

CIPP모형을 활용한 항공서비스교육 평가

-만족도 및 재추천에 미치는 요인을 중심으로-

Evaluation of Airline Service Education Using the CIPP Model

-focus on factors which influenced satisfaction and recommendation of the training program-

박혜영

호서대학교 항공서비스학과

Hye-Young Park(luckyhyupark@daum.net)

초 록

본 연구는 CIPP모형을 활용하여 항공서비스교육의 성과를 평가하고자 한다. CIPP모형의 상황평가(Context), 투입평가(Input), 과정평가(Process), 산출평가(Product)를 중심으로 요인을 도출하고 항공서비스교육의 만족도와 재추천에 영향을 미치는 요인을 분석하였다. 그 결과 만족도에는 상황평가(C)의 교육목표, 과정평가(P)의 상호작용, 프로그램관리, 산출평가(P)의 직무성과 요인이 긍정적인 영향을 미쳤으며, 투입평가(I)의 인적자원은 부정적인 영향을 주었다. 또한 서비스교육의 재추천에는 상황평가(C)의 교육목표, 과정평가(P)의 상호작용, 교육지원, 산출평가(P)의 직무성과 요인이 긍정적인 요인으로 작용하였으며, 상황평가(C)의 요구진단은 부정적인 요인으로 영향을 미쳤다. 따라서 항공서비스교육의 만족도를 높이기 위해서는 인적자원이 아니라 교육의 목표, 상호작용, 프로그램관리, 성과를 높여야 하며, 서비스교육의 재추천을 위해서는 항공사의 요구진단보다는 교육목표, 상호작용, 교육지원, 직무성과를 높일 필요가 있음을 시사한다.

■ 중심어 : | CIPP모형 | 항공서비스교육 | 평가 |

Abstract

The purpose of this study is to evaluate an airline service training program based on the CIPP model. Evaluation areas were divided into context, input, process, and product. We analyzed the factors which influenced program satisfaction and recommendation of the training program. Two hundred and one learners who participated in an airline service training program were selected for a survey. The results of this study are as follows.

The factors which positively influenced training satisfaction were educational goals in context evaluation, interaction between learners and instructors, managing programs in process evaluation, and training performance in product evaluation. The factor which negatively influenced training satisfaction was human resources in input evaluation. On the other hand, the factors which positively influenced training recommendation were educational goal, assessing needs in context evaluation, interaction between learners and instructors, supporting programs in process evaluation, and training performance in product evaluation. The factor which negatively influenced training recommendation was assessing needs in context evaluation. The results of this study are expected to make an important contribution to the development of service training programs in airlines.

■ keyword : | CIPP Model | Airline Service Training Program | Evaluation |

1. 서론

항공서비스 산업은 유가 인상, 노동계층의 요구사항, 최첨단 비행기의 도입, 제휴 항공사들 간의 연합, 다양한 저가항공사의 출현 등 국제경제 변화에 대응하기 위해 경쟁우위를 확보해야 한다. 특히 항공서비스는 이동수단의 차원을 넘어 고품질의 차별적인 서비스를 고객들이 요구하고 있으며, 이러한 고객요구에 부응하기 위해 항공서비스 수준을 판가름하는데 중요한 역할을 하는 것은 인적서비스라 해도 과언이 아니다[3][27][33].

인적서비스에 대한 교육훈련, 보상, 복지와 같은 내부서비스의 중요성을 인식하고 소속된 직원의 자질과 직무능력을 향상시키고 조직문화를 개발하기 위해 각 항공사들은 교육훈련 연수원을 운영해오고 있다. 신입사원 교육부터 승무원들의 직무 및 직급별 교육까지 실시하고 있다[7][26]. 아무리 뛰어난 직원을 채용하였다 할지라도 입사 후 시대변화에 맞추어 새로운 지식, 기술, 태도를 계속해서 교육훈련시켜 개발하지 않는다면 직원의 자질은 저하되고 경쟁력은 떨어질 것이다[5]. 이에 항공사 인적자원의 서비스 역량을 더욱 향상시키기 위해서는 고객 서비스교육을 강화시켜 나아가야 한다[8].

이처럼 서비스교육을 통해 직원들은 회사에 대한 자긍심과 업무에 대한 동기부여, 고객지향적인 사고, 보다 나은 업무수행능력을 위한 직무교육 등을 배우며 발전할 수 있다. 따라서 각 항공사들은 서비스교육을 실시하여 고객의 요구를 파악하고 업무에 이를 정확히 반영하여 차별화된 경쟁력을 가지는 것이 무엇보다 중요하다[34].

많은 예산과 에너지가 투입되고 중요성이 커져가고 있는 서비스교육의 현 시점에서 정확한 서비스교육 평가를 통해 교육의 현재 상태를 진단하고 살펴보는 것이 필요하다. 서비스교육의 성과는 평가를 통해 서비스에 적합한 인재를 양성하고, 일관성 있는 서비스교육을 가능하게 해주며[44], 궁극적으로 보다 개선된 프로그램을 설계하는데 도움을 줄 수 있다[11].

특히 CIPP모형(Context, Input, Process, Product Model)은 서비스교육의 성과를 평가하는데 있어 기존의 평가와 차별화될 수 있다. 기존의 교육성과에 대한

평가는 주로 투입과 산출에 초점을 두고 있는 반면, CIPP모형은 교육의 과정을 포함하는 교육 전 과정에 대한 체계론적 평가가 가능하며, 순차적인 교육의 성과를 측정하는데 유용한 방법이다[46]. CIPP모형이 항공사 서비스교육의 성과를 평가하는데 적용될 경우 서비스교육의 환경, 투입, 과정, 그리고 산출에 이어지는 교육 전 과정에 대한 평가가 가능하며, 이를 통해 항공사 서비스교육의 성공여부를 판단하는 기준이 될 수 있다[25].

하지만 그동안 항공사 서비스교육에 대한 연구는 직무만족 및 직무성과와 관련된 연구[15][20], 서비스지향성 및 고객지향성에 관한 연구[20][27], 직무만족에 관한 연구[2][15][20][29]등과 같은 서비스지향성, 고객지향성, 직무만족, 직무성과와 관련된 연구가 주를 이루고 있으며, 항공사 서비스교육 평가에 대한 체계론적 접근에 의한 분석은 전무한 실정이다. 즉 CIPP모형을 통해 항공사 서비스교육에 대한 평가가 이루어질 경우, 상황평가에 의해 서비스교육에 대한 요구를 반영할 수 있고, 투입평가를 통해 서비스교육의 목표를 명확히 하며, 과정평가를 통해 서비스교육의 장단점을 강화시켜줄 수 있다. 특히 산출평가는 서비스교육 목표의 달성여부를 알려주어 향후 항공사 서비스교육에 대한 피드백으로 작용할 수 있다.

따라서 국내항공사의 객실승무원을 대상으로 CIPP모형을 적용하여 서비스교육 성과를 평가하고자 한다. 즉 항공사 서비스교육의 상황(context), 투입(input), 과정(process), 산출(product) 등의 체계론적 평가가 이루어지며, 이를 통해 항공사 서비스교육의 문제점을 진단하고자 한다.

그동안 연구들은 교육 후 교육생이 느끼는 최종 반응(reaction)의 정도를 평가하는 만족도에 관한 연구들이 대부분이기 때문에[7], 본 연구에서는 서비스교육의 평가를 통해 성과에 영향을 미치는 요인들은 단순히 교육의 결과 후 만족도뿐만 아니라 동적인 요소를 포함한 재추천 의도에 영향을 주는 요소까지 포함하고 있다고 보았다[43][47].

