

사이버대학교 뷰티학과 졸업생의 학습만족도와 직무성과간의 관계에서 자기효능감의 매개효과

임옥진*

건양사이버대학교 글로벌뷰티학과, 교수

A Study on Mediating Effect of Self-efficacy Between Academic Satisfaction and Job Performance of Cyber University Beauty Graduates

Ok-Jin Lim*

Professor, Department of Global Beauty, Konyang Cyber University

This study conducted a survey of a total of 137 beauty major graduate of K Cyber University located in Daejeon and Chungcheong area and conducting a self-report questionnaire to verify the effect of learning satisfaction of cyber university's beauty major graduates on job performance, and the effects of self-efficacy that mediate this, to improve job competency through learning satisfaction of beauty majors and work accordingly. As a result of the study, it was found that the learning satisfaction of K Cyber University's beauty department graduates has an important influence on job performance, and variables such as self-efficacy act as important parameters. It is suggested that the learning satisfaction of beauty majoring graduates improves job performance, and self-efficacy act as an important facilitating factor in enhancing job performance in the field. Therefore, it is not only necessary to improve self-efficacy by continuously providing training courses based on practical competency to target subjects, but also to develop and operate various programs that can maximize job-related self-efficacy tailored to adult learners as well as technology-oriented education. Through measures to increase students' learning satisfaction, it is necessary to seek ways to improve job performance. Although it was intended to help the cyber university's graduates in hair and beauty industry find positive ways for their job performance, there was a limit to generalizing the research results to the results of beauty-related graduates of all cyber universities in Korea. In future research, the need for continuous and long-term empirical analysis and in-depth research is required for cyber university graduates to improve their job performance by conducting in-depth interviews and observations of experts with various cyber universities as research subjects.

Keywords: Academic satisfaction, Job performance, Self efficacy, Adult learner, Cyber university, Hair and beauty industry

I. 서 론

4차 산업혁명과 사회.경제적 흐름에 따라 클라우드 기술, 빅 데이터 분석, 사물인터넷 분야의 일자리에 대한 요구가 점차 높아지고 있다. 이러한 사회적 배경으로 고도의 전문 인력 수요가 점차 증대되면서 관련된 교육을 제공할 수 있도록 대학의 역할 범위가 기존의 교육을 벗어나 광범위해지고 있다. IT 시대를 맞이하게 되면서 비대면 온라인 교육을 제공하는 사이버 대학이 전통적인 교육제도를 대체하게 될 것이라는 예측도 나오고 있다.

또한, 전 세계 유례없는 고령화 시대로의 빠른 진입에 제2의 인생을 준비해야 하는 중·장년 세대의 이직 후 역량 부족 또는 경력 개발의 필요성 요구로 인해 중·장년 세대를 위한 교육수요가 점차 증가하고 있다. 이러한 시점에서 사이버대학의 잠재된 성인학습자는 증가할 것으로 전망되고 있다. 성인학습자의 특성을 보면 연령대의 교육 요구가 학습 동기보다는 직업적 업무의 역량개발에 집중되어 있고(Choi, 2002) 교육을 위한 교육 체제는 일과 학습을 병행하는 특성이 있다. 이러한 특성을 고려했을 때 성인학습자들을 위한 교육은 기존의 대학 시스템보다는 사이버대학들의 수요에 더욱더 최적화가 되어있는 것을 알 수 있다. 사이버대학의 특징을 살펴보면 시간과 공간의 한계에서 벗어남과 동시에 대상의 한계에서도 벗어나서 모든 국민이 고등교육의 기회를 얻을 수 있으며, 학교 기관 역시 일반 대학에 비해 많은 학습자를 교육하고 관리할 수 있는 장점이

*Corresponding author: Ok-Jin Lim

Tel : +82-42-600-6515

E-mail : okbal00@kycu.ac.kr

접수일(2022년 10월 10일)/수정일(2022년 12월 14일)/채택일(2022년 12월 21일)

있다. 사이버대학의 주요 학생층은 일반 정규 성인학습자, 산업체 위탁자, 군 위탁자, 재외국민과 외국인 등 다양한 학습자들로 구성되어 있다(Jang, 2004).

사이버대학은 일반 오프라인 대학과는 다르게 직업적 업무 역량개발, 제2의 인생 설계를 위해 입학하는 성인학습자들이 주를 이루고 있으므로 학습 과정에 있어 학습 만족도는 매우 중요한 의미가 있다. 성인학습자들의 학습 만족도는 성공적인 삶의 변화과정에서 긍정적으로 삶의 질에 영향을 줄 수 있으며, 학습자들은 학습하는 과정에서 학습의 동기나 학업성취의 과정을 통해서 삶의 만족을 느끼게 되며, 평생교육의 학습 과정을 통하여 지식습득과 자기 계발 그리고 삶의 질 향상 등의 다양한 성과를 얻을 수 있다.

