

보수교육서비스 품질이 교사효능감에 미치는 영향에 관한 연구*

노 혜 란(제1저자)

승실대학교 대학원 프로젝트 경영학과 (박사과정)

백 성 희(공동저자)

승실대학교 대학원 프로젝트 경영학과 (박사과정)

조 동 혁(교신저자)

승실대학교 경영학부 (교수)

A Study on the Effect of the Quality of In-Service Education on Teacher's Self-efficacy

Noh, Hye Lan (First Author)

Dept. of Project Management, Graduate School of Soongsil University (Ph.D program)

Baek, Sung Hee (Co-Author)

Dept. of Project Management, Graduate School of Soongsil University (Ph.D program)

Jo, Dong Hyuk (Corresponding Author)

Dept. of Business Administration, Soongsil University (Professor)

* 본고는 노혜란의 2022도 박사학위 논문 「보수교육서비스 품질이 교사효능감에 미치는 영향에 관한 연구」의 일부를 발췌하여 재작성한 것임

Abstract

Recently, as the public interest in childcare service has been increasing, the expectation on the performance of daycare teachers has been increasing as well, as it is the key factor in the quality of childcare service. In order to improve the quality of childcare service, the expertise of daycare teachers has to be reinforced through high-quality in-service education. Therefore, this study verifies the effect of the quality of in-service education on the self-efficacy of daycare teachers with the purpose of increasing the self-efficacy of daycare teachers in childcare service sites.

As the result, first, the quality of education service, which includes faculty, education program, and administration, positively affected self-directed learning. Second, faculty and education program showed a positive effect on learning flow. Third, self-directed learning and learning flow positively affected the self-efficacy of the teachers. Fourth, self-directed learning and learning flow positively affected the satisfaction of education. Fifth, the satisfaction of education positively affected the self-efficacy of the teachers. Lastly, faculty, education program, and administration showed a significant effect on the self-efficacy of the teachers through providing self-directed learning, learning flow, and satisfaction of education.

This research holds practical significance in that it provides a fundamental resource that can aid increasing the expertise and capability of daycare teachers through in-service education service in this moment, when the expectation on daycare teachers to perform their roles successfully in childcare service sites are increasing.

Keywords : In-service education, quality of education service, self-directed learning, learning flow, satisfaction of education, teacher's self-efficacy

접수일(2021년 12월 30일), 수정일(2022년 01월 06일), 게재확정일(2022년 01월 08일)

I. 서론

최근 보육의 공공성이 확대되면서 보육서비스의 질을 결정하는 핵심 요인으로서 보육교사의 역할수행에 대한 기대 또한 증대되고 있다. 보육현장에서 보육교사가 성공적으로 역할을 수행하기 위해서는 무엇보다도 보육교사의 전문성을 강화하고, 이를 통하여 교사효능감을 고취시키는 것이 중요하다고 할 수 있다(박미경, 이홍재, 2017). 이러한 배경 하에 보육서비스의 질을 제고하기 위한 다양한 노력이 실행되고 있지만, 보육기관의 양적 증가에 비해 보육서비스의 질적 수준은 사회적 요구수준에는 미치지 못한다는 우려 또한 존재하고 있는 실정이다(류영희·김인, 2021).

이러한 보육서비스의 질적 개선을 도모하기 위해서는 높은 품질의 보수교육서비스를 통하여 보육교사의 전문성을 강화하고, 이를 통해 교사효능감을 고취시켜 보육현장에서 보육교사로서의 역할을 성공적으로 수행하도록 돕는 것이 당면 과제라고 할 수 있다(김양은, 2018). 즉, 보수교육서비스의 지속가능성 및 존립 근거의 핵심은 교육서비스 품질이며 보수교육서비스 이용자인 교육생의 관점에서 교육서비스 품질의 측정이 반드시 요구된다. 보수교육시스템을 성공적으로 활용하기 위해서는 교육생들이 교사효능감을 개발하는 과정에 보수교육에 대한 교육만족의 성과는 확인되고 있는지, 그리고 이러한 교육생의 만족을 증가시키기 위해 학습의 내적동기 변수인 자기주도학습과 학습몰입을 어떻게 자극할 수 있는 지 전반적 학습과정에 대한 이해를 높이는 것이 무엇보다 중요하다(Skinner et al., 2009; Lo, 2010).

이러한 논의가 부족한 탓에, 보수교육이 교육생의 교사효능감 개발 수준과 교육만족도를 비롯한 과정요인들을 파악하기 위해서 구체적으로 보수교육시스템에서 무엇을 할 수 있는가에 대한 연구도 활발히 이뤄지지 않았다. 따라서 본 연구는 교육생들이 보수교육서비스에서 교사효능감 개발 수준과 교육만족도 성과 변수를 비롯한 학습과정의 내적동기 요인들을 파악하고 이러한 과정요인들을 재고할 수 있는 교육서비스 품질을 구성하는 중요한 요인들을 검증할 필요가 있다.

교육만족도는 수업참여도를 높여 학습성과와 자기효능감에 영향을 주는 변인으로 보고되고 있다(강명임, 정민, 2018). 또한 자기주도학습 및 학습몰입은 교육만족도와 유의한 영향 관계에 있는 변인으로 보고되고 있다. 자기주도적 학습능력은 학습몰입의 중요한 예측요인이며(김진호, 2005; 이재신, 2009; 김진아·박병기, 2013; Choi, 2014), 학습을 통해 자기주도적 학습능력이 향상되면, 학습자는 학습 과정 전체에 대한 긍정적인 내적 보상을 경험하면서 학습과정 속에 몰입할 수 있게 되기 때문에(Lee, 2010), 교육생의 자기주도적 학습능력을 향상시킨다면 학습몰입을 증진시키는 데 도움이 될 수 있을 것이다. 또한 학습몰입 경험 자체가 학생에게 만족감을 줌으로써 동기를 증진시키고 높은 성취감을 느낄 수 있는 요인이 되기 때문에(Kim, et al.,

2010), 학습몰입 향상을 위한 교육적 접근의 필요성이 높아지고 있다. Johnson과 Grayson(2005)은 교육서비스 품질, 강의품질은 학습몰입 능력을 높이고, 이것은 교육생들의 만족, 신뢰, 충성도를 향상시킨다는 사실을 밝혀낸 바 있다. 교육서비스는 수요자 중심으로 변화를 요구 받고 있고, 교육프로그램, 교육환경, 합리적 행정서비스와 양질의 교육서비스가 다양하게 요구되고 있는 과정에서 교육환경도 학습자가 스스로 학습에 열정, 몰입할 수 있도록 수요자 관점에서 구성해 줘야 한다.

보수교육에서 교육생이 어떠한 조건과 상황이 충족되었을 때 자기주도적 학습과 학습에 대한 몰입, 교육에 대한 만족, 교사효능감이 나타나는지 확인하는 프로세스는 교육서비스의 질을 높이고 보수교육 서비스 경쟁력을 강화하는 보수교육 프로세스에 대한 연구와 방안 모색에 필요한 과정이다.

보수교육에 관한 선행연구는 보수교육의 실태와 개선방안, 인식 및 만족도에 관한 연구가 주를 이루고 있지만 보육현장에서의 실천에 영향을 미치는 보수교육서비스의 요인 간 메커니즘을 검증한 연구는 미흡한 실정이다. 따라서 본 연구는 보육현장에서 보육교사의 교사효능감을 고취시키고자, 보수교육 서비스품질이 보육교사의 교사효능감에 미치는 영향을 검증하고자 한다. 이를 위해 보수교육 및 교육서비스품질에 관한 선행연구를 검토하여, 보육교사의 교사효능감의 선행변인으로 보수교육 서비스품질, 자기주도학습, 학습몰입 및 교육만족도를 제시하고, 이들 변인간의 구조적 관계를 실증적으로 분석하고자 한다. 본 연구를 통하여 보수교육환경에서 교육서비스품질이 교사효능감에 이르는 구조적 경로를 규명하여 보수교육서비스를 통하여 보육교사의 전문성 및 역량을 제고시킬 수 있는 기초적인 자료를 제공하고자 한다.

