



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

경 영 학 박 사 학 위 논 문

직업교육에서 교육성과와 취업가능성에
영향을 미치는 특성 요인 연구 : NCS 과정
평가형 훈련생을 중심으로



2024년 2월

부 경 대 학 교 대 학 원

정보시스템학과

정 신 철

경 영 학 박 사 학 위 논 문

직업교육에서 교육성과와 취업가능성에
영향을 미치는 특성 요인 연구 : NCS 과정
평가형 훈련생을 중심으로

The logo of Pukyong National University is a circular emblem. It features a stylized compass rose or star-like shape in the center, composed of four curved segments in shades of blue and grey. The words "PUKYONG NATIONAL UNIVERSITY" are written in a circular path around the central emblem.

지도교수 김 하 균

이 논문을 경영학박사 학위논문으로 제출함

2024년 02월

부 경 대 학 교 대 학 원

정보시스템학과

정 신 철

정신철의 경영학박사 학위논문을 인준함.

2024년 02월 16일

위 원 장 경영학박사 최 태 영 (인)

위 원 공 학 박 사 김 창 수 (인)

위 원 경영학박사 김 현 규 (인)

위 원 경영학박사 이 상 진 (인)

위 원 경영학박사 김 하 균 (인)

목 차

표 목 차	iii
그림목차	v
Abstract	vi
I. 서론	1
1.1 연구배경	1
1.2 연구목적	3
1.3 연구방법	4
1.4 연구구성	5
II. 이론적 배경	7
2.1 직업교육의 특성	7
2.2 NCS기반 교육의 구성요인	24
2.3 과정평가형 교육의 구성요인	29
2.4 행정서비스 품질의 구성요인	34
2.5 교육만족도	40
2.6 교육성과	44
2.7 취업가능성	47
III. 연구방법	51
3.1 연구모형	51

3.2 연구가설	55
3.3 변수의 조작적 정의	64
IV. 연구결과	72
4.1 표본특성 및 기술통계분석	72
4.2 자료의 분석방법	79
4.3 신뢰성·타당성·상관관계 분석	80
4.4 구조모형의 검증	86
V. 결 론	96
5.1 연구결과의 요약	96
5.2 연구의 시사점	100
5.3 연구의 한계점 및 향후 연구방향	102
[참 고 문 헌]	103
[부 록]	113

표 목 차

표 2-1. 직업교육의 개념	8
표 2-2. NCS 연혁	11
표 2-3. NCS의 구성	13
표 2-4. NCS 수준 체계	14
표 2-5. 검정형 자격과 과정평가형 자격의 차이점	19
표 2-6. 행정서비스의 개념	23
표 2-7. NCS기반 교육 구성요인의 개념	26
표 2-8. NCS기반 교육 구성요인과 관련된 선행연구	28
표 2-9. 과정평가형 교육 구성요인의 개념	31
표 2-10. 과정평가형 교육 구성요인과 관련된 선행연구	33
표 2-11. 행정서비스 품질 구성요인의 개념	36
표 2-12. 행정서비스 품질 구성요인과 관련된 선행연구	39
표 2-13. 교육만족도의 개념	41
표 2-14. 교육만족도와 관련된 선행연구	43
표 2-15. 교육성과의 개념	45
표 2-16. 교육성과의 관련된 선행연구	46
표 2-17. 취업가능성의 개념	48
표 2-18. 취업가능성과 관련된 선행연구	50
표 3-1. NCS기반 교육의 설문 문항	65
표 3-2. 과정평가형 교육의 설문 문항	67
표 3-3. 행정서비스 품질의 설문 문항	69
표 3-4. 교육만족도의 설문 문항	70

표 3-5. 교육성과의 설문 문항	71
표 3-6. 취업가능성의 설문 문항	71
표 4-1. 표본특성(n=337)	73
표 4-2. NCS기반 교육에 관한 기술통계분석	74
표 4-3. 과정평가형 교육에 관한 기술통계분석	75
표 4-4. 행정서비스 품질에 관한 기술통계분석	76
표 4-5. 교육만족도에 관한 기술통계분석	77
표 4-6. 교육성파에 관한 기술통계분석	77
표 4-7. 취업가능성에 관한 기술통계분석	78
표 4-8. 집중타당성 및 신뢰도 분석 결과	82
표 4-9. 상관관계 및 판별타당성 분석 결과	84
표 4-10. 공선성 통계량	85
표 4-11. 가설검정 결과 요약	95

그 립 목 차

그림 1-1. 연구의 흐름도	6
그림 2-1. NCS 개념도	10
그림 2-2. 과정평가형 자격제도 운영절차	18
그림 3-1. 연구모형	54
그림 4-1. 구조모형 분석 결과	87



A Study on the Characteristic Factors Influencing Educational Outcomes and
Employability in Vocational Education: Focusing on NCS Course
Evaluation-Based Trainees

Sin Chul Jung

Department of Information System, The Graduate School,
Pukyong National University

Abstract

The government recommends developing National Competency Standards (NCS) based on job roles in various industries to enhance vocational education. These NCS will serve as a basis for developing vocational training programs and introducing qualifications. The purpose of this study is to explore the factors of vocational education that influence the educational outcomes and employability of participants in NCS course evaluations, aiming to provide improvement suggestions.

Based on prior research, the sub-factors of NCS-based education are structured as follows. For the sub-factors of education content, education method, instructor, and course evaluation, they consist of sub-factors such as education objectives, education design, education assessment, and administrative service quality, including typology, reliability, and empathy.

This study was conducted with a sample of 370 trainees participating in vocational training programs based on NCS (National Competency Standards) and process-based education. For empirical analysis, structural model validation was conducted using Smart PLS 4.0.

The results of this study are as follows:

First, the hypothesis that NCS-based education would have a significant

impact on educational satisfaction was partially accepted. Second, the hypothesis that course evaluation education would have a significant impact on educational satisfaction was accepted. Third, the hypothesis that administrative service quality would have a significant impact on educational satisfaction was partially accepted. Fourth, the hypothesis that educational satisfaction would have a significant impact on educational outcomes was accepted. Fifth, the hypothesis that educational satisfaction would have a significant impact on employability was accepted.

The implications of this study are as follows:

First, by reclassifying the dimensions of vocational education based on the type of educational service and applying a three-dimensional model, an alternative model for the dimensions of vocational education quality was proposed. Second, unlike previous research, this study differentiated the characteristics of vocational education into NCS-based education, course evaluation education, and administrative service quality. It empirically analyzed how each of these dimensions influences educational satisfaction, educational outcomes, and employability. This sets it apart from existing research. Third, the vocational education characteristics factors selected in this study are considered essential factors for successfully performing job roles in the industry, as they were derived from a comprehensive analysis of recent research trends.

Key words: Vocational Education, NCS-Based Education, Curriculum-Based Assessment Education, Administrative Service Quality, Education Satisfaction, Educational Performance, Employability

I. 서론

1.1 연구배경

청년실업이 사회적 이슈로 대두되면서 교육 분야 청년실업의 주요 원인 중 하나인 학교 교육 내용과 기업이 요구하는 교육내용의 불일치를 해결하기 위한 많은 노력이 이루어지고 있다. 국가는 기업의 직무요건에 따라 학교 내 직업교육을 개선하기 위한 국가직무능력표준(National Competency Standard: NCS)을 개발해 직업교육훈련 교육과정 개발과 자격증 신설의 근거로 활용할 것을 권고하고 있다. NCS는 직무를 총 1,083개로 분석하고, 이를 근거로 직업교육을 실시하여 자격증을 취득하면 현장 적합성이 제고되어 취업가능성이 높아지게 될 것으로 기대하고 있다(정신철, 김하균, 2023).

우리나라 과정평가형 제도는 산업현장에서 요구하는 직무를 중심으로 국가기술자격과 직업교육훈련 간의 유기적인 연계를 강화하고, 산업현장에 맞춤형 우수 기술 인재를 배출하기 위하여 2014년 국가기술자격법 개정(국가기술자격법 10조 개정 신설) 이후 2015년 과정평가형 국가기술자격을 도입하였다. 과정평가형 자격 훈련 과정은 정규교육기관(특성화 고교, 폴리텍 대학, 전문 대학교, 4년제 대학교)과 직업훈련기관, 군, 기타(기업 등) 유형에서 현재 운영 중이며, 21년도 과정평가형 자격 교육·훈련과정 공고에 따르면 직업훈련기관은 전체 교육훈련 과정 중 63%, 자격취득자 배출 비율은 71.5%로 상당한 비중을 차지하고 있다(김성대, 김하균, 2023).

직업훈련기관 등에서 과정평가형 교육의 주요 요인과 교육성과 및 취업가능성의 관계를 살펴보려면, NCS기반교육과 과정평가형 교육의 다양한

특성을 고려해야 한다. 과정평가형 교육의 훈련생은 기존의 교육과정과는 상이한 운영목표와 방식을 가진다는 점도 명확히 하여야 한다. NCS를 기반으로 과정평가형 자격의 취득에서도 검정형 자격과는 구분되는 취득방식을 가지고 있으므로 과정평가형 교육이 지니는 고유한 특성을 고려하여 교육만족도와 교육성과 및 취업가능성에 미치는 영향요인을 도출할 필요성이 있다.

지금까지의 앞선 연구들은 주로 과정평가형 교육의 정책적 분야에서의 효과성 판단을 위하여 고용유지율, 취업률, 임금수준 등에 초점을 맞춘 결과 지향적인 관점에서의 연구들이 수행되고 있고, 검정형 자격 또는 일반 교육 및 훈련 과정과의 비교연구를 통해 과정 평가형교육의 성과 부문에서의 우수성을 입증하는 데 중점을 두고 있어서 과정 평가형교육과 훈련의 참여를 통한 교육성과와 고용가능성에 영향을 미치는 세부 요인에 대한 접근은 부족한 실정이다.

직업교육에서 NCS기반 교육은 훈련생들의 직무능력을 향상시키기 위해 학습모듈을 적용하는데, 교육내용, 교육방법, 교수자 등에 따라 학습모듈의 명칭과 목표설정이 달라지게 된다. 따라서 훈련생의 입장에서 NCS기반 교육과 과정평가형 교육에 대한 이해는 교육만족도, 교육성과, 취업가능성에 중요한 영향을 미친다.

따라서 본 연구에서는 직업교육의 NCS기반 교육과 과정평가형 교육과정 참여자를 대상으로 교육만족도에 영향을 미치는 원인변수 선정하고, 실증적인 연구를 통해 교육성과 및 취업가능성과의 연관성을 분석하고자 한다. 이를 통해 NCS 기반 과정 평가형 교육과정에 참여한 교육생들의 교육성과 및 취업가능성에 영향을 미치는 교육만족도에 대한 영향 요인을 도출하여 향후, 직업교육의 개선방안을 제시하는 데 기초자료로 활용되기를 기대한다.

1.2 연구목적

본 연구의 목적은 NCS 과정평가형 교육 참여자들의 교육성과와 취업가능성에 영향을 미치는 직업교육의 특성요인을 탐색하여 개선방안을 제시하는 데 있다. 이를 위해 과정평가형 교육의 운영특성을 고려하여 직업교육요인을 NCS기반 교육, 과정평가형 교육, 행정서비스 품질 영역으로 나누어 교육만족도, 교육성과, 취업가능성과의 관계를 살펴보고 NCS 과정평가형 교육을 중심으로 직업교육 과정을 운영할 경우 중점적으로 관리할 요인을 탐색하여 직업교육 분야에 유의미한 시사점을 제공하고자 한다.

이를 위해 선행연구를 바탕으로 교육만족도와 교육성과와 취업가능성에 영향을 미치는 원인변수로 NCS기반 교육(교육내용, 교육방법, 교수자), 과정평가형 교육(교육목표, 교육설계, 교육평가), 행정서비스 품질(유형성, 신뢰성, 공감성)을 채택하였다.

연구의 주대상자로 직업훈련 교육의 NCS기반 교육과 과정평가형 교육과정 참여자를 선정하여 직업교육에 대한 교육만족도와 교육성과 및 취업가능성의 관계를 다음과 같이 분석하였다. 첫째, 선행연구를 토대로 직업교육을 구성하는 하위요인을 탐색하여 NCS 과정평가형 교육에 적합한 요인을 도출하였다. 둘째, 도출한 직업교육의 특성이 교육만족도, 교육성과, 취업가능성에 어떠한 영향을 미치는지 분석하였다. 셋째, 직업교육이 교육성과와 취업가능성에 미치는 영향을 측정하였다. 즉, 직업교육의 특성과 교육만족도와의 영향 관계를 분석하고, 이러한 교육만족도가 교육성과와 취업가능성에 미치는 영향 관계를 규명하였다.

본 연구에서 채택한 외생변수들에 대한 실증 분석 결과가 정부의 NCS기반 교육과 과정평가형 교육 정책결정 및 직업교육의 효율적인 운영에 기여할 것이라 판단된다.

1.3 연구방법

본 연구는 NCS 과정평가형 훈련생을 중심으로 직업교육 요인이 교육만족도와 교육성과 및 취업가능성에 미치는 영향을 분석하기 위해 이론연구와 실증연구 방법을 병행하였다. 실증연구를 위하여 이론적 배경에서 고찰한 직업교육의 NCS기반 교육, 과정평가형 교육, 행정서비스 품질, 교육만족도, 교육성과, 취업가능성 등 6개의 개념 간의 영향 관계를 분석하였다.

본 연구에서 적용된 설문 문항에 대하여 신뢰성 및 타당성을 확보하기 위해 신뢰성 검정, 타당성 검정 및 상관관계 분석을 실시하였으며, 모든 설문 문항은 5점 척도로 측정하였다. 연구의 대상은 직업훈련 교육의 NCS기반 교육과 과정평가형 교육과정 참여자를 대상으로 온라인 설문으로 진행하였으며, 설문지는 2022년 9월 14일부터 2022년 10월 5일까지 22일 동안 총 370부를 배포하였고 통계분석에 적합하지 않은 응답 불성실 설문지 33부를 제외한 337부를 분석에 사용하였다. 또한, 연구모형의 적합성 검증을 위하여 Smart PLS 4.0을 사용하였다.

본 연구의 연구모형 검증은 구조방정식 접근방법인 부분최소제곱법(PLS: Partial Least Square)방법을 사용하여 가설을 검정하였으며, 구조모형 분석을 통하여 내생변수와 경로계수에 대한 결정계수(R^2) 값을 도출하였다.

1.4 연구구성

본 연구 목적을 달성하기 위한 논문의 구성은 총 5개의 장으로 다음과 같다.

제1장. 서론으로 연구배경, 연구목적, 연구방법, 연구구성에 대하여 기술하였다.

제2장. 이론적 배경에서는 직업교육의 특성, NCS기반 교육의 구성요인, 과정평가형 교육의 구성요인, 행정서비스 품질의 구성요인, 교육만족도, 교육성과, 취업가능성에 대한 선행연구를 분석하였으며 그 결과를 통하여 연구가설을 도출하였다.

제3장. 연구방법에서는 연구모형, 연구가설, 변수의 조작적 정의로 구성하였다.

제4장. 연구결과에서는 표본의 특성 및 기술통계분석, 자료의 분석방법, 신뢰성·타당성·상관관계 분석, 구조모형 검증을 통하여 연구가설을 검정, 결과를 제시하였다.

제5장. 본 연구의 결론에서는 연구의 결과를 요약하고 연구의 시사점 및 한계점을 살펴본 후 향후 연구 방향을 제시하였다.

본 연구구성의 흐름을 요약하면 그림 1-1과 같다.

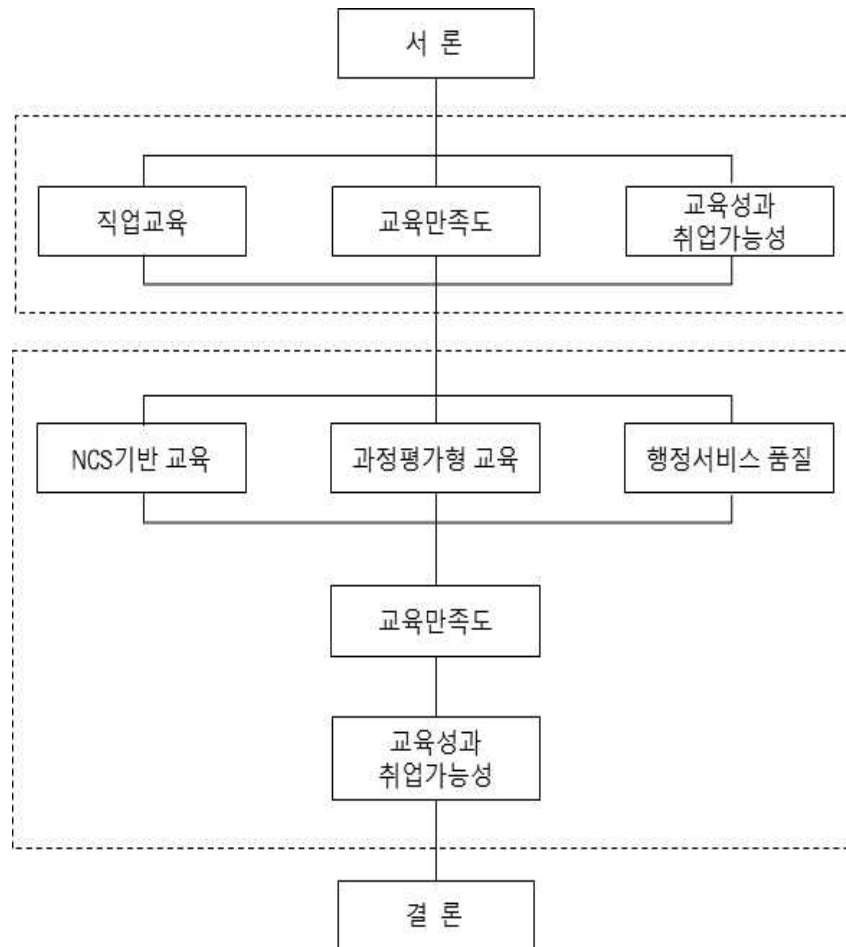


그림 1-1. 연구의 흐름도

II. 이론적 배경

2.1 직업교육의 특성

2.1.1 직업교육의 개념

문연희 외(2017)는 직업교육을 해당 직무에서 필요한 지식, 태도, 기능 등을 포함한 개인의 역량을 충분하게 발휘할 수 있는 총체적 교육으로 정의하였고, 김미란 외(2012)는 직업교육은 개인의 직무와 관련된 행동의 변화를 추구하는 교육이라 하였다. 따라서, 직업교육은 근로자가 담당하는 직무를 개선하거나 발전시키기 위해 학교나 직업훈련기관 및 산업현장에서 개인의 역량을 개발하고 증진하는 교육이라고 할 수 있다(김동연, 2015).

유사한 개념으로 직업훈련은 실업자나 신규 취업자를 대상으로 하여 일정한 형식의 반복적인 훈련으로 생산성을 높이고, 개인의 직무수행능력을 향상하는 것을 목표로 한다. 직업훈련을 개인이 맡은 직무를 수행하는데 필요한 직무 관련 역량을 토대로 반복 훈련하여 산업현장의 생산성을 강화하는 것이 직업훈련이라 하였다. 이처럼 직업훈련은 직업에 필요한 개인의 직무능력 향상을 위한 반복적인 숙달교육의 차원이라는 점에서 차이가 있으나, 직업교육과 직업훈련을 통합하여 이해하는 방향으로 변화하고 있다.

산업현장에서는 개인의 직무수행능력 제고를 위해 산업현장의 요구분석에 근거하여 직업교육과정을 개발한다. 직업교육과정에는 직업교육의 경로의 의미와 최종적인 결과물인 산출물, 교육수료자 등과 밀접하게 연관이 있다. Finch & Crunkilton(1999)은 최종 결과물로서의 산출물은 교육수료자가 직업에 종사 가능한 직무능력을 의미하며, 그 전제로 사실관계에 기반한 객관적인 평가 등이 직업교육과정에도 반드시 반영되어야 한다고 하

였다.

반면, 학습자의 측면에서는 직업교육과정은 다양한 교수법과 학습모델을 이용하는 교사의 종합적인 학습계획과 기술이다. 이를 반영하여 학교 교육에서는 학습자에게 특정한 교육목표를 달성하기 위한 수단으로 학문에 대한 주제 및 방법 등의 교육내용을 사전에 선정하고 조직화한 교육과정 내에 공통적인 기준을 정의한다.

국제적인 경쟁력 강화를 위해 인적자원개발의 중요성은 지속적으로 높아지고 있고, 이를 위해 직업교육과정과 직업훈련과정은 통합되는 추세이고, 저출산시대로의 전환이 가져온 입학자원의 급감으로 다양한 어려움을 겪고 있는 대학교 등의 교육기관의 현실을 감안하면 장기적인 교육 혁신을 위한 실천전략으로서의 NCS기반 교육의 중요성이 강조된다. 김동연(2015)은 NCS기반 교육을 직업교육을 바탕으로 산업현장과 유대관계를 긴밀하게 구축하여 산업현장의 요구를 충실하게 반영한 실무중심의 맞춤형 교육과정이라고 하였다.

표 2-1. 직업교육의 개념

연구자	세부 내용
김동연(2015)	근로자가 담당하는 직무를 개선하거나 발전시키기 위해 학교나 직업훈련기관 및 산업현장에서 개인의 역량을 개발하고 증진하는 교육
김미란 외(2012)	개인의 직무와 관련된 행동의 변화를 추구하는 교육
문연희 외(2017)	해당 직무에서 필요한 지식, 태도, 기능 등을 포함한 개인의 역량을 충분하게 발휘할 수 있는 총체적 교육

2.1.2 NCS의 개념

(1) NCS의 개념

오늘날 우리 사회는 노동의 가치를 제고하고 직업에 대한 인식을 재정립하는 등 개인의 직무능력 향상과 다양한 고용과 취업 욕구를 해소하기 위한 개별화된 직업에 대한 재교육 요구가 폭발하고 있다. 이는 급변하는 경제적, 사회적 환경에 맞추어 다양화, 다변화되는 양상을 보인다. 산업현장에서는 AI기술을 기반으로 무인화, 스마트화의 특징을 가지는 4차 산업시대의 도래에 부응하여 직무 현장과 실무에 맞는 표준화된 직업교육과정 운영으로 맞춤형 전문 인력의 양성이 필수적이다. 더불어 고착화되는 낮은 경제성장률과 고용율, 그리고 저출산고령화에 따른 경제활동인구의 수요와 공급의 불안정 등의 문제와 전 연령에 걸친 실업과 조기퇴직, 그리고 재취업의 문제와 3D 업종을 중심으로 한 중소기업체의 인력난 문제도 해결해야 하는 등 과제가 산적해 있다(신수진, 2021). 산업현장에서는 교육과 훈련 과정의 불일치로 인한 숙련도의 문제를 인력수급의 부조화의 원인으로 지목하는데, 산업현장과 동떨어진 직업능력 개발방식은 특히, 청년층의 구직난을 심화시키고, 산업체 또한 원하는 수준과 불일치하는 인력난 속에서 구인의 어려움을 호소하는 실정이다.

국가는 핵심적인 인프라의 구축을 위해 인적자원을 양성하고 개발하여야 한다. 이를 위해 국가차원에서의 경쟁력 확보를 우선순위에 두고 정책을 추진해야 한다. 산업체에서는 직무분석 자료를 확보하고, 인적자원 관리를 위한 조직의 신설과 관리, 인적자원 개발을 위한 프로그램을 도입하고 또한 이를 실현하기 위한 특별한 자격을 신설하는 등의 노력이 뒤따라야 한다. 급변하는 산업현장의 여건과 불일치하는 과거의 자격제도나 직업교육 과정을 유지할 경우, 인적자원의 관리와 운용에 있어 비효율성이 반복된다(박태호, 2022). 복잡다변해진 직업능력 기준을 체계화하여 인적자원 교육

과 훈련 등의 기준으로 삼고 시대에 뒤떨어진 과거의 교육과 훈련 과정은 개편하여 직무와 교육, 훈련과 관련 자격이 상호 간 유기적으로 연계되도록 NCS 체계 중심으로 교육과정을 재편하였다. NCS 체계 중심의 교육과정은 이론 중심인 전문교과는 지식 분야로, 실습 중심인 전문교과는 기술 분야로, 인성과 소양의 직업기초능력은 보통 교과목 중심으로 교육이 구성되었다.

다시 말해, 지식과 기술 및 태도 등 산업현장에서 직무를 수행하기 위해 필수적으로 요구되는 주요 요소를 정책적으로 국가가 체계화한 것이다. NCS 제도는 도입기인 2002년을 거쳐, 이후 명칭을 통합하고 관련된 개발 요소의 주관 처를 일원화시켜 지속가능한 NCS 학습 모듈을 교육부가 주도하여 개발을 진행하는 상황이다. NCS는 지식, 기술, 태도를 중심으로 산업현장에서 요구하는 주요 직무를 표준화하고 이를 직무교육과 직무훈련, 경력개발, 관련 자격증 관리와 취득 등에 적용하여 인적자원의 직무능력을 향상시켜 현장의 산업체에 적합한 인재를 개발하고자 한다.

NCS의 개념을 요약하면 아래의 그림 2-1과 같다.

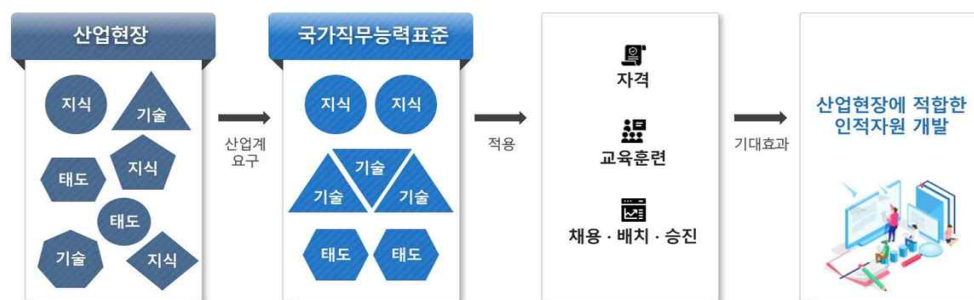


그림 2-1. NCS 개념도

출처 : 한국산업인력공단(2019). NCS 개발 매뉴얼

(2) NCS의 연혁

NCS의 연혁을 요약하면 아래의 표 2-2와 같다.

표 2-2. NCS 연혁

연도	내 용
1999	-자격제도분야 규제개혁의 하나로 국가직업능력표준 조기개발보급 제시
2000	-노사정 합의에 따른 개발 시작
2002	-국가직무능력표준 개발 시작 -고용노동부·한국산업인력공단 주관 국가직업능력표준(NOS: National Occupational Standards) 개발 -교육부·한국직업능력개발원 주관 국가직무능력표준(KSS: Korea Skills Standards) 개발
2007	-자격기본법 제정 : 법제화 완료
2009	-국가직무능력표준 테스트포스 구성
2010	-국가정책조정회의 조정 : 명칭 통일
2013	-핵심국정과제 채택
2014	-797개 NCS개발 완료
2015	-847개 NCS개발 완료 -NCS 활용과 확산 추진 : 과정평가형자격제도, 신직업자격 설계 등
2016	-자격기본법 제5조에 따라, 847개 NCS 고시(7월)
2017	-897개 NCS 고시(4월)
2018	-947개 NCS 고시(5월)
2019	-국가직무능력표준 품질관리 혁신방안 발표(4월) -1,001개 NCS 고시(6월) -국가직무능력표준 개발개선 및 등에 관한 규정 제정(7월)
2020	-1,022개 NCS 고시(6월)
2021	-한국산업인력공단법 개정 및 공포, 시행(1월) -1,039개 NCS 고시(5월)
2022	-1,064개 NCS 고시(2월) -1,083개 NCS 고시(11월)

출처 : 국가직무능력표준: <http://www.ncs.go.kr> (2022.11.28 게시)

(3) NCS의 구성요소

NCS 교육과정은 일반적으로 이론 중심이었던 실무교육과정과는 다르게 인재 양성을 위한 유형을 체계적으로 구분하여 이를 중심으로 접근한다. 실습 기자재나 실습환경이 열악했던 과거의 교육과정이 이론 중심이었다면, NCS기반 교육과정은 실제 산업현장의 수요와 일치하는 과목을 우선적으로 편성하고 있다. 비로소 인력 양성에 있어 산업의 수요별로 직무유형을 기반으로 분석하여 교과목을 편성 시 기초과목과 실무과목에 있어 선택할 수 있는 권리와 자유를 확보한 것이다. 직업교육의 개념을 기존의 “무엇을 알고 있는가”에서 “무엇을 할 수 있는가”로 이동시킨 획기적인 변화가 NCS기반 교육이라고 하겠다¹⁾.

