

## 항공서비스 교육과정에 대한 학생의 인식, 서비스 호스피탈리티 및 서비스 지향성에 관한 연구 : CIPP 평가모형을 중심으로

박지영\*, 김기웅\*\*, 최덕진\*\*\*, 박성식\*\*\*\*

### A Study of Students' Perception on Cabin Service Curriculum, Service Hospitality and Service-Orientation focusing on CIPP Model

Ji-Young Park\*, Kee-Woong Kim\*\*, Duk-Jin Choi\*\*\*, Sung-Sik Park\*\*\*\*

#### ABSTRACT

This study examines the awareness of the curriculum of the cabin service major students at 2 year colleges through the CIPP (Context, Input, Process, Product) evaluation model and an empirical analysis on how their awareness affects Service Orientation and Service Hospitality. It was proven that the CIPP evaluation model has a positive effect on the satisfaction of their department, and also has a meaningful effect on Service Hospitality and Service Orientation statistically. However, the satisfaction of their department itself is not associated with the increase of Service Orientation and Service Hospitality so it negatively affected them. Moreover, both the Service Management program(Process) and Service Attitude(Product) have a meaningful effect on Service Hospitality, and Service Hospitality also has a meaningful effect on Service Orientation. So it resulted in a casual relationship among them. As a result, it is desperately necessary to promote an educational environment that will increase the satisfaction of the department and help students to become flight attendants. It is also necessary to increase awareness of the Service Management program(Process) and Service Attitude(Product).

Key Words : CIPP evaluation model(CIPP 평가모형), Service Hospitality(서비스 호스피탈리티), Service Orientation(서비스 지향성), Cabin Service(객실서비스)

#### 1. 서 론

사회 다방면의 분야에서 글로벌화가 시대의 추세로 자리 잡으면서 항공 산업은 전 세계적으로

그 어느 때보다 중요성이 커지고 있으며, 개인 소득 상승으로 인한 항공 수요 증가는 항공 산업의 발전 가능성을 증대시키고 있다[1]. 이에 따라 항공분야의 인적자원인 객실승무원의 채용 인력의 규모도 점차 확대되고 있으며, 이에 따른 객실승무원의 채용 인력 확대 추이는 학생들로 하여금 항공서비스 관련학과에로의 전형 지원을 증가시키고 있다[2]. 2016년 현재, 국내에서 항공서비스 관련학과를 개설 운영 중인 대학은 4년제 37개 대학, 2년제 41개 대학, 관광 분야 유관 학과 및 심화과정 등을 포함해 80여개의 대학에 개설되어 있다[3].

Received : 01. Sep. 2016. Revised : 20. Sep. 2016.

Accepted : 29. Sep. 2016

\* 연성대학교 항공서비스과

\*\* 한국항공대학교 경영학과

\*\*\* 주식회사 대한항공

\*\*\*\* 한국교통대학교 항공운항학과

연락처자, E-mail : sungsikpark@hotmail.com

충청북도 충주시 대학로 50

항공서비스 관련학과 교육의 성격은 실용학문이며 졸업 후의 진로가 명확한 성격을 지니고 있어 채용 직후 직무 현장에 배치되는 점을 고려하여 직무의 성격을 반영한 교육이 중요하다. 이를 위해 항공사 인사 담당자들과 항공서비스 관련학과를 졸업하고 비행 중인 졸업생들의 교육 요구를 분석하고 교육과정에 반영해야 한다[4]. 그러나 항공서비스 관련학과는 현재의 관심과 더불어 향후 지속적인 수요의 증가를 가져올 수 있는 새로운 시도가 필요한 상황이며, 이를 위해 교육 전반에 걸친 교육과정의 만족 뿐 아니라 더 나은 서비스나 차별화된 대우를 기대하며 그것이 만족되어야 학과에 대한 충성도가 높아진다고 할 수 있다[5].

본 연구에서는 CIPP 모형을 통해 항공서비스 관련 학과 교육과정에 대해 평가하고자 한다. CIPP 모형은 Context, Input, Precess, Product Model로 교육성과를 평가하는데 있어 의사결정을 돕는 의사결정 중심의 평가 모형이다. 기존의 평가는 주로 투입과 산출에 초점을 두고 있으나, CIPP 모형은 교육의 전 과정에 대한 체계론적 평가가 가능하며 순차적인 교육의 성과를 측정하는데 유용한 방법이다[6]. 따라서 CIPP 평가 모형을 통해 학과 교육 과정에 대한 학생들의 인식을 파악하고자 하였고, 그간의 연구는 교육에 대한 수요자의 만족도를 파악하고자 하는 연구들이 대부분이었기에[7], 본 연구에서는 서비스교육의 평가를 통해 성과에 영향을 미치는 중심으로 학생들의 인식이 서비스 지향성과 서비스 호스피탈리티에 미치는 영향을 실증 분석하고자 하였다.

## II. 이론적 논의

### 2.1 CIPP 평가모형

CIPP는 교육훈련의 평가에서 많이 적용되고 있는 모형으로 본 연구에서는 항공서비스 학과 교육 과정에 대한 학생들의 인식을 CIPP 평가모형을 통해 파악하고자 하였다. CIPP 평가 모형은 의사결정자에게 유용하고 필요한 정보를 기술하고 획득하고 제공하기 위한 포괄적인 접근 모형이다[7]. CIPP 모형은 본래 1965년에 미국의 '초중등교육법'(Elementary and Secondary Education

Act : ESEA)에 따라 재정지원을 받아 온 교육사업들에 대한 평가결과로 개념화된 모형이다[8].

CIPP 평가모형은 교육훈련과정 전반을 평가함으로써, 결과중심 모형이 제공하기 어려운 다양하고 포괄적인 평가를 가능하도록 한다는 면에서 교육훈련 과정의 개발과 평가에 활용도가 높으며 유용성이 높은 모형으로 간주할 수 있다[9].

