

## 서비스교육훈련 품질이 교육성과에 미치는 영향에 관한 연구

이창원(제1저자)

한양대학교 경영대학 교수  
(leecw@hanyang.ac.kr)

백지연(교신저자)

한양대학교 경영연구소 연구원  
(dokmun97@daum.net)

최상의 제품이나 서비스를 제공하기 위해 제품 및 서비스에 대한 품질 평가가 필요하듯이 직원의 자질 개발과 능력 향상을 위해 조직 구성원에게 실시되는 교육훈련의 품질에 대해서도 적절한 평가가 필요하다. 따라서 본 연구는 서비스교육훈련의 서비스 품질을 SERVQUAL 모형을 기반으로 품질요인을 도출하고 교육성과, 서비스품질과의 관계성을 실증분석을 통하여 파악하였다. 도출된 연구가설을 검증하기 위하여 항공사의 서비스접점 직원을 대상으로 유효한 설문지 총150부가 실증분석에 사용되었다. 분석방법으로는 SPSS 21.0을 이용하여 빈도분석, 신뢰도분석, 요인분석, 회귀분석을 실시하였다. 본 연구를 통하여 서비스교육훈련 품질이 교육성과와 서비스품질에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구결과를 바탕으로 교육성과가 효과적이 될 수 있도록 서비스 기업은 서비스교육훈련 품질의 중요성을 인식하고 체계적인 교육훈련 시스템을 구축한다면 직원의 서비스품질 향상을 통해 고객을 위한 고품질의 서비스를 제공할 수 있을 것이다.

주제어: 서비스교육훈련, 교육성과, 서비스품질

### 1. 서론

고객을 만족시키고자 하는 기업 활동은 수익성과 관련되어 있으며, 결국은 시장 내에서 경쟁우위를 차지할 수 있다. 특히 서비스 산업에서는 서비스 전달 과정에서 고객은 서비스 직원과의 접촉이 빈번하며 이는 서비스 접점 구매선택에 영향을 주기 때문에 서비스 접점에서의 직원의 역할이 중요하며 그러한 인적자원의 관리 또한 중요시된다. 최근 제조업 및 서비스업에서는 개인의 역량증진과 성과개선으로부터 기업 내 경영전략을 직접 지원하며 경쟁력을 결정짓는 전략적 수단 그리고 미래 경영 가치를 창출 하는 방안으로까지 그 역할이 확대되고 있다

(Brown 등, 2003; Carrillat, 2007; 김운우와 김지대, 2014; 송영수, 2007; 오중산, 2009). 교육성과의 생산성은 개인의 능력과 동기에 의해 결정되기 때문에 조직 구성원의 동기를 유발할 수 있는 교육훈련은 기업의 생산성을 향상시키는데 중요한 역할을 한다고 하였다. 특히 서비스기업에서는 고객접점 직원에 대한 교육훈련의 중요성이 더욱 중요시되고 있다(Mahoney, 1984). 교육훈련은 직원들로 하여금 전문적인 능력 향상 이외에 태도변화를 통한 직원의 성취동기를 형성시켜 적극성을 증진시키며 조직의 활성화를 촉진시키는 요소가 된다고 하였다(Josiam과 Clements, 1994). 서비스교육훈련의 중요성과 함께 서비스교육훈련을 통해 습득한 지식이나 태도가 서비스현장에 적절하게 적용되는지를

평가하는 것은 교육과정 그 자체의 타당성을 뒷받침 해주는 중요한 자료가 된다. 기존의 기업 내 서비스 교육훈련에 관한 연구들은 교육훈련 요인에 대한 만족도에 관한 연구가 주로 이루어졌다. 또한 교육의 품질에 관한 다수의 연구들은 학생들을 대상으로 한 학교나 교육기관의 교육서비스의 품질에 관한 연구들이 진행되어 왔다(Hill, 1995; 장유정, 2003; 이인경, 2013). 따라서 서비스기업의 서비스교육훈련의 품질과 직원의 서비스품질에 관한 연구는 미비한 실정으로 교육훈련에 대한 체계적인 품질연구의 필요성이 제기된다.

본 연구의 목적은 서비스교육훈련의 품질요인을 도출하고 교육성과, 서비스품질과의 관계성을 실증 연구를 통해 검증함으로써 체계적인 서비스교육훈련을 통하여 직원의 교육만족과 서비스품질 향상은 물론 나아가 고품질의 고객서비스 제공을 도모하고자 하는 것이다. 이를 위하여 관련 선행연구를 고찰하고, 이를 근거로 본 연구를 위한 연구모형이 도출되고 필요한 가설을 수립하였다. 타당한 연구방법론을 활용하여 적절한 통계분석을 하여 연구결과를 도출하고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 2.1 서비스교육훈련 품질

#### 2.1.1 서비스교육훈련

서비스교육훈련이라는 용어는 1980년대부터 사용되기 시작하였으며, 기업 내에서 행해지는 사내경영교육의 하나로 교육훈련과 인력개발을 모두 포함

하는 것으로 조직구성원의 직무성과와 능력 향상 그리고 경력발전을 위한 지식, 기술, 자질 및 행동 개발이라 할 수 있다(Cascio와 Award, 1981). 교육훈련(Educational Training)에 대한 연구는 시대별, 국가별로 그 환경에 따라 의미가 조금씩 다르게 사용되고 있다. 그러나 일반적으로 교육훈련은 직무 요구에 필요한 지식을 습득하도록 하는 과정으로 교육(Education), 훈련(Training), 개발(Development)의 의미를 포함한다. Nadller(1984)는 피훈련자가 실제로 수행하고 있는 업무의 적용과 관련시켜 훈련, 교육 그리고 개발의 측면으로 구분하고 있다. 이와 달리 Gomez-Mejia 등(1995)은 훈련과 교육을 구분하지 않고, 단지 훈련과 개발을 엄격히 구분하여 개념을 정의하였다. 또한 Brown 등(2003)은 기업교육의 일환인 서비스교육훈련은 교육훈련과 인력개발을 포함하는 것으로 직원의 직무성과, 능력향상, 그리고 경력 발전을 위한 지식·기술·자질·행동의 개발을 의미한다고도 말하였다.

