

구직역량의 중요도-만족도 분석을 기반으로 한 교육과정 로드맵 제안: 전문대학 항공서비스과 사례를 중심으로

배 신 영

대림대학교 항공서비스과 (조교수)

The Proposal of Curriculum Roadmap through Importance-Performance Analysis of Career Competency: Focused on the Case of Aviation Service Department of College

Bae, Shin Young

Department of Airline Services, Daelim University (Assistant Professor)

Abstract

This study was conducted to provide a curriculum roadmap that meets the educational needs by analyzing the importance and satisfaction of career competency of the students at the aviation service department for successful employment. To achieve the research objectives, a survey was conducted from September 1 to September 15, 2022 for students enrolled in the aviation service department of colleges located in the metropolitan area. 217 copies of valid data were collected and frequency analysis, exploratory factor analysis, paired sample t-test, and IPA analysis were performed. As a result of the study, first, the importance of career competency perceived by students was generally higher than satisfaction. Second, by the difference in the importance-satisfaction of career competency, the priority of competencies were derived. Third, as a result

of the curriculum roadmap proposed by IPA analysis, it was analyzed that aviation practical education, foreign language education, and interview education were required as essential subjects, and service education was derived as the next important subject. The importance and satisfaction of career competency, as well as the curriculum roadmap derived through this study, can be used in various ways to find a successful job and to strengthen the career competency of students in the aviation service department.

Keywords : Career Competency, Importance-Performance Analysis, Curriculum Roadmap, Aviation Service Department, College

접수일(2022년 10월 11일), 수정일(2022년 11월 24일), 게재확정일(2022년 11월 25일)

I. 서 론

전문대학은 학습자인 대학생의 사회적 진출을 돕고 사회가 요구하는 전문직업인을 배출하는 가교적 역할을 수행하는 전문고등교육기관이다. 시대가 요구하는 전문직업인으로서의 사회구성원이 되기 위해 오늘날의 대학생들은 전공 분야의 지식, 기술, 능력 등 다방면의 역량을 요구받고 있으며 전문대학도 이들의 사회적 진출을 돕기 위해 전공 분야 지식과 기술을 교육하고 직무 분야에 적응할 수 있는 능력과 태도를 함양시키는 역할을 수행해야 한다(홍성연, 2016). 이에 대학은 재학생들의 성공적인 사회 진출을 위해 재학생의 교육요구도에 부합한 체계적인 교육과정을 개발하고 교육할 사회적 책무가 있다.

항공서비스과는 항공서비스 분야의 전문 직업인 양성을 목표로 1977년 인하공업전문대학에서 최초의 학과가 개설된 이후, 현재 전국의 50여 개의 전문대학에 개설되어 있다(대학알리미, 2022). 지난 40여 년간 항공서비스 분야에 대한 사회적 인식이 향상되고 직업과 직종에 대한 관심과 수요가 높아짐에 따른 인기에 편승하여 항공서비스과의 개설이 비약적으로 증가하였지만, 항공서비스 전공 교육의 특수성을 반영하지 못하여 교육목표와 부합되지 못한 졸업생의 진로 진출 등이 학과의 구조적인 문제로 부각되었다(배신영과 홍석기, 2021). 따라서 항공서비스과 재학생의 주요 진로 분야인 항공서비스 분야(항공승무원, 항공여객운송직)로 진출하기 위해 필요한 구직역량이 무엇인지 알아보고 재학생의 구직역량 수준을 파악하여 교육요구도에 부합한 교육

과정을 재정립할 필요성이 있다.

구직역량이란 성공적인 취업을 위해 구직자가 갖추어야 할 총체적인 능력을 의미하는 것으로 직무수행에 요구되는 지식, 기술, 태도 및 취업 이후 직장 내에서 필요한 적응능력까지도 모두 포함하는 개념이다(조규락과 구준영, 2014). 재학생의 구직역량을 사전에 파악하여 전공 분야로의 진출을 위한 재학생의 현 역량 수준을 분석하고 이를 토대로 취업 교육 및 지도에 대한 방향성을 설정할 필요가 있다(류은주, 2019). 즉 전공직무 분야에 적합한 인재를 배출하기 위해 직무 분야에서 요구하는 구직역량을 분석할 필요가 있으며 이를 기반으로 전공 분야에서 요구하는 지식, 기술, 능력, 태도 전반의 역량을 함양할 수 있는 교육과정을 설계해야 한다.

하지만 현재까지 항공서비스 전공자를 대상으로 구직역량을 분석한 연구는 전무한 실정이다. 이에 본 연구에서는 항공서비스과 재학생의 전공 분야 진출 적합도를 향상시키기 위해 학생들이 필요로 하는 구직역량의 우선순위를 도출하여 교육요구도에 적합한 교육과정을 제안하고자 한다. 이를 위해 첫째, 항공서비스과 재학생의 구직역량의 중요도와 만족도를 분석한다. 둘째, 분석된 구직역량의 중요도와 만족도를 비교 분석하여 개선되어야 할 역량의 우선순위를 도출한다. 셋째, 도출된 구직역량의 우선순위를 바탕으로 교육요구도에 부합한 교육과정 로드맵을 제안한다. 넷째, 이를 통해 항공서비스과 재학생의 전공 직무분야로의 진출을 위한 시사점을 제시한다.

II. 이론적 배경

2.1 구직역량

역량은 성공한 사람들이 가지고 있는 뛰어난 직무 수행 능력, 특성, 자질 등의 개념으로 정의되어진다. 일반 사람들의 업무 성과와는 확연히 구분되는 성공한 사람들이 지니고 있는 잠재적인 내적 특성으로서 우수한 성과의 원인을 도출하는 개인의 특성으로 설명할 수 있다(Spencer & Spencer, 1993). 구직역량은 구직과 역량의 합성어이다. 구직이란 직업 또는 직장을 구하는 행위, 취업을 위해 행해지는 일련의 과정 등으로 정의된다(이혜령, 2019). 따라서 구직역량은 직업 또는 직장을 구하기 위해 행해지는 개인의 능력, 특성, 자질로서 성공적인 취업의 원인이 되는 개인의 우수한 내적 특성이라고 할 수 있다(박우성, 2002).