CIPP 평가모형의 사용은 특정 제도나 프로그램의 성장을 촉진하고, 해당 기관의 책임을 가지고 있는 지도자 혹은 직원들에게 체계적인 피드백 정보를 제공하여, 중요한 요구들을 더욱 잘 충족시키거나 적어도 사용가능한 활용 자원을 최대화할 수 있게 하기 위함에 그 목적이 있다.

정진국(2000)은 CIPP 평가모형이 갖는 피드백 중심의 프로그램 개선을 위한 정보제공과, 사용가능한 자원들의 최대 활용을 목적으로 하는 특징은 비교적 장기적 프로그램들의 실행을 담당하게 되는 기관의 성과를 분석하여 그 프로그램의 개선을 도모하고자 할 때 가장 유용한 평가모델이 될 수 있다고 하였다[9].

따라서 대학의 학과 교육 운영은 비교적 장기적인 관점에서 프로그램에 실행되고 운영되므로, CIPP 모형으로 학과를 평가하기에 적합해 보인다. 또한 CIPP 평가 모형은 단계적인 평가 절차에 의해 평가가 진행되므로 항공서비스 계열 학과 교육 과정의 체계적인 평가가 가능하다[10].

CIPP 모형 체계의 기본구조는 상황평가(Context Evaluation), 투입평가(Input Evaluation), 과정평가(Process Evaluation), 산출평가(Product Evaluation)로 이루어져 있다[8].

CIPP 평가모형의 4가지의 단계별 과정은 다음과 같다. 첫째, 상황평가(Context Evaluation)는 기획결정을 위한 정보를 제공하며, 프로그램에서 다루어 질 요구들을 결정하기 위한 것으로 프로그램, 기관, 집단, 개인과 같은 특정대상의 장단점을 확인하고 개선방향을 제시하는 것을 주목적으로 한다[11]. 따라서 정책 개발을 시작하는 단계에서 목적을 수립하고, 종료 후 수립된 정책 목적을 평가하는데 유용하다[11].

둘째, 투입평가(Input Evaluation)는 정책 계획을 세우거나 평가하는데 유용하다[11]. 구조결정을 도우며 프로그램의 목적을 달성하기 위한 자

원의 활용, 접근과 전략의 확인, 잠재력을 가진 계획을 어떻게 할 것인가에 대한 정보를 제공하며 프로그램 절차를 설계하는 계획방안 결정에 도움을 준다[12].

셋째, 과정평가(Process Evaluation) 정책 계획을 세우거나 평가하는데 유용하며, 정책 실행과정의 상황과 의도한 흐름과의 차이 및 문제점을 파악하도록 도움을 준다[11]. 실행되고 있는 계획에 대한 평가단계로 계획의 원활한 진행 여부, 계획 단계 목적과 비교, 진행상의 장애요인 및 개선 사항 등에 대해 파악하고, 계획이 부적절하게 드러났을 때 필요에 따라 수정하는 개선이 필요한 부분에 대해 수정 및 보완한다[13].

넷째, 산출평가(Product Evaluation)는 프로그램의 종료 후 프로그램의 결과를 측정하는 평가이다[11]. 프로그램의 종료 여부나 지속할 지에 대한 재순환 결정을 돕고, 목표 달성과 관련된 정보를 수집하고 평가하여 정책 개선에 관한 결정에 도움을 준다[13]. 특정 프로그램의 공헌도와 개인의 요구나 만족도, 필요 후속 조치 등을 측정 및 해석하고 판단하여 프로그램 전반의 효과를 점검한다[12].

CIPP 평가모형을 활용한 선행연구로 이흥재·박미경·차용진(2016)에서는 공공부문 개인정보 보호 교육훈련 평가모형을 개발하고 측정지표의 신뢰성 및 타당성을 검토하였다[14]. 개인정보보호 교육을 평가함에 있어 과정평가를 중요한 요인으로 고려할 필요가 있다고 하였으며, 개인정보보호 교육 평가 시 교육방법, 일정, 내용 등에 대한 자세한 평가 기준과 내용, 방법, 일정 등에 관한 세부적인 평가기준과 지표가 개발되어야 한다고 했다. 박혜영(2012)의 연구에서는 CIPP 모형을 활용하여 항공서비스 교육의 성과를 평가하여 교육의 만족도와 재추천에 영향을 미치는 요인을 분석하였다[10]. 항공서비스교육의 만족도를 높이기 위해서는 인적자원이 아닌, 교육목표, 프로그램 관리 성과, 상호작용을 향상시켜야 한다고 했다. 강윤희·안선희(2015)의 연구에서는 CIPP모형을 활용하여 2014년 시범운영한 서울형 자유학기제를 중학교 진로교육과 진학지도를 중심으로 평가하였는데[15], 자유학기제에 대한 학부모 대상의 적극적 홍보 및 학부모와의

인식공유가 필요하다고 하였다. CIPP 평가 모형을 적용한 대학 e-러닝 영어전용강좌(EMI)의 학습만족도 연구에서 e-러닝 영어전용강좌 만족도에 영향을 주는 중요 학습환경 구성요인을 도출하였다[16].

## 2.2 서비스 지향성

서비스 지향성은 조직의 목표 달성을 위해 조직원이 고객의 욕구를 충족시키는 것에 중점을 두고 양질의 서비스를 제공하기 위한 개인의 태도 및 자발적 행동의지라고 정의하였다[17].