현재 사이버대학과 학습 만족도에 관련한 연구는 사이버대학교 성인학습자들의 학습 만족도와(Bandura, 1981) 뷰티 산업 분야 종사자들의 자기효능감이 헤어샵의 관리와 경영과 관계가 있다는 선행연구들로 관련된 연구는 많으나 실제 사이버대학 뷰티전공 졸업생의 학습 만족도에 따른 직무성과에 관한 연구는 미흡한 실정으로 기존의 사이버대학 교육의 교수학습 효과만을 측정하던 연구에서 사이버대학 학습자의 학습 만족도가 실질적으로 뷰티 산업의 현장에 미치는 영향에 대해 접근할 필요성을 인지하였다(Kim, 2015; Lee, 2003; Lim, 2008; Oh, 2004). 따라서 본 연구에서는 사이버대학의 뷰티학과 졸업생들의 학습 만족도가 직무성과에 미치는 영향을 알아보고, 학습 만족도와 직무성과 간의 관계에서 자기효능감의 매개효과를 살펴보고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 사이버대학교의 교수학습 활동

사이버대학의 교수학습 활동은 과목별 교육과정을 운영하는 교수자의 학습 지도에 대한 지원 기능을 위해 구축하는 시스템으로서 교수자의 사이버 교육 활동을 안내하는 범위라고 볼 수 있다. 교수자의 교수 학습활동 범위로는 학습자의 교과 관련 질문에 대한 응답, 적시의 피드백과 강의 계획수립, 평가 계획수립, 학습현황 조회, 학습자 관리, 과제관리, 평가관리, 질의응답 등을 포함한 것을 말한다(Lee, 2003). 교수학습 활동 지원 시스템의 기능으로 강의계획 수립은 개설 강좌의 강의 계획서, 강의 진행 정보를 알 수 있으며, 평가계획 수립은 해당하는 교과목의 평가 기준 설정 및 안내를 하며, 학습현황 조회를 통해서 담당 과목 학습현황 조회와 전체 과목별, 게시판 현황 확인할 수 있다(Kim, 2016). 학습자 관리항목에서는 학습자별 학습현황, 진도 관리, 학습활동 조회를 할 수 있으며, 과제의 항목에서는 과제 출제, 제출, 조회 및 점수 부여를 진행할 수 있다. 평가항목은 시험, 성적 조회, 채점, 결과 및 피드백을 진행하며,

질의응답 항목에서는 학습자들의 질의 내용에 대한 답변을 진행한다(Lee, 2010).

2. 원격교육환경의 학습 만족도

Kim(2010)에서는 사이버 환경에서 학습자의 학습 만족도에 영향을 미치는 것으로 설계 변인을 설명하였는데 학습설계, 교수학습 활동 측면에서 교수 방법과 전략, 상호작용이 있다고 보았다. 설계 변인의 하위변인으로는 교수자와 학습자 간의 상호작용, 학습자와 학습자의 상호작용, 학습자와 학습 내용 간의 상호작용으로 보았다(Roh, 2006). Havey(2001)은 12년 동안 영국 대학생을 대상으로 하는 연구를 통해 학생 만족 메뉴얼을 만들었다. 교과 설계, 교수학습, 도서관, 컴퓨터실, 학생지원 서비스, 교육환경, 학생 식당 등의 요인으로 만족도를 측정하였다(Lim, 2008). 학습지원과 학습자 만족도의 관계에 있어 Kim(2016)은 학습지원인 시스템의 신뢰성과 접속에서의 편리함, 매체를 보며 인지할 수 있는 풍부성, 콘텐츠의 적합성과 더불어 행정지원 요인인 학사관리, 학생활동의 지원, 수업료와 시간활용이 학생의 만족도에 영향을 미치는 요인으로 보았다. 사이버학습이 학습자 만족도에 미치는 요인을 연구한 Hwang(2012)에 따르면 학습자의 온라인 접속 횟수나 접속 시간은 학습 만족에 영향을 주지 못했으나 일주일 분의 학습량은 강의 분량이 적당하다고 느끼는 학습자의 만족도가 높았고 학습 내용이 어렵다고 인식하는 학생들의 학습 만족도가 낮았으며 과제량은 학습 만족도에 영향을 주지 못했고 상호작용을 촉진하는 교수학습 방법과 교수자 또는 튜터와의 상호작용이 만족도와 상관관계가 있다고 보았다(Choi, 2002).

3. 자기효능감

자기효능감은 바람직한 결과를 얻는 방법으로 어떤 행동을 할 수 있다는 능력에 대한 자신감이다. 이것은 사고 과정에서 하나의 비교 기준과 내재한 기술을 실제 수행으로 전이시키는 중개 변인으로, 인간의 행동에 가장 강력하게 영향을 미치는 요인이다(Bandura, 1982). Kim(2011)은 연구에서 미용인은 자기효능감이 높으면 직무만족이 높고 여성의 경우 직급이 높고, 연령과 근무연수 및 교육 횟수가 많으면 직무만족이 높다고 하였다. 자기효능감은 목표, 노력에 투입, 어려움을 극복하는 노력에 긍정 효과를 주어 조직성과와 직무만족에 영향을 주는 의미라고 할 수 있는 것이다. 자기효능감 그리고 고객지향성 사이의 선행연구로 Park(1997)는 제공자의 고객 만족도를 높이고자 할 때는 봉사원의 자기 주도적 효능감을 도출하는 것이 중요하다고 하였다. Pin quart(2003)는 자기효능감이 높은 봉사자는 처리 과정을 통해 직무에 대한 확고한 소신을 증대시킬 수 있고 고객지향성에 영향을 주는 변인이라고 언급하였다.

Lim(2013)은 제공자의 자기 감시와 제시 동기의 고객지향성 연구를 통해서 자기효능감은 동기와 고객지향 간의 관계를 조절하고 자기효능감이 높을수록 고객지향성이 높고, 근무 년수는 많을수록 고객지향성이 높은 결과를 얻었다.