II. 이론적 배경

2.1 보수교육서비스 품질

보수교육(In-Service Education)이란 일정한 자격을 지닌 교원에게 직무에 대한 적응 능력을 높여주기 위해 부과되는 의무적 교육 및 훈련으로, 보육교사 보수교육은 현직에 근무하고 있는 보육교사들이 새로운 지식과 기술을 습득하여 자기 성장 및 발전을 도모해가는 연수이자 교직활동이라 할 수 있다. 현장에서 보육서비스의 질을 결정하는 보육교사는 사회적 변화에 따라 교육과 관련된 전문지식을 갖추어야 하며, 지속적인 성장을 통해 교사로서의 전문적 역할을 수행해야 하므로 최근 들어 보수교육에 대한 필요성과 중요성에 대한 인식이 날로 높아지고 있다. 그러나 현행 보수교육의 교육과정이 보육교직원의 개인 특성이나 현장의 요구 등을 전혀 반영하지 않고 획

일적으로 구성되어 있음을 문제로 지적되고 있다(김양은, 2018).

교육서비스품질은 학생만족을 위해 교육서비스 전달자가 학생과의 상호작용을 통해 학생들에게 전달하는 모든 활동을 의미한다. 교육서비스품질은 광의의 의미에서 서비스품질의 분야라고 할 수 있다. 교육서비스는 공급자인 교수가 어떤 목적으로 교육서비스를 제공하는가에 따라서 교육서비스의 질이 달라지며, 같은 교수일지라도 컨디션이나 환경에 의해 교육서비스의 질이 다르게 나타날 수 있다(Kathy, 1998).

한편, 교육서비스 역시 서비스가 지닌 일반적인 특성을 공유하기 때문에 무형성(Intangibility), 이질성(Heterogeneity), 소멸성(Perishability), 동시성(Simultaneity)이 교육의 특성으로 적용되고 있다. 교육서비스는 공유되는 서비스 특성과 더불어 교육이라는 독특한 성격으로 인해 영리기관의 서비스와는 또 다른 차별화된 특성을 지니고 있다. 서비스의 수요와 공급이 사회적, 개인적 요인에 의해 탄력성을 지니는 특성으로 인해 교육서비스는 교육생들의 주관적이고 추상적인 인식에 의해 품질이 평가될 수 있다(Lovelock, 1983). 이러한 서비스의 특성으로 인해 서비스 품질의 보편적 개념화는 무의미하며 서비스품질의 차원은 서비스업종과 상황에 따라 다르게 구성된다고 주장하였다(Lapierre, 2000).

지금까지 교육서비스 품질에 관한 다양한 연구 중에서 대표적으로 활용되고 있는 모형은 광범위한 서비스 분야에 적용되고 있는 Parasuraman 등(1988)이 개발한 SERVQUAL 모형으로 이는 많은 교육서비스품질 연구에서 연구목적이나 연구대상에 맞게 서비스품질의 요인을 수정하거나 확장하여 활용하고 있다. Abdullah(2005)는 서비스 품질을 측정하는 도구를 개발하여 학생에게 더 나은 서비스의 혜택을 제공하는 것이라고 하며 고등교육의 H와 ED를 접목하고 SERVPERF의 PERF를 접목하여 HEdPERF라는 대학교 교육서비스품질 측정에 적합한 평가척도를 개발하여 교수, 교육프로그램, 명성, 학생에 대한 배려, 접근성, 조교 및 직원 등 6개요인, 41개 항목으로 구성한 후 일반적인 서비스 품질을 측정하는 SERVPERF와 비교하여 측정한 결과 교육서비스 품질을 측정하는데 있어서는 HEdPERF가 더 적합한 방법이라고 입증하였다. 나아가 오지은과 김대권(2008)은 한국 실정에 맞게 SERVPERF와 HEdPERF를 수정하여 대학교육 서비스 품질에 영향을 미치는 요인으로 교수진, 시설, 재정, 학과명성 및 취업비율, 캠퍼스를 규명하였다.

따라서 본 연구에서는 교육서비스품질은 보수교육서비스에서 교육 목적을 달성하기 위한 유·무형의 다양한 프로그램과 차별성의 서비스를 제공하고, 서비스를 제공받은 교육생들에게 교사효능감을 통해 보육서비스의 질적 개선을 실현시켜주기 위한 것으로 보고, Abdullah(2005), 오지은과 김대권(2008)가 개발한 SERVPERF와 HEdPERF를 토대로 보수교육서비스의 특징에 맞게 수정하여 교육서비스 품질을 교수진, 교육환경, 교육프로그램, 행정서비스 4개의 요인으로 교육서비스 품질을 측정하고자 한다.

2.2 자기주도학습

자기주도학습(Self-directed Learning)은 성인교육의 영역에서 최근 가장 많이 연구되어온 주제라 할 수 있다. 자기 주도학습은 타인의 조력여부와는 상관없이 학습자가 스스로 학습에 있어서 주도권을 가지고 자신의 학습 욕구를 진단하고 학습목표를 설정하며 학습에 필요한 인적, 물적 자원을 확보하고 적합한 학습전략을 선택, 실행하여 자신이 성취한 학습결과를 스스로 평가하는 과정으로 정의된다(Knowles, 1975).

자기주도학습은 학습자가 주체가 되어 학습상황을 이끌어나간다는 점에서는 동일하지만, 강조하는 관점과 적용하는 맥락에 따라 다양하게 정의된다. 즉, 자기주도학습은 먼저 학습자 개인의 내적 특성으로 보는 관점, 교수-학습 전략으로 보는 관점, 학습자 개인의 내적 특성과 교수-학습 전략 모두를 병행하는 관점이 있다(전미애, 2013). 따라서 자기주도학습은 학습자의 인성적 측면과 더불어 학습자의 자기주도적인 학습태도와 행동을 병행하는 개념으로(Knowles, 1975), 학습자 스스로 내적·외적 통제가 가능한 인성과 전략이 모두 준비된 학습 상태라고 개념 정의할 수 있을 것이다. 앞에서 살펴본 바와 같이 자기주도학습은 먼저 경험적으로 도출된 이후 이론적으로 개념이 정립되었기 때문에 구성요인은 보는 관점에 따라 매우 다양하다. 자기조절 학습에 대한 논의가 촉발된 이래로, 주로 자기주도학습능력의 구성요인은 인지, 동기, 행동의 3 가지 측면으로 크게 구분되어 왔다(Zimmerman, 2002). 다른 연구자에 의해 언급된 각 영역별 하위 요소를 검토하면 다음과 같다. 첫째, 학습자 스스로 자신의 학습을 조절하는 인지전략과 메타인지전략(Pintrich, 2000) 등과 같이 학습자의 내적 과정을 중시하는 인지중심 관점, 둘째, 학습에 참여하는 이유와 목적이 돼주는 목적지향성, 자율성, 자기효능감, 성취가치를 중시하는 동기중심 관점, 셋째, 학습 환경이나 외부 자원에 대한 효율적인 활용, 학습에 대한 의지와 행동통제, 주의집중과 지속성, 시간관리를 중시하는 행동중심의 관점으로 나눌 수 있다(이경희·권혁홍, 2013).