이에 CIPP 모형의 범주에 따라 도출된 요인을 바탕으로 서비스 교육에 참가한 교육생의 만족도와 재추천

에 미치는 영향 관계를 체계론적 접근에 의해 분석함으로써 향후 항공사 발전을 위한 피드백을 제공하고자 한다.

II. 이론적 논의

1. CIPP모형

CIPP모형은 교육훈련프로그램에 대한 의사결정에 필요한 정보를 선정(delineating), 획득(obtaining), 제공(providing)하기 위한 포괄적 모형이다[47]. 특히 의사결정을 촉진하기 위해 1960년대 개발된 체계적인 평가 모형으로 국내에서는 1990년대부터 교육훈련프로그램 평가 등의 분야에서 많이 사용되어지고 있다 [12][14][19][28][46].

CIPP모형은 C는 상황평가(Context evaluation), I는 투입평가(Input evaluation), P는 과정평가(Process evaluation), P는 산출평가(Product evaluation)로 의사결정을 돕는 평가모형이라고 할 수 있으며, 이를 통해 교육의 성과를 교육과정에 피드백 할 수 있을 것이다[46].

상황평가(C)는 의사결정에 도움이 되는 정보를 제공하기 위해 이루어지는 가장 기본적인 평가형식으로 전반적인 교육훈련의 환경을 분석하여 필요한 조건과 실제상황을 확인하고 이때 조건과 상황이 부합하지 않는 부분을 찾아 해결방안을 탐색하는 과정이다[14][46]. 주로 요구수준과 현재 상황 간의 차이를 유발하는 정보들을 검토하고[18][31], 바람직한 실제 환경의 기술과 문제를 진단하여 전략과 절차를 제시함으로써 의사결정에 대한 상황판단을 할 수 있게 한다[4][18][21].

투입평가(I)는 교육훈련프로그램을 통해 달성하고자 하는 목표를 위해 어떠한 자원을 어떻게 투입하고 있는지를 평가한다. 담당기관의 잠재력, 달성전략을 평가하기 위해 가용한 인적자원, 물적 자원 및 선정된 전략의 실천방안 등을 살펴본다[18][21].

과정평가(P)는 실행되고 있는 프로그램 계획의 적용에 대한 지속적인 검토, 프로그램의 운영방법과 절차, 방안에 있어서 문제점을 파악한다. 교육프로그램이 계획대로 실행될 수 있도록 개선절차를 파악하는데 초점을 두어 필요한 정보를 제공하고 이러한 피드백을 통해

불필요한 부분을 수정보완 한다[14][18][45]. 또한 프로그램 활동과 예산을 비교해서 적용가능성 및 문제점을 기술하고[30], 이는 얼마만큼 부합하는지에 대한 평가를 통해 교육프로그램의 계획과 운영절차가 개선되는데 중점을 둔다.

산출평가(P)는 교육훈련 프로그램 종료 후나 실시 중에 나온 산출 및 결과를 측정하고 해석하기 위한 목적으로 이루어지는 평가이다[46]. 어떤 결과를 얻었는지, 요구를 잘 반영하였는지, 프로그램이 실행된 후 무엇이 이루어졌는지, 이는 프로그램을 통해 얻어진 산출을 판단하는데 중요한 기준이 될 수 있다[35]. 특히 산출평가는 현재 운영하고 있는 교육훈련프로그램의 지속성 여부를 최종적으로 판단하여 종료, 지속, 수정, 강화 등의 여부를 결정하는데 필요한 정보를 제공하기 위해 실시된다[12][21][46].

본 연구에서 CIPP 평가모형을 적용하는 이유는 상황평가, 투입평가, 과정평가, 산출평가라는 단계적인 평가 절차에 따라 항공서비스교육 전 과정의 체계적인 평가가 가능하기 때문이다. 즉 CIPP모형은 체계론적 접근방식으로써 적절한 목표성취와 개선을 촉진하고, 교육대상자와의 긴밀한 협조관계를 통해 교육대상의 교육성취감을 높일 수 있어 궁극적으로 서비스교육의 성과를 높일 수 있을 것이다. 특히 CIPP모형은 교관과 교육생의 원활한 상호작용을 통해 교육생의 요구에 부합하도록 서비스 교육을 체계적으로 피드백 하는 역할을 담당할 수 있다[25]. 이를 통해 현재 항공사 서비스 교육이 가지고 있는 문제점을 진단하고 향후 서비스교육의 발전방안을 제시할 수 있을 것이다.

2. 항공서비스교육

항공서비스는 물적서비스, 인적서비스, 지상서비스, 항공운송서비스 등으로 구성되어져 있다. 그 중에서도 객실승무원을 통한 인적서비스가 각 항공사들의 경쟁우위 확보를 위해 무엇보다 중요한 역할을 한다. 항공사를 이용하는 승객들은 비행기내에서 대부분의 시간을 보내기 때문에 고객과의 접점에 있는 객실승무원들의 차별화된 인적서비스를 잘 구축하는 것이 항공사의 핵심 경쟁력이 될 수 있다[1].

서비스 인적자원개발을 위한 가장 중요하고 핵심적 수단인 항공서비스교육은 서비스 전문지식에 대한 직무교육 뿐만 아니라 업무에 대한 적응력을 높인다. 즉, 서비스 지식, 기술, 태도를 습득하여 높은 역량을 갖추도록 한다[15][24][26]. 또한 서비스교육은 종사원들의 서비스 지향적인 잠재력을 이끌어낼 수 있는 동기부여와 서비스 전문가로서 인식할 수 있도록 도움을 준다[27][40].

항공사가 유지 발전되기 위해서는 종사원의 서비스 능력향상, 경력개발이 꾸준히 이루어져야 하며, 경쟁력 있는 인력양성을 위해서는 교육훈련프로그램이 강화되어야 한다[16][39]. 하지만 항공사가 아무리 훌륭한 서비스교육을 실행하고 있다 하더라도 교육의 효과를 평가하지 않는다면 서비스교육에 소요된 예산이 제대로 사용되고 있는지, 현재 실행되고 있는 프로그램을 수정·보완하여야 할지, 중단하거나 계속 진행해 나가야 하는지에 대해 알 수가 없다[7].

항공사는 여러 가지 교육을 실시하는데, 그 중에 가장 많은 시간이 배정되어 있는 것은 서비스와 관련된 교육이다. 예를 들어 K항공사의 경우, 서비스 기본자질과 기초이론(40시간), 서비스 실무이론(40시간), 고객응대실습(34시간), Simulation & CS 사례 역할극(27시간) 등 전체 교육시간 357시간 중 141시간(39.5%)을 차지하고 있다. 따라서 항공사에 있어 서비스교육은 매우 중요한 부분을 차지하고 있으며, 서비스교육에 대한 평가를 통해 항공사의 기업목표와 성과의 달성정도를 측정할 수 있을 것이다[10]. 현재 국적 항공사의 경우 입사 후 처음 받게 되는 기본예절 및 함양교육, 객실안전교육, 기내서비스실무, 외국어교육, 기내방송 등의 신입전문훈련을 시작으로 서비스실무와 안전·보안훈련, 팀워크 강화훈련 등이 과정별로 정기적으로 실시되고 있으며, 각 과정별 시험을 통과해야만 다음 단계의 교육으로 진행될 수 있다.

반면 기성승무원의 경우 신입교육 이수 후 정기적 교육과 더불어 신규 직책 보임에 따라 이수하는 교육으로 구분될 수 있다. 기성승무원의 경우 담당 클래스 변경에 따른 서비스와 전반적인 업무에 대한 이해와 실습교육으로 이루어져 있으며, 직급이 올라갈수록 일반승무

원과 차별화된 교육이 이루어진다. 기타 정기적인 연 1회 안전훈련과 서비스 보수교육, 복직교육 등이 있으며, 신기자재 도입에 따른 교육 등이 별도로 시행된다.