4. 직무성과

뷰티 종사자들의 기업성과는 당해 업무에 의해 많은 영향을 받는다. 그것은 뷰티 종사자들의 희망과 욕구를 높임으로써 직무능률이 향상될 수 있기 때문이며, 단순히 구성원의 사기진작이 성과에 영향을 준다는 점에서도 논의가 가능해지는 것이다(Kim, 2010). 인적 자원과 결과에 관한 연구가 제시된 이후로 많은 연구자에 의해 조직구성원들이 집단의 업무개선과 향상에 영향을 미친다는 주장이 제기되어왔다(Kim, 2005). 최근에 조직구성원은 경쟁기업이 따라 하기 어려운 경쟁적 우위(competitive advantage)의 원인을 제공한다는 의견도 등장하고 있다(Roh, 2006).

Banker(2000)의 연구는 구성원의 기술, 조직구조 및 구성원의 동기가 업무능력 향상에 영향을 미치고, 성과는 구성원의 기술 및 조직구조와 동기부여에 영향을 주고, 이직에 의해서는 재무 차원의 부에 영향을 준다고 하였다(Bandura, 1981). 이러한 업무성과는 직무 수행 능력이나 효율성 그리고 직무 갈등 정도를 나타내고 동시에 조직구성원의 직무 수준은 직무와 관련된 유형 등에 직접적인 영향을 받는다.

III. 내용 및 방법

1. 연구모형 및 내용

본 연구는 사이버대학의 뷰티학과 졸업생들의 학습 만족도가 직무성과에 미치는 영향을 알아보고, 학습 만족도와 직무성과 간의 관계에서 자기효능감의 매개효과를 살펴보고자 하였다. 이에 본 연구의 연구모형은 다음과 같다.

2. 연구 문제

사이버대학 뷰티학과 졸업생들의 학습 만족도, 직무성과, 자

기효능감의 관계 분석을 위한 연구 문제는 다음과 같다.

첫째, 사이버대학 뷰티학과가 졸업생들의 학습 만족도, 직무성과, 자기효능감의 요인을 분석한다.

둘째, 사이버대학 뷰티학과 졸업생들의 학습 만족도와 직무성과 관계에서 자기효능감의 매개효과를 분석한다.

3. 연구 대상 및 자료수집

본 조사는 2020년 9월 1일부터 2020년 10월 10일까지 진행되었으며 학과 SNS를 통해 대상자를 모집하였다. 설문 전 조사대상자들에게 설문 목적에 대해 충분히 설명한 후 자율적으로 설문 응답하도록 하였다. 설문의 방식은 구글 온라인 설문을 통해 취합하는 방식으로 진행하였으며, 총 170명의 대상자 중 137명이 응답하여 최종 분석에 사용되었다.

4. 설문지 구성 및 측정 도구

설문 문항은 총 35문항으로 구성되었으며 선행연구에서 신뢰도와 타당도가 입증된 문항들과 연구자가 연구 목적에 맞게 수정·보완한 문항으로 구성하였다. 학습 만족도의 문항은 Choi(20020, Kim(2016), Kim(2010)의 연구에서 도출하였으며, 자기효능감은 Bandura(1981), Lim(2008)의 연구를 기반으로 개발하였다. 끝으로 직무성과와 관련된 설문 문항들은 Kanungo(1982)와 Banker(2000)에 기반하고 있다. 변수는 독립변수, 매개변수, 종속변수로 구분이 되었다. 독립변수는 학습 만족도로써 내부요인과 외부요인으로 구분되었으며, 매개변수는 자기효능감으로 수행성취요인과 개인적인 요인으로 나누어지며 마지막 종속변수인 직무성과는 현금성과 비현금성으로 나뉜다(Table 1).

1) 측정 도구의 타당성 및 신뢰도 검증

본 연구의 타당성을 검증하기 위해서 독립변수, 매개변수를 대상으로 요인분석을 진행하였다. 분석은 SPSS 23.0을 이용하여 실시하였으며, 추출 방법은 주성분 분석으로 사용, 회전 방법은 베리맥스(Varimax)를 사용하였다. 먼저 독립변수인 학습 만족도의 타당성 검증 결과를 보면, 2개의 집단으로 나뉘었다. 집단 1인 학습 만족도 1~7은 내부요인으로, 집단 2인 학습 만

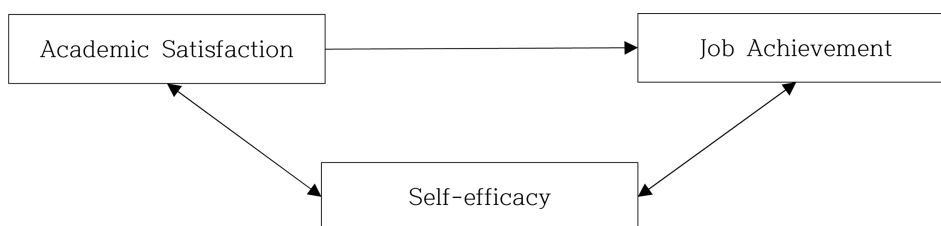


Fig. 1. Research Model.

