

교육서비스품질, 전공만족, 취업준비스트레스, 취업준비행동의 영향관계 연구-항공서비스전공 대학생을 대상으로-

정 명희* · 이 원화**

요 약

본 연구에서는 항공서비스전공 대학생들이 지각하는 학과의 교육서비스품질, 전공만족, 취업스트레스, 취업준비행동의 영향관계를 파악하고자 하였다. 실증적 연구를 위한 자료 수집은 대구, 경북지역의 4년제 대학 항공서비스관련학과 재학생을 대상으로 수집한 총 230부를 분석에 이용하여 빈도분석, 신뢰도분석, 요인분석, 단순회귀분석, 다중회귀분석을 통해 연구가설을 검증하였다. 분석결과 첫째, 교육서비스품질의 교수요인, 물리적 환경이 전공만족의 모든 요인에 유의한 영향을 미치고 직원요인은 관계만족을 제외한 전공만족의 모든 요인에 영향을 미치는 결과를 보였다. 둘째, 전공만족은 취업준비스트레스에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 셋째, 전공만족의 교과만족, 관계만족은 정보탐색활동과 준비계획활동에 유의한 영향을 미치는 결과를 보였다. 마지막으로 취업준비스트레스는 취업준비행동 요인 중 준비계획활동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 결과를 통하여 항공서비스전공 대학생들의 전공만족을 이끌어 낼 수 있는 교육서비스품질 향상방안을 위한 시사점을 제공하고자 하며 학생들이 지각하는 취업준비스트레스가 취업준비행동에 미치는 영향을 분석하여 효과적인 취업지도를 위한 기초자료로 사용하고자 한다.

주제어: 교육서비스품질, 전공만족, 취업준비스트레스, 취업준비행동

* (제1저자)경운대학교 항공서비스학과 조교수. E mail: mhjeong@ikw.ac.kr

** (교신저자)경운대학교 항공서비스학과 조교수. E mail: wwlee@ikw.ac.kr

I. 서 론

항공 산업의 발달로 인해 각 항공사들은 서비스역량과 글로벌마인드를 갖춘 인재를 필요로 하고 있고 이에 따른 전문 인력에 대한 수요가 급증하고 있다. 이런 시장수요의 흐름을 파악한 대학들은 2000년대 들어오면서부터 본격적으로 항공관광관련학과를 개설하여 적합한 인재를 육성하고 있으며 항공사 취업을 희망하는 학생들에게 전문적인 전공교육의 기회를 제공하고 있다(정민주·박인혜, 2015). 이와 같은 상황에서 대학은 교육의 질적 우수성을 확보하기 위해 해당분야의 우수한 교수를 채용하고 교육시설을 첨단화하는 등 유형적, 무형적 편익을 제공하고 있다(이태용·김수진·조송현, 2009). 대학진학의 목적이 학문, 연구를 추구하던 과거와 달리 요즘 대학생들은 졸업 이후의 진로, 취업을 큰 비중으로 두고 학교와 학과를 선택하는 추세이다. 이에 대학은 학생들의 다양한 욕구에 부응하여 여러 분야로 취업할 수 있도록 전문적 직업성을 중요시하고 있다(김현호, 2011).

이러한 변화에 따라 대학 내에서의 높은 교육서비스품질의 중요성이 더욱 대두되고 있고 그 필요성이 부각되고 있다. 대학생들은 미래의 국가 인적자원의 중요한 핵심요소로 국가의 경쟁력에도 영향을 미칠 수 있기 때문에 교육을 담당하는 대학의 교육서비스품질의 효과적 제공은 학생들의 지식수준, 개인역량 강화에 매우 중요한 도구라고 할 수 있다(정태연, 2018). 또한 항공서비스전공 대학생의 전공만족은 적극적 취업준비행동으로 이어지게 되며 전공만족을 통해 취업준비행동을 높이는 것이 상당히 중요하다고 할 수 있다(황정희·김영택·이석근, 2018). 따라서 급변하고 있는 교육환경에 적합한 교육서비스품질 제공으로 학생들의 전공만족도를 높여 취업에 대한 스트레스를 감소시켜 자신의 진로에 적합한 취업준비행동을 할 수 있도록 하려는 노력이 필요하다고 할 수 있으며 이와 관련된 연구는 의미가 있다고 할 수 있다.

본 연구에서는 항공서비스관련 전공 대학생들이 지각하는 교육서비스품질, 전공만족, 취업스트레스, 취업준비행동의 영향관계를 규명하고자한다. 이를 위한 본 연구의 세부적인 목적은 다음과 같다. 첫째, 교육서비스품질과 전공만족의 영향관계를 규명하고자한다. 둘째, 전공만족이 취업스트레스와 취업준비행동에 미치는 영향에 대해 실증분석을 하고자한다. 셋째, 취업스트레스가 취업준비행동에 미치는 영향을 파악하고자한다. 이를 통해 항공서비스전공 대학생들의 전공만족을 이끌어 낼 수 있는 교육서비스품질 향상방안을 위한 시사점을 제공하고자 하며 학생들이 지각하는 취업준비스트레스가 취업준비행동에 미치는 영향을 분석하여 효과적인 취업지도를 위한 기초자료로 사용하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 교육서비스품질

교육서비스품질은 학생들이 평소 학과의 시설, 서비스제공수준, 교수의 전공 관련 지식, 능력 등에 대해 가지고 있는 주관적인 평가의 정도라고 하였다(최규환·정호균·여호근, 2014). 넓은 의미에서 서비스품질의 한 분야라고 할 수 있으며 교육서비스는 교수가 어떤 목적을 가지고 교육서비스를 제공하는가에 따라 교육의 질이 달라지며 같은 교수라고 하더라도 환경이나 컨디션에 의해서 달리 나타날 수 있다(Kathy, 1998). 또한 교육서비스품질은 대학이 학생에게 교육적인 목적달성에 연관된 유형, 무형의 서비스를 제공함으로써 학생들에게 만족을 시켜주는 활동이라고 할 수 있다(박소연, 2017; 박주성·김중호·신용섭, 2002).

Cronin & Taylor는 네 개의 서비스산업을 대상으로 SERVQUAL의 다섯 가지 하위차원의 22개 문항을 적용해 성과만을 측정하여 SERVPERF가 산업별 특성에 조금 덜 민감하게 반응할 수 있는 안정적 측정 척도라는 것을 밝혀냈다. 또한 Abdullah(2006)는 대학교육의 진정한 소비자인 학생들에게 더 나은 서비스를 제공하기 위해 먼저 필요한 것이 교육서비스 품질을 측정할 수 있는 도구를 개발하는 것이라고 주장하였다. 고등교육(Higher Education)의 H와 Ed, SERVPERF의 PERF를 합성해서 교수, 학교명성, 교육프로그램, 학생에 대한 이해와 배려, 교직원, 접근성의 6개 요인과 41개의 항목으로 구성되어진 HEdPERF라는 교육서비스품질 척도를 개발했다. 일반적인 서비스 품질을 측정하는 SERVPERF와 비교하여 측정한 결과 교육서비스 품질을 측정하는 데는 HEdPERF가 더 효과적인 방법이라는 것을 입증하였다. 본 연구에서는 박소연(2017)의 연구를 토대로 교수요인과 직원요인, 물리적 환경의 세 가지 요인으로 구분하여 연구를 진행하였다.

2. 전공만족

전공은 어떤 한 분야에 대해 전문적으로 연구 활동을 하는 것으로 대학전공이란 학생이 대학에서 전문적으로 연구하고자 하는 학문을 선택한 것을 의미하며 만족이란 개개인의 주관적인 생각으로 모자람 없이 충분한 감정상태를 의미한다. 전공만족이란 개인이 소속되어 있는 전공을 평가하는 산물이며 자신이 선택한 전공을 공부하며 느끼는 주관적인 즐거운 감정과 자신의 미래와 진로에 관한 긍정적인 사고가 결합되어

진 감정상태라고 할 수 있다(박인실·박영식, 2015). 하혜숙(2000)은 전공만족이란 개인이 설정한 진로, 직업에 대한 기준과 비교했을 때 지금 자신이 속해있는 학과에 대해 판단하고 평가한 결과이며 현재 전공학과가 자신이 추구하고 있는 삶의 모습과 진로나 직업에 부합된다면 전공만족도는 높을 것이라고 하였다.

