296(.023)
Educational Environment	1.24(.063)	.024(.032)	.124(.004)*
Educational Program	3.184(.025)*	.125(.033)	1.087(.021)*
Administrative Service	.256(.052)	.278(.024)	1.952(.001)*
Educational Satisfaction			7.423(.000)**

\*p<.05\*\*<.01

**Table 11.** Mediation Effect Analysis of Job Search Efficacy

Variables	STEP 1	STEP 2	STEP 3
	Job Search Efficacy	Job Preparation Behavior	Job Preparation Behavior
Lecturer Expertise	.429(.012)*	2.410(.000)**	2.187(.001)*
Educational Environment	-.265(.004)	.347(.030)*	.754(.021)
Educational Program	.364(.010)*	2.794(.025)	.824(.012)
Administrative Service	-.297(.010)*	.718(.000)**	.469(.052)
Job Search Efficacy			7.849(.000)**

\*p<.05\*\*<.01

## 5. 결론 및 시사점

### 5.1 연구 결과의 요약

본 연구는 성인학습자를 대상으로 평생교육기관 교육서비스품질의 4가지 하위요인이 교육만족, 구직효능감을 매개로 하여 취업준비행동에 미치는 영향 관계를 살펴보고 각 변인과의 관계를 검증하고자 하였다.

연구의 결과를 보면 첫째, 교육서비스품질의 하위요인 강사의 전문성, 교육환경, 교육 프로그램, 행정서비스는 교육만족에 모두 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 교육서비스품질의 평가에 따른 지각이 교육만족을 끌어내는 주요 변수임이 확인된 것으로 해석할 수 있다. 즉 평생교육기관은 성인학습자의 높은 교육만족 형성을 위해 학습자의 관점에서 공감하고 소통하여, 전문 지식과 능력을 바탕으로 질 높은 교육 프로그램을 제공할 필요가 있을 것이다.

둘째, 교육서비스품질과 구직효능감 간의 영향 관계에서 강사의 전문성, 교육 프로그램은 구직효능감에 유의한 정(+)의 영향을 미쳤으나, 교육환경, 행정서비스는 구직효능감에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 선행연구와 유사한 결과로 평생교육기관에서 강사의 역할과 양질의 교육 프로그램이 성인학습자에게 미치는 영향이 크다는 것으로 해석할 수 있다. 그러므로 평생교육기관 강사들은 전문성 확충을 위한 지속적인 노력은 물론 급변하는 구직환경에서 성인학습자들이 취업 및 구직에 있어 경쟁력을 확보할 수 있도록 현장성을 갖춘 교육 프로그램을 제공할 필요성이 있다. 반면에 교육환경, 행정서비스는 구직효능감에 유의한 정(+)의 영향을 미치지 않았다. 이는 성행남 등(2021)의 연구에서도 확인된 바와 같이 구직효능감이 구직을 수행할 수 있는 능력에 대한 믿음이기 때문에 교육서비스품질의 하위변수 중 교육환경과 행정서비스는 구직효능감에 직접적인 영향을 주지 않는 것으로 유추할 수 있다. 이는 대부분의 구직활동이 학습자의 실질적인 역량 개발과 맞춤형 인재 개발을 위한 활동을 지향하기 때문에 교육환경과 행정서비스보다는 전문성을 갖춘 강사와의 긍정적인 상호작용과 양질의 교육 프로그램을 통해 구직 성과를 가늠할 수 있기 때문이다. 그리고 학습자가 구직성공을 이루기 위해서는 교육기관 내에서 이루어지는 활동뿐만 아니라 취업을 위한 기관 외부에서도 실질적으로 취업지원센터, 취업알선기관(잡코리아) 등에 문의하거나 취업 관련 정보를 자주 접하려는 활동도 병행되어야 하므로 평생교육기관의 교육환경, 행정서비스가 구직효능감에 직접적인 영향을 미치지 않는다고 볼 수 있다.

셋째, 교육만족은 구직효능감에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 성인학습자에게 취업에 대한 인식의 다양성을 경험해볼 수 있는 환경을 제공하는 것은 물론 교육만족을 높여 구직 선택에 실질적인 혜택을 줄 수 있는 교육과정을 통하여 폭넓은 취업 활동을 선택할 수 있는 실질적이고 구체적인 지원이 필요할 것으로 유추할 수 있다. 또한, 취업 정보관리 및 구직활동에 있어 교육만족이 높아지면 구직 선택 시 능력수행에 긍정적인 영향을 미칠 수 있으므로 평생교육기관 교육서비스 제공자에게 시사하는 바가 크다고 볼 수 있다.

