

실무교육 평가에 따른 관광통역안내사 세분화 연구

최 규 환 *
방 정 은 **

< 목 차 >

I. 서 론	1. 조사대상자의 인구통계적 특성
II. 선행연구의 검토	2. 측정변수의 신뢰도 및 타당성 분석(요인분석)
III. 연구설계 및 방법	3. 가설 검증의 결과
1. 변수의 설정	V. 결 론
2. 연구가설의 설정	참고문헌
3. 연구대상 및 방법	
IV. 분석결과 및 고찰	

I. 서 론

최근 아시아 지역의 한류열풍으로 지속적으로 성장해가고 있는 PIFF (Pusan International Film Festival)와 APEC이라는 큰 규모의 국제행사로 인하여 한국을 방문하는 외국 관광객들이 늘어나고 있다. 이러한 관광교류 환경의 변화에 따라 In-bound 시장이 꾸준히 확대되고 있는 실정이며 우리는 이에 발맞추어 양질의 관광 서비스 제공을 위해 관광전문 인력양성을 필요로 하고 있다. 이에 따라 수준 높은 관광통역안내사를 양성하고 교육시켜 관광업계에 배출시키는 일은 무엇보다도 관광산업 발전에 가장 기본이 되는 일임을 부인할 수 없다(채서목, 1990; 김경님·이혁진, 2006). 관광통역안내사가 자격증을 취득하여 사회에 진출하였을 때 교육기관에서 연마한 실력을 충분히 사회에 공헌할 수 있도록 정부와 관련 기관은 최대한의 합리적인 정책으로 지원해야 한다. 이는 고부가가치산업의 활성화를 통하여 관광산업 발전에 최선을 다하여 국가의 대외적인 홍보와 더불어 경제적인

* 동아대학교 경영대학 국제관광학부 부교수

** 동아대학교 교육대학원

이익을 동시에 추구하는 정부의 적극적인 관광정책이 뒷받침될 때 비로소 관광 선진국의 실현이 가능하기 때문이다(김정옥·정찬중, 2003).

현재 관광통역안내사는 필기 및 면접시험 등 최종시험에 합격하면 실무교육을 이수하도록 되어 있다. 이러한 실무교육은 관광통역안내사의 의의와 역할의 중요성을 살펴보고 전문적인 관광통역안내사 육성을 위한 관광교육의 의미를 되새기는데 목적이 있으며 관광산업에 있어 전문통역안내사의 인재양성을 위한 교육훈련 프로그램으로서의 가치는 매우 크다 하겠다(유용재, 1997). 하지만 관광통역안내사의 중요성에도 불구하고 관련 선행연구는 매우 미흡하며 특히 실무교육에 대한 연구는 전무한 실정이다(이선희, 1994; 강병주, 1995).

따라서 본 연구에서는 먼저 현재 국가적인 정책의 일환으로 한국관광공사에서 시행하고 있는 관광통역안내사 실무교육에 대한 평가 속성을 다차원적으로 규명하고자 한다. 그리고 평가 속성과 인구통계적 특성과의 영향관계 분석을 토대로 관광통역안내사를 세분화하여 세분화된 그룹별 적재적소의 교육서비스를 제공함으로써 실무교육의 효율성을 제고하기 위한 기초 자료를 도출함을 연구목적으로 한다.

II. 선행연구의 검토

실무교육에 대한 대표적인 연구로 Kirkpatrick(1959a)의 연구를 들 수 있다. 그는 반응, 학습, 행위, 결과 등 크게 4가지 구성요인을 제시하여 이러한 구성요인에 대한 평가 과정이 포함되어야 함을 주장하였다. 예를 들면 실무교육 프로그램에 대하여 어떤 지식과 스킬을 배웠는가 등의 학습내용이 행위, 결과 등 직무수행에 어느 정도 도움이 될 것인가를 평가하여 실무교육 프로그램의 기여도를 측정하였다. Alliger와 동료들은 Kirkpatrick의 연구결과를 토대로 기존의 모형을 구체적으로 측정 가능하도록 개발하였다(Alliger, Tannenbaum, Banett, Traver & Scotland, 1997). 기존의 연구에서는 교육내용에 대하여 정서적 평가가 주를 이루었으나 Alliger와 동료들은 정서적 평가와 실용적 평가 등 2가지로 구분하였다. 정서적 평가는 가장 일반적인 방법으로 교육훈련에 대한 호의도를 측정하는 것으로 교육훈련에 대한 피훈련자의 태도를 측정하는 것을 의미한다. 그리고 실용적 평가는 “본 훈련이 향후 직무수행을 수행하는데 있어 당신의 능력에 어느 정도 영향을 주었는가?” 혹은 “교육훈련의 실무적인 가치”에 대한 물음을 통해 파악된다.