또한 대학생들은 학과의 사회적 인식에 대한 만족과 재학 중인 학교의 명성과 지위에 대한 만족이 전공만족의 중요한 요인이라고 하였다. 전공에 불만족하는 경우 졸업 후 취업과정에 있어서도 전공과 관련이 낮은 직업을 선택할 가능성이 높아진다. 이것은 개인의 문제일 뿐만 아니라 국가적으로도 큰 손실이라고 할 수 있다(이미라·박분희, 2014). 따라서 전공만족 여부가 취업에 있어서도 긍정적인 영향을 준다는 것을 알 수 있다(하혜숙, 2000). 정희영(2010)은 대학생들의 전공만족을 네 가지로 구분하여 설명하였다. 첫째, 교과만족은 전공교과목 편성과 교과목 내용, 교과목 간의 연계성에 관한 만족을 말한다. 둘째, 수업만족은 수업분위기, 내용, 수업진행방식 등을 의미한다. 셋째, 관계만족은 다른 학생, 교수와의 관계에 대한 만족을 뜻한다. 넷째, 인식만족은 전공학과에 관한 사회적 인식에 관한 개인의 지각에 따르는 만족을 의미한다고 하였다. 본 연구에서는 정희영(2010), 정민주(2014)의 연구를 기초로 전공만족을 교과만족, 수업만족, 관계만족, 인식만족으로 구분해서 연구를 진행하였다.

3. 취업준비스트레스

대학생들은 대학입학이라는 새로운 환경적 변화를 경험하게 되며, 이런 환경의 변화, 독립적 생활방식, 새로운 인간관계, 미래의 진로에 대한 불확실성, 과도한 경쟁 등이 여러 가지 스트레스로 작용하게 된다(김경옥·조윤희, 2011). 박은혁·이용택(2013)은 취업스트레스란 취업준비로 인하여 심리적, 신체적인 상태가 부조화를 이루어 불안과 걱정, 두려움 등을 느끼게 되는 상태라고 하였고 한동현·조영아(2015)는 급변하고 있는 현실과 치열한 경쟁상황에서 취업과 관련된 스트레스가 가중되어 주관적으로 느끼게 되는 신체적 증상과 심리적 부적응, 과제의 수행능력 저하 등의 다양한 부정적인 영향을 가지게 되는 상태라고 정의하였다.

취업스트레스는 대학생의 진로준비행동을 효과적으로 하는 것을 어렵게 만들고, 진로준비와 관련이 있는 다양한 행동들을 가로막는 요인으로 작용한다. 취업스트레스가 높을 경우 자기의 적성이나 능력, 성격 등에 대해 자기성찰, 진로탐색, 목표설정 등이 힘들어짐으로써 실질적인 진로준비행동을 하는데 많은 혼란을 경험하게 된다(송효숙·임소희, 2017; David et al., 2007). 일부 연구에서는 오히려 취업스트레스가 진

로준비행동에 정적인 영향을 미쳐서 취업스트레스가 높을수록 진로준비행동이 높다는 결과를 보이기도 하였다(고경필·심미영, 2014; 서현주, 2016). 여러 선행연구에서 취업준비스트레스 척도는 코넬대학의 Shepherd et al.(1966)의 스트레스 측정방법 (Conell Medical Index: CMI)을 기초로 하여 황성원(1998)의 취업스트레스 설문지를 적절하게 수정하고 보완한 척도를 이용하여 연구를 진행하였다(고경필·심미영, 2014; 박인주, 2018; 서현주, 2016). 본 연구에서도 CMI를 기초로 한 황성원(1998), 이미라·박분희(2014)의 선행연구를 바탕으로 연구를 진행하였다.

4. 취업준비행동

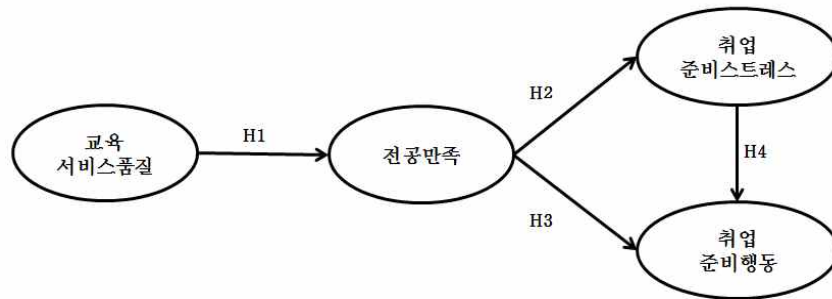
취업준비행동은 자신이 희망하는 회사에 취업하기 위해 탐색, 준비하고 채용심사 과정에 대비하기 위해 연습을 하는 등의 일련의 행동을 의미한다. 취업을 준비하는 과정에서 이루어지게 되는 학점관리, 자격증 취득, 직업교육훈련, 인턴체험 등과 같은 예비적 취업준비행동과 지원서 제출, 입사시험 응시, 면접 등의 본격적 취업행동을 포함하는 의미로 장기적으로 자신의 취업가능성을 높이기 위해 실시하는 다양한 활동을 포함하는 것을 말한다(정민주, 2014). 또한 취업준비행동은 비자발적인 실업, 노동시장으로의 재진입, 직업훈련의 완성, 새로운 경력의 기회를 추구하기 위하여 수많은 사람들이 준비하는 활동이다. 이러한 행동은 학교전공과 취업을 연결하고자 하는 대학생들, 새로운 일을 시작하는 재취업자들, 직장에서 직장으로 이직하고자 하는 사람들에게게서 보여 진다. 대학생뿐만이 아니라 다양한 연령과 경력자들 사이에서도 취업준비행동의 중요성이 일생에 걸쳐서 나타난다(Kanfer et al., 2001).

취업준비행동은 진로준비행동, 직업탐색행동과 유사하게 사용되는 개념으로 진로준비행동은 포괄적인 의미의 진로결정과 진로준비과정을 뜻하는 것으로 취업준비에만 국한되지 않고 좀 더 장기적이고 전반적인 진로라는 개념에서 접근하는 것이다.(유승혜, 2011). 직업탐색행동은 개인이 다양한 직업들 가운데 대안들을 검토, 확장해가며 결정해 나가는 과정을 말하며 취업준비행동은 더 구체화되고 현실적으로 자신이 원하는 직업을 가지기 위해 일하고자 하는 기업에 취업하기 위한 준비과정을 의미한다(이제경·김동일, 2004). 즉, 취업준비행동은 직업탐색행동보다는 더 포괄적인 개념이며 직업탐색행동, 진로준비행동의 중간에 해당한다고 할 수 있다(이승구·이제경, 2008). 본 연구에서는 정민주(2014)의 연구를 토대로 취업준비행동을 취업상담활동과 정보탐색활동, 준비계획활동의 세 가지 요인으로 구분하여 연구를 진행하였다.

Ⅲ. 연구 방법

1. 연구모형의 설정

선행연구를 토대로 기존연구에서 제시하고 있는 교육서비스품질, 전공만족, 취업준비스트레스, 취업준비행동의 영향관계를 파악하고자 하였다. 기존의 선행연구를 통해 추론된 결과를 바탕으로 설정한 네 개의 가설을 통한 연구모형은 <그림 1>과 같다.



<그림 1> 연구모형

2. 연구가설의 설정

1) 교육서비스품질과 전공만족과의 관계

김미진·조우제(2016)의 항공서비스학과 재학생을 대상으로 한 교육서비스품질이 전공만족과 진로탐색행동에 미치는 영향의 연구에서는 교육서비스품질의 유형성, 확산성, 공감성이 학생들의 전공만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 권미윤(2017)의 웨딩관련학과 교육서비스품질이 학생들의 전공만족도 및 구직효능감에 미치는 영향에 관한 연구에서는 전공교육, 교수와 강사 및 교육과정, 실기, 행정지원이 높아지면 전공에 대한 만족도가 상승되는 것으로 조사되었다. 이성각·조현진(2015)의 연구에서는 교육서비스품질의 하위요인 중 교육요인, 복지요인, 시설요인이 학생만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 교육서비스품질이 전공만족에 유의한 영향을 미치는 결과로 볼 수 있다. 이러한 선행연구를 바탕으로 항공서비스전공 대학생이 지각하는 교육서비스품질은 전공만족에 영향을 줄 것이라고 예상할 수 있다. 따라서 이런 선행연구들을 근거로 가설을 설정하였다.