서비스교육훈련에 대한 개념을 국내 선행연구들에서 살펴보면 서비스교육을 통해 고객의 재방문을 유도하여 조직의 성장발전과 장기적 성과를 달성하고자 하는 것(이성석, 2004)으로 혹은 교육적 목적 달성에 관련된 유형, 무형의 서비스를 교육함으로써 고객에게 물리적, 정신적 만족을 실현시켜주는 일체의 활동이라 하였다(김광근과 도은숙, 2005). 고선희와 김영택(2009)은 서비스교육훈련을 개개인의 필요한 지식과 기술을 습득하고 고객우선적인 업무 수행을 위한 체계적이고 의도적인 교육활동이라 정의하였다. 서비스교육훈련에 관한 선행연구들을 살펴보면 서비스교육훈련의 영향에 관한 연구들이 주로 이루어져 왔다(고선희와 김영택, 2009; 박영실, 2011; 최민석 등, 2011; 허대중, 2005). 항공사의 서비스교육훈련에 관한 연구로는 박소연(2006)

은 항공사 객실승무원 관련학과의 교육훈련 전이성과 증진 및 향상을 위한 교육훈련 프로그램 개발과 조직특성이 교육훈련의 실무전이에 어떠한 조절적 역할을 하는지를 파악하기 위한 연구를 하였다. 이창원과 김미정(2014)은 항공서비스품질의 만족, 신뢰 및 재구매 효과에 관한 연구를 하고 이들 간의 관련성을 분석하였다. 박완순(2009)은 항공사 서비스 교육훈련이 서비스능력과 서비스 성향을 매개로 고객지향성에 미치는 영향연구에서 정(+)영향관계가 있다는 결과를 도출하였다. 본 연구에서는 서비스교육훈련을 직원들이 원활한 업무수행을 위해 필요한 지식이나 고객응대 기술 등을 습득하게 함으로써 개인의 능력향상은 물론 고품질의 서비스를 제공할 수 있는 조직적 능력을 배양하는 것으로 정의하고자 한다.

### 2.1.2 서비스교육훈련 품질의 구성차원

대부분의 서비스품질에 관한 선행연구들에서는 지각된 서비스품질의 측정을 위해 Parasuraman 등(1988)이 개발한 SERVQUAL 척도를 이용해 왔다. SERVQUAL의 항목들은 서비스속성에 응답하도록 하는 Likert 척도의 형식으로 22개 속성에 대하여 5개의 차원인 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성으로 구분하여 서비스산업에 적용해왔다. 이러한 측정방법은 응답자들의 기대와 경험의 불일치를 통하여 22개의 속성에 대하여 지각된 차이점을 가지고 서비스 품질을 측정하였으며 교육훈련에 관련 하여서도 SERVQUAL 척도를 이용한 연구들이 있다(Ford 등, 1993). 교육훈련에 대한 서비스품질의 구성요인을 살펴보면 Parasuraman 등(1988)이 주장한 5개의 차원을 그대로 적용한 연구들이 많으며 특성에 맞게 수정 보완한 연구들도 있다. 김광

근과 도은숙(2005)은 서비스교육품질이 교육만족과 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구에서 선행 연구들을 바탕으로 서비스교육 품질의 요인을 유형성, 신뢰성, 확신성, 공감성으로 구성하였다. 최민석 등(2011)은 기업의 교육서비스 품질이 구성원 만족과 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구에서 교육훈련 서비스 품질을 공감성, 신뢰성, 유형성, 확신성 등 4개 요인으로 구분하였다. 위와 같은 선행연구들을 바탕으로 본 연구에서도 SERVQUAL의 평가 척도와 요인을 바탕으로 하여 서비스교육훈련의 서비스 품질을 5개 차원을 구성하였다.

## 2.2 교육성과

기업교육에서 교육성과란 교육훈련을 통하여 학습이란 결과를 현장에서의 직무수행 활동에 적응시켜서 제품이나 서비스의 질이 향상되고 생산성이 향상되는 결과를 가져오는 것을 뜻하는 것이다. 교육훈련은 교육훈련 과정이 끝나는 시점과 교육훈련 종료 후 최소 6개월 동안 종사원의 태도와 행동에 긍정적 영향을 미칠 것이라는 가설의 검증을 통하여 교육훈련의 유효성을 측정할 수 있음을 나타내었다. 교육훈련 성과란 교육훈련을 통해서 교육생 개인의 성장요구가 충족되고 직무의 수행능력이 향상된다고 하였으며 궁극적으로는 교육생이 소속된 기업의 생산성 향상과 제품, 서비스의 질적인 향상을 의미한다고 하였다. 서비스교육훈련의 교육성과 요인을 선행 연구를 토대로 하여 교육만족의 측면에서 교육훈련의 성과를 측정하였다((Miller, 1990; 고선희와 김영택, 2009). 이기환(2003)의 연구에서는 교육만족의 개념을 학습자가 학습을 함으로서 성취, 안정, 보상 등을 얻을 수 있을 것이라는 기대에 대한 개인의 감정이라고 정의하였다. 허대중(2005)은 서비스

교육훈련에 대한 교육만족의 개념을 '서비스 교육훈련에 참여하는 피교육자에게 교육담당자의 자질, 교육내용, 교육시설, 교육방법, 교육기관 직원의 서비스 등에 대하여 우호적으로 생성되는 정서나 감정 상태로 그 결과가 마음에 부족함이 없이 흐뭇하게 느끼는 정도'라고 정의 하였다. Smith와 Offerman (1989)은 교육훈련 만족의 주요 내용에 대하여 학습자의 다양한 요구에 초점을 맞추어 교육내용과 교육방법에 대한 만족 외에도 교육환경이나 담당직원에 대한 만족에 대하여 강조하였다. 아무리 우수한 교육내용과 교육방법을 통해 교육훈련이 수행되어도 교육시설과 설비, 담당직원의 서비스, 인간관계 등이 미흡하다면 인간의 다양한 욕구를 충족시키지 못해 불만족을 느낀다고 하였다.

이상의 선행연구들을 고찰해 본 결과 교육훈련에 대한 교육만족에 관하여 학자들에 따라 약간의 차이를 보이는데 교육만족에 대한 핵심적인 내용은 강사에 관한 만족, 교육내용에 관한 만족, 교육방법에 관한 만족, 교육시설 및 환경에 관한 만족, 교육 담당직원 서비스에 관한 만족 등의 항목이 공통적으로 제시되고 있음을 알 수 있다. 본 연구에서 교육성과는 선행연구를 토대로 교육에 대한 전반적인 만족으로 직원의 교육 이수 후 개개인이 느끼는 감정의 만족·불만족에 대한 평가 정도로 정의하며 교육내용에 대한 만족, 교육시설 및 환경, 교육방법, 강사, 교육 전반에 대한 만족 등으로 구성하고자 한다.