이들 질문들은 교육의 지각된 유용성 가치(utility value) 혹은 실용성(usefulness)을 측정하기 위한 방법을 의미한다. 주목할 만한 사실은 이들 유용성 질문에 대한 응답들이 정서 유형의 평가보다 훈련된 지식 및 기술의 실무에 보다 유의적인 영향을 미친다는 결과를 제시하고 있다. 그리고 실용적 평가는 교육훈련 내용의 직무관련성을 대상으로 하고 있으며 정서적 평가는 교육훈련 실시자 및 교육방법 등에 대한 피훈련자의 평가를 의미한다고 하였다.

Warr & Bunce(1995)는 그들이 개발한 CIRO(Context, Input, Reaction, Outcome) 평가 모형에서 상황(context), 투입(input), 반응(reaction), 성과(outcome)등의 4가지 요소를 포함한 평가 모형을 제시하였다. 특히 반응평가와 성과평가가 교육훈련내용을 평가하는 중요한 요소임을 주장하였다. 전자는 교육훈련프로그램 참가자가 보인 반응에 대하여 정보를 수집하고 활용하는 것이다. 교육훈련이 끝날 무렵 혹은 종료 이후에 교육생이 교육훈련프로그램의 내용 및 강사진, 시설, 교육진행 등에 대해 어떤 견해를 가지고 있는가를 발견하고자 시도된다. 후자인 성과평가는 교육훈련프로그램으로 인한 산출 결과에 대하여 자료를 수집 및 활용하는데 중점을 둔다. 이러한 성과는 성공적인 평가를 위해서 목표를 재설정하고 교육훈련 프로그램으로 인한 결과를 후속 프로그램 개선에 활용한다는 점에서 더욱 중시되고 있다. 예를 들면 Hamblin(1974)은 성과를 계량적, 비계량적 차원으로 구분하여 비계량적 차원인 생산성·품질·종사원의 사기 등의 항목으로 평가하도록 권고하고 있다.

또한 Clerment(1982)의 분석결과에 따르면 교육훈련과정에 대한 피교육자의 사전경험과 지식, 피교육자의 동기, 교육 훈련 기간 동안의 실습 기회가 중요한 요소임을 알아내고 성과수준에는 교육훈련 내용을 직무에 적용시킬 수 있는 기회, 내부환경과 외부환경 등이 중요 영향요인임을 밝히고 있다.

Philips(1998)는 Kirkpatrick(1959a)의 4수준에 덧붙여 반응 및 만족도 학습·적용 및 수행·경영기여도·투자수익률(ROI: Return on Investment) 등 5 수준 평가모형을 제시하고 있으며 투자수익률에는 비용·시간·산출물 등과 같은 경성자료(hard data) 뿐만 아니라 작업·습관·고객 만족도·태도 등과 같은 연성자료(soft data)들도 고려되어야 한다고 강조하였다.

마지막으로 Tracey et al(1995)는 직원들의 교육에 대한 반응과 기업성과를 평가 요소로 보았으며 정용근(1998)은 교육훈련을 통한 효과, 직무수행 효과, 미래의 교육훈련에 대한 반영 정도를 제시하였고 고승익·고계성(1997)은 교육훈련의 장비, 교육훈련의 내용, 교육훈련 담당자, 교육훈련 진행, 내용의 유의성, 직무수행, 재수강의사의 항목 등으로 교육훈련을 평가하였다. 전명숙(2004)은 학습 성취

도, 직무 만족도, 정부정책, 교육 만족도 등의 항목으로 교육훈련을 평가하였으며, Noe & Schmitt(1996)와 Tannenbaum & Yukl(1992)은 교육훈련의 지식과 기술이 직무에 성공적으로 적용이 되는지를 직무성으로 평가 하였다.

Ⅲ. 연구설계 및 방법

1. 변수의 조작적 정의

선행연구를 통하여 실무교육 평가를 관광교육원에서 실시하는 실무교육에 대하여 관광통역안내사가 느끼는 감정적 반응으로 정의를 내리고자 한다. 그리고 실제 실무교육 평가 측정항목은 선행연구를 토대로 전부 18개의 변수를 도입하여 교육내용, 교육관리, 교육성과, 교육시설 등 5개의 요인으로 구성하였다. 마지막으로 인구통계적 특성으로는 성별, 연령, 학력, 전공, 교육방법, 직업관, 언어 등 7개의 변수로 구성하였다.