H1: 교육서비스품질은 전공만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-1: 교육서비스품질 중 교수요인은 전공만족 중 교과만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-2: 교육서비스품질 중 물리적 환경은 전공만족 중 교과만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-3: 교육서비스품질 중 직원요인은 전공만족 중 교과만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-4: 교육서비스품질 중 교수요인은 전공만족 중 수업만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-5: 교육서비스품질 중 물리적 환경은 전공만족 중 수업만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-6: 교육서비스품질 중 직원요인은 전공만족 중 수업만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-7: 교육서비스품질 중 교수요인은 전공만족 중 관계만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-8: 교육서비스품질 중 물리적 환경은 전공만족 중 관계만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-9: 교육서비스품질 중 직원요인은 전공만족 중 관계만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-10: 교육서비스품질 중 교수요인은 전공만족 중 인식만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-11: 교육서비스품질 중 물리적 환경은 전공만족 중 인식만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-12: 교육서비스품질 중 직원요인은 전공만족 중 인식만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2) 전공만족과 취업준비스트레스와의 관계

4년제 대학교 졸업예정자들을 대상으로 연구한 김치성(2012)의 선행연구에서 전공만족은 취업스트레스에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 정영희·양진희(2013)의 연구에서는 유아교육전공 졸업예정자들의 전공만족이 높을수록 취업스트레스가 낮아진다는 연구 결과를 얻었다. 전공만족이 높다는 것은 자신의 진로가 어느 정도 결정된 상태이므로 취업스트레스가 낮아지는 것으로 생각할 수 있다. 이미라·박분

희(2014)의 연구에서도 전공만족의 하위요인들이 취업준비스트레스에 대부분 유의미한 상관을 보이는 것을 알 수 있다. 이러한 선행연구를 바탕으로 항공서비스전공 대학생의 전공만족은 취업준비스트레스에 영향을 줄 것이라고 예상할 수 있다. 따라서 이런 선행연구들을 근거로 가설을 설정하였다.

H2: 전공만족은 취업준비스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-1: 전공만족 중 교과만족은 취업준비스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-2: 전공만족 중 수업만족은 취업준비스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-3: 전공만족 중 관계만족은 취업준비스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-4: 전공만족 중 인식만족은 취업준비스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3) 전공만족과 취업준비행동과의 관계

항공서비스전공 대학생들을 대상으로 전공만족도와 진로성숙도가 취업불안 및 취업준비행동에 미치는 영향에 대한 정민주(2014)의 연구에서는 전공만족 중 교과만족이 취업준비행동에 긍정적 영향을 주는 것으로 나타났으며 미용전공대학생을 대상으로 전공선택동기와 전공만족도가 취업준비행동에 미치는 영향에 대한 전현진(2015)의 연구에서도 전공만족도는 취업준비행동에 통계적으로 유의한 영향을 미친다는 결과를 얻었다. 이러한 선행연구를 바탕으로 항공서비스전공 대학생의 전공만족은 취업준비행동에 영향을 줄 것이라고 예상할 수 있다. 따라서 이런 선행연구들을 근거로 가설을 설정하였다.

H3: 전공만족은 취업준비행동에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H3-1: 전공만족 중 교과만족은 취업준비행동 중 취업상담활동에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H3-2: 전공만족 중 수업만족은 취업준비행동 중 취업상담활동에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H3-3: 전공만족 중 관계만족은 취업준비행동 중 취업상담활동에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H3-4: 전공만족 중 인식만족은 취업준비행동 중 취업상담활동에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H3-5: 전공만족 중 교과만족은 취업준비행동 중 정보탐색활동에 유의한 영향을 미칠 것이다.

- H3-6: 전공만족 중 수업만족은 취업준비행동 중 정보탐색활동에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H3-7: 전공만족 중 관계만족은 취업준비행동 중 정보탐색활동에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H3-8: 전공만족 중 인식만족은 취업준비행동 중 정보탐색활동에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H3-9: 전공만족 중 교과만족은 취업준비행동 중 준비계획활동에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H3-10: 전공만족 중 수업만족은 취업준비행동 중 준비계획활동에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H3-11: 전공만족 중 관계만족은 취업준비행동 중 준비계획활동에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H3-12: 전공만족 중 인식만족은 취업준비행동 중 준비계획활동에 유의한 영향을 미칠 것이다.

4) 취업준비스트레스와 취업준비행동과의 관계

서현주(2016)의 대학생의 취업스트레스와 취업준비행동 간의 관계에 관한 연구결과 취업스트레스는 취업준비행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 대학생들의 취업스트레스가 높으면 높을수록 취업준비행동이 높아지는 것으로 취업스트레스가 취업준비행동을 촉진시키는 요인이라는 것을 확인한 결과였다. 이종숙·유유정(2016)은 뷰티전공 대학생들을 대상으로 진로장애와 취업스트레스 및 진로준비행동과의 관계에 대한 연구에서는 미용전공 대학생들이 지각하고 있는 취업스트레스와 진로준비행동과의 관계를 분석한 연구결과 취업스트레스는 진로준비행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 선행연구를 바탕으로 항공서비스전공 대학생의 취업스트레스는 취업준비행동에 영향을 줄 것이라고 예상할 수 있다. 따라서 이런 선행연구들을 근거로 가설을 설정하였다.

- H4: 취업준비스트레스는 취업준비행동에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H4-1: 취업준비스트레스는 취업준비행동 중 취업상담활동에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H4-2: 취업준비스트레스는 취업준비행동 중 정보탐색활동에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H4-3: 취업준비스트레스는 취업준비행동 중 준비계획활동에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3. 변수의 조작적 정의

1) 교육서비스품질

본 연구에서는 교육서비스품질의 조작적 정의를 박소연(2017)의 선행연구를 근거로 교육서비스의 공급자인 대학이 수요자인 학생들에게 교육적인 목표와 목적 달성에 관련된 유형적, 무형적인 서비스제공을 통하여 소비자인 학생들에게 만족을 시켜주는 모든 활동이라고 정의하였다. 또한 교육서비스품질의 측정은 선행연구를 바탕으로 SERVPERF와 HEdPERF의 구성요인을 비교하고 통합하여 교육서비스품질 평가에 대한 설문항목을 본 연구에 적합한 18문항으로 구성하였으며 Likert 5점 척도로 조사하였다.

2) 전공만족

본 연구에서는 전공만족의 조작적 정의를 김미진·조우제(2016), 박소연(2017)의 선행연구를 근거로 개인이 희망하는 직업에 대한 기준과 비교하여 학생이 자신이 소속된 학과의 교육서비스에 대해 판단하고 평가하는 과정에서 자신의 진로, 직업의 기준과 일치한다면 전공학과에 대해 만족한다고 할 수 있다고 정의하였다. 또한 전공만족의 측정은 윤정현(2013), 정민주·박인혜(2015)의 선행연구를 바탕으로 교과만족, 수업만족, 관계만족, 인식만족의 측정문항을 항공서비스전공의 특성에 맞게 수정, 보완하여 전공만족의 설문항목을 본 연구에 적합한 16문항으로 구성하였으며 Likert 5점 척도로 조사하였다.

3) 취업준비스트레스

본 연구에서는 취업준비스트레스의 조작적 정의를 박은혁·이용택(2013), 최우성(2017)의 선행연구를 근거로 학생들이 취업준비로 인하여 심리적, 신체적으로 부조화를 이루게 되어 두려움과 걱정, 불안감 등을 느끼는 상태로 정의하였다. 취업준비스트레스 척도는 코넬 대학의 Shepherd et al.(1966)의 스트레스 측정방법(Connell Medical Index: CMI)을 기초로 하였다. 이 척도는 학업스트레스 13문항, 성격스트레스 30문항, 학교환경스트레스 16문항, 가족환경스트레스 18문항으로 총 72문항으로 구성되어 있다. 본 연구에서는 황성원(1998)이 수정, 보완한 설문과 이미라·박분희(2014)의 선행연구를 바탕으로 취업스트레스와 취업준비스트레스를 구분하여 취업준

비를 하면서 받는 스트레스 문항을 반영하여 취업준비스트레스의 설문항목을 본 연구에 적합한 15문항으로 구성하였으며 Likert 5점 척도로 조사하였다.