2.3 학습몰입

심리학에 근간한 몰입(flow)은 개인이 자신의 행위에 완전히 몰두하여 최적의 경험(optimal experience)을 갖게 되는 상태를 의미하는 개념으로, 어떤 활동에 대한 개인의 긍정적인 경험으로 몰입된 상태는 개인에게 최상의 즐거움을 주며, 이는 역경이나 고통을 감내하고 행위를 수행할 수 있는 능력의 원천이 된다(Csikszentmihalyi, 1990). 몰입은 본질적으로 즐거운 경험이며 이는 자기동기화(self-motivating) 및 자기강화(self-reinforcing)의 요인이 되어 해당 행위의 반복적인 수행을 가능하게 한다

(Hoffman and Novak, 1996; Whalen, 1998). Csikszentmihalyi(1990)에 따르면 몰입상태가 촉진되는 조건으로는 당면한 과제의 난이도와 지각된 능력 수준이 균형을 이루고 분명한 목표가 있으며, 명확하고 즉각적인 피드백이 있을 때 몰입을 경험하게 된다. 학습몰입은 학습활동에 최대한 참여하여 학습상황의 어려운 과정을 즐거움으로 변화시킬 수 있는 것으로(이종만 등, 2010), 깊은 몰입을 경험할수록 학습자는 성공적인 학습이 가능하며 도전과 기술의 거리가 짧을수록 최적의 경험이 가능해진다(Chen et al., 2000). 학습맥락에서의 몰입은 학습자의 집중과 참여를 유발시키는 내적동기이자 흥미요인이며, 개인이 자신의 학습과제에 몰두하여 잠재적 능력을 최대한 발휘하고 이를 통해 만족감과 행복감을 경험하는 상태로 정의할 수 있다(조은미·한안나, 2010).

2.4 교육만족도

교육만족도는 학습자가 지각하고 있는 배움에 대한 욕구충족 정도, 즉 학습자에게 필요하다고 생각되는 학습내용이 최대로 제공되고 있는 정도를 의미하며, 학습자가 지니고 있는 긍정적 또는 부정적 학습만족으로 인해 학습에 나타나는 일관성 있는 경향을 일컫는다. 교육만족도는 객관적인 교육의 질이나 효과를 의미하는 것이 아니라 학습자들의 주관적인 경험의 총체를 의미하는 것으로, 해당 교육 기관의 교육서비스를 종합적으로 예측할 수 있는 지표로 간주된다(김영민, 2021). 교육만족도는 성공적이고 효과적인 교육을 예측하는 중요한 지표로 설정하고 있어, 많은 교육 기관들이 교육수요자들의 만족도 수준을 높이기 위해 노력하고 있다(정주영, 2013). 즉, 교육 기관 입장에서는 교육생의 재구매 및 구전효과의 중요성을 인식하여 교육생 중심 체제를 지향하면서 교육생 만족을 중시하고 있다. 다만, 교육에 대한 만족도가 교육의 질 자체를 의미하는 것은 아니므로 이 둘을 구분할 필요가 있다(Sumaedi et al., 2011). 즉, 교육만족도는 교육생이 경험한 교육을 주관적으로 종합한 것이지만 객관적인 교육의 질이나 효과를 담보하는 것은 아니기 때문에 교육만족도가 높다고 하여 교육결과가 바람직하다고 말하기는 어렵다(권대봉 등, 2002). 이러한 한계점에도 불구하고 교육생의 교육만족도를 확인하여 보수교육 차원에서 대응 방안을 모색하는 일은 중요한 과업이며(권대봉 등, 2002), 많은 선행연구(임성범·송운석, 2014; 함은혜 등, 2017; Sumaedi et al., 2011)에서는 교육의 질이 교육만족도에 유의한 영향을 주는 것으로 보고되고 있어, 교육 만족도는 교육의 질을 개선하기 위한 기초자료로 활용되고 있다.

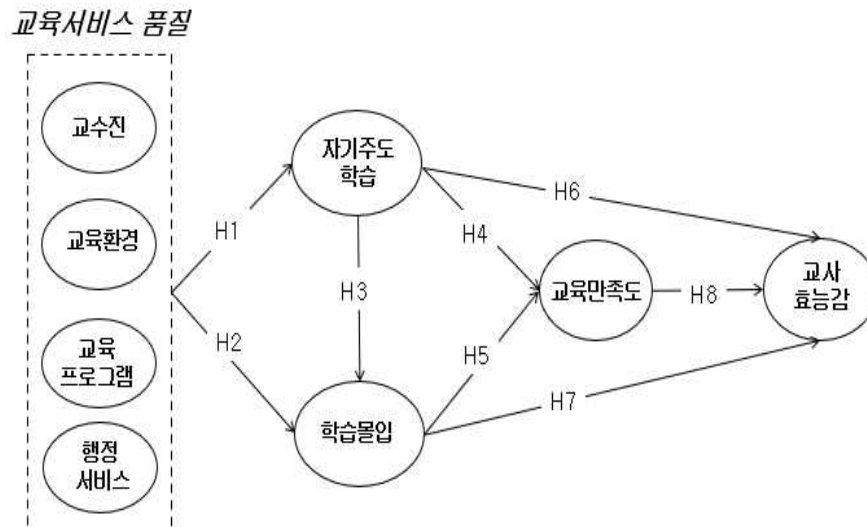
2.5 교사효능감

보육교사는 영유아의의 성장과 발달에 중요한 영향을 미치며, 보육서비스의 질을 결정하는 가장 중요한 요인이다. 특히 보육교사는 초·중·고등학교 교사보다 교육과정 이 구조화되어 있지 않은 기관의 특성으로 인해 보육교사의 교육신념이나 가치관에 따라 각 보육서비스 내용이나 그 실천정도가 달라질 가능성이 많다. 따라서 보육교사의 교육신념이나 가치관은 매우 중요하며, 이는 보육서비스의 질을 좌우하는 요인이 된다(고영미·이금란, 2004). 교사효능감(Teacher Efficacy)은 교사가 교육을 수행하는데 있어 자기 스스로의 능력에 대해 갖고 있는 자신감을 의미한다(Hoy, 2000). 이러한 교사효능감은 Bandura(1977)의 자아효능감 개념으로부터 발전된 것으로, 상황-특수적 관점에서 교수자가 학습자들의 성취 결과에 영향을 미칠 수 있는 능력을 가지고 있다고 믿는 정도를 말한다(Berman and McLaughlin, 1977). Bandura(1977)는 교사효능감에 대해 정의하기를 자기효능감의 특수한 일부 영역으로서 자신의 교육적 효능기대에 대한 신념임과 동시에 교수·학습 활동 및 학생의 지적 능력 평가를 어느 정도 결과로 연결 지을 수 있는 능력이라고 주장하였다. 1980년대부터 교사효능감에 대한 연구가 본격적으로 이루어지기 시작하면서 사회인지 이론에 기초한 Bandura의 자기효능감을 이론적 근거로 한 다양한 연구들이 추가되어 왔다(Ross, 1994). Denham과 Michael(1981)은 교사효능감을 교수효능감과 개인적 교수효능감을 포함하는 개념이라고 분류하였으며, 선행연구 분석과 심리학, 교육학, 사회학 분야의 전문가, 교사와의 인터뷰 및 자료수집을 통해 선행요인(antecedent component), 인지적·정의적 요인(cognitive / affective component), 측정 가능한 결과(measurable consequences)로 구성된 교사효능감 모델을 제시하였다. 이후 Ashton과 Webb(1986)은 Bandura(1977)의 자기효능감 이론을 토대로 개인적 교사효능감과 일반적 교사효능감으로 분류하였다. 이 중 교수 행위가 학습에 영향을 준다는 교사의 기대를 교수효능감으로 제시하고, 개인적 교사효능감은 교사 자신이 효능기대에 대해 개인적으로 평가하는 교수능력이라고 하였다. Tschannen-Moran 등(1998)은 교사효능감의 개념을 두 가지 관점으로 나누었다. 첫째는 사회학습이론에 근거한 것으로 교수효능감을 특정 상황에서 특정한 교수과제를 완벽하게 수행할 수 있는 다양한 행동 실행 능력에 대한 교사의 믿음이라고 보는 관점이고, 둘째는 Bandura의 자기 효능감 개념을 교육에 접목한 것이 교사효능감이라고 보는 관점이다. 이러한 관점은 교사의 열정, 끈기, 교수행동화, 책임감 및 학생의 학습 동기, 자기효능감, 학습자의 학업성취와 상당한 관련이 있음을 밝히고 있다(김선영·이경옥, 2005).