Table 1. Data collection and survey composition

Variables		Survey items	References
Academic Satisfaction	Internal Factor	1 Education content is excellent	Choi (2002) Kim (2016) Kim (2010)
		2 Instructors have professional qualifications	
		3 Appropriate lecture time for each subject	
		4 The curriculum is structured according to the educational goals	
		5 Education content is diverse	
		6 The knowledge and experience gained through education help me in my work	
	External Factor	7 I felt a sense of accomplishment after taking the education	
		8 Education-related accommodations are provided appropriately	
		9 Learning support is provided appropriately	
		10 You can conveniently use the online classroom environment	
		11 Support is provided promptly in case of online class problems	
		12 Education-related approaches (computer, mobile) are appropriate	
		13 Lecture time for each subject in online education is appropriate	
Self Efficacy	Performance Achievement Factor	1 After graduation, I actively plan and set goals to achieve my goals.	Bandura (1981) Lim (2008)
		2 After graduation, I actively manage the situation while performing my job.	
		3 After graduation, I creatively manage problems that arise while performing my job.	
		4 After graduating, I perform my job with confidence	
	Individual Factor	5 After graduation, I can endure adversity in the process of achieving my goals.	
		6 After graduation, I do my best until the end to achieve my goals.	
		7 After graduation I choose the best opportunity to achieve my goals	
		8 After graduation, I can handle the stress of doing my job.	
		9 After graduation, I am not afraid to meet others in the process of performing my job.	
		10 After graduation, I feel happy while doing my job.	
Job Achievement	Cash Factor	1 Sales increased after graduation	Kanungo (1982) Banker (2000)
		2 After graduating, the customer's treatment cost increased	
		3 After graduating, the cost of materials has been reduced with the right treatment	
		4 Product sales increased after graduation	
		5 After graduation, the number of new customers increased	
	Non- Cash Factor	6 After graduating, customer confidence in technology has increased through participation in job-related competitions and winning prizes.	
		7 After graduation, the image of the store has improved	
		8 After graduating, the number of outside activities in the field of beauty increased	
		9 Easy to promote (marketing) to customers after graduation	
Job Achievement Changes	Cash Factor	1 Change in your average monthly sales after graduation	
		2 Number of new customers after graduation	
		3 Changes in product sales after graduation	

족도 8~13은 외부요인으로 구분한다. 매개변수인 자기효능감의 타당성 검증 결과에서도 각각 2개의 집단으로 나뉘었다. 집단 1인 자기효능감 5~10은 개인적 요인으로, 집단 2인 자기효능감 1~4는 수행성취요인으로 구분한다.

탐색적 요인분석의 요인 채택은 각 설문 문항들이 측정하고

자 하는 변수들을 잘 설명하고 있는지 검증하는 과정이다. 따라서 같은 측정변수에 대한 설문 문항은 같은 집단으로 묶여야 한다. 같은 집단으로 묶이기 위해서는 측정변수에 대한 설문 문항들끼리는 상관관계가 높아야 함을 의미한다.

본 연구에서 사용된 설문 문항들은 측정하고자 하는 변수들

Table 2. The reliability of a variable

Variable	Item	Cronbach's α	N
Independent	Academic Satisfaction	.949	7
		.936	6
Mediator	Self-efficacy	.953	4
		.960	6
Dependent	Job Achievement	.970	5
		.953	5

끼리 상관관계가 높게 나타났다. 즉, 측정변수에 관한 본 연구의 설문 문항들을 통해 질문하는 것이 타당함을 의미한다. 설문 문항들의 신뢰성을 측정하기 위해 SPSS 23.0을 이용하여 크롬바흐 알파 계수를 측정하였다. 학습 만족도 중 내부요인은 .949, 외부요인은 .936, 자기효능감 모든 변수의 크롬바흐 알파 계수가 모두 0.9 이상으로 나타나 높은 신뢰성을 확보하였다 (Table 2).

5. 분석 방법 및 절차

본 연구에서 수집된 자료는 SPSS Win23프로그램을 이용하여 분석하였다. 구체적인 분석 방법은 첫째, 조사 도구의 신뢰도를 알아보기 위해 신뢰도 계수를 산출하였다. 둘째, 기술통계 분석을 통해 평균과 표준편차를 확인하였다. 셋째, 학습 만족도, 자기효능감, 직무성과의 상관관계를 Pearson 적률상관관계를 통해 산출하였다. 넷째, 학습 만족도, 자기효능감, 직무성과의 관계에서 하위변인이 미치는 영향을 알아보기 위해 Hayes(2013)가 제안한 process macro의 model 4를 이용하였다. 부트스트랩 샘플은 5,000개로 지정하였으며, 신뢰구간은 95%로 설정하여 분석하였다.

IV. 결과 및 고찰

1. 조사대상자의 일반적인 특성

조사대상자의 인구통계학적 특성을 살펴보면 응답자의 119명(86.9%)이 여성이었으며, 남성은 18명(13.0%)으로 뷰티학과의 특성상 여성의 비율이 높은 것을 알 수 있었다.

연령대를 보면 10~19세가 1명(0.7%), 20~29세 16명(11.7%), 30~39세 30명(21.9%), 40~49세 45명(32.8%), 50세 이상이 45명(32.8%)으로 40세 이상 비율이 가장 높은 것으로 보아 연령층이 높은 사이버대학교의 특성을 확인할 수 있었다(Table 3).

월평균 소득은 100만원 미만 9명(6.6%), 100~200만원 24명(17.5%), 200~300만원 36명(26.3%), 300~500만원 42명(30.7%)으로 나타났으며, 500만원 이상은 26명(19%)으로 나타났다. 월

Table 3. General characteristics

Variable	Items	N	Mean(%)
Gender	Female	119	86.9
	Male	18	13.1
Age	10~19	1	0.7
	20~29	16	11.7
	30~39	30	21.9
	40~49	45	32.8
	50 above	45	32.8

Table 4. Factor analysis of COVID-19 recognition survey

Variable	Items	N	Mean
Monthly Income	Below ₩ 1,000,000	9	6.6
	₩ 1,000,000~2,000,000	24	17.5
	₩ 2,000,000~3,000,000	36	26.3
	₩ 3,000,000~5,000,000	42	30.7
	₩ 5,000,000 above	26	19.0

평균소득을 보았을 때 300~500만원이 30.7%로 가장 높았으며, 100만원 미만의 소득을 제외하면 월 평균소득이 전체적으로 고르게 분포된 것을 보았을 때 소득 부분이 안정적으로 유지되고 있는 것을 알 수 있었다(Table 4).