고재성 외(2010)은 구직에 필요한 역량을 구직지식군, 구직기술군, 구직태도군, 직무적응군인 4가지로 구분하여 제시하였다. 구직지식군은 “자신에게 적합한 첫 직장을 탐색하고 입직하기 위해 갖추어야 할 지식”으로 정의하고 하위역량으로 ‘자기이해, 구

직 희망 분야 이해, 전공지식, 외국어 능력, 구직 일반상식'을 포함하였다. 구직기술군은 “첫 직장을 선택하고 그곳에 취업하는데 필요한 실제적인 기술”이라 하였으며 하위역량으로 ‘구직의사결정능력, 구직정보탐색능력, 인적 네트워크 활용 능력, 구직서류 작성능력, 구직의사소통능력’을 구성하였다. 구직태도군은 “첫 직장에 취업하고 적응하는데 갖추어야 할 태도 및 가치관”으로서 ‘긍정적 가치관, 도전정신, 글로벌 마인드, 직업윤리’를 하위역량으로 제시하였다. 마지막으로 직무적응군은 “첫 직장에서의 직무를 성공적으로 수행하고 지속적인 발전을 가능하게 하는 능력”으로 정의하고 하위역량으로 ‘직무 및 조직 몰입, 현장직무수행능력, 대인관계능력, 문제해결능력, 자원활용능력, 자기관리 및 개발능력’을 포함하였다.

고재성 외(2010)는 청년층의 구직역량을 탐색하기 위해 고등학교와 대학교의 취업지원 담당자, 기업체의 인사담당자, 진로 및 취업 관련 분야 연구원 및 교수진을 전문가 집단으로 구성하여 델파이 기법과 계층화 분석법을 활용하여 구직역량 하위역량을 도출하였다. 이때, 구직역량의 개념을 확장하여 “구직이라는 상황이나 맥락 속에서 발생하는 요구 지향적인 능력이며, 구직 후 직무를 성공적으로 수행하고 지속적으로 발전해 나가기 위한 능력도 포함되어야 한다.”라고 설명하였다.

구직역량과 관련된 선행연구를 살펴보면, 강경연(2020)은 경영계열전공 대학생을 대상으로 구직역량에 대한 인식과 요구도의 차이를 분석한 바 있다. 구직지식군과 구직기술군을 측정항목으로 설정하여 연구를 진행하였으며 전반적으로 구직역량에 대해 자신이 보유하고 있는 수준보다 중요도를 높게 평가하였다. 그중 중요도는 높으나 보유도가 낮아 우선적으로 시급히 개선되어야 할 역량은 ‘전공 분야에 대한 전문지식’으로 나타났으며, 중요도와 보유도가 모두 높은 항목으로 ‘구직상황에 필요한 의사소통 능력’으로 확인되었다. 중요도와 보유도가 모두 낮아 중장기적 개선 노력이 필요한 항목으로 ‘외국어 활용 능력, 구직에 필요한 서류작성’ 등의 항목이 도출되었고 중요도는 낮지만 보유도가 높아 현상 유지가 필요한 항목으로 ‘채용정보 탐색 및 활용’이 분석되었다. 이를 바탕으로 전공 학습에 대한 학습 효과를 극대화할 수 있는 학습지원 프로그램이 필요함을 시사하였다.

오인균(2015)은 산업디자인 전공 대학생을 대상으로 구직역량을 분석하고 관련 분야 실무자가 요구하는 구직역량과의 인식 차이를 연구하였다. 산업디자이너 채용을 위해 요구되는 역량은 1차 질적 연구와 2차 3차 양적 연구를 통해 크게 업무능력과 개인역량으로 도출하였다. 연구결과, 전공 대학생들은 구직역량 중 표현력, 학력, 대외활동을 중요한 역량으로 생각했으나 기업실무자는 인성, 팀워크, 표현력을 중요한 역량으로 도출하였다. 일반직군과는 다른 디자인 분야만의 채용특성을 반영한 취업역량 향상을 위한 교육 프로그램이 개발되어야 함을 시사하였으며 이에 못지않게 일반적인 취업역량인 인성과 팀워크가 일선 실무자들에게는 더 중요한 구직역량임이 확인된 것

은 특수분야의 채용도 일반분야에서 요구되는 기본적인 구직역량이 요구됨을 확인해 준 결과라고 할 수 있다.

류은주(2019)는 미용계열 전공자를 대상 구직역량의 중요도와 성취도를 분석한 연구를 진행하였다. 구직역량의 하위요인을 지식, 기술, 태도, 적응인 4개로 구성하였으며 전공 대학생들이 인식하는 중요도와 성취도의 차이를 도출하였다. 그 결과, 전체적으로 구직역량의 중요도는 성취도보다 높게 나타났으며 중요도는 높으나 성취도가 낮아 중점개선이 요구되는 항목으로 ‘면접 시 발표능력’과 ‘문제해결능력’이 분석되었다. 중요도와 성취도가 모두 높아 유지강화가 필요한 항목은 ‘취업 분야에 대한 이해능력’, ‘학점 및 자격증’, ‘현장직무수행능력’ 등의 항목이 확인되었다. 또한 중요도와 성취도가 모두 낮아 점진개선이 요구되는 항목으로는 ‘외국어 능력’, ‘의사결정능력’, ‘이력서와 자기소개서 작성능력’ 등의 항목이 도출되었다. 성취도는 높으나 중요도가 낮은 항목은 없는 것으로 나타났다. 이를 통해 미용계열 대학생들은 일반대학생들이 중요하게 생각하는 구직역량과는 인식의 차이가 있는 것으로 분석되었으며 전공자의 특성을 고려한 취업 지도와 교육이 요구됨을 시사하였다.

2.2 항공서비스과 교육과정

항공서비스과는 항공 객실승무원 양성을 교육목표로 서비스 지식, 기술, 태도를 두루 갖춘 전문적인 서비스 직업인 양성을 위한 교육과정을 설계하여 운영하고 있다. 항공서비스과 교육의 특성을 반영하여 교육내용의 범주를 분류한 배신영(2020)의 연구에 따르면 항공서비스과의 교육과정은 항공실무교육, 서비스교육, 외국어교육, 면접대비 교육, 기타서비스 직무교육의 5가지 범주로 구분된다. 항공실무교육은 항공 객실승무원의 업무 내용과 관련된 교과목으로 객실서비스실습, 항공안전실무, 기내방송 등의 교과목을 포함한다. 서비스교육은 서비스인이 갖추어야 할 기본적인 인성과 태도를 교육하는 교과목으로 이미지메이킹, 서비스 매너, 커뮤니케이션 등의 교과목이 해당된다. 외국어교육은 외국인 고객응대 및 채용을 대비하기 위한 공인어학성적 취득 관련 교과목으로 영어, 중국어, 일본어 관련 교과목이 포함된다. 면접 대비 교육은 항공사 채용 시 가장 어려운 채용절차인 면접을 대비한 교과목으로 면접실습, 영어인터뷰, 항공수영 등의 교과목이 해당된다. 마지막으로 기타서비스 직무교육은 호텔, 관광, 비서 등 다양한 서비스 분야로 진출하기 위한 교육과정으로 관광학개론, 호텔서비스실무, 비서실무 등의 교과목이 해당된다(박소연과 박혜윤, 2007; 박혜영, 2011; 조아름, 2016; 배신영, 2020).