NCS는 NCS 분류, 학습모듈, 능력단위, 직업기초능력 등으로 구성되어 있다. NCS의 직무 분류 체계는 한국고용직업분류(KECO: Korean Employment Classification of Occupations)등을 참고하여 직무의 유형을 중심으로 NCS의 단계적 구성을 나타낸 것이다. 2022년 11월을 기준으로 24개의 대분류, 81개의 중분류, 271개의 소분류, 1,083개의 세분류(NCS)의 순으로 구성되어 있다. NCS 분류시 다음의 5가지 원칙이 적용되는데, ① 포괄성(inclusiveness)은 NCS 활용도를 고려하여 개발 대상 분야의 직무는 가능한 NCS 분류에 모두 포함되어야 한다는 것이며, ② 배타성(exclusion)은 동일 수준의 분류 간에는 상호 차별성을 유지하여야 하며, 동일하거나 유사한 직무는 가능한 하나의 직무로 표현되어야 한다는 것이며, ③ 위계성(hierarchy)은 대-중-소-세분류의 수준간 위계적 구조 및 포괄적 관계가 명확하여야 한다는 것이며, ④ 계열성(sequence)은 동일 분류의 직무는 상호 내용적 관련성이 있는 것들로 구성되어야 한다는 것이며, ⑤ 보편성(universality)은 NCS 분류를 구성하는 직업 및 직무는 특수한 것이라기보

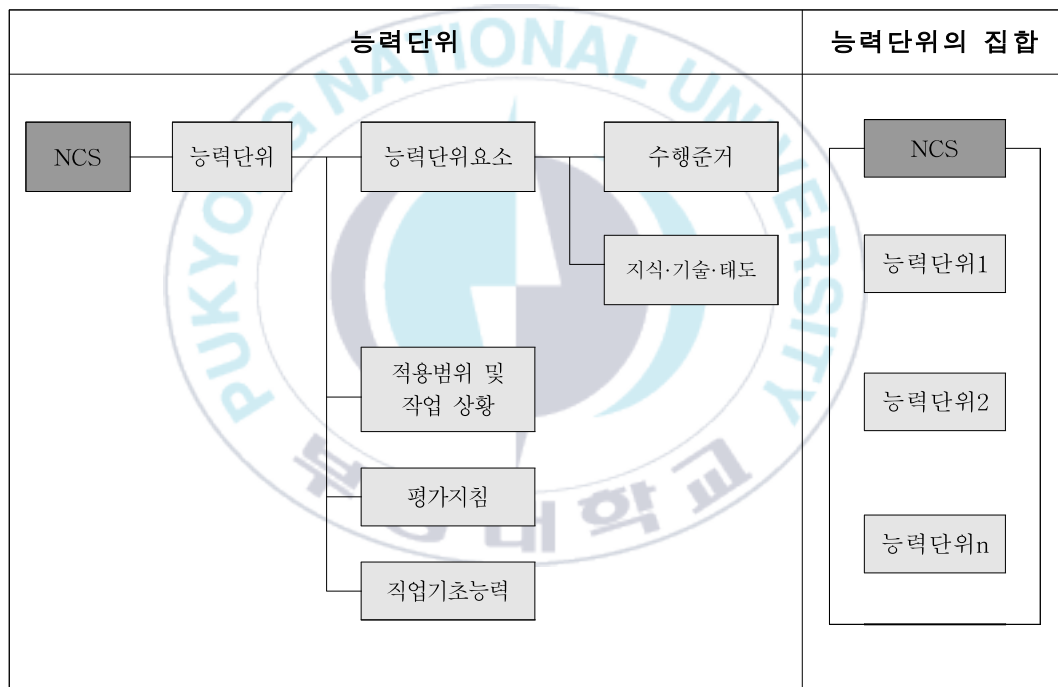
1) 한국직업능력개발원 : <http://www.krivet.re.kr>

다는 보편적인 것으로 구성되어야 한다²⁾는 의미이다.

능력단위는 NCS 기본구성요소로 복수의 능력단위요소, 적용범위 및 작업 상황, 평가지침, 직업기초능력 등의 정보로 구성되어 있고, 능력단위요소는 수행준거, 지식·기술·태도로 구성된다.

NCS의 구성은 표2-3과 같다.

표 2-3. NCS의 구성



출처 : 한국산업인력공단(2021)

산업현장의 직무 수준을 체계화한 것이 NCS 수준체계이다. 산업현장에서
서의 일과 교육, 훈련, 그리고 자격을 연계하여 평생학습능력의 성취를 단

2) 국가직무능력표준 : <http://www.ncs.go.kr>

계적으로 제시하고 자격의 수준체계 구성 등에서 활용이 가능하다. 각 능력단위는 NCS에 포함되어 요구되는 능력 수준을 함께 제시한다. 업무의 복잡성, 수행 범위, 난이도 등을 고려하여 각 능력 단위별로 수준의 차이가 나타난다. 각 단계의 숫자가 높을수록 높은 수준이며, 교육훈련의 수준을 의미하는 각각의 능력수준은, 개인의 능력과 성취도를 평가하는 기준이 된다.

NCS 수준 체계는 표 2-4와 같다.

표 2-4. NCS 수준 체계

수 준	내 용	
8수준	정의	-해당 분야에서 최고도의 이론과 지식을 활용, 새로운 이론을 창조할 수 있고, 최고도의 숙련 수준으로 광범위한 기술적 작업을 수행하며 조직과 업무 전반의 권한과 책임이 부여된 수준
	지식 기술	-해당 분야에서 최고도의 이론과 지식을 활용, 새로운 이론을 창조할 수 있는 수준 -최고도의 숙련 수준으로 광범위한 기술적 작업을 수행할 수 있는 수준
	역량	-조직 및 업무 전반에 대한 권한과 책임이 부여된 수준
	경력	-7수준에서 2년에서 4년 정도 계속 업무 후 도달 가능한 수준
7수준	정의	-해당 분야에서 전문화된 이론과 지식을 활용, 고도의 숙련 수준으로 광범위한 작업을 수행할 수 있고, 타인의 결과에 대하여 의무와 책임이 필요한 수준
	지식 기술	-해당 분야에서 전문화된 이론과 지식을 활용, 근접 분야의 이론과 지식을 사용할 수 있는 수준 -고도의 숙련 수준으로 광범위한 작업을 수행하는 수준
	역량	-타인의 결과에 대하여 의무와 책임이 필요한 수준
	경력	-6수준에서 2년에서 4년 정도 계속 업무 후 도달 가능한 수준
6수준	정의	-독립적인 권한을 가지고 해당 분야에서 이론과 지식을 자유롭게 활용, 일반적인 숙련 수준으로 다양한 과업을 수행하고, 타인에게 해당 분야의 지식 및 노하우를 전달할 수 있는 수준
	지식 기술	-해당 분야에서 이론과 지식을 자유롭게 활용할 수 있는 수준 -일반적인 숙련 수준으로 다양한 과업을 수행할 수 있는 수준
	역량	-타인에게 해당 분야의 지식과 노하우를 전달할 수 있는 수준 -독립적인 권한을 가지고 과업을 수행할 수 있는 수준
	경력	-5수준에서 1년에서 3년 정도 계속 업무 후 도달 가능한 수준

수 준	내 용	
5수준	정의	-포괄적인 권한을 가지고 해당 분야에서 이론과 지식을 사용, 매우 복잡하고 비일상적인 과업을 수행하고, 타인에게 해당 분야의 지식을 전달할 수 있는 수준
	지식 기술	-해당 분야에서 이론과 지식을 사용할 수 있는 수준 -매우 복잡하고 비일상적인 과업을 수행할 수 있는 수준
	역량	-타인에게 해당 분야의 지식을 전달할 수 있는 수준 -포괄적인 권한을 가지고 과업을 수행할 수 있는 수준
	경력	-4수준에서 1년에서 3년 정도의 계속 업무 후 도달 가능한 수준
4수준	정의	-일반적인 권한을 가지고 해당 분야의 이론과 지식을 제한적으로 사용, 복잡하고 다양한 과업을 수행하는 수준
	지식 기술	-해당 분야에서 이론과 지식을 제한적으로 사용할 수 있는 수준 -복잡하고 다양한 과업을 수행할 수 있는 수준
	역량	-일반적인 권한을 가지고 과업을 수행할 수 있는 수준
	경력	-3수준에서 1년에서 4년 정도의 계속 업무 후 도달 가능한 수준
3수준	정의	-제한된 권한을 가지고 해당 분야의 기초이론과 일반지식을 사용, 다소 복잡한 과업을 수행하는 수준
	지식 기술	-해당 분야에서 기초이론과 일반지식을 사용할 수 있는 수준 -다소 복잡한 과업을 수행하는 수준
	역량	-제한된 권한을 가지고 과업을 수행하는 수준
	경력	-2수준에서 1년에서 3년 정도의 계속 업무 후 도달 가능한 수준
2수준	정의	-일반적인 지시 및 감독 하에서 해당 분야의 일반 지식을 사용, 절차 화되고 일상적인 과업을 수행하는 수준
	지식 기술	-해당 분야에서 일반 지식을 사용할 수 있는 수준 -절차 화되고 일상적인 과업을 수행하는 수준
	역량	-일반적인 지시 및 감독 하에서 과업을 수행하는 수준
	경력	-1수준에서 6개월에서 12개월 정도의 계속 업무 후 도달 가능한 수준
1수준	정의	-구체적인 지시 및 철저한 감독 하에서 문자이해, 계산능력 등 기초적인 일반지식을 사용, 단순하고 반복적인 과업을 수행하는 수준
	지식 기술	-문자이해, 계산능력 등 기초적인 일반 지식을 사용할 수 있는 수준 -단순하고 반복적인 과업을 수행하는 수준
	역량	-구체적인 지시 및 철저한 감독 하에서 과업을 수행하는 수준

출처 : (한국산업인력공단, 2021)

2.1.3 과정평가형 교육의 개념

(1) 과정평가형 자격의 개념

국가기술자격은 노동시장과 산업현장의 유기적 연계를 위하여 2007년 이후 자격의 현장성 강화와 노동시장의 활용성 제고가 주요한 과제로 대두되었다. 그러나 여전히 국가기술자격은 현장에서 요구하는 직무능력을 충분히 반영하지 못하고 있고(어수봉 외, 2017), 또한, 활용도도 낮다는 문제가 지속적으로 제기되었다. 따라서, 산업현장에서의 직무를 중심으로 직업교육과 훈련 및 자격 간의 연계를 유기적으로 강화하고, 현장 맞춤형의 우수한 기술인재를 배출(한국산업인력공단, 2019)하기 위해 2014년에 국가기술자격법을 개정하고 2015년부터 과정평가형 국가기술자격제도가 도입되어 시행되고 있다. 국가기술자격법 제10조에 규정되어 있는 과정평가형 국가기술자격은 정책심의회회의 심의를 거쳐 주무부 장관이 관련 법령에서 지정하는 국가직무능력표준(NCS) 기반의 교육 및 훈련과정을 이수하고 합격 기준을 충족할 경우 취득가능하다.

2015년도에 검정형 자격 종목 중에서 15개 종목이 과정평가형 자격으로 선정되었으며 이후 매년 종목을 추가하여, 2021년을 기준으로 검정형 자격 총 546개 종목 중에서 167개 종목이 과정평가형 자격으로 선정되어 운영 중이다. 과정평가형 자격의 대상이 되는 종목은 산업인력 양성의 필요성과 기술의 숙련도가 요구되는 동시에, NCS가 이미 개발된 분야 내에서 응시자의 수요가 많은 종목을 우선 검토하며, 종목과 관련된 협회 또는 단체, 그리고 주무부처의 의견을 수렴하여 국가기술자격 정책심의회위원회에서의 심의를 거쳐 최종 선정된다(윤중근, 문재승, 2023).

과정평가형 적용 종목으로 최종 선정된 자격 종목은 NCS를 기반으로 종목별로 편성기준을 개발하고 이후 운영기관 모집을 위한 공고를 시행한다. 각각의 개별 교육 및 훈련기관들은 기존의 교육 및 훈련과정을 NCS를

기반으로 한 과정평가형 자격 편성기준에 맞추어 교육 및 훈련과정을 재설계하여 심사신청서를 제출한다. 교육 및 훈련과정 지정을 위한 심사신청을 진행하는 대상은 특성화고, 폴리텍대학, 전문대학, 4년제 대학 등의 정규교육기관, 기업, 군, 그리고 직업훈련기관으로 분류된다. 정규교육기관의 경우, 기존 교육과정과 학위과정을 과정평가형 과정으로 개편하여 운영하기도 하고 일학습병행제도와 병행하여 운영하는 경우도 있다.

직업훈련기관의 경우에는 실업자 대상 직업능력개발사업 등을 과정평가형 자격 편성기준에 맞추어 개편하여 운영 중인데, 대부분이 국가기간, 전략산업직종에 대한 훈련과 일반계좌제의 형태로 운영하고 있다. 또, 교육 및 훈련과정 심사를 거쳐 최종적으로 지정이 된 교육 및 훈련기관은 NCS 능력단위에 맞추어 교육 및 훈련을 실시하여야 하고, 이 수율이 75%를 충족하는 교육 및 훈련생을 대상으로 내부평가를 실시한다. 교육 및 훈련생은 전체 교육 및 훈련시간과 개별 능력단위별 기준으로 이 수율이 75%에 도달하였을 때, 직업기초능력을 제외하고 모든 능력단위의 내부평가에 참여한 이후 외부평가에 응시가능하다.

과정평가형 자격의 교육 및 훈련, 그리고 내부평가에 대한 운영은 개별 교육 및 훈련기관이 자율적으로 시행하기 때문에 상시적인 모니터링을 통해서 심사 후 지정된 내용으로 교육과 훈련이 이루어지는지, 객관적이고 공정한 내부평가가 이루어지는지 등을 점검하고 이를 보완하기 위한 컨설팅을 진행한다. 과정평가형 자격을 취득하는 과정에서는 교육 및 훈련, 그리고 내부평가가 차지하는 비중이 50%로 매우 높은 편이기 때문에 양질의 자격을 담보하고, 품질의 확보를 위해 분기 1회 이상 모니터링을 실시하도록 규정에 명시되어 있다.

교육 및 훈련과정의 모든 이수기준을 충족하고 또한 능력단위의 내부평가가 모두 종료된 교육 및 훈련생은 한국산업인력공단의 주관으로 실시되

는 외부평가에 응시할 수 있다. 외부평가는 1차 지필과 2차 작업형 평가로 진행되며 기능사의 경우 3:7, 산업기사 및 기사의 경우 4:6의 반영비율로 점수를 산정한다.

과정평가형 자격은 2020년까지 누적하여 총16,054명의 과정평가형 자격 취득자를 배출하였고, 고용노동부는 과정평가형 자격의 종목을 확대하고 교육과 훈련과정도 연계, 확충하여 검정형 자격 취득자와의 격차를 점차 줄여 나가는 확산정책을 장기과제로 제시한 바 있다(한국산업인력공단, 2019).

과정평가형 자격제도의 운영절차 등을 정리하면 그림 2-2와 같다.

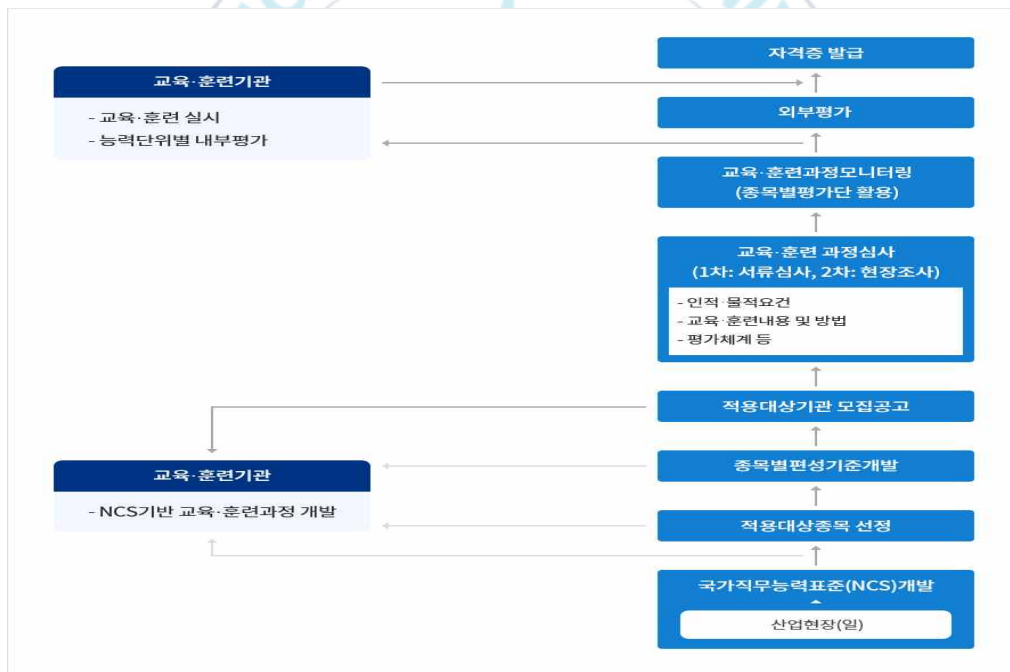


그림 2-2. 과정평가형 자격제도 운영절차

출처 : 한국산업인력공단 : <http://www.hrdkorea.or.kr> (2018.01.02 게시)

(2) 과정평가형 자격의 특성

기존의 검정형 자격과 비교해서 과정평가형 자격의 차이점은 주무부장관이 지정한 교육 및 훈련기관에서 교육 또는 훈련을 통해 자격을 취득가능하다는 점으로, 검정형 자격은 1회의 평가결과로 자격을 부여하였지만, 과정평가형 자격은 교육 및 훈련과정을 체계적으로 모두 이수했는가를 NCS 능력단위 중심으로 평가한다는 차이가 있다(한국산업인력공단, 2021).

검정형 자격을 줄이는 방향이 고려되고 있으나 현재로서는 과정평가형 자격과 병행해서 운영 중이고, 동일한 종목의 검정형 자격을 기취득한 자도 과정평가형 자격에 기반한 교육과 훈련과정에 참여는 가능하다.

검정형 자격과 과정평가형 자격의 차이점은 표 2-5와 같다.

표 2-5. 검정형 자격과 과정평가형 자격의 차이점

구분	검정형 자격	과정평가형 자격
응시자격	-법령에서 정한 학력과 경력 충족자	-주무부장관이 지정한 교육 및 훈련과정을 이수한 자
시험면제	-검정의 일부 또는 전부 가능	-해당 없음
평가방법	-필기 : 4지택일 -실기 : 필답형, 작업형, 복합형	-내부평가 : 능력단위별 -외부평가 : 연간 일정에 따름 -종목별 특성을 감안한 평가방법
평가범위	-출제기준내	-내부평가 : 모든 능력단위내 -외부평가 : 필수능력단위내
합격기준	-필기 : 평균60점 이상, 과락40점 -실기 : 60점 이상	-내부평가와 외부평가 비율을 1:1로 하여 합산평균 80점 이상
재응시	-필기합격 이후 2년	-2년 이내
자격증	-자격종목, 합격일 등 기록	-훈련기관, 교육훈련기간, 이수시간, NCS능력단위 기록

출처 : 과정평가형자격 : <http://c.q-net.or.kr> (2020.04.20 게시)

표 2-5에서 보는 것처럼 검정형 자격과 과정평가형 자격을 비교하면 과정평가형 자격은 다음과 같은 특성을 가진다.

첫째, 과정평가형 자격은 교육 및 훈련과정에 반드시 참여하여야만 자격 취득이 가능하고, 등급별로 응시자격에도 제한은 없다. 검정형 자격의 경우에는 법령에서 정한 학력 또는 경력 등의 자격기준을 충족한 이후에야 상위의 자격증이 취득 가능하지만, 과정평가형 자격은 제한 없이 참여가 가능하다. 이러한 특성은 2017년 이후 직업계 고등학교에서 산업기사 등급의 교육과정 개설의 증가라는 결과로 이어졌다.

둘째, 과정평가형 자격은 NCS 기반의 교육 및 훈련과정 이수가 전제이므로 시험의 면제가 없다. 국가기술자격법 제10조에 의하면, 과정평가형 자격은 교육과 훈련 과정에 있어 최소한의 이수조건만 충족하면 내부평가 및 외부평가 응시가 가능한 것을 감안한 것이다.

셋째, 과정평가형 자격은 교육 및 훈련과정을 통한 내부평가 시행여부가 자격취득 과정에 필수적으로 반영된다. 따라서, 질적 관리를 위한 모니터링 제도가 중요한 역할을 담당한다. 모니터링은 자격의 품질관리를 위한 방안 중의 하나이자, 교육 및 훈련의 실시 여부를 점검하는 동시에 컨설팅을 통해서 과정의 질적인 부분을 담보하는데 목적이 있다(한국산업인력공단, 2021).

넷째, 과정평가형 자격은 내부평가의 결과가 점수로 관리되며 교육 및 훈련과정이 종료했을 때 최종적으로 산출한 내부평가의 평균점수가 외부평가 합격 시까지 동일하게 적용된다. 즉, 외부평가 불합격자는 재 응시할 때마다 산출된 내부평가 평균점수를 동일하게 반영하는 것이다. 이러한 특성은 각 교육 및 훈련기관이 자격취득과 관련된 실적 충족을 위해 내부평가 시 개인에게 관대하게 점수를 부여하는 문제를 제기하게 하였다(이동임 외, 2019; 조세형 외, 2016)되고 있다.

다섯째, 과정평가형 자격은 운영시 교육 및 훈련기관의 자율성을 부여하고 있는데, 자격취득 시 자격증에 기재되는 교육 및 훈련기관명, 교육기간, 이수시간, 능력단위 등이 교육 및 훈련기간이 자율적으로 기재한다. 이러한 자율성과 더불어 자격증에 교육 및 훈련기관을 명시함으로써 과정 운영에 대한 독립성과 책임성을 높여 자격취득에 많은 비중을 차지하고 있는 과정 운영과 내부평가 시 발생할 수 있는 문제점을 보완하고 있다.

2.1.4 행정서비스의 개념

1970년대 이후로 세계적으로 재정위기가 확대되어, 기존에 국가가 중심이 되어 운영해 오던 행정서비스는 위기를 맞게 되었고, 이후 국가 위기 상황을 재건하기 위한 다양한 방안들이 논의되어왔다. 이중 작고 효율적인 정부를 지향하는 신공공관리 패러다임은 공공과 민간 부문의 경계를 모호하게 하고 있는데, 공공부문에서의 효율성을 제고하기 위한 새로운 도구와 기법을 개발하려는 의지가 강하다는 특징을 가진다. 특히, 행정서비스에 있어 고객과 이용자의 요구와 기대를 반영하여 행정서비스에 대한 고객의 만족도를 제고하는 고객지향적 행정서비스의 추구가 심화되고 있다(김연희, 2013). 또한, 다양한 행정서비스 중 교육행정서비스에 있어서도 지역주민과 교육수요자의 욕구와 수요를 파악하여 교육행정서비스 제공의 효율성을 제고하고자 하는 시도가 이루어지고 있는 것은 주지할 사실이다.

박근희 외(2011)는 교육활동에 관한 행정이라는 개념은 타 분야의 공공활동을 포함하는 종합적인 입장에서 행정을 강조하고, 부분으로서 교육활동에 관한 행정을 지칭한다는 해석이 타당하다고 하였다.

이러한 경우, 교육행정은 보건행정, 교통행정, 농림행정, 사회복지행정 등의 다양한 분야를 포괄하는 행정의 일부로 간주되는 경향이 강하다고 하겠다. 그리고, 교육활동을 위한 행정은 교육에 대한 특수함이 강조되고 교육

활동에 대한 주체적 입장이 강하게 나타나는 것이다. 따라서, 교육행정에 대한 개념을 정의할 때 교육활동을 위한 행정이라는 측면이 강조되는데, 교육의 특수성과 전문성, 자주성 등이 보장되어야 교육활동 자체가 성공적으로 되기 위한 교육행정이 되어야 한다고 보기 때문이다.

학자에 따라, 교육은 서비스 분야에 포함하지 않는다는 견해도 있으나, 교육경제학이나 경제학, 경영학 분야에서는 교육도 서비스 분야라는 데는 일관된 의견이다. 또한, 우리나라 표준산업 분류에서도 교육은 서비스산업으로 분류된다³⁾. 교육서비스는 일반적으로 기업이 제공하는 판매, 금융, 항공, 통신, 유통 등의 서비스와는 다른 특징을 가진다. 교육서비스는 핵심인 교육프로그램과 기타 부가적 서비스로 구성된다. 교육프로그램은 학습대상자들에게 직접적인 서비스 형태로 제공되며, 기타 부가적인 서비스는 학습대상자들에게 보조적 역할로서 다른 경험을 제공하는 서비스로 지원된다.

박중환(2002)은 교육서비스의 개념을 학습대상자에게 제공하는 모든 조직적, 인적, 물적 행동의 총합이라고 정의하면서 교육기관에서는 제공의 활동이며, 학습대상자에게는 경험의 인식으로서 혜택의 총합이라고 정의 내렸다.

홍금순(2005)은 공급자의 역할을 하는 교육기관이 교육서비스를 일방적으로 제공하는 것이 아니며, 학습대상자의 여러 가지 요구와 건의를 수용하여 학습대상자 중심의 교육서비스를 제공함으로써 학습대상자들의 만족도를 높여야 한다고 하였다. 다시 말해, 교육서비스는 학습대상자를 만족시키고자 교육기관은 물론이고 교육서비스를 제공하는 교직원 등이 학습대상자들과의 상호작용을 통하여 다양하게 제공되는 행동의 총합이라고 하였다.

행정서비스의 개념은 표 2-6과 같다.

3) 국가통계포털 : <http://kosis.kr>

표 2-6. 행정서비스의 개념

연구자	개념
김연희(2013)	고객과 이용자의 요구와 기대를 반영하여 서비스에 대한 고객의 만족도를 제고하는 고객 지향적 서비스의 추구
박근희 외(2011)	타 분야의 공공활동을 포함하는 종합적인 입장에서 서의 행정
박중환(2002)	대상자에게 제공하는 모든 조직적, 인적, 물적 행동의 총합
홍금순(2005)	대상자를 만족시키고자 기관과 서비스를 제공하는 직원 등이 대상자들과의 상호작용을 통하여 제공되는 행동의 총합



2.2 NCS기반 교육의 구성요인

2.2.1 개념 및 정의

김종선(2013)은 교육내용의 구성요인을 학습자 개인 차원에서 자기효능감, 경력계획, 학습동기로, 교육훈련 프로그램 차원에서 교육방법, 교수능력, 직무관련으로 지정하고 실무전이를 종속변수로 독립변수와의 상관관계를 연구한 결과 학습자 개인 차원에서는 경력계획과 학습동기가 실무전이에 유의한 영향을 미쳤으며, 교육훈련 프로그램의 차원에서는 교육방법과 직무관련이 실무전이에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나, 실무전이 효과를 높이려면 교육생 선발에 신중을 기하는 동시에, 지식전달 능력과 실무경험이 풍부한 교수진을 확보하는 것이 중요하다고 보았다.