학습자들의 뷰티 관련 전공 분야로 헤어 분야는 100명(73%), 네일 14명(10.2%), 피부 13명(9.5%), 메이크업 4명(2.9%), 토탈

Table 5. Academic major and Job category

Variable	Items	N	Mean	
Academic Major	Hair	100	73.0	
	Nail	14	10.2	
	Skin	13	9.5	
	Make-up	4	2.9	
	Total beauty	2	1.5	
	Visual	1	0.7	
	Design	1	0.7	
	Etc	2	1.5	
	Job Category	Hair and Beauty	94	68.6
		Nail	14	10.2
Skin care		12	8.8	
Make-up		2	1.5	
Total beauty		2	1.5	
Beauty training		2	1.5	
Office		5	3.6	
Etc	6	4.4		

Table 6. Work Experience N=137

Variable	Item	N	Mean
Work Experience	1-year below	17	12.4
	2~5 year	36	26.3
	6~10 year	16	11.7
	11~15 year	7	5.1
	16 year above	61	44.5

뷰티 2명(1.5%), 영상 1명(0.7%), 기타 2명(1.5%)으로 헤어분야의 전공자들이 대다수임을 확인할 수 있었다.

다음은 근무 분야로 헤어 분야가 94명(68.6%), 네일 관련 14명(10.2%), 피부미용 관련 12명(8.8%), 메이크업 관련 2명(1.5%), 토탈뷰티 2명(1.5%), 미용 교육 2명(1.5%), 사무직 5명(3.6%), 기타 6명(4.4)도 전공 분야와 동일하게 헤어 분야에 근무하는 학습자들의 비중이 가장 큰 것으로 확인되었다. 전공 분야와 근무 분야로 보았을 때 K 사이버대학교 뷰티학과는 헤어 전공하고 관련된 그곳에 근무하는 학습자들이 대다수인 것을 알 수 있었다. 하지만 전공 분야와 근무 분야의 빈도수가 일치하지 않는 것을 확인할 수 있는데, 이는 전공을 하였지만, 현재는 해당 분야에 근무하지 않거나 전공은 하였지만 다른 분야에 근무하는 경우가 있어 서로 빈도수에 차이가 나는 것을 확인할 수 있었다(Table 5).

근무경력은 1년 미만인 17명(12.4%), 2~5년 36명(16.3%), 6~10년 16명(11.7%), 11~15년 7명(5.1%), 16년 이상 61명(44.5%)으로 상당수의 학습자가 뷰티 분야에 오랜 기간 종사를 하면서 사이버대학 뷰티학과를 졸업한 것을 알 수 있었다. (Table 6).

Table 7. Standard deviation of a variable

Variable	Min	Max	M	SD	Skew	Kurt
Internal Factor	2.71	5.00	4.57	.540	-1.095	.504
External Factor	2.50	5.00	4.51	.578	-1.047	.412
Academic Satisfaction	3.00	5.00	4.55	.516	-.974	.111
Achievement Factor	3.00	5.00	4.52	.572	-.930	-.042
Individual Factor	3.00	5.00	4.50	.561	-.838	-.206
Self Efficacy	3.00	5.00	4.51	.556	-.865	-.108
Job Classification	3.00	5.00	4.50	.601	-.915	-.212
Personal Character	2.00	5.00	4.50	.596	-1.037	.168
Job Immersion	3.00	5.00	4.50	.592	-.978	.006
Cash ability	1.00	5.00	3.97	.901	-.524	-.431
Non-cash	2.00	5.00	4.08	.840	-.603	-.499
Job Achievement	1.44	5.00	4.02	.860	-.532	-.512

2. 변인의 평균 및 표준편차

학습 만족도, 자기효능감, 그리고 직무성과의 평균 및 표준편차의 기술통계 결과는 다음과 같다. 학습 만족도의 평균은 4.55이며, 자기효능감은 4.51, 직무성과의 평균은 4.02로 나타났다. 다음 학습 만족도의 표준편차는 .516, 자기효능감의 표준편차는 .556이며 직무성과의 표준편차는 .860으로 나타났다 (Table 7).

3. 변인들 간의 상관관계 검증

본 연구는 사이버대학 졸업생들의 학습 만족도가 직무성과에 미치는 영향에서 자기효능감, 그리고 직무성과의 상관관계를 분석하였고 학습 만족도, 자기효능감, 직무성과의 변인은 모두 $p < .01$ 수준에서 유의미하였다. 즉 학습 만족도, 자기효능감, 직무성과의 모든 변인에서 정적인 상관관계를 보임을 알 수 있었다(Table 8).

4. 학습 만족도와 직무성과 간의 관계에서 자기효능감의 매개효과

학습 만족도와 직무성과 간의 관계에서 자기효능감과 병렬 매개 효과를 검증하였다. 분석 결과 학습 만족도는 자기효능감에 유의미한 정적 영향을 미쳤으며($\beta = .7499, p < .001$) 자기효능감도 직무성과에 유의미한 영향을 주었다($\beta = .3491, p < .05$).