이러한 항공사 서비스교육에 대한 평가를 함으로써 현재 받고 있는 교육훈련 프로그램을 개발하고 선택할 수 있는 정보를 얻을 수 있다. 궁극적으로 교육의 질 관리와 개선사항을 도출하고, 학습자의 성취도, 현업 수행에 적용되어 경영상의 성과에 도움이 되었는지 여부와 교육의 효과측정 등의 의사결정에 필요한 정보를 제공할 수 있다[7][13][17]. 특히 CIPP모형에 의한 평가를 통해 각 단계별 항공서비스교육의 문제점을 진단하고 향후 발전을 위한 영향요인을 분석하는 것은 더욱 중요한 것으로 판단된다.

3. CIPP모형 선행연구

본 연구에서는 그동안 CIPP모형을 활용한 항공서비스교육에 대한 평가가 거의 없으므로, 교육훈련 프로그램에서 CIPP모형을 적용한 연구들을 중심으로 살펴 보았다. [표 1] 선행연구에서 살펴보았듯이 교육훈련이나 프로그램을 평가하기 위해 CIPP모형을 활용하여 많은 분야에서 연구가 진행되고 있는 것을 알 수 있다. 대부분의 CIPP모형을 이용한 교육서비스 평가에 관한 연구들은 상황, 투입, 과정, 성과 등의 지표도출 과정을 따르고 있는 것을 볼 수 있다[13][14][18][19][22][30][32][35][36][41]. 또한 Jean et al.(2003)과 Horng et al.(2009)의 연구에서는 CIPP모형의 체제적 접근에 따른 결과로 지표들이 산출된 것을 알 수 있다[37][38].

CIPP모형에 따라 사용된 지표를 살펴보면, 상황요인(C)으로는 교육요구[13][14][18][19][22], 교육목표[18][22][41], 배경요인[19][36] 등으로 나타났으며, 투입요인으로는 프로그램(수업)설계[13][14][22], 예산[13][30][36], 인적자원[19][32][35-37], 내용 및 물적자원[19][22][35][38][41] 등이 사용되었다. 과정요인으로는 학습관리[14][19], 학습활동[14][30][41], 평가[13][18][30][35] 등이 사용되었으며, 산출요인으로는 교육성과[14][35][41]가 주로 측정지표로 선정되었다.

선행연구를 바탕으로 선정된 CIPP변수와 성과변수를 통해 본 연구가 규명하고자 하는 것은 다음과 같다.

표 1. CIPP 관련 선행연구

연구자	대상	요인				평가 모형
		상황요인(C)	투입요인(I)	과정요인(P)	산출요인(P)	
서우석 김진모 전영옥 (2007)	국립환경 인력개발원 공무원 환경교육	-공무원 환경교육의 문제점 -정부 교육요구	-정책지원, 리더십 -네트워크 -시설 및 기자재 -예산 -강사 -교육담당자, 교육정보	-요구분석 -설계 -개발 -실행 -평가	-만족도 -효과성	CIPP
송영수 (2008)	대학영어전용 강좌(EMI)의 학습자	-사회 요구수준 -대학 요구수준	-수업설계	-학습활동 -학습관리 -교수자 -피드백 -온라인커뮤니티	-학습성과	CIPP
윤명희 김진화 김현희 박성실 (2006)	대학의 산학협동 인턴십 프로그램	-프로그램관계자의 요구 -인턴십 프로그램 목표	-프로그램 기획 및 설계 -지원체계	-학습내용 -평가 -기업체지원환경	-프로그램 관계자의 만족도	CIPP
한홍련 김석우 (2010)	중학교 방과후 학교프로그램	-방과후 학교 목표설정 및 실현 가능성 -방과후학교 프로그램 홍보	-방과 후 학교 운영예산 -방과 후 학교프로그램 운영사전 준비	-프로그램 활동 -과정평가	-효과성 -만족도	CIPP
이규녀 외 (2009)	인재개발 교육프로그램	-요구분석, 목표설정, 조직환경	-교육프로그램전략 -인적자원 -물적자원	-프로그램관리 -교수·학교전략 -교육지원환경	-영향력 -효과성 -지속가능성 -전이력	CIPP
이중만 양해봉 신준우 설정선 (2009)	IT분야 산학협업 인턴십 프로그램	-인턴십 프로그램 관계자의 요 구내용 -인턴십 프로그램의 목표	-인턴십 프로그램의 기획 설계	-학습내용 -평가내용 -기업체지원환경	-산학협업 프로그램 만족도	CIPP
Ho et al. (2011)	Kaohsiung시 자살방지 프로그램	-Kaohsiung자살방지센터의 기원과 배경(인구지역도시타 입자살률)	-센터의 자원(프로젝트· 종업원재정)	-자살방지프로그램의 일반적·선택적·바람직한 전략	-kaohsiung시의 자살 -보고된 자살건 -긴급전화 -전화상담	CIPP
Mathews & Hudson (2001)	한부모훈련 프로그램	-한부모훈련프로그램의 목표 (목표의 타당성·수용성, 목표의 기술적 타당성)	-한부모훈련프로그램의 내용 -한부모훈련방법	-한부모훈련 프로그램의 실행	-한부모훈련프로그램 (훈련의 결과, 결과의 일반화)	CIPP
Al-turki & Duffuaa (2003)	교무처 성과측정		-교직원 활용 -과정제공 -연구실 활용 -입학생의 질 -연구조교의 질 -직원 능력지원	-교수(Teaching) 과정 -연구소 운영	-졸업생의 질 -연구의 질 -공동체서비스의 질	CIPP (C제외)
Fatma (2006)	고등교육 질 향상 프로그램 평가모델		-학생 및 직원특성 -재정적인 지원시설 -프로그램과정 -서비스지원	-내용전달 -역량태도 -유형성 -수요·기대평가 -고객만족도평가	-교육성취도 -졸업생 -탈락률 -중도탈락률 -등록률	CIPP
Jean et al. (2003)	뉴질랜드 지역사회 피해방지	Community Context/Ownership & Participation/Focusing & Planning/ Data Collection/Sustainability/External Links/Leadership & Management				CIPP
Hornig et al. (2009)	환대여행 ·여가 프로그램 질	전략적인 계획/교과과정/ 교수학습/자원/교직원/학생성취도/행정관리				CIPP TQM

첫째, 항공서비스교육에 있어 기존의 연구들이 주로 교육투입과 교육성과의 인과적 관계에 초점을 둔 반면, 본 연구는 서비스교육에 있어 투입뿐만 아니라 C(상황), I(투입), P(과정), P(성과) 등의 교육과정이 존재하는 것을 확인하는 것이다.

둘째, 항공서비스교육에 있어 CIPP 각 과정에 있어 근무경험이나 숙련도에 따른 인식차이를 확인하는 것이다. 많은 연구들에서 나타난 바와 같이 업무의 숙련도와 경험도는 교육의 성과나 개인의 역량을 좌우하는 기준이기 때문이다[9][42].

셋째, 항공서비스교육에 있어 단순한 교육투입이 아니라 상황, 투입, 과정, 성과 등의 교육과정이 확인된다면, 이러한 교육과정별 요인들이 최종적 교육성과물에 미치는 영향력을 검증해 볼 필요가 있다. 특히 교육의 최종적 성과물을 단순히 교육생의 만족도에 그치는 것이 아니라 재추천 의도까지 확대하여 양자의 영향요인의 차이를 분석하고자 한다.