이상의 교육내용을 바탕으로 최초로 항공서비스과를 개설한 I 전문대학을 비롯하여 학과가 개설된 지 10년 이상 된 역사와 전통이 깊은 수도권에 위치한 4개 전문대학

<표 1> 수도권 전문대학 항공서비스과 교과목 개설현황

대학	항공실무교육	서비스교육	외국어교육	면접 대비 교육	기타 서비스 교육
I 전문 대학	항공기내방송 실무/항공객실 일상안전관리/ 비행중객실서 비스실무실습/ 비행중기내음 료서비스/항공 객실비상안전 관리/항공기내 방송실습/항공 서비스업무기 본/비행전객실 서비스실습/객 실승무관리업 무/응급환자대 처법/비행중기 내식서비스	서비스마인드/ 의사소통과대 인관계능력/기 본매너와 이미 지메이킹/고객 만족서비스/객 실서비스대화 법/국제문화의 이해	항공객실영어 회화기초/항공 중국어기초/항 공일본어기초/ 영문이해중급/ 영문이해초급/ 영어청취중급/ 영어청취초급/ 영어회화초급/ 영어회화/항공 객실영어회화 중급/항공객실 중국어회화/항 공객실일본어 회화	면접실무1/면 접실무실습2/ 인터뷰영어/시 사경제	
계	11	6	12	4	0
S 전문 대학	객실업무기본 실습/객실업무 종합실습/기내 방송/객실승무 관리/기내안전 관리	서비스실무/국 제매너/이미지 메이킹/서비스 커뮤니케이션	기본토익/항공 일어기초/항공 중국어기초/실 전토익/항공서 비스영어/항공 서비스일어/항 공서비스중국 어/심화토익/항 공영어회화/항 공중국어회화/ 고급토익/취업 영어회화/항공 취업일어/항공 취업중국어	영어면접연습/ 항공체육/항공 면접실습	항공여행상품/ 항공여행마케 팅/관광세미나
계	5	4	14	3	3
Y 전문	항공안전실무 기초/비행현장	서비스프레젠테이션스킬/서	토익베이직1/ 실용영어/토익	글쓰기와말하 기/인터뷰영어/	글로벌관광실 무/비서실무

대학	실습/항공객실 업무/기내서비 스실무1/기내 방송실무/기내 서비스실무2/ 기내식음료실 무/항공안전실 무심화	비즈니스커뮤니케이션/ 서비스이미지 메이킹	베이직2/항공 중국어1/캐빈 영어1/토익 스피킹/토익어 드밴스1/항공 일본어1/항공 중국어2/토익 어드밴스2/항 공일본어2	항공면접기초/ 항공피트니스/ 항공면접포트 폴리오	
계	8	3	11	5	2
B 전문 대학	객실서비스업 무/객실서비스 실무/항공안전 관리/항공안전 실무/식음료서 비스실습	고객서비스론/ 서비스역량설 계/서비스역량 평가/국제매너/ 창의적서비스 커뮤니케이션 실습/이미지메 이킹실습/고객 서비스실무	기초토익리딩/ 기초토익리스 닝/초급토익리 딩/초급토익리 스닝/중급토익 리딩/중급토익 리스닝/고급토 익리딩/고급토 익리스닝/토익 스피킹/초급중 국어/비즈니스 중국어/초급일 본어/항공서비 스영어/항공서 비스중국어/항 공서비스일본 어	면접실습/면접 활용/인터뷰영 어	비서실무/호텔 서비스실무
계	5	7	15	3	2
D 전문 대학	이륙전서비스/ 비행중서비스/ 항공안전관리/ 항공모의비행	서비스문제해 결능력/이미지 메이킹	서비스영어/토 익입문/심화토 익/항공직무영 어/기초외국어/ 항공실무외국 어	항공직무면접1 /항공직무면접 2	호텔서비스실 무
계	4	2	6	2	1
총계	33	22	58	17	8

출처: 각 대학의 홈페이지 참조하여 연구자 재구성

(S 전문대학, Y 전문대학, B 전문대학, D 전문대학) 항공서비스과의 교육과정을 분석하면 다음의 <표 1>과 같다. 각 대학에 개설되어있는 교과목의 수를 기준으로 개설 현황을 살펴보면 대학별로 다소 차이는 있으나 종합적으로 외국어교육, 항공실무교육, 서비스교육, 면접 대비 교육, 기타서비스 교육 순의 비중으로 교과목이 개설되어있음이 분석되었다.

III. 연구설계

3.1 연구문제

본 연구는 항공서비스과 재학생이 인식하는 구직역량의 중요도 및 만족도를 통해 구직역량의 우선순위를 파악하고 이에 입각한 교육과정 로드맵을 제시하고자 진행되었다. 이를 위해 설정한 연구문제는 다음과 같다. 첫째, 항공서비스과 재학생의 구직역량의 중요도 및 만족도를 분석한다. 둘째, 분석된 구직역량의 중요도와 만족도를 비교 분석하여 개선되어야 할 역량의 우선순위를 도출한다. 셋째, 도출된 구직역량의 우선순위를 바탕으로 교육요구도에 부합한 교육과정 로드맵을 제안한다. 넷째, 이를 통해 항공서비스과 재학생의 전공 직무분야 진출을 위한 시사점을 제시한다.

3.2 측정도구

본 연구는 Spencer & Spencer(1993)와 박우성(2002)의 연구를 바탕으로 구직역량이란 “항공서비스과 재학생이 항공서비스 분야로의 성공적인 취업을 위해 갖추어야 하는 능력과 자질”로 정의하고 고재성 외(2010)의 연구를 토대로 구직역량을 지식, 기술, 태도, 적응의 4개 하위요인과 20개 항목으로 측정하여 연구를 진행하였다.

3.3 자료수집 및 분석방법

본 연구는 항공서비스과 재학생의 구직역량 분석을 위해 수도권에 위치한 전문대학 항공서비스과를 표본으로 선정하여 연구를 진행하였다. 조사기간은 2022년 9월 1일부터 9월 15일까지 실시되었으며 온라인 설문지를 배포하여 데이터를 수집하였다. 설문에 대한 연구목적은 사전에 충분히 설명한 뒤, 자기기입식 설문방식을 활용하였다. 수도권에 위치한 3개의 전문대학 항공서비스과에 총 240부의 설문지를 배포하였으며 회수된 225부의 설문지 중 불성실하게 응답한 8부를 제외한 217부를 최종 분석에 활

용하였다.