2. 연구 가설의 설정

본 연구에서는 연구목적 달성을 위하여 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설1: 관광통역안내사의 실무교육평가에는 차이가 있을 것이다.

가설2: 실무교육평가 집단별 인구통계적 특성에는 차이가 있을 것이다.

3. 연구 대상 및 방법

본 연구는 한국관광공사의 내부 조직 기관인 관광교육원에서 실시하고 있는 관광통역안내사 실무교육을 중심으로 관광통역안내사 자격증 시험에 합격한 사람들 중에서 선발된 실무교육을 이용한 훈련생들을 조사하였다. 조사기간은 2005년10월 10일부터 11월 25일까지 실시된 영어-중국어 실무교육과 2005년 11월 21부터 12월 29일까지 실시된 일본어 실무교육 실시 후 설문조사를 실시하였고 설문조사서는 총 101를 배포하여 101부를 회수하였다. 자료의 분석방법으로는 통계패키지 프로그램인 SPSS Win 12.0을 이용하여 먼저 응답자들의 구성 비율과 정규 분포를 확인하기 위하여 빈도분석을 실시하였으며 가설검증에는 군집분석, ANOVA,

판별분석, Chi-Square Test 등을 이용하였다.

IV. 분석 결과 및 해석

1. 조사대상자의 인구통계적 특성

성별구성은 남성 9명(8.9%)에 비해 여성 92명 (91.1%)으로 여성이 압도적으로 많았다. 40대는 5명(5.0%)인데 비해 20대는 52명(51.5%), 30대는 44명(43.6%)으로

<표 1> 조사대상자의 인구통계적 특성 분석 결과

변수	구분	빈도	비율(%)
성별	남	9	8.9
	여	92	91.1
연령	21-29	52	51.5
	30-39	44	43.6
	40-49	5	5.0
결혼 여부	미혼	76	78.4
	기혼	21	21.6
학력	고졸	4	4.0
	2년제 재/졸	17	17.2
	4년제 재/졸	74	74.7
	대학원 이상	4	4.0
전공	관광관련	15	16.0
	타전공	79	84.0
교육방법	강의법	8	8.2
	시청각	12	12.4
	현장실습	71	73.2
	토의법	1	1.0
	기타	5	5.2
직업관	천직	40	39.6
	기회되면 이직	58	57.4
	불만	3	3.0
선택언어	영어	38	37.6
	일본어	37	36.6
	중국어	26	25.7

20~30대가 다수를 이루었으며, 기혼은 21명(20.6%)인데 비해 미혼이 76명(78.4%)으로 미혼이 다수를 차지하였다. 고졸은 4명(4.0%), 2년제 재/졸은 17명(17.2%), 대학원 이상은 4명(4.0%)이었으며, 4년제 재/졸이 74명(73.7%)이었다. 그리고 관광관련학과를 전공한 사람(15명, 16.0%)보다는 타전공자(79명, 8.4%)들이 많았다. 선호하는 교육방법은 현장실습 75명(73.2%), 시청각 12명(12.4%), 강의법 8명(8.2%), 토의법 1명(1.0%) 순이었으며, 기타가 5명(5.2%)이었다. 그리고 관광업을 천직으로 생각하는 사람은 40명(39.6%)인 반면, 기회가 되면 이직을 고려하는 사람들이 58명(57.4%)이었고, 3명(3.0%)은 애초에 불만을 느끼고 있음을 알 수 있다. 응답자들 중 38명(37.6%)은 영어, 37명(36.6%)은 일어, 그리고 26명(25.7%)은 중국어 교육에 참여한 것으로 나타났다(<표 1>참조).