Hogan & Busch(1994)는 서비스지향성은 '조직의 목표 달성을 위해 조직구성원 상호간의 도움을 주고 협조적이 되고자 하는 개인들의 태도'라고 정의하고, 서비스 지향성은 여러 직무에서 필요한 업무수행의 비기술적인 수행의 측면으로 보았다[18]. 서비스지향성 지수(SOI)라고 하는 서비스지향성을 평가하는 척도를 개발하였다. SOI는 좀 더 서비스지향적인 종업원, 즉 무엇인가를 좋아할 수 있는 성향, 규칙을 따르려는 태도와 그렇지 않은 종업원, 즉 텅명스러운 혹은 요령이 없는 성향을 구분할 수 있는 것으로 나타났다.

서비스 지향성이란 탁월한 서비스를 창출하고 전달하는 서비스 제공을 위한 행동을 지원하고 보상하고자 하는 조직의 정책, 관행, 절차 등이 전반적으로 수용되는 정도라고 하였다. 서비스 지향성은 조직구성원들의 조직학습을 통해 지식과 정보를 습득할 수 있고, 이것은 서비스 접점에서 근무하는 조직구성원의 서비스 지향성을 향상시키는 요소가 된다[19].

Dienhart et al. (1990)는 서비스 서비스 지향성 구성요소를 회사의 지원, 고객초점, 압박상황 하에서의 서비스 등 세 가지로 정리하였다. 첫째는 조직의 지원으로서 서비스교육, 서비스 시스템의 설계와 권장을 의미하며, 둘째는 고객에게 맞춘 고객초점으로 고객서비스 상호작용, 만족감, 즐거움을 의미한다. 셋째는 바쁜 시간대의 서비스 등 압박상황이라 할지라도 좋은 서비스를 제공하고 고객의 기대에 의한 영향을 받는다고 하여 안정성과 직무몰입이 높을수록 고객지향성이 높다는 것을 보여주었다[20].

### 2.3 서비스 호스피탈리티

호스피탈리티의 측정방법은 Churchill (1979)과 Hinkin(1997)의 연구에 의한 가이드라인을 기반으로 발전되었으며, 서비스를 제공하는 항공사들의 맥락에서 항공사 서비스 호스피탈리티의 근본적인 관점을 밝혀내기 위한 연구도 진행되었다 [22][22][23]. 이 연구에서 항공사 서비스 호스피탈리티는 객실승무원의 서비스 수행능력과 승객을 응대하는 행동을 기반으로 한다고 정의하였으며, 오늘날 항공 관광 산업의 매우 치열한 경쟁속에서 좀 더 두각을 나타내기 위해서 항공사들은 독특한 서비스뿐만 아니라 친절한 서비스를 제공하는 방법을 찾아야만 한다고 하였다. 호스피탈리티에 대해 예외와 따뜻함을 가지고 고객을 즐겁게 하는 것으로도 정의되었다. [24][25][26]

Ehsaneh & Ahmad (2013)는 항공사 서비스 호스피탈리티를 4개의 관점으로 구성하여 정리하였다. 이는 객실승무원의 예절 및 예의(Courtesy), 감사와 공감(Appreciation), 사교성(Socialising), 편안함(Comfort) 4개의 관점으로 구분하였다. 이 연구에서 항공사 객실승무원에게 요구되는 가장 중요시되는 호스피탈리티는 첫 번째로 예절 및 예의(Courtesy), 두 번째로는 감사와 공감(Appreciation), 세 번째로는 사교성(Socialising), 마지막으로 편안함(Comfort)의 순서로 결과가 도출되었다[23]. 이 연구에서 정의한 서비스 호스피탈리티인 '예절 및 예의'는 항공사의 객실승무원들이 정중한 태도와 깊은 존경의 마음에 담아 승객을 응대하고 함께 상호 작용하는 것으로 설명하였으며, '감사와 공감'은 승객을 존중하고 고마운 마음을 담아 존경을 하는 감사의 집합체라 하였다. '사교성'은 다른 사람들과 사교성을 가지고 자연스럽게 어울리는 것을 의미한다고 하였다.

사교와 관련해 승객들은 객실승무원과 함께 간단한 대화를 나누거나, 기내에서 승무원으로부터 도움을 받을 수 있을 것이라는 기대감을 가지고 있다[27]. '편안함'은 서비스 호스피탈리티에서 중요한 요소이며, 서비스 평가품질 평가에 영향을 미치는 감정과 정서임을 역설하였다[23]. Ehsaneh & Ahmad (2013)는 항공사의 서비스 호스피탈리티에 대한 기본적인 관점을 명확히 하여 호스피탈리티 정립에 기여하고 구조측정방법을 제안하

였다. 본 연구에서는 교육과정에 대한 학생들의 인식이 서비스 호스피탈리티와 서비스 지향성에 대해 미치는 정도를 파악하기 위해 선행연구의 측정지표를 참고하여 서비스 호스피탈리티 측정항목을 구성하였다. 학생들의 학과 인식의 정도를 통한 학과만족도 및 서비스 호스피탈리티에 미치는 영향 정도는 학생으로 하여금 객실승무원으로써의 성장과 발전에 미치는 영향에 대한 파악을 용이하게 해 줄 수 있을 것이다.

## III. 연구 방법

### 3.1 연구대상 및 측정도구

본 연구자는 항공서비스 학과과정에 대한 학생들의 인식을 CIPP 평가모형을 통해 파악하고 그들의 인식이 서비스 지향성과 서비스 호스피탈리티에 어떠한 영향을 미치는 지 실증 분석하고자 하였다. 실증분석을 위해 항공서비스학과 재학생으로 한정하여 향후 객실승무원으로 취업하기를 희망하는 재학생들을 대상으로 설문을 수행하였다. 설문지는 현재 연구자가 소속된 Y대학교를 포함하여 수도권지역에서 항공서비스학과에 재학 중인 타대학 재학생을 포함하여 배포하였다. 비록 항공서비스학과는 전국의 2년제 및 4년제 대학에서 운영 중이지만 수도권지역이 학생 및 학과 경쟁력 등을 감안했을 때 가장 모집단을 잘 대표하는 표본이라고 판단했기 때문이다. 총 240부의 설문지를 배포하였으며, 설문지 불성실하거나 결측치가 많은 설문지를 제외하여 총 204부의 유효설문지를 회수하였다(회수율 85%)