정신철, 김하균(2023)은 교육내용은 교육목적과 밀접하게 연관된 교과내용을 충실하게 교육하는 것을 의미한다고 하였다. 교육목적과 연관된 교육내용은 교육생들의 지식에 대한 태도와 가치관의 변화에 영향을 미친다. 그러므로, 교육목적을 달성하기 위해서는 교육생들의 요구를 완전하게 반영하여 직무연관성이 있는 교육내용으로 구성하여 교육에 대한 기대를 충족하여야 한다. 이처럼 교육내용과 교육만족과의 관계는 유의한 영향이 있는 것으로 나타났다.

주성희, 서민교(2020)는 교육내용은 교육의 목적을 달성하기 위해 수강생의 요구에 바탕한 직무와 관련된 내용이라고 하였다. 교육내용에서 현업의 직무 내용을 보다 적극적으로 포함시켜야 교육훈련에서의 효율성이 강화되는 동시에 교육생의 교육만족도도 높아진다고 보았다. 교육방법은 교육내용의 전달을 위해 교육기술을 복합적으로 사용해 교육의 효과를 제고하기 위한 수단이라고 하였다. 기업교육에서 교육방법이 복합적일수록 교육을 받는 훈련생들은 교육의 내용과 역할을 잘 이해하고, 교육의 성과를 측정

하는데도 유용하다. 이러한 교육방법은 교육의 효과적 전달이라는 측면에서 교육내용을 구성할 때 교육의 목적달성과 목표성과의 전제가 된다. 교수자는 교육을 진행하고 수행하는 사람으로 정의하였고, 교수자의 능력이 동일한 교육 프로그램에 의한 교육이라 하더라도 영향력은 달라진다고 하였다.

김성대, 김하균(2023)은 교육내용을 교육기관에서 제공하는 교육생에게 부합하는 다양한 교육프로그램으로 정의하였다. 교육내용의 적정성은 교육과정상의 편제의 타당성, 교육내용의 수준과 양, 그리고, 교육내용의 연계에 있어서의 부합성 등을 기준으로 판단한다. 선행연구에 의하면 교육생의 교육만족도에 영향을 미치는 요인 중에서 교육내용이 영향력이 가장 큰 것으로 나타났다.

정신철, 김하균(2023)은 교육은 결과물로 알고 있는 지식을 전달하는 과정 자체이며 지식을 알아가는 과정이라고 하였다. 교육방법은 구성 지식의 성격을 교육생들이 잘 파악하도록 전달하는 체계라고 하였으며, 교수자는 지식의 구조를 파악하여 지식을 가르치는 자라고 하였다. 따라서, 교육방법에서 중요한 것은 교수자가 전달하고자 하는 지식의 구조를 잘 이해하는 것이며, 이것이 전제되어야 지식을 충실하고 왜곡 없이 전달할 수 있다.

이효진, 박인우(2022)는 교수자는 수업의 목표를 효율적으로 달성하기 위해 수업을 설계하는 자라고 하였다. 교수자는 달성하고자 하는 주체, 상황, 그리고 조건에 따라 적절한 수업방법을 선택한다. 이때, 교사와 학생 간의 상호작용은 다양한 맥락과 복잡성을 가지므로 효과적인 수업 실행을 위해 이를 고려한 수업설계가 필수적이라고 하였다.

표 2-7. NCS기반 교육 구성요인의 개념

구성요인	연구자	개념 및 정의
교육내용	김성대, 김하균(2023)	교육기관에서 제공하는 교육생에게 부합하는 다양한 프로그램
	김종선(2013)	자기효능감, 경력계획, 학습동기, 교육방법, 교수능력, 직무를 포괄하는 개념
	정신철, 김하균(2023)	교육목적과 밀접하게 연관된 교과와 내용을 충실하게 교육하는 것
	주성희, 서민교(2020)	교육의 목적을 달성하기 위해 수강생의 요구에 바탕한 직무와 관련된 내용
교육방법	김종선(2013)	교육의 목표를 달성하기 위한 절차와 과정
	이효진, 박인우(2022)	수업의 목표를 효율적으로 달성하기 위해 수업을 설계하는 자
	정신철, 김하균(2023)	구성 지식의 성격을 교육생들이 잘 파악하도록 전달하는 체계
	주성희, 서민교(2020)	교육내용의 전달을 위해 교육기술을 복합적으로 사용해 교육의 효과를 제고하기 위한 수단
교수자	김종선(2013)	교육훈련을 실시하고 교육을 진행하는 자
	정신철, 김하균(2023)	지식의 구조를 파악하여 지식을 가르치는 자
	주성희, 서민교(2020)	교육을 진행하고 수행하는 사람

2.2.2 선행연구

NCS기반 교육을 구성하는 요인을 설정하는데 앞서 교육훈련 등을 주제로 한 다양한 선행연구에서의 구성요인을 살펴볼 필요성이 있다.

정완영 외(2013)는 교육훈련 특성으로 교육내용과 교육방법을, 피훈련자의 특성으로 경력계획, 학습동기, 자기효능감을 주요변수로 설정하고 교육훈련 특성과 피훈련자 특성이 학습전이에 미치는 영향을 분석하였는데, 교육훈련 특성에서 교육내용과 교육방법 모두가, 피훈련자 특성으로 경력계획, 학습동기, 자기효능감 모두가 학습전이에 유의한 영향을 미치는 것으로

나타나 이들 변수에 대한 교육훈련 차원의 관리의 효율성이 필요함을 확인하였다.

김종선(2013)은 교육훈련의 구성요인을 학습자 개인 차원에서 자기효능감, 경력계획, 학습동기로, 교육훈련 프로그램 차원에서 교육방법, 교수능력, 직무관련으로 지정하고 실무전이를 종속변수로 독립변수와의 상관관계를 연구한 결과 학습자 개인 차원에서는 경력계획과 학습동기가 실무전이에 유의한 영향을 미쳤으며, 교육훈련 프로그램의 차원에서는 교육방법과 직무관련이 실무전이에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나, 실무전이 효과를 높이려면 교육생 선발에 신중을 기하는 동시에, 지식전달 능력과 실무경험이 풍부한 교수진을 확보하는 것이 중요하다고 보았다.

남상욱(2011)은 중소기업에서 성장단계별로 교육훈련의 특성이 교육훈련에 어떠한 영향을 미치는지 고찰하였는데, 연구결과는 다음과 같다. 첫째, 교육훈련의 특성 중 교육훈련의 방법, 내용, 환경 모두가 학습 성과와 학습전이에 유의한 영향을 미쳤으며, 교육훈련의 내용이 가장 높은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 중소기업 창업 시기의 학습 성과는 교육훈련의 방법만 유의한 영향을 미쳤으며, 학습전이는 교육훈련의 방법과 내용이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 중소기업 성장기의 학습 성과는 교육훈련의 방법과 내용이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 학습전이는 교육훈련의 방법과 내용이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 중소기업 성숙기의 학습 성과는 교육훈련의 방법과 내용이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고 특히, 교육훈련의 방법이 높은 수준으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 중소기업 성숙기의 학습전이는 교육훈련의 내용이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

유소연(2014)은 교육훈련의 특성을 교육강사, 교육방법, 교육내용의 3가지 요인이 교육훈련전이에 미치는 영향을 분석한 결과, 교육강사, 교육방

법, 교육내용 모두가 교육훈련전이에 유의한 영향을 미치는 것으로 드러났다. 교육강사가 교육훈련전이에 유의한 영향을 미치는 것은 교육강사의 강의능력에 따라 피교육생들의 학습내용 습득과 현장업무의 전이에 있어 긍정적인 역할을 한다는 의미이다. 교육내용이 교육훈련전이에 유의한 영향을 미치는 것은 교육과정에서 교재 내의 충실도와 현업에서의 실무 사례가 피교육생들의 업무연관성이 높을수록 현업의 적용도가 높아짐을 의미한다. 교육방법이 교육훈련전이에 유의한 영향을 미친다는 것은 교육훈련 이후 실업무에서 바로 사용할 가능성 높은 교재의 활용, 피교육생이 쉽게 이해할 수 있는 강의수준, 현실적이고 체계적인 교육방법과 내용, 강의 시간배분과 진행에 있어 계획의 적절성, 교육완료 이후의 적절한 평가 등이 필요한 것으로 판단하였다.

또한 한국직업능력연구원은 실업자 대상의 교육훈련을 종료한 후, 직업능력개발정보망(HRD-Net)을 통해 참여자 만족도 평가를 위한 훈련수강생 평가를 실시하고 있는데, 이중 훈련수강생에 대한 평가 영역을 보면 훈련교사, 훈련내용, 훈련방법, 훈련기관의 취업지원, 시설장비, 훈련기관의 행정서비스 지원 등으로 훈련수강생들의 전반적 만족도를 평가하고 있다. 이를 통해, 교육훈련의 구성요소를 설정하는데 유용한 시사점이 될 수 있다.

NCS기반 교육 구성요인과 관련된 선행연구의 내용은 표 2-8과 같다.

표 2-8. NCS기반 교육 구성요인과 관련된 선행연구

연구자	구성요인
김종선(2013)	교육방법, 교수능력, 직무관련
남상욱(2011)	교육훈련의 방법, 교육훈련의 내용, 교육훈련의 환경
유소연(2014)	교육강사, 교육방법, 교육내용
정완영 외(2013)	교육내용, 교육방법

2.3 과정평가형 교육의 구성요인

2.3.1 개념 및 정의

배성현 외(2013)는 교육목표는 개인이 새로운 지식과 기술을 배우면서 달성해야 하는 과업이라고 하였다. 교육목표에서 학습목표를 지향하는 개인은 도전적으로 과업의 달성을 추구하며, 어려움이나 장애에 직면했을 때에도 과업을 완전히 숙달할 때까지 인내하는 성향을 보이는 반면, 성과목표를 지향하는 개인은 동료 등의 호의적 평판으로 자신의 능력을 과시할 수 있는 목표를 선호하여 어려움이나 장애에 직면했을 때 회피하는 성향을 보인다. 따라서, 학습목표를 지향하는 개인은 성과목표를 지향하는 개인보다 교육훈련 동기가 높은 것으로 보고되고 있다.

김성대, 김하균(2023)은 교육목표는 학습자가 교육에 참여하는 지각에 유의한 영향을 가지는 지향점이라고 정의하고, 교육목표는 교육성과에 대한 동기를 부여하며, 교육에 대한 학습동기 역시 교육성과에 영향을 미친다고 하였다. 특히 과정평가형 교육은 NCS 능력단위에서 제시하는 교육목표를 기준으로 종목별 편성기준에 따라 교육평가가 이루어짐으로 인해 교육목표는 취업가능성과 교육만족도와 밀접한 연관이 있다.

정신철, 김하균(2023)은 교수자는 교육 수행에 앞서 바람직한 수업은 어떤 수업인지, 수업을 어떻게 진행할 것인지에 대해 계획한다. 연구자들은 수업을 계획함에 있어 수업 모형과 이론으로 정립하며 교수자의 효과적인 교육 실천에 교육설계가 많은 도움이 가능할 것으로 예측하였다. 즉, 교육설계는 교육생들의 수준에 부합하는 정확한 목표 설정 및 이를 성취하기 위한 교육활동과 교육 자료를 계획하는 과정이다. 교수자는 이 과정에서 교육에 부합하는 방법을 선택하고 수업의 단계와 절차를 구성하게 된다. 즉, 교육설계는 바람직한 수업 실천을 위한 전제이자 현실화하는 중요한

과정이다.

이효진, 박인우(2022)는 수업설계란 바람직한 수업실천을 위한 전제조건이자 비구조화된 복잡한 사고방식의 문제해결과정이라고 정의하였다. 교사가 수업을 설계할 때, 이론적인 절차와 방법만으로는 실제로 수행하는 수업 과정을 이해하기가 쉽지 않다. 따라서, 수업설계에 있어 교수자의 안목과 경험에 기반한 창의성이 보다 중요한 요인이 될 수 있음을 강조하였다. 교육평가란 교육목표의 달성도이며, 현재의 입시를 우선시하는 상대평가 중심의 교육평가는 학교 현장에서의 수업 개선을 방해하는 장애요인의 하나가 된다. 다시 말해, 평가의 유형과 목적의 적절성은 교육목표 달성을 위한 효과적인 학습절차와 과정인 수업방법과 직결되는 부분임을 의미한다.

김미선(2022)은 교육설계를 교수자가 수업을 실시할 목적으로 교수자가 수행하는 수업활동과 강의계획에 관한 것으로 정의하고, 교육설계에는 학습의 내용결정과 구조, 학습활동의 방식과 시기, 학습자 상호간 작용과 관련한 기획, 학습에 대한 평가 등을 조직화하고 설계하는 것을 포함한다고 하였다.

정재승(2015)은 교육평가를 평가기준과 방법의 명확한 전달, 과제의 양, 과제에 관한 피드백, 학습효과의 측정내용으로 개념화하였다. 이론과 실무 능력을 함께 갖춘 실무에 강한 전문 인력 양성을 목적으로 하는 NCS 과정은 특히 실습평가 계획에서 과정평가 중심의 교육평가 계획이 수립되어야 하고, 그 구성에서도 시험, 출석률, 발표, 과제, 수업참여도 등의 평가요소가 적절한 비율로 설계해야 한다. 결과 위주의 평가방식인 주, 객관식 위주의 지필검사는 실습, 실무 위주의 과정 중심의 평가방식으로 전환하고 교육목표와 관련된 다양한 주제나 교재를 반영하는 등 평가범위의 확대 또한 고려할 필요가 있다.

표 2-9. 과정평가형 교육 구성요인의 개념

구성요인	연구자	개념 및 정의
교육목표	김성대, 김하균(2023)	학습자가 교육에 참여하는 지각에 유의한 영향을 미치는 지향점
	배성현 외(2013)	개인이 새로운 지식과 기술을 배우면서 달성해야 하는 과업
교육설계	김미선(2022)	교수자가 수업을 실시할 목적으로 수행하는 수업활동과 강의계획에 관한 것
	이효진, 박인우(2022)	바람직한 수업실천을 위한 전제조건이자 비구조화된 복잡한 사고방식의 문제해결과정
	정신철, 김하균(2023)	교육생들의 수준에 부합하는 정확한 목표 설정 및 이를 성취하기 위한 교육활동과 교육 자료를 계획하는 과정
교육평가	이효진, 박인우(2022)	교육목표의 달성도
	정재승(2015)	평가기준과 방법의 명확한 전달, 과제의 양, 과제에 관한 피드백, 학습효과의 측정 내용

2.3.2 선행연구

학습목표 지향성은 새로운 상황에서 새로운 기술 등을 습득하고 숙달시켜 개인의 역량을 향상함으로써 궁극적으로 자아를 개발하고자 하는 경향을 의미한다. 학습목표 지향성이 높은 개인의 경우 제시받은 과제를 통하여 새로운 지식을 배우고, 자신의 능력을 향상시키는데 노력을 집중하는 동시에, 이전의 성과를 초월하는 정도의 높은 레벨의 목표를 설정하고 성취하기 위한 노력을 계속하는 성향이 있다.

정재승(2015)은 수출입관리에서 NCS와 학습모듈의 내용적 차이에 따른 수출입관리 교육과정을 개발하고 교육성과를 분석하였는데, 교육성과에 미치는 주요 구성요인으로 교육설계, 교육내용, 교수 및 촉진자, 학습활동, 교육평가를 설정하였다.

이태희(2018)는 기업 이러닝에서 메타인지를 학습 성과로 가정하고, 주요한 변수로 학습목표 지향성과 자기효능감을 독립변수로 설정한 후 학습전이에 미치는 영향을 검증한 결과, 기업 이러닝에서 교육훈련 프로그램 학습자의 학습목표 지향성과 자기효능감은 학습전이에 유의한 영향을 미친다고 보고하였다.

과정평가형 자격의 교육훈련 과정에서 운영의 지표는 투입, 과정, 결과로 나누어 도출되는데, 투입과 관련한 구성요소는 과정평가형 자격의 교육, 훈련내용과 방법, 그리고 시설과 장비 등과 관련되며, 과정과 관련한 구성요소는 교수, 학습, 평가 등이 있으며, 결과와 관련한 구성요소는 학습자의 성취도와 만족도 등이 있다. 결과와 관련하여 성취도와 만족도는 지표를 선정하여 설문지를 활용한 조사연구가 진행되며, 고용 성과와 영향은 고용보험 데이터베이스를 활용한 실증분석을 통해 성과를 측정하고 있다(조세형 외, 2016).

Roszkowski & Soven(2010)은 과정평가형 과정의 학습의 양과 내용의

유용성에 주목하여 학습의 만족도를 높게 예측하였는데, 특히, 학습의 운영 체계, 학습의 내용, 평가방식의 3개 요인이 과정평가형 과정의 전반적인 만족도에 유의한 영향을 미친다고 보고하였다.

김성대, 김하균(2023)은 교육평가는 교육목표의 달성 정도를 제시하고, 의사결정에 의미 있는 정보를 제공하여 의사결정 과정을 보조하는 것이라고 하였다. 이러한 교육평가는 자기개발을 위한 동기부여가 가능하고, 학습자들에게 교육평가에 대한 긍정적인 인식을 준다. 평가는 평가 기준에 따라 결과가 달라질 수 있기 때문에, 평가 기준은 공정하고 객관적이어야 하고, 학습자들에게 사전공지가 되어야 한다. 공정하고 객관적인 평가에 대한 긍정적 인식은 학습만족도에 유의한 영향을 미치므로 교육평가와 학습만족도는 밀접히 관련되어 있다.

과정평가형 교육 구성요인과 관련된 선행연구의 내용은 표 2-10과 같다.

표 2-10. 과정평가형 교육 구성요인과 관련된 선행연구

연구자	구성요인
김성대, 김하균(2023)	교육목표, 교육내용, 교수-학습과정, 교육평가
이태희(2018)	학습목표, 교육훈련설계, 직무환경
정재승(2015)	교육내용, 교육설계, 교수 및 촉진자, 교육평가, 학습활동
Roszkowski & Soven(2010)	운영체계, 학습내용, 평가방식

2.4 행정서비스 품질의 구성요인

2.4.1 개념 및 정의

행정서비스품질의 측정과 관련한 연구는 Parasuraman et al.(1985)의 연구가 대표적이다. 이들은 서비스품질의 개념으로 특정한 서비스를 대상으로 개인적으로 우수성에 대한 전반적인 판단과 태도라고 제시하였으며, 갭(Gap)분석을 통해 상호 중복되는 차원들은 통합하고 서비스품을 5개의 차원으로 구성된 SERVQUAL모델을 제시한 바 있다(서영복, 박찬권, 2016). 세부적으로 살펴보면, 첫째는 유형성(tangibles)으로 물적 요소의 외형을 뜻하는 물리적 시설과 장비, 인적자원의 존재 여부다. 둘째는 신뢰성(reliability)으로 약속된 서비스를 정확하고 믿을 수 있게 수행하는 능력이다. 셋째는 반응성(responsiveness)으로 고객을 즉각적으로 도와주고 서비스를 제공하고자 하는 의지를 말한다. 넷째는 확신성(assurance)으로 직원의 공손함과 지식, 그리고 고객에 대한 신뢰를 바탕으로 안정감을 주는 능력이다. 마지막으로 공감성(empathy)은 고객에 대한 차별화된 이해의 노력을 통해 접근의 용이함과 원활한 의사소통을 포함하여 고객에게 개인적 관심과 애정을 주는 능력으로 정의한다.

이진구(2020)는 평가의 원칙을 신뢰성, 타당성, 유연성, 공정성의 4가지로 제시하였는데, 이 중 신뢰성이란 평가자가 동일한 사항에 대하여 동일한 평가를 내리는 것과 관련된 원칙이다. 신뢰성 확보를 위해서 평가자는 평가의 결과가 일관되게 유지되고 있는지 확인하고, 동일한 능력단위나 모듈에 대해서 모든 교육생을 일관되게 평가하는 자세를 견지하여야 한다. 또한, 능력단위와 관련한 모듈의 동일한 증거자료는 동일한 평가결과로 수렴하는지 확인하여야 하고, 만약 평가자가 다수일 때에는 평가자 간 편차를 줄이기 위한 방안도 수립하여야 한다.

윤수연(2017)은 NCS기반 교육시스템의 추천의도에 영향을 미치는 주요 요인을 연구하였는데, NCS 교육기관이 학습자에게 제공하는 NCS 교육서비스의 품질요인을 SERVQUAL모형의 신뢰성, 확신성, 내용성, 반응성, 유용성, 유형성 요인을 NCS 교육기관의 실정에 맞는 교육 서비스 품질로 재구성하였다. 신뢰성은 NCS 교육시스템이 믿을 수 있고 정확하게 서비스를 수행하고 제공하는 능력의 정도로, 내용성은 NCS 교육시스템이 제공하는 교육내용과 교육프로그램의 다양성 정도로, 확신성은 NCS 교육시스템 상에서 제공되는 교수자의 능력과 지식, 그리고 안정적인 믿음의 정도로, 반응성은 NCS 교육시스템이 교육대상자의 요구에 신속하게 응답하는 대응 능력의 정도로, 유형성은 NCS 교육시스템을 제공하는 시설과 도구 등의 물리적인 교육환경의 정도로, 유용성은 NCS 교육시스템이 교육대상자에게 제공하는 다양한 진로지도, 전문지식과 성과의 결과물인 취업지원의 정도로 정의하였다.

이선범, 김양현(2016)은 경찰학 관련 대학교 재학생을 대상으로 교육서비스 품질 요인을 5가지로 설정하여 교육서비스 품질이 만족도에 미치는 영향을 분석하였다. 교육서비스 품질요인은 SERVQUAL모형에 입각하여 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성을 설정하였으며, 유형성은 물리적 시설의 설비, 외양, 직원, 문서 등의 유형적 증거로 정의하였으며, 신뢰성은 약속한 서비스를 정확히 제공하는 능력으로, 반응성은 학생 등에게 빠른 서비스를 제공하고자 하는 의지로, 확신성은 교수의 지식과 정중함, 그리고 신뢰를 줄 수 있는 능력으로, 공감성은 학생에 대한 보살핌과 요구에 대한 배려로 조작적인 정의를 내렸다. 이를 토대로 분석한 결과, 이중 반응성을 제외한 공감성, 유형성, 신뢰성, 확신성의 순으로 학생만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

오봉근(2015)은 대학의 산학협력에서 행정서비스품질이 서비스가치와 관

계몰입에 미치는 영향을 대학과 기업 간의 직접적인 상호작용에 중점을 두고 연구하였는데, 기존의 SERVQUAL모형의 서비스 품질요인 중 신뢰성, 반응성, 공감성을 주요 요인으로 선정하였다. 신뢰성은 고객과 상호 약속한 사항을 정확하고 일관성 있게 이행하고 지키려는 수행자세로, 반응성은 고객을 도우려는 의지와 즉각적 서비스의 제공으로, 공감성은 고객에 대한 응대를 통한 관심과 배려, 그리고 고객이해도의 정도라고 정의한 바 있다.

행정서비스 품질 구성요인의 개념 및 정의는 표 2-11과 같다.

표 2-11. 행정서비스 품질 구성요인의 개념

구성요인	연구자	개념 및 정의
유형성	심우극, 최호규(2015)	물리적 설비와 시설, 종사자를 의미
	윤수연(2017)	NCS 교육시스템을 제공하는 시설과 도구 등의 물리적인 교육환경의 정도
	이선범, 김양현(2016)	물리적 시설의 설비, 외양, 직원, 문서 등의 유형적 증거
	Parasuraman et al.(1985)	물적 요소의 외형인 물리적 시설과 장비, 인적자원의 존재여부
신뢰성	심우극, 최호규(2015)	정확하게 약속한 서비스를 제공하는 능력
	오봉근(2015)	고객과 약속한 사항을 정확하고 일관성 있게 이행하는 자세
	윤수연(2017)	NCS 교육시스템이 믿을 수 있고 정확하게 서비스를 수행하고 제공하는 정도
	이선범, 김양현(2016)	약속한 서비스를 정확히 제공하는 능력
	이진구(2020)	평가자가 동일한 사항에 동일한 평가를 내리는 것
	Parasuraman et al.(1985)	약속된 서비스를 정확하고 믿을 수 있게 수행하는 능력
공감성	심우극, 최호규(2015)	고객의 개인적 요구에 부응하는 정도
	오봉근(2015)	고객에 대한 관심과 배려를 통한 고객이해도의 정도
	이선범, 김양현(2016)	학생에 대한 보살핌과 요구에 대한 배려
	Parasuraman et al.(1985)	고객에 대한 차별화된 이해로 고객에게 개인적 관심과 애정을 주는 능력

2.4.2 선행연구

교육행정서비스의 품질측정은 학습대상자의 기대에 맞는 수준의 서비스를 얼마나 적절하게 제공하였는지를 제대로 측정하였는지에 대한 개념으로 이해할 수 있다(김은혜, 마희영, 2020). Parasuraman et al.(1985)은 5개 차원에서 22개의 항목으로 이루어진 SERVQUAL이라는 서비스 품질 측정척도를 개발하였고, 이후 Cronin & Taylor(1992)는 SERVQUAL을 보완하여 성과항목 위주로 품질수준을 측정하는 SERVPERF를 개발하였다. 교육행정서비스의 품질측정과 관련한 선행연구에서는 SERVQUAL과 SERVPERF 모델의 5가지 측정도구가 주로 활용되었음을 확인할 수 있다.

이혜윤, 박명자(2017)는 교육서비스품질의 개념을 교육기관에서 제공하는 유·무형적 서비스에 관하여 학습자가 전반적으로 지각하는 정도라고 정의하고, 교육기관이 학습자에게 제공하는 교육서비스품질 측정도구로서는 지각된 성과를 측정하는 SERVQUAL 모형의 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성, 유형성 요인을 바탕으로 실증적인 파악이 가능하도록 재구성하였다. 이 중 유형성은 교육기자재, 강의실, 편의시설, 전산망 등의 교육시설과 신뢰성, 반응성, 공감성은 직원의 신속 정확한 행정, 직원의 적극적 도움, 정확한 학사일정, 진로취업정보 등의 교육행정과, 확신성은 계획적인 강의, 유대관계, 강의내용, 전달능력, 전문지식 등의 교육과 밀접한 관련이 있는 것으로 파악하였다.

강려은, 양성병(2017)은 IT교육을 수강하는 학습자를 대상으로 IT교육서비스품질을 SERVPERF 모형의 척도를 이용하여 측정하고 IT교육서비스품질이 교육만족도에 미치는 영향을 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성 및 공감성 변수로 나누어 분석한 결과, IT교육서비스 품질에서 유형성, 신뢰성, 확신성 요인이 교육만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반응성과 공감성은 IT교육서비스 품질에서 교육만족도에 유의한 영향을 미치지

지 않는 것으로 나타났는데, 학습자에게 확인 가능한 즉각적인 반응과 학습자 자체에 대한 이해만으로는 교육만족도를 향상시킬 수 없다고 해석이 가능하다.

심우극, 최호규(2015)는 교육서비스 품질이 서비스 가치와 고객만족, 그리고, 자발적 행동의도에 미치는 영향에 관한 연구에서 서비스의 특성과 교육환경 등을 감안하여, 교육서비스의 구성요소를 유형성, 반응성, 확신성, 신뢰성, 공감성의 5가지로 분류하였다. 유형성은 물리적 설비와 시설, 그리고 종사자를 의미하여, 반응성은 고객을 대상으로 하는 신속한 서비스 제공을, 확신성은 교수자가 지식을 바탕으로 정중한 태도로 신뢰를 보이는 정도로, 신뢰성은 정확하게 약속한 서비스를 제공하는 능력으로, 공감성은 고객의 개인적 요구에 부응하는 정도로 정의하였다.