수집된 자료는 SPSS v. 21.0 통계 프로그램을 사용하여 분석을 실시하였다. 조사대상자의 일반적 특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 수행하였으며 측정도구의 타당성을 검증하기 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 또한 신뢰도 검증을 위하여 Cronbach's α 계수를 산출하였다. 구직역량에 대한 중요도-만족도에 차이가 있는지를 알아보기 위하여 대응표본 t-test를 분석하였으며 구직역량에 대한 중요도, 만족도 및 차이를 통해 IPA(Importance -Performance Analysis) 분석을 진행하였다.

IV. 실증분석

4.1 조사대상자의 일반적인 특성

조사대상자의 일반적 특성을 위해 빈도분석을 진행한 결과는 <표 2>와 같다. 분석 결과 성별은 남자 16명(7.4%), 여자 201명(92.6%)으로 나타났고, 나이는 20세 94명(43.3%), 21세 91명(41.9%), 22세 20명(9.2%), 23세 이상 12명(5.5%)으로 나타났으며, 학년은 1학년 109명(50.2%), 2학년 108명(49.8%)으로 나타났다. 대학은 A 대학 79명(36.5%), B 대학 67명(30.8%), C 대학 71명(32.4%)으로 분석되었다.

<표 2> 조사대상자의 일반적 특성

구분		빈도(N)	퍼센트(%)
성별	남자	16	7.4
	여자	201	92.6
나이	20세	94	43.3
	21세	91	41.9
	22세	20	9.2
	23세 이상	12	5.5
학년	1학년	109	50.2
	2학년	108	49.8
대학	A 대학	79	36.5
	B 대학	67	30.8
	C 대학	71	32.7
전체		217	100.0

4.2 측정도구의 검증

본 연구에서는 측정도구의 타당성 검증을 위해 베리맥스 방식(varimax rotation method)을 이용한 주성분 분석을 통해 탐색적 요인분석을 활용하였다. 전체 분산에 대한 설명력을 나타내는 고유값(eigen value)을 기준으로 1보다 크고 요인적재량이 0.40 이상인 경우를 유효 변수로 판단한다. 또한, 신뢰도 검증을 위해 Cronbach's α 계수를 이용하여 내적 일관성을 확인하였다. 사회과학에서는 Cronbach's α 계수를 이용한 값이 0.60 이상이면 신뢰성이 있다고 할 수 있다(Nunnally, 1978).

4.2.1 구직역량 중요도에 대한 타당성 및 신뢰도

<표 3>은 구직역량 중요도에 대한 타당성 및 신뢰도 검증 결과이다. 분석결과 4개의 요인이 도출되었고, 전체 변량은 66.190%로 나타났다. 각 하위요인으로 요인 1(18.589%)은 '적응 중요도', 요인 2(18.170%)는 '기술 중요도', 요인 3(15.497%)은 '지식 중요도', 요인 4(13.934%)는 '태도 중요도'로 명명하였다. 4개 요인의 요인적재치는 0.40 이상으로 구성개념의 타당성이 검증되었으며, 신뢰도는 0.60 이상으로 나타났다.

4.2.2 구직역량 만족도에 대한 타당성 및 신뢰도

구직역량 만족도에 대한 타당성 및 신뢰도 검증 결과는 <표 4>와 같다. 분석결과 4개의 요인이 도출되었고, 전체 변량은 64.936%로 나타났다. 각 하위요인으로 요인 1(17.259%)은 '적응 만족도', 요인 2(17.053%)는 '기술 만족도', 요인 3(16.282%)은 '지식 만족도', 요인 4(14.341%)는 '태도 만족도'로 명명하였다. 4개 요인의 요인적재치는 0.40 이상으로 구성개념의 타당성이 검증되었으며, 신뢰도는 0.60 이상으로 나타났다.

<표 3> 개인역량 중요도에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

문항		성분			
		요인1	요인2	요인3	요인4
요인1 적응 중요도	d6. 자기관리 및 개발능력	.812	.191	.084	.184
	d4. 문제해결능력	.796	.047	.119	.203
	d3. 대인관계능력	.748	.157	.124	.264
	d2. 현장직무수행능력	.691	.138	.265	.193
	d1. 직무 및 조직 몰입	.668	.389	-.068	.188
	d5. 자원활용능력	.650	.284	.013	-.033

요인2 기술 중요도	b1. 구직의사결정능력	.150	.820	.179	.068
	b4. 구직서류 작성능력	.246	.720	.271	.106
	b5. 구직의사소통능력	.204	.719	.307	.090
	b2. 구직정보탐색능력	.216	.717	.152	.202
	b3. 인적네트워크활용능력	.203	.691	.109	.120
요인3 지식 중요도	a4. 외국어능력	.029	.189	.844	.193
	a3. 전공지식	.219	-.001	.769	-.027
	a1. 자기이해	.106	.306	.673	.190
	a5. 구직일반상식	.023	.392	.660	.261
	a2. 구직희망분야 이해	.060	.374	.646	.307
요인4 태도 중요도	c4. 직업윤리	.090	.236	.154	.831
	c3. 글로벌마인드	.325	.139	.165	.759
	c1. 긍정적 가치관	.212	-.084	.296	.757
	c2. 도전정신	.286	.339	.074	.642
고유값		3.718	3.634	3.099	2.787
분산설명(%)		18.589	18.170	15.497	13.934
누적분산설명(%)		18.589	36.759	52.256	66.190
신뢰도		.867	.860	.852	.840

KMO=.874, Bartlett's test $\chi^2=2505.456$ (df=190, p=.000)

<표 4> 구직역량 만족도에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

문항		성분			
		요인1	요인2	요인3	요인4
요인1 적응 만족도	d2. 현장직무수행능력	.807	.252	.248	.147
	d4. 문제해결능력	.716	.155	.151	.192
	d3. 대인관계능력	.709	.075	.173	.395
	d1. 직무 및 조직 몰입	.704	.168	.239	.318
	d5. 자원활용능력	.582	.390	.188	.069
	d6. 자기관리 및 개발능력	.533	.328	.066	.275
요인2 기술 만족도	b4. 구직서류 작성능력	.036	.804	.244	.138
	b5. 구직의사소통능력	.214	.742	.098	.173
	b3. 인적네트워크활용능력	.195	.724	.121	.004
	b2. 구직정보탐색능력	.251	.706	.311	.147
	b1. 구직의사결정능력	.362	.633	.208	.136
요인3 지식 만족도	a3. 전공지식	.176	.194	.858	.037
	a4. 외국어능력	.056	.339	.782	.087
	a2. 구직희망분야 이해	.228	.126	.773	.117
	a1. 자기이해	.322	.049	.637	.141

	a5. 구직일반상식	.114	.342	.621	.309
요인4 태도 만족도	c1. 긍정적 가치관	.275	.046	.060	.836
	c4. 직업윤리	.207	.017	.070	.745
	c3. 글로벌마인드	.157	.291	.235	.716
	c2. 도전정신	.203	.185	.144	.691
고유값		3.452	3.411	3.256	2.868
분산설명(%)		17.259	17.053	16.282	14.341
누적분산설명(%)		17.259	34.313	50.595	64.936
신뢰도		.866	.852	.857	.815