4) 취업준비행동

본 연구에서는 취업준비행동의 조작적 정의를 정민주(2014), 전현진(2015)의 선행 연구를 근거로 자신이 원하는 기업에 취업하기 위해 탐색, 준비하고 채용심사에 대비하기 위한 일련의 준비행동이라고 정의하였다. 김봉환(1997), 정민주(2014)의 선행 연구를 바탕으로 취업상담활동, 정보탐색활동, 준비계획활동의 측정문항을 항공서비스전공의 특성에 맞게 수정, 보완하여 취업준비행동의 설문항목을 본 연구에 적합한 9문항으로 구성하였으며 Likert 5점 척도로 조사하였다.

4. 조사 및 분석방법

본 연구에서는 교육서비스품질, 전공만족, 취업준비스트레스, 취업준비행동 간의 영향관계검증을 위하여 2018년 5월 7일부터 6월 6일까지 대구, 경북지역의 4년제 대학 항공서비스관련학과 재학생을 대상으로 조사를 실시하였다. 총 250부를 배부하여 238부가 수거되어 그중 불성실한 설문응답을 제외한 총 230부를 분석에 이용하였다. 자료는 데이터 코딩 과정을 거쳐 SPSS 22.0 for Windows를 활용하였으며 빈도분석, 신뢰도분석, 요인분석, 단순회귀분석, 다중회귀분석을 통해 연구가설을 검증하였다.

IV. 실증분석

1. 인구통계적인 특성

표본의 인구통계적 특성은 다음과 같다. 먼저 성별로는 여성이 177명(77.0%)으로 남성 53명(23.0%) 보다 많은 비율을 차지하였다. 학년에 있어서는 1학년이 64명(27.8%)으로 가장 많은 비율을 차지하였고, 2학년 60명(26.1%), 3학년 54명(23.5%), 4학년 52명(22.6%)의 순으로 나타났다. 마지막으로 학과선택 이유에 있어서는 적성/흥미에 맞아서라는 응답이 150명(65.52%)으로 과반수이상 가장 많은 비율을 차지하였고, 취업전망 54명(23.5%), 부모/교사 등 주변의 권유로 20명(8.7%)순으로 나타났으며, 학과인기도와 기타는 3명(1.3%) 동일한 응답비율로 가장 낮은 비율

을 차지하였다.

2. 측정척도의 신뢰성 및 타당성 검토

요인분석은 직각회전방식에 의한 주성분분석을 실시하였으며 요인의 결정은 아이겐 값 1이상인 경우와 요인적재값과 공통성 0.4 이상인 경우를 기준으로 추출하였다. 또한 Cronbach's α 값은 탐색적분석인 경우 .6이상이면 신뢰도가 양호하다고 평가하며 사회과학 자료의 경우 .7이상이면 신뢰성이 높다고 볼 수 있다(Nunnally & Bernstein, 1994).

1) 교육서비스품질

교육서비스품질에 대한 신뢰도 및 요인분석결과는 <표 1>과 같다. 요인분석결과 전체 18개 문항으로 구성된 교육서비스품질은 교수요인, 직원요인, 물리적 환경의 3개 요인이 추출되었다. 내적일관성을 나타내는 Cronbach's α 는 모두 .886 이상으로 나타나 높은 신뢰도를 확보하였다. 또한 KMO값은 .896, Bartlett의 구형성 검정 결과는 3585.548, $p = .000$ 으로 나타났으며, 총 분산설명력은 71.588%로 나타났다.

<표 1> 교육서비스품질에 대한 신뢰도 및 요인분석결과

구성개념 (α)	측정항목	요인 적재값	공통성	아이겐값 (분산, %)
교수요인 (.916)	3. 교수는 학생이 도움을 청했을 때 즉각적으로 도와준다.	.801	.701	4.934 (27.410)
	7. 교수는 철저하게 강의준비를 한다.	.799	.716	
	8. 교수는 충분한 전공지식을 갖추고 있다.	.737	.589	
	5. 교수의 강의수준은 적절하다.	.734	.718	
	2. 교수는 학생에 대한 배려가 있고 친절하다.	.728	.729	
	6. 교수의 강의내용은 유익하다.	.716	.677	
	1. 교수는 학생의 문제해결에 진지한 관심을 가지고 있다.	.714	.745	
	4. 교수와 학생의 지속적인 상담관리가 이루어지고 있다.	.666	.559	
직원요인 (.940)	16. 교직원은 행정상의 문제발생 시 관심을 가지고 해결을 도와준다.	.891	.872	4.297 (23.872)
	15. 교직원은 학생의 문의사항에 신속하게 대응한다.	.869	.874	
	17. 교직원의 업무처리는 신뢰할 수 있다.	.819	.818	
	14. 교직원은 친절하다.	.775	.709	
물리적 환경	18. 교직원은 진로, 취업 등과 관련된 정보를 신속히 제공한다.	.748	.733	3.655 (20.306)
	12. 좋은 구내식당의 음식과 시설을 갖추고 있다.	.852	.780	
	10. 실습실 시설과 장비들은 실습하기에 편리하고 작동이	.737	.791	

(886)	원활하다.		
	11. 한 클래스의 수강 인원은 적당하다.	.728	.638
	13. 은행, 서점, 학생상담센터 등의 복지시설이 잘 갖추어져 있다.	.723	.634
	9. 최신 교육 설비를 갖추고 있다.	.595	.603
총분산 비율 : 71.588%			
KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) : .896			
Bartlett의 구형성 검정치 : 3585.548(p-value : 0.000)			

2) 전공만족

전공만족에 대한 신뢰도 및 요인분석결과는 <표 2>와 같다. 요인분석결과 전체 16개 문항으로 구성된 전공만족은 교과만족, 수업만족, 인식만족, 관계만족의 4개 요인이 추출되었다. 그러나 “16. 학과에서의 가치 있는 배움에 대해 만족한다”의 항목의 경우 요인적재값이 낮게 나타나 분석에서 제외시켰다. 내적일관성을 나타내는 Cronbach's α 는 모두 .862 이상으로 나타나 높은 신뢰도를 확보하였다. 또한 KMO 값은 .928, Bartlett의 구형성 검정 결과는 3331.217, $p = .000$ 으로 나타났으며, 총분산설명력은 81.881%로 나타났다.

<표 2> 전공만족에 대한 신뢰도 및 요인분석결과

구성개념 (α)	측정항목	요인 적재값	공통성	아이젠값 (분산, %)
교과만족 (.929)	5. 교과목의 전공관련분야 반영에 만족한다.	.824	.843	3.527 (23.514)
	4. 학년 별 교과목간의 연계성에 만족한다.	.738	.857	
	3. 이론과 실기과목의 비중에 만족한다.	.737	.833	
	2. 교과목 편성에 만족한다.	.661	.812	
	1. 교과내용이 흥미롭다.	.536	.733	
수업만족 (.904)	8. 수업보조자료 활용에 만족한다.	.805	.841	3.196 (21.310)
	7. 수업분위기에 만족한다.	.789	.811	
	6. 수업진행방식에 만족한다.	.691	.834	
인식만족 (.891)	13. 학과에 대한 부모님평가에 만족한다.	.893	.875	2.795 (18.636)
	14. 학과에 대해 전반적으로 만족한다.	.713	.826	
	15. 학과의 높은 입시 지원률에 만족한다.	.640	.807	
관계만족 (.862)	12. 학과의 인기도에 만족한다.	.573	.790	2.763 (18.421)
	10. 교수의 학업에 대한 조언에 만족한다.	.721	.804	
	9. 교수와 학생 간 원활한 의사소통에 만족한다.	.716	.817	
	11. 교수의 진로지도에 만족한다.	.640	.799	
총분산 비율 : 81.881%				
KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) : .928				
Bartlett의 구형성 검정치 : 3331.217(p-value : 0.000)				

3) 취업준비스트레스

취업준비스트레스를 측정하기 위해 최우성(2017)의 선행연구를 바탕으로 취업스트레스에 대한 설문항목을 본 연구에 적합한 15문항으로 구성하여 측정하였다. 강미영(2012)의 연구에서는 취업준비스트레스 척도의 Cronbach α 는 .74를 보였고, 이미라(2014)의 연구에서의 취업준비스트레스 척도의 Cronbach α 는 .83을 보였다. 본 연구에서의 취업준비스트레스의 신뢰도는 .769로 나타나 기존 강미영(2012)의 연구에서보다 높게 나타났다. 본 연구에서는 기존 선행연구에서와 같이 취업준비스트레스 항목에 대하여 1개의 요인으로 구성하여 측정하였다.