김현성 외(2020)는 커피 교육서비스의 품질 요인을 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성의 5가지로 분류하고, 각각의 교육서비스 품질 요인이 충성도와 교육만족도에 미치는 영향 분석한 결과, 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성 요인은 교육만족도에 정(+)의 유의한 영향이 나타났고, 유형성, 신뢰성, 반응성, 공감성 요인은 충성도에 정(+)의 유의한 영향이 있는 것으로 나타나 커피 교육서비스 품질의 향상은 충성도와 교육만족도에 긍정적 영향을 미친다고 하였다.

최은혜(2018)는 국내 유학생을 대상으로 대학의 서비스 품질을 유형성, 신뢰성, 대응성, 확신성, 공감성, 가치성의 구성요인으로 설정하여 서비스 품질이 만족도, 그리고 충성도에 미치는 영향을 연구하였는데, 전반적인 교육서비스에 대한 만족도가 높을수록 간접적인 매개효과를 통해 충성도에도 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

본 연구는 직업훈련교육이 교육성과와 고용가능성에 미치는 요인을 분석하는데 있다. 이를 위해 선행연구를 바탕으로 행정서비스 품질요인을 유형

성, 신뢰성, 공감성으로 설정하고 관련 연구를 진행하고자 한다.

행정서비스 품질 구성요인과 관련된 선행연구의 내용은 표 2-12와 같다.

표 2-12. 행정서비스 품질 구성요인과 관련된 선행연구

연구자	구성요인
강려은, 양성병(2017)	유형성, 신뢰성, 공감성, 반응성, 확신성
김현성 외(2020)	유형성, 신뢰성, 공감성, 반응성, 확신성
심우극, 최호규(2015)	유형성, 신뢰성, 공감성, 반응성, 확신성
윤수연(2017)	유형성, 신뢰성, 확신성, 내용성, 반응성, 유용성
이혜윤, 박명자(2017)	유형성, 신뢰성, 공감성, 반응성, 확신성
최은혜(2018)	유형성, 신뢰성, 공감성, 대응성, 확신성, 가치성

2.5 교육만족도

2.5.1 개념 및 정의

학습은 지식과 기술 등의 배움을 통해서 생존에 요구되는 행태를 습득하고 익히는 과정과 더불어 인격 함양을 포함하는 개념이며, 만족은 모자라는 것 없이 마음에 흡족한 상태, 혹은 욕구가 충족된 느낌을 뜻한다. 개인의 만족에 영향을 미치는 요인들은 정신적 혹은 물질적으로 주관적이거나 심리적인 영역에 속한 감정과 밀접히 관련되어 있어서, 어떠한 구체적인 목표를 가지거나 달성 또는 추구하고자 하는 주관적 정서 상태를 전제로 하고 있다. 또, 김보람(2020)은 만족도는 목표의 달성이나 일정한 욕구 충족에 대한 개개인의 감정의 상태를 의미하는데, 집단 구성원으로 주어진 역할을 수행해 나가는 과정에서 증대되는 자아실현의 기회를 통하여, 직무에 대한 욕구를 충족하고, 자신의 능력을 충분하게 발휘할 수 있는 조건과 환경 속에서 만족도는 높아진다고 하였다.

정기수(2011)는 수업 만족도는 교육적인 경험에 관하여 학생 자신이 경험하는 긍정적인 연상의 기준으로 정의하였는데, 이 개념은 학습자를 중심으로 제공되는 교육의 질 담보를 통해 높은 수준의 만족도를 보장함으로써 학습자의 기대에 교육서비스를 얼마나 만족스럽게 제공하는지의 정도와 관련된 개념이라고 하였다. 다시 말해, 학습자가 필요하다고 인식하는 학습과 관련된 내용이 최적으로 서비스되고 있는지를 학습자가 지각하고, 또한 학습에 대한 욕구가 어느 정도 충족되는지 인지하는 수준 정도라고 표현할 수 있다.

김성대, 김하균(2023)은 교육만족을 학생이 수업에서 스스로 느끼는 정신적, 인지적 반응이자 학습의 결과로 변화하는 지식의 충족과 태도에서 오는 주관적 학습효과 반응이라고 하였다. 따라서, 교수자는 명확한 학습 목

표를 제시하고, 타당한 수준의 교육내용을 통해 학습자의 흥미를 유발하는 것이 중요하다. 공정하고 객관적인 평가는 교육생의 이해도와 교육성과를 높여 취업자신감에도 유의한 영향을 미치므로, 교육만족과 취업자신감은 관련성이 깊다.

정신철, 김하균(2023)은 교육만족은 교육 이후 교육 경험과 관련된 교육생의 주관적 반응을 교수자의 교육내용과 과정, 환경 등을 척도로 평가하는 것으로, 교육 관련 특성들의 만족의 합으로 간주된다고 하였다.

이처럼 교육만족도는 특정한 개인이 교육이나 학습을 거친 후의 만족도를 평가하는 것인데, 주관적인 감정영역을 다름으로 인해 어떠한 도구를 사용한다 하더라도 객관적인 측정이 어렵다. 그럼에도 불구하고 효과적인 교육예측을 위한 중요한 지표의 하나로 간주되고 있어 교육만족도를 측정하기 위한 시도는 계속되고 있는 실정이다.

교육만족도의 개념 및 정의는 표 2-13과 같다.

표 2-13. 교육만족도의 개념

구성요인	연구자	개념 및 정의
교육 만족도	김보람(2020)	목표의 달성이나 일정한 욕구 충족에 대한 개인의 감정 상태
	김성대, 김하균(2023)	학생이 수업에서 스스로 느끼는 정신적, 인지적 반응이자 학습의 결과로 변화하는 지식의 충족과 태도에서 오는 주관적 학습 효과 반응
	정기수(2011)	학습자의 기대에 교육서비스를 만족스럽게 제공하는지의 정도
	정신철, 김하균(2023)	교육 관련 특성들의 만족의 합

2.5.2 선행연구

송영선(2021)은 프로젝트 교수 방법과 발산형, 융합형, 수렴형, 적응형의 4가지 학습양식이 학습만족도에 미치는 영향을 분석한 결과, 프로젝트 교수 방법은 학습만족도에 유의한 영향을 미쳤으며, 학습양식 중 융합형과 적응형 학습양식이 프로젝트 교수 방법과 학습만족도의 영향 관계를 부분 매개하여 제4차 산업혁명 시대의 급변하는 환경하에서 프로젝트 교수 방법에 있어, 적응형과 융합형 학습양식이 중요함을 확인하고 학습자의 학습양식에 따른 교수설계 방식이 뒷받침되어야 함을 제시하였다.

임대규, 오원정(2019)은 학습자 측면의 NCS기반 교육과정의 효과를 NCS를 적용한 세무회계 교과목 수강 학생들을 대상으로 NCS에 기반한 교육과정에 대한 이해도를 구성요소, 능력단위, 학습모듈로 구분하여 설정하고, 이해도에 따른 수업만족도, 취업가능성, 교육성과를 분석한 결과, NCS에 대한 이해도는 수업만족도와 교육성과, 그리고 취업가능성에 모두 유의한 영향을 미쳤다.

박태호(2022)는 학습만족도의 목표는 실무에 필요한 기술, 태도, 지식 등을 숙련시키는데 있다고 보고, 상황과악 능력과 문제해결 능력 등을 구체적으로 반복수행하면서 실무적응도를 높이는 것이 학습에 대한 성취감을 고양시키며, 궁극적으로 학습만족도를 높여, 진로결정에 대한 유의한 영향을 미친다고 하였다. 이와 관련하여 진로결정에 영향을 미치는 학습만족도의 구성요인으로 교수법 만족도, 실습환경 만족도, 교과 만족도, 수업 만족도를 제시하였다.

오만덕(2016)은 NCS에 기반한 교과목은 학습자의 만족이 궁극적으로 교수자와 학습자 간 관계와 신뢰, 교수자의 전문성, 교육환경, 교수자와 학생 간 상호작용, 학습자의 학습동기, 교육서비스 등의 다양한 변수의 결과라고 본다. NCS 기반 교과목을 교수할 경우의 교수자는 교육부 등이 사전에 제

시한 가이드에 의하여 NCS 기반 교과목을 운영 및 평가하므로 교수자의 NCS에 대한 명확한 이해가 선행되어야 학습자에게는 교육의 질을 담보하고 학습자의 만족도 제고에도 긍정적인 영향을 줄 것으로 보았다.

황유정, 이윤상(2018)은 수업에 대한 만족도를 수업을 통해 얻을 수 있는 학습의 양과 타인에게 추천할 의지가 있는가로 보았다. 연구 결과, 협동적인 학습양식은 수업만족도에 유의한 영향을 미쳤는데, 협동적인 학습양식을 가진 학습자는 다른 학습자와 정보, 지식, 기회 등 협력적으로 공유함으로써 긍정적인 자아개념을 통한 학습태도 향상으로 수업만족도도 높아지는 것으로 보았다.

교육만족도와 관련된 선행연구의 내용은 표 2-14와 같다.

표 2-14. 교육만족도와 관련된 선행연구

연구자	구성요인
박태호(2022)	학습만족도
송영선(2021)	학습만족도
오만덕(2016)	학습자만족
임대규, 오원정(2019)	수업만족도
황유정, 이윤상(2018)	수업만족도

2.6 교육성과

2.6.1 개념 및 정의

성과의 개념은 복합적 의미가 중첩돼 있어 정형화하기 어렵지만, 효과성의 측면에서 목표 대비 달성의 정도와 효율성의 측면에서 자원의 효율적 활용을 포괄하는 개념으로 이해할 수 있다(전은수, 2013).

김채호, 나윤규(2010)는 교육성과의 개념을 교육관련 조직의 목표를 실현하거나 달성하는 것으로 조직에 관련된 참가자들의 욕구를 보편적으로 충족하는 정도라고 하였으며, 단기적인 산출량의 누적치가 장기적 결과로써 교육성으로 접근한다고 하였다. 이러한 장기적 결과로써의 교육성은 인성 및 도덕성의 발달, 신체 성장과 발달, 개인의 인지발달, 공동체 의식의 함양, 그리고 자아실현 등이 포함된다.

정영미, 홍창식(2015)은 학교의 역할을 교육, 봉사, 연구로 구분하고 이러한 학교의 역할이 중심이 되어 학교의 효율성 정도를 평가한 결과물을 교육성이라고 정의하였다. 또한, 교육성을 교육서비스를 제공하는 학교의 목적 또는 목표를 얼마나 성공적으로 수행하는 정도와 학생들의 욕구를 충족시켜 개인의 자아성취를 높이고 학교에 가지는 충성도의 정도라고 정의한 바 있다.

정신철, 김하균(2023)은 교육성을 목표한 내용을 달성한 정도, 그리고 자원의 효율적 활용이라는 의미를 복합적으로 담고 있다고 하였다. 또, 교육성은 선행연구에 따라 취업률, 수료율 등과 같은 가시적인 성과나, 통제하기 어려운 여러 다양한 변인들이 기준이 될 수 있기 때문에, 연구의 관점과 목적, 방법에 따라 상이한 결과가 나타날 수 있다.

교육 관련 서비스를 제공하는 교육기관 등의 교육성과와 관련된 연구들은 아직까지 보편적으로 합의되기에는 미흡하고, 이와 관련된 용어도 체계

적으로 정립되어 있지 못한 실정이다. 따라서, 교육성과와 유사한 개념으로, 기존 선행연구에서는 교육의 효과성, 교육의 효율성 등도 활용되고 있다. 대학의 경쟁력 강화를 위한 정책과 더불어 최근에는 교육성과와 함께 교육역량, 교육경쟁력 등의 용어도 교육성과와 유사한 개념으로 혼용하여 사용되고 있다.

교육성과 구성요인의 개념 및 정의는 표 2-15와 같다.

표 2-15. 교육성과의 개념

구성요인	연구자	개념 및 정의
교육성과	김채호, 나운규(2010)	교육관련 조직의 목표를 실현하거나 달성하는 것
	전은수(2013)	목표 대비 달성의 정도와 자원의 효율적 활용을 포괄하는 개념
	정신철, 김하균(2023)	목표한 내용을 달성한 정도와 자원의 효율적 활용의 복합적 의미
	정영미, 홍창식(2015)	학교의 목적을 성공적으로 수행하는 정도와 학생들이 가지는 학교에 대한 충성도의 정도

2.6.2 선행연구

임대규, 오원정(2019)은 교육성과의 주요 구성요인으로 학습활동, 교수설계, 교육평가로 설정하여 NCS에 기반한 교육과정의 효과성을 검증한 바 있다. 송기옥, 민경미(2014)는 교육성과의 핵심은 학습참여자가 얻는 혜택이나 이점, 그리고 교육이 완료된 이후 학습자가 습득한 기술, 교육의 참여 결과로 학습자가 가정, 학교, 지역사회 등에서의 변화하는 모습이라고 하였다.

정영미, 홍창식(2015)은 교육서비스의 교육성과의 구성요인을 충성도와 자아성취요인으로 선정하고 교육기관의 특성에 따른 학생만족과 교육성과

를 체계적으로 분석하였는데, 학생만족과 교육성과를 높이기 위해서는 대학교와 전문대학 모두 환경적 만족요인과 교육적 만족요인의 충족을 통해 학교에 대한 충성도와 학생들의 자아성취도를 높이는데 진력하여야 한다.

조원희, 서정대(2017)는 교육성과의 주요 구성요인으로 학업활동, 진로계획 설정, 학업의욕, 선후배 간 관계형성, 그리고 자부심을 선정하고, 교수, 교육환경, 교육내용 등의 경영학 교육의 특성이 교육성과에 미치는 영향을 검증한 바 있다. 경영학 교육의 특성은 교육성과에 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 상대적인 영향력 크기는 교수의 특성, 교육내용의 특성, 교육환경의 특성 순으로, 이는 경영학 교육에서 교육성과를 향상시키기 위해서는 경영학과 교수의 역할이 전문성과 자질확보 중심으로 강화되어야 함을 의미한다.

교육성과와 관련된 선행연구의 내용은 표 2-16과 같다.

표 2-16. 교육성과와 관련된 선행연구

연구자	구성요인
송기옥, 민경미(2014)	학습만족도, 취업성과
임대규, 오원정(2019)	수업만족도, 교육성과, 취업가능성
정영미, 홍창식(2015)	교육성과, 자아성취, 충성도
조원희, 서정대(2017)	교육성과

2.7 취업가능성

2.7.1 개념 및 정의

취업가능성이란 사전적으로는 개인의 취업을 가능하게 하는 특성(character)이나 자질(quality)로 비교적 간단하게 정의되는 경우도 있지만, 적용되는 맥락이나 관점에 따라서는 다양한 개념으로 정의가 가능하다.

백평구(2013)은 대학생의 고용가능성을 진단하기 위한 도구를 개발하면서 고용가능성의 개념으로 노동시장과 직업의 변화에 유연하게 대응하는 동시에 고용을 지속적으로 유지하면서 직업적 성공이 가능하도록 요구되는 개인의 역량으로 정의한 바 있다. 이때의 고용가능성의 개념은 고용과 관련된 기회를 확인하고 실천할 수 있는 여러 가지의 다양한 구직활동과 노동시장에서 요구하는 지식, 태도 및 기술, 그리고 내외부의 노동시장의 급속한 변화에 대응하기 위한 대처능력 등을 포함한다고 하였다.

정선정(2014)은 실업 상태에 있는 직업훈련생에 대상으로 고용가능성의 개념을 제시하였는데, 고용의 획득과 직업적인 성공을 위해서 요구되는 다양한 능력에 기반한 자신감을 개발하고, 노동시장의 상태를 파악하여, 자신의 고용 상태에 적합하게 조정하는 등의, 고용과 직접 연관된 종합적인 신념과 능력으로 정의하였다. 다시말해, 고용가능성은 취업 또는 재취업, 고용의 유지와 성공적인 직업 수행을 완수하기 위해서 실업자의 직무능력 향상과 노동시장에서의 미스매칭 상황을 감안하여 지속가능한 직업능력의 개발과 경력의 설계와 관리활동 등을 포함하는 개념으로 보았다.

강인주(2020)는 고용가능성을 생애 전반에 걸쳐 고용 획득과 유지를 위한 역량을 개발하고, 내외부의 노동시장과 관련된 맥락을 주지하여, 자신의 취업과 경력관리 목표에 적합하게 조정하는 신념과 능력이라고 정의하였다.

김성대, 김하균(2023)은 고용가능성을 졸업생이 직무를 다루는 능력과 졸업생이 취업가능성이라는 측면에서, 특정한 학생이 취업되거나 담당 직무 분야에서 발전과 성장을 통해 직무에 필요한 기술, 지식, 그리고 태도를 학습하는 것이라고 하였다.

다양한 선행연구를 통한 취업가능성의 개념을 종합해 보면, 평생직업이라는 관점에서 노동시장으로의 진입과 유지를 위하여 필요로 하는 다양한 능력을 확보하여 전생애에 걸쳐 개인의 취업이 가능하게 하는 역량과 지식을 취업가능성이라고 정의할 수 있다. 실업이나 전직 등의 목적으로 일시적으로 실업상태에 있는 자에게 취업과 재취업을 유도하는 지속적인 직업능력의 개발과 일경험의 확대로 개인의 역량을 강화한다면 취업가능성은 지속적으로 높일 수 있다.

취업가능성의 개념 및 정의는 표 2-17과 같다.

표 2-17. 취업가능성의 개념

구성요인	연구자	개념 및 정의
취업 가능성	강인주(2020)	자신의 취업과 경력관리 목표에 맞게끔 조정하는 신념과 능력
	김성대, 김하균(2023)	특정한 학생이 취업되거나 담당 직무 분야에서 발전과 성장을 통해 직무에 필요한 기술, 지식, 태도를 학습하는 것
	백평구(2013)	직업적 성공이 가능하도록 요구되는 개인의 역량
	정선정(2014)	고용과 연관된 종합적인 신념과 능력

2.7.2 선행연구

Yorke & Knight(2004)는 USEM 모형을 제시하고, 취업가능성 개발의 주요 구성요소로 주제에 대한 이해(U: subject understanding), 기술(S:

skilful in context), 자기효능감(E: personal qualities, including self-theories and efficacy beliefs), 메타인지(M: metacognition)를 강조한 바 있다. 주제에 대한 이해란 학문적이거나 현실적인 일반적 원리에 대한 이해를 의미하고, 기술은 학문 또는 일반 영역의 능수능란한 업무 처리를 말한다. 자기효능감은 개인적 자질과 속성이 포함된 개인의 자기효능에 관한 신념을 의미하고, 메타인지는 자기조절능력, 자기성찰능력 등을 포함하여 자신이 배운 것을 실천하고 행동에 반영하는 능력을 의미한다. 이중 취업가능성을 구성하는 4가지 요소 중에 개인적 자질로서의 자기효능감을 다른 요소들에 영향을 미치는 가장 중요한 요소로 제시하고 있다.

Dacre Pool & Sewell(2007)은 CareerEDGE모형을 통해, 취업가능성의 핵심적인 구성요소로 경력개발학습(Career development learning), 경험(E: Emotional intelligence), 전공지식, 이해 및 기술(D: Degree subject knowledge, understanding & skills), 일반기술(G: Generic skills), 감성지능(E: Experience)의 5가지로 설정하였다. 이 모형은 대학에서 제공하는 교육과정을 통해 경력개발학습, 경험, 전공지식, 이해 및 기술, 일반기술, 감성지능 등의 다양한 요소가 전제되어 학습 경험을 평가하고 반성하는 성찰을 통해 자기효능감을 높여 취업가능성을 종합적으로 개발 가능하다고 설명한다. 또한, CareerEDGE모형은 교육 프로그램에서 반드시 고려되고 포함되어야 하는 정보를 비교적 명확하게 제공하고, 각 구성요소와 절차 간의 방향성을 제시함으로써 학계뿐만 아니라 일반 학생과 학부모와 교강사 등에게도 취업가능성 개발 과정을 쉽게 이해시킬 수 있는 장점이 있다.

백평구(2013)은 개인에게 주로 요구되는 속성에 포커스를 두고 취업가능성 진단 도구를 개발하였는데, 대학생의 고용가능성을 구성하는 영역으로서 구직준비도와 고용적합능력을 제시하였다. 구직준비도는 대학 졸업 이후에 노동시장에 진입하기 위한 구직 목표를 설정하고, 이와 관련한 정보

를 탐색하며, 구체적인 구직 전략을 수립 및 실행하는 정도인데, 세부 구성 요소로는 구직목표의 설정, 구직정보의 탐색, 구직기술의 습득, 구직경력의 준비를 설정하였다. 고용적합능력은 고용환경의 전반에 걸쳐 요구되는 능력으로 고용의 획득과, 유지, 발전, 그리고 적응에 필수적인 능력인데, 세부 구성요소로는 문제해결능력, 의사소통능력, 대인관계능력, 자원활용능력을 설정하였다.

김선환, 김미중 (2016)은 취업가능성과 유사 개념으로 진로개발준비도 검사 도구를 개발한 바 있다. 진로개발준비도는 개인이 진로에 대한 목표 달성을 위해 필요한 사항이 어느 정도로 준비되어 있는지 확인하고 진로개발에 필요한 활동을 수행하기 위한 인지적, 정의적 특성이 갖추어진 정도라고 정의하였다. 이와 관련하여 진로개발준비도를 측정하기 위한 구성요소로 자기이해, 전공 및 직업지식, 진로결정확신도, 구직기술, 의사결정효능감, 관계활동효능감으로 제시하고 도구의 타당성을 검증하였다.

취업가능성과 관련된 선행연구의 내용은 표 2-18과 같다.

표 2-18. 취업가능성과 관련된 선행연구

연구자	구성요인
김선환, 김미중 (2016)	진로개발준비도
백평구(2013)	고용가능성
Dacre Pool & Sewell(2007)	고용가능성
Yorke & Knight(2004)	취업가능성

Ⅲ. 연구방법

3.1 연구모형

김구배(2011)는 회계윤리 과목을 수강하는 대학생들을 대상으로 회계윤리 과목의 교육방법, 교육내용, 선택동기, 필요성 등의 변수가 교육만족도와 교육성과에 미치는 영향을 검증하였다. 분석 결과, 교육방법에서는 토론과 발표와 같은 사례 중심의 강의와의 관련성이 높았고, 교육내용에서는 회계윤리와 분석회계 관련 내용이 교육만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 교육방법에서 토론과 발표와 같은 사례 중심의 강의를, 교육내용에서 CSR과 회계윤리가 교육성과에 긍정적 효과가 있는 것으로 나타났다.

이하진, 권기정(2018)은 NCS 기반의 회계정보시스템 교육과정의 구성요소로 강의자료, 교육설계, 교육내용, 교수태도로 설정하여 교육만족과 교육성과에 미치는 요인을 연구하고자 2년제 대학 재학생을 대상으로 NCS의 강의자료, 교육설계, 교육성과, 교수태도 등에 대해 설문조사를 실시하였다. 그 결과, NCS 기반의 교육과정에 포함된 강의자료, 교육내용, 교수태도는 교육만족과 교육성과에 긍정적인 영향을 미쳤다. 교육과정이 긍정적이면 교육성과에도 유의한 영향을 미치고, 교육만족도가 긍정적일수록 교육성과 역시 긍정적인 영향을 미친다는 결과를 확인하였다.

김재현(2011)은 교육서비스의 품질과 고용가능성을 분석하기 위해, 전문대학의 교육서비스를 대학수준과 학생수준으로 구분하여, 수준별 교육서비스에 따른 전문대 대학생의 고용가능성과의 관계를 검증하였다. 검증 결과, 학생수준의 교육서비스 요인 중에서는 교수자의 강의, 역량개발, 학내외 활

동, 수업 등이 고용가능성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

정재승(2015)은 NCS에 기반한 학습모듈의 내용에 따른 수출입관리 교육 과정이 교육성과에 미치는 성과를 분석한 바 있다. 주요변수로 교육설계와 교육평가를 설정하여 분석한 결과, 교육성과에 영향을 미치는 교육설계, 교육평가의 계획적이고 체계적인 운영이 매우 중요함을 강조하였다.

이태희(2018)는 학습목표에 대한 지향성이 높을수록 교육만족도도 높다고 하였으며, 강인주(2020)는 취업가능성을 높이기 위해서는 NCS 교육과정의 학습과 운영과정에서 진로계획 등의 사전수립을 통해 교육목표를 명확히 하고, 취업과 고용유지를 위한 교과목, 교수, 학습법 등의 교육설계, 그리고 학습과목과 직무역량에 대한 교육평가와 같은 교육환경과 여건에 대한 철저한 준비가 필수적이라고 하였다.

노정숙, 장형유(2015)는 SERVQUAL의 5개 차원에서 유형성, 신뢰성, 확신성, 공감성, 응답성을 IT교육서비스 품질요인으로 설정한 후, 교육만족을 매개변수로, 교육성과를 종속변수로 재구성하여 IT교육서비스 품질과 교육몰입에 따른 조절효과를 검증한 결과, IT교육서비스 품질요인 중 유형성, 신뢰성, 응답성, 공감성은 교육만족에 정(+)의 영향을 미쳤으며, 교육만족은 교육성과에 정(+)의 영향을 미쳤다. 또한, 교육몰입이 높을 경우, 교육방식과 교육내용의 전달이 우수할수록 교육만족도가 높아짐을 유추할 수 있다.

이종찬(2013)은 대학 졸업생이 대학 재학 당시의 교육만족과 취업지원프로그램에 참여한 경험이 고용목표 달성을 매개로 고용만족에 미치는 영향을 분석하였는데, 교육만족은 고용목표 달성과 고용만족에 긍정적인 영향을 미쳤으며, 고용목표 달성은 고용만족에 긍정적인 영향을 미쳤다. 고용목표달성은 교육만족과 고용만족의 관계, 그리고 취업지원프로그램에 참여한 경험과 고용만족의 관계 사이에서 매개효과가 유효하였다. 대학생의 고용

목표달성과 고용만족을 높이기 위해 대학 재학 시의 교육만족과 취업지원 프로그램 등의 참여가 중요함이 확인된 결과이다.

정재엽(2018)은 경기지역의 대학생들을 대상으로 핵심역량과 교육만족도, 그리고 고용가능성의 관계를 PLS 구조방정식 모델을 사용하여 가설을 검증하였다. 대학생의 핵심역량은 전공교육 만족도와 교양교육 만족도에 긍정적인 영향을 미쳤다. 또한, 교육만족도는 고용가능성에도 유의한 영향을 미쳤다. 이러한 대학의 교육만족도 향상은 대학생의 고용가능성 증대에 장점으로 작용해서 대학의 경쟁력 강화로 이어질 것이다.

반태현(2016)은 교육만족도와 교육성파가 고용가능성에 미치는 영향을 분석하고, 자기효능감이 교육만족도와 교육성파가 고용가능성에 미치는 영향에서 조절효과가 있는지를 검증하였다. 검증 결과, 첫째, 교육만족도는 교육성파에 유의적인 영향을 미쳤다. 둘째, 교육만족도와 교육성파는 고용가능성에 유의적인 영향을 미쳤다. 수업에 만족하고, 수업을 통해 능력이 향상된다고 느끼는 학생은 고용가능성을 높게 인지하고 있다.

본 연구는 NCS 과정평가형 훈련생을 대상으로 직업교육의 특성 요인이 교육만족도를 통하여 교육성파와 취업가능성에 미치는 영향을 실증적으로 분석하는 데 목적이 있다. 실증 분석을 위해 직업교육의 특성을 NCS기반 교육, 과정평가형 교육, 행정서비스 품질로 구분한 후, NCS기반 교육의 하위요인으로 교육내용, 교육방법, 교수자로 구성하였고, 과정평가형 교육의 하위요인으로 교육목표, 교육설계, 교육평가로 구성하였으며, 행정서비스 품질의 하위요인은 유형성, 신뢰성, 공감성으로 구성하였다.