KMO=.869, Bartlett's test $\chi^2=2497.585$ (df=190, p=.000)

4.3 구직역량의 중요도-만족도 차이

구직역량에 대한 중요도, 만족도 및 갭(Gap)의 결과를 분석한 결과는 <표 5>와 같다. 분석결과 구직역량의 중요도는 전체적으로 볼 때, ‘지식 중요도’(M=4.47), ‘적응 중요도’(M=4.42), ‘태도 중요도’(M=4.38), ‘기술 중요도’(M=4.30) 순으로 나타났다. 전반적인 구직역량의 중요도는 평균 4.39점으로 나타났고, 구직역량의 만족도는 전체적으로 볼 때, ‘태도 만족도’(M=3.59), ‘적응 만족도’(M=3.53), ‘지식 만족도’(M=3.39), ‘기술 만족도’(M=3.14) 순으로 나타났으며, 전반적인 구직역량의 만족도는 평균 3.41점으로 나타났다.

또한 구직역량의 하위요인별 살펴보면 지식에 있어 중요도는 ‘구직희망분야 이해’(M=4.55), ‘외국어능력’(M=4.55), ‘자기이해’(M=4.47), ‘전공지식’(M=4.43), ‘구직일반상식’(M=4.33) 순으로 나타났고, 만족도는 ‘구직희망분야 이해’(M=3.61), ‘자기이해’(M=3.60), ‘구직일반상식’(M=3.42), ‘전공지식’(M=3.27), ‘외국어능력’(M=3.04) 순으로 나타났다. 기술에 있어 중요도는 ‘구직의사소통능력’(M=4.55), ‘구직서류 작성능력’(M=4.47), ‘구직의사결정능력’(M=4.29), ‘구직정보탐색능력’(M=4.20), ‘인적네트워크활용능력’(M=3.97) 순으로 나타났고, 만족도는 ‘구직의사결정능력’(M=3.31), ‘구직정보탐색능력’(M=3.26), ‘구직의사소통능력’(M=3.12), ‘인적네트워크활용능력’(M=3.08), ‘구직서류 작성능력’(M=2.93) 순으로 나타났다.

태도에 있어 중요도는 ‘긍정적 가치관’(M=4.47), ‘글로벌마인드’(M=4.39), ‘도전정신’(M=4.36), ‘직업윤리’(M=4.33) 순으로 나타났고, 만족도는 ‘긍정적 가치관’(M=3.79), ‘직업윤리’(M=3.68), ‘도전정신’(M=3.48), ‘글로벌마인드’(M=3.41) 순으로 나타났다. 적응에 있어 중요도는 ‘현장직무수행능력’(M=4.54), ‘대인관계능력’(M=4.53), ‘문제해결능력’(M=4.52), ‘자기관리 및 개발능력’(M=4.49), ‘직무 및

조직 몰입'(M=4.37), '자원활용능력'(M=4.10) 순으로 나타났고, 만족도는 '대인관계 능력'(M=3.76), '직무 및 조직 몰입'(M=3.61), '자기관리 및 개발능력'(M=3.61), '문제해결능력'(M=3.53), '현장직무수행능력'(M=3.40), '자원활용능력'(M=3.27) 순으로 나타났다.

<표 5> 구직역량의 중요도-만족도 차이

구분		중요도		만족도		중요도-만족도		t-value	p
		M	SD	M	SD	M	SD		
지식	a1. 자기이해	4.47	.739	3.60	.855	.87	1.042	12.317***	.000
	a2. 구직희망분야 이해	4.55	.652	3.61	.768	.94	.890	15.484***	.000
	a3. 전공지식	4.43	.724	3.27	.830	1.16	1.015	16.782***	.000
	a4. 외국어능력	4.55	.732	3.04	.917	1.51	1.191	18.701***	.000
	a5. 구직일반상식	4.33	.793	3.42	.723	.91	1.050	12.736***	.000
	계	4.47	.578	3.39	.655	1.08	.814	19.478***	.000
기술	b1. 구직의사결정능력	4.29	.730	3.31	.766	.98	.923	15.669***	.000
	b2. 구직정보탐색능력	4.20	.823	3.26	.821	.94	1.098	12.617***	.000
	b3. 인적네트워크활용능력	3.97	.841	3.08	.719	.89	1.035	12.660***	.000
	b4. 구직서류 작성능력	4.47	.733	2.93	.955	1.54	1.190	19.052***	.000
	b5. 구직의사소통능력	4.55	.738	3.12	.881	1.43	1.125	18.714***	.000
	계	4.30	.620	3.14	.660	1.16	.835	20.394***	.000
태도	c1. 긍정적 가치관	4.42	.825	3.79	.827	.63	.919	10.118***	.000
	c2. 도전정신	4.36	.700	3.48	.938	.88	1.078	12.031***	.000
	c3. 글로벌마인드	4.39	.769	3.41	.846	.98	1.007	14.296***	.000
	c4. 직업윤리	4.33	.788	3.68	.900	.650	.906	10.562***	.000
	계	4.38	.634	3.59	.705	.79	.772	14.977***	.000
적응	d1. 직무 및 조직 몰입	4.37	.689	3.61	.907	.76	1.079	10.380***	.000
	d2. 현장직무수행능력	4.54	.585	3.40	.811	1.14	.946	17.869***	.000
	d3. 대인관계능력	4.53	.638	3.76	.843	.77	.968	11.709***	.000
	d4. 문제해결능력	4.52	.646	3.53	.752	.99	.882	16.399***	.000
	d5. 자원활용능력	4.10	.790	3.27	.867	.83	1.077	11.342***	.000
	d6. 자기관리 및 개발능력	4.49	.688	3.61	.917	.88	1.011	12.822***	.000
	계	4.42	.524	3.53	.659	.89	.768	17.166***	.000
전체		4.39	.455	3.41	.534	.98	.639	22.673***	.000