III. 연구 설계

3.1 연구모형 및 가설설정

본 연구는 보육현장에서 보육교사의 교사효능감을 고취시키고자, 보수교육 서비스 품질이 보육교사의 교사효능감에 미치는 영향을 검증하고자 한다. 이를 위해 보수교육 및 교육서비스품질에 관한 선행연구를 검토하여, 보육교사의 교사효능감의 선행변인으로 보수교육 서비스품질, 자기주도학습, 학습몰입 및 교육만족도를 제시하고, 이들 변인간의 구조적 관계를 실증적으로 분석하고자 한다.



<그림 1> 연구모형

Kim과 Cha(2015)는 교수자는 학습자가 스스로 학습 욕구를 확인하고 목표를 설정할 수 있도록 학습 맥락을 서비스하는 촉진자의 역할을 해야 한다고 주장하였으며, Reeve 등(2004)은 교수자가 학습자들의 의견 제시에 열린 태도를 유지하고 학습자들에게 선택권을 제공하며 수업을 진행할 경우 학습자들의 적극적인 참여를 촉진시키는 것으로 나타났다. 또한 학습 환경과 자율성 지지환경이 조성될 경우 학습자로 하여금 자기주도학습을 이끌어 가는 데에 유의한 영향을 미치며(Reyes et al., 2012), 학생 개개인에 대한 관심과 신속한 대응으로 정의하는 행정서비스 요인은 자기주도학습을 향상시킬 것으로 예측되었다(Abdullah, 2006). 이상의 논의를 토대로 다음과 같이 가

설을 설정하였다.

가설 1. 교육서비스 품질은 자기주도학습에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

Skinner 등(2009)의 동기과정 모형에 따르면, 사회적 맥락은 동기 형성에 영향을 주는 사회적 요인이다. 학습과 연결된 중요한 사회적 맥락에는 교실 안에서 소통하는 교사, 학습자와 같은 사회적 파트너, 교수학습방법(instructional practice), 규칙, 학습 활동 등이 있으며(Turner and Meyer, 2000), 특히 동기적 관점에서 교수자의 자율성 지원(autonomy support), 체계(structure), 참여(involvement) 요인이 학습자의 자기결정성동기 및 학습몰입의 촉진에 정적인 영향을 미치는 중요한 변인으로 인식되고 있다(Connell and Wellborn, 1991). 학습몰입에 관한 선행연구에서 강의품질, 교육서비스 품질은 학습몰입 수준을 높이며(Johnson and Grayson, 2005), 학습 맥락에서 자율성 지지 환경을 조성할수록 학습자들은 학습과정이나 활동에의 참여를 통해 학습몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(Reyes et al., 2012). 이상의 논의를 토대로 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 2. 교육서비스 품질은 학습몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

자기주도학습은 학습자의 학습활동, 학업성취 과정, 교육만족에 긍정적인 영향을 미치고 학습몰입의 주요 선행변인과 긍정적 영향을 예측하는 변인으로도 확인되고 있다(송선희·노유석, 2017). Csikszentmihalyi(1990)는 학습자들의 학습과정을 통제할 수 있는 심리적 에너지가 발휘될 때 학습몰입을 더 많이 경험할 수 있을 것이라고 제시하였다. 이는 학습 환경을 통제 하는 심리적 에너지를 스스로 조절할 줄 안다는 것은 그만큼 자기주도적인 학습능력이 뛰어나다는 것을 시사한다. 학습을 통해 자기주도적 학습능력이 향상되면, 학습자는 학습 과정 전체에 대한 긍정적인 내적 보상을 경험하면서 학습과정 속에 몰입할 수 있게 되기 때문에(Lee, 2010), 교육생의 자기주도적 학습능력을 향상시킨다면 학습몰입을 증진시키는데 도움이 될 수 있을 것이다. 자기주도학습은 학습을 통해 향상될 수 있다는 기본 가정에서 학습자는 학습에 대한 긍정적인 관점에서 볼 때 개인의 특성이 중요하지만 학습 환경과 외부적 요소에 의한 적극적 지원이 교수자와 학습자의 상호작용의 향상으로 연결되면 동기적 요인, 자기점검 및 통제와 같은 행동적 요인 등을 통해 학습몰입의 경험을 촉진시킬 수 있으며(김희정·송인섭, 2013), 이는 학습자의 성취감과 교육만족에 중요한 의미를 부여할 수 있다(최임숙·윤석환, 2014). 자기주도학습이 교육만족에 긍정적인 영향을 미치는 변인으로 확인되는 것과 같은 맥락으로 학습몰입 또한 성취감과 만족감에 영향을 미치고 학업성취 동기를 예측해 주며 이에 따라 자기주도학습에 영향을 주며 교육만족을 통한 선 순환의 관계를 갖게 한다고 볼 수 있다(김명검, 2020). 이상의 논의를 토대

로 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 3. 자기주도학습은 학습몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 4. 자기주도학습은 교육만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 5. 학습몰입은 교육만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

자기주도적인 학습자는 스스로 주어진 과제를 성취하려고하기 때문에, 자기효능감이라는 학습성과 발달에 있어 자기주도 학습능력이 하나의 예측요인이 될 수 있다(임영옥·서경현, 2017). 또한 성인 학습에 관한 선행연구에서 학습자의 전공 및 학습몰입은 진로결정 자기효능감에 유의한 영향을 미치며(송윤정·조규판, 2015), 교육만족은 자기효능감을 예측하는 주요 요인으로 밝혀졌다(Catterall and Peppler, 2007; Milsom and Coughlin, 2015). 이상의 논의를 토대로 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 6. 자기주도학습은 교사효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 7. 학습몰입은 교사효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 8. 교육만족도는 교사효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2 측정도구

본 연구모델의 실증분석을 위한 측정도구는 선행연구를 바탕으로 본 연구의 목적에 맞게 구성하였다. 모든 측정문항은 7점 척도로 측정되었으며, 변수의 측정항목과 참고 문헌을 요약하면 <표 1>과 같다.

3.3 분석방법

본 연구에서 실증분석을 위해 수집된 자료는 SPSS 21.0과 AMOS 22.0을 활용하여 자료를 검토하고, 구조방정식 모델링 기법을 통해 자료를 분석하여 연구가설을 검증하였다. 첫째, 표본의 인구통계학적 특징 및 연구대상으로서의 적합성을 살펴보기 위하여 빈도 분석을 실시하였다. 둘째, 구조방정식 모형평가를 위해 측정모형에 대한 검증에서는 측정모형의 적합성 여부를 검증하였고, 확인적 요인분석을 통해 타당성 검증을 실시하였다. 셋째, 구조방정식 모형에서도 구조모형의 적합성을 검증하였고 잠재변인들 간의 경로계수와 유의성 여부를 확인하였다. 마지막으로, 구조방정식 모델링 기법을 활용하여 연구가설을 검증하였다.