### 2.3 서비스품질

서비스품질에 대한 연구는 오래 전부터 연구되어 오고 있으나 그 개념은 연구자나 상황에 따라 다양하게 정의되고 있다(Babakus와 Boller, 1992). Gronroos(1984)는 서비스 품질을 고객의 지각된

서비스와 기대한 서비스의 비교평가의 결과라고 정의하고, 서비스품질은 고객의 기대, 기술적·기능적 특성, 이미지와 같은 제 변수와 함수관계에 있다고 하였다. Cronin와 Taylor(1992)는 지각된 서비스 품질이란 특정서비스에 대한 장기적이고 전체적인 평가를 의미하는 태도로서 개념화되고 측정되어야 한다고 지적하면서 서비스품질이 고객만족의 선행요인이라고 주장했다. Parasuraman 등(1985)은 서비스 품질은 '특정 서비스의 우수성과 관련되어 갖는 개인의 전반적인 판단 혹은 태도'로 정의하였고 이 개념이 일반적으로 많이 인용되고 있다(이학식과 김영, 1999). 또한 Parasuraman 등(1988)은 그들의 품질에 대한 정의를 기초로 서비스 품질을 측정하는 다항목적도인 SERVQUAL을 처음으로 개발하였다. SERVQUAL은 서비스 품질의 10가지 결정요인을 5가지 차원으로 재구성하고, 이것을 측정하기 위하여 '기대'를 측정하는 22개 항목과 '성과'를 측정하는 22개 항목으로 구성된 성과와 기대와의 차이에 의해 서비스를 측정하는 도구이다. 이에 Cronin과 Taylor(1992)는 서비스 산업을 대상으로 한 연구결과에서 SERVQUAL가 SERVPERF가 더욱 안정적인 척도임을 발견하였다. 또한 SERVPERF는 서비스 품질을 잘 측정해 주면서도 기대와 성과를 따로 측정할 필요가 없다는 간편성이 있어 효과적이면서 동시에 효율적인 측정도구로 인식되고 있다. 최근에 많은 연구자들이 기대를 생략하고 성과에만 기초한 서비스 품질 측정을 하고 있다(Carrillat 등, 2007; 이유재와 라선아, 2006). 항공관련 산업에 대한 서비스 품질에 관한 연구로는 항공서비스 품질 측정방법에 관한 연구(Chou 등, 2011; 장대성, 2003; 지성구와 홍석기, 2005)와 항공서비스 품질의 중요도에 관한 연구(De Jager 등, 2012; Liou, 2011; 김계섭과 조주은, 2005; 김병현, 2013)와

항공사 서비스품질 평가에 관한 연구(김성태, 2013; 송성인과 조주은, 2005; 안희정과 김현준, 2014; 조동진 등, 2001)등이 주를 이룬다. 또한 최근 들어 항공사 e-서비스품질에 관한 연구(김미정, 2013; 오지경, 2007; 천덕희와 전영상, 2011)도 활발히 이루어지고 있다.

본 연구는 SERVQUAL 척도를 바탕으로 성과에 대한 지각만을 측정하도록 문항을 구성하였으며 서비스 품질을 항공사 서비스에 있어 점점 고객들을 대하는 서비스태도와 품질에 대한 직원의 인지로 정의하고 연구에 적용하였다.

### III. 연구방법

#### 3.1 연구모형

본 연구에서는 서비스교육훈련 품질, 교육성과, 서비스품질간의 관계를 분석하기 위해 <그림 1>과

같이 연구모형을 설정하였다.

#### 3.2 가설설정

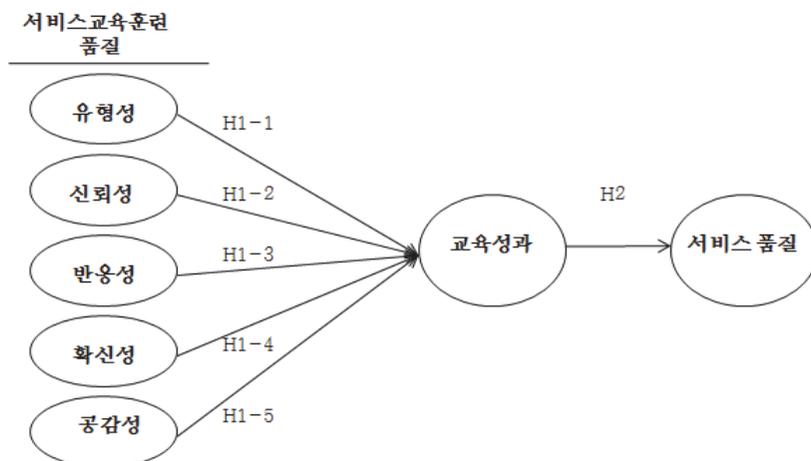
##### 3.2.1 서비스교육훈련 품질과 교육성과의 관계

서비스교육훈련과 교육성과와 관련된 연구에서 교육서비스품질요인이 교육성과에 정(+ )의 영향을 미치는 결과를 나타내었다. 교육서비스품질이 전반적으로 높을수록 만족도가 높아지는 결과가 나타났다. 교육서비스품질이 교육만족의 선행변수로서 긍정적인 영향을 미치는 연구결과가 나타났다(Hill, 1995; 김광근과 도은숙, 2005; 차수련과 채연수, 1999). 본 연구에서는 이러한 선행연구의 결과들을 토대로 서비스교육훈련의 품질과 교육성과간의 연구가설을 다음과 같이 설정하였다.

가설 1: 서비스교육훈련 품질은 교육성과에 유의한 정(+ )의 영향을 미칠 것이다.

1-1: 서비스교육훈련 품질의 유형성 요인은 교

<그림 1> 연구모형



육성과에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.

- 1-2: 서비스교육훈련 품질의 신뢰성 요인은 교육성과에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.
- 1-3: 서비스교육훈련 품질의 반응성 요인은 교육성과에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.
- 1-4: 서비스교육훈련 품질의 확신성 요인은 교육성과에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.
- 1-5: 서비스교육훈련 품질의 공감성 요인은 교육성과에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.

### 3.2.2 교육성과와 서비스품질의 관계

조직의 내부서비스란 직원만족을 의미하며 직원만족도가 높을수록 그들이 제공하는 서비스품질이 향상된다고 하였다. 서비스교육훈련으로 인해 얻어진 서비스 기술과 태도 등은 직원들의 직장 안팎의 개인적인 삶에 적용되어 커뮤니케이션 및 인간관계에도 영향을 미치며 이러한 개인적인 이득으로 인해 일에 대한 자부심과 호감이 향상되고 자신감이 쌓이며 업무를 더욱 잘 해내고자 노력할 것이라고 하였다. 서비스교육훈련을 통한 교육만족이 민원행정의 서비스 품질에 영향을 미친다는 것을 실증하였으며 고선희와 김영택(2009)의 연구에서 서비스 교육훈련에 대한 교육성과가 서비스품질에 유의한 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미친다는 연구결과가 나타났다(Davis, 1982; Hallowill 등, 1996; Hensher, 2014; Jemmasi 등, 2011; 김민주와 박종우, 2011; 허대중, 2005). 이와 같은 연구들을 바탕으로 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

가설 2: 교육성과는 서비스품질에 유의한 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.