2. 측정변수의 신뢰도 및 타당성 분석(요인분석)

측정변수의 신뢰도 및 타당성 분석을 위하여 <표 2>와 같이 요인분석을 실시하였는데 주성분 분석과 Varimax 회전에 의한 요인분석을 통해 고유값 1이상의 4개 요인이 추출되었다. 4개의 요인에 대해서 각각의 측정변수의 요인적재량을 참고로 하여 교육내용, 교육관리, 교육성과, 교육시설 등으로 명명하였다. 교육내용은 강사의 노력, 자질, 전문성, 적절성 등 8개의 하위변수로 구성되었으며 교육관리는 교육자료, 교육시간 등 3개의 하위변수로 구성되었다. 교육성과는 자신감 획득, 진로개발, 사후관리 등 5개의 하위변수로 구성되었으며 교육시설은 강의실, 복지시설 등 2개의 하위변수로 구성되었다. 또한 측정변수의 신뢰도분석은 크론바하 알파계수값으로 측정하였는데 모든 요인에 있어 크론바하 알파계수값이 0.6 이상을 확보하고 있어 높은 신뢰도를 보이고 있다.

3. 가설 검증의 결과

가. 가설1의 검증 결과

관광통역안내사의 실무교육평가에는 차이가 있을 것이다라는 가설1을 검증하기 위하여 군집분석, ANOVA 분석, 판별분석 등을 이용하였다. 먼저 응답자들을 평가 결과에 따라 유사한 몇 개의 집단으로 분류한 후 각 집단별 평가 요인의 차이를 알아보았는데 군집분석을 통하여 평가요인에 따라 전부 3개의 집단으로 분류하였다. 요인분석에서 추출된 요인수를 고려하여 비계층적 K-평균 군집분석법을 통해 3개의 집단으로 분류하였다. 다음으로는 3개의 집단을 독립변수로, 4개의 실무교

<표 2> 실무교육 평가의 요인분석 결과

문항	요인1 (교육내용)	요인2 (교육관리)	요인3 (교육성과)	요인4 (교육시설)	공통치	항목전체 상관계수
강사의 학습 촉진 노력	.842				.717	.735
강사의 충분한 자질	.828				.688	.787
교육을 통한 지식 향상	.827				.706	.758
강사의 훈련 내용에 대한 전문성	.812				.669	.730
내용의 가이드 직무와의 관련성	.771				.625	.695
교육 과정의 논리성	.735				.693	.733
학습, 목적 달성의 적절성	.715				.705	.747
교육 프로그램의 재미	.709				.600	.710
교육 중 관리의 적절성		.819			.686	.539
교육 자료의 충분성		.742			.672	.614
교육 시간(6 간씩 7주)의 적절성		.631			.637	.585,369
통역가이드로서의 자신감 획득			.770		.792	.727
향후 직업생활에 도움이 될 것임			.739		.747	.780
자기 진로개발에 도움이 될 것임			.714		.755	.660
가시적인 성과의 제공			.705		.657	.747
교육 후 사후관리의 적절성			.697		.678	.369
강의실, 실습실 이용의 편리성				.920	.850	.447
훈련생을 위한 복지시설의 만족				.621	.666	.447
아이겐값	8,904	1,557	1,113	1,008		
설명변량	49,467	8,653	6,185	5,375		
누적변량	49,467	58,120	64,305	69,680		
신뢰도 계수(α)	.921	.731	.839	.618		

육 평가요인을 종속변수로 하여 ANOVA 분석을 실시하였는데 모두 유의적인 결과가 나왔다(<표 3> 참조). 평균값에 대한 상대적인 비교에서 집단 I (n=47)은 교육시설 요인을 중시하고 있으며 집단 II (n=25)는 교육내용 요인을, 그리고 집단 III (n=22)은 교육관리와 교육성과 요인을 중시하는 것으로 각각의 집단 특성을 설명

<표 3> 분산분석에 의한 집단별 평가요인 차이분석

	집단 I (n=47)	집단 II (n=25)	집단 III (n=22)	F 값	p 값
교육내용	3,763 (M)	3,275 (L)	4,528 (H)	40.196	.000***
교육관리	3,205 (M)	2,933 (L)	4,363 (H)	56.346	.000***
교육성과	3,544 (M)	2,800 (L)	4,327 (H)	71.515	.000***
교육시설	3,936 (M)	2,960 (L)	4,500 (H)	77.161	.000***

***p<.001

(주): DMR-test(Duncan Multiple Range test: p<.05)에 근거한 평균의 차이를 H(high), M(medium), L(low)로 구분하여 표기함

할 수 있겠다. 다음은 군집분석에 의해 분류된 3개의 집단을 가장 명백하게 판별해주는 실무교육평가 요인을 파악하고 응답자들이 그들의 중시하는 요인에 따라 정확하게 분류되었는지를 파악할 필요가 있는데 본 연구에서는 판별분석을 통해 검증해보았다. 본 연구에서는 3개의 집단을 대상으로 하고 있으므로 2개의 판별함수를 도출하였는데 2개의 판별함수 모두 통계적으로 유의인 결과를 나타내고 있으나 이중 고유치(4.074), 정준상관계수(0.896), 람다계수(0.150)등의 결과값이 좋은 제1판별함수를 추후분석에 이용하였다(<표 4참조>).