한편 학습 만족도에서 직무성과 간 경로의 총 효과는($\beta = 1.0503, p < .001$)이었다가 매개변수인 자기효능감이 투입되면서 학습 만족도에서 직무성과 간 경로의 총 효과는 직접 효과 ($\beta = .4171, p < .01$)로 감소하였다. 학습 만족도가 자기효능감에 영향

Table 8. Correlation of variables

Variable	Internal Factor	External Factor	Academic Satisfaction	Achievement Factor	Individual Factor	Self Efficacy	Job Classification	Personal Character	Job Immersion	Cashability	Non-Cash	Job Achievement
Internal Factor	1											
External Factor	.825**	1										
Academic Satisfaction	.949**	.951**	1									
Achievement Factor	.637**	.616**	.689**	1								
Individual Factor	.621**	.621**	.682**	.928**	1							
Self Efficacy	.638**	.630**	.697**	.974**	.988**	1						
Job Classification	.648**	.633**	.698**	.827**	.821**	.838**	1					
Personal Character	.618**	.635**	.686**	.839**	.849**	.860**	.958**	1				
Job Immersion	.639**	.641**	.699**	.842**	.844**	.858**	.990**	.989**	1			
Cashability	.596**	.608**	.637**	.613**	.643**	.642**	.643**	.658**	.657**	1		
Non-Cash	.567**	.545**	.599**	.644**	.703**	.691**	.687**	.705**	.703**	.934**	1	
Job Achievement	.593**	.590**	.631**	.637**	.680**	.674**	.673**	.689**	.688**	.988**	.978**	1

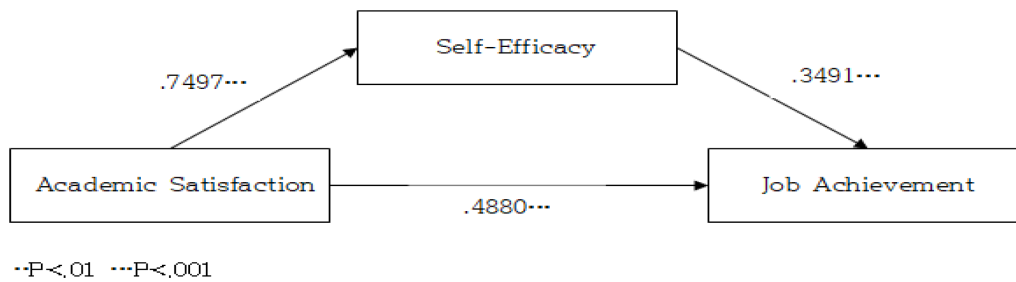


Fig. 2. Mediator model of Self-Efficacy

Table 9. The effect of Academic Satisfaction on Job performance

Stage	Model	β	SE	t	p	LLCI*	ULCI**	R2	F
Stage 1	Constant	1.0964	.3046	3.5998	.0004	.4941	1.6988		
Independent → Mediating	(A→C)	.7479	.0665	11.2796	.0000	.6182	.8811	.4852	127.2292***
Stage 2	Constant	-1.5407	.4746	-3.2460	.0015	-2.4795	-.6018		
Independent, Mediating → Dependent	A→B	.4171	.1434	2.9081	.0043	.1334	.7008	.5301	50.0033***
	C→B	.3491	.1856	1.8809	.0422	-.0180	.7161		

***p<.001

LLCI* = boot indirect effect 95% lower limit within the reliability range

ULCI** = boot indirect effect 95% upper limit within the reliability range

을 미치고 자기효능감은 다시 직무성과에 유의미한 영향을 미치는 점, 학습 만족도와 직무성과 간 경로의 총 효과가 직접 효과보다 큰 점은 매개효과가 있음을 의미한다(Table 9).

V. 결 론

본 연구의 목적은 사이버대학교의 뷰티학과 졸업생들의 학

습 만족도가 직무성과에 미치는 영향과, 이를 매개하는 자기효능감의 효과를 검증하여 뷰티 전공 졸업생들의 학습 만족을 통한 직무능력 향상과 이에 따른 직무성과의 활성화를 위한 기초 자료를 제공하고자 하였다.

첫째, 학습 만족도와 직무성과 간의 관계에서 자기효능감의 변인 간의 관계에서 학습 만족도는 자기효능감에 유의한 영향 ($\beta=.74978, p<.001$)을 나타냈고, 자기효능감은 직무성과에 유의

미한 영향을 주어($\beta=.7049, p<.001$) 자기효능감이 학습만족감과 직무성과 간의 관계에서 매개함을 알 수 있었다. 또한 학습만족도에서 직무성과 간의 총 효과는 ($\beta=1.0503, p<.001$)이었으나 매개변수인 자기효능감이 투입됨으로 인해 학습만족감에서 직무성과 간 경로의 직접 효과가 ($\beta=.5218, p<.01$)로 감소하여 학습 만족도가 자기효능감에 유의미한 영향을 미치고 자기효능감은 직무성과에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과를 통하여 자기효능감은 학습 만족도와 직무성과 사이에 매개 역할을 하고 있음을 알 수 있었다. 이는 뷰티학과 졸업생들이 사이버대학 뷰티학과를 통해 얻게 되는 학습 만족도는 학습자들의 자기효능감을 높이고 이는 곧 직무성과를 높일 수 있음을 시사하고 있다. Jang & Ryu(2005)의 연구에서도 말하듯이 사이버대학 학습자들의 학습 만족도에 영향을 끼칠 수 있는 학교를 통한 이론적 지식의 습득이 자기효능감을 높이는 데 매우 중요한 역할을 한다는 점은 본 연구와 일치하였다. 또한, 사이버대학교 교육과정을 통한 학습 만족도는 자기효능감에도 직·간접적인 영향을 미치고 있음을 확인하였다.