이러한 선행연구를 기반으로 연구모형을 제시하면 아래의 그림 3-1과 같다.

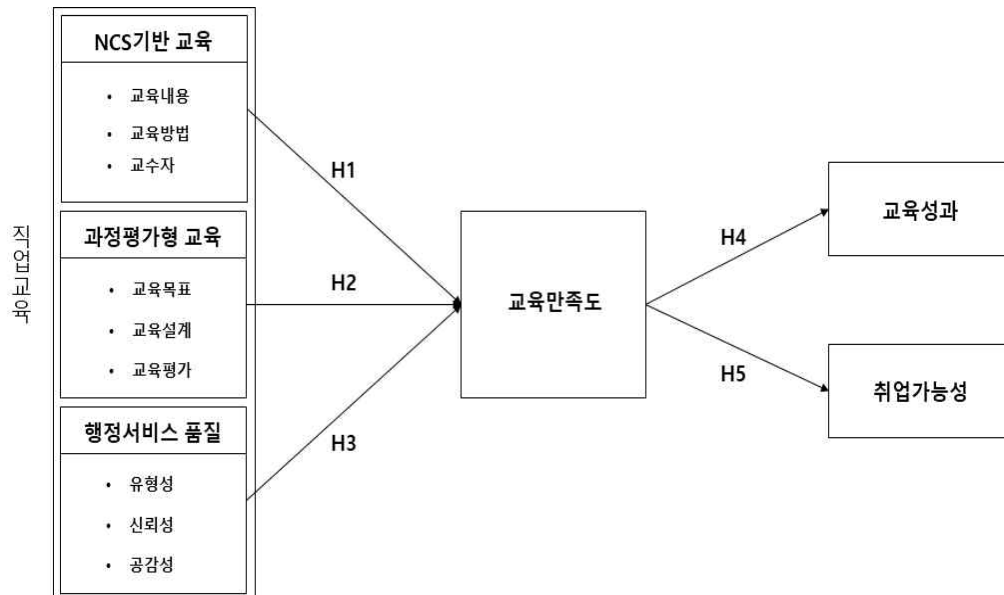


그림 3-1. 연구모형

3.2 연구가설

3.2.1 NCS기반 교육과 교육만족도에 관한 가설

김미진 외(2021)는 NCS 기반 커피직무교육 수강생을 연구대상으로 커피 직무교육에 따른 교육만족도와 행동의도에 끼치는 영향을 분석한 결과, NCS 기반 커피직무교육의 요인인 교육환경, 교육수준, 교육내용, 교육강사가 교육만족도와 행동의도 모두에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

손정리, 강인호(2011)는 직업훈련에 참가한 참여자가 훈련에서 습득한 기술과 지식 등을 자신의 목적에 맞게 활용하는 과정을 교육훈련의 전이라고 전제하고, 교육훈련의 전이는 교육프로그램의 만족도에 따라 참여자에게 기술과 지식을 자연스럽게 이용하게 하는 것은 교육프로그램의 유효성에 달려있다고 하였으며, 이러한 교육만족도의 정도를 좌우하는 주요 요인으로 교육훈련의 방법, 교육훈련의 내용, 강사의 능력, 교육훈련의 환경 등을 제시하였다.

지윤호(2015)는 NCS에 기반한 교육과정의 효과를 질적인 구성요인을 중심으로 대학생이 인지하는 전공만족도와 진로결정 자기효능감 간의 인과관계를 분석하였다. 교육과정의 주요한 구성요인으로 교육방법, 교육내용, 교육환경, 교수역량을 선정하였으며 분석 결과, 선정된 NCS의 모든 질적 요인이 전공만족도에는 유의한 영향을 미쳤다. 교육과정이 학습자의 기대수준과 일치하거나 또는 그 이상인 경우를 전공만족도라고 할 때, NCS에 기반한 교육과정은 학생의 능력과 수준에 맞게 구성되었으며, 교수의 역량과 교육방법 등도 학생의 요구에 부응함을 의미한다.

본 연구에서는 이러한 기존 연구를 기반으로 아래와 같은 가설을 설정하였다.

가설 H1 NCS기반 교육은 교육만족도에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 H1-1 교육내용은 교육만족도에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 H1-2 교육방법은 교육만족도에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 H1-3 교수자는 교육만족도에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.2 과정평가형 교육과 교육만족도에 관한 가설

한애리, 이동임(2020)은 과정평가형 자격의 교육과정에 참여한 교육생들을 대상으로 과정평가형 자격의 구성요소를 교육생의 내재적 가치, 내용의 적절성, 그리고, 평가의 적절성으로 구분하고 전체 과정평가형 자격에 대한 만족도에 미치는 영향을 살펴본 결과, 평가의 적절성과 내용의 적절성이 높으면 자격과정에 대한 전반적인 만족도가 높게 나타났다.

윤이순(2018)은 NCS 기반 검정형자격과 과정평가형자격 훈련프로그램에 참여한 학습자를 대상으로 교육만족도에 대한 인식을 비교 및 분석하여 산업현장에서 요구하는 인적자원 개발을 위한 효과적인 교육 방향을 제시하였다. 주요 요인으로 교육의 만족도, 필수능력단위, 선택능력단위를 선정하였다. 분석 결과, 교육의 만족도에서 과정평가형자격 프로그램의 만족도가 압도적으로 높은 것으로 나타나, 검정형자격보다 과정평가형자격에 기반한 교육프로그램이 보다 효과적인 교육의 방법임을 시사하고 있다.

전휴정(2021)은 직업훈련기관에서 과정평가형 자격과정에 참여한 사람들의 고용가능성에 영향을 미치는 교육만족도 요인을 탐색하였는데, 과정평가형 자격과정에 참여한 사람이 인식하는 고용가능성과 교육만족도 수준이

보통보다 더 높은 수준으로 나타났다.

김인엽 외(2016)는 과정평가형자격 교육훈련내용과 국가직무능력표준 기반의 고교 교육과정을 비교하여, 학교의 과정평가형자격 교육훈련과정의 운영, 활용, 편성, 지원 등의 현황을 분석하였다. 교육훈련의 내용과 평가, 자격 활용과 법과 제도 차원의 시사점을 제시하고, 과정평가형자격 교육훈련과정에서 내부평가의 객관성과 공정성을 제고하는 방식을 통해, 평가도구, 평가방법 등을 개발하고 교수역량을 증대하는 방법을 제안하였다.

이하진, 권기정(2018)은 NCS의 교육내용, 교육설계, 강의내용, 교수태도 등이 교육만족을 매개로 교육성과에 미치는 영향을 실증적으로 검증하였으며, 교육과정에 있는 교육내용, 강의내용, 교육설계, 교수태도는 교육만족에 유의한 영향을 미치며, 교육성과에도 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이러한, 교육과정은 교육성과에도 직접적인 영향을 미쳐, 교육과정이 긍정적이면 교육성과도 긍정적이며, 또한, 교육만족도가 높을수록 교육성과도 높다는 연구 결과를 도출하였다.

본 연구에서 이러한 기존 연구를 기반으로 아래와 같은 가설을 설정하였다.

가설 H2 과정평가형 교육은 교육만족도에 유의미한 정(+)의 영향 미칠 것이다.

가설 H2-1 교육목표는 교육만족도에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 H2-2 교육설계는 교육만족도에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 H2-3 교육평가는 교육만족도에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이

다.

3.2.3 행정서비스 품질과 교육만족도에 관한 가설

한만선 외(2019)는 경상남도 지역에서 40세 이상의 시니어 (예비)창업자를 대상으로 하는 창업교육의 교육서비스 품질을 유형성, 반응성, 확신성, 신뢰성, 공감성 요인으로 설정하고 품질요인에 대한 인식이 만족도와 충성도에 미치는 영향을 분석하였다. 가설의 검증 결과, 유형성을 제외한 교육서비스의 품질요인이 교육참가자의 만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미쳤다.

노정숙(2016)은 IT교육기관 수강생을 대상으로 IT교육서비스 품질요인이 교육만족에 미치는 영향을 분석하였는데, 교육서비스품질의 구성요인으로서는 SERVQUAL 척도를 활용하여 유형성, 신뢰성, 공감성, 확신성, 반응성으로 설정하였다. 그 결과 제시한 품질요인 중 유형성, 신뢰성, 확신성, 반응성은 교육만족에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. IT교육서비스기관에서 수강하는 학생들은 IT교육에 필요한 물리적 환경과 최신의 교육인프라가 잘 갖추어진 환경을 중요시한다고 하겠다. 따라서, IT교육서비스기관은 유형적 시설을 지속적으로 유지 관리해야 하고, 노후한 시설과 실습기자재의 보수와 확충이 필요하다.

윤선정 외(2022)는 조리직업전문학교의 교육환경이 교육만족도에 미치는 영향을 분석하였다. 교육환경을 교육과정, 행정서비스, 강사의 자질, 물리적 환경으로 설정하고 다중 회귀 분석한 결과, 교육만족도에 유의한 영향을 미치는 변수는 교육과정, 행정서비스, 강사의 자질로 판명 되었다.

김은혜, 마희영(2020)은 세무회계학과 재학생을 대상으로 설문조사를 실시하여 교육서비스 품질의 하위요인을 검증한 후, 교육서비스 품질이 교육만족도에 미치는 영향을 요인분석, 회귀분석, 상관관계분석 등을 활용하여

분석하였다. 서비스품질을 측정하는 대표적인 도구인 SERVPERF 모델을 활용하였고, 교육서비스품질로 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성을 설정하고, 교육만족도를 학교교육, 교육과정, 교수, 학교의 환경과 시설로 설정하였다. 분석 결과, 교육서비스 품질 중 유형성, 공감성, 확신성 요인이 교육만족도와 유의한 양(+)의 영향 관계이고, 특히, 유형성이 가장 유의한 영향을 미치는 것으로 드러났다.

김연희(2013)는 행정서비스 중 노인복지서비스의 품질 요인을 유형성 요인, 대응성 요인, 신뢰성 요인, 공감성 요인으로 구분하여 노인복지시설 중 경로식당, 지역사회복지관, 노인의료서비스의 만족도에 미치는 영향을 실증적으로 검증한 결과, 노인복지시설과 서비스 별로 다른 영향요인이 노인복지서비스 만족도에 유의한 영향을 미친다고 검증하였다. 경로식당의 경우, 대응성 요인과 공감성 요인이, 지역사회복지관의 경우 유형성 요인과 신뢰성 요인이, 노인의료서비스의 경우 신뢰성 요인과 공감성 요인이 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 확실적인 결과로 귀결되지 않았다.

문희정, 곽선헌(2022)는 강원도내 H대학교 학생을 대상으로 비대면 교육서비스 품질이 교육만족도와 학업지속의도에 미치는 영향을 분석하였다. 선행연구를 참고하여 SERVQUAL 모델을 토대로 비대면 교육서비스의 품질 요인으로 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성으로 설정하여 검증한 결과, 비대면 교육서비스 품질이 교육만족도에 미치는 유의미한 영향을 확인하였고, 교육만족도는 학습지속의도에 유의한 영향력을 나타냈다.

김지숙 외(2015)는 교육서비스 품질의 하위요인 가운데 반응성, 확신성, 공감성, 신뢰성, 유형성 순으로 교육만족도에 유의한 영향을 미친다고 하였으며, 정기수(2011)는 대학 부설 평생교육기관의 서비스품질 요인과 교육만족도의 관계를 분석한 결과, 공감성, 반응성, 확신성, 유형성의 순으로 교육만족도에 영향을 미친다고 하였다.

본 연구에서는 이러한 기존 연구를 기반으로 아래와 같은 가설을 설정하였다.

가설 H3 행정서비스 품질은 교육만족도에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 H3-1 유형성은 교육만족도에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 H3-2 신뢰성은 교육만족도에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 H3-3 공감성은 교육만족도에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.4 교육만족도와 교육성과에 관한 가설

권민성(2014)은 청소년을 대상으로 하는 수련활동의 만족도가 목표성취도와 교육성과에 미치는 영향을 검증하였는데, 청소년수련활동에서의 프로그램 운영, 청소년지도자, 수련시설의 효율적 활용, 수련활동시의 안전교육, 그리고 전반적인 수련활동에 대한 만족도가 높을수록 목표성취도와 교육성과 역시 향상될 것으로 예측하였다.

박현정, 김희기(2018)는 조리교육기관의 교육만족도를 제고하고 교육만족도가 교육성과에 미치는 영향을 파악하고자 하였다. 그 결과, 교육프로그램, 교육환경 및 시설에 대한 만족도, 학습자에 대한 지원이 강화되면 교육성과도 높아진다고 분석하였다. 따라서, 교육만족도는 교육성과에 유의한 정(+)의 영향을 미치며, 교육의 질을 높이기 위한 방안으로 다양한 교육서비스의 제공과 양질의 교육 관련 콘텐츠의 개발을 대안으로 제시하였다.

김현규 외(2015)가 전산세무회계 교육생을 대상으로 정보시스템의 정보특성이 교육만족도와 교육성과에 미치는 영향을 실증 분석한 결과, 정보특성 중 명확성, 충분성, 신속성, 다양성, 충족성이 교육만족도에 유의한 영향

을 미쳤으며, 교육만족도는 인식된 유용성, 교육생 가치 등의 교육성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

양채윤, 전연숙(2020)은 미용학원 수강생을 대상으로 미용교육서비스 품질요인에 대해 분석하여 수강생들의 교육만족도와 교육성과의 관계를 연구한 결과, 미용교육서비스 품질 중 공감성과 신뢰성, 대응성, 유형성, 확산성이 높을수록 교육만족도가 높았으며, 또한, 교육만족도가 높을수록 교육성과 역시 높았음을 입증하였다. 연구결과를 바탕으로 미용학원에서의 교육만족도와 교육성과를 향상시킬 수 있는 미용교육서비스 품질제고를 위해 미용교육의 방법과 내용을 내실화하고 교육서비스 품질의 전문성을 높일 것을 제안한다.

소원근, 김하균(2017)은 대학생들을 대상으로 대학에서 제공하는 상황, 투입, 성과, 참여 등의 교육서비스 품질과 교육만족도, 그리고 교육성과 간의 관계를 검증하였다. 검증 결과, 교육만족도는 교육성과 중에 지각된 유용성과 교육성취 모두에 긍정적인 영향을 미친 것으로 나타나, 대학에서의 교육서비스 품질이 증가한다면 교육만족도와 교육성과가 향상된다는 것을 실증적으로 확인하였다.

본 연구에서는 이러한 기존 연구를 기반으로 아래와 같은 가설을 설정하였다.

가설 H4 교육만족도는 교육성과에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.5 교육만족도와 취업가능성에 관한 가설

정선정(2014)은 직업훈련에 참여 중인 교육생을 대상으로 교육서비스의 품질 인식에 따른 교육만족도와 고용가능성의 관계를 분석하였는데, 교육서비스의 품질은 교육만족도와 고용가능성 모두에 유의적인 영향을 미쳤

다.

유승갑(2020)은 교육 및 훈련프로그램의 특성이 교육만족도와 취업가능성에 미치는 영향을 실증적으로 분석하고, 실업자의 취업가능성 제고를 위한 교육 및 훈련프로그램 특성을 개선하고 보완하기 위한 연구를 수행하였는데, 교육 및 훈련프로그램 특성이 높을수록 교육만족도가 높고 취업가능성 또한 높은 것으로 드러났으며 교육 및 훈련프로그램 특성의 하위요인에서 교육방법과 강사자질이 취업가능성에 유의한 영향력을 미쳤음을 확인하였다.

이동임 외(2019)는 과정평가형자격을 취득하고 취업에 성공한 자를 대상으로 직무현장에서의 직무수행능력과 기여도를 주제로 한 설문을 실시하였는데, 이중 산업현장에서의 직무수행능력을 향상시키는데 기여한 비율에서 내부평가가 58.6%, 외부평가가 41.4%로, 내부평가가 직무수행능력 향상에 더 효과가 있다고 인식하고 있음이 확인되었다. 이것은 과정평가형자격에서 내부평가가 실제 노동시장에서의 직무수행능력 제고 효과에 대하여 확인한 것으로 과정평가형자격제도의 평가만족도가 취업가능성과의 관계에서 유의한 영향력을 행사할 있음을 시사한다.

전휴정(2021)은 교육만족도는 고용가능성과 높은 수준의 정적인 상관관계가 있으며 교육만족도는 고용가능성에 유의한 영향을 미친다고 하였는데, 교육만족도의 하위요인인 훈련내용, 훈련방법, 시설장비, 전반적인 교육만족, 교수 모두 유의한 영향력을 미치는 것으로 나타났다.

정재엽(2018)도 교육만족도가 대학생이 인지하는 취업가능성에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 대학 교육의 학습성으로 귀결되는 핵심역량은 학생들의 전공 및 교양교육의 만족도에 영향을 미치고 이를 통해 제고된 대학 교육의 만족도는 학생들이 인지하는 취업가능성을 높이는데 긍정적 영향을 미친다.

선행연구를 바탕으로 직업훈련교육을 구성하는 다양한 요인이 취업가능성에 유의한 영향을 미치고 있음을 주지하고, 직업훈련기관이 제공하는 교육프로그램의 특성과 교육만족도가 취업가능성에 직접적인 영향을 미친다는 것을 확인할 수 있다.

본 연구에서는 이러한 기존 연구를 기반으로 아래와 같은 가설을 설정하였다.

가설 H5 교육만족도는 취업가능성에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.



3.3 변수의 조작적 정의

본 연구의 설문 문항은 기존 연구에서 적용한 설문 문항을 본 연구의 목적에 맞게 재구성하였다. NCS기반 교육의 구성요소(교육내용, 교육방법, 교수자), 과정평가형 교육의 구성요소(교육목표, 교육설계, 교육평가), 행정 서비스 품질의 구성요소(유형성, 신뢰성, 공감성), 교육만족도, 교육성과와 취업가능성의 각 변수에 대한 통계분석을 위하여 설문은 총 48개의 문항으로 구성되어 있다. 모든 문항은 5점 척도를 사용하였으며 1점은 ‘매우 부정’, 2점은 ‘부정’, 3점은 ‘보통’, 4점은 ‘긍정’, 5점은 ‘매우 긍정’으로 응답할 수 있다.

3.3.1 NCS기반 교육의 조작적 정의

(1) 교육내용

교육내용이란 “교육의 목표를 달성하기 위해 내용을 효과적으로 조직하고 충실하게 교육하는 일련의 사고 과정”을 의미한다. 본 연구에서 교육내용에 대한 측정항목은 이하진(2022), 이하진, 권기정(2018), 정재승(2015), 주성희, 서민교(2020), 지윤호(2015) 등의 기존 연구에서 적용하였던 문항을 본 연구의 목적에 맞게 재구성하였다. 측정 문항으로는 “강의의 분량이 적절함, 강의내용의 구성이 적절함, 교육 내용에 대한 관심과 흥미를 유발, 강의내용의 난이도가 적절함” 등 4개의 설문 문항으로 구성하고 각 문항을 5점 척도로 측정하였다.

(2) 교육방법

교육방법이란 “기술, 설계와 운영, 내용의 조직 방식을 통한 수업의 과정별 활동 방법”을 의미한다. 본 연구에서 교육방법에 대한 측정항목은 안창

숙, 전재균(2023), 윤선정 외(2022), 이효진, 박인우(2022), 주성희, 서민교(2020), 지윤호(2015), 등의 기존 연구에서 적용하였던 문항을 본 연구의 목적에 맞게 재구성하였다. 측정 문항으로는 “이론과 실습의 비율이 적절함, 교재 및 참고자료를 적절히 활용, 학습에 필요한 장비와 도구의 활용, 교과목별 교육 시간의 배분이 적절함” 등 4개의 설문 문항으로 구성하고 각 문항을 5점 척도로 측정하였다.

(3) 교수자

교수자란 “교육 내용에 전문성을 가지고 직접 교육을 진행하는 사람”을 의미한다. 본 연구에서 교수자에 대한 측정항목은 안창숙, 전재균(2023), 이하진, 권기정(2018), 이효진, 박인우(2022), 정재승(2015), 주성희, 서민교(2020), 지윤호(2015) 등의 기존 연구에서 적용하였던 문항을 본 연구의 목적에 맞게 재구성하였다. 측정 문항으로는 “훈련생의 질문에 성의 있는 답변, 현장실무경험, 강의의 열정, 동기유발 능력” 등 4개의 설문 문항으로 구성하고 각 문항을 5점 척도로 측정하였다.

NCS기반 교육에 대한 설문 내용은 표 3-1과 같다.

표 3-1. NCS기반 교육의 설문 문항

변수	문항	내용	관련 연구
NCS 기 반 교 육	교육 내용 설문 I 1-4 문항	1. 강의의 분량이 적절하다. 2. 강의 내용의 구성이 적절하다. 3. 교육 내용에 대한 관심과 흥미를 유발한다. 4. 강의 내용의 난이도가 적절하다.	이하진(2022) 이하진, 권기정(2018) 정재승(2015) 주성희, 서민교(2020) 지윤호(2015)
	교육 방법 설문 I 5-8 문항	5. 이론과 실습의 비율이 적절하다. 6. 교재 및 참고자료를 적절히 활용한다. 7. 학습에 필요한 장비와 도구의 활용이 적절하다. 8. 교과목별 교육시간의 배분이 적절하다.	안창숙, 전재균(2023) 윤선정 외(2022) 이효진, 박인우(2022) 주성희, 서민교(2020) 지윤호(2015)
	교 설문 I	9. 교수자는 훈련생의 질문에 성의 있게 답변	안창숙, 전재균(2023)

	수 자	9-12 문항	한다. 10. 교수자는 해당 분야에 대한 현장실무경험이 충분하다. 11. 교수자의 강의는 열정적이다. 12. 교수자는 동기유발 능력이 뛰어나다.	이하진, 권기정(2018) 이효진, 박인우(2022) 정재승(2015) 주성희, 서민교(2020) 지윤호(2015)
--	--------	------------	--	---

3.3.2 과정평가형 교육의 조작적 정의

(1) 교육목표

교육목표란 “학습에의 노력 정도와 학습 효과를 예측하는 요인”을 의미한다. 본 연구에서 교육목표에 대한 측정항목은 이태희(2018), 천길창, 송해덕(2021), 홍은수, 박종욱(2021) 등의 기존 연구에서 적용하였던 문항을 본 연구의 목적에 맞게 재구성하였다. 측정 문항으로는 “내가 많이 배울 수 있는 도전적인 업무 선택, 새로운 기술과 지식을 향상할 기회 찾기, 새로운 기술을 배우는 도전적이고 어려운 과정을 즐김, 높은 수준의 능력과 재능” 등 4개의 설문 문항으로 구성하고 각 문항을 5점 척도로 측정하였다.

(2) 교육설계

교육설계란 “교육 실행에 앞서 바람직한 수업에 대한 구체적인 계획”을 의미한다. 본 연구에서 교육설계에 대한 측정항목은 이하진(2022), 이하진, 권기정(2018), 정재승(2015), 주성희, 서민교(2020), 지윤호(2015) 등의 기존 연구에서 적용하였던 문항을 본 연구의 목적에 맞게 재구성하였다. 측정 문항으로는 “수업에 적합한 강의계획서 설계, 체계적인 강의준비, 전체 내용과 매락을 잘 파악할 수 있도록 설계, 사례나 자료 등의 폭넓은 제시” 등 4개의 설문 문항으로 구성하고 각 문항을 5점 척도로 측정하였다.

(3) 교육평가

교육평가란 “자기개발과 동기 부여의 기반이 되는 요인”을 의미한다. 본 연구에서 교육평가에 대한 측정항목은 안창숙, 전재균(2023), 이하진(2022), 이하진, 권기정(2018), 이효진, 박인우(2022), 정재승(2015), 지윤호(2015) 등의 기존 연구에서 적용하였던 문항을 본 연구의 목적에 맞게 재구성하였다. 측정 문항으로는 “성적평가 기준과 방법의 명확한 전달, 학습과제의 양, 학습과제로 인한 학습효과, 학습과제에 관한 피드백과 조언” 등 4개의 설문 문항으로 구성하고 각 문항을 5점 척도로 측정하였다.

과정평가형 교육에 대한 설문 내용은 표 3-2와 같다.

표 3-2. 과정평가형 교육의 설문 문항

변수	문항	내용	관련 연구
과정평가형 교육	교육 목표 설문 I 13-16 문항	13. 나는 내가 많이 배울 수 있는 도전적인 업무를 선택한다. 14. 나는 새로운 기술과 지식을 향상할 기회를 찾는다. 15. 새로운 기술을 배우는 도전적이고 어려운 과업을 즐긴다. 16. 높은 수준의 능력과 재능이 있어야 하는 상황에서 일하는 것을 좋아한다.	이태희(2018) 천길창, 송해덕(2021) 홍은수, 박종욱(2021)
	교육 설계 설문 I 17-20 문항	17. 수업에 적합한 강의계획서를 설계한다. 18. 수업을 위한 체계적인 준비가 이루어졌다고 생각한다. 19. 수업은 전체 내용과 맥락을 잘 파악할 수 있도록 설계되었다. 20. 사례나 자료 등을 폭넓게 제시하며 설계되었다.	이하진(2022) 이하진, 권기정(2018) 정재승(2015) 주성희, 서민교(2020) 지윤호(2015)
	교육 평가 설문 I 21-24 문항	21. 성적평가 기준과 방법을 명확히 안내받았다. 22. 학습과제의 양이 적당하다고 생각한다. 23. 학습과제로 인한 학습효과가 있다고 생각한다. 24. 학습과제에 관한 피드백과 조언이 적당하다.	안창숙, 전재균(2023) 이하진(2022) 이하진, 권기정(2018) 이효진, 박인우(2022) 정재승(2015) 지윤호(2015)

3.3.3 행정서비스 품질의 조작적 정의

(1) 유형성

유형성이란 “서비스의 물리적 시설이나 교육시설 장비, 안내문 자료 등을 포함하는 일체의 유형적 증거물”을 의미한다. 본 연구에서 유형성에 대한 측정항목은 노정숙, 장형유(2015), 박현정, 김희기(2018), 신동진(2022), 안창숙, 전재균(2023), 윤선정 외(2022), 한만선 외(2019) 등의 기존 연구에서 적용하였던 문항을 본 연구의 목적에 맞게 재구성하였다. 측정 문항으로는 “최신의 교육시설, 기자재, 설비가 갖추어짐, 강의 환경이 학습 분위기에 맞게 갖추어짐, 강의실의 시설과 분위가 쾌적함, 교직원의 응모가 단정함” 등 4개의 설문 문항으로 구성하고 각 문항을 5점 척도로 측정하였다.

(2) 신뢰성

신뢰성이란 “정확하고 일관성 있는 행정서비스를 수행하려는 자세”를 의미한다. 본 연구에서 신뢰성에 대한 측정항목은 김재원 외(2016), 박현정, 김희기(2018), 윤선정 외(2022), 한만선 외(2019) 등의 기존 연구에서 적용하였던 문항을 본 연구의 목적에 맞게 재구성하였다. 측정 문항으로는 “교육을 위한 상담 지원이 잘 이루어짐, 출석 및 평가관리가 잘 이루어짐, 강의에 대한 정보제공이 충분히 이루어짐, 교육생과 약속이 잘 이루어짐” 등 4개의 설문 문항으로 구성하고 각 문항을 5점 척도로 측정하였다.