<표 3> 취업준비스트레스에 대한 신뢰도 분석결과

측정항목	Cronbach α
1. 나는 나름대로 취업준비를 하고 있지만 잘 진척되지 않고 있다.	.769
2. 나는 취업에 도움이 될 만한 자격증을 따려고 하지만 쉽지 않다.	
3. 나는 실력이 부족하기 때문에 취업이 어려울 것 같다.	
4. 나는 종사하고 싶은 직업이 있지만 현재의 노력으로 성취가 어려울 것 같다.	
5. 나는 취업에 있어서 부족한 점을 알지만 노력해도 효과가 없을 것 같다.	
6. 내 전공은 취업에 도움이 많이 된다.	
7. 내가 현재 학과공부를 열심히 하면 취업에 많은 도움이 될 것이라 생각한다.	
8. 나는 대학생활을 하면서 학과공부보다 취업준비에 더 많은 비중을 두고 있다.	
9. 나는 학점이 좋지 않아 취업에 어려움을 겪을 것 같다.	
10. 취업준비와 걱정에 너무 많은 시간을 투자하여 일상생활에 지장을 받을 정도다.	
11. 우리 학교는 다른 학교에 비해서 취업정보가 너무 부족하다.	
12. 취업정보를 놓칠까봐 많은 시간을 취업정보센터 방문과 취업사이트의 취업정보를 본다.	
13. 나는 취업준비에 대한 압박감으로 대학생활의 낭만을 누리지 못한다.	
14. 취업준비가 아니라면 내 대학생활은 훨씬 멋있게 지낼 수 있을 것이다.	
15. 나는 주위의 경제적 지원이 낮아 취업준비를 하는데 어려움을 겪는다.	

4) 취업준비행동

취업준비행동에 대한 신뢰도 및 요인분석결과는 <표 4>와 같다. 요인분석결과 전체 9개 문항으로 구성된 취업준비행동에는 정보탐색활동, 준비계획활동, 취업상담활동의 3개 요인이 추출되었다. 그러나 “2. 교수님과 나의 적성과 취업에 대해 대화한다”의 항목의 경우 요인적재값이 낮게 나타나 분석에서 제외시켰다. 내적일관성을 나타내는 Cronbach's α 는 모두 .876 이상으로 나타나 높은 신뢰도를 확보하였다. 또한 KMO 값은 .797, Bartlett의 구형성 검정 결과는 814.763, $p = .000$ 으로 나타났으며, 총 분산설명력은 74.114%로 나타났다.

<표 4> 취업준비행동에 대한 신뢰도 및 요인분석결과

구성개념 (a)	측정항목	요인 적재값	공통성	아이겐값 (분산, %)
정보탐색활동 (.737)	4. 관심분야 직업 진출을 위한 자격요건을 탐색한다.	.868	.855	2.125 (26.565)
	5. 관심분야 직업에 대해 인터넷을 통한 자료 검색을 한다.	.842	.807	
	6. 관심직업과 관련된 교육기관, 교육프로그램을 탐색한다.	.516	.455	
	7. 관심직업 진출을 위해 관련학원 수강을 한다.	.862	.807	
준비계획활동 (.815)	9. 취업 목표달성을 위한 구체적 계획을 수립하고 수시로 검토 한다.	.734	.707	2.120 (26.497)
	8. 관심직업에 대한 정보수집 및 계획을 한다.	.720	.766	
취업상담활동 (.725)	1. 부모님과 나의 적성과 취업에 대해 대화한다.	.842	.776	1.684 (21.052)
	3. 친구들과 나의 적성과 취업에 대해 대화한다.	.832	.757	

충분산 비율 : 74.114%
 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) : .797
 Bartlett의 구형성 검정치 : 814.763(p-value : 0.000)

3. 연구가설의 검증

1) 가설 1의 검증

가설 1을 검증하기 위하여 교과만족, 수업만족, 관계만족, 인식만족을 종속변수로 하고 교육서비스품질(교수요인, 물리적 환경, 직원요인)을 독립변수로 하여 다중회귀 분석을 한 결과 <표 5>에서처럼 분산분석결과 F값이 각각 76.961, 78.305, 79.625, 78.550으로 나타났고, 수정된 R²은 각각 .499, .503, .507, .504로 나타났으며, 또한 회귀식에 투입된 변수들의 회귀계수에 대한 t-value 결과 영향을 미쳤다. 분석결과 교과만족에는 직원요인, 교수요인, 물리적 환경이 p<0.01 수준에서 유의한 영향을 미쳤고, 그 중 직원요인이 가장 큰 영향을 미쳤다. 수업만족에는 직원요인, 교수요인, 물리적 환경이 p<0.05, p<0.01 수준에서 유의한 영향을 미쳤고, 그 중 직원요인이 가장 큰 영향을 미쳤다. 관계만족에는 교수요인, 물리적 환경이 p<0.01 수준에서 유의한 영향을 미쳤고, 그 중 교수요인이 가장 큰 영향을 미쳤다. 그러나 직원요인은 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 가설이 기각되었다. 마지막으로 인식만족에는 물리적 환경, 교수요인, 직원요인이 p<0.01 수준에서 유의한 영향을 미쳤고, 그 중 물리적 환경이 가장 큰 영향을 미쳤다. 이러한 연구결과를 통해 가설 1은 부분 채택되었다. 다음으로 다중공선성 진단 시 공차한계는 1.0에 가까울수록, VIF값은 10.0보다 적으면 다중공선성에 무리가 없다고 판단을 하는데, <표 5>에서 <표 8>까지 이러한 기준에 부합되어 다중공선성에는 큰 무리가 없는 것으로 나타났다.

〈표 5〉 교육서비스품질과 전공만족의 다중회귀분석결과

종속변수	독립변수	비표준화계수		표준화계수	t-value	p-value	공차한계	VIF
		B	표준오차	베타				
교과만족	(상수)	-.134	.285		-.470	.639		
	교수요인	.442	.088	.301	5.008	.000***	.605	1.652
	물리적 환경	.231	.071	.212	3.262	.001***	.517	1.932
	직원요인	.322	.063	.322	5.128	.000***	.557	1.796
R ² = .505		Adjusted R ² = .499		F = 76.961	p = .000***			
수업만족	(상수)	.433	.252		1.721	.087		
	교수요인	.433	.078	.332	5.549	.000***	.605	1.652
	물리적 환경	.128	.063	.133	2.050	.041**	.517	1.932
	직원요인	.327	.056	.368	5.895	.000***	.557	1.796
R ² = .510		Adjusted R ² = .503		F = 78.305	p = .000***			
관계만족	(상수)	.299	.243		1.229	.220		
	교수요인	.564	.075	.445	7.466	.000***	.605	1.652
	물리적 환경	.243	.060	.259	4.019	.000***	.517	1.932
	직원요인	.105	.054	.121	1.953	.052	.557	1.796
R ² = .514		Adjusted R ² = .507		F = 79.625	p = .000***			
인식만족	(상수)	.056	.207		.271	.787		
	교수요인	.328	.064	.306	5.110	.000***	.605	1.652
	물리적 환경	.285	.051	.359	5.543	.000***	.517	1.932
	직원요인	.123	.046	.168	2.688	.008***	.557	1.796
R ² = .510		Adjusted R ² = .504		F = 78.550	p = .000***			

주) ** $p < 0.05$, *** $p < 0.01$ 수준에서 유의적인 차이를 나타냄

2) 가설 2의 검증

가설 2를 검증하기 위하여 취업준비스트레스를 종속변수로 하고 전공만족(교과만족, 수업만족, 관계만족, 인식만족)을 독립변수로 하여 다중회귀분석을 한 결과 <표 6>에 서처럼 분산분석결과 F값이 2.899로 나타났고, 수정된 R²은 .032로 나타났으며, 또한 회귀식에 투입된 변수들의 회귀계수에 대한 t-value 결과 영향을 미쳤다. 분석결과 취업준비스트레스에는 전공만족요인의 4개 요인 모두 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 기각되었다. 이러한 연구결과를 통해 가설 2는 기각되었다. 다중공선성 진단 결과 다중공선성에는 큰 무리가 없는 것으로 나타났다. 한편 <표 6>에서 <표 8>까지 가설검정 결과 모형의 설명력이 다소 낮게 나타났는데 이러한 결과는 자신이 전공하고 있는 교육서비스품질에 따른 만족은 취업준비스트레스나 취업준비행동과는 관련성이 떨어진다고 판단된다.