<표 4> 실무교육 평가요인에 대한 판별분석 결과

함수	분산율	고유치	정준상관	람다계수	카이제곱	유의수준
1	92.9	4.074	.896	.150	169.58	.000
2	7.1	0.311	.487	.763	24.23	.000

다음은 판별함수의 타당성을 검증하기 위하여 분류행렬표를 작성하였다. 보통 분류행렬표는 Analysis Sample 과 Hold-out Sample 로 나누어 작성하게 되는데 <표 5>에서 알 수 있듯이 각각 90%를 넘는 매우 높은 분류적중율을 보여주고 있다. 특히 분류적중율의 유의수준을 검증하는데 이용되는 최대우연기준치의 확

<표 5> 분류매트릭스 표

		Analysis Sample		
실제집단	사례수	예측집단		
		I	II	III
I	21	18 (85.7 %)	2	1
II	11	1	10 (90.9 %)	0
III	16	0	0	16 (100.0 %)
		분류적중율 : 91.7 %		
		Hold-out Sample		
실제집단	사례수	예측집단		
		I	II	III
I	26	25 (96.2 %)	0	1
II	14	0	14 (100.0 %)	0
III	6	0	0	6 (100.0 %)
		분류적중율 : 97.8 %		

주) Analysis Sample : Cmax(43.8 %) Hold-out Sample : Cmax(54.1 %)

를(Analysis Sample: 43.8%, Hold-out Sample: 54.1%)에 비해 2배 가까운 수치를 얻고 있어 본 연구에서 추출한 판별함수의 타당성이 입증되었다. 마지막으로 3개의 집단을 명백히 구별해주는 실무교육 평가 요인을 파악해보았는데 여기에는 표준판별계수가 이용된다. <표 6>에서 알 수 있듯이 교육시설이 3개의 집단을 판별하는 변수로서 절대값이 가장 큰 것으로 나타났다. 이상의 군집분석, 분산분석, 판별분석 등을 통하여 관광통역안내사의 실무교육평가에는 차이가 있음이 검증되었고 따라서 가설1은 채택되었다.

<표 6> 표준판별계수

실무교육평가요인	교육내용	교육관리	교육성과	교육시설
계 1 판별함수	0.111	0.281	0.610	0.676

나. 가설2의 검증 결과

실무교육평가 집단별 인구통계적 특성에는 차이가 있을 것이다라는 가설2를 검증하기 위해 군집분석에서 분류한 3개의 집단과 인구통계적 변수와의 Chi-Square 검정을 실시한 결과 성별, 직업관, 언어 등 3개의 변수에 있어서 통계적으로 유의한 결과가 나왔다(<표 7참조>). 먼저 성별에 있어서는 상대적인 비율을 비교해보면 집단 I 과 집단 II 에는 여성이, 그리고 집단 III 에는 남성의 비율이 높

<표 7> 실무교육 평가요인 집단별 인구통계적 특성 분석 결과(Chi-Square 검정) () : %

구분	변수	집단 I (n=47): 교육시설	집단 II (n=25): 교육내용	집단 III (n=22): 교육관리, 교육성과	p 값
성별	남성	4(8.5)	0(0.0)	5(22.7)	.029*
	여성	43(91.5)	25(100.0)	17(77.3)	
직업관	천직	16(34.0)	5(20.0)	17(77.3)	.001***
	이직 고려 중	27(57.4)	18(72.0)	4(18.2)	
	불만	1(2.1)	2(8.0)	0(0.0)	
	가까운 장래 이직	3(6.4)	0(0.0)	1(4.5)	
언어	영어	14(29.8)	8(32.0)	15(68.2)	.030*
	일본어	20(42.6)	11(44.0)	3(13.6)	
	중국어	13(27.7)	6(24.0)	4(18.2)	