(3) 공감성

공감성이란 “훈련생들에 대한 개별적 배려와 관심 및 이해의 정도”를 의미한다. 본 연구에서 공감성에 대한 측정항목은 김동규(2021), 노정숙(2016), 노정숙, 장형유(2015), 윤선정 외(2022), 한만선 외(2019) 등의 기존

연구에서 적용하였던 문항을 본 연구의 목적에 맞게 재구성하였다. 측정 문항으로는 “훈련생들에게 편리한 교육시간표를 제공, 교수자와 학생들 간의 대화가 원활, 훈련생의 의견을 잘 수용, 훈련생 개개인에 대한 관심” 등 4개의 설문 문항으로 구성하고 각 문항을 5점 척도로 측정하였다.

행정서비스 품질에 대한 설문 내용은 표 3-3과 같다.

표 3-3. 행정서비스 품질의 설문 문항

변수	문항	내용	관련 연구
행정서비스 품질	유형성 설문 I 25-28 문항	25. 최신의 교육시설, 기자재, 설비가 갖추어져 있다. 26. 강의실 환경이 학습 분위기에 맞게 갖추어져 있다. 27. 강의실의 시설과 분위기가 쾌적하다. 28. 교직원의 용모가 단정하다.	노정숙, 장형유(2015) 박현정, 김희기(2018) 신동진(2022) 안창숙, 전재균(2023) 윤선정 외(2022) 한만선 외(2019)
	신뢰성 설문 I 29-32 문항	29. 교육을 위한 상담 지원이 잘 이루어지고 있다. 30. 출석 및 평가관리가 잘 이루어지고 있다. 31. 강의에 대한 정보제공이 충분히 이루어지고 있다. 32. 교육생과 약속이 잘 이루어지고 있다.	김재원 외(2016) 박현정, 김희기(2018) 윤선정 외(2022) 한만선 외(2019)
	공감성 설문 I 33-36 문항	33. 훈련생들에게 편리한 교육시간표를 제공한다. 34. 교수자와 학생들 간의 대화가 원활하다. 35. 훈련생의 의견을 잘 수용한다. 36. 훈련생 개개인에 대해 관심을 둔다.	김동규(2021) 노정숙(2016) 노정숙, 장형유(2015) 윤선정 외(2022) 한만선 외(2019)

3.3.4 교육만족도의 조작적 정의

교육만족도란 “교육 시행 이후 교육 경험에 대한 주관적인 반응을 관찰하여 평가하는 것”을 의미한다. 본 연구에서 교육만족도에 대한 측정항목은 김동규(2021), 김재원 외(2016), 노정숙, 장형유(2015), 신동진(2022), 안창숙, 전재균(2023), 주성희, 서민교(2020) 등의 기존 연구에서 적용하였던

문항을 본 연구의 목적에 맞게 재구성하였다. 측정 문항으로는 “교육방법과 교육내용에 만족, 교육시설 및 환경에 만족, 강사의 수업에 만족, 이 교육과정을 다른 사람에게 추천할 의사 여부” 등 4개의 설문 문항으로 구성하고 각 문항을 5점 척도로 측정하였다.

교육만족도에 대한 설문 내용은 표 3-4와 같다.

표 3-4. 교육만족도의 설문 문항

변수	문항	내용	관련 연구
교육 만족도	설문 I 37-40 문항	37. 교육방법과 교육내용에 만족한다. 38. 교육시설 및 환경에 만족한다. 39. 강사의 수업에 만족한다. 40. 이 교육과정을 주변 사람들에게 추천하고 싶다.	김동규(2021) 김재원 외(2016) 노정숙, 장형유(2015) 신동진(2022) 안창숙, 전재균(2023) 주성희, 서민교(2020)

3.3.5 교육성과의 조작적 정의

교육성과란 “교육목표를 달성하는 정도이며 참여자들의 욕구를 적절하게 충족시키는 정도”를 의미한다. 본 연구에서 교육성과에 대한 측정항목은 김동규(2021), 노정숙, 장형유(2015), 신동진(2022), 안창숙, 전재균(2023), 윤선정 외(2022), 이하진, 권기정(2018), 주성희, 서민교(2020) 등의 기존 연구에서 적용하였던 문항을 본 연구의 목적에 맞게 재구성하였다. 측정 문항으로는 “이 수업을 수강하면서 나는 이 분야에 대한 지식이 증가, 이 수업은 자격증 취득에 유용, 이 수업은 실질적으로 효율적, 이 수업은 미래의 직장생활에 유용” 등 4개의 설문 문항으로 구성하여 각 문항을 5점 척도로 측정하였다.

교육성과에 대한 설문 내용은 표 3-5와 같다.

표 3-5. 교육성과의 설문 문항

변수	문항	내용	관련 연구
교육 성과	설문 I 41-44 문항	41. 이 수업을 수강하면서 나는 이 분야에 대한 지식이 증가하였다. 42. 이 수업은 자격증 취득에 유용하다. 43. 이 수업은 실질적으로 효율적이다. 44. 이 수업은 미래의 직장생활에 유용하다.	김동규(2021) 노정숙, 장형유(2015) 신동진(2022) 안창숙, 전재균(2023) 윤선정 외(2022) 이하진, 권기정(2018) 주성희, 서민교(2020)

3.3.6 취업가능성의 조작적 정의

취업가능성이란 “수료한 훈련생들이 산업현장에서 직무를 다룰 수 있는 능력”을 의미한다. 본 연구에서 취업가능성에 대한 측정항목은 김기민, 정철영(2023), 정재엽(2018) 등의 기존 연구에서 적용하였던 문항을 본 연구의 목적에 맞게 재구성하였다. 측정 문항으로는 “직업 및 구직능력에 대한 역량, 직업 및 구직에 대한 자신감, 취업 기대 수준 조정에 대한 인식, 노동시장의 수요에 대한 인식” 등 4개의 설문 문항으로 구성하여 각 문항을 5점 척도로 측정하였다.

취업가능성에 대한 설문 내용은 표 3-6과 같다.

표 3-6. 취업가능성의 설문 문항

변수	문항	내용	관련 연구
취업 가능성	설문 I 45-48 문항	45. 직업 및 구직능력에 대한 역량을 갖게 되었다. 46. 직업 및 구직에 대한 자신감을 갖게 되었다. 47. 취업 기대 수준 조정에 대한 인식을 갖게 되었다. 48. 노동시장의 수요에 대한 인식을 갖게 되었다.	김기민, 정철영(2023) 정재엽(2018)

IV. 연구결과

4.1 표본특성 및 기술통계분석

4.1.1 표본특성

직업훈련 교육의 NCS기반 교육과 과정평가형 교육과정 참여자를 대상으로 판단표본추출법(Judgemental Sampling Method)을 사용하였으며, 온라인 설문조사를 실시하였다. 설문은 응답자들이 직접 선택하는 자기기입법으로 설문조사를 진행하였다. 설문지는 2022년 9월 14일부터 2022년 10월 5일까지 22일 동안 총 370부를 배포하였고 통계분석에 적합하지 않은 응답 불성실 설문지 33부를 제외한 337부를 분석에 사용하였다.

기본통계조사를 살펴보면 다음과 같다. 응답자의 성별 분포는 여성 54.6%, 남성 45.4%로 직업교육의 특성상 여성과 남성의 비율이 비슷하게 나타났다. 연령별 분포는 20대 이하가 62.6%로 가장 높게 나타났으며, 30대 25.8%, 40대 7.1%, 50대 4.2%, 60대 이상 0.3% 순으로 나타났다. 학력별 분포의 경우 대학교 졸업 46.6%, 전문대 졸업 30.2%, 고졸 이하 졸업 21.1%, 석사 졸업 1.8%, 박사 졸업 0.3%로 나타났다. 또한, 직업에 따른 분포를 살펴보면 취업준비생 79.2%, 학생 8.6%, 직장인 6.8%, 자영업 5.4%,로 나타났으며, NCS 과정평가형 직업교육을 수강 또는 수료한 기관의 형태는 직업전문학교 51.7%, 평생교육원/학원 34.1%, 특성화 고등학교 7.4%, (전문)대학교 6.8%로 나타났다.

본 연구에서 최종적으로 채택된 설문지 응답자들의 인구통계학적인 표본의 특성을 요약하면 아래의 표 4-1과 같다.

표 4-1. 표본특성(n=337)

구분		빈도	비율(%)
성별	남성	153	45.4
	여성	184	54.6
연령	20대 이하	211	62.6
	30대	87	25.8
	40대	24	7.1
	50대	14	4.2
	60대 이상	1	0.3
학력	고졸 이하	71	21.1
	전문대 졸업	102	30.2
	대학 졸업	157	46.6
	석사 졸업	6	1.8
	박사 졸업	1	0.3
직업	학생	29	8.6
	직장인	23	6.8
	자영업	18	5.4
	취업준비생	267	79.2
기관의 형태	특성화 고등학교	25	7.4
	(전문)대학교	23	6.8
	직업전문학교	174	51.7
	평생교육원/학원	115	34.1
합 계		337	100

4.1.2 기술통계분석

(1) NCS기반 교육에 관한 기술통계분석

NCS기반 교육은 교육내용, 교육방법, 교수자로 구분하였으며, NCS기반 교육에 대한 기술통계분석을 통해 평균을 분석하고 어떠한 측정항목의 평균점이 높고 어떠한 측정항목이 평균점이 낮은가를 살펴보았다. NCS기반 교육의 기술통계분석 결과, 질문에 성의 있게 답변함(교수자)이 가장 높은 평균점을 나타냈고, 다음으로 구성이 적절함(교육내용), 장비와 도구의 활용이 적절함(교육방법), 강의가 열정적(교수자)이 높은 평균점을 보였다. 반면, 난이도 적절함(교육내용), 동기유발 능력이 뛰어남(교수자), 교재 및 참고자료가 적절함(교육방법), 이론과 실습의 비율이 적절함(교육방법)이 낮은 평균점을 보였다. 따라서 NCS기반 교육 중 교육방법의 경우 일반적으로 낮은 평균점을 보였다.

NCS기반 교육에 관한 기술통계분석은 아래의 표 4-2와 같다.

표 4-2. NCS기반 교육에 관한 기술통계분석

구분		NCS기반 교육	평균	표준편차	순위
교육 내용	1	분량의 적절함	4.288	0.784	6
	2	구성이 적절함	4.303	0.780	2
	3	관심과 흥미의 유발	4.288	0.772	6
	4	난이도 적절함	4.246	0.827	12
교육 방법	5	이론과 실습의 비율이 적절함	4.270	0.827	9
	6	교재 및 참고자료가 적절함	4.267	0.826	10
	7	장비와 도구의 활용이 적절함	4.303	0.806	2
	8	교육시간 배분이 적절함	4.273	0.787	8
교수 자	9	질문에 성의 있게 답변함	4.341	0.726	1
	10	현장실무경험이 충분함	4.294	0.785	5
	11	강의가 열정적	4.300	0.732	4
	12	동기유발 능력이 뛰어남	4.255	0.830	11

(2) 과정평가형 교육에 관한 기술통계분석

과정평가형 교육은 교육목표, 교육설계, 교육평가로 구분하였으며, 과정평가형 교육에 대한 기술통계분석을 통해 평균을 분석하고 어떠한 측정항목의 평균점이 높고 어떠한 측정항목이 평균점이 낮은가를 살펴보았다. 과정평가형 교육의 기술통계분석 결과, 과제에 관한 피드백과 조언이 적당함(교육평가)이 가장 높은 평균점을 나타냈고, 다음으로 기준과 방법이 명확함(교육평가), 적절한 강의계획서 설계함(교육설계)이 높은 평균점을 보였다. 반면, 어려운 과업을 즐거워함(교육목표), 높은 수준의 일을 좋아함(교육목표), 사례나 자료 등을 폭넓게 설계함(교육설계)이 낮은 평균점을 보였다. 따라서 과정평가형 교육 중 교육목표의 경우 일반적으로 낮은 평균점을 보였다.

과정평가형 교육에 관한 기술통계분석은 아래의 표 4-3과 같다.

표 4-3. 과정평가형 교육에 관한 기술통계분석

구분	과정평가형 교육	평균	표준편차	순위
교육목표	13 도전적인 업무를 선택함	4.234	0.831	8
	14 기술과 지식을 향상함	4.243	0.833	7
	15 어려운 과업을 즐거워함	4.196	0.839	12
	16 높은 수준의 일을 좋아함	4.208	0.871	11
교육설계	17 적절한 강의계획서 설계함	4.285	0.764	3
	18 체계적으로 준비가 이루어졌다고 생각함	4.258	0.816	6
	19 전체내용과 맥락을 파악하여 설계함	4.231	0.854	9
	20 사례나 자료 등을 폭넓게 설계함	4.223	0.848	10
교육평가	21 기준과 방법이 명확함	4.294	0.785	2
	22 과제의 양이 적당함	4.264	0.811	5
	23 과제로 인한 학습효과가 있다고 생각함	4.270	0.786	4
	24 과제에 관한 피드백과 조언이 적당함	4.332	0.736	1

(3) 행정서비스 품질에 관한 기술통계분석

행정서비스 품질은 유형성, 신뢰성, 공감성으로 구분하였으며, 행정서비스 품질에 대한 기술통계분석을 통해 평균을 분석하고 어떠한 측정항목의 평균점이 높고 어떠한 측정항목이 평균점이 낮은가를 살펴보았다. 행정서비스 품질의 기술통계분석 결과, 교수자와 학생간의 대화가 원활함(공감성)이 가장 높은 평균점을 나타냈고, 다음으로 훈련생의 의견을 잘 수용함(공감성), 상담 지원이 잘 이루어짐(신뢰성), 출석 및 평가관리가 잘 이루어짐(신뢰성)이 높은 평균점을 보였다. 반면, 강의실 환경이 학습 분위기에 잘 갖추어짐(유형성), 개개인에 대한 관심(공감성), 강의실 시설과 분위기가 쾌적함(유형성), 최신의 시설, 기자재, 설비가 갖추어짐(유형성)이 낮은 평균점을 보였다. 따라서 행정서비스 품질 중 유형성의 경우 일반적으로 낮은 평균점을 보였다.

행정서비스 품질에 관한 기술통계분석은 아래의 표 4-4와 같다.

표 4-4. 행정서비스 품질에 관한 기술통계분석

구분	행정서비스 품질	평균	표준편차	순위
유형성	25 최신의 시설, 기자재, 설비가 갖추어짐	4.264	0.807	9
	26 강의실 환경이 학습 분위기에 잘 갖추어짐	4.237	0.846	12
	27 강의실 시설과 분위기가 쾌적함	4.258	0.809	10
	28 교직원의 용모가 단정함	4.279	0.811	6
신뢰성	29 상담 지원이 잘 이루어짐	4.303	0.749	3
	30 출석 및 평가관리가 잘 이루어짐	4.303	0.776	3
	31 정보제공이 충분히 이루어짐	4.273	0.810	7
	32 교육생과 약속이 잘 이루어짐	4.270	0.820	8
공감성	33 편리한 교육시간표를 제공함	4.285	0.787	5
	34 교수자와 학생 간의 대화가 원활함	4.374	0.732	1
	35 훈련생의 의견을 잘 수용함	4.315	0.740	2
	36 개개인에 대한 관심	4.255	0.793	11

(4) 교육만족도에 관한 기술통계분석

교육만족도의 기술통계분석 결과, 교육방법과 교육내용이 만족함이 가장 높은 평균점을 나타냈고, 다음으로 강사의 수업에 만족함, 주변 사람에게 추천함, 교육시설 및 환경에 만족함 순으로 높은 평균점을 보였다.

교육만족도에 관한 기술통계분석은 아래의 표 4-5와 같다.

표 4-5. 고객만족도에 관한 기술통계분석

구분		교육만족도	평균	표준편차	순위
교육만족도	37	교육방법과 교육내용에 만족함	4.320	0.738	1
	38	교육시설 및 환경에 만족함	4.237	0.832	4
	39	강사의 수업에 만족함	4.318	0.753	2
	40	주변 사람에게 추천함	4.288	0.803	3

(5) 교육성과에 관한 기술통계분석

교육성과의 기술통계분석 결과, 지식이 증감함이 가장 높은 평균점을 나타냈고, 다음으로 미래의 직장생활에 유용함, 수업은 실적으로 효율적, 자격증 취득이 유용함 순으로 높은 평균점을 보였다.

교육성과에 관한 기술통계분석은 아래의 표 4-6과 같다.

표 4-6. 교육성과에 관한 기술통계분석

구분		교육성과	평균	표준편차	순위
교육성과	41	지식이 증감함	4.306	0.754	1
	42	자격증 취득이 유용함	4.255	0.826	4
	43	수업은 실적으로 효율적	4.261	0.802	3
	44	미래의 직장생활에 유용함	4.264	0.850	2

(6) 취업가능성에 관한 기술통계분석

취업가능성의 기술통계분석 결과, 구직능력에 대한 역량을 갖게함이 가장 높은 평균점을 나타냈고, 다음으로 취업기대 수준 조정 인식을 갖게함, 구직에 대한 자신감을 갖게함, 노동시장의 수요 인식을 갖게함 순으로 높은 평균점을 보였다.

취업가능성에 관한 기술통계분석은 아래의 표 4-7과 같다.

표 4-7. 취업가능성에 관한 기술통계분석

구분		교육성과	평균	표준편차	순위
취 업 가 능 성	45	구직능력에 대한 역량을 갖게함	4.255	0.793	1
	46	구직에 대한 자신감을 갖게함	4.226	0.842	3
	47	취업기대 수준 조정 인식을 갖게함	4.231	0.854	2
	48	노동시장의 수요 인식을 갖게함	4.193	0.906	4

4.2 자료의 분석방법

본 연구에서는 측정항목에 관한 신뢰성 및 타당성을 확보하기 위해 신뢰성 분석과 타당성 분석을 하였다. 또한, 독립변수들의 각 요인 간의 다중공선성(multicollinearity)을 검증하기 위하여 상관관계 분석을 실시하였다.

신뢰성은 Cronbach's α 및 구성신뢰도(C. R.: Composite Reliability) 값이 0.7 이상이 되면 문제가 없는 것으로 인정된다. 집중타당성(convergent validity)은 각 요인의 요인적재 값이 0.6 이상, 평균분산추출(AVE: Average Variance Extracted) 값이 0.5 이상이면 문제가 없다.

또한, 가설검정을 위한 측정모델 검증은 구조방정식(structural equation) 접근방법인 Smart PLS 4.0을 분석 도구로 활용하였다. PLS는 부분최소제곱법을 사용해 구조방정식의 모델을 추정하는 통계분석기법이다. PLS 구조방정식 모델은 기존의 공분산 구조방정식 모델이 요구하는 측정변수의 다변량 정규분포 가정을 요구하지 않으며 동시에 표본의 크기가 상대적으로 작은 경우에도 분석이 가능하다는 장점이 있다(김현규, 2015). 주성분 분석(principal component estimation)을 기반으로 계수를 추정하는 성분기반 접근방식(component based approach)이 구조방정식 모델이다(구동모, 2013).

4.3 신뢰성·타당성·상관관계 분석

4.3.1 신뢰성 분석

신뢰성(reliability)은 설문조사의 응답자인 연구 대상에게 반복적으로 계측을 하였을 때, 계측의 오류가 일어나지 않을 정도로 응답 결과가 일관성이 있느냐에 관한 문제이다.

신뢰성을 계측하기 위하여 많이 사용되는 방법은 Cronbach's α 계수에 의한 내적일관성(internal consistency) 검정이다. α 계수에 대한 통일된 기준은 없으나, Nunnally에 의하면 예비적 조사연구(preliminary research)에서는 α 계수가 0.5~0.6 정도면 인정할 수 있는 수준이며 이미 기존의 연구가 진행되어 온 경우에는 0.7 이상이면 신뢰성이 인정된다고 할 수 있다(이형석, 2010).

본 연구에서는 신뢰성을 검정하기 위하여 내적일관성 검정인 Cronbach's α 계수와 C. R. 값을 사용하였으며, Cronbach's α 계수가 0.711~0.794, C. R. 값이 0.793~0.847로 일반적 기준치인 0.7 이상으로 나타나 신뢰성이 존재하는 것으로 나타났다. 요인별 신뢰성 검정 결과로 산출된 Cronbach's α 계수와 C. R. 값은 표 4-8과 같이 나타났다.

4.3.2 타당성 분석

타당성(validity)은 응답자인 연구 대상에게 최대한 서로 다른 방법을 사용하여 같은 속성을 계측하였을 경우, 그 결과가 일치하는 정도이다. 즉, 연구자가 계측하려고 하는 개념을 얼마나 정확하게 계측하였는지에 관한 문제이다.

설문 문항 자체가 계측하고자 하는 개념이나 속성을 정확하게 계측하고 있는지에 대한 주관적 평가를 하는 내용타당성(content validity)은 기존연구

구에서 사용하였던 설문 문항을 본 연구의 목적에 맞게 재구성하여 사용하였기에, 내용타당성은 충분히 인정된다고 할 수 있다. 계측하려고 하는 추상적인 개념이 실질적으로 제대로 계측되었는가에 관한 설문 문항의 구성 타당성(construct validity)을 검정하기 위해서 확인적 요인분석을 하였다. 이는 서로 다른 개념에 대하여 각각의 여러 가지 설문 문항을 이용하여 계측 후, 각 설문 문항들에 대하여 추출된 각 요인들이 최초 의도한 개념을 대표할 수 있는가를 평가하는 것이다. 즉, 문항들 사이의 상관관계가 높은 것을 묶어 하나의 요인으로 형성하고, 서로 다른 요인들 사이에는 구별되도록 하는 것이다. 따라서 하나의 요인 내에 묶여진 설문 문항들은 같은 개념을 측정하는 것으로 간주 될 수 있고 요인들 사이의 상관관계는 없으므로 각각의 요인들은 서로 다른 개념이라고 판단할 수 있는 것이다(이형석, 2010). 이는 동일한 요인에서의 설문 문항들은 집중타당성이 검증된 것이며, 각각의 다른 요인에 속해있는 설문 문항들 사이에는 판별타당성(discriminant validity)이 검증된다고 볼 수 있다(이형석, 2010).

본 연구에서는 측정도구의 구성타당성을 검증하기 위하여 정보의 손실을 최대한 줄이면서 많은 변수들을 가능한 한 적은 수의 요인으로 축소하는데 목적이 있는 주성분 분석과 요인들 사이의 상호독립성을 유지하여 회전하는 직각 회전방식인 배리맥스(varimax)를 적용하여 확인적 요인분석을 실시하였다(김현규, 2015).

측정도구의 타당성 검정을 위한 요인분석 결과, 서로 상이한 개념을 측정하는 설문 문항들이 각각의 단일 차원으로 묶임으로써 구성타당성이 검증되었다. 아래의 표 4-8과 같이 요인적재 값이 0.6 이상, AVE 값은 0.5 이상이므로 집중타당성은 확보되었다.

표 4-8. 집중타당성 및 신뢰도 분석 결과

변수	요인적재 값	AVE	C. R.	Cronbach's α
교육내용	0.739	0.540	0.824	0.716
	0.717			
	0.739			
	0.744			
교육방법	0.735	0.504	0.802	0.771
	0.719			
	0.650			
	0.733			
교수자	0.704	0.592	0.794	0.754
	0.718			
	0.753			
	0.728			
교육목표	0.771	0.554	0.832	0.732
	0.721			
	0.704			
	0.778			
교육설계	0.749	0.522	0.814	0.794
	0.686			
	0.713			
	0.742			
교육평가	0.737	0.520	0.812	0.789
	0.745			
	0.755			
	0.640			
유형성	0.684	0.511	0.807	0.781
	0.688			
	0.754			
	0.731			
신뢰성	0.707	0.591	0.793	0.753
	0.734			
	0.742			
	0.714			
공감성	0.690	0.507	0.804	0.775
	0.717			
	0.722			
	0.717			
교육만족도	0.719	0.535	0.821	0.711
	0.716			
	0.723			
	0.766			

변수	요인적재 값	AVE	C. R.	Cronbach's α
교육성과	0.692	0.517	0.811	0.789
	0.738			
	0.707			
	0.739			
취업가능성	0.740	0.581	0.847	0.759
	0.730			
	0.780			
	0.797			

4.3.3 상관관계 분석

본 연구에서 설정한 가설검정을 실시하기에 앞서 모든 연구가설에 사용되는 측정변수들 간의 관련성을 분석하기 위해서 상관관계 분석을 하였다.

상관관계 분석에 의한 상관계수(correlation coefficient)는 0에서 ± 1 사이로 나타나며 0에 가까울수록 상관관계는 낮아지고, ± 1 에 가까울수록 상관관계는 높아진다. 즉, 변화의 강도는 절대값 1에 가까울수록 높아지고 변화의 방향은 +는 정의 방향, -는 음의 방향이라고 한다. 상관관계 분석에서 변수들 간의 관련성 정도를 판단하는 기준은 ± 0.9 이상은 매우 높은 상관관계, $\pm 0.7 \sim \pm 0.9$ 미만은 높은 상관관계, $\pm 0.4 \sim \pm 0.7$ 미만은 다소 높은 상관관계, $\pm 0.2 \sim \pm 0.4$ 미만은 낮은 상관관계, ± 0.2 미만은 상관관계가 거의 없는 것으로 판단한다(송지준, 2013).

통계적으로 볼 때 탐색적 요인분석은 종속변수에 대한 독립변수들의 영향요인 분석 시 독립변수의 다중공선성 문제를 해결하기 위한 방법으로 활용되고 있으며, 다중공선성이란 독립변수와 종속변수 간의 인과관계(causal relationship)를 분석하는 회귀분석에서 기본적 가정이 독립변수들 각각은 독립적으로 서로 상관관계를 갖지 않아야 되지만 독립변수 간에도 인과관계를 가지면서 발생하는 문제이므로 이러한 문제를 해결하기 위해서 독립변수 간에 상관관계가 있는 경우 상관관계가 서로 높은 것끼리 묶어서 적

은 수의 새로운 독립변수 추출하는데 적용할 수 있는 방법이 요인분석이다 (이형석, 2010).

분석 결과, 상관관계는 교육목표과 교육성과의 상관관계(0.699)가 가장 높게 나타났으며, 교육목표와 교육평가의 상관관계(0.548)가 가장 낮게 나타났다.

아래의 표 4-9와 같이 AVE의 제곱근 값이 상관계수의 종과 횡의 값을 초과하므로 판별타당성에는 문제가 없다.

표 4-9. 상관관계 및 판별타당성 분석 결과

변수	AVE	교육 내용	교육 방법	교수 자	교육 목표	교육 설계	교육 평가	유형 성	신뢰 성	공감 성	교육 만족도	교육 성과	취업 가능성
교육내용	.540	.735											
교육방법	.504	.693	.710										
교수자	.592	.610	.643	.769									
교육목표	.554	.641	.603	.658	.744								
교육설계	.522	.618	.696	.619	.634	.723							
교육평가	.520	.670	.665	.602	.548	.612	.721						
유형성	.511	.614	.639	.661	.610	.674	.602	.715					
신뢰성	.591	.612	.663	.673	.634	.664	.676	.630	.769				
공감성	.507	.651	.697	.664	.570	.631	.604	.648	.664	.712			
교육 만족도	.535	.687	.650	.691	.582	.678	.611	.648	.696	.694	.731		
교육성과	.517	.648	.628	.653	.699	.672	.648	.651	.638	.693	.601	.719	
취업 가능성	.581	.608	.690	.673	.612	.614	.679	.561	.655	.551	.621	.654	.762

주 : 대각선 값은 AVE의 제곱근 값으로 상관계수의 종과 횡의 값을 초과하므로 판별타당성에는 문제가 없다.

독립변수 간에 다중공선성이 존재하면 회귀계수의 분산이 커지며, 이 경우 오차가 커지고 예측의 정확도가 떨어질 수 있다. 본 연구에서 설정된 가설검정 결과, 모든 가설 경로에서 다중공선성의 문제는 발생하지 않았다.

일반적으로 공선성 통계량(VIF: Variance Inflation Factor) 5보다 작아야 한다. VIF 수준 5는 분산의 80%가 동일한 구성과 관련된 잠재형성지표에 의해 설명된다는 것을 나타낸다.