<표 6> 전공만족과 취업준비스트레스의 다중회귀분석결과

종속변수	독립변수	비표준화계수		표준화계수	T	p-value	공차한계	VIF
		B	표준오차	베타				
취업 준비 스트레스	(상수)	2.678	.159		16.844	.000		
	교과만족요인	.076	.065	.152	1.181	.239	.254	3.934
	수업만족요인	.065	.063	.115	1.038	.300	.345	2.900
	관계만족요인	.060	.072	.104	.834	.405	.274	3.646
	인식만족요인	-.140	.073	-.204	-1.930	.055	.379	2.637
R ² = .049 Adjusted R ² = .032 F = 2.899 p=.023**								
주) ** p<0.05, *** p<0.01 수준에서 유의적인 차이를 나타냄								

3) 가설 3의 검증

가설 3을 검증하기 위하여 취업상담활동, 정보탐색활동, 준비계획활동을 종속변수로 하고 전공만족(교과만족, 수업만족, 관계만족, 인식만족)을 독립변수로 하여 다중회귀 분석을 한 결과 <표 7>에서처럼 분산분석결과 F값이 각각 1.829, 6.068, 2.724로 나타났고, 수정된 R2은 각각 .014, .081, .029로 나타났으며, 또한 회귀식에 투입된 변수들의 회귀계수에 대한 t-value 결과 영향을 미쳤다. 분석결과 취업상담활동에는 전공만족요인의 4개 요인 모두 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 기각되었다. 정보탐색활동에는 교과만족, 관계만족 p<0.05 수준에서 유의한 영향을 미쳤고, 그 중 교과만족이 가장 큰 영향을 미쳤다. 마지막으로 준비계획활동에는 교과만족, 관계만족 p<0.05 수준에서 유의한 영향을 미쳤고, 그 중 교과만족이 가장 큰 영향을 미쳤다. 이러한 연구결과를 통해 가설 3은 부분 채택되었다. 다중공선성 진단 결과 다중공선성에 큰 무리가 없는 것으로 나타났다.

<표 7> 전공만족과 취업준비행동의 다중회귀분석결과

종속변수	독립변수	비표준화계수		표준화계수	T	p-value	공차한계	VIF
		B	표준오차	베타				
취업상담 활동	(상수)	3.680	.219		16.786	.000		
	교과만족요인	.086	.089	.125	.961	.338	.254	3.934
	수업만족요인	.093	.086	.120	1.073	.284	.345	2.900
	관계만족요인	-.019	.100	-.024	-.193	.847	.274	3.646
	인식만족요인	-.042	.100	-.045	-.420	.675	.379	2.637
R ² = .031 Adjusted R ² = .014 F = 1.829 p= .124								
정보탐색 활동	(상수)	3.380	.206		16.374	.000		
	교과만족요인	.213	.084	.318	2.533	.012**	.254	3.934
	수업만족요인	-.135	.081	-.179	-1.662	.098	.345	2.900
	관계만족요인	.189	.094	.243	2.008	.046**	.274	3.646

	인식만족요인	-.163	.094	-.178	-1.735	.084	.379	2.637
R ² = .097 Adjusted R ² = .081 F = 6.068 p = .000***								
준비계획 활동	(상수)	3.513	.274		12.819	.000		
	교과만족요인	.281	.112	.325	2.518	.012**	.254	3.934
	수업만족요인	.002	.108	.002	.022	.983	.345	2.900
	관계만족요인	-.300	.125	-.300	-2.411	.017**	.274	3.646
	인식만족요인	.092	.125	.078	.735	.463	.379	2.637
R ² = .046 Adjusted R ² = .029 F = 2.724 p = .030**								
주) ** p<0.05, *** p<0.01 수준에서 유의적인 차이를 나타냄								

4) 가설 4의 검증

가설 4를 검증하기 위하여 취업상담활동, 정보탐색활동, 준비계획활동을 종속변수로 하고 취업준비스트레스를 독립변수로 하여 단순회귀분석을 한 결과 <표 8>에서 처럼 분산분석결과 F값이 각각 2.224, 1.367, 4.132로 나타났고, 수정된 R²는 각각 .005, .002, .013으로 나타났으며, 또한 회귀식에 투입된 변수들의 회귀계수에 대한 t-value 결과 영향을 미쳤다. 분석결과 준비계획활동에 취업준비스트레스가 유의도 수준 p<0.05에서 영향을 미쳤다. 그러나 취업상담활동과 정보탐색활동에는 취업준비스트레스가 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 기각되었다. 이러한 연구결과를 통해 가설 4는 부분 채택되었다.

<표 8> 취업준비스트레스와 취업준비행동의 다중회귀분석결과

종속변수	독립변수	비표준화계수		표준화계수	T	p-value	공차한계	VIF
		B	표준오차	베타				
취업상담 활동	(상수)	3.746	.277		13.546	.000		
	취업준비스트레스요인	.134	.090	.098	1.491	.137	1.000	1.000
R ² = .010 Adjusted R ² = .005 F = 2.224 p = .137								
정보탐색 활동	(상수)	3.586	.270		13.271	.000		
	취업준비스트레스요인	.103	.088	.077	1.169	.244	1.000	1.000
R ² = .006 Adjusted R ² = .002 F = 1.367 p = .244								
준비계획 활동	(상수)	2.956	.347		8.522	.000		
	취업준비스트레스요인	.230	.113	.133	2.033	.043	1.000	1.000
R ² = .018 Adjusted R ² = .013 F = 4.132 p = .043**								
주) ** p<0.05, *** p<0.01 수준에서 유의적인 차이를 나타냄								

V. 결 론

항공 산업은 최근 3년간 항공여객 1억명 돌파(2018.11), 저비용항공사의 공급석 확대(18.3%), 중국노선 여행객 지속 증가 그리고 노선 다변화 등 항공운송시장의 성장세를 달성하고 있다(세계일보, 2018.12). 항공업계에서는 승무원을 포함하여 대규모 항공인력 채용에 나서고 있다. 이러한 사회적 요구에 따라 최근에 많은 대학에서 항공서비스관련 학과들이 개설되었고 항공승무원 요구에 따른 교육과정을 발 빠르게 대처하고 있다. 대학에서의 새로운 환경적 변화, 독립적 생활방식, 새로운 인간관계, 진로에 대한 불확실성, 과도한 경쟁 등으로 여러 가지 스트레스를 경험하게 된다. 항공사의 채용 증가에도 불구하고 관련전공 학생들은 채용면접에 필요한 역량, 자질, 스펙을 쌓기 위한 스트레스는 높다고 볼 수 있다. 본 연구의 목적은 교육서비스품질, 전공만족, 취업준비스트레스, 취업준비행동 간의 영향 관계를 검증하고, 학생들의 전공만족을 도모하고 취업스트레스를 줄여 효과적인 취업준비를 할 수 있도록 대학의 교육서비스품질 관리에 시사점을 제시하는데 도움을 주고자 하였다. 본 연구의 결과는 다음과 같다.

첫째, 교육서비스품질은 전공만족에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 1을 검증한 결과, 교육서비스품질 중 교수요인, 직원요인, 물리적 환경이 전공만족의 교과만족, 수업만족, 인식만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 교과만족과 수업만족에는 직원요인이, 인식만족에는 물리적 환경이 가장 큰 영향을 주는 결과를 보였다. 관계만족에는 교수요인과 물리적 환경이 영향을 미쳤으며 이 중 교수요인이 가장 영향을 미쳤고, 직원요인은 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 가설 1은 부분채택 되었다. 이러한 연구 결과는 산업체 경험을 가진 교수와 실무중심의 교육프로그램, 교육환경 조성으로 수업의 질적 개선을 통한 전반적이 교육서비스품질 향상은 물론 특히 학생과 직원간의 신속한 업무처리가 이루어질 수 있는 시스템 도입과 직원서비스 향상이 필요하다는 것을 알 수 있다. 항공서비스전공 특성에 맞는 우수한 교육시설과 기자재에 대한 꾸준한 투자가 체계적으로 이루어진다면 학생들의 학과에 대한 인식만족을 높일 수 있을 것이다. 또한 지속적인 교수와 학생간의 상담관리, 새로운 교수법 개발과 실무중심의 교육이 학생들의 만족을 이끌어 낼 수 있을 것이라고 사료된다.