<표 1> 측정문항

변수	측정문항	출처
교수진	수업에 관한 전문성 보유 학생들에 대한 관심 강의실에서 의사소통 원활 전공 분야에 대한 높은 교육수준과 경험 보유	오지은·김대권(2008), Abdullah(2005), 김명겸(2020)
교육환경	강의실은 수업목적에 맞게 구성됨 강의실은 수업을 위한 기자재가 잘 갖춰져 있음 휴게시설(휴식/편의)은 적절하게 제공됨 강의실규모에 따른 적절한 수강인원을 수용함	
교육 프로그램	전문적인 교육프로그램을 제공 다양하고 특별한 프로그램들을 제공 학생들의 요구사항을 반영하여 교육프로그램 구성 학생들의 평가를 반영하여 교육프로그램 개선	
행정서비스	개별적인 관심과 배려 불편사항에 대해 효율적이고 지체 없이 처리 긍정적인태도로 응대 학사시스템과 절차에 대해 잘 알고 있음	
자기주도 학습	학습 방법과 절차 등에 대해 스스로 고민 학습목표를 달성하기 위한 계획을 스스로 세움 학습성과를 개선할 수 있는 방법 모색 흥미와 관심을 갖고 학습에 참여	Williamson(2007), 조혜영 등(2021)
학습몰입	수업내용에 집중 수업에 열중 수업 시 시간가는 줄 모름 수업에 참여할 때 행복함	이숙정(2011), 오충광·정애린 (2015)
교육만족	이 교육을 받은 것(이수)은 좋은 선택이었음 교육프로그램에 대해 만족 행정서비스에 대해 만족 교육환경(강의실 및 기타 휴게시설)에 대해 만족	Nesset and Helgesen(2009)
교사효능감	효과적으로 지도하는 방법을 알고 있음 영유아들을 지도하는데 있어서 유능함 지도하는데 충분한 역량을 보유하고 있음 요구사항에 적절하게 응대할 수 있음	Enochs and Riggs(1993), 이정미· 이경옥(2019)

IV. 분석결과

4.1 자료의 수집

본 연구는 보수교육에 참여경험이 있는 보육교사들을 대상으로 온라인 설문조사를 진행하고, 수집된 자료를 사용하여 가설에 대한 통계적 분석을 실시하였다. 수집된 설문지는 총 305부이며 이 중 불성실한 응답 29부를 제외한 276부를 분석을 위한 표본으로 선정하고 분석하였다. 본 연구 표본의 특성을 요약하면 <표 2>와 같다.

<표 2> 표본의 특성

	구분	빈도(명)	비율(%)
성별	남성	12	4.3
	여성	264	95.7
연령	20대	33	12.0
	30대	48	17.4
	40대	103	37.3
	50대	84	30.4
	60대 이상	8	2.9
경력	1년 이하	7	2.5
	2~4년	75	27.2
	5~7년	57	20.7
	8년 이상	137	49.6
근무기관	국공립. 법인	111	40.2
	민간	120	43.5
	가정	34	12.3
	직장	11	4.0

4.2 측정모형의 검증

측정모형의 적합도, 신뢰도 및 타당도 분석을 위하여 확인적 요인분석(Confirmatory Factor Analysis)을 실시하였다. 측정모형의 적합도 검증 결과, $\chi^2 = 751.211(P = .000)$, $\chi^2/df = 1.723$ 으로 권장수준인 3이하로 나타났으며, RMSEA = 0.051으로 권장 수준인 0.08 이하로 나타났다. 또한 AGFI = 0.828로 권장수준인 0.8 이상, CFI = 0.956, TLI = 0.950으로 권장 수준인 0.9이상으로 나타나, 본 연구에서 제시한 측정모형의 적합성은 확보된 것으로 판단하였다. 다음으로 측정모형의 집중타당성과 판별타당성에 대한 검증을 실시하였다. 본 연구의 측정모형에 대한 집

중타당성 분석 결과, 표준화 추정치 0.5 이상, 개념 신뢰도(CR) 0.7 이상, 평균분산추출지수(AVE) 0.5 이상으로 모두 기준치를 충족하므로 집중타당성이 확보되었다고 판단하였다. 또한 척도의 내적일관성을 확인하는 Cronbach's α 계수가 모두 권장수준 0.6 이상으로 나타나 신뢰성을 확보했다고 판단하였다.

<표 3> 집중타당성과 신뢰성 검증 결과

잠재변인	관측변인	표준화 계수	S.E.	C.R.	개념 신뢰도	분산추 출지수	Crb. Alpha
교수진	교수진1	1.000			.885	.659	.875
	교수진2	1.013	.073	13.823			
	교수진3	1.112	.071	15.690			
	교수진4	.917	.069	13.242			
교육환경	교육환경1	1.000			.861	.608	.876
	교육환경2	1.097	.082	13.356			
	교육환경3	1.120	.074	15.116			
	교육환경4	1.062	.074	14.345			
교육 프로그램	교육프로1	1.000			.912	.721	.912
	교육프로2	1.075	.054	19.865			
	교육프로3	1.102	.067	16.529			
	교육프로4	1.109	.061	18.081			
행정서비스	행정서비스1	1.000			.916	.731	.918
	행정서비스2	1.034	.056	18.625			
	행정서비스3	1.049	.054	19.266			
	행정서비스4	.979	.055	17.695			
자기주도 학습	자기주도1	1.000			.882	.651	.905
	자기주도2	1.113	.070	15.800			
	자기주도3	1.162	.068	17.199			
	자기주도4	1.149	.070	16.302			
학습몰입	학습몰입1	1.000			.891	.672	.888
	학습몰입2	1.082	.069	15.610			
	학습몰입3	1.254	.074	16.938			
	학습몰입4	1.094	.077	14.214			
교육만족 도	교육만족도1	1.000			.894	.678	.905
	교육만족도2	.997	.055	18.264			
	교육만족도3	1.029	.056	18.482			
	교육만족도4	.989	.060	16.417			
교사 효능감	교사효능감1	1.000			.920	.741	.909
	교사효능감2	1.031	.060	17.075			
	교사효능감3	1.039	.058	17.950			
	교사효능감4	1.004	.055	18.218			

그리고 평균분산추출지수(AVE)가 각 잠재변수의 상관계수의 제곱(r^2)보다 크면 두 잠재변수 간에는 판별타당성이 확보되었다고 판단하였다.

<표 4> 판별타당성 검증 결과

측정변인	1	2	3	4	5	6	7	8
1.교수진	.659*							
2.교육환경	.521	.608*						
3.교육프로그램	.510	.534	.721*					
4.행정서비스	.593	.518	.500	.731*				
5.자기주도학습	.507	.394	.483	.529	.651*			
6.학습몰입	.500	.381	.511	.461	.608	.672*		
7.교육만족도	.584	.430	.434	.584	.530	.578	.678*	
8.교사효능감	.425	.306	.364*	.341	.529	.576	.531	.741*

표안의 값은 상관계수의 제곱값, * 분산추출지수(AVE)

4.3 구조모형 검증

구조모형의 적합도 검증 결과 $\chi^2 = 800.577$ ($P = .000$), $\chi^2/df = 1.903$ 으로 권장 수준인 3이하로 나타났으며, RMSEA = 0.054로 권장 수준인 0.08이하로 나타났다. 또한 AGFI = .822로 권장수준인 0.8 이상, CFI = .951, TLI = .945으로 권장 수준인 0.9이상으로 나타나, 본 연구에서 제시한 구조모형의 적합성은 확보된 것으로 판단하였다.