넷째, 교육만족은 취업준비행동에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 평생교육기관이 성인학습자의 교육만족을 높일 수 있는 대안을 마련하고 성인학습자들이 자발적으로 취업준비행동에 집중할 수 있는 교육 환경을 조성하기 위해 방법을 모색해야 할 것이다.

다섯째, 구직효능감은 취업준비행동에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 구직효능감이 높으면 취업에 대한 기대감이 높아지고, 실업 대책에 적극적인 행동을 보이는 것으로 해석할 수 있다. 그러므로 취업 준비를 위해서는 평생교육기관과 산업체 간 취업을 위한 해당 기업의 정보 공유, 관련 자격증 취득 여부, 취업을 위한 세부 조건 등 구직환경에 적합한 다양한 데이터를 바탕으로 취업 준비를 체험할 수 있는 현실적인 커리큘럼 마련이

성인학습자에게 실질적인 도움이 될 것이다.

## 5.2 연구의 시사점 및 향후 연구 방향

이상의 연구 결과를 바탕으로 학문적, 실무적 시사점을 살펴보면, 본 연구는 평생교육기관을 이용하고 있는 성인 학습자의 교육만족과 구직효능감에 관련된 경험적 연구가 부족한 현실에서 성인학습자의 취업준비행동을 높이는 방안에 관한 기초적 자료를 축적했다는 데 의의가 있다. 또한, 지속해서 증가하고 있는 평생교육기관의 필수 생존 전략이 될 수 있는 성인학습자의 교육만족 증가와 구직효능감에 있어 취업준비행동을 높일 수 있는 다양한 교육 콘텐츠 개발에 활용할 수 있는 기초자료를 제공할 수 있다는 점에서 실용적 의의가 있다.

취업준비행동의 긍정적인 변화를 위해서는 교육서비스품질을 높이기 위한 전략을 어떻게 구현하고 개발할 것인지에 대한 연구가 취업준비행동을 변화시킬 수 있으며, 두 가지 영향을 통제하는 성인학습자의 개인 특성이나 외부 환경 변수가 있는지도 중요할 것이다. 이는 앞으로 풀어야 할 중요한 과제라고 볼 수 있다. 선행연구에서 교육서비스품질과 취업준비행동 간의 관계에서 교육만족과 구직효능감에 대한 개별 매개 효과에 대해서 주로 다루어져 왔으며, 교육만족, 구직효능감과 같은 매개 효과를 포함한 교육서비스품질과 취업준비행동 사이의 유의한 효과검증에 대한 논의는 활발하지 못했다. 이와 달리 본 연구는 평생교육기관 교육서비스품질이 취업준비행동을 촉발하기 위해 교육만족과 구직효능감이 중요한 매개변수가 될 수 있다는 점을 강조한다.

마지막으로 본 연구는 평생교육기관 교육서비스품질이 교육만족, 구직효능감을 매개로 하여 성인학습자의 취업준비행동에 미치는 영향 관계를 검증한 것에 대한 의의가 있음에도 불구하고 몇 가지 한계점을 갖는다. 첫째, 본 연구는 표본 선정에 있어 서울, 경기지역 평생교육기관을 대상으로 조사를 시행하였기 때문에 일반화의 한계점을 지니고 있다. 앞으로 더 정확한 연구 결과를 얻기 위해서는 조사 대상을 넓혀 진행하는 후속 연구가 필요하다. 둘째, 현재 운영되고 있는 평생교육기관의 유형은 매우 다양하고 각 기관에서 운영되고 있는 교육 프로그램과 이용대상자들도 차별화되는 추세이다. 이에 후속 연구에서는 평생교육기관 유형별 세부적인 연구가 요구된다. 셋째, 교육서비스품질이 유지되고 더 나아가 향상되기 위해서는 평생교육기관의 꾸준한 노력과 지속적인 관리가 중요할 것이다. 따라서 후속 연구에서는 시간적 간격을 두고 비교·분석하는 종단적 연구가 필요하다.

## REFERENCES

- Abdullah, F. 2006. The Development of HEdPERF : A New Measuring Instrument of Service Quality for the Higher Education Sector. *International Journal of Consumer Studies* 30(6):569-581.
- Astin, A. W. 1993. What matters in college? : four critical years revisited. *The Jossey-Bass higher and adult education series*.
- Baker, J. 1987. The role of the environment in marketing service: the consumer perspective, in the service challenge. In *American Marketing Association*, 328-339.
- Baron, R. M., & 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.
- Bitner, M. J. 1992. Servicescapes : The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees. *Journal of Marketing* 56(2):57-71.