III. 연구방법

1. 조사대상

본 연구는 항공서비스교육에 대한 평가를 CIPP모형을 활용하여 분석하고자 한다. 조사대상은 국내 대형항공사 2곳, 저가항공사 3곳에서 근무하는 객실승무원을 대상으로 조사하였다. 이들은 소속된 항공사에서 신입교육부터 직급교육까지의 교육 중 서비스교육을 이수한 국제선, 국내선 객실승무원들을 포함하였다. 조사기간은 2012년 2월 10일부터 2012년 4월 10일까지 약 2개월간에 걸쳐 실시하였으며, 설문지는 모두 300부를 배포하였으나 설문지 회수는 223부가 이루어졌다. 설문자료의 일부가 누락되었거나 불성실하게 응답한 설문을 제외하고 그 중 유효표본 201부를 실증적 분석에 활용하였다.

응답자의 인구통계학적 특성을 살펴보면, 성별은 남성 6%(12명), 여성은 94%(189명)로 직업의 특성상 여성에게 편중되어 있는 것을 볼 수 있었다. 연령별로는 20대 61.2%(123명), 30대 34.8%(70명), 40대 3.5%(7

명), 50대 0.5%(1명)로 승무원이라는 직업의 특성상 20-30대가 가장 많은 것으로 나타났다. 학력은 초대졸 5%(10명), 대졸 93%(187명), 대학원 이상 2%(4명)로 대부분 대졸자로 나타났다. 결혼여부는 미혼이 79.6%(160명)로 대부분이었으며 기혼이 20.4%(41명)으로 나타났다. 월평균 소득은 100-200만원 미만 13.9%(28명), 200-300만원 미만 56.2%(113명), 300-400만원 미만 25.9%(52명), 400-500만원 미만 2.5%(3명)로 나타났다. 직급은 주니어승무원 54.2%(109명), 선임승무원 24.4%(49명), 부사무장 11.9%(24명), 사무장 8.5%(17명), 선임사무장 이상 1%(2명)로 주로 기내에서 서비스 업무를 담당하고 있는 주니어 및 선임승무원들이었다.

가장 최근에 받은 이수교육에 대해서는 신입승무원 직무훈련 57.2%(115명), 비즈니스 직무훈련 15.9%(32명), 일등석 및 상위클래스 직무훈련 16.4%(33명), 국내선 사무장 직무훈련 3.5%(7명), 국제선 사무장 직무훈련 7%(14명) 순으로 대부분 신입직무훈련 및 클래스별 직무훈련을 이수한 것을 알 수 있다. 항공사는 A항공사 43.8%(88명), K항공사 36.3%(73명), E항공사 11.4%(23명), M항공사 2%(4명), B항공사 6.5%(13명) 5곳을 대상으로 실시하였다.

2. 연구도구

항공서비스교육 평가의 평가차원 및 측정요인들은 CIPP모형[45][46]을 적용하였으며, 항공사 서비스교육 및 CIPP모형 관련 선행연구의 측정지표를 참고하여 [표 2]과 같이 상황평가(C), 투입평가(I), 과정평가(P), 산출평가(P)의 하위항목을 재구성하였다. 설문지는 상황평가, 투입평가, 과정평가, 산출평가 유형의 설문문항을 Likert 5점 척도로 측정하여 2012년 2월 말에 Pilot test를 통해 수정·보완하였다. 항공사 서비스교육 담당자 2명과 평가관련 전문가 교수 3명을 통해 설문지 구성의 수정·보완에 대한 안면타당도를 확인하였다. 선행연구와 항공사 서비스교육의 성과를 평가한 연구 [15][27] 등을 종합해 볼 때 CIPP모형의 상황(C) 영역에는 교육목표, 교육환경, 요구조건 등을 요인으로 구성하였으며, 투입(I)의 경우 물적 자원, 인적 자원, 학습내용(학습프로그램 설계) 등을, 과정(P)의 경우 선행연구를

표 2. CIPP모형을 활용한 측정지표

평가유형	요 인	항목수	출 처
상황(C)	교육목표	3	Mathews & Hudson(2001), Horng et al.(2009), 서우석 외(2007), 윤명희 외(2006), 이종만 외(2009), 이규녀 외(2009), 한홍련·김석우(2010)
	교육환경	2	Jean et al.(2003), Fatma(2006)이종만 외(2009), 이규녀 외(2009)
	요구진단	2	윤명희 외(2006), 송영수(2008), 이종만 외(2009), 이규녀 외(2009)
투입(I)	물적자원	4	Al-turki & Duffuaa(2003), Fatma(2006), Ho et al.(2011), 서우석 외(2007), 이규녀 외(2009),
	인적자원	3	Mathews & Hudson(2001), Horng et al.(2009), Fatma(2006), 이규녀 외(2009),
	학습내용	3	Mathews & Hudson(2001), Horng et al.(2009), 윤명희 외(2006), 서우석 외(2007), 송영수(2008), 이종만 외(2009)
과정(P)	상호작용	5	Fatma(2006), Pradhan & Mythili(2006), 정민주(2005), 송영수(2008),
	프로그램관리	3	Al-turki & Duffuaa(2003), Fatma(2006), Horng et al.(2009), 이규녀 외(2009), 한홍련·김석우(2010)
	교육지원	2	Jean et al.(2003), Fatma(2006), 정민주(2005), 이종만 외(2009), 이규녀 외(2009)
산출(P)	직무성과	3	Al-turki & Duffuaa(2003), Fatma(2006), Horng et al.(2009), 김소영 외(2011), 원혜영(2009), 송영수(2008), 이규녀 외(2009)

바탕으로 프로그램관리(학습관리), 교육지원을 요인으로 선정하고, 이와 더불어 Pradhan & Mythili(2006)의 상호작용을 추가적인 과정변수로 도출하였다. 그리고 산출(P)의 경우 직무성과를 요인으로 선정하였다.

한편 CIPP모형을 활용한 항공서비스 교육의 최종적인 종속변수로 만족도와 타인에 대한 추천정도를 선정하였으며, “나는 서비스교육에 만족한다”, “나는 이 서비스교육을 다른 사람에게 추천하고 싶다” 각각 단일항목으로 측정하였다. Taylor & Baker(1993)는 서비스와 관련하여 교육성과의 영향요인들은 학습자의 재추천의도(reuse intention)에 영향을 미친다고 보았으며, 특히 Ostrom & Lacobucci(1995)은 교육수준의 성과는 만족도와 재추천의도에 다르게 나타난다고 하였는데, 만족도는 교육 후 서비스 이용자의 단순한 인지적 수준을 나타내지만, 재추천의도는 이용자의 행동지향을 통한 적극적 수준의 성과라고 볼 수 있기 때문이다 [7][14][43][47].

3. 자료분석

본 연구를 위해 수집된 자료는 SPSS 12.0 통계 프로그램을 이용하여 다음과 같은 분석방법을 사용하였다.

첫째, 대상자의 인구통계학적 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 하였다. 둘째, 연구도구의 타당도를 확보하

기 위해 요인분석(factor analysis)을 하였고 신뢰성 검증을 위해 Cronbach's α 분석을 실시하였다.

셋째, 주니어승무원과 시니어승무원의 인식차이를 검증하기 위해 독립표본 t-test를 실시한 후, 최종 종속변수인 만족도와 재추천에 미치는 영향요인이 무엇인지를 밝혀내기 위해 다중회귀분석(multiple regression)을 실시하였다.

IV. 분석결과

1. CIPP모형을 기반한 요인 구성

본 연구는 CIPP모형에 기반한 서비스평가를 실시하는데 있어서 각 상황(C), 투입(I), 과정(P), 산출(P)을 구성하는 요인들을 알아보기 위해 요인분석을 실시하였다. 구성개념 타당성 검증을 위해 주성분 분석을 실시하였고 요인회전방법으로는 다중공선성 방지를 위하여 직각회전방식(Varimax)을 채택하였다. [표 3]에 요인분석의 결과를 나타내었다¹⁾.