4.4 가설검증결과

본 연구가설의 검증결과를 제시하면 다음과 같다. 먼저 교육서비스 품질이 자기주도학습에 미치는 영향을 검증한 결과, 자기주도학습에 대한 교수진의 표준화 경로계수는 0.315($t = 3.020$, $p = .003$), 교육환경의 표준화 경로계수는 .006($t = .062$, $p = .950$), 교육프로그램은 .277($t = 3.201$, $p = .001$), 행정서비스는 .336($t = 3.854$, $p = .000$)로 분석되었으며, H1-2는 기각되었고, H1-1, H1-3 및 H1-4는 채택되었다. 다음으로 교육서비스 품질이 학습몰입에 미치는 영향을 검증한 결과, 학습몰입에 대한 교수진의 표준화 경로계수는 .210($t = 2.367$, $p = .018$), 교육환경의 표준화 경로계수는 -.006($t = -.076$, $p = .939$), 교육프로그램은 .223($t = 3.025$, $p = .002$), 행정서비스는 .049($t = .666$, $p = .506$)으로 분석되었으며, H1-2, H2-4는 기각되었고,

H2-1 및 H2-3는 채택되었다. 다음 자기주도학습과 학습몰입에 미치는 영향을 검증한 결과, 학습몰입에 대한 자기주도학습의 표준화 경로계수는 $0.374(t=4.261, p=.000)$ 로 나타나 H3은 채택되었다. 다음으로 자기주도학습 및 학습몰입이 교육만족도에 미치는 영향을 검증한 결과, 교육만족도에 대한 자기주도학습의 표준화 경로계수는 $.618(t=5.895, p=.000)$, 학습몰입의 표준화 경로계수는 $.228(t=2.923, p=.003)$ 로 나타나 H4, H5는 채택되었다. 다음으로 자기주도학습, 학습몰입 및 교육만족도가 교사효능감에 미치는 영향을 검증한 결과, 교사효능감에 대한 자기주도학습의 표준화 경로계수는 $.662(t=5.963, p=.000)$, 학습몰입의 표준화 경로계수는 $.396(t=3.947, p=.000)$, 교육만족도의 표준화 경로계수는 $.208(t=2.880, p=.004)$ 으로 나타나 H6, H7, H8은 모두 채택되었다.

<표 5> 구조모형의 경로계수 분석결과

경로			경로계수	표준오차	C.R(t)
교수진	→	자기주도학습	.315	.104	3.020**
교육환경			.006	.090	.062
교육프로그램			.277	.087	3.201**
행정서비스			.336	.087	3.854***
교수진	→	학습몰입	.210	.089	2.367*
교육환경			-.006	.074	-.076
교육프로그램			.223	.074	3.025**
행정서비스			.049	.074	.666
자기주도학습	→	학습몰입	.374	.088	4.261***
자기주도학습	→	교육만족도	.618	.105	5.895***
학습몰입	→	교육만족도	.228	.078	2.923**
자기주도학습	→	교사효능감	.662	.111	5.963***
학습몰입	→	교사효능감	.396	.100	3.947***
교육만족도	→	교사효능감	.208	.072	2.880**

* $p<.05$; ** $p<.01$; ; *** $p<.001$

V. 결 론

본 연구에서는 교육서비스 품질이 자기주도학습, 학습몰입, 교육만족도를 통해 교사효능감에 어떠한 영향을 주는지 알아보기 위하여 가설을 설정하고, 분석을 통해 이를 검증하였다. 본 연구의 결과에 따른 시사점을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 보수교육서비스품질의 하위요인으로서 교수진, 교육프로그램 및 행정서비스는 자기주도학습에 긍정적인 영향을 미치지만, 교육환경은 자기주도학습에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 교수자가 학습자들의 의견 제시에 열린 자세를 유지하고 학습자들에게 선택권을 제공하며 수업을 진행할 경우(Reeve et al., 2004), 학습자로 하여금 교육프로그램의 가치를 인식하고, 학습 활동에 참여하여 학습 과정에 몰입하게 하고(Venkatesh, 2000), 자기결정성이 향상되는 것으로 이해할 수 있다(Deci and Ryan, 2014)).

둘째, 교수진과 교육프로그램은 학습몰입에 긍정적인 영향을 미치지만, 교육환경과 행정서비스는 자기주도학습에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 이러한 연구결과는 학습자의 외적 요인인 교수자와 학습자, 프로그램, 학습가치 및 목표, 학습 분위기는 학습자로 하여금 깊이 몰입시키는 주요한 변인으로 인식된다는 연구자들(Carini, Kuh, and Klein, 2006; Steele and Fullagar, 2009; Kahu, 2013)의 주장을 지지하였다. 한편 교육환경이 교육생 개인의 학습몰입에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났는데, 이는 학습몰입에 주는 환경은 동기부여 측면에서 수업환경이며, 시설환경은 다르게 구분하여 연구가 되어야 할 것으로 판단되며, 행정서비스 역시 학사행정과 강의실 관련 교육서비스가 혼재되어 학습자의 학습몰입에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 이해할 수 있다(김유신 외, 2019)..

셋째, 자기주도학습은 학습몰입과 교육만족도에 긍정적인 영향을 미치며, 학습몰입은 교육만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 자기주도성이 높은 학습자의 인지, 동기, 행동적 요소가 학습의 효율성과 수행력을 높임으로써 높은 수준의 학습몰입에 이르게 한 것으로 해석된다는 연구자(강명숙, 방은령, 2014)와 학습자들의 학습과정을 통제할 수 있는 자기주도학습 능력으로 심리적 에너지를 발휘케 할 때 학습몰입을 더 많이 경험할 수 있다는 연구자(이재신, 2009)의 주장을 지지한다. 또한 자기주도학습력에 따라 전공의 학습몰입이 높아질 가능성이 높으며 이에 따라 자기주도학습이 교육만족도에 긍정적인 영향을 미치게 된다고 제시한 연구자들(정주영, 2013; Ryan and Deci, 2000)의 주장을 지지하였다. 그리고 학습과정에서 몰입경험은 긍정적인 감정을 느끼게 되며, 이것은 학습에 대한 적극적인 참여를 유도하게 되면서 높은 교육만족과 학업성취도에 긍정적인 역할을 하게 된다는 연구자들(uo, Klein, and Rossin, 2007; 오충광, 정애린, 2015) 주장을 지지하였다.

넷째, 자기주도학습, 학습몰입 및 교육만족도는 교사효능감에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 자기주도학습의 교사효능감에 대한 정적 영향을 실증적으로 검증한 연구결과(주동범, 전은순, 2011), 학습자의 학습몰입의 자기효능감에 대한 정적 영향을 실증적으로 검증한 연구결과(정은주, 2021), 전공만족도의 자기효능감에 대한 정적 영향을 실증적으로 검증한 연구결과(오윤경, 2020)와 맥을 같

이 하는 것을 확인하였다.

이상의 연구결과를 바탕으로 본 연구의 시사점을 살펴보면, 첫째, 최근 연구되고 있는 교육서비스품질과 자기주도학습, 학습몰입, 교육만족도 및 교사효능감 간의 관계에서 교육서비스 품질의 요인이 학습의 내적 동기 요인 및 성과요인을 거쳐 교사효능감으로 영향이 전달되는 매커니즘을 보수교육 현장에 적용함으로써 보수교육의 교육서비스 품질에 대한 이론적 모델을 제시한 데 있다. 둘째, 교육서비스품질의 교수진, 교육프로그램, 행정서비스는 자기주도학습 및 학습몰입을 거쳐 교사효능감에 유의한 영향을 미친다는 본 연구의 결과는 보수교육의 교육생 관점에서 평가가 이루어지지 않았던 보수교육에서의 교육서비스품질을 제고하는데 기여할 수 있을 것이다. 셋째, 보수교육 서비스의 실천이 미치는 효과에 관한 연구의 기초를 제공한다는 점에서 임상적 의의를 갖는다. 교육서비스품질이 교사효능감에 영향을 미치는 경로를 통해 교육서비스품질의 명확한 구성개념 정립에 따른 정확한 측정의 필요성과 학습과정의 내적동기, 성과변수로서의 교육만족도의 중요성을 설명함으로써 교육생의 관점에서 측정된 보수교육의 교육서비스품질의 개선과 학습과정의 내적동기 촉발, 학습성과의 충족을 통한 교사 효능 실천의 프로세스를 공유하는 데 의의가 있다. 둘째, 보수교육에서 교육 및 학습과정의 매커니즘에 관한 교육자료를 제공하기 때문에 의미가 있다. 특히 보육현장에서 역할수행에 대한 기대가 향상됨에 따라 보육교사 및 원장들은 보수교육에서 교사역량을 충족하려는 기대 수준이 높아지고 있다. 따라서 본 연구는 보수교육에서 교육생의 기대를 충족하기 위해 실제적 데이터를 기반으로 한 교육서비스 품질의 제고를 충족해야 한다는 점을 고려할 때 교육적 의미가 있다는 것을 시사한다.