***p<.001

전반적으로 볼 때, 전반적인 구직역량과 하위요인별 지식(자기이해, 구직희망분야 이해, 전공지식, 외국어능력, 구직일반상식), 기술(구직의사결정능력, 구직정보탐색능력, 인적네트워크활용능력, 구직서류 작성능력, 구직의사소통능력), 태도(긍정적 가치관, 도전정신, 글로벌마인드, 직업윤리), 적응(직무 및 조직 몰입, 현장직무수행능력, 대인관계능력, 문제해결능력, 자원활용능력, 자기관리 및 개발능력)에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p < .001$), 전반적인 구직역량과 하위요인별 지식(자기이해, 구직희망분야 이해, 전공지식, 외국어능력, 구직일반상식), 기술(구직의사결정능력, 구직정보탐색능력, 인적네트워크활용능력, 구직서류 작성능력, 구직의사소통능력), 태도(긍정적 가치관, 도전정신, 글로벌마인드, 직업윤리), 적응(직무 및 조직 몰입, 현장직무수행능력, 대인관계능력, 문제해결능력, 자원활용능력, 자기관리 및 개발능력)에 대한 중요도는 만족도에 비해 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

4.4 구직역량의 중요도-만족도에 대한 IPA 격자도 분석

구직역량 각 항목의 중요도와 만족도 차이에 대한 결과를 IPA 격자도에 표시하여 나타내었다. 중요도와 만족도의 평균값을 점점값으로 설정하였으며 X축에는 중요도를, Y축에는 만족도를 표시하였다. 격자도의 영역별로 중요도와 만족도가 모두 높은 영역은 제1사분면, 중요도는 낮고 만족도는 높은 영역을 제2사분면, 중요도와 만족도가 모두 낮은 영역을 제3사분면, 중요도는 높고 만족도가 낮은 영역을 제4사분면으로 구분하였다(류은주, 2019). <그림 1>은 구직역량 IPA 분석 결과이다.

4.4.1 제1사분면(유지강화)

제1사분면은 유지, 강화되어야할 영역으로 중요도와 만족도가 모두 높은 항목이 포함된다. 1사분면에 해당하는 항목은 ‘자기이해’와 ‘구직희망분야 이해’, ‘긍정적 가치관’, ‘대인관계능력’, ‘문제해결능력’, ‘자기관리 및 개발능력’으로 분석되었다.

4.4.2 제2사분면(지속유지)

제2사분면은 지속, 유지되어야할 영역으로 중요도는 낮으나 만족도가 높은 항목으로 구성된다. 2사분면에 해당하는 항목은 ‘구직일반상식’, ‘도전정신’, ‘글로벌마인드’, ‘직업윤리’, ‘직무 및 조직 몰입’으로 분석되었다.

4.4.3 제3사분면(점진개선)

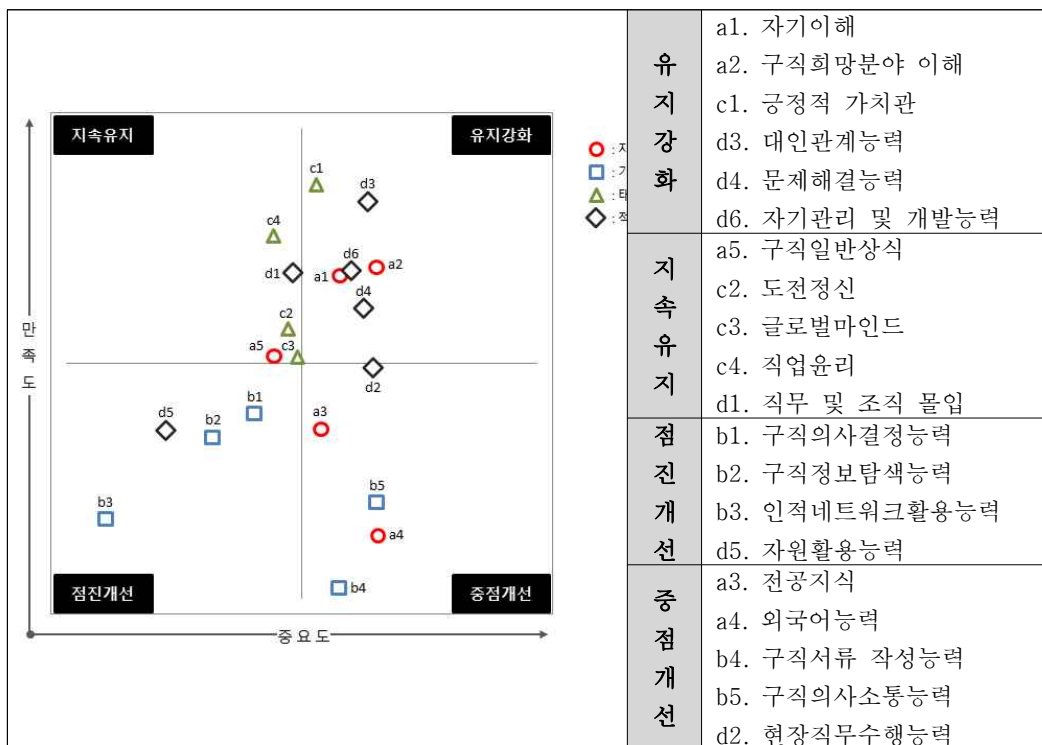
제3사분면은 점진 개선되어야할 영역으로 중요도와 만족도가 모두 낮은 항목이 포함된다. 3사분면에 해당하는 항목은 ‘구직의사결정능력’, ‘구직정보탐색능력’, ‘인적네

트위크활용능력', '자원활용능력'로 분석되었다.

4.4.4 제4사분면(중점개선)

제4사분면은 중점 개선되어야 할 영역으로 중요도는 높으나 만족도가 낮은 항목으로 구성된다. 제4사분면에 위치한 항목은 '전공지식', '외국어능력', '구직서류 작성능력', '구직의사소통능력', '현장직무수행능력'으로 분석되었다.

<그림 1> 구직역량의 중요도 및 만족도에 대한 IPA 분석



4.5 항공서비스과 교육과정 로드맵 제안

항공서비스과 교육과정 로드맵 제안을 위해 항공서비스과 재학생이 인식하는 구직역량의 중요도-만족도 분석을 토대로 교육과정의 우선순위를 설정하였다. 중점개선되어야 할 영역의 구직역량을 우선적으로 구성해야 할 필수교과목으로 선정하였다. 유지강화 영역의 구직역량 역시 중요도가 높은 교과목이므로 교육과정에 반드시 포함되어야 할 중요교과목으로 분류하였다. 지속유지 영역에 해당되는 구직역량은 중요도가

낮고 만족도가 상대적으로 높으므로 선택적으로 활용할 수 있는 선택 교과목으로 구성하였다. 점진개선 영역의 구직역량은 중요도와 만족도가 모두 낮으므로 상황에 따라 불필요하다면 개설하지 않아도 되는 개선 교과목으로 분류하였다. 구직역량과 관련된 교과목은 선행연구에서 진행한 수도권 5개 대학의 교과목 현황을 바탕으로 5년 이상 전문대학 항공서비스과 전임교수 경력을 지닌 전문가 3인의 자문을 얻어 재구성하였으며 구직역량과 관련된 교과가 일치하지 않을 경우, 교양 교과를 가칭으로 사용하여 임의로 제시하였다. 이를 바탕으로 제안하는 교육과정 로드맵은 <표 6>과 같다.