Banaji & Prantice(1994)은 선행연구에서 자기효능감이 높은 사람은 목표성취를 위해 적극적으로 행동하며 자기효능감이 낮은 사람에 비해 더 많은 노력을 하고 어려움이 있더라도 과업을 지속적으로 할 것으로 예측된다고 하였다. 개인의 자기효능감은 대표적인 자기 체계의 유형으로 개인의 자기 제시 전략의 선택과 관련하여 중요한 변수로 나타난다고 하였으며, Kim(2011)은 미용인의 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구에서 미용인은 자기효능감이 높을수록 직무만족도가 높으며 여성의 경우에 자기효능감이 높으며, 비교적 직급이 높을수록, 연령과 근무연수 및 교육 횟수가 많을수록 직무만족도가 높다고 하였다. 또한 학습 만족도와 직무성과 간의 관계에서도 자기효능감의 하위요인인 수행 성취요인이 학습만족감과 직무성과에 영향을 주는 것으로 나타났다. 이와 같은 연구처럼 실제 직무만족을 높이기 위해 자기효능감을 향상하게 시키는 방안도 함께 모색해야 할 것이다. Pin quart(2003)는 자기효능감이 높은 서비스 제공자는 동기적·인지적·정서적 처리 과정을 통해 직업에 대한 확고한 신념을 증진할 수 있고 고객지향성에 유의한 영향을 주는 요인이 될 수 있다고 하였다. 자기효능감은 자기개념의 안정성과 일관성을 바탕으로 하며 자기효능감이 높은 사람은 잘 정의되고 안정된 자기개념을 가지고 있어 자신의 업무에 더 몰입하고 헌신하려는 경향이 강하고 도전적인 목표를 설정하고 이를 달성하고자 하는 수행성취의 의지가 높은 것으로 나타났다(Kim, 2008). 연구 결과를 보면 사이버대학교 뷰티학과 졸업생들의 수행성취는 직무성과에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 직무 활동 관련한 계획을 수립하고 문제를 해결하는 수행성취를 높이는데 사이버대학 뷰티학과 학습활동이 긍정적인 영향을 미치고 있

음을 시사하고 있다.

둘째, 학습 만족도와 직무성과, 자기효능감의 변인 간의 관계에서 변인 간의 병렬매개 효과를 검증하였다. 분석 결과를 살펴보면 학습 만족도는 자기효능감에 유의미한 정적 영향을 미쳤으며($\beta=.7499, p<.001$) 자기효능감도 직무성과에 유의미한 영향을 주었다($\beta=.3491, p<.05$). 한편 학습 만족도에서 직무성과 간 경로의 총 효과는 ($\beta=1.0503, p<.001$)이었다가 매개변수인 자기효능감이 투입되면서 학습 만족도에서 직무성과 간 경로의 총 효과는 직접 효과 ($\beta=.4171, p<.01$)로 감소하였다. 학습만족도가 자기효능감에 영향을 미치고 자기효능감은 다시 직무성과에 유의미한 영향을 미치는 점, 학습 만족도는 직무만족도에 유의미한 영향을 미치고 직무만족도는 직무성과에 영향을 미치는 점 그리고 학습 만족도와 직무성과 간 경로의 총 효과가 직접 효과보다 큰 점은 매개효과가 있음을 의미하고 있다. K 사이버대학교 뷰티학과 졸업생들의 학습 만족도는 직무성과에 큰 영향을 미친다. Kim(1997)은 학습 만족도는 학습자 자신의 일정한 목표나 욕구 달성에 대한 개인의 주관적인 심리적 반응으로 학습에 대해 가지는 마음의 흡족함과 같은 전반적인 만족 정도로서, 학습자에게 필요하다고 생각되는 학습이 최대한 제공되고 있는 정도를 의미한다는 본 연구와 일치함을 알 수 있었다. 또한 뷰티전공 졸업생들의 학습 만족도가 직무성과를 높이고, 자기효능감이나 직무만족이 현장에서 직무성과를 높이는데 중요한 촉진 요인으로 작용함을 시사해 주고 있다. Hong(2013)은 호텔조리사의 직무만족, 자기효능감, 고객지향성, 서비스지향성 및 직무성과 간의 영향 관계에서 호텔기업 조리사의 직무만족이 자기효능감에 미치는 영향에 관한 연구에서 자기효능감이 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 이는 학습 만족도가 높은 학생들일수록 어떠한 보상과는 관계없이 자신의 활동 그 자체에 만족감이나 즐거움을 느끼는 패턴은 뷰티 서비스 산업 현장에서 직무만족을 하는 데 긍정적인 영향을 줄 수 있음을 시사하고 있다. 미용 서비스 산업 종사자의 자기효능감은 고객 지향성에 직접적인 영향을 미쳐, 자기효능감이 클수록 고객지향성이 높아진다는 여러 선행연구 결과(Park, 2008; Lim, 2013; Hong, 2013)과 일치하였다. 이상의 연구 결과로 따라서 대상자들에게 실무역량 기반의 교육과정을 지속적으로 제공하여 직무만족을 향상해야 할 뿐만 아니라 자기효능감을 극대화할 수 있는 다양한 프로그램의 개발 및 운영이 요구된다.