1) 전체 변수 모두를 대상으로 요인분석을 실시하지 않은 것은 전체변수를 대상으로 할 경우, 요인의 수가 많아서 상황, 투입, 과정, 산출별 요인의 독립성을 정확하게 측정하기 어렵다고 판단하였다. 또한 항공사 서비스교육에 있어 상황, 투입, 과정, 성과의 구분과 경계가 명확하다는 가정에서 출발하였다.

표 3. 측정도구의 신뢰도와 타당도

CIPP	요인	측정항목	1	2	3	Cronbach's α
상황 (C)	교육 목표	교육목표와 교육내용 일치성	.866	.272	.120	.838
		교육목표 실현가능성	.798	.113	.341	
		교육목표 명확성	.734	.448	.136	
	교육 환경	교육에 대한 홍보정도	.291	.851	.124	.815
		교육준비 지도시스템 구축	.227	.846	.298	
	요구 진단	서비스교육의 필요성	.174	.120	.893	.764
		항공사 요구의 반영정도	.259	.281	.804	
고유치			3.877	1.000	.787	
설명분산			55.388	14.291	11.250	
KMO(.816), Bartlett 구형성 검증($\chi^2=664.987, p=.000$)						
투입 (I)	물적 자원	강의실의 쾌적성	.831	.112	.182	.842
		유니폼(복장)에 대한 만족도	.749	.348	.144	
		기자재나 시설의 구비정도	.712	.346	.204	
		학습자료의 도움정도	.656	.256	.432	
	인적 자원	교관의 수업시간 준수정도	.235	.875	.231	.912
		교관의 강의준비 성실성	.303	.842	.266	
		교관의 서비스교육 전문성	.262	.774	.375	
	학습 내용	교육의 전문성과 체계성	.194	.345	.820	.839
		강의안내의 명확성	.241	.344	.812	
		교재 및 자료의 충분한 제공	.565	.135	.617	
고유치			5.850	1.080	.794	
설명분산			58.503	10.800	7.939	
KMO(.895), Bartlett 구형성 검증($\chi^2=1333.942, p=.000$)						
과정 (P)	상호 작용	교관외의 커뮤니케이션정도	.801	.166	.248	.842
		교관의 교육생 격려정도	.757	.280	.172	
		평가결과에 대한 피드백정도	.742	.223	.175	
		교육실습 중 팀웍정도	.739	.163	.282	
		교육생 간의 동료의식정도	.633	.127	.039	
	프로 그램 관리	교육시간의 적절성	.170	.827	.249	.776
		교육내용의 이해정도	.292	.783	.033	
		운영계획과 교육내용 일치성	.266	.624	.512	
	교육 지원	교육인원의 적절성	.186	.066	.837	.677
		교육전담인력의 충분성	.252	.335	.760	
고유치			4.791	1.152	.858	
설명분산			47.910	11.522	8.581	
KMO(.871), Bartlett 구형성 검증($\chi^2=860.079, p=.000$)						
산출 (P)	직무 성과	직무성과 향상에 도움 정도		.926		.872
		업무에의 활용 정도		.886		
		업무에 대한 태도변화		.865		
	고유치				2.391	
설명분산				79.696		
KMO(.771), Bartlett 구형성 검증($\chi^2=314.971, p=.000$)						

상황(C)요인 범주에 있어서는 교육목표, 교육환경, 요구진단으로 나타났다. 신뢰도 분석결과 교육목표의 Cronbach's α 계수는 0.815, 요구진단의 Cronbach's α 계수 0.764로 모두 Cronbach's α 계수가 0.75이상으로 높은 신뢰성을 보이고 있다. 투입(I)요인 범주에 있어서는 물적자원, 인적자원, 학습내용으로 Cronbach's α 계수는 각각 0.842, 0.912, 0.839로 높은 신뢰도가 확보되

었으며, 과정(P)요인 범주에 있어서는 상호작용, 프로그램관리, 교육지원으로 나타났으며, Cronbach's α 계수는 0.842, 0.776, 0.677로 나타나 신뢰도는 높게 나타났다. 한편 산출(P)요인 범주에 있어서는 하나의 요인으로 묶여 직무성과로 명명하였으며, Cronbach's α 계수가 .872로 유의미한 수준이었다.

2. 주니어집단과 시니어집단 직급간의 차이검정

서비스교육을 받은 승무원들을 직급별 주니어승무원과 시니어승무원으로 나누어 차이가 있는지 살펴보았다. 본 연구에서 주니어집단은 신입부터 경력승무원들로 구성되어졌으며, 시니어집단은 관리자급이라 할 수 있는 부사무장 이상 사무장 승무원들로 구성하였다. 두 집단 간의 독립표본 t-test를 한 결과, 유의수준 ($p<0.05$)에서 상황평가(C)의 요구진단 요인이 두 직급간 차이가 있는 것으로 나타났다. 요구진단의 측정항목으로는 서비스교육의 필요성, 항공사의 요구반영 정도로 구성되어져 있다.

표 4. 주니어집단과 시니어집단의 평균 간의 차이분석

평가 영역	요인	주니어집단 (158명)		시니어집단 (43명)		t값
		M	SD	M	SD	
상황(C)	교육목표	3.85	.681	3.84	.843	0.063
	교육환경	3.64	.727	3.67	.944	-0.227
	요구진단	4.16	.715	4.50	.740	-2.708*
투입(I)	물적자원	3.64	.735	3.52	.740	0.941
	인적자원	4.18	.749	4.14	.788	0.322
	학습내용	3.79	.742	4.14	.788	-0.114
과정(P)	상호작용	3.92	.678	3.94	.703	-0.171
	프로그램관리	3.74	.670	3.69	.699	0.471
	교육지원	3.69	.731	3.57	.870	0.916
산출(P)	직무성과	3.95	.705	3.96	.717	-0.098

*p(0.05)

요구진단 요인에 있어서 시니어집단의 평균(M=4.50, SD=0.740)이 주니어집단의 평균(M=4.16, SD=0.715)보다 높게 나타났다. 다른 평가에서는 차이가 직급 간에는 나타나지 않았는데, 특히 요구진단에서 유의미한 차이가 나타난 것을 알 수 있다. 이는 항공기내에서 일반적인 서비스 업무를 수행하는 주니어승무원들과 달리 시니어승무원들은 직급이 올라갈수록 일반승무원을 통솔할 수 있는 리더십과 같은 보다 높은 수준의 교육의 필요성이 추가적으로 필요한 것으로 보여진다[29].

또한 상황평가의 요구진단을 제외한 다른 평가요인에서 시니어집단과 주니어집단 간의 차이가 나타나지 않았다. 이는 그동안의 항공사 서비스교육이 대부분 서비스와 관련된 일반교육에 집중되어 있었으며, 직급이 변화함에도 불구하고 변경된 서비스교육의 내용이 신

입승무원 교육의 연장선상에 있다고 인식하기 때문이다. 그리고 항공서비스의 특성상 다른 일반기업과 달리 업무의 내용이 명확하고, 단순한 편이기 때문에 항공사 서비스교육의 평가에 있어 신입승무원과 기성승무원 간의 인식의 차이를 발견하기 어렵다고 판단된다. 따라서 단순한 서비스교육의 차원을 넘어서 기성 관리자급 승무원에 대한 리더십교육, 조직문화 등 차별화된 서비스 교육을 개발하고 이를 적용할 수 있어야 할 것이다.