본 연구에서 VIF는 아래의 표 4-10과 같다.

표 4-10. 공선성 통계량

요인	내부 VIF	요인	내부 VIF
교육내용	3.238	교육평가	3.782
교육방법	4.220	유형성	2.967
교수자	4.127	신뢰성	3.946
교육목표	2.584	공감성	3.389
교육설계	4.821	교육만족도	1.000

4.4 구조모형의 검증

구조모형은 Smart PLS 4.0을 사용한 2단계 분석법을 적용하여 검증하였다. 첫 번째 단계에서 측정변수들이 정확하게 측정되었는가를 검증하였다. 이 단계에서는 문제가 있는 측정항목은 제거되는데 본 연구에서는 요인적재 값이 기준치인 0.6을 모두 초과하므로 제거된 항목은 없다. 두 번째 단계에서는 개념 간 경로계수의 통계적 유의성을 검증하여 구조모형을 추정하였다.

4.4.1 연구모형의 적합도 분석

구조모형 분석은 Smart PLS 4.0을 사용하였으며 구조모형 분석을 통하여 경로계수와 내생변수에 대한 결정계수(R^2) 값을 도출하였다. 내생변수에 관한 R^2 값은 예측변수가 갖는 총변동 중에서 회귀선, 독립변수에 의해 설명되는 비율을 의미한다. R^2 값이 0.26 이상이면 적합도를 ‘상(high)’으로, 0.25~0.13이면 ‘중(middle)’으로, 0.13 미만은 적합도를 ‘하(low)’로 표시할 수 있다. 구성요소 값이 교육만족도(0.772), 교육성과(0.519), 취업가능성(0.386)에 대한 R^2 값은 ‘상(high)’으로 나타났다.

가설검정을 위해 본 연구에서 설정한 연구모형의 적합도 분석 결과, NCS기반 교육, 과정평가형 교육, 행정시스템 품질의 각 요인이 교육만족도에 미치는 영향에 대한 분석모형의 적합도를 나타내는 $R^2=0.772$ 로서 교육만족도는 외생변수에 의해 통계적으로 유의한 77.2%의 설명력을 가짐으로써 분석모형의 타당성에는 문제가 없는 것으로 나타났다. 교육만족도가 교육성과에 미치는 영향에 대한 분석모형의 적합도를 나타내는 $R^2=0.519$ 로서 교육성과는 교육만족도에 의해 통계적으로 유의한 51.9%의 설명력을 가짐으로써 분석모형의 타당성에는 문제가 없는 것으로 나타났다. 또한, 교

육만족도가 취업가능성에 미치는 영향에 대한 분석모형의 적합도를 나타내는 $R^2=0.386$ 으로서 취업가능성은 교육만족도에 의해 통계적으로 유의한 38.6%의 설명력을 가짐으로써 분석모형의 타당성에는 문제가 없는 것으로 나타났다.

4.4.2 가설의 검정 및 해석

PLS 구조방정식모델(SEM: Structural Equation Model) 분석 통계 패키지인 Smart PLS 4.0을 사용하여 연구모형을 분석하였다. 그림 4-1은 각 요인의 변인들 사이의 관계를 나타낸 것으로 실선 화살표 방향은 유의한 영향을 미치는 경로를 뜻하는데 이를 통해서 가설의 채택 여부를 결정하였다.

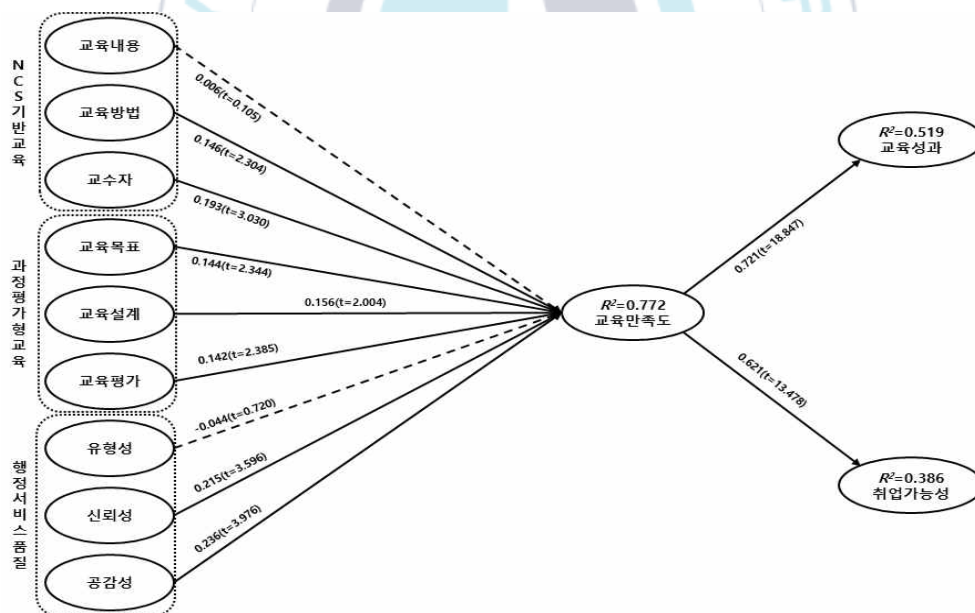


그림 4-1. 구조모형 분석 결과

(1) 가설 H1의 검정 및 해석

① 가설 H1-1의 “교육내용은 교육만족도에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.”라는 가설은 유의수준 95%에서 통계적으로 유의미한($\beta=0.006$, $t=0.105$, $p>0.05$) 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 기각되었다. 이는 교육만족도에 영향을 미치는 NCS기반 교육 요인 중 교육내용은 유의미하지 않다는 것이다. 교육내용은 “분량의 적절함, 구성이 적절함, 관심과 흥미의 유발, 난이도 적절함”이며 이는 교육만족도에 영향을 미치지 않는다는 것이다.

② 가설 H1-2의 “교육방법은 교육만족도에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.”라는 가설은 유의수준 95%에서 통계적으로 유의미한($\beta=0.146$, $t=2.304$, $p<0.05$) 영향을 미치는 것으로 나타나 채택되었다. 이는 교육만족도에 영향을 미치는 NCS기반 교육 요인 중 교육방법은 유의미하다는 것이다. 교육방법은 “이론과 실습의 비율이 적절함, 교재 및 참고자료가 적절함, 장비와 도구의 활용이 적절함, 교육시간 배분이 적절함”이며 이는 교육만족도에 영향을 미친다는 것이다.

③ 가설 H1-2의 “교수자는 교육만족도에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.”라는 가설은 유의수준 99%에서 통계적으로 유의미한($\beta=0.193$, $t=3.030$, $p<0.01$) 영향을 미치는 것으로 나타나 채택되었다. 이는 교육만족도에 영향을 미치는 NCS기반 교육 요인 중 교수자는 유의미하다는 것이다. 교수자는 “질문에 성의 있게 답변함, 현장실무경험이 충분함, 강의가 열정적, 동기유발 능력이 뛰어남”이며 이는 교육만족도에 영향을 미친다는 것이다.

(2) 가설 H2의 검정 및 해석

① 가설 H2-1의 “교육목표는 교육만족도에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.”라는 가설은 유의수준 95%에서 통계적으로 유의미한($\beta=0.144$, $t=2.344$, $p<0.05$) 영향을 미치는 것으로 나타나 채택되었다. 이는 교육만족도에 영향을 미치는 과정평가형 교육 요인 중 교육목표는 유의미하다는 것이다. 교육목표는 “도전적인 업무를 선택함, 기술과 지식을 향상함, 어려운 과업을 즐거워함, 높은 수준의 일을 좋아함”이며 이는 교육만족도에 영향을 미친다는 것이다.

② 가설 H2-2의 “교육설계는 교육만족도에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.”라는 가설은 유의수준 95%에서 통계적으로 유의미한($\beta=0.156$, $t=2.004$, $p<0.05$) 영향을 미치는 것으로 나타나 채택되었다. 이는 교육만족도에 영향을 미치는 과정평가형 교육 요인 중 교육설계는 유의미하다는 것이다. 교육설계는 “적절한 강의계획서 설계함, 체계적으로 준비가 이루어졌다고 생각함, 전체내용과 맥락을 파악하여 설계함, 사례나 자료 등을 폭넓게 설계함”이며 이는 교육만족도에 영향을 미친다는 것이다.

③ 가설 H2-3의 “교육평가는 교육만족도에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.”라는 가설은 유의수준 95%에서 통계적으로 유의미한($\beta=0.142$, $t=2.385$, $p<0.05$) 영향을 미치는 것으로 나타나 채택되었다. 이는 교육만족도에 영향을 미치는 과정평가형 교육 요인 중 교육평가는 유의미하다는 것이다. 교육평가는 “적절한 강의계획서 설계함, 체계적으로 준비가 이루어졌다고 생각함, 전체내용과 맥락을 파악하여 설계함, 사례나 자료 등을 폭넓게 설계함”이며 이는 교육만족도에 영향을 미친다는 것이다.

(3) 가설 H3의 검정 및 해석

① 가설 H3-1의 “유형성은 교육만족도에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.”라는 가설은 유의수준 95%에서 통계적으로 유의미한($\beta=-0.044$, $t=0.720$, $p>0.05$) 영향을 미치는 것으로 나타나 기각되었다. 이는 교육만족도에 영향을 미치는 행정서비스 품질 요인 중 유형성은 유의미하지 않다는 것이다. 유형성은 “상담 지원이 잘 이루어짐, 출석 및 평가관리가 잘 이루어짐, 정보제공이 충분히 이루어짐, 교육생과 약속이 잘 이루어짐”이며 이는 교육만족도에 영향을 미치지 않는다는 것이다.

② 가설 H3-2의 “신뢰성은 인지적 신뢰에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.”라는 가설은 유의수준 99.9%에서 통계적으로 유의미한($\beta=0.215$, $t=3.596$, $p<0.001$) 영향을 미치는 것으로 나타나 채택되었다. 이는 교육만족도에 영향을 미치는 행정서비스 품질 요인 중 신뢰성은 유의미하다는 것이다. 신뢰성은 “상담 지원이 잘 이루어짐, 출석 및 평가관리가 잘 이루어짐, 정보제공이 충분히 이루어짐, 교육생과 약속이 잘 이루어짐”이며 이는 교육만족도에 영향을 미친다는 것이다.

③ 가설 H3-3의 “공감성은 인지적 신뢰에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.”라는 가설은 유의수준 99.9%에서 통계적으로 유의미한($\beta=0.236$, $t=3.976$, $p<0.001$) 영향을 미치는 것으로 나타나 채택되었다. 이는 교육만족도에 영향을 미치는 행정서비스 품질 요인 중 공감성은 유의미하다는 것이다. 공감성은 “편리한 교육시간표를 제공함, 교수자와 학생간의 대화가 원활함, 훈련생의 의견을 잘 수용함, 개개인에 대한 관심”이며 이는 교육만족도에 영향을 미친다는 것이다.

(4) 가설 H4의 검정 및 해석

① 가설 H4-1의 “교육만족도는 교육성과에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.”라는 가설은 유의수준 99.9%에서 통계적으로 유의미한($\beta=0.721$, $t=18.847$, $p<0.001$) 영향을 미치는 것으로 나타나 채택되었다. 이는 교육성과에 영향을 미치는 요인 중 교육만족도는 유의미하다는 것이다. 교육만족도는 “교육방법과 교육내용에 만족함, 교육시설 및 환경에 만족함, 강사의 수업에 만족함, 주변 사람에게 추천함”이며 이는 교육성과에 영향을 미친다는 것이다.

(5) 가설 H5의 검정 및 해석

② 가설 H5-1의 “교육만족도는 취업가능성에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.”라는 가설은 유의수준 99.9%에서 통계적으로 유의미한($\beta=0.621$, $t=13.478$, $p<0.001$) 영향을 미치는 것으로 나타나 채택되었다. 이는 취업가능성에 영향을 미치는 요인 중 교육만족도는 유의미하다는 것이다. 교육만족도는 “교육방법과 교육내용에 만족함, 교육시설 및 환경에 만족함, 강사의 수업에 만족함, 주변 사람에게 추천함”이며 이는 취업가능성에 영향을 미친다는 것이다.

4.4.3 가설의 검정 결과

본 연구에서는 NCS기반 교육, 과정평가형 교육, 과정평가형 교육, 행정 시스템 품질, 교육만족도 그리고 교육성과, 취업가능성 간의 관련성을 분석하고자 하였다. 이를 위해 선행연구를 통하여 교육만족도의 영향요인으로 NCS기반 교육, 과정평가형 교육, 과정평가형 교육, 행정시스템 품질로 구분하였다. NCS기반 교육은 교육내용, 교육방법, 교수자의 3개의 차원, 과정평가형 교육은 교육목표, 교육설계, 교육평가 3개의 차원, 행정서비스 품질은 유형성, 신뢰성, 공감성 3개의 차원으로 나누었다. 앞에서 살펴본 구조방정식모형 분석 결과를 토대로 다음과 같은 가설검정 결과를 도출하였다.

첫째, NCS기반 교육 요인 중에서 가설 H1-2, H1-3의 교육방법, 교수자는 교육만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 가설 H1-1의 교육내용은 교육만족도에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 주성희, 서민교(2020)의 “프랜차이즈 전문 교육프로그램이 교육만족과 교육전이에 미치는 영향에 관한 연구”에서 교육방법과 교수자가 교육만족도에 유의한 영향을 미치는 결과를 보여주어 본 연구의 결과와 유사한 결과를 나타내고 있다. 또한, 이하진(2022)의 “온라인 학습(녹화 방식)의 회계, 세무 교육과정 교육만족도에 미치는 영향에 관한 연구”에서는 온라인 녹화 방식에서의 교육내용이 교육만족도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 본 연구의 결과를 지지하고 있다.

둘째, 과정평가형 교육 요인 중에서 가설 H2-1, H2-2, H2-3의 교육목표, 교육설계, 교육평가는 교육만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 김성대, 김하균(2023)의 “NCS 기반 과정평가형 교육이 학습만족도와 취업자신감에 미치는 영향에 관한 연구”에서 NCS 기반 과정평가형 교육이 학습만족도에 유의한 영향을 미치는 주요 요인이 교육목표, 교

육내용, 교수-학습과정, 교육평가인 것으로 확인하여 본 연구의 결과와 유사한 결과를 나타내고 있다. 또한, Roszkowski & Soven(2010)의 “Did you learn something useful today? An analysis of how perceived utility relates to perceived learning and their predictiveness of satisfaction with training.”의 연구에서도 과정평가형 과정에서 학습량과 내용의 유용성이 학습만족도와 밀접한 연관이 있으며, 특히, 교육의 설계와 관련된 학습의 운영체제와 교육평가의 방식이 과정평가형 과정에서의 만족도를 좌우하는 중요한 요인이라고 주지하여 본 연구의 결과를 지지하고 있다.

셋째, 행정서비스 품질의 요인 중에서 가설 H3-2, H3-3의 신뢰성, 공감성은 교육만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 가설 H3-1의 유형성은 교육만족도에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 한만선 외(2019)의 “시니어창업 교육서비스 품질이 만족도와 충성도에 미치는 영향” 연구에서 교육서비스 품질 중 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성은 교육만족도에 긍정적인 영향을 미쳤으나, 교육서비스품질 중 유형성은 교육만족도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 본 연구의 결과와 일치하는 결과를 보였다. 또한, 윤수연(2017)의 “NCS기반 교육시스템의 추천의도에 영향을 미치는 주요 요인에 관한 연구”에서도 NCS 교육서비스 품질 중 유형성은 교육만족에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 본 연구의 결과를 지지하고 있다.

넷째, 가설 H4의 교육만족도는 교육성과에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 홍현표(2015)의 “평생교육기관의 교육서비스 품질이 학생만족도와 학습성과에 미치는 영향” 연구에서 교육서비스 품질은 학생만족도와 교육성과에 유의한 영향을 미치고, 특히, 학생만족도가 높아질수록 학습성과도 높아지는 것으로 나타나 본 연구의 결과를 지지하였다. 또한, 이동임 외(2019)는 “2018년도 과정평가형자격 성과분석 및 개선방안” 연구

에서 과정평가형 교육에서 평가의 중요성에 대해서 강조하고, 평가만족도는 교육만족도에 긍정적인 영향을 미쳐 취업가능성에도 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 본 연구의 결과를 지지하였다. 또한, 정영미, 홍창식(2015)은 “항공교육서비스와 학생만족, 교육성과의 영향 관계에서 교육기관 유형의 조절 효과” 연구에서도 학생만족은 교육성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 본 연구의 결과를 지지하였다.

다섯째, 가설 H5의 교육만족도는 취업가능성에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 정재엽(2018)의 “대학생의 핵심역량과 교육만족도가 학생의 고용가능성에 미치는 영향 : 예술전공 대학생을 중심으로” 연구에서 교육만족도가 학생의 고용가능성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 본 연구의 결과를 지지하였다. 또한, 이동임 외(2019)는 “2018년도 과정평가형자격 성과분석 및 개선방안” 연구에서 과정평가형 교육에서 평가의 중요성에 대해서 강조하고, 평가만족도는 교육만족도에 긍정적인 영향을 미쳐 취업가능성에도 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 본 연구의 결과를 지지하였다.

가설 채택의 여부는 유의수준(significant level)과 t-통계량(t-statistics)을 기준으로 결정하였다. 유의도 수준은 α (Alpha) 또는 p(probability)로 표시한다. α 또는 p값은 가설의 채택 여부를 결정하는 중요한 기준값이므로 최초 연구자가 처음으로 정하여야 하는데 일반적으로 사회과학 분야에서는 $\alpha=0.05$ 또는 $p<0.05$ 를 기준으로 한다. $\alpha=0.05$ 라는 것은 표본의 결과가 모집단의 본질과 관계없이 표본의 특성에 의해 우연히 나타났을 확률이 100번 가운데 5번 이하라는 뜻이다. 즉, 통계치가 모수치를 대표하는 정도에 있어서 오차가 5%이며, 표본통계치의 신뢰도가 95%라는 것을 의미한다. 이렇듯 일반적으로 사회과학 분야에서는 5%의 오차를 인정하고 95%의 신뢰도를 확보하면 된다(송지준, 2013). 가설을 채택하는 기준에는 p값 이외에도

t-통계량이 있다. $\alpha=0.05$ 일 때 t-통계량은 1.96이다. 즉, t값이 ± 1.96 이상이 되면 $\alpha=0.05$ 에서 유의적이라고 해석한다(송지준, 2013). 본 연구에서 유의도 수준은 일반적인 사회과학 분야의 기준인 $p<0.05$ (t값 : ± 1.96 이상), $p<0.01$ (t값 : ± 2.58 이상) 및 $p<0.001$ (t값 : ± 3.30 이상)을 적용하였다.

PLS 구조방정식 모형 분석결과를 기반으로 한 가설검정 결과를 요약하면 아래의 표 4-11과 같다.

표 4-11. 가설검정 결과 요약

가설 경로		표준화 계수(β)	t-통계량	채택유무
H1-1	교육내용 → 교육만족도	0.006	0.105	기각
H1-2	교육방법 → 교육만족도	0.146	2.304*	채택
H1-3	교수자 → 교육만족도	0.193	3.030**	채택
H2-1	교육목표 → 교육만족도	0.144	2.344*	채택
H2-2	교육설계 → 교육만족도	0.156	2.004*	채택
H2-3	교육평가 → 교육만족도	0.142	2.385*	채택
H3-1	유형성 → 교육만족도	-0.044	0.720	기각
H3-2	신뢰성 → 교육만족도	0.215	3.596***	채택
H3-3	공감성 → 교육만족도	0.236	3.976***	채택
H4	교육만족도 → 교육성과	0.721	18.847***	채택
H5	교육만족도 → 취업가능성	0.621	13.478***	채택
주 : $p < 0.05^*$, $p < 0.01^{**}$, $p < 0.001^{***}$				

V. 결 론

5.1 연구결과의 요약

4차 산업혁명과 저출산고령화라는 사회적 구조변화로 인해 사회 전반으로 고용과 실업에 대한 패러다임이 급변하고 있는 상황에서, 직업교육과 기업이 요구하는 현장 중심의 직무와의 불일치로 고용시장에서의 불균형이 심화되고 있다. 또한, 학령인구의 급격한 감소로 인한 평생교육의 중요성의 대두와 평균연령의 증가로 인한 인구구조의 변화는 재사회화를 위한 직업교육의 역할을 재정립을 요구한다. 따라서, 교육을 제공하는 직업교육의 품질과 이에 대한 교육생들의 교육만족도는 교육성과와 취업가능성에 밀접한 관계에 있다고 할 수 있다. 특히, 직업교육이 NCS에 기반한 과정평가형 교육으로 전환되는 환경에서 그 중요성은 더욱 커지고 있다. 이러한 환경을 바탕으로 본 연구는 직업교육의 품질요인이 교육만족도와 교육성과 및 취업가능성에 어떠한 영향을 미치는가에 초점을 두고 실증 분석하였다.

연구의 목적을 달성하기 위해 직업교육 품질과 교육만족도와 교육성과 및 취업가능성에 관련된 이론연구와 실증연구를 병행하였다. 먼저, 이론연구로 직업교육과 직업교육의 품질측정에 대한 선행연구를 통해 구성요인으로 NCS기반 교육, 과정평가형 교육, 행정서비스 품질이 포함된다는 이론적인 근거를 제시하였고, 교육품질에 대한 선행연구를 통해 교육만족도 연구모형과 가설을 설정하였다. 이러한 선행연구를 기반으로 직업교육 품질요인과 교육만족도와 교육성과 및 취업가능성 간의 영향 관계를 확인하기 위한 실증분석을 진행하였다.

본 연구의 실증분석 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 가설 H1을 검증한 결과 직업교육의 NCS기반 교육 3차원 중 교육 방법, 교수자는 교육만족도에 유의미한 영향을 미쳤으나, 교육내용은 교육만족도에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 가설 H1은 부분 채택되었다. 또한, 교수자, 교육방법, 교육내용 순으로 교육만족도에 높은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 NCS에 기반한 직업교육에서 교육만족도를 제고하기 위해서는 먼저 교수자가 현장과 관련된 실무경험이 풍부한 동시에 강의에 열정을 가지고 교육생의 질문 등에 성의 있는 답변을 하는 등 교육생의 동기를 유발할 수 있는 능력이 있을 때, 가장 효과적이라는 것을 의미한다. 다음으로는 교재와 참고자료의 적절한 활용, 학습에 필요한 장비와 도구의 활용, 교과목별 시간 배분 등을 포함하는 교육방법이 교육만족도를 향상하는 데 도움이 되는 것으로 나타났다. 그러나 교육만족도 향상을 위해서는 강의의 분량, 구성, 난이도를 교육생의 수준에 맞게 적절하게 하여 교육생의 관심과 흥미를 유발 등의 교육내용을 구성하는 것에도 소홀히 하지 말아야 할 것이다.

둘째, 가설 H2를 검증한 결과 직업교육의 과정평가형 품질 3차원(교육목표, 교육설계, 교육평가)은 교육만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 H2는 채택되었다. 또한, 교육설계, 교육목표, 교육평가의 순으로 교육만족도에 높은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 과정평가형 직업교육에서 교육만족도를 제고하기 위해서는 먼저 수업에 적합한 강의계획서의 설계, 체계적인 강의 준비, 사례와 자료의 폭넓은 제시 즉, 교육설계에 관한 지속적 관리가 필수적임을 의미한다. 다음으로는 교육생이 도전적인 과제를 선택하게 하고, 새로운 지식과 기술을 향상할 기회를 제공하여 즐기는 가운데 높은 수준의 능력을 발달시킬 수 있는 교육목표의 제시가 교육만족도와 직결되는 요인이라는 것이다. 또한, 교육만족도 제고를 위해서는 교육평가에 있어서는 성적평가 기준과 방법에 대한 명확

한 전달과 과제의 적절한 양, 학습의 직접적인 효과, 그리고 학습과제에 대한 원활한 피드백이 교육만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 보인다.

셋째, 가설 H3를 검증한 결과 직업교육의 행정서비스 품질 3차원(유형성, 신뢰성, 공감성) 중 신뢰성, 공감성은 교육만족도에 유의미한 영향을 미쳤으나, 유형성은 교육만족도에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 가설 H3은 부분 채택되었다. 또한, 공감성, 신뢰성, 유형성 순으로 교육만족도에 높은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 행정서비스 품질이 교육만족도를 제고하기 위해서는 먼저 공감성과 관련하여 교육생에게 편리한 교육시간표를 제공하고 교수자와의 원활한 커뮤니케이션을 통한 교육생에 대한 수용적 자세와 관심도 교육만족도에 영향을 미치는 중요한 요인으로 드러났다. 다음으로는 교육생을 대상으로 교육을 위한 상담지원, 출석과 평가에 대한 관리, 강의에 대한 충분한 정보제공, 교육생과의 약속에 대한 충실한 이행과 같은 신뢰성에 대한 지속적인 관리가 필요하다. 그러나 최신의 교육시설과 기자재, 교육설비, 강의실과 같은 물리적인 교육환경을 의미하는 유형성도 소홀히 인식해서는 안 될 것이다.

넷째, 가설 H4를 검증한 결과 교육만족도는 교육성과에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 H4는 채택되었다. 이와 같은 결과는 직업교육 품질의 수준이 높을수록 교육만족도는 증가하고, 교육만족도가 높을수록 교육성과는 높아진다는 것을 알 수 있다. 그리고 업무와 관련된 전문성과 세심한 업무처리, 다른 교육생들의 신뢰, 믿을 수 있는 교육서비스 등의 향상에 대한 노력이 필요할 것이다.

다섯째, 가설 H5를 검증한 결과 교육만족도는 취업가능성에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 H5는 채택되었다. 이와 같은 결과는 직업교육 품질의 수준이 높을수록 교육만족도는 증가하고, 교육만족도가 높을

수록 취업가능성이 높아진다는 것을 알 수 있다. 그리고 교육생에게 따뜻하고 상냥함, 교육생의 문제에 대한 주의 깊은 대응, 문제 발생 시 자유로운 의사소통 등의 향상에 대한 노력이 필요할 것이다.



5.2 연구의 시사점

본 연구의 연구결과를 통해 다음과 같은 이론적 시사점을 제시할 수 있다.

첫째, 직업교육을 구성하는 차원을 교육서비스의 유형에 따라 재분류하여 3차원(NCS기반 교육, 과정평가형 교육, 행정서비스 품질) 교육품질 모형을 적용함으로써 직업교육 품질의 차원에 대한 대안적 모형을 제시 하였다.

둘째, 기존의 직업교육 관련 선행연구에서 주로 다루어졌던 만족도, 신뢰, 성과 등의 교육품질 요인이 아닌, NCS기반 교육, 과정평가형 교육, 행정서비스 품질로 구분하고 그 각각의 차원들이 교육만족도와 교육성과 및 취업가능성에 어떠한 영향을 미치는지 실증적으로 분석하였다는 점에서 기존의 연구와 차이가 있다.

셋째, 직업교육의 품질을 측정하는 별도의 방법이 없어 일반적으로 서비스품질을 측정하는 방법과 선행연구를 통해 확인한 최근의 연구모형과 가설을 종합적으로 설정하여 분석함으로써 직업교육에 적용 가능성을 확인하였다. 또한, 직업교육의 교육 품질은 하나의 차원으로 구성된 단순한 개념이 아니라 여러 가지 차원에 의해 정의된다는 점을 확인함으로써 직업교육의 교육품질의 측정방법에 대한 지속적인 연구의 필요성을 제기하였다는 점에서 그 의의가 있다.

또한, 본 연구의 연구결과를 통해 다음과 같은 실무적 시사점을 제시할 수 있다.