### 3.3 변수의 조작적 정의

〈표 1〉은 변수의 조작적 정의를 나타내고 있다. 서비스교육훈련품질은 종사원들이 원활한 업무수행을 위해 필요한 지식이나 고객응대 기술 등을 습득하게 함으로써 고품질의 서비스를 제공할 수 있는 조직적 능력을 배양하는 것으로 정의하였다. 교육훈련 품질의 유형성은 교육장의 외관적 환경 및 강사의 용모등 시각적이고 외형적인 것으로 교육장 내부 환경 및 분위기, 강사의 용모 및 복장, 최신 설비 보유 등을 포함하였다. 신뢰성은 강사가 정해진 교육을 정확하게 제공하기 위한 태도나 행동으로 교육기록 유지, 교육생에 대한 관심과 성의, 일정에 따른 강의진행, 정해진 교육시간 준수 등을 포함하였다. 반응성은 교육생에게 신속하게 강의에 대한 서비스를 제공하기 위한 태도로서 교육생의 요구에 대한 신속한 처리, 의문점 즉각 해결, 강사의 자발적인 도움. 교육제공 미리 통지 등을 포함하였다. 확신성은 교육에 필요한 강사의 지식과 태도로서 강사의 전문 지식, 강사의 친절한 태도, 강사의 편안함 제공, 강사의 교육태도 등을 포함하였다. 공감성은 교육생에 대한 이해와 교육생의 편의와 혜택을 고려하는 것으로 교육생에 대한 개별적 배려, 편리한 교육일정, 교육 요구 파악, 업무에 도움되는 프로그램 제공 등을 포함하였다. 교육성과는 교육에 대한 전반적인 만족으로 서비스 교육을 받은 후 종사원들이 교육에 대해 만족하는 인식의 정도로 정의하고 교육내용, 교육시설, 교육방법, 강사의 자질·교육에 대한 전반적인 만족을 포함하였다. 서비스품질은 서비스 접점 직원들이 고객을 대하는 서비스 태도와 품질 대한 직원의 인지라고 정의하였다. 서비스품질의 유형성은 시설의 청결도, 직원의 용모 등 시각적이고 외형적인 것으로 근무공간의 청결도, 직원의 복장과 용

〈표 1〉 변수의 조작적 정의

변수	조작적정의	측정변수	척도	선행연구
서비스교육 훈련품질	종사원들이 원활한 업무수행을 위해 필요한 지식이나 고객응대 기술 등을 습득하게 함으로써 고품질의 서비스를 제공할 수 있는 조직적 능력을 배양하는 것	유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성	7점 리커트	Parasuraman 등(1988); 김광근 과 도은숙(2005); 장유정(2003); 최민석 외(2011)
교육성과	교육에 대한 전반적인 만족으로 '서비스 교육을 받은 후 종사원들이 교육에 대해 만족하는 인식의 정도'	교육내용, 교육시설, 교육 방법, 강사자질 만족, 교육의 전반적 만족	7점 리커트	Smith와 Offerman(1989); 김광근과 도은숙(2005); 고선희와 김영택(2009)
서비스품질	항공사 서비스에 있어 '점점 직원들이 고객을 대하는 서비스 태도와 품질 대한 직원의 인지'	유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성	7점 리커트	Parasuraman 등(1988); 김병재와 양석준(2009); 허대중(2005)

모, 최신설비 제공 등을 포함하였다. 신뢰성은 약속된 서비스를 정확하게 수행하기 위한 직원의 태도로서 직원의 고객에 대한 관심과 성의, 업무기록 유지, 약속한 업무처리 완수, 시간 내 업무처리 준수 등을 포함하였다. 반응성은 고객에게 신속한 서비스를 제공하려는 태도와 행동으로 신속한 고객대응, 자발적인 고객 요구의 파악, 즉각적인 고객서비스, 업무처리시간 미리 안내 등을 포함하였다. 확신성은 서비스에 필요한 지식과 예의를 갖추려는 노력정도로 고객에 대한 친절한 응대, 고객에게 편안함 제공, 확신성 있는 응대태도, 적합한 업무지식과 능력 등을 포함하였다. 공감성은 고객에 대한 충분한 이해와 원활한 의사소통, 고객의 이용용이성을 높이려는 태도와 행동으로 고객에게 편리한 업무시간, 고객의 이익 배려, 고객을 이해하려는 노력, 고객에게 개별적인 관심 등을 포함하였다.

### 3.4 자료수집 및 표본특성

본 연구에서는 다양한 문헌연구와 실무자 및 전

문가 그룹과의 인터뷰를 통해 설문문항을 선정하였고 사전조사를 통해 측정항목들의 적절성을 검증받았다.

본 연구의 대상은 국내 항공사의 서비스접점 직원으로 기업 내 서비스교육을 이수한 직원들을 대상으로 하였으며, 설문지를 통한 자기기입법을 실시하여 2013년 3월 1일부터 교육이수 전에 70명의 유효응답자에게 서비스품질을 측정하였으며 교육이수 후 서비스훈련품질, 교육성과, 서비스품질을 측정하기 위하여 이수 전 70명을 포함 한 총 160부를 배포하여 이 중에서 156부가 회수되었으며 무응답 등 결측치를 제외한 유효표본 150부를 통계검정에 사용하였다(응답율=93.75). 본 연구에서는 독립변수와 종속변수를 동일한 방법으로 측정됨으로 인하여 발생하는 오류인 동일방법편의(common method bias)의 문제는 연구설계 단계에서 측정 변수별 측정시기와 측정환경을 분리하여 측정하도록 하였다. 또한 자료수집 단계에서 각 변수의 측정항목의 순서를 상이하게 배열함으로써 오류를 최소화시키도록 노력하였다. 또한 무응답편의(non-response bias)는 표

본조사에서 표본으로 선택된 대상자들 중 일부로부터 원하는 정보를 얻지 못하는 경우 발생하는 편이로서 이를 해결하기 위하여 본 연구에서는 무응답 층을 고려하여 가중값 조정(weighting adjustment)을 한다는 것은 현실적으로 어려움이 많기 때문에 무응답 자료를 분석에서 제외하는 방법을 활용하였다. 따라서 샘플링 적격성(sampling adequacy)을 분석하기 위하여 Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)를 활용하였다. KMO 지표가 서비스교육훈련 품질 변수에 대하여 0.6 이상을 나왔고(KMO = 0.913), 서비스 품질 변수에 대해서도 0.6이상으로 (KMO= 0.935) 전반적인 샘플링 적격성을 확보하였다.