둘째, 전공만족이 취업준비스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 2를 검증한 결과, 전공만족의 4개 요인이 취업준비스트레스에 모두 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 가설 2는 기각되었다. 이는 기존선행연구(김치성, 2012; 이미라·박분희, 2014; 정영희·양진희, 2013)와는 다른 결과이나 이미선(2017)의 연구와는 같은

결과를 보였다. 조사대상 중 고학년보다 비교적 취업준비기간의 여유가 있는 1, 2학년의 비중이 높은 것이 영향을 준 것으로 판단된다. 후속연구에서는 고학년 위주의 표본수집으로 좀 더 면밀하게 살펴볼 필요가 있을 것으로 생각된다.

셋째, 전공만족이 취업준비행동에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 3을 검증한 결과, 취업상담활동에는 전공만족이 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 또한 전공만족의 교과만족, 관계만족이 정보탐색활동과 준비계획활동에 유의한 영향을 미치는 연구결과를 통해 가설 3은 부분 채택되었다. 항공서비스 전공 학생들 스스로 취업을 통해 얻고자 하는 실질적이고 뚜렷한 목적과 진로목표 달성을 위한 진로 준비 및 계획, 취업정보탐색, 관심과 참여도 등은 취업준비행동에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 판단된다. 하지만 취업과 적성에 대하여 부모와 혹은 친구들과 상담활동보다는 학생들 스스로 원하는 항공사에서 요구하는 인재상과 자질에 부합하도록 노력하고 있다. 항공사에서 외형보다는 고객들과 소통하는 글로벌 감각을 갖춘 승무원들을 채용하고 있다. 따라서 영어, 중국어, 일본어 등 제 2외국어에 능통하고, 대학에서의 다양한 활동을 통하여 공감력, 배려심, 팀워크 등을 겸비한 승무원들을 요구하고 있다. 다양한 비교과 프로그램 활동의 참여와 만족을 통하여 진로만족과 취업만족을 이끌어내고 성공적인 취업으로의 연결이 중요하다고 본다. 또한 관계만족이 높아질수록 준비계획활동이 낮아진다는 결과는 항공서비스학과의 특성상 현장실무경험이 풍부한 교수의 진로지도와 취업정보제공 등의 활발한 소통이 학생들에게 신뢰감과 심리적 안정감을 주고 자신감을 향상시키는 것으로 생각된다. 이러한 교수와의 관계만족은 학생들이 취업을 위한 관련학원 수강이나 구체적 계획수립의 필요성을 낮게 인식하게 하는 것으로 교수의 역할이 상당히 중요하다는 것을 시사한다.

넷째, 취업스트레스가 준비계획활동에는 유의한 영향을 미치나 취업상담활동과 정보탐색활동에는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 가설 4는 부분 채택되었다. 이러한 연구결과는 취업스트레스는 취업준비행동에 유의한 영향을 미친다는 선행연구결과를 일부 지지하는 것이다. 취업스트레스가 취업상담활동과 정보탐색활동에 유의한 영향을 미치지 않는다는 결과는 취업스트레스가 높아질수록 학생들은 오히려 교수와의 상담을 기피하거나 정보탐색보다는 취업에 대한 체계적인 준비를 하는 것으로 판단된다. 따라서 취업스트레스는 준비계획활동을 촉진하는 요인이라고 해석할 수 있다. 여러 연구에서 취업스트레스가 진로준비행동에 부정적인 결과만을 미치는 것은 아니며 오히려 적절한 수준의 스트레스는 동기로 작용한다고 하였다(고경필·심미영, 2014; 서현주, 2016; 표은경, 2009). 즉, 취업스트레스가 취업준비에 긍정적인 역할을 하기도 한다는 결과를 보이고 있다. 항공사 취업을 준비하는 것은 학점관리, 자격

중 취득, 인턴쉽, 어학프로그램참여, 체력관리 등 취업준비활동에서부터 지원서 제출, 면접, 체력테스트 등의 장기적이고 체계적인 과정 활동을 의미한다. 이런 과정을 준비하는데서 오는 취업스트레스가 구체적인 취업준비행동을 이끄는 중요한 요인이라는 것을 확인하였다. 학생들이 취업에 관한 스트레스를 적절하게 관리할 수 있도록 스트레스 관리프로그램 개발, 훈련 등을 통해 취업스트레스가 긍정적인 작용을 하여 취업준비행동을 촉진시킬 필요가 있다고 사료된다.

본 연구의 시사점에도 불구하고 다음과 같은 한계를 가지고 있다. 연구의 표본을 대구, 경북지역의 4년제 대학 항공서비스관련학과 재학생으로 한정하였고 응답자 중의 1학년의 비중이 제일 높아 연령이 고른 분포를 이루고 있지 않다. 1학년의 경우 다른 학년에 비해 대학교 재학기간이 상대적으로 짧기 때문에 교육서비스 품질을 평가하여 정확한 답을 얻는데 한계가 있어 연구결과를 일반화하는데 어려움이 있다. 추후 연구에서는 공간적 범위를 전국적으로 확대하여 표본수의 증대와 표본의 대표성을 확대할 필요가 있으며, 성별, 학년, 학업성취도에 대한 시각에 따라 유의한 차이가 있는지를 검증하여 취업에 대한 준비 및 스트레스를 종합적인 시각에서 바라보는 연구가 이루어 질 것이라 본다. 또한 추후 연구에서는 항공서비스 전공자와 비항공서비스 전공자들을 대상으로 비교연구를 통하여 본 연구 결과를 다양한 분야까지 적용하여 일반화시키는 것을 제언한다.

참고문헌

- 강미영(2012). 대학생의 취업준비스트레스와 대학생활적응의 관계에서 진로결정자기 효능감, 취업탐색행동, 스펙 5종별 준비정도의 조절효과. 전남대학교 대학원 석사학위논문.
- 강혜숙·박서아·이정원(2012). 항공사 서비스품질, 신뢰, 충성도간의 구조적 관계 연구. *관광레저연구*, 24(7), 133-150.
- 고경필·심미영(2014). 대학생의 자기효능감, 취업 스트레스, 진로 성숙 및 진로준비행동의 구조관계 분석. *진로교육연구*, 21(1), 19-38.
- 권미윤(2017). 웨딩관련학과 교육서비스품질이 학생들의 전공만족도 및 구직효능감에 미치는 영향. *한국미용학회지*, 23(1), 152-161.
- 김경옥·조윤희(2011). 대학신입생의 진로스트레스와 대학생활적응과의 관계에서 자기효능감의 매개 및 조절효과. *청소년학연구*, 18(4), 197-218.
- 김미진·조우제(2016). 교육서비스품질이 전공만족과 진로탐색행동에 미치는 영향:

- 항공서비스학과 재학생들을 대상으로. *관광연구*, 31(8), 145-164.
- 김봉환(1997). 대학생의 진로결정수준과 진로준비행동의 발달 및 이차원적 유형화. 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 김인곤(2018). 특성화고등학교 졸업예정자의 고용가능성과 직업가치관, 취업준비행동 및 NCS기반 교육과정과의 인과적 관계. *직업능력개발연구*, 21(2), 31-58.
- 김창식·김학준(2009). 리조트사업의 인터넷기반 교육서비스 품질, 만족 및 충성도간 관계 연구. *관광레저연구*, 21(3), 67-86.
- 김치성(2012). 졸업예정자의 직업가치, 전공만족도, 공인자격이 취업스트레스에 미치는 영향. 한양대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김현호(2011). 경호관련학과 대학교육과정의 학생들의 진로의식에 미치는 영향. 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 박소연(2017). 항공사 서비스 관련학과의 교육서비스품질이 교육만족에 미치는 영향: 교육서비스가치의 매개효과를 중심으로. *관광레저연구*, 29(1), 277-295.
- 박은혁·이용택(2013). 대학생의 사회적 문제해결능력과 자아탄력성이 취업스트레스에 미치는 영향. *한국청소년연구*, 24(4), 5-30.
- 박인실·박영식(2015). 항공서비스관련학과의 전공선택동기가 전공만족과 학과충성도에 미치는 영향. *한국관광연구학회*, 29(2), 107-120.
- 박인주(2018). 대학생의 셀프리더십이 취업스트레스에 미치는 영향: 미래지향목표의 매개효과. *관광경영연구*, 22(4), 425-445.
- 박주성·김종호·신용섭(2002). 대학교육서비스품질 요인이 학생만족, 재입학의도 및 구전효과에 미치는 영향. *한국마케팅저널*, 4(4), 51-74.
- 서현주(2016). 대학생의 취업스트레스와 취업준비행동간의 관계: 진로자기효능감과 진로성숙도 매개효과. *청소년상담연구*, 24(1), 43-64.
- 송효숙·임소희(2017). 졸업학년 간호대학생의 전공만족도와 취업스트레스가 진로준비행동에 미치는 영향. *학습자중심교과교육연구*, 17(14), 21-36.
- 유승혜(2011). 비서학전공 전문대학생들의 진로장벽과 취업준비행동과의 관계에서 직업탐색 자기효능감의 조절효과. *비서학논총*, 20(3), 91-116.
- 윤정현(2013). 관광전공 선택 요인, 전공만족 및 학습태도와 성취도의 관계. *관광레저연구*, 25(4), 239-257.
- 이미라(2014). 전공만족도, 자아탄력성 및 취업준비스트레스와의 관계. 목포대학교 대학원 석사학위논문.
- 이미라·박분희(2014). 대학생의 전공만족도와 취업스트레스와의 관계에서 자아탄력

- 성의 매개효과. *미래청소년학회지*, 11(4), 77-93.
- 이미선(2017). 사회복지전공대학생의 전공만족도와 취업스트레스와의 관계에서 진로 결정자기효능감의 매개효과 검증. *GRI연구논총*, 19(3), 159-182.
- 이성각·조현진(2015). 국내 지방대학교 관광계열의 교육서비스품질이 학생만족 및 이탈의도에 미치는 영향에 관한 연구. *호텔경영학연구*, 24(2), 221-235.
- 이승구·이제경(2008). 한국대학생의 취업목표에 따른 취업준비행동 및 첫직장만족도 차이. *진로교육연구*, 21(3), 1-25.
- 이제경·김동일(2004). 한국대학생의 취업준비행동과 발달적 특성. *청소년상담연구*, 12(2), 107-123.
- 이종숙·유유정(2016). 뷰티 전공 대학생들의 진로장애와 취업스트레스 및 진로준비 행동의 관계. *대한미용학회지*, 12(3), 285-290.
- 이태용·김수진·조송현(2009). 전문대학 체육전공자의 인지된 교육서비스품질이 서비스가치 및 학생만족에 미치는 영향. *한국컨텐츠학회*, 10(1), 381-390.
- 전현진(2015). 미용전공 대학생의 전공선택 동기와 전공만족도가 취업준비행동에 미치는 영향. *한국미용학회지*, 21(6), 1212-1223.
- 정민주(2014). 4년제 항공서비스 전공 대학생의 전공만족도와 진로성숙도가 취업불안 및 취업준비행동에 미치는 영향. *한국항공경영학회지*, 12(1), 81-104.
- _____·박인혜(2015). 항공서비스 전공 대학생의 전공만족도가 진로준비행동에 미치는 영향에 관한 연구: 진로결정자기효능감과 진로성숙도의 매개효과를 중심으로. *한국관광레저학회*, 27(1), 212-232.
- 정영희·양진희(2013). 유아교육전공 졸업예정자들의 취업스트레스와 전공만족도 및 진로결정 자기효능감에 관한 연구. *미래유아교육학회지*, 20(3), 229-248.
- 정태연(2018). 항공서비스 교육서비스품질과 진로준비행동간 관계연구: 수업몰입의 매개효과를 중심으로. *동북아관광연구*, 14(1), 187-208.
- 정희영(2010). 미용전공 대학생의 가치관과 자기효능감에 따른 전공만족도 및 진로성숙도에 관한 연구. *경성대학교 대학원 박사학위논문*.
- 조민호·차승은(2008). 호텔종사원의 서비스교육평가에 관한 연구. *관광레저연구*, 20(1), 223-242.
- 최규환·정호균·여호근(2014). 관광전공 대학생의 교육가치가 교육서비스품질 및 지각된 가치와 만족, 진로포부에 미치는 영향. *동북아관광연구*, 10(4), 1-23.
- 최우성(2017). 감성지능이 취업스트레스에 미치는 영향에 있어 적응유연성의 조절효과: 관광관련 전공대학생을 중심으로. *Tourism Research*, 42(1), 147-172.

- 표은경(2009). 여대생의 스트레스 대처방식에 따른 취업스트레스와 취업준비행동 간의 관계. 숙명여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 하혜숙(2000). 대학생의 학과(학부)만족과 학교만족에 관한 연구. 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 한동현·조영아(2015). 대학생의 취업스트레스와 자살위험성의 관계: 진로낙관성의 조절효과. *상담학연구*, 16(1), 111-128.
- 황성원(1998). 대학생의 취업 스트레스에 대한 연구. 동아대학교 대학원 석사학위논문.
- 황정희·김영택·이석근(2018). 항공서비스전공 대학생의 전공 만족이 취업준비행동에 미치는 영향: 진로장벽의 조절효과를 중심으로. *공공정책연구*, 25(1), 157-179.
- Abdullah, F.(2006). The Developmento of HEdPERF: A New Measuring Instrument of Service Quality for the Higher Education Sector. *International Journal of Consumer Studies*, 30(6), 569-581.
- David, B., Elizabeth, W. & Rachel, R.(2007). Tied to the Job: Affective and Relational Components of Nurse Retention. *Journal of Health Services Research & Policy*, 12, 46-51.
- Kanfer, R., Wanberg, C. R. & Kantrowitz, T. M.(2001). Job Search and Employment: A Personality-Motivational Analysis and Meta-Analytic Review. *Journal of Applied Psychology*, 86(2), 837-855.
- Kathy, S. J.(1988). Academic and Service Quality in Distance Education, Dissertation Presented to the College of Education. Univ of Denver.
- Nunnally, J. & Bernstein, I.(1994). Psychometric Theory. (3rd ed.) NY: McGraw-Hill.
- Shepherd, M., Cooper, B., Brown, A. C. & Kalton, G. W.(1966). Psychiatric Illness in General Practice. Oxford University Press, London.
- 세계일보. '항공여객 1억명 돌파 앞당겨져' 2018.12.25.

접수일(2019년 03월 22일)

수정일(2019년 04월 15일)

계재확정일(2019년 04월 19일)

3인익명 심사필

The Effect of Education Service Quality, Major Satisfaction on Job-seeking Stress and Job Preparation Behaviour of Undergraduate Airline Service Students

Jeong, Myung-Hee* · Lee, Won-Hwa**

Abstract

In this study, it was intended to identify the impact of university students majoring in airline service on the quality of education services, major satisfaction, job-seeking stress, and job preparation behavior. First, the analysis results showed that professors of education service quality, physical environmental factors, have a significant impact on all factors of major satisfaction, and staff factors have an impact on all factors of major satisfaction except relationship. Second, it has been found that major satisfaction does not have a significant impact on job-seeking stress. Third, the curriculum satisfaction and relationship satisfaction of the major satisfaction group showed a significant impact on the information search activities and preparation planning activities. Finally, job-seeking stress is found to have a significant impact on preparatory planning activities among the factors for job preparation behavior. Through this result, we are going to provide suggestions for improving education service quality that can lead to the satisfaction of university students majoring in airline service, and analyze the impact of job-seeking stress on job preparation behavior that students perceive as being late and use as basic data for effective job guidance.

Keywords: education service quality, major satisfaction, job-seeking stress, job preparation behaviour, undergraduate student

* Assistant Professor, Dept. of Airline Service, KyungWoon University, Korea. E-mail: mhjeong@ikw.ac.kr
** (Corresponding Author) Assistant Professor, Dept. of Airline Tourism, KyungWoon University, Korea.
E-mail: wwlee@ikw.ac.kr