- Blau, G. 1993. Further exploring the relationship between job search and voluntary individual turnover. *Personnel Psychology* 46:313–330.
- Chan Woo Kim, and Hyun Chae Chung. 2020. Effect of Cooking Practice Educational Environment on Education Satisfaction, Employment Preparation Behavior according to LINC+ Fostering Project. *The Journal of the Korea Contents Association* 20(12):322–331.
- Dong jin Shin. 2022. The Effects of Emotional Labor on Job Exhaustion and Turnover of Hotel Employees: Focusing on Differences in the Degree of Customer Contact. *Tourism Research* 46(1):335–354.
- Dong Ju Shin, and Ho Sang Kim. 2015. The Effects of Casino Job Training on Education Satisfaction and Job Commitment: Based on Dealer in Kangwon Land. *Journal of Tourism Sciences* 39(1):163–179.
- Eden, D. & Aviram, A. 1993. Self-efficacy training to speed reemployment : Helping people to help themselves. *Journal of applied Psychology* 78(3):352.
- Geum Soon Hong. 2005. A Study on Each Level of Educational Service Quality on Customer's satisfaction and Loyalty : Focused on Quality of College Educational Service. Dept. of Business Administration Graduate School of Myong Ji University.
- Ha Rim Byun, and Jong Woo Park. 2022. The Quality Improvement of Medical Tourism Education Service Applying Kano Model. *Journal of the Korean society for Quality Management* 48(2):309–328.
- Haeng nam Sung, Eun Jung Kim, and Tae won Lee. 2021. 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. *Knowledge Management Research* 22(2):189–208.
- Hee Su Lee. 2003. Exploring Paradigm Shift and Tasks in Community Education. *A Study on Education Problems in Korea* 18:59–78.
- Hye Mi Lee, and Jin Su Han. 2013. A Study on The Impacts of Educational Service Quality on Student Satisfaction, Intention to Recommend and Word -of -mouth: focusing on international student in universities of seoul region. *International Journal of Tourism and Hospitality Research* 27(3):55–76.
- Hyon dong Kim, and Yong Seok Han. 2012. Younger Job Seekers' Job Search Self-efficacy and Job Search Intensity and Its Effects on Employment. *Outcomes Quarterly Journal of Labor Policy* 12(4):1–24.
- Hyun Jung Kim, and Hee Chan Lee. 2017. Effect of service education training on the education satisfaction level of employees : Focused on the moderating effect of job competency. *International Journal of Tourism and Hospitality Research* 31(8):179–192.
- Hyun Mo Koo, Gyeong Ju Kim, Wan Seon Shin, and Ho Jun Song. 2021. Analyzing the Impact of Service Quality Factors on Trust, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty of Major Telecommunication Companies in Korea. *Journal of the Korean society for Quality Management* 49(4):483–503.
- Jae Yun Ryu, Yu Kyung Lee. 2012. Influence of Adolescents Career Preparation Behavior upon Career Development Competency: Focusing on Mediating Effects of 'Social Support'. *Youth Society Opens the Future* 9(4):99–116.
- Je Kyung Lee. 2004. Employment preparation behavior of the college students : focused on the psychological differences and individual backgrounds. Seoul National University.
- Jeong Suk Noh, and Hyeong yu Jang. 2021. A Study on the Control of Cognitive Value and Self-Efficacy in the Relationship Structure of IT Education Service Quality, Education Satisfaction, and WOM. *Academy of customer satisfaction management* 23(2):1–30.
- Ji Sook Kim, Ah Jeong Hong, and Chi Kyung Park. 2015. The Impact of Education Service Quality of Lifelong Education Institutions on Behavior Intention and the Medium Effects of Relationship Commitment and Learner Satisfaction. *Korean Education Inquiry* 33(1):57–76.
- Jung Hee Kim, Sung Hyeon Jin, and Kyeong Oke Choi. 2021. Effect of Aviation Service Major's Educational Service