측정도구라고 할 수 있는 측정변수들은 다음과 같은 방법으로 도출하였다. 첫째, CIPP 평가모형과 관련된 선행연구를 바탕으로 총 4개의 잠재변수들을 구성하는 29개의 측정변수들을 도출하였다. 둘째, 서비스 지향성의 경우 국내 서비스 산업, 외식산업 및 항공사 산업의 선행연구들을 토대로 총 5개의 측정변수들을 도출하였다. 셋째, 서비스 호스피탈리티를 구성하는 측정변수들은 Ehsaneh & Ahmad (2013)의 객실승무원 서비스 호스피탈리티 수행능력에 대한 측정도구를 토대로 하였다. 그들은 총 1차적으로 총 27개의 측정도구

를 개발하여 탐색적 요인분석을 거쳐 총 19개의 유효 측정문항들 개발하였다. 하지만 본 연구자는 아직 객실승무원으로 취업 및 훈련받지 않은 학생들의 인식수준을 고려하여 학생들의 수준에 맞도록 지표를 선별하고 수정하였다. 그 결과 총 15개의 측정도구를 실증연구모형에 발전 및 적용할 수 있었다.

### 3.2 분석방법

수집된 설문지는 코딩절차를 거쳐 다음과 같은 통계분석 방법이 적용되었다. 첫째, 측정도구의 내적타당성을 검증하기 위해 크론바하 알파계수 (Cronbach's Alpha)를 통한 신뢰도 분석을 실시하였다. 둘째, 탐색적 요인분석 및 확인적 요인분석을 실시하였다. 탐색적 요인분석을 통해 CIPP 평가모형에 대한 설문지 응답결과가 선행연구 결과들과 일치하는 지, 혹은 그 결과들과 일치하지 않는다면 새롭게 구성된 요인은 무엇인지 파악하기 위함이었다. 다음으로 확인적 요인분석을 추가적으로 수행하였다. 확인적 요인분석은 구조방정식 실증을 위한 잠재변수와 측정변수의 적합도를 검증하고 적합도가 낮은 측정변수는 구조방정식 분석에서 제외하기 위함이었다. 마지막으로, 본 연구에서 설정된 이론적 모형과 관련 연구가설들을 검정을 위해 구조방정식을 통한 경로분석을 실시하였다.

### 3.3 연구모형과 연구가설

실증분석에 앞서 선행연구를 토대로 연구모형 및 연구가설을 다음과 같이 구성하였다. 이론적 연구모형은 총 7개의 잠재변수들로 구성되어 있으며 이와 관련된 연구가설은 총 9개로 설정되었다. 탐색적 요인분석 결과 CIPP 모형의 4개의 잠재변수들은 선행연구 결과와 유사한 요인들이 도출되었다. Context는 '교육환경'이라 명하였으며, Input은 '교육제공', Process는 학생들의 실습과정을 표현하기 때문에 '서비스 관리과정' 그리고 Product는 승무원으로서 갖추어야 할 기본적인 행동양식과 태도라고 판단하여 '서비스 태도'라고 요인명을 결정하였다. 상세한 탐색적 요인분석 결과는 다음의 4장 2절에 제시하였다.

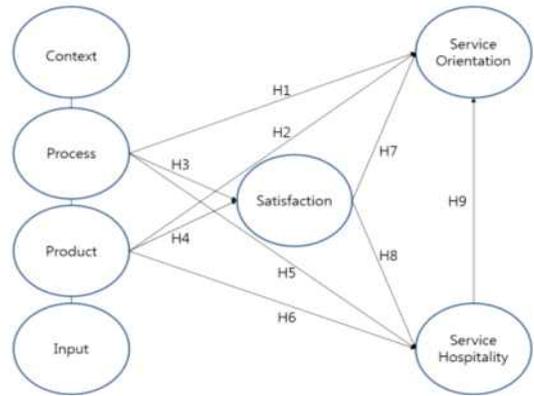


Fig 1. Research Model

- H1 : 항공서비스학과 서비스 관리과정에 대한 학생의 인식은 서비스 지향성에 유의한 영향을 미친다.
- H2 : 항공서비스학과 서비스 태도에 대한 학생의 인식은 서비스 지향성에 유의한 영향을 미친다.
- H3 : 항공서비스학과 서비스 관리과정에 대한 학생의 인식은 학과 만족도에 유의한 영향을 미친다.
- H4 : 항공서비스학과 서비스 태도에 대한 학생의 인식은 학과 만족도에 유의한 영향을 미친다.
- H5 : 항공서비스학과 서비스 관리과정에 대한 학생의 인식은 서비스 호스피탈리티에 유의한 영향을 미친다.
- H6 : 항공서비스학과 서비스 태도에 대한 학생의 인식은 서비스 호스피탈리티에 유의한 영향을 미친다.
- H7 : 학과 만족도는 서비스 지향성에 유의한 영향을 미친다.
- H8 : 학과 만족도는 서비스 호스피탈리티에 유의한 영향을 미친다.

H9 : 서비스 호스피탈리티는 서비스 지향성에 유의한 영향을 미친다.