3. 만족도에 영향을 미치는 요인

CIPP모형을 기반으로 하여 도출된 상황평가, 투입평가, 과정평가, 산출평가의 독립변수로 10개 평가요인과 종속변수로 교육생의 만족도, 타인 재추천 정도에 미치는 영향을 살펴보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 이 회귀식은 R²값이 .654로 독립변수가 종속변수인 항공사 서비스교육의 만족도 정도를 약 65.4%를 설명할 수 있음을 알 수 있으며, F값이 35.985, 유의확률 0.000로 통계적으로 추정된 회귀모형식이 직선관계를 이루며 유의미하다는 것을 알 수 있다. 분석결과, 항공서비스교육에 있어 만족도에 영향을 미치는 독립변수는 5개로 상황평가(C)의 교육목표, 투입평가(I)의 인적자원, 과정평가(P)의 상호작용, 프로그램관리, 산출평가(P)의 직무성과가 만족도에 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 상황(C)영역의 경우 서비스교육의 목표와 내용이 일치할수록, 교육목표의 실현가능성이 높을수록, 교육목표가 명확할수록 교육에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다. 과정(P)의 경우, 상호작용 요인 중 교관이 교육생을 격려해주며 교관과 커뮤니케이션이 잘될수록, 교육생 간의 팀워크 동료의식이 높을수록, 프로그램관리 요인 중 교육시간이 적정하고 교육내용의 이해가 쉽고 운영계획서대로 교육내용이 일치할수록 만족도에 미치는 영향은 긍정적으로 나타났다. 또한 산출(P)의 직무성과 요인 중 업무성과 향상에 도움을 주고, 서비스교육을 받은 후 업무의 태도에 대한 변화와 활용정도가 높을수록 교육의 만족도에 좋은 영향을 미치고 있는 것을 알 수 있다.

하지만 투입영역 중 인적 자원의 경우 교관의 성실성, 수업시간 준수정도, 전문성 등이 증가할수록 교육에 대

한 만족도는 감소하는 것으로 나타났다. 따라서 철저하고 체계적인 교육의 운영보다는 교육생에게 만족감을 줄 수 있는 다양한 교수방법을 개발하고, 특히 교관들이 교육생에게 동기부여를 할 수 있는 교육생에 대한 개별적 관심과 격려가 더욱 필요하다고 판단된다[15].

표 5. 만족도 영향요인분석

종속변수 : 만족도(M=3.80, SD=.783)							
독립변수	비표준화계수		표준화계수	t값	유의확률	VIF	
	회귀값(B)	표준오차	Beta				
상황(C)	교육목표(C)	0.231	0.071	0.211	3.263*	0.001	2.310
	교육환경(C)	0.084	0.065	0.083	1.289	0.199	2.289
	요구진단(C)	0.037	0.066	0.035	0.568	0.571	2.084
투입(I)	물적자원(I)	0.130	0.069	0.122	1.887	0.061	2.314
	인적자원(I)	-0.162	0.077	-0.157	-2.099*	0.037	3.060
	학습내용(I)	0.050	0.077	0.049	0.654	0.514	3.071
과정(P)	상호작용(P)	0.271	0.077	0.236	3.527*	0.001	2.466
	프로그램관리(P)	0.242	0.070	0.208	3.471*	0.001	1.984
	교육지원(P)	0.073	0.060	0.071	1.208	0.229	1.879
산출(P)	직무성과(P)	0.167	0.074	0.151	2.242*	0.026	2.479
상수		-.436					
R ² (Adjusted R ²)		.654(.636)					
F값		35.985					

*p<0.05

4. 재추천에 영향을 미치는 요인

CIPP모형을 활용하여 항공서비스교육의 재추천에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위해 회귀분석 실시결과, 이 회귀식은 R²값이 .610로 독립변수가 종속변수인 항공사 서비스교육의 재추천 정도를 약 61.0%를 설명하고 있다. F값이 29.773으로 95% 유의수준에서 회귀모형이 적합한 것을 알 수 있다.

항공서비스교육에 있어 재추천에 영향을 미치는 독립변수는 5개로 상황평가(C)의 교육목표, 요구진단, 과정평가(P)의 상호작용, 교육지원, 산출평가(P)의 직무성과가 재추천에 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 상황(C)영역에서는 교육목표가 높을수록, 과정(P)의 경우 상호작용요인, 즉 교관이 교육생을 격려해주고 교관과

교육생 간의 커뮤니케이션이 잘될수록, 교육생 간의 팀워크와 동료의식이 높을수록 타인에의 추천정도가 높은 것으로 나타났다. 또한 교육지원 요인, 즉 전담인력이 충분하고 교육생 인원이 적당할수록 다른 사람에게서 서비스 교육을 재추천 하는데 긍정적인 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

표 6. 재추천 영향요인분석

종속변수 : 재추천(M=3.65, SD=.854)							
독립변수	비표준화계수		표준화계수	t값	유의확률	VIF	
	회귀값(B)	표준오차	Beta				
상황(C)	교육목표(C)	0.170	0.082	0.142	2.070*	0.040	2.310
	교육환경(C)	0.069	0.075	0.062	0.911	0.363	2.289
	요구진단(C)	-0.160	0.076	-0.137	-2.102*	0.037	2.084
투입(I)	물적자원(I)	0.051	0.080	0.044	0.638	0.524	2.314
	인적자원(I)	0.028	0.090	0.024	0.307	0.759	3.060
	학습내용(I)	0.032	0.089	0.029	0.365	0.716	3.071
과정(P)	상호작용(P)	0.216	0.089	0.173	2.429*	0.016	2.466
	프로그램관리(P)	0.116	0.081	0.092	1.440	0.152	1.984
	교육지원(P)	0.158	0.070	0.141	2.278*	0.024	1.879
산출(P)	직무성과(P)	0.430	0.086	0.355	4.984*	0.000	2.479
상수		-.564					
R ² (Adjusted R ²)		.610(.590)					
F값		29.773					

*p<0.05

한편 직무성과가 높을수록 재추천에 영향을 주는데 특히 직무성과(Beta=.355)요인이 재추천에 가장 많은 긍정적인 영향을 미치고 있음을 알 수 있었다.

하지만 항공사에 대한 요구진단의 경우 교육의 필요성과 요구의 반영정도가 높을수록 교육의 재추천에 부정(-)의 영향을 주었는데, 이는 항공사 측면의 요구를 보다 많이 반영한 서비스교육은 오히려 교육생에게 역효과를 나타내고 있음을 알 수 있다. 따라서 항공사 입장에서의 요구반영보다는 서비스교육을 수강하는 교육생의 요구(needs)를 파악하고, 이를 서비스교육과 연계하는 시스템을 개발해야 할 것이다.

5. 항공서비스교육 만족도와 재추천에 영향 요인 비교

항공서비스교육의 만족도와 재추천에 미치는 요인을 분석한 결과, 상황(C)평가 영역의 교육목표, 과정(P)평가 영역의 상호작용, 산출(P)평가 영역의 직무성과는 모두 긍정적인(+) 영향을 미치는 공통요인으로 나타났다. 특히 서비스교육의 만족도는 과정(P)평가 영역의 프로그램의 관리가 긍정적 영향을 많이 미치는 것으로 나타났으며, 타인에게 교육을 추천할 경우 교육지원요인이 긍정적인 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 이러한 결과는 기존의 서비스교육의 투입이 결과에 영향을 준다는 단편적 관점에서 벗어나 교육의 과정이나 교육환경 등이 서비스교육의 최종적 성과에 중요한 요인임을 확인시켜준다는 데 본 연구의 시사점이 크다고 볼 수 있다.