분석방법으로는 SPSS 21.0 for Windows를 이용하여 빈도분석(frequency analysis)을 비롯하여 신뢰도분석(reliability analysis), 요인분석(factor analysis), 회귀분석(regression analysis)을 실시하였다. 본 연구의 설문문항은 서비스교육훈련의 서비스품질 부분으로 직원이 서비스교육에 대해 어느 정도 만족하는지에 대한 지각 측정문항으로 19 문항, 교육성과 부분으로 5개 문항, 서비스 품질부

분으로 19문항으로 구성하였고, 7점 리커트 척도를 사용하였으며 응답자의 통계적 분석을 위한 측정문항으로 응답자의 성별, 연령, 학력, 근속기간, 총 근무경력 등 4개 문항으로 구성하였다.

#### IV. 분석결과

##### 4.1 신뢰성 분석

본 연구에서는 측정항목의 신뢰성 검정을 위하여 내적 일관성을 측정하는데 가장 널리 쓰이는 방법 중 하나인 크론바하알파(Cronbach's  $\alpha$ ) 계수를 이용하였다. 그 임계치는 학자들마다 다르나 일반적으로 탐색적인 연구 분야에서는 alpha값이 0.60이상, 기초연구분야에서는 0.80이상, 중요한 결정이 요구되는 응용연구 분야에서는 0.90-0.95의 수준으로 간주한다(Nunnally와 Bernstein, 1994). <표 2> 연구 모형 내 변수들의 신뢰성 분석 결과이다. 본 연

<표 2> 연구 모형 내 변수들의 신뢰성 분석 결과

구분	측정 변수	Cronbach's $\alpha$
서비스 교육훈련 품질	유형성	0.856
	신뢰성	0.947
	확신성	0.959
	반응성	0.945
	공감성	0.930
교육성과	교육성과	0.932
서비스품질	유형성	0.860
	신뢰성	0.939
	확신성	0.953
	반응성	0.939
	공감성	0.927

구의 측정변수들에 대하여 각 요인들의 신뢰성 분석 결과 서비스교육훈련 품질의 유형성은 0.856, 신뢰성은 0.947, 확산성은 0.959, 반응성은 0.945, 공감성은 0.930으로 나타났으며 이의 측정변수들에 대하여 각 항목들의 alpha값이 0.6 이상으로 측정변수의 신뢰성에는 문제가 없는 것으로 판단된다.

#### 4.2 타당성 분석

〈표 3〉과 〈표 4〉는 서비스교육훈련 품질의 요인분석에 관한 결과를 제시하고 있다. 본 연구의 타당성 검증은 '서비스교육훈련 품질'과 '서비스품질'을 대상으로 진행하였다.

요인분석 내 요인추출방법 중 주성분 추출법(Principal Component Analysis: PCA)을 사용하였으며 요

〈표 3〉 서비스교육훈련 품질의 요인분석 결과

	성 분					
	확신성	반응성	신뢰성	공감성	유형성	공통성
강사의 친절한 태도	<b>0.909</b>	0.161	0.175	0.137	0.169	0.929
강사의 전문지식	<b>0.876</b>	0.132	0.211	0.185	0.157	0.888
강사의 편안함 제공	<b>0.866</b>	0.162	0.157	0.217	0.167	0.875
강사의 교육태도	<b>0.852</b>	0.129	0.263	0.200	0.175	0.882
요구 신속 처리	0.142	<b>0.862</b>	0.188	0.283	0.165	0.906
의문점 즉각 해결	0.151	<b>0.855</b>	0.205	0.268	0.161	0.894
강사의 자발적인 도움	0.108	<b>0.849</b>	0.192	0.309	0.200	0.905
교육 제공 미리 통지	0.194	<b>0.808</b>	0.219	0.128	0.129	0.771
교육기록 유지	0.200	0.121	<b>0.851</b>	0.273	0.147	0.876
교육생에게 관심과 성의	0.164	0.231	<b>0.844</b>	0.224	0.216	0.889
일정에 따른 강의진행	0.272	0.298	<b>0.815</b>	0.180	0.224	0.910
정해진 교육시간 준수	0.326	0.306	<b>0.738</b>	0.221	0.192	0.830
개별적인 배려	0.157	0.323	0.184	<b>0.809</b>	0.129	0.834
편리한 일정	0.265	0.220	0.229	<b>0.786</b>	0.185	0.823
교육 요구 파악	0.216	0.293	0.304	<b>0.754</b>	0.267	0.865
업무에 도움이 되는 프로그램 제공	0.258	0.306	0.268	<b>0.725</b>	0.253	0.822
내부환경 및 분위기	0.229	0.226	0.174	0.210	<b>0.846</b>	0.893
강사의 용모 및 복장	0.227	0.234	0.180	0.149	<b>0.813</b>	0.822
최신 설비 보유	0.168	0.106	0.347	0.316	<b>0.649</b>	0.681
고유값	10.466	2.119	1.445	1.193	1.071	
분산설명	55.086	11.154	7.607	6.277	5.639	

KMO = 0.913,  $\chi^2=3115.057$ ( df = 171), p = 0.000  
 누적 분산설명력 = 85.762

〈표 4〉 서비스품질의 요인분석 결과

	성분					
	신뢰성	공감성	반응성	확신성	유형성	공통성
고객에 관심과 성의	.790	.143	.307	.208	.206	.825
업무기록 유지	.789	.245	.197	.237	.150	.800
약속한 업무처리완수	.689	.278	.357	.397	.115	.851
시간 내 업무처리준수	.640	.352	.324	.376	.187	.814
고객 편리 업무시간	.147	.793	.280	.264	.234	.853
고객의 이익 배려	.414	.748	.203	.081	.288	.862
고객 이해하려 노력	.196	.745	.311	.347	.189	.847
고객 개별적 관심	.322	.689	.204	.326	.296	.813
신속한 고객대응	.351	.242	.748	.316	.236	.897
자발적인 고객요구파악	.421	.276	.741	.228	.162	.881
즉각적 고객서비스	.364	.276	.727	.350	.192	.896
업무처리시간 미리 안내	.158	.318	.723	.372	.206	.829
고객 친절 응대	.257	.359	.351	.760	.159	.920
고객에게 편안함 제공	.227	.271	.393	.757	.182	.885
확신성 있는 응대태도	.444	.227	.276	.676	.285	.863
적합한 업무지식과 능력	.493	.222	.290	.650	.176	.830
근무공간의 청결도	.341	.210	.147	.241	.757	.812
직원의 복장과 용모	-.071	.402	.224	.135	.731	.770
최신설비 제공	.489	.180	.180	.136	.671	.772
고유값	7.459	6.975	6.984	6.856	5.421	
분산설명	20.213	17.644	17.506	17.043	11.911	

KMO = 0.935,  $\chi^2=3101.20(df=171), p=0.000$ 

누적 분산설명력 = 84.316

인회전방법은 각 요인의 특성을 알고자 할 때 주로 사용하는 직각회전방식 중에서 가장 널리 이용되고 있는 Varimax방식을 이용하였다.