<표 6> 항공서비스과 교육과정 로드맵 제안

우선 순위	구직역량		관련 교과목			
			1-1	1-2	2-1	2-2
1순위 (필수 교과)	중점 개선	전공지식	·객실업무론 ·기내방송	·객실서비스실습 ·객실식음료실습	·객실안전업무실습 ·객실승무원관리	·객실응급처치실습 ·항공비행실습
		현장직무수행능력				
		구직서류작성능력	·글쓰기와말하기	·면접기초	·면접실습1	·면접실습2 ·영어면접
		구직의사소통능력				
		외국어능력	·기초토익 ·기초중국어	·중급토익 ·항공중국어	·고급토익 ·기초일본어	·항공영어 ·항공일본어
2순위 (중요 교과)	유지 강화	자기이해	·이미지메이킹실습	·서비스이미지메이킹		
		자기관리 및 개발능력				
		긍정적 가치관				
		대인관계능력	·서비스매너	·국제매너	·객실서비스대화법	·서비스커뮤니케이션
		문제해결능력				·서비스문제해결능력
3순위 (선택 교과)	지속 유지	구직희망분야이해	·항공산업의 이해			
		구직일반상식			·시사경제	
		도전정신		·교양(역량개발)		
		글로벌마인드				
		직업윤리 직무 및 조직몰입			·교양(직업윤리)	
4순위 (개선 교과)	점진 개선	구직의사결정능력				·교양(직업탐색)
		구직정보탐색능력				
		인적네트워크활용능력				·교양(취업멘토링)
		자원활용능력				

V. 결 론

본 연구는 항공서비스과 재학생의 구직역량을 분석하여 교육요구도에 부합한 교육과정 로드맵을 제시하고 이를 통해 재학생의 취업지도 및 취업역량을 강화하고자 진행되었다. 이에 따른 연구결과 및 시사점은 다음과 같다.

첫째, 항공서비스과 재학생의 구직역량 중요도 및 만족도를 분석한 결과, 중요도가 만족도에 비해 전반적으로 다소 높은 것으로 분석되었다. 또한 지식, 적응, 태도, 기술의 순으로 중요도가 높게 나타난 반면 태도, 적응, 지식, 기술의 순으로 만족도가 높은 것으로 분석되었다. 이는 항공서비스과 재학생이 인식하는 구직역량의 중요도만큼 만족도를 높여주기 위한 교육 및 지도가 필요함을 시사해주며 중요도와 만족도의 구직역량 하위요인에 대한 차이가 존재하므로 이에 대한 전략적 접근이 필요함을 시사해준다고 할 수 있다. 특히 지식의 중요도가 가장 높게 나타났으나 만족도는 다소 낮게 나타났으므로 항공서비스 전공 분야에 대한 지식을 향상시켜줄 수 있는 방안이 마련되어야 한다. 즉 교육과정의 체계화 및 비교과과정의 활성화를 통해 직무역량을 강화시켜줄 필요가 있다. 교육과정에 전공직무분야에 대한 실무능력을 향상시켜줄 수 있는 항공실무교육, 외국어교육 등의 교과를 체계적으로 정립해야 할 것이다. 또한 비교과과정으로 항공직무역량을 강화시켜줄 수 있는 산업체방문, 현장체험, 현장실습 등의 다양한 활동과 커리큘럼 도입도 방안이 될 수 있을 것이다.

둘째, 항공서비스과 재학생의 구직역량 중요도-만족도 분석 결과, 중요도와 만족도가 모두 높게 나타난 유지강화 항목으로 ‘자기이해’, ‘구직희망분야 이해’, ‘긍정적 가치관’, ‘대인관계능력’, ‘문제해결능력’, ‘자기관리 및 개발능력’이 도출되었다. 이는 중요도에 걸맞게 개인이 인식하는 역량이 만족스럽게 충족된 상태로 분석될 수 있다. 항공서비스과에서는 교수와 학생 간, 학생과 학생 간의 관계가 중요하며 생활 속 서비스매너 교육이 일상화되어있다. 이러한 학과 특성상, 학생들의 대인관계에 대한 태도 및 매너가 잘 형성되어있기 때문에 대인관계능력에 대한 구직역량이 잘 갖추어져 있다고 판단된다. 또한 항공서비스과의 교육 중 이미지메이킹을 통해 자신을 관리하고 개발하는 능력 또한 꾸준히 진행되고 있어 자기에 대한 이해도가 높고 자기관리 및 개발능력이 높게 형성되어있음을 알 수 있다. 따라서 타과와는 구분되는 항공서비스과의 교육 특성이 학생들에게 이러한 분야에 대한 자신감과 확신을 주고 이와 관련된 구직역량이 높게 나타남을 알 수 있다. 이에 항공서비스과에서는 서비스 분야로의 진출에 필수적인 대인관계능력과 자기관리능력을 향상, 발전시켜줄 수 있도록 지속적인 교육과 지도를 해야 할 것이다.

중요도가 낮고 만족도가 높은 지속유지 항목으로 ‘구직일반상식’, ‘도전정신’, ‘글로벌마인드’, ‘직업윤리’, ‘직무 및 조직 몰입’이 도출되었다. 이는 재학생들이 만족스럽

게 충족된 역량이지만 그에 비해 중요도가 낮으므로 더 이상의 불필요한 투입이 없어야 함을 의미한다. 또한 중요도와 만족도가 모두 낮은 항목으로 ‘구직의사결정능력’, ‘구직정보탐색능력’, ‘인적네트워크활용능력’, ‘자원활용능력’이 도출되었다. 이 역시 우선순위가 낮은 항목이므로 점진적으로 개선될 필요가 있다. 지속유지 항목과 점진개선 항목은 항공서비스과의 진출 분야의 특성상 상대적으로 중요도가 낮다고 인식되어지는 역량이므로 교육과정 개선 및 학생지도 시 불필요한 투입이 없도록 전략적인 접근이 필요하다. 예를 들면 항공서비스과의 학생들은 객실승무원이 되고자 하는 목표를 명확히 정립하고 입학하는 학생이 대부분이며 진출하고자 하는 기업체에 대한 정보와 이해도가 다소 분명하다고 할 수 있다. 이에 구직결정, 구직정보탐색, 목표기업에 대한 특성 등에 대해 어려움을 느끼는 학생이 상대적으로 적다. 따라서 기업의 이해에 대한 기본적인 교육을 전제하되 불필요한 교육과 지도가 투입되지 않도록 우선순위에 입각한 다른 영역의 구직역량 개발에 힘을 쏟을 필요가 있음을 시사해준다.