따라서 교육생의 요구를 반영한 교육프로그램 개발과 이를 관리하는데 더욱 주력할 필요가 있으며, 서비스교육을 추천하기 위해서는 교육생에 대한 적절한 인원관리와 더불어 전문성을 갖춘 전담인력의 배치가 필요하다라는 것을 알 수 있다.

표 7. 만족도와 재추천 영향요인 비교

기울기 (slope)	CIPP	전반적 만족도	타인에의 추천정도
정(+)	상황(C)	· 교육목표	· 교육목표
	투입(I)	-	-
	과정(P)	· 상호작용 · 프로그램관리	· 상호작용 · 교육지원
	산출(P)	· 직무성과	· 직무성과
부(-)	상황(C)	-	· 요구진단
	투입(I)	· 인적자원	-
	과정(P)	-	-
	산출(P)	-	-

그러나 투입영역의 인적자원요인은 전반적인 서비스교육의 만족도를 향상시키는데 부정적으로 작용하였으며, 교육을 추천할 경우는 항공사의 요구가 잘 반영되어야 하는 부분은 오히려 부정적인(-) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 항공사 서비스교육의 만족도를 높이기 위해서는 다양한 프로그램 개발과 운영방법이 필요하며, 교육훈련프로그램은 회사차원에서 이루어

어지는 것보다는 고객접점에서 업무를 수행하는 종사자의 요구를 정확히 이해하고 반영하여 고객에게 피드백 되어야 한다[29].

V. 결론 및 시사점

본 연구는 항공서비스교육에 대해 CIPP모형을 적용하여 평가를 하였다. CIPP모형의 상황평가, 투입평가, 과정평가, 산출평가를 중심으로 요인을 도출하고 서비스교육의 만족도와 재추천에 영향을 미치는 요인을 분석해 보았다. 그 결과 만족도에는 교육목표, 상호작용, 프로그램관리, 직무성과 등의 요인이 긍정적(+)인 영향을 미쳤으며, 인적자원요인은 부정적(-)인 영향을 주었다. 또한 서비스교육의 재추천에는 교육목표, 상호작용, 교육지원, 직무성과 등의 요인이 정(+)의 요인으로 작용하였으며, 요구진단이 부(-)의 요인으로 영향을 미쳤다. 따라서 서비스교육의 만족도를 높이기 위해서는 교관의 다양한 교수기법의 개발과 더불어 교육의 목표, 상호작용, 프로그램 관리, 직무성과를 높여야 하며, 서비스교육의 재추천을 높이기 위해서는 항공사의 요구진단보다는 교육생의 요구를 반영하고 교육목표, 상호작용, 교육지원, 직무성과 등의 만족도를 높일 필요가 있다고 사료된다[6][14][15][29].

이상의 연구결과를 바탕으로 CIPP평가모형을 적용한 항공서비스교육 평가를 통해 시사점을 도출해보면 다음과 같다. 첫째, 상황평가에서는 교육훈련이 계획 및 시행되기 전에 매우 중요한 영역이므로 교육목표와 교육내용의 일치, 서비스교육 이수 후 서비스현장에서 실무를 담당하는 승무원의 역량을 향상시킬 수 있는 차별화된 교육운영이 도입되어야 한다.

둘째, 투입영역에서는 교육의 전문성을 확보하기 위해 교관의 전문성과 체계적인 교육시스템을 갖추어야 한다. 무엇보다 인적서비스의 중심인 객실승무원들에게 직급별 서비스 전문분야에 대한 차별화된 교육기회를 제공해야 할 것이다.

셋째, 과정영역에서는 원활한 교육운영을 위해 교관과 교육생 간의 활발한 커뮤니케이션과 동료의식을 통

한 교육활동들이 필요하다고 판단된다. 또한 교육운영과 방법에 대한 합리적인 평가를 통해 현 상황의 서비스교육에 대한 객관적인 정보를 확보할 수 있다.

넷째, 산출영역에서는 서비스교육훈련 이수 후 지식, 기술, 태도 등이 직무성취에 반영될 수 있도록 하는 것은 매우 중요하다. 즉 교육훈련전이를 통한 직무성취는 교육훈련의 필요성을 부각시키며, 서비스교육의 재평가를 통해 서비스교육의 지속·보완 사항을 알려줌으로써 전문적이고 체계적인 서비스교육을 구축할 수 있게 한다.

이러한 시사점에도 불구하고 본 연구는 CIPP모형을 활용하여 항공사에서 실시하는 서비스교육을 평가하였는데 모든 항공사의 서비스교육을 전수조사 할 수 없는 현실의 한계성으로 일반화하기에는 어려운 점이 있다.

따라서 본 연구에서는 5개의 항공사를 표본으로 설정하였는데 후속연구에는 외국항공사의 서비스교육을 다 포함시키기는 어렵더라도 모든 국내항공사의 서비스교육이라도 전수 조사하여 평가한다면 의미있는 연구가 될 수 있을 것이다. 그럼에도 불구하고 기업의 교육훈련평가에 많이 사용되고 있는 CIPP모형을 항공사 서비스교육에 적용하여 상황, 투입, 과정, 산출 등의 단계별 인식수준을 분석해 보고, 만족도나 재추천에 미치는 요인을 규명해 냄으로써 항공사의 경쟁력을 향상시키고, 향후 항공사 서비스교육의 방향을 정하는데 중요한 피드백 역할을 할 수 있을 것으로 생각된다.

참 고 문 헌

- [1] 강미연, *항공사 승무원 문화에 나타난 여성성 분석*, 서강대학교 언론대학원 석사학위논문, 2000.
- [2] 김문경, *CS 교육 프로그램이 직무 만족과 직무 성과에 미치는 영향: A 항공사를 중심으로*, 숙명여자대학교 호스피탈리티 경영전문대학원 석사학위논문, 2008.
- [3] 김상범, 박수진, 이수범, “AHP를 활용한 항공사 교육훈련프로그램의 우선순위에 관한 연구: 항공사 관리직급을 대상으로”, *호텔외식경영연구*, 제21권, 제1호, pp.209-220, 2012.
- [4] 김소영, 이영민, 최영섭, 홍성민, “CIPP 평가모형과 Kirkpatrick 평가모형을 활용한 중소기업 훈련 컨소시엄 사업의 성과 평가연구”, *직업교육연구*, 제30권, 제1호, pp.51-74, 2011.
- [5] 김안국, “기업 교육훈련의 생산성 효과 분석”, *경제학연구*, 제50집, 제3호, pp.341-367, 2010.
- [6] 나운서, 김홍범, “항공사 객실승무원의 교육훈련 프로그램 개발”, *항공경영학회 춘계학술대회*, pp.101-116, 2010.
- [7] 류수민, 송영수, “CIPP 평가모형을 적용한 대기업 신입사원 입문교육 만족도에 관한 연구-H그룹(기업집단)을 중심으로-”, *HRD연구*, 제14권, 제1호, pp.47-71, 2012.
- [8] 박인혜, 장대성, 김민수, “항공사 여승무원들의 경력기간 및 서비스 직무태도가 창업 자신감에 미치는 영향에 관한 연구”, *대한경영학회지*, 제24권, 제3호, pp.1775-1795, 2011.
- [9] 박혜영, “항공사 객실승무원의 역량요인에 관한 실증적 분석”, *경영연구*, 제21권, 제3호, pp.29-56, 2006.
- [10] 박혜원, “항공사 직원들이 지각한 교육훈련 내용의 중요도-실행도 불일치에 관한 연구”, *호텔리조트연구*, 제9권, 제2호, pp.145-157, 2010.
- [11] 배을규, “기업 교육훈련 평가정보에 대한 이해관계자의 인식수준 비교분석”, *농업교육과 인적자원개발*, 제37권, 제1호, pp.175-197, 2005.
- [12] 배호순, *교육프로그램 평가론*, 원미사, 2008.
- [13] 서우석, 김진모, 전영욱, “CIPP모형에 기반한 국립환경 인력개발원의 공무원 환경교육에 대한 평가”, *환경교육*, 제20권, 제1호, pp.106-117, 2007.
- [14] 송영수, “대학 영어전용강좌(EMI)의 학습 만족도에 영향을 미치는 요인-CIPP 평가모형을 바탕으로-”, *교육정보미디어연구*, 제14권, 제3호, pp.61-84, 2008.
- [15] 원혜영, *서비스 교육훈련이 직무만족과 직무 성과에 미치는 영향에 관한 연구*, 세종대학교 석사학위논문, 2007.