## IV. 실증 분석

### 4.1 신뢰도 분석

측정변수의 신뢰성을 확인하기 위하여 크론바하 알파 계수를 측정하였다. 실증분석에 대상이 된 총 56개의 설문문항들에 대한 크론바하 알파 계수를 측정한 결과 .785로 나타나 측정도구는 신뢰할 수준인 것으로 판단하였다. 잠재변수 별로 살펴보면 CIPP를 구성하는 관측변수들은 총 29개 문항이었으며 .794에서 .804의 크론바하 알파계수를 나타냈다. 학과 만족도(7문항)의 계수는 .691, 서비스 지향성(5문항) 계수는 .798 마지막으로 서비스 호스피탈리티(15문항) 계수는 .787로 분석되었다. 학과 만족도의 크론바하 알파계수가 사회과학에서 일반적으로 허용할 만한 수준인 .7을 상회하지 못하지만 .7에 매우 근접한 것으로 판단하여 만족도 변수의 내적타당성은 문제가 없는 것으로 판단하였다.

### 4.2 탐색적 및 확인적 요인분석

구조방정식 실증분석에 앞서 탐색적 요인분석과 확인적 요인분석을 수행하였다. 탐색적 요인분석 결과 CIPP 평가모형에 대한 학생들의 응답은 고유치가 1.0 이상인 총 4개의 요인들로 분류되었다. 요인 1은 서비스 관리과정, 요인 2는 교육 제공, 요인 3은 서비스 태도 마지막으로 요인 4는 교육 환경으로 파악되었다.

첫째, 탐색적 요인분석에 있어 변수들 간의 상관관계가 다른 변수들에 의해 설명되는 정도를 나타내는 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 척도는 .959로 나타나 1.0에 근접하므로 요인들의 선정이 바람직함을 알 수 있다. 기타 Bartlett 구형성 검정치 및 유의확률이 406.0 ( $p=.000$ )이므로 탐색적 요인분석 모형은 적합하다는 것을 나타낸다.

다음으로 확인적 요인분석 모형의 적합도를 분석해 본 결과 전체 모형의 적합도를 나타내는

CMIN/DF 는 2.822로 분석되었다. CMIN/DF 계수는 일반적으로 3.0 미만이면 적합도가 우수한 것으로 평가된다. GFI는 .896 이고 AGFI는 .866으로 .9에 근접한 수치가 분석되었으나 NFI .908, RFI .906, IFI .915, CFI .914 로 분석되었다. 특히 RMR의 경우 .021로 분석되었는데, 일반적으로 RMR 계수는 .05 이하이면 수용할 만한 수준이며 .00에 근접할수록 우수한 적합도를 나타낸다.

### 4.3 가설 검정

앞선 4.2에서 분석된 탐색적 요인분석 및 확인적 요인분석을 토대로 구조방정식 모형을 구성하였다. 확인적 요인분석과 마찬가지로 구조방정식 모형에 대한 적합도 분석을 하였다.

CMIN/DF 는 2.817로 분석되었다. 확인적 요인분석모형과 마찬가지로 CMIN/DF 계수는 일반적으로 3.0 미만이면 적합도가 우수한 것으로 평가된다. GFI는 .903 이고 AGFI는 .896으로 .9에 근접한 수치가 분석되었으나 NFI .908, RFI .907, IFI .915, CFI .918 로 분석되었다. 특히 RMR은 확인적 요인분석 모형과 마찬가지로 .021로 분석되어 RMR 적합도 계수는 높은 수준인 것으로 판명되었다.

3장에서 제시된 총 이론적 연구모형의 경로는 9개의 연구가설로 설정되었다. 이 가설들을 검정하기 위한 실증분석결과는 다음의 Table 2 경로분석에 제시되어 있다.

경로분석결과에 따르면 첫째, CIPP 잠재변수들 중 서비스 태도( $\beta=.627, p<.000$ )와 서비스 관리과정( $\beta=.255, p=.045$ )은 모두 95% 신뢰수준에서 학과 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

둘째, 학과 만족도는 서비스 지향성( $\beta=.108, p=.175$ )과 서비스 호스피탈리티( $\beta=.041, p=.548$ )에 모두 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 판명되었다. 항공서비스학과 학생들은 CIPP 평가 모형을 통해 학과에 대한 만족도를 나타내었지만, 학과에 대한 만족도 그 자체가 서비스 지향성과 서비스 호스피탈리티 증진에 큰 영향을 주지 않는다고 분석된 것이다.

셋째, 서비스 태도( $\beta=.332, p<.002$ )와 서비스 관리과정( $\beta=.357, p<.000$ )은 모두 95% 신뢰수준에서

Table 1. Exploratory Factor Analysis

잠재변수	설문문항	Factor Loading	Eigen Value	Cronbach's Alpha
교육 환경 (Context)	· 교육목표의 실현가능성	.487	1.172	.804
	· 수업시간의 학습자료	.410		
	· 학사계획과 교과과정의 일치	.428		
	· 교육과정에 대한 학생홍보	.775		
	· 객실서비스에 필요한 교과과정	.606		
	· 교육준비와 지도시스템	.604		
	· 항공사에서 요구하는 교과과정	.534		
교육 제공 (Input)	· 교수진의 서비스교육 전문성	.790	2.272	.797
	· 성실한 강의준비	.746		
	· 전문적이고 체계적인 교과과정	.708		
	· 수업시간의 준수	.689		
	· 교과과정에 대한 안내	.578		
	· 교재 및 학습자료 제공	.576		
	· 기자재/비행실습실의 우수성	.507		
서비스 관리과정 (Process)	· 교과과정의 적절한 학생인원수	.768	3.810	.797
	· 지도교수의 피드백	.752		
	· 교육생 간 동료의식	.717		
	· 학생 대비 교수진 편성비율	.661		
	· 학생과 교수의 커뮤니케이션	.659		
	· 전공수업 시간표 구성	.640		
	· 학과 유니폼의 적절성	.573		
	· 지도교수의 격려 및 동기부여	.530		
	· 쾌적한 서비스 실습실	.520		
· 전공과목에 대한 학생의 이해도	.512			
서비스 태도 (Product)	· 명확한 교육목표 설정	.690	1.965	.794
	· 객실승무원으로서 발전가능성	.688		
	· 교육목표와 교과과정의 일치	.685		
	· 객실승무원으로 성장에 큰 도움	.673		
	· 객실승무원으로써 태도변화	.632		
항공서비스학과 만족도	-	-	1.807	.691
서비스 지향성	-	-	1.262	.798
서비스 호스피탈리티	-	-	2.127	.787

서비스 호스피탈리티에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 하지만 서비스 지향성과의 관계에 있어서 서비스 관리과정만 서비스 지향성에 유의한 영향( $\beta=.373, p=.002$ )을 미치는 것으로 파악되었다.