이상의 연구 결과와 시사점에도 불구하고 본 연구는 다음과 같은 한계점을 지니고 있으며, 그에 따른 향후 연구 방향을 제시하고자 한다. 본 연구는 학습 만족도와 자기효능감 그리고 직무성과 등의 변수에 대한 인식의 측정을 사이버대학의 전체 학과를 대상으로 한 결과가 아닌 뷰티학과 졸업생들로만 한정하여 연구를 진행하였으며, 또한 타 사이버대학별 뷰티학과와의 비교분석 등 다양한 비교 대상군으로 연구가 되지 않았다. 특정 학과의 졸업생만을 대상으로 하였기 때문에 연구 결과를

일반화시키기에는 연구의 한계점이 있었다. 향후 진행되는 연구에서는 연구 대상 범위를 다양한 사이버대학으로 확대하며, 전문가의 심층 인터뷰 및 관찰 등을 병행하여 사이버대학 졸업생들의 직무성과를 향상시키기 위한 지속적이고 장기적인 실증 분석과 심화 연구 진행에 대한 필요성이 요구된다.

학습 만족도와 직무성과 간의 관계에서 자기효능감의 하위요인인 개인적 요인의 매개효과가 사이버대학 학생들의 학습만족감과 직무성과 사이에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 학습 만족도를 통한 자기효능감의 하위요인인 개인적 요인의 향상이 직무성과에 영향을 미칠 수 있음을 시사하고 있다. 자기효능감의 개인적 요인으로는 어려움이 있을 때 인내하고 최선을 다하고, 업무에 있어 타인을 만남에 있어서의 긍정적인 느낌과 부정적인 느낌을 의미하며, 사이버대학을 통해 직무 외의 부분인 개인적인 측면에서도 긍정적인 영향 결과를 얻을 수 있었다. Early & Lituchy(1991)는 자기효능감이 높은 사람은 낮은 사람보다 긍정적 정서 상태와 자아개념을 보유하고 있어 자신에게 주어지는 대부분의 자극을 긍정적 성향을 통해 해결하려고 노력한다고 보았으며, 이는 본 연구결과가 일치함을 알 수 있었다. Locke & Latham(1990), Kim(2012)은 특정 상황에서 자기효능감이 높은 사람은 요구되는 상황 속에 노력과 집중을 더 할 것이고, 어려움과 장애물에 직면했을 때 더욱더 열심히 지속적으로 목표 달성을 위해 노력한다고 하였다. 그러므로 사이버대학의 교육과정을 통해 자기효능감의 개인적인 특성인 긍정적 자아 상태로 유지하고 향상될 수 있도록 교육과정을 단순히 기술을 제공하는 교육만이 아닌 학습자 맞춤형으로 자기효능감을 향상할 수 있는 다양한 프로그램이 함께 개발 및 운영될 수 있도록 방안을 모색해야 할 것이다.

References

- Bandura, A., & Schunk, D. H. (1981). Cultivating competence, self-efficacy and intrinsic interest through proximal self-motivation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 41, 568-598.
- Banker, C. Konstans, & Mashruwala, R. (2000). A Contextual study of Links between Employee Satisfaction Employee Turnover, Customer Satisfaction and Financial Performance. Working Paper. University of Texas at Dallas, Texas.
- Choi, K. S. (2002). A study on learning, system, and administrative variables influencing students' satisfaction in cyber-education. *Korea Information Strategic Association*, 5(2), 23-52.
- Hwang, M. K. (2012). An analytical study on curriculums of 4-year-course universities of cosmetology. Master's thesis at Sungkyul University.
- Jang, E. J. (2004). A Study of Quality Evaluation Criteria for Excellence of e-Learning Course. *Journal of Korean Association for Educational Information and Media*, 10(2), 159-192.
- Kanungo, R. N. (1982). Measurement of Job and Work Involvement. *Journal of Applied Psychology*, 67, 341-349.
- Kim, K. H. (2015). A comparative study on the cosmetology curriculum for academic credit bank system. *Journal of Korea Social Science Design*, 13(2), 82-90.
- Kim, M. K. (2016). Study on perception on and satisfaction with beauty cyber university education. Master's thesis at Konkuk University.
- Kim, J. K. (2010). The Structural Relationship among affective characteristics, learning presence, learning flow, learning satisfaction in Distance Education. *Journal of Korean Association for Educational Information and Media*, 17(1), 133-152.
- Kim, S. H. (2005). A study on the relationship with e-learning characteristics, customer's satisfaction, and repurchase intention. Ph.D. thesis at Kyonggi University.
- Lee, D. H. (2003). A study on the present conditions and the characteristics of design courses of cyber universities in Korea. *Archives of Design Research*, 16(1), 271-280.
- Lee, J. O., Lee, H. Y., & Choi, S. Y. (2010). A study of satisfaction in the lecture course at beauty department of cyber university and its curriculum improvement plan. *Journal of the Korean Society of Cosmetology*, 16(4), 960-968.
- Lim, Y. O. (2008). A Study on Relations Among the Learning Participation, Learning Satisfaction and Academic Achievement of Cyber Learners. *Open Education Studies*, 16(2), 177-200.
- Oh, E. J. (2004). New learning strategies for developing cyber college education. *Korea Education*, 31(2), 367-390.
- Roh, J. H. (2006). A study on improvement methods through the problem analysis of cyber university management. Master's thesis at Ulsan University.