- [16] 유시정, 양태식, 오종철, “조직특성과 서비스몰입이 서비스 품질에 미치는 영향에 관한 탐색적 연구-국내 서비스업을 중심으로-, 기업경영연구, 제26권, pp.1-24, 2008.
- [17] 유명만, “성찰적 설계 예술적 관점에서 본 수업 설계자 육성방안 재고”, 교육공학연구, 제12권, 제1호, pp.1-26, 1996.
- [18] 윤명희, 김진화, 김현희, 박성실, “대학의 산학협동 인턴십 프로그램 평가”, 직업교육연구, 제25권, 제3호, pp.183-206, 2006.
- [19] 이규녀, 최완식, 박기문, “인재개발 교육프로그램의 평가준거 개발을 위한 기초연구”, 대한공업교육학회지, 제34권, 제2호, pp.179-204, 2009.
- [20] 이세윤, *항공사 승무원 서비스교육 경력개발을 통한 직무만족, 고객 지향성이 업무 성과에 끼치는 영향*, 경희대학교 대학원 석사학위논문, 2009.
- [21] 이영민, 최영섭, 홍성민, “CIPP평가모형 구성요소에 기초한 중소기업 훈련 컨소시엄 운영기관 담당자의 인식조사”, 인력개발연구, 제11권, 제2호, pp.91-113, 2009.
- [22] 이중만, 양해봉, 신준우, 설정선, “CIPP모형을 활용한 IT분야 산학협업 인턴십 프로그램에 대한 평가”, 한국콘텐츠학회논문지, 제10권, 제1호, pp.457-467, 2010.
- [23] 이현정, *항공사 객실승무원의 직업가치관, 직무만족, 팀 몰입 및 서비스 성과에 관한연구*. 세종대학교 석사학위논문, 2012.
- [24] 장창권, *서비스 프로세스 요인이 고객만족에 미치는 영향 연구: 국내 항공사를 중심으로*, 경기대학교 서비스경영전문대학원 석사학위논문, 2005.
- [25] 전화춘, *초등학교 특별보충과정 프로그램 평가 척도개발-CIPP 평가모형의 적용*, 부산대학교 대학원 석사학위논문, 2009.
- [26] 정민주, “서비스교육이 자기효능감과 서비스 지향성에 미치는 영향에 관한 연구-항공서비스학과 학생을 대상으로-”, 한국향행학회 논문지, 제15권, 제6호, pp.1082-1097, 2011.
- [27] 정민주, *서비스교육훈련이 직원만족과 서비스지향성에 미치는 영향에 관한 연구: 항공사 승무원을 중심으로*, 경기대학교 서비스경영전문대학원 석사학위 논문, 2005.
- [28] 정재삼, “교육 프로그램 개발 모형의 분석”, 교과교육연구, 제2권, 제2호, pp.80-97, 1998.
- [29] 제경미, *서비스교육훈련 프로그램에 대한 만족도가 직장만족에 미치는 영향-K항공사 객실승무원을 중심으로-* 인하대학교 경영대학원 석사학위논문, 2011.
- [30] 한홍련, 김석우, “CIPP모형을 적용한 중학교 방과후 학교 프로그램 평가지표 개발”, 교육과학연구, 제41집, 제1호, pp.151-182, 2010.
- [31] 허운나, “정보공학 교육의 문제와 미래에의 전망”, 교육공학연구, 제9권, 제1호, pp.203-215, 1994.
- [32] U. Al-Turki and S. Duffuaa, “Performance measures for academic departments,” *The International Journal of Educational Management*, Vol.17, No.7, pp.330-338, 2003.
- [33] C. V. Bienstock, W. D. Caro, and R. K. Smith, “Organizational Citizenship Behavior and Service Quality,” *Journal of Service Marketing*, Vol.17, No.4, pp.357-378, 2003.
- [34] R. Burden and T. Proctor, “Creating a sustainable competitive advantage through training,” *Team Performance Management*, Vol.5, No.6, pp.90-95, 2000.
- [35] M. Fatma, “A systems approach to program evaluation model for quality in higher education,” *Quality Assurance in Education*, Vol.14, No.1, pp.37-53, 2006.
- [36] W. W. Ho, W. J. Chen, C. K. Ho, M. B. Lee, C. C. Chen, and W. C. Chou, “Evaluation of the Suicide Prevention Program in Kaohsiung City, Taiwan, Using the CIPP Evaluation Model,” *Community Ment Health Journal*, Vol.47, pp.542-550, 2011.
- [37] J. S. Horng, C. C. Teng, M. H. Lee, and T.

Baum, "Evaluating Higher educational evaluation in UK: Implications on professional evaluation of hospitality, tourism and leisure undergraduate studies in Taiwan," *Journal of Tourism Studies*, Vol.12, No.4, pp.273-294, 2009.

[38] J. L. G. Simson, L. Morrison, D. L. John, "The process and impact of implementing injury prevention projects in smaller communities in New Zealand," *Health Promotion International*, Vol.18, No.3, pp.237-245, 2003.

[39] I. Kang, S. Jeon, and S. Lee, "Investigating structural relations affecting the effectiveness of service management," *Tourism Management*, Vol.26, No.3, pp.301-310, 2003.

[40] F. X. Mahoney, *Human Resource Management: The Handbook of Human Resource Development*, 2nd ed, p.314, 1984.

[41] J. M. Matthews and A. M. Hudson, "Guidelines for Evaluating Parent Training Programs," *Family Relations*, Vol.50, No.1, pp.77-86, 2001.

[42] R. J. Mirabile, "Everything You Wanted to know about Competency Modeling," *Training and Development*, pp.73-77, 1997(8).

[43] A. Ostrom and D. Lacobucci, "Consumer Trade-offs and the Evaluation of Service," *Journal of Marketing*, Vol.59, No.1, pp.17-28, 1995.

[44] J. Phillips, *Handbook of Evaluation and Measurement Methods*(2nd ed.), Gulf, London, 1991.

[45] D. L. Stufflebeam and A. Shinkfield, *Evaluation theory, models, and applications*. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 2007.

[46] D. Stufflebeam, Foundational models for 21st century program evaluation. In D. L. Stufflebeam, G. F. Madaus, and T. Kellaghan(Eds.), *Evaluation models*. Boston: Kluwer Academic Publishers, 2000.

[47] S. A. Taylor and T. L. Baker, "An Assessment of the Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction in the Formation of Consumers Purchase Intentions," *Journal of Retailing*, Vol.70, No.2, pp.163-178, 1994.

저 자 소 개

박혜영(Hye-Young Park)

정회원



- 2004년 8월 : 고려대학교 대학원 교육학과(문학석사)
- 2009년 2월 : 고려대학교 대학원 교육학과(교육학박사)
- 현재 : 호서대학교 항공서비스학과 조교수

<관심분야> : 항공서비스, 인적자원개발(HRD), 교육 프로그램, 서비스 교육평가