마지막으로, 서비스 호스피탈리티는 서비스 지향성에 유의한 영향을 미치는 것( $\beta=.368, p<.000$ )으로 분석되었다. 경로분석 결과를 정리하면, CIPP 잠재변수들 중 서비스 관리과정과 서비스 태도는

서비스 호스피탈리티에 모두 유의한 영향을 미치고 서비스 호스피탈리티는 다시 서비스 지향성에 유의한 영향을 미치는 인과적인 경로가 판명되었다. 학과에 대한 만족도가 아닌 학과의 교과과정과 산출물만이 학생들의 서비스 지향성 향상에 긍정적인 도움을 줄 수 있다는 유의미한 해석이 도출된 것이다.

Table 2. Path Analysis ( $p < .05$ ,  $*** < .01$ )

잠재변수 경로	Efficient	S. E.	C. R.	p-value
서비스 태도(PR) → 학과 만족도(ST)	.627	.125	5.011	***
서비스 관리과정(PC) → 학과 만족도(ST)	.255	.127	2.007	.045
학과 만족도(ST) → 서비스 호스피탈리티(SH)	.041	.068	.600	.548
서비스태도(PR) → 서비스 호스피탈리티(SH)	.332	.106	3.125	.002
서비스 관리과정(PC) → 서비스 호스피탈리티(SH)	.357	.100	3.570	***
학과 만족도(ST) → 서비스 지향성(SO)	.108	.079	1.357	.175
서비스태도(PR) → 서비스 지향성(SO)	.127	.127	1.004	.316
서비스 호스피탈리티(SH) → 서비스 지향성(SO)	.368	.094	3.902	***
서비스 관리과정(PC) → 서비스 지향성(SO)	.373	.120	3.095	.002

※ PC : Process, PR : Product, ST : Satisfaction, SH : Service Hospitality, SO : Service Orientation

## V. 결론

### 5.1 가설검정 요약

실증분석결과를 토대로 가설검정 결과를 다음의 Table 3에 정리하였다. 가설검정 결과 총 9개의 연구가설 중 가설 2, 가설 7 및 가설 8을 제외한 6개의 연구가설이 채택되었다. 학생들이 인식하는 서비스 관리과정과 서비스 태도는 99% 신뢰도 및 95% 신뢰도에서 각각 서비스 호스피탈리티에 긍정적인 유의한 영향을 미치고 있었다.

Table 3. Hypothesis Test ( $p < .05$ ,  $*** < .01$ )

연구가설	유의확률	채택여부
H1 : PC → SO	.002	채택
H2 : PR → SO	.316	기각
H3 : PC → ST	.045	채택
H4 : PR → ST	***	채택
H5 : PC → SH	***	채택
H6 : PR → SH	.002	채택
H7 : ST → SO	.175	기각
H8 : ST → SH	.548	기각
H9 : SH → SO	***	채택

서비스 호스피탈리티는 99% 신뢰수준에서도 서비스 지향성 향상에 긍정적인 영향을 미치고 있음이 판명되었다. 학과만족도가 서비스 지향성과 서비스 호스피탈리티에 영향을 줄 것이라 가정한 가설 7 및 가설 8은 모두 기각되었다.

### 5.2 연구의 시사점

본 연구에서는 2년제 항공서비스 계열 학생들의 학과과정에 대한 인식을 CIPP 평가모형을 통해 파악하고 재학생들이 인식하는 학과과정이 서비스 지향성과 서비스 호스피탈리티에 미치는 영향을 실증 분석하였다.

항공서비스 계열 학생들의 C (교육환경 : Context), I (교육제공 : Input), P (태도 : Product), P(관리과정 : Process)의 CIPP 평가 모형을 통해 요인을 도출하고 분석한 결과 학과에 대한 만족도에 긍정적인(+) 영향을 미쳤음을 확인하였으며 CIPP는 서비스 호스피탈리티와 서비스 지향성에 통계적으로 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 그러나 학과에 대한 만족도 그 자체가 서비스 지향성과 서비스 호스피탈리티 증진에 영향을 주지 않는 것으로 분석되어 이에 부정적인(-) 영향을 미쳤음을 알 수 있다.

이는 CIPP 모형을 통해 항공서비스 계열 재학생들의 서비스 관리과정(Process)과 서비스 태도(Product) 요인이 학과 만족도에 정(+)의 요인으로 작용하였으나, 2년제 항공서비스 계열 학생들의 학과과정에 대한 만족도 자체는 서비스 지향성이나 서비스 호스피탈리티에 부(-)의 요인으로 영향을 미쳐 항공사 객실승무원으로 성장 발전하는데 큰 의미를 부여하지 않는 것으로 분석되었음을 시사한다.

서비스 지향성이나 서비스 호스피탈리티 모두에 긍정적인(+) 영향을 미치는 요인은 서비스 관리과정(Process)으로, 지도교수의 지도 및 커뮤니케이

선, 전공과목 이해도, 교우간 동료의식, 적절한 학생인원, 유니폼의 적절성 등에 대한 학생의 인식을 의미해 학생들의 서비스 지향성 및 서비스 호스피탈리티를 높이기 위해서는 서비스 관리과정의 학생의 인식을 높일 필요가 있을 것으로 보인다. 결국 서비스 관리과정과 서비스 태도는 서비스 호스피탈리티 모두에 유의한 영향을 미치고, 서비스 호스피탈리티는 다시 서비스 지향성에 유의한 영향을 미치는 인과적인 경로가 판명되었다.