본 연구는 보수교육을 경험하는 교육생의 교사효능감을 증진시키기 위해 교육서비스품질에 중점을 두었지만, 다양한 보수교육 현장의 특성에 적합한 교육서비스품질 연구모델로 확장되기를 제안한다. 또한 학습과정의 동기 프로세스가 개발되는 학습동기 모델을 규명하는 연구결과 또한 교사효능감에 대한 이해의 확장뿐만 아니라 실무적 시사점을 도출할 것으로 기대된다. 마지막으로, 사회의 변화에 따라서 교육생의 교육서비스에 대한 기대수준도 변화될 수 있는 만큼 다양한 차원의 변수가 추가적으로 연구될 경우 보수교육서비스에 대한 다양한 수요를 충족하는 데 도움이 될 수 있을 것이다.

참고문헌

- 강혜경, 문혁준 (2017). 유아교사의 효능감 및 직무환경이 역할수행능력에 미치는 영향. *유아교육학논집*, 21(4), 109-127.
- 강명숙, 방은령 (2015). 대학생의 자기주도성과 전공만족도가 진로탐색행동에 미치는 영향: 고용가능성의 매개효과. *한국심리학회 학술대회 자료집*, 163-163.
- 강명임, 정민 (2018). 성인학습자의 문화예술교육 만족도가 자기효능감 및 정서 안정에 미치는 영향. *인문사회* 21, 9(2), 541-553.
- 고영미, 이금란 (2004). 유치원의 전문성 지원 환경과 교수 효능감과의 관계. *교육과학연구*, 35(1), 21-37.
- 권대봉, 오영재, 박행모, 손준중, 송선희 (2002). 대학생들의 교육 만족도 결정요인에 관한 탐색적 논의. *교육학연구*, 40(3), 191-202.
- 김명겸 (2020). 교육서비스 품질이 진로결정 자기효능감에 미치는 영향에 관한 연구: 학습몰입과 교육만족의 구조적 관계 중심으로. *승실대학교 대학원 박사학위논문*.
- 김선영, 이경옥 (2005). 유아교사의 교사효능감 개념과 측정구조에 대한 분석. *유아교육연구*, 25(3), 267-287.
- 김양은 (2018). 보육교사의 경력에 따라 전문성 유지를 위한 보수교육에 관한 연구. *한국영유아보육학*, 111, 1-26.
- 김유신, 이창영, 성창수 (2019). 창업교육 서비스품질이 학업적 자기효능감과 학습몰입에 미치는 영향. *벤처창업연구*, 14(3), 85-95.
- 김진아, 박병기 (2013). 학습몰입과정의 이론 개발과 확인: 근거이론과 구조방정식모형의 순차적 혼합연구. *교육심리연구*, 27(1), 241-262.
- 김진호 (2005). 평생교육프로그램 참여자의 학습몰입 영향요인 구조분석. *농업교육과 인적자원개발*, 37(4), 275-301.
- 김희정, 송인섭 (2013). 중·고등학생의 교사-학생관계, 학습동기 변인, 학습몰입 간의 관계 모형 검증. *교육심리연구*, 27(2), 409-429.
- 류영희, 김인 (2021). 보육서비스 수준 및 학부모 만족도 영향 요인: 시설 유형 및 인적 특성을 중심으로. *지방정부연구*, 25(3), 51-79.
- 박미경, 이홍재 (2017). 보육교사가 지각한 원장의 감성리더십이 조직몰입과 고객지향성에 미치는 영향. *한국공공관리학보*, 31(4), 171-194.
- 송선희, 노유석 (2017). 중년기 성인학습자의 평생학습 참여동기, 자기효능감, 자기주도학습이 교육만족도에 미치는 영향. *한국콘텐츠학회논문지*, 17(12), 319-329.
- 송윤정, 조규판 (2015). 대학생의 전공만족도와 학습몰입이 진로결정 자기효능감 및

- 진로준비행동에 미치는 영향. *학습자중심교과교육연구*, 15, 355-374.
- 오윤경 (2014). 미용전공 대학생의 직업준중감이 전공만족도 및 진로결정수준에 미치는 영향. *한국미용학회*, 20(2), 217-224.
- 오지은, 김대권 (2008). 대학교육 서비스품질 평가에 대한 탐색적 연구: 관광 전공 대학생을 대상으로. *호텔경영학연구*, 17(6), 221-239.
- 오충광, 정애린 (2015). 대학생의 애착, 자기효능감, 학습몰입이 학업성취에 미치는 영향: 자기효능감 모델의 적용. *청소년학연구*, 22(12), 57-79.
- 이경희, 권혁홍 (2013). 공과대학 신입생의 자기주도학습준비도와수학기초학력평가성적 및 대학수학학업성취도 관계 연구. *Journal of Engineering Education Research*, 16(1), 54-63.
- 이숙정 (2011). 대학생의 학습몰입과 자기효능감이 대학생활적응과 학업성취에 미치는 영향. *교육심리연구*, 25(2), 235-253.
- 이종만, 강환수, 박종학 (2010). 이러닝에서의 재이용의향 결정요인: 태도와 몰입의 통합적 접근. *한국콘텐츠학회논문지*, 10(3), 472-479.
- 이정미, 이경옥 (2019). 유아교사 교수효능감 척도 개발 및 타당화 연구. *유아교육연구*, 39(5), 189-212.
- 이재신 (2009). 고등학생의 메타인지와 학습몰입과의 관계: 자기주도적 학습능력의 매개효과. *한국교원교육연구*, 26(2), 277-295.
- 임성범, 송운석 (2014). 대학교육 만족도 측정지표 개발에 관한 연구-신뢰성과 타당성 검증을 중심으로. *교육행정학연구*, 32, 187-219.
- 임영옥, 서경현 (2017). 초기 청소년기의 자기주도성과 학습동기 간의 관계: 자기조절능력의 매개효과를 중심으로. *청소년학연구*, 24(7), 215-234.
- 전미애 (2013). 이공계 대학생의 자기주도학습준비도와 학습유형의 관계. *대한공업교육학회지*, 38(2), 240-266.
- 정은주 (2021). 학습몰입이 자기효능감과 교육만족도에 미치는 영향: 항공관련학과 학습자 대상으로. *관광경영연구*, 103, 485-503.
- 정주영 (2013). 대학교육만족도, 직업가치관, 직업만족도에 관한 구조적 분석. *교육행정학연구*, 31(1), 53-83.
- 조은미, 한안나 (2010). 온라인 학습공동체에서 사회적 실재감이 학습몰입과 학습효과에 미치는 영향. *교육정보미디어연구*, 16(1), 23-43.
- 주동범, 전은순 (2011). 성인학습자의 평생학습 참여경험 및 자기주도 학습이 자기효능감에 미치는 영향. *직업교육연구*, 30(1), 15-28.
- 최임숙, 윤석환 (2014). 전문대학 학생들의 학업소진과 자기주도학습 간의 관계에서