중요도가 높으나 만족도가 낮은 중점개선이 필요한 항목으로 ‘전공지식’, ‘외국어능력’, ‘구직서류 작성능력’, ‘구직의사소통능력’, ‘현장직무수행능력’이 도출되었다. 이 역량은 항공서비스과 재학생이 중점적으로 향상되어야 할 우선순위가 높은 항목으로 해석되어질 수 있다. 항공 객실승무원으로 진출하기 위해서 전공직무역량의 향상이 요구되며 외국어능력이 필요함을 알 수 있다. 또한 이력서 및 자기소개서 작성과 면접역량 등이 요구되어짐을 해석할 수 있다. 따라서 교육과정을 통해 전공직무와 면접관련 역량을 개발할 수 있는 다양한 교과목의 개발과 투입이 적극 수용되어야 하며 비교과과정을 통해 지속적인 역량개발이 이루어질 수 있도록 관련 활동을 다양하게 진행해야 할 것이다.

셋째, 항공서비스과 재학생이 인식하는 구직역량을 바탕으로 교육요구도에 부합한 교육과정 로드맵을 개발한 결과, 우선순위가 가장 높은 필수교과목으로 항공실무교육, 외국어교육, 면접 대비 교육이 요구됨이 확인되었고 그 다음 중요한 교과목으로 서비스교육이 요구됨을 알 수 있었다. 선행연구를 통해 수도권 5개 대학에서 외국어교육과 항공실무교육의 비중이 높게 나타났으나 면접 대비 교육은 다소 적은 교과목이 운영되고 있었으므로 학생들의 교육요구도에 부합하도록 면접 관련 교과를 확충할 필요가 있으며 면접역량의 향상이 지속적으로 이루어질 필요가 있음을 시사해준다. 제안된 교육과정 로드맵을 통해 학교와 학과의 특성을 고려하여 학년과 학기별로 선택적으로 구성하여 체계적인 교육과정을 확립한다면 재학생의 구직역량을 한층 발전시켜 나갈 수 있을 것이다.

본 연구는 항공서비스과 재학생이 인식하는 구직역량의 중요도 및 만족도 분석을 통해 교육과정 로드맵을 제공하고자 진행되었지만, 다음과 같은 한계점을 가진다. 첫째, 수도권에 위치한 항공서비스과 재학생만을 대상으로 연구가 진행되어 연구결과를

일반화하기에는 다소 어려움이 있다. 향후 연구에서는 지역적으로 균등한 표본추출을 통해 전국의 항공서비스과 구직역량의 현황을 반영하여 연구결과를 개선해나가야 할 것이다. 둘째, 교육과정 로드맵 제안에 있어 수도권 5개 전문대학의 교육과정 현황을 토대로 재구성하여 제시한 점이다. 향후 연구에서는 수도권 전문대학뿐만 아니라 전국 전문대학의 교육과정 분석을 통해 일반화된 결과를 도출하고 더 나아가 전문대학뿐만 아니라 4년제 대학의 교육과정도 종합적으로 비교 분석한다면 더욱 의미있는 연구가 될 것이다.

참고문헌

- 강경연 (2020), IPA를 활용한 경영계열전공 대학생의 구직역량 교육요구 분석, *한국컴퓨터정보학회논문지*, 25(11), 219-228.
- 고재성, 이진남, 김성남, 변정현 (2010), 청년층 구직역량 개념정의 및 가중치 분석, *직업교육연구*, 29(2), 17-42.
- 대림대학교 항공서비스과 교과과정,
https://dept.daelim.ac.kr/air/cms/FrCon/index.do?MENU_ID=160, 2022.09.10.
- 대학알리미, 학과정보, <https://www.academyinfo.go.kr/index.do>, 2022.09.01.
- 류은주 (2019), IPA를 활용한 미용계열 전공자의 구직역량분석 연구, *한국디자인문화학회지*, 25(3), 165-182.
- 박소연, 박혜윤(2007), 항공사 객실승무원 관련학과 교육훈련 실무전이 연구, *한국항공경영학회지*, 5(1), 127-144.
- 박우성 (2002), 역량중심의 인적자원관리, 한국노동연구원 위킹페이퍼, 5-10.
- 박혜영(2011), 항공관련학과 교육과정에 대한 교육 요구도 요구분석, *한국콘텐츠학회논문지*, 11(11), 522-524.
- 배신영 (2020), 항공서비스학과 교육서비스품질 측정도구 개발: 델파이 기법의 적용을 중심으로, 단국대학교 박사학위논문, 13-15.
- 배신영, 홍석기 (2021), 델파이 기법을 이용한 항공서비스학과의 교육서비스품질 측정도구 개발 연구, *서비스경영학회지*, 22(3), 58-83.
- 부천대학교 항공서비스과 교육과정,
<https://now.bc.ac.kr/airline-services/course/1grd-1st.do>, 2022.09.10.
- 수원과학대학교 항공관광과 교과과정, <https://dhs.ssc.ac.kr/sub020602/473>,
2022.09.10.
- 오인균 (2015), 산업디자인 전공 대학생과 기업 디자이너의 구직역량 인식 차이에 관한 연구, *한국디자인문화학회지*, 21(2), 403-412.
- 연성대학교 항공서비스과 교육과정,
https://www.yeonsung.ac.kr/airline/cms/FR_CON/index.do?MENU_ID=100,
2022.09.10.
- 인하공업전문대학 항공운항과 교과과정,
<https://cbncrew.inhatc.ac.kr/cbncrew/2165/subview.do>, 2022.09.10.
- 이혜령 (2019), 대학생 및 인사담당자가 인식하는 구직역량 교육요구도, 한국교원대학교 석사학위논문, 22-24.

- 조규락, 구준영 (2014), 대학의 취업준비생과 기업의 채용담당자가 인식하는 구직역량 차이분석, *기업교육연구*, 16(1), 157-185.
- 조아름(2016) 항공서비스 관련학과 실무교과 만족도와 진로결정 수준에 관한 연구. 석사학위논문, 한서대학교 교육대학원.
- 홍성연 (2016), 대학 신입생 적응 지원을 위한 교육연구 분석, *교육종합연구*, 14(1), 271-295.
- Nunnally, J. C. (1978), *Psychometrics Theory*, N.Y.: McGraw-Hill, 225-255.
- Spencer, L. M. and Spencer, S. M. (1993), *Competence at Work*, New York, NY: John Wiley & Sons, .

*** 저자소개 ***

· 배 신 영(baesys@daelim.ac.kr)

단국대학교에서 경영학 박사학위를 취득하였으며 현재 대림대학교 항공서비스과 교수로 재직 중이다. 주요 관심분야는 서비스경영, 항공서비스 등이다.