상기의 결과와 같이, 서비스 지향성과의 관계에 있어서 서비스 관리과정(Process)만 서비스 지향성에 유의한 영향을 미치는 것으로 파악되었으며, 서비스 태도(Product)에 대한 학생의 인식은 서비스 호스피탈리티에 정(+ )의 요인으로 작용하였으나, 서비스 지향성에는 부(-)의 요인으로 영향을 미친 것으로 분석되었다.

상기 연구결과를 바탕으로 CIPP 평가모형을 중심으로 학생의 인식이 서비스 지향성과 서비스 호스피탈리티에 미치는 영향에 대한 시사점을 도출해 보면 다음과 같다.

첫째, CIPP 모형을 통해 항공서비스 계열 재학생들의 서비스 관리과정(Process)과 서비스 태도(Product)가 학과 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 서비스 관리과정(Process)에서 인적요소인 교수의 지도와 피드백, 동료 의식, 적절한 학생 인원 관리, 물적요소인 쾌적한 실습실 및 유니폼의 적절성, 전공교과와 관련된 적절한 시간표 구성 및 전공과목에 대한 이해도에 대해 학생의 인식이 높을수록 만족도가 높아짐을 의미하므로 학과 운영의 성과를 높이기 위해서는 상기에 열거한 내용들에 대한 만족도를 높일 수 있도록 고려해야 함을 의미한다. 또한 서비스 태도(Product)에서 명확한 교육목표, 교육목표와 교과과정의 일치, 객실승무원으로서의 발전가능성 및 태도변화가 학과만족에 유의한 영향요인이므로 학과의 교육목표를 명확히 하고 교육목표와 교과과정의 일치하도록 운영하는 것이 학과만족도를 높이는 방법이 될 것이다.

그러나 둘째, 학과만족도가 학생들의 서비스 지향성과 호스피탈리티에는 부정적인(-) 영향을 미쳐 학과만족도가 학생들이 항공사 승무원으로 성장하는데 있어 유의한 영향을 미치지 않는 것

으로 분석되었다. 이는 학과 자체의 만족도가 서비스 지향성이나 서비스 호스피탈리티에 유의한 영향을 주는 것이 아닌, 서비스 관리과정과 서비스 태도에 대한 학생의 인식 정도를 향상시켜 학생의 역량을 키워줄 수 있는 학과 환경 조성이 객실승무원으로서 성장 발전할 수 있는데 긍정적인 영향을 미침을 의미한다. 학과의 운영에 있어 적절한 교육인원 수, 쾌적한 실습실, 전공교과목에 대한 이해도, 교수의 지도와 격려, 소통, 교우와의 긍정적인 관계 등에서 오는 산출물만이 학생들의 서비스 지향성과 서비스 호스피탈리티 향상에 긍정적인 도움을 줄 수 있다는 유의미한 해석이 도출된 것이다.

셋째, 서비스 관리과정(Process)은 학과만족도, 서비스 지향성, 서비스 호스피탈리티 모두에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났으나, 서비스 태도(Product)는 학과만족도와 서비스 호스피탈리티에만 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 이는 학생 스스로 인식하는 명확한 교육목표와 교육과정과의 일치 정도, 추후의 객실승무원으로서의 발전 가능성에 대한 인식의 정도가 높을수록 학과만족도와 서비스 호스피탈리티에는 긍정적인 영향을 미치나, 자발적이며 주도적인 문제해결능력 및 서비스 태도와 관련된 서비스 지향성에는 아직 객실승무원으로 취업을 하지 않은 상태이기 이러한 학생들의 현재의 인식수준이 반영된 것으로 판단된다.

넷째, 서비스 호스피탈리티는 서비스 지향성에 유의한 영향을 미치는 결과를 나타내었다. 따라서 궁극적으로 서비스 지향성을 높이기 위해서는 서비스 호스피탈리티에 유의한 영향을 주는 요인에 대한 인식의 정도를 높여야 함을 의미한다. 결국 학생이 재학 중 접하게 되는 인적요인이나 물적요인과 관계되는 서비스 관리과정(Process)과 명확한 교육목표 설정과 객실승무원으로서의 발전가능성을 도모할 수 있는 교과과정 운영과 관련된 서비스 태도(Product)에 대한 학생들의 인식을 높일 수 있도록 운영함으로써 결과적으로 학생들의 서비스 호스피탈리티와 서비스 지향성에 긍정적인 영향을 미칠 수 있을 것으로 보인다.

상기 결과를 바탕으로 학과 재학생의 역량을 향상시켜 객실승무원으로서의 성장과 발전을 도모하

기 위해서는 교수의 지속적인 학생과의 소통 및 지도, 동기부여 및 피드백, 격려가 강화되어야 할 것으로 보여진다. 2년이라는 짧은 교육과정 기간 동안 효율적으로 교육성과를 높이기 위해서는 적절한 전공시간표의 구성이나 쾌적한 실습실, 교육에 적절한 인원 관리 등이 수반되어야 할 것으로 보이며, 여학생 간 동료의식을 향상시키기 위한 동기유에 프로그램 등을 개발하여 동기간 친밀한 관계 속에서 학습을 지속할 수 있도록 하는 학과의 배려가 동반된다면 학과만족도나 서비스 지향성, 서비스 호스피탈리티에 주는 영향력을 향상시킬 수 있을 것이다.