첫째, 직업교육의 교육만족도가 높은 교육생이 교육성과와 취업가능성에 긍정적 영향을 미치는 것이 확인됨으로써 관련 행정기관 및 교육기관의 관계자들이 효과적인 직업교육의 품질 관리 방안을 구축하는 데 도움이 될

것이다. 특히, 교육의 물리적인 요건에 투자하기보다는 무형의 교육품질을 높이는 방안을 서둘러 수립해야 할 것이다.

둘째, 교육생들의 신뢰 향상을 위해 직업교육 품질이 어떠한 차원에 제한된 자원과 역량을 효과적으로 분배하여야 하는지 전략적으로 유용한 시사점을 제공할 것이다. 특히, NCS기반 교육의 교육방법, 교수자, 과정평가형 교육의 교육목표, 교육설계, 교육평가, 행정서비스 품질의 신뢰성, 공감성은 교육만족도에 모두 유의한 영향 관계를 보임에 따라 교육생들이 편리한 환경과 요구에 맞는 교육시스템을 도입하고 정확한 정보의 전달과 함께 교육생 개개인의 요구사항에 진심 어린 관심으로 대처할 수 있도록 교직원들의 주기적인 교육이 필요할 것이다.

셋째, 구조방정식 모델 분석을 통해 직업교육의 요인으로 설정한 NCS기반 교육, 과정평가형 교육, 행정서비스 품질이 교육만족도와 교육성과 및 취업가능성에 미치는 영향 관계를 확인하였다. 따라서 직업교육에서 교육성과 및 취업가능성을 극대화하기 위해서는 교육만족도에 영향을 미치는 교육방법, 교수자, 교육목표, 교육설계, 교육평가, 신뢰성, 공감성뿐만 아니라 교육내용, 유형성을 포함한 다양한 영향 요인의 관리가 함께 이루어져야 할 것이다.

5.3 연구의 한계점 및 향후 연구방향

본 연구는 교육 분야의 연구성과를 직업교육산업에 적용하여 기존의 선행연구를 보다 심층 분석하고자 하였다. 이는 직업교육산업에 교육만족도의 선행연구가 전무한 상황에서 직업교육의 교육품질 요인을 새롭게 구성하고 교육만족도를 실증 분석함으로써 그 타당성을 찾을 수 있다. 그러나 이러한 연구 결과에도 불구하고 본 연구는 아래와 같은 한계점을 보이고 있다.

첫째, 본 연구는 NCS 과정평가형 훈련생을 중심으로 연구한 결과로 우리나라의 직업교육산업으로 일반화하기에는 어려움이 있다. 따라서 향후 연구에서는 교육산업 전반을 모두 고려한 연구가 필요할 것으로 보인다. 또한, 이러한 시도는 직업교육산업을 세분화하여 교육시장 별로 분리하여 연구해 볼 수도 있다. 즉, 세분화한 교육시장 별로 상대적인 영향력을 비교함으로써 보다 효율적이고 정확한 결과를 도출할 수 있을 것이다.

둘째, 본 연구는 짧은 기간의 표본을 대상으로 한 횡단적 연구로 일시적인 관점에서의 평가라면 응답의 일관성과 객관성에 한계가 존재할 수 있다. 따라서 향후 연구에서는 직업교육의 교육 품질 요인은 상황에 따라 다양하게 변화함으로써 시기에 따른 교육생의 특성, 직업교육의 교육품질 향상에 따른 고객의 변화 등을 반영한 종단적 연구가 필요한 것으로 보인다.

셋째, 본 연구의 변수측정에 있어서 직업교육의 교육품질 요인을 NCS기반 교육, 과정평가형 교육, 행정서비스 품질로 한정하였으나 향후 연구에서는 본 연구에서 제시하지 않은 직업교육의 교육 품질에 영향을 미치는 다양한 요인들을 추가로 발굴하여 연구를 진행한다면 더욱 심층적인 연구가 될 것으로 생각한다.

[참 고 문 헌]

< 국내문헌 >

- 강려은, 양성병 (2017). IT교육 서비스품질이 교육만족도, 현업적용의도 및 추천의도에 미치는 영향에 관한 연구 : 학습자 직위 및 참여동기의 조절효과를 중심으로. *지능정보연구*, 23(4), 169-196.
- 강인주 (2020). 고용가능성 개념에 대한 이론적 고찰. *성인계속교육연구*, 11(3), 21-45.
- 구동모 (2013). **연구방법론**. 과주 : 학현사.
- 권민성 (2014). 청소년수련활동 만족이 목표성취와 교육성과에 미치는 영향. 우석대학교 석사학위논문.
- 김구배 (2011). 회계윤리 교육 만족도와 교육성과에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. *상업교육연구*, 25(2), 1-14.
- 김기민, 정철영 (2023). 대학생의 고용가능성과 대학 진로지원, 진로결정자기효능감, 진로준비행동의 구조적 관계. *진로교육연구*, 36(2), 23-49.
- 김동규 (2021). 비대면 외식조리전공 대학생의 교육환경이 교육만족에 따른 진로결정에 미치는 영향 연구. *관광레저연구*, 33(5), 239-254.
- 김동연 (2015). NCS 기반 직업교육과정 개발 절차 모형의 타당성 연구. 한국교원대학교 박사학위논문.
- 김미란, 강경중, 최수정, 남기곤 (2012). **직업교육 투자의 사회경제적 효과 분석**. 한국직업능력개발원.
- 김미선 (2022). 성인학습자 교수설계와 직접촉진이 교육전이에 미치는 영향 : 사회복지과정 교육만족의 매개효과를 중심으로. *사회복지경영연구*, 9(1), 1-21.
- 김미진, 전효진, 황희원 (2021). NCS 기반의 커피직무교육이 교육만족도와

- 행동의도에 미치는 영향 연구. *관광연구저널*, 35(9), 211-223.
- 김보람 (2020). 미용분야 산학일체형 도제학교의 교육서비스품질이 진로준비행동, 교육만족도에 미치는 영향. 호남대학교 석사학위논문.
- 김선환, 김미중 (2016). 대학생의 진로지도프로그램이 자아존중감, 진로결정 자기효능감, 진로개발준비도에 미치는 효과. *디지털융복합연구*, 14(4), 407-417.
- 김성대, 김하균 (2023). NCS 기반 과정평가형 교육이 학습만족도와 취업자 신감에 미치는 영향에 관한 연구 : 직업학교 교육생 중심으로. *아시아태평양융합연구교류논문지*, 9(8), 437-446.
- 김연희 (2013). 행정서비스의 품질이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구 : 지방정부 노인복지서비스 만족도 영향요인 분석을 중심으로. *사회과학연구*, 52(1), 287-315.
- 김은혜, 마희영 (2020). 교육서비스 품질과 교육만족도 분석을 통한 제도개선 방안 : 특성화고졸 재직자 특별전형 학습자를 중심으로. *상업교육연구*, 34(4), 49-68.
- 김인엽, 김종욱, 안재영, 손호일, 이광호 (2016). **NCS기반 교육과정과 연계한 국가기술자격 교육훈련 개편 방안 연구**. 한국직업능력개발원.
- 김재원, 김태형, 이지환 (2016). 퍼스널트레이닝 스튜디오의 서비스 교육품질이 교육만족 및 장기지향성에 미치는 영향. *한국체육과학회지*, 25(6), 517-529.
- 김재현 (2011). 전문대학 교육서비스가 전문대학생의 고용가능성에 미치는 영향. 고려대학교 박사학위논문.
- 김종선 (2013). 교육훈련 특성이 실무전이에 미치는 실증적 연구 : 해양경찰 직무교육을 중심으로. *한국해양경찰학회보*, 3(2), 37-69.
- 김지숙, 홍아정, 박치경 (2015). 평생교육기관의 교육서비스 품질이 학습자

- 행동의도에 미치는 영향과 학습자만족 및 관계몰입의 매개효과. *한국교육문제연구*, 33(1), 57-76.
- 김채호, 나운규 (2010). 아카데미 뷰티스쿨의 교육서비스 품질과 교육성과 및 학생만족도에 대한 연구. *한국미용학회지*, 16(1), 254-265.
- 김현규 (2015). 전산세무회계(KcLep) 교육에서 특성변수가 교육성과에 미치는 영향. 부경대학교 박사학위논문.
- 김현규, 소원근, 김하균 (2015). 전산세무회계 시스템의 정보특성이 교육만족도를 매개로 교육성과에 미치는 영향 : 한국세무사회의 KcLep 중심으로. *인터넷전자상거래연구*, 15(4), 121-137.
- 김현성, 문지영, 김학선 (2020). 커피 교육서비스 품질이 교육만족도와 충성도에 미치는 영향에 관한 연구. *한국조리학회지*, 26(1), 22-31.
- 남상욱 (2011). 중소기업의 성장단계별 교육훈련프로그램 특성이 교육훈련의 효과성에 미치는 영향. 중앙대학교 박사학위논문.
- 노정숙 (2016). IT교육서비스 품질과 교육만족 및 구전의도와 관련된 연구 : 인지적 가치와 자기효능감의 조절효과. 경상대학교 박사학위논문.
- 노정숙, 장형유 (2015). IT교육서비스 품질이 학생만족과 교육성과에 미치는 영향 : 교육몰입의 조절효과에 초점을 두어. *인터넷전자상거래연구*, 15(4), 101-119.
- 문연희, 홍성우, 신우진, 최지호 (2017). 광주지역의 구직자 훈련 프로그램 이수자 만족도와 취업률간의 관계 : NCS 수준의 조절효과. *직업교육연구*, 36(4), 21-40.
- 문희정, 박선헌 (2022). 비대면 교육서비스품질이 교육만족과 학습지속의도에 미치는 영향 : 강원도 H대학교를 중심으로. *문화와융합*, 44(9), 189-205.

- 박근희, 김오영, 박혜선 (2011). 荊防瀉白散을 활용한 소양인 陽毒發斑 치험 1례. *대한한의학회지*, 32(4), 159-166.
- 박중환 (2002). 패스트푸드 서비스의 품질, 만족, 이미지, 그리고 충성도간의 구조적 관계. *마케팅관리연구*, 7(1), 191-199.
- 박태호 (2022). NCS 교육이 건설분야 학생들의 학습만족도와 진로결정에 미치는 영향. 인천대학교 석사학위논문.
- 박현정, 김희기 (2018). 조리위탁교육생의 교육만족도가 교육성과에 미치는 영향 : 서울 지역의 산업정보학교를 중심으로. *관광레저연구*, 30(9), 115-135.
- 반태현 (2016). 교육만족도와 교육성과가 취업가능성 인지에 미치는 영향. *경영교육연구*, 31(4), 495-521.
- 배성현, 안성익, 김승호, 정남균 (2013). 목표지향성 및 사회적 지원과 교육훈련 전이 간 관계에서 교육훈련 동기의 매개효과에 대한 연구. *인적자원관리연구*, 20(5), 85-114.
- 백평구 (2013). 대학생 고용가능성과 개인 변인의 관계 분석 : A대학교를 중심으로. *한국교육문제연구*, 31(3), 39-61.
- 서영복, 박찬권 (2016). 고등학교 직업교육의 교육서비스품질, 직무능력유용성, 교육만족도 간의 관계에 대한 연구. *경영연구*, 31(3), 35-62.
- 소원근, 김하균 (2017). 교육서비스품질이 학생만족도를 매개로 교육성과에 미치는 영향. *수산해양교육연구*, 29(2), 560-569.
- 손정리, 장인호 (2011). 바리스타 교육프로그램의 유효성이 직업선택 및 타인추천의도에 미치는 영향. *관광연구*, 26(2), 181-203.
- 송기옥, 민경미 (2014). 교육환경이 취업동기 및 취업성과에 미치는 영향 : 여성인력개발센터 중심으로. *호텔리조트연구*, 13(2), 355-374.
- 송영선 (2021). 프로젝트 교수 방법이 학습만족도에 미치는 영향 관계에서

- 학습양식의 매개효과 분석. *학습자중심교과교육연구*, 21(1), 1453-1474.
- 송지준 (2013). 논문작성에 필요한 SPSS/AMOS 통계분석방법. 파주 : 21세기사.
- 신동진 (2022). 커피교육서비스 품질이 교육만족도, 추천의도, 취업준비행동에 미치는 영향 : 관광, 외식분야 취업준비생을 대상으로. *한국콘텐츠학회지*, 22(8), 297-306.
- 신수진 (2021). Lipsky의 일선관료모형을 적용한 특성화고등학교 NCS기반 교육과정 집행 분석. 한국교원대학교 석사학위논문.
- 심우극, 최호규 (2015). 교육서비스 품질이 서비스 가치, 고객만족, 자발적 행동의도에 미치는 영향. *사회과학연구*, 54(2), 181-215.
- 안창숙, 전재균 (2023). NCS 커피교육프로그램이 교육만족과 실무전이에 미치는 영향. *관광레저연구*, 35(특별호 하), 147-164.
- 양채운, 전연숙 (2020). 미용학원의 교육 서비스 품질이 수강 만족도와 교육성과에 미치는 영향요인에 관한 융합연구. *한국융합학회논문지*, 11(9), 261-266.
- 어수봉, 김현수, 김동규, 조세형 (2017). 국가기술자격제도 발전방안 연구. 고용노동부.
- 오만덕 (2016). 전문대학의 NCS 교과목에 대한 학습자 만족. *한국콘텐츠학회논문지*, 16(10), 338-349.
- 오봉근 (2015). 대학의 산학협력 행정서비스품질이 서비스가치, 관계몰입 및 브랜드이미지에 미치는 영향. 경일대학교 박사학위논문.
- 유소연 (2014). 항공서비스 종사자를 위한 교육훈련이 교육전이 및 직무성과에 미치는 영향연구 : 자기효능감 조절효과를 중심으로. 경희대학교 석사학위논문.
- 유승갑 (2020). 실업자 직업훈련생의 교육훈련프로그램 특성이 훈련만족도

와 고용가능성에 미치는 영향에 관한 연구. 건국대학교 석사학위논문.

윤선정, 김인규, 신충섭 (2022). 조리직업전문학교의 교육환경과 학습몰입 및 교육성과와의 인과관계분석. *외식경영연구*, 25(3), 55-80.

윤수연 (2017). NCS기반 교육시스템의 추천의도에 영향을 미치는 주요요인에 관한 연구. 숭실대학교 박사학위논문.

윤이순 (2018). 미용사(네일) 국가기술자격 검정형과 과정평가형 학습자 만족도 및 현장실무 활용성 인식 연구 : NCS기반을 중심으로. 한성대학교 석사학위논문.

윤중근, 문재승 (2023). 근거이론접근을 통한 과정평가형 자격제도 활성화 방향 연구. *기업경영리뷰*, 14(1), 105-127.

이동임, 정지운, 김덕기, 한애리, 설귀환, 우석진 (2019). **2018년도 과정평가형자격 성과분석 및 개선방안 연구**. 한국산업인력공단.

이선범, 김양현 (2016). 교육서비스 품질, 학생만족과 충성도 간의 구조적 관계 : 4년제 경찰학관련 학과를 중심으로. *치안정책연구*, 30(1), 143-174.

이종찬 (2013). 대학교육만족과 취업지원프로그램 참여경험이 졸업 후 취업만족에 미치는 영향 : 취업목표달성의 매개효과. *職業教育研究*, 32(3), 77-96.

이진구 (2020). **직업능력개발 훈련 평가**. 서울 : 박영스토리.

이태희 (2018). 기업 이러닝에서 학습목표 지향성, 자기효능감이 학습전이에 미치는 영향 : 만족도, 메타인지의 매개효과 및 학습자-교수자 상호작용의 조절효과. 건국대학교 박사학위논문.

이하진 (2022). 온라인 학습(녹화 방식)의 회계, 세무 교육과정이 교육만족도에 미치는 영향에 관한 연구. *국제회계연구*, 101, 1-19.

이하진, 권기정 (2018). NCS(국가직무능력표준)를 적용한 회계세무 교육과

- 정과 교육성과간의 관련성 분석. *국제회계연구*, 79, 12-147.
- 이형석 (2010). **사회과학 논문의 기초**. 서울 : 한경사.
- 이혜윤, 박명자 (2017). 학점은행제 패션전공 학위과정 교육서비스품질이 학습만족도와 교육기관충성도에 미치는 영향. *한국의상디자인학회지*, 19(3), 89-97.
- 이효진, 박인우 (2022). 초등학교 교사의 수업설계 과정에서 수업방법 선택 기준과 조건 탐색. *교육공학연구*, 38(3), 699-741.
- 임대규, 오원정 (2019). 국가직무능력표준(NCS)기반 교육과정에 대한 학생들의 이해도가 수업만족도, 교육성과 및 취업가능성에 미치는 영향. *상업교육연구*, 33(6), 111-134.
- 전은수 (2013). 미용교육서비스 품질요인이 교육성과와 구전활동 및 재이용의도에 미치는 영향. 서경대학교 석사학위 논문.
- 전휴정 (2021). 훈련 및 평가만족도가 고용가능성에 미치는 영향 : 과정평가형 국가기술자격 훈련참여자를 중심으로. 한국기술교육대학교 석사학위논문.
- 정기수 (2011). 교육서비스 품질과 학습동기에 따른 성인학습자의 학습만족도 결정요인 분석. *평생교육HRD 연구*, 7(2), 1-22.
- 정선정 (2014). 실업자 직업훈련생의 고용가능성과 훈련생의 사회심리적 특성, 훈련프로그램 특성, 학습몰입 및 경력계획의 관계. 서울대학교 박사학위논문.
- 정신철, 김하균 (2023). NCS 기반 수업이 교육만족도와 교육성과에 미치는 영향에 관한 연구 : 직업학교의 교육생을 대상으로. *아시아태평양융합연구교류논문지*, 9(5), 475-484.
- 정영미, 홍창식 (2015). 항공교육서비스와 학생만족, 교육성과의 영향 관계에서 교육기관 유형의 조절 효과 연구. *한국항공경영학회지*, 13(2),

3-26.

- 정완영, 이민세, 지용익, 김찬중 (2013). 기업의 교육훈련프로그램 특성과 피훈련자 특성이 학습전이에 미치는 영향 : 조직지원인식의 조절효과를 중심으로. *글로벌경영학회지*, 10(3), 235-263.
- 정재승 (2015). 전자무역시대의 국가직무능력표준(NCS)을 적용한 수출입관리 교육과정이 교육성과에 미치는 탐색적 연구. *e-비즈니스연구*, 16(4), 413-433.
- 정재엽 (2018). 대학생의 핵심역량과 교육만족도가 학생의 고용가능성에 미치는 영향 : 예술전공 대학생을 중심으로. *한국엔터테인먼트산업학회지*, 12(8), 261-273.
- 조세형, 윤동열, 박준석 (2016). **과정평가형자격 운영 실태 및 성과분석에 관한 연구**. 한국산업인력공단.
- 조원희, 서정대 (2017). 경영학 교육 특성 : 수강학생 만족도 및 교육성과 간의 관련성 연구. *상업교육연구*, 31(6), 17-43.
- 주성희, 서민교 (2020). 프랜차이즈 전문 교육프로그램이 교육만족과 교육전이에 미치는 영향에 관한 연구. *프랜차이즈저널*, 5(3), 39-57.
- 지윤호 (2015). 국가직무능력표준(NCS) 기반 교육과정의 실효성에 관한 실증연구 : 국내 전문대학 호텔경영 관련 전공 계열을 중심으로. *관광레저연구*, 27(10), 205-227.
- 천길창, 송해덕 (2021). 공공기관 직원의 학습목표지향성이 조직시민행동에 미치는 영향 : 직무몰입과 조직몰입의 매개효과. *역량개발학습연구*, 16(3), 135-157.
- 최은혜 (2018). 유학생 대상 대학의 서비스품질, 만족도, 충성도 간의 관계에 대한 실증연구. *한국서비스경영학회지*, 19(5), 269-294.
- 한국산업인력공단 (2019). **과정평가형 국가기술자격 확산 방안**. 한국산업

인력공단.

한국산업인력공단 (2021). **NCS기반 과정평가형 국가기술자격 이해 및 활용**. 한국산업인력공단.

한만선, 손성문, 공재형 (2019). 시니어 창업 교육서비스 품질이 만족도와 충성도에 미치는 영향. *경영컨설팅연구*, 19(1), 193-205.

한애리, 이동임 (2020). 과정평가형 국가기술자격 교육, 훈련과정 참여자의 만족도 및 성취도 관련 영향변인 연구. *직업과 자격 연구*, 9(1), 25-41.

홍금순 (2005). 교육서비스 품질의 각 차원이 고객만족과 고객충성도에 미치는 영향에 관한 연구. 명지대학교 박사학위논문.

홍은수, 박종욱 (2021). 도전적 스트레스와 행복에 관한 연구 : 학습목표지향성과 그것의 매개효과를 중심으로. *경영컨설팅연구*, 21(2), 281-294.

홍현표 (2015). 평생교육기관의 교육서비스 품질이 학생만족도와 학습성과에 미치는 영향. 한양대학교 석사학위논문.

황유정, 이윤상 (2018). 회계학 수강생의 협동적 학습양식이 수업만족도와 교육성과에 미치는 영향과 학습태도의 매개효과 분석. *상업교육연구*, 32(3), 1-22.

< 국외문헌 >

- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Dacre Pool, L., & Sewell, P. (2007). *The key to employability: developing a practical model of graduate employability*. Preston, UK: University of Central Lancashire.
- Finch, C. R., & Crunkilton, J. R. (1999). *Curriculum development in vocational and technical education: planning, content, and implementation(5th ed.)*. Needham Heights, MA: Allyn & Bacon.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Roszkowski, M. J., & Soven, M. (2010). Did you learn something useful today? An analysis of how perceived utility relates to perceived learning and their predictiveness of satisfaction with training. *Performance Improvement Quarterly*, 23(2), 71-91.
- Yorke, M., & Knight, P. (2004). *Embedding employability into the curriculum*. UK: The Higher Education Academy.

[부 록]

< 설 문 지 >

안녕하십니까?

먼저 바쁘신 중에도 본 설문에 응해 주신데 대하여 깊은 감사의 말씀을 드립니다. 본 설문지는 “**직업교육에서 교육성과와 취업가능성에 영향을 미치는 특성 요인 연구 : NCS 과정평가형 훈련생을 중심으로**”을 연구하기 위한 설문입니다.

설문지의 각 항목에는 정답이 없으므로, 평소에 귀하께서 생각하시는 바를 솔직하게 답변해 주시기 바랍니다. 본 조사내용은 자료처리 과정에서 통계법 제 33조(비밀의 보호)에 따라 비밀이 보장되며, 통계 목적 외에는 사용되지 않습니다.

설문에 빠짐없이 그리고 성의 있게 응답하여 주시기 바랍니다. 본 설문에 협조해 주신 분들께 깊이 감사드립니다.

2022년 09월

부경대학교 대학원 정보시스템학과

지도교수 : 김하균

연구자 : 박사과정 정신철

연락처 : 010-4363-XXXX

Email : XXXX@naver.com

■ 다음의 각 설문 문항에 가장 적합하다고 생각하시는 번호에 ‘√’ 표시를 해 주십시오.

I. ‘직업교육 품질요인’에 관한 질문

1) ‘NCS기반 교육’에 관한 문항

번호	설문내용	매우 불만족	불만 족	보통	만족	매우 만족
1	강의의 분량이 적절하다.					
2	교육 내용 강의 내용의 구성이 적절하다.					
3	교육 내용에 대한 관심과 흥미를 유발한다.					
4	강의 내용의 난이도가 적절하다.					
5	이론과 실습의 비율이 적절하다.					
6	교육 방법 교재 및 참고자료를 적절히 활용한다.					
7	학습에 필요한 장비와 도구의 활용이 적절하다.					
8	교과목별 교육시간의 배분이 적절하다.					
9	교수자는 훈련생의 질문에 성의 있게 답변한다.					
10	교수자는 해당 분야에 대한 현장실무경험이 충분하다.					
11	교수자의 강의는 열정적이다.					
12	교수자는 동기유발 능력이 뛰어나다.					

2) '과정평가형 교육'에 관한 문항

번호	설문내용	매우 불만족	불만 족	보통	만족	매우 만족
13	교육 목표	나는 내가 많이 배울 수 있는 도전적인 업무를 선택한다.				
14		나는 새로운 기술과 지식을 향상할 기 회를 찾는다.				
15		새로운 기술을 배우는 도전적이고 어 려운 과업을 즐긴다.				
16		높은 수준의 능력과 재능이 있어야 하 는 상황에서 일하는 것을 좋아한다.				
17	교육 설계	수업에 적합한 강의계획서를 설계한다.				
18		수업을 위한 체계적인 준비가 이루어 졌다고 생각한다.				
19		수업은 전체 내용과 맥락을 잘 파악할 수 있도록 설계되었다.				
20		사례나 자료 등을 폭넓게 제시하며 설 계되었다.				
21	교육 평가	성적평가 기준과 방법을 명확히 안내받 았다.				
22		학습과제의 양이 적당하다고 생각한다.				
23		학습과제로 인한 학습효과가 있다고 생각한다.				
24		학습과제에 관한 피드백과 조언이 적 당하다.				

3) ‘행정서비스 품질’에 관한 문항

번호		설 문 내 용	매우 불만 족	불만 족	보통	만족	매우 만족
25	유 형 성	최신의 교육시설, 기자재, 설비가 갖추어져 있다.					
26		강의실 환경이 학습 분위기에 맞게 갖추어져 있다.					
27		강의실의 시설과 분위기가 쾌적하다.					
28		교직원의 용모가 단정하다.					
29	신 뢰 성	교육을 위한 상담 지원이 잘 이루어지고 있다.					
30		출석 및 평가관리가 잘 이루어지고 있다.					
31		강의에 대한 정보제공이 충분히 이루어지고 있다.					
32		교육생과 약속이 잘 이루어지고 있다.					
33	공 감 성	훈련생들에게 편리한 교육시간표를 제공한다.					
34		교수자와 학생들 간의 대화가 원활하다.					
35		훈련생의 의견을 잘 수용한다.					
36		훈련생 개개인에 대해 관심을 둔다.					

4) ‘교육만족도’에 관한 문항

번호	설 문 내 용		매우 불만 족	불만 족	보통	만족	매우 만족
37	교육 만 족 도	교육방법과 교육내용에 만족한다.					
38		교육시설 및 환경에 만족한다.					
39		강사의 수업에 만족한다.					
40		이 교육과정을 주변 사람들에게 추천하 고 싶다.					



5) ‘교육성과’에 관한 문항

번호	설 문 내 용		매우 불만 족	불만 족	보통	만족	매우 만족
41	교육 성 과	이 수업을 수강하면서 나는 이 분야에 대한 지식이 증가하였다.					
42		이 수업은 자격증 취득에 유용하다.					
43		이 수업은 실질적으로 효율적이다.					
44		이 수업은 미래의 직장생활에 유용하다.					

6) ‘취업가능성’에 관한 문항

번호	설 문 내 용		매우 불만 족	불만 족	보통	만족	매우 만족
45	취업 가 능 성	직업 및 구직능력에 대한 역량을 갖게 되었다.					
46		직업 및 구직에 대한 자신감을 갖게 되었다.					
47		취업 기대 수준 조정에 대한 인식을 갖게 되었다.					
48		노동시장의 수요에 대한 인식을 갖게 되었다.					

II. ‘인구·통계학적 일반사항’에 관한 질문

번호	설문내용	①	②	③	④	⑤
1	귀하의 성별은?	남성	여성	-	-	-
2	귀하의 연령은?	20대 이하	30대	40대	50대	60대 이상
3	귀하의 학력은?	고졸 이하	전문대 졸업	대학 졸업	석사 졸업	박사 졸업
4	귀하의 직업은?	학생	직장인	자영업	취업 준비생	기타
5	귀하의 수강 또는 수료 기관의 형태는?	특성화 고등학교	(전문) 대학교	직업전문 학교	평생교육 원/학원	기타

■ 감사합니다. ■