본 연구에서 요인의 수 결정은 고유값이 1.0이상인 요인만 선택하였으며, 각 변수와 요인간의 상관관계를 나타내주는 요인 적재치가 0.4이상인 경우를 유의한 변수로 간주하였다. 분석 결과, 구성항목을 설명하는 5개 요인들의 KMO = 0.935이고  $\chi^2=$

3101.20 (df=171)이고, 유의확률  $p=0.000$ 으로 나타났고 누적 설명력은 85.762%로 나타났다. 서비스교육훈련 품질의 주성분 분석을 통한 요인분석 결과, 총 5개의 요인으로 분류되었다. 요인 1은 '확신성'에 대한 항목 4개, 요인 2는 '반응성'에 대한 항목 4개, 요인 3은 '신뢰성'에 대한 항목 4개, 요인 4는 '공감성'에 대한 항목 4개, 요인 5는 '유형성'에 대한 항목 3개로 구성되었다. 서비스품질에 대한 주

성분 분석을 통한 요인분석 결과로는 5개 요인을 분류되었으며 요인 1은 '신뢰성', 요인 2는 '공감성', 요인3은 '반응성', 요인 4는 '확신성', 요인 5는 '유형성'으로 분류되었다. 분석 결과, 구성항목을 설명하는 5개 요인들의 KMO=0.935이며  $\chi^2=3101.20$  (df=171)로 유의확률  $p=0.000$ 를 나타내었고 누적 설명력은 84.316%로 나타나 타당성을 유지하고 있다.

### 4.3 가설검증

#### 4.3.1 가설1의 검증

가설 1의 검증으로 서비스교육훈련 품질과 교육성과의 다중회귀분석 결과를 <표 5>에서 제시하고 있다.

서비스교육훈련 품질과 교육성과의 분석 결과 회귀모형의 F값은  $p=0.000$ 에서 22.005의 수치를 보이며, 수정된  $R^2$ 값을 통해 이 회귀 모형의 설명력이 0.413임을 볼 수 있다. 영향요인으로 '유형성'이 가장 높았으며, 그 다음으로는 공감성, 확신성, 신뢰성, 반응성 순으로 나타났다. 유형성의 세부요인으

로는 '교육장의 내부환경 및 교육장의 분위기', '강사의 용모 및 복장', '교육을 위한 최신설비'등이며 직원의 교육만족을 높이기 위해선 서비스교육을 위한 교육장의 시설, 환경, 분위기 조성에 더욱 신경을 써야 할 것이다. 공감성의 세부요인으로는 '교육생에 관한 개별적인 배려와 관심', '교육생의 교육에 대한 요구 이해', '교육생의 입장을 고려한 교육일정'과 '업무에 도움이 되는 교육프로그램 제공'이다.

#### 4.3.2 가설2의 검증

<표 6>은 교육성과와 서비스품질 단순회귀분석 결과를 나타내고 있다. 가설2의 검증으로 교육성과와 서비스품질간의 단순회귀분석 결과  $R^2$ 값이 0.460으로 나타났으며 또한 유의수준 0.05에서 독립변수인 '교육성과'는 종속변수인 '서비스 품질'에 유의한 정(+)의 영향을 미친다는 것으로 나타났다. 이에 서비스품질 향상을 위해 직원들의 교육만족은 중요하며 만족을 증대시킬 수 있는 방안으로 자질있는 교육 강사의 선발과 더불어 교육생을 배려한 교육환경 개선, 다양한 교육프로그램 개발이 이루어져야 할 것이다.

<표 5> 서비스교육훈련 품질과 교육성과의 분석 결과

모형	비표준화계수		표준화계수	t	sig.
	B	표준오차	베타		
(상수)	4.963	0.065		76.754	0.000***
유형성	0.426	0.065	0.412	6.563	0.000***
신뢰성	0.213	0.065	0.206	3.289	0.001***
확신성	0.236	0.065	0.228	3.631	0.000***
반응성	0.207	0.065	0.200	3.191	0.002***
공감성	0.371	0.065	0.359	5.724	0.000***

$R^2 = 0.433$ ,  $adj R^2 = 0.413$ ,  $F = 22.005$ ,  $Sig. = 0.000$ \*\*\*

\*  $p < 0.10$  , \*\*  $p < 0.05$  , \*\*\*  $p < 0.01$

〈표 6〉 교육성과와 서비스품질 단순회귀분석 결과

모형	비표준화계수		표준화계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
(상수)	1.296	0.331		3.914	0.000
교육성과	0.738	0.065	0.681	11.302	0.000***

$R^2 = 0.460, F = 127.728, p = 0.000$

\*  $p < 0.10$ , \*\*  $p < 0.05$ , \*\*\*  $p < 0.01$ 

## 4.3.3 가설 검증결과

서비스교육훈련 품질, 교육성과 및 서비스품질의 관계를 위한 가설 검증들을 간단히 요약하면 아래 〈표 7〉과 같다.

## V. 결론

본 연구는 서비스교육훈련의 품질요인을 도출하고 교육성과와 서비스품질에 유의미한 영향관계가 있는지를 검증하고자 하였다. 연구결과 첫째, 서비스교육훈련의 품질이 높을수록 직원의 교육성과에 높은 영향을 미친다는 결과를 얻었다. 영향요인으로는 유

형성 요인이 가장 높았으며 이는 교육훈련의 환경 및 학습 시설이 학습성과 간에 강한 상관관계가 있음을 나타내며 서비스교육훈련의 요인 중 교육환경 요인이 직원에 만족에 영향을 미친다는 선행연구의 결과를 뒷받침 하였다(박영실, 2011). 이는 직원의 교육만족을 높이기 위해선 서비스교육을 위한 교육장의 시설, 환경, 분위기 조성에도 더욱 신경을 써야 할 것이다 둘째, 직원의 교육성과가 높을수록 서비스품질에 높은 영향을 미친다는 결과를 나타냈다. 본 연구의 결과는 서비스교육훈련을 통한 교육만족이 민원행정 서비스품질에 영향을 미친다는 것을 실증분석 한 연구(허대중, 2005)와 서비스교육훈련에 대한 교육만족이 직원의 서비스품질에 유의한 영향을 미친다는 연구(고선희, 2009)의 결과를 뒷받침 하였다. 이에 서비스품질 향상을 위해서 직원들의

〈표 7〉 가설 검증 결과

가설	경로	예상관계	유의확률	채택여부
1	서비스교육훈련 품질 → 교육성과	+	0.000***	채택
1-1	서비스교육훈련 유형성 → 교육성과	+	0.000***	채택
1-2	서비스교육훈련 신뢰성 → 교육성과	+	0.001***	채택
1-3	서비스교육훈련 확산성 → 교육성과	+	0.000***	채택
1-4	서비스교육훈련 반응성 → 교육성과	+	0.002***	채택
1-5	서비스교육훈련 공감성 → 교육성과	+	0.000***	채택
2	교육성과 → 서비스품질	+	0.000***	채택

\*\*  $p < 0.05$ , \*\*\*  $p < 0.01$

교육만족은 중요한 요인이 되며 만족을 증대시킬 수 있는 방안으로 자질있는 교육 강사의 선발과 더불어 교육생을 배려한 교육환경 개선, 실무에 도움이 되는 다양한 교육프로그램 개발과 실행이 이루어져야 할 것이다.