- 교육만족도의 매개효과 연구. *교육연구논총*, 35(2), 23-50.
- 함은혜, 박상옥, 김은경 (2017). 대학교육만족도 영역별 점수의 의미와 활용: Bifactor 모형 적용. *아시아교육연구* (Asian Journal of Education), 18(4), 64.
- Abdullah, F. (2005). HEdPERF versus SERVPERF: The quest for ideal measuring instrument of service quality in higher education sector. *Quality Assurance in Education*.
- Abdullah, F. (2006). Measuring service quality in higher education: HEdPERF versus SERVPERF. *Marketing Intelligence and Planning*, 24(1), 31-47.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191.
- Carini, R. M., Kuh, G. D., and Klein, S. P. (2006). Student engagement and student learning: Testing the linkages. *Research in higher education*, 47(1), 1-32.
- Catterall, J. S., and Peppler, K. A. (2007). Learning in the visual arts and the worldviews of young children. *Cambridge Journal of Education*, 37(4), 543-560.
- Chen, H., Wigand, R. T., and Nilan, M. (2000). Exploring web users' optimal flow experiences. *Information Technology and People*, 13(4), 263-281.
- Choi, B. (2014). The effect of personality on learning flow: With self-directed learning as mediating variable, *Korean Journal of Youth Studies*, 21(5), 247-267. (in Korean).
- Connell, J. P., and Wellborn, J. G. (1991). Competence, autonomy, and relatedness: A motivational analysis of self-system processes. In M. R. Gunnar and L. A. Sroufe (Eds.), *Self processes and development* (pp. 43-77). Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Csikszentmihalyi, M., and Csikszentmihaly, M. (1990). *Flow: The psychology of optimal experience* (Vol. 1990). New York: Harper and Row.
- Denham, C. H., and Michael, J. J. (1981). Teacher Sense of Efficacy: A Definition of the Construct and a Model for Further Research. *Educational Research Quarterly*, 6(1), 39-63.
- Deci, E. L., and Ryan, R. M. (2014). Autonomy and need satisfaction in close relationships: Relationships motivation theory. *Human motivation and interpersonal relationships*, 53-73.

- Enochs, L. G., Riggs, I. M., and Sc Ellis, J. D. (1993). The Development and Partial Validation of Microcomputer Utilization in Teaching Efficacy Beliefs Instrument in a Science Setting. *School Science and Mathematics*, 93, 257-263.
- Guo, Y., Klein, B., Ro, Y., and Rossin, D. (2007). The impact of flow on learning outcomes in a graduate-level information management course. *Journal of Global Business Issues*, 1(2), 31-39.
- Hoy, A. W. (2000, April). Changes in teacher efficacy during the early years of teaching. *In annual meeting of the American Educational Research Association*, New Orleans, LA.
- Johnson, D., and Grayson, K. (2005). Cognitive and affective trust in service relationships. *Journal of Business Research*, 58(4), 500-507.
- Kahu, E. R. (2013). Framing student engagement in higher education. *Studies in higher education*, 38(5), 758-773.
- Kathy, L. P. (1998). American Women and the Making of Modern Consumer Culture. *The Journal for MultiMedia History*, 1(1).
- Kim, H., and Cha, Y. (2015). Is self-directed learning effective in an online reading environment. *Multimedia-Assisteted Language Learning (MALL)*, 18(3), 73-96.
- Kim, Y. H., and Kim, Y. E. (2010). Korean early childhood educators' multi-dimensional teacher self-efficacy and ECE center climate and depression severity in teachers as contributing factors. *Teaching and Teacher Education*, 26(5), 1117-1123.
- Knowles, M. S. (1975). Self-directed learning: a guide for learners and teachers.
- Lapierre, J. (2000). Customer-perceived value in industrial contexts. *Journal of Business and Industrial Marketing*, 15(2/3), 122-145.
- Lee, J. H. (2010). Analysis of the structural relationships among self-determination motivation to learn, metacognition, self-directed learning ability, learning flow, and school achievement. *Korean Journal of Educational Research*, 48(2), 67-92. (in Korean).
- Lo, C. C. (2010). How student satisfaction factors affect perceived learning. *Journal of the Scholarship of Teaching and Learning*, 10(1), 47-54.

- Lovelock, C. H. (1983). Classifying services to gain strategic marketing insights. *Journal of Marketing*, 47(3), 9–20.
- McLaughlin, M., and Berman, P. (1977). Retooling Staff Development in a Period of Retrenchment. *Educational Leadership*, 35(3), 191–4.
- Milsom, A., and Coughlin, J. (2015). Satisfaction with college major: A grounded theory study. *The Journal of the National Academic Advising Association*, 35(2), 5–14.
- Nesset, E., and Helgesen, Ø. (2009). Modelling and managing student loyalty: a study of a Norwegian university college. *Scandinavian Journal of Educational Research*, 53(4), 327–345.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pintrich, P. R. (2000). The role of goal orientation in self-regulated learning. In *Handbook of Self-regulation* (pp. 451–502). Academic Press.
- Reeve, J., Jang, H., Carrell, D., Jeon, S., and Barch, J. (2004). Enhancing students' engagement by increasing teachers' autonomy support. *Motivation and Emotion*, 28(2), 147–169.
- Reyes, M. R., Brackett, M. A., Rivers, S. E., White, M., and Salovey, P. (2012). Classroom emotional climate, student engagement, and academic achievement. *Journal of Educational Psychology*, 104(3), 700–712.
- Ryan, R. M., and Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55(1), 68.
- Skinner, E. A., Kindermann, T. A., and Furrer, C. J. (2009). A motivational perspective on engagement and disaffection: Conceptualization and assessment of children's behavioral and emotional participation in academic activities in the classroom. *Educational and Psychological Measurement*, 69(3), 493–525.
- Steele, J. P., and Fullagar, C. J. (2009). Facilitators and outcomes of student engagement in a college setting. *The Journal of psychology*, 143(1), 5–27.
- Sumaedi, S., Bakti, I. G. M. Y., and Metasari, N. (2011). The effect of students' perceived service quality and perceived price on student satisfaction.

- Management Science and Engineering*, 5(1), 88-97.
- Tschannen-Moran, M., Hoy, A. W., and Hoy, W. K. (1998). Teacher efficiency: Its meaning and measure. *Review of Educational Research*, 68(2), 202-248.
- Turner, J. C., and Meyer, D. K. (2000). Studying and understanding the instructional contexts of classrooms: Using our past to forge our future. *Educational psychologist*, 35(2), 69-85.
- Venkatesh, V. (2000). Determinants of perceived ease of use: Integrating control, intrinsic motivation, and emotion into the technology acceptance model. *Information Systems Research*, 11(4), 342-365.
- Webb, R. B., and Ashton, P. T. (1986). Teacher motivation and the conditions of teaching: A call for ecological reform. *Journal of Thought*, 43-60.
- Williamson, S. N. (2007). Development of a self-rating scale of self-directed learning. *Nurse Researcher*, 14(2), 66-83.
- Zimmerman, B. J. (2000). Self-efficacy: An essential motive to learn. *Contemporary educational psychology*, 25(1), 82-91.

* 저자소개 *

· 노 혜 란(richmother65@naver.com)

승실대학교 프로젝트 경영학과 박사과정에 재학 중이며, 주요 연구 및 관심 분야는 서비스운영관리, 인적자원관리, 교육품질 등이다.

· 조 동 혁(joe@ssu.ac.kr)

현재 승실대학교에서 경영학부 교수로 재직 중이며, 주요 강의 및 연구 분야는 생산관리, 서비스 운영관리, 프로젝트경영, 기술경영 등이다.

· 백 성 희(b0s0h073@naver.com)

승실대학교 프로젝트 경영학과 박사과정에 재학 중이며, 주요 연구 및 관심 분야는 유아교육, 코칭심리, 교육서비스 등이다.