- Quality on Major Satisfaction and Career Attitude Maturity. *Korea Academic Society of Hotel Administration* 30(8):175-193.
- Kanfer, R. & Hulin, C. L. 1985. Individuals Differences in Successful Job searches Following lay-off. *Personnel Psychology* 38(4):835-847.
- Ki Seol Kim. 2012. The effect of motives of participation in recreation leader training on satisfaction of education, self-respect and psychological happiness. Mokpo National University.
- Korea Educational Development Institute. 2013. Lifelong Learning of Adults in Korea. Seoul: Korea Educational Development Institute 2013-9.
- Kwon Seob Shin. 2011. A Study on the Effects of Career Self-Efficacy on Employment-Seeking Stress University Students in Jeonbuk. Department of Social Welfare Graduate School of Public Administration Wonkwang University.
- Kyu Chul Han, and Hyun Sim Lee. 2019. The Structural Relationship between Major Satisfaction and Job-Search Efficacy in University Students: The Mediating Effects of Job-Seeking Stress and Ego-Resilience. *Korean Journal Of Counseling And Psychotherapy* 31(3):967-995.
- Lifelong Education Promotion Agency. 2022. 5th Basic Plan for Lifelong Education Promotion:lifelong learning process.
- Lovelock, C. H. 1983. Classifying services to gain strategic marketing insights, *Journal of Marketing* 47(2):9-20.
- Mee Yun Kwon. 2017. The Study of How Wedding-related Quality Education Service Affects Students Satisfaction with Their Major and Job Search Self-efficacy. *Journal of The Korean Society of Cosmetology* 23(1):152-161.
- Mi Kyung Jin. 2015. The Effects of Achievement Goal Orientation and Career Decision- Making Self-Efficacy on Employment Preparation Behavior of Students majoring in airline service : Focus on the Mediating Effect of Major Satisfaction. *Korea Academic Society of Hotel Administration* 24(6):145-162.
- Min Jin Kim, Woo Je Cho. 2016. The Effects of Education Service Quality on Students Satisfaction for Their Major and Students Career Search Activity: Focusing on Students of Air Service Department. *Tourism Research* 31(8):145-164.
- Min Ju Jung. 2014. The Effects of the Satisfaction in Major and Career Maturity on the Employment Anxiety and Employment Preparation Behavior of Undergraduates majoring in Airline Service. *Korea Aerospace Management Association* 12(1):81-104.
- Mung Kyum Kim. 2020. A Study on the Effect of Educational Service Quality on Career Decision-making Self-efficacy:Focusing on the Structural Relationship Between Learning Flow and Educational Satisfaction. Department of Management Graduate School of Soongsil University.
- Myung eon Kim, and Yeon hee Noh. 1998. The psychological distress, cognitive reaction, somatization and coping behavior of the unemployed. *Korean Psychological Society* 17(1):115-137.
- Na Ra Oh. 2018. The effects of educational services quality in cooking education institution on education satisfaction: Focused on moderating effects of career decision self efficacy. Department of Hospitality and Tourism Management The Graduate School Sejong University.
- Rak yung Lee, Yu Hyun Hwang, Yoon Hye Hyun. 2020. The Effects of Educational Service Quality of Culinary and Food Service Majoring Vocational School on Job-Seeking Efficacy, Educational Satisfaction and Behavior Intention of Vocational Trainee: Focused on the Moderating Effect of Social Support. *Culinary science and hospitality research* 26(6):13-26.
- So jeong Lee, Jae Young An, Hae jung Yun. 2022. Examining User Perception about Airline Untact Service Quality. *Journal of the Korean society for Quality Management* 50(3):545-570.
- So yeon Park. 2017. A Study on the Influence of Airline Service Department's Education Service Quality on Education Satisfaction : Focused on the Mediated Effect of Education Service Value. *Journal of Tourism and Leisure*

Research 29(1):277-295.

Sung Goo Lee, and Je Kyung Lee. 2008. The Difference of Employment Preparation Behavior and Degree of Satisfaction in the First Job of Korean University Student, Depending on Employment Goal. *The Journal of Career Education Research* 21(3):1-25.

Vinokur, A. D., Van Ryn, & M., Gramlich, E. M & Price, R. H. 1991. Long-term follow-up and benefit-cost analysis of the jobs program : A preventive intervention for the unemployed. *Journal of Applied Psychology* 76(2):213.

Wanberg CR, Watt JD & Rumsey DJ. 1996. Individuals without jobs : An empirical study of job-seeking behavior and reemployment. *Applied Psychology Psychol* 81:76-87.

Yong Jae Lee. 2010. A Study about the Effects of Outplacement Support Program for Discharged Soldiers on Job-seeking Efficacy and Psychological Stability: With Focus on the Mediating Effect of Learning Commitment and Program Satisfaction. *Korea Education and Research Institute for Patriots and Veterans* 29(3):265-289.

Youn Joong Kim. 2015. An Analysis on the Influence of Employment Goal Setting to University Student's Employment Preparation Behavior. *Journal of the Korea Academia-Industrial* 16(11):7293-7299.

Yu Jung Hwang. 2018. An Impact of Educational Performance of the Employment Education Program on the Job Search Behavior through Employment Eagerness: Focused on the Acquisition of Accounting Certification. *Korean Computers and Accounting Review* 16(2):69-95.

## 저자소개

**길민재** 현재 숭실대학교 프로젝트경영학과 박사과정에 재학 중이며, 주요 연구 및 관심 분야는 코칭, 리더십, 복지경영, 프로젝트경영, 서비스운영관리, 평생교육 프로그램 개발 및 운영 등이다.

**박종우** 현재 숭실대학교 경영학부 교수로 재직 중이다. 주요 관심 분야는 OM, SOM, TQM, LSCM 등이다.