본 연구는 다음과 같은 시사점을 제공한다.

첫째, 항공사를 중심으로 한 서비스품질에 관한 연구들은 많았으나 서비스교육훈련의 품질과 서비스품질과의 영향관계에 관한 연구는 거의 없었으므로 본 연구에서 그 실증연구를 수행하였다. 둘째, 서비스교육훈련 품질의 요인별 중요도를 파악하고 어떠한 품질요인이 더 중요하며 서비스품질에 더 큰 영향을 미치는지를 검증하여 항공사 서비스교육훈련 품질의 세분화된 연구를 시도한 것에 시사점을 제공한다. 공급자 입장이 아닌 수요자 입장을 배려한 직원들의 서비스교육훈련의 품질에 대한 체계적이고 실질적인 평가를 통해 교육만족을 이끌어 낼 수 있다면 대고객 서비스에 있어 서비스 품질을 향상시킬 수 있으리라 판단된다. 서비스기업의 경영자들은 고객 점점 직원들의 교육훈련에 대한 중요성을 인식하고 효과적이고 지속적인 교육훈련이 이루어 질 수 있도록 체계적인 시스템 구축과 관심이 요구된다.

본 연구는 서비스교육훈련의 품질, 교육성과와 서비스품질과의 관계에 대해 문헌연구와 실증연구를 병행하여 의미있는 결과를 도출하려 노력하였으나 다음과 같은 한계점을 지니고 있다. 첫째, 공간적 한계로서 실증연구를 위한 표본이 국내 K항공사의 지상직 부서로만 한정하였다는 점으로 항공사 전체로 일반화하기에는 한계가 있었다. 둘째, 시간적 한계로서 서비스교육훈련에 대한 장기적인 종단연구를 통해 연구의 일반성을 찾을 필요성이 있다. 셋째, 연구방법의 한계로 서비스품질에 대한 측정이 직원들이 인지한 대고객 서비스품질로 측정하였다는 것에

한계가 있었다. 향후 연구과제로는 서비스 기업을 이용하는 고객을 대상으로 서비스품질에 대한 측정과 변수들 간의 영향관계를 검증하는 연구가 요구된다.

## 참고문헌

- 고선희, 김영택 (2009), "서비스교육훈련이 직원의 교육성과와 서비스품질에 미치는 영향," 서비스경영학회지, 제10권, 제2호, 133-152.
- 김광근, 도은숙 (2005), "서비스교육품질이 교육만족과 고객지향성에 미치는 영향," 대한관광경영학회 학술연구발표 논문집, 19-39.
- 김계섭, 조주은 (2005), "항공사 서비스품질의 중요도-성과와 만족간의 관련성," 대한 관광경영학회, 제19권, 제2호, 35-62.
- 김미정 (2013), "항공사 e-서비스품질이 e-고객만족과 e-신뢰 및 행동의도에 미치는 영향," 관광연구, 제28권, 제4호, 395-417.
- 김민주, 박종우 (2011), "서비스 제공자의 성격이 서비스 교육성과에 미치는 영향에 관한 연구," 한국품질경영학회지, 제39권, 제1호, 1-14.
- 김병재, 양석준 (2009), "저비용 항공사의 기대된 서비스 품질이 고객만족과 이용의도에 미치는 영향에 관한 연구-저비용 항공사와 일반 항공사의 비교를 중심으로," 한국항공경영학회지, 제7권, 제1호, 87-100.
- 김성태 (2013), "항공사의 지각된 가격 및 서비스품질과 고객만족, 신뢰, 이미지, 행동의도 영향관계 연구," 관광경영연구, 56(단일호), 39-62.
- 김운우, 김지대 (2014), "학습, 생산역량, 사회적 책임역량, 그리고 성과간의 관계에 관한 연구: 자원기준 관점과 가치혁신 관점," 한국생산관리학회지, 제25권, 제3호, 223-247.
- 박소연 (2006), "항공사객실승무원 교육훈련 실무전이연구," 경기대학교 박사학위 논문.