상기의 연구와 시사점에도 불구하고 본 연구는 몇 가지 한계점을 지니고 있어 이에 따른 향후 연구 방향을 제시하면 다음과 같다. 본 연구는 CIPP 모형을 활용하여 Y대를 중심으로 한 수도권 소재 항공서비스계열 2년제의 여학생을 대상으로 학과 교육 과정을 평가하여, 전국의 모든 항공서비스계열의 교육을 전수조사하기 어려운 한계성으로 일반화하기 어려운 부분이 있다. 따라서 추후의 후속 연구에서는 모든 요소들을 충족시키지는 못하더라도 학과 경쟁력을 감안한 2년제와 4년제 항공서비스계열 학과의 교육과정 운영에 대한 자료를 수집하여 보다 많은 모집단을 대상으로 한 재학생의 인식 정도를 통해 실증적인 연구를 수행한다면 더욱 의미 있는 결과를 도출할 수 있을 것이다.

### 참고문헌

1. Eu Lim Jung, (2016), "A Study to Improve Educational Performance through comparison between airline service dept. students and cabin crews' job capabilities", Master degree Thesis of Korea Aerospace University
2. Choi, Y. S., Kim, Y. K. (2014), "A Study on Current Situations and Developmental Suggestions of Airline Service Departments of Colleges and Universities", *Journal of culture and Tourism Research* 16(2), pp. 101-111
3. College Academy Information Site (2016), [www.academyinfo.go.kr](http://www.academyinfo.go.kr)
4. Lim, S. J., (2014), "A Study of Cain Crews' Perception on their Job and Satisfaction on Curriculum", Ehwa Womans University, Master Degree Thesis of Education
5. Lee S. J., (2011), "A Study of Airline Service Dept's Relationship Benefit to the Satisfaction, Trust and Loyalty ", Master degree paper of Graduate School of Service Management, Kyongki University
6. Stufflebeam, D. L., (1971), "The Relevance of the CIPP Evaluation Model for Educational Accountability"
7. Ryu S. M., Song Y. S., (2012) "A Study on factors influencing in course satisfaction of new employee training program applying CIPP evaluation model, HRD 4(1), pp.47-71
8. Stufflebeam, D.L., (1983), "The CIPP model for program evaluation, In G.F. Madaus, M. Scriven, & D. L. Stufflebeam (eds.), Evaluation models. Boston: Kluwer-Nihoff
9. Chung, J. K. (2000), "Application of CIPP Evaluation Model for the Improvement of Korean Accreditation System, Doctoral Degree Paper of Education, Daegu Catholic University
10. Park, H. Y., (2012), "Evaluation of Airline Service Education Using the CIPP Model : focus on factors which influenced satisfaction and recommendation of the training program, *Korea Contents Society* 12(10), pp. 510-523
11. Stufflebeam, D. L., Shinkfield, A. J., (1985), "Systematic evaluation", Boston, MA: Kluwer- Nijhoff
12. Kim, A., J., (2007), "Criteria Development for Evaluating Traditional Nursery Song Programs by CIPP Evaluation Model and Applying to Early Childhood Educational Institutions", Doctoral Degree Paper of Childhood Education at Keimyung University

13. Song, Y. S., (2008), "Factors influencing course satisfaction of EMI(English Medium Instruction) at universities in Korea", *Education Info. and Media*, 14(3), pp.61-84
14. Park, Y. K., Yoo, Y. J., (2014), "Education and Training of the Service Impact on Job Satisfaction and Service Orientation of Food-service Industry Practician", *Food Service Management*, 17(4), pp. 103-122
15. Kang Y. H., Ahn, S. H., (2015), "An Evaluation of 2014 Seoul Free Semester System Based on CIPP Model : Focused on Middle School Career Education and Guidance on High School Entrance", *Journal of Research in Education* 28(4), pp.195-232
16. Park, J. M., Song, Y. S., (2012), "A Study on Satisfaction of e-learning EMI Applying CIPP Evaluation model", *Education Science* 6(1), pp. 1-23
17. Choi, C. Y., Bae H. S., Lee, H. J., (2012), "The Effects of Food Service Workers' Personality Characteristics on Their Service Orientation and Business Performance", *Food Service Management* 15(1), pp.299-319
18. Hogan J., R. Busch (1994), "How to measure service orientation", *Journal of Applied Psychology*, pp.167-173.
19. Lytle, R. S., Hom, P. W., Mokwa, M. P., (1998), "A managerial measure of organizational service- orientation", *Journal of retailing*, 74(4), pp.455-489
20. Dienhart, J. R., Gregorie, M. B., Downey, R. G. (1990), "Service orientation of restaurant employees", *Hospitality Education and Research Journal*, 14(2), pp.421-429.
21. Churchill Jr., G. A., (1979), "A paradigm for developing better measures of marketing constructs", *Journal of Marketing Research* 16, pp.64-73.
22. Hinkin, T. R., Tracey, J. B., Enz, C. A., (1997), "Scale construction: developing reliable and valid measurement instruments", *Journal of Hospitality and Tourism Research* 21, pp.100-120
23. Ehsaneh N. M. Nameghi, Ahmad Azmi M. (2013), "The measurement scale for airline hospitality : Cabin crew's performance perspective", *Journal of Air Transport Management* 30, pp.1-9
24. Kamath, V., Bhosale, S., Manjrekar, P., (2008), "Revenue management techniques in hospitality industry: a comparison with reference to star and economy hotels", Conference on Tourism in India-Challenges Ahead, IIMK.
25. Nickson, D., Warhurst, C., Dutton, E., (2005), "The importance of attitude and appearance in the service encounter in retail and hospitality", *Managing Service Quality* 15 (2), pp.195-208.
26. Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L., (1985), "A conceptual model of service quality and its implications for future research", *Journal of Marketing* 49, pp.41-50.
27. Bickmore, T., Cassell, J., (1999), "Small talk and conversational storytelling in embodied conversational interface agents", AAAI fall Symposium on Narrative Intelligence.