- 박완순 (2008), "항공사 서비스 교육훈련이 고객지향성에 미치는 영향: 서비스 능력 및 서비스 성향의 매개효과를 중심으로," 호서대학교 박사학위논문.
- 박영실 (2011), "서비스교육훈련이 직원만족도 및 서비스 품질에 미치는 영향에 관한 연구," 숙명여자대학교 대학원 박사학위논문.
- 송영수 (2007), "국내 대기업의 인적자원개발(HRD)동향," 한국 기업교육정보미디어학회, 제13권, 제2호, 139-160.
- 안희정, 김현준 (2014), "저가항공사 서비스품질과 서비스 가치 및 고객충성도의 관계에 관한 연구," 관광경영 연구, 59(단일호), 163-186.
- 오중산 (2009), "생산 자원과 생산 역량 및 성과간의 인과 관계-자원 기반 이론에 근거를 둔 실증 연구," 한국 생산관리학회지, 제20권, 제4호 91-121.
- 이기환 (2003), "평생학습자의 참여동기와 만족도-관공서의 평생교육을 중심으로," 대구 대학교 박사학위논문.
- 이성석 (2004), "호텔기업 서비스교육 성과의 영향변인에 관한 연구," 동아대학교 박사학위논문.
- 이유재, 라선아 (2011), "서비스 품질 측정모형의 우수성 비교: SERVQUAL모형, Grönroos모형, 3차원품질모형을 중심으로," 서비스마케팅저널, 제4권, 제2호, 91-126.
- 이인경 (2013), "교육서비스 품질에 대한 지각이 전문대 학생의 재등록 의도 및 구전 의도에 미치는 영향," 동아대학교 박사학위논문.
- 이창원, 김미정 (2014), "항공산업품질의 만족, 신뢰 및 재구매 효과," 한국산업정보학회지, 제19권, 제2호, 137-145.
- 이학식, 김영 (1999), "서비스품질과 서비스가치," 한국마케팅저널, 제1권, 제2호, 77-99.
- 장대성 (2003), "항공사 서비스 품질 측정 방법의 비교 연구," 품질경영학회지, 제31권, 제4호, 36-54
- 장유정 (2003), "SERVQUAL 모형을 이용한 대학 교육서비스 품질 평가," 한양대학교 석사학위논문.
- 조동진, 임호순, 이근희 (2001), "항공서비스 품질 측정을 위한 SERVQUAL, QFD 통합모형에 대한 연구," 한국생산관리학회, 제12권, 제1호, 63-83.
- 지성구, 홍석기 (2005), "국제선 항공 서비스 품질 척도 개발," 산업경제연구, 제18권, 제3호, 1179-1201.
- 차수련, 채연수 (1999), "교육 서비스품질의 측정에 관한 연구," 경상논총, 제17권, 제2호, 81-110.
- 천덕희, 전영상 (2011), "저가항공사의 e-서비스품질이 고객의 만족과 신뢰 및 몰입과 충성도에 미치는 영향 연구," 관광연구, 제26권, 제3호, 433-454.
- 최민석, 한경석, 정지아 (2011), "기업의 교육서비스 품질이 구성원 만족과 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구," 한국경영공학회지, 제16권, 제3호, 159-181.
- 허대중 (2005), "공무원 서비스교육훈련이 교육만족과 민원행정서비스품질에 미치는 영향," 전주대학교 대학원 박사학위논문.
- Babakus, E., & Boller, G. W. (1992), "An empirical assessment of the SERVQUAL scale," *Journal of Business Research*, Vol.24, No.3, 253-268.
- Brown, P., Hesketh, A. & Williams, S.(2003), "Employ ability in a knowledge -driven economy," *Journal of education and work*, Vol.16, No.2, 107-126.
- Carrillat, F.A., Jaramillo, F. & Mulki, J.P. (2007) "The validity of the SERVQUAL and SERVPERF scales: A meta analytic view of 17 years of research across five continents," *International Journal of Service Industry Management*, Vol.18, No.5, 472-490.
- Cascio, W. F. & Award, EM (1981), *Human resources management: An information processing approach*, Reston VA: Reston publish company.
- Chou, C. C., Liu, L. J., Huang, S. F., Yih, J. M., & Han, T. C. (2011), "An evaluation of airline service quality using the fuzzy weighted SERVQUAL method," *Applied Soft Computing*, Vol.11, No.2, 2117-2128.

- Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1992), "Measuring service quality: A reexamination and extension," *The Journal of Marketing*, Vol.56, No.3, 55-68.
- Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1994), "SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions-minus- expectations measurement of service quality," *The Journal of Marketing*, Vol.58, No.1, 125-131.
- David A. Hensher (2014), "The relationship between bus contract costs, user perceived service quality and performance assessment," *International Journal of Sustainable Transportation*, Vol.8, No.1, 5-27.
- Davis, K. (1982), *Human behavior at work: Human relation and organizational behavior*, 4th ed., McGraw-Hill.
- De Jager, J. W., Van Zyl, D., & Toriola, A. L. (2012), "Airline service quality in South Africa and Italy," *Journal of Air Transport Management*, Vol.25, December, 19-21.
- Ford, J. W., Joseph, M., & Joseph, B. (1993), Service quality in higher ducation: a comparison of universities in the United States and New Zealand using SERVQUAL. *Proceedings of the American Marketing Association, Summer*, 75-81.
- Gomez-Mejia D. B. Balkin R. & Cardy. L. (1995), *Managing Human Resources*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Gronroos, C. (1984), "A service quality model and its marketing implication," *European Journal of Marketing*, Vol.18, No.4, 36-44.
- Hallowell, R., Schlesinger, L. A., & Zornitsky, J. (1996), "Internal service quality, customer and job satisfaction: linkages and implications for management," *Human Resource Planning*, Vol.19, 20-31.
- Hensher, D. A. (2014), "The relationship between bus contract costs, use perceived service quality and performance assessment." *International Journal of Sustainable Transportation*, Vol.8, No.1, 5-27.
- Hill, F. M. (1995), "Managing service quality in higher education: the role of the student as primary consumer," *Quality assurance in education*, Vol.3, No.3, 10-21.
- Jemmasi, M., K. C. Strong, and S. A. Taylor (2011), "Measuring service quality for strategic planning and analysis in service firms," *Journal of Applied Business Research (JABR)* Vol.10, No.4, 24-34.
- Josiam, B. M. & Clements, C. J. (1994), "To train or not to train? Quantifying the Financial benefits of training," *Preceeding of the International Society of Franchising*, February, 1-21.
- Liou, J. J. (2011), "Variable Consistency Dominance-based Rough Set Approach to formulate airline service strategies," *Applied Soft Computing*, Vol.11, No.5, 4011-4020.
- Liou, J. J., Hsu, C. C., Yeh, W. C., & Lin, R. H. (2011), "Using a modified grey relation method for improving airline service quality," *Tourism Management*, Vol.3, No.6, 1381-1388.
- Mahoney, F.X. (1984), Human resource management, The handbook of human resource development, 2nd Ed, by Nadler, L. New York: John Wiley and Sons.
- Miller, S. G. (1990), "Effects of a municipal training program on employee behavior and attitude," *Public Personnel Management*, Vol.19, No. 4, 429-441.
- Nadler, L. (1984). *The handbook of resource deve-*

- lopment*, New York: John Willey & Sons.  
Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994).  
*Psychometric theory*. New York: Mc Graw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L .L. (1985), "A conceptual model of service quality and its implications for future research," *Journal of Marketing*, Vol.49, (Fall), 41-45.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L .L. (1988), "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality," *The Journal of Retailing*, Vol.64, No.1, 12-40.
- Smith, D. H., & Offerman, M. J. (1989), "The management of adult and continuing education," *Handbook of adult and continuing education*, 246-259.

# The Influence of the Quality of Service Education and Training on Education Performance and Service Quality

Chang Won Lee\* · Ji-yeon Paek\*\*

## Abstract

This study examines on the service quality of service education and training. The study explores the five factors of the quality of service education and training such as tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy that can make an influence on education performance and service quality. Also it studies the relationship to service quality that could be resulted from the performance of education using SERQUAL model. Appropriate measures were developed and tested on airline employees with a questionnaire survey. Proper hypotheses were derived and administrated to employees working at an airline company for testing with valid sample numbers of 150. SPSS 21.0 was used for analyzing test results with frequency analysis, reliability analysis, factor analysis, regression analysis. The results of this study are shown as follows: first, the five factors of the quality of service education and training have a positive influence on the education satisfaction. Second, the education performance has positive impacts on service quality.

Key words: Service Education and Training, Education Performance, Service quality

---

\* Professor, School of Business, Hanyang University

\*\* Researcher, Hanyang University Management Research Institute