* p<.05 *** p<.001

게 나타났다. 따라서 남성은 교육관리 및 교육성과 요인을 높게 평가하고 있는 반면 여성은 교육내용과 교육시설을 높이 평가하고 있음을 알 수 있겠다. 직업관에 있어서는 집단 I에는 현재 자신의 직업에 대하여 불만을 가지고 있거나 가까운 장래에 이직을 생각하고 있는 사람의 비율이 높게 나타나고 있으며 집단 II에 있어서는 이직을 고려 중인 사람의 비율이, 그리고 집단 III에는 자신의 직업을 천직으로 생각하고 있는 사람의 비율이 큰 것으로 나타났다. 또한 언어권에 있어서는 집단 I에서는 중국어, 집단 II에서는 일본어, 집단 III에서는 영어가 차지하는 비율이 높게 나타났다. 이러한 결과는 실무교육 평가 집단별 인구통계적 특성에 차이가 있음을 시사하고 있는 것으로 이상의 검증에 의해 가설 2도 채택되었다.

V. 결 론

본 연구에서는 관광통역안내사들의 실무교육 평가요인을 다차원적으로 규명하고 평가결과에 따른 집단을 세분화하여 세분 집단별 인구통계적 특성을 명백히 함으로써 적재적소의 교육서비스를 제공함을 연구목적으로 하고 있다. 본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다. 먼저 실무교육 평가요인은 전부 4개의 요인으로 구성되어 있음을 알 수 있었는데 교육내용, 교육관리, 교육성과, 교육시설 등이었다. 다음으로 실무교육 평가 결과에 따라 집단을 세분화 하였는데 전부 3개의 집단으로 분류되었다. 집단 I(n=47)은 교육시설 요인을 높이 평가하고 있으며 집단 II(n=25)는 교육내용 요인을, 그리고 집단 III(n=22)은 교육성과와 교육시설 요인을 높이 평가하는 것으로 나타났다.

마지막으로 세분집단별 인구통계적 특성을 살펴보면 집단 I(n=47)은 여성으로서 중국어 담당 통역안내사의 비중이 높으며 현재 직업에 대하여 불만을 가지고 있는 집단으로 나타났다. 집단 II(n=25)는 여성으로서 일본어 담당 통역안내사의 비중이 높으며 기회가 있으면 이직을 고려하는 집단임을 알 수 있다. 한편 집단 III(n=22)은 남성으로서 영어 담당 통역안내사의 비중이 높으며 현재 직업에 대하여 자부심을 크게 가지고 천직으로 생각하고 있는 집단임을 알 수 있다.

이상의 결과에서 시사점을 제시하면 다음과 같다. 먼저 집단 III은 전반적으로 실무교육에 대한 평가가 모두 높게 나타나고 있어 현재의 수준을 계속하여 유지하는 것이 중요하다 하겠다. 상대적으로 집단 II는 전반적인 평가가 가장 낮게 나타나고 있다. 따라서 여성 및 일본어 통역안내사에 대한 동기부여 등의 교육배려가

필요할 것으로 보인다. 특히 실력 있는 강사진을 구성하고 직무수행과 직접 관련되는 교육프로그램을 구성함으로써 이들의 교육만족도를 높일 방안을 강구해야 할 것이다. 또한 집단 I 은 실무교육에 대하여 평균 정도의 평가를 하고 있는 집단인데 다른 집단에 비하여 이직을 고려하고 있는 경향이 강한 집단임을 알 수 있다. 따라서 이들 집단에 대해서는 교육프로그램 중 가이드로서의 자신감을 불어넣어 주고 진로개발이나 직업생활에 도움이 된다는 확신감을 고취시키는 방안을 강구하여 교육평가도 높이며 관광통역안내사 역할을 지속적으로 수행할 수 있는 동기부여가 시급하다 하겠다.

본 연구에서의 결과는 이러한 관광통역안내사 실무교육을 운영함에 있어 적재적소의 교육서비스를 제공하고 언어권별 차별화된 교육서비스를 제공하는 차원에서 시사점을 제시해주리라 기대된다. 향후에는 관광통역안내사를 대상으로 하여 실무교육평가에 관한 체계적이고 구조적인 인과관계를 규명하는 연구가 지속적으로 수행되어질 것을 기대하는 바이다.

참 고 문 헌

- [1] 강병주 (1995), 관광통역안내원 제도의 활성화 방안에 관한 연구, *Tourism Research*, 9, 235-253.
- [2] 고승익·고계성 (1997), 호텔 종사원 교육훈련의 효율성에 관한 연구: 제주도 와 하와이의 1급 관광호텔을 중심으로, *관광레저연구*, 9(2), 7-30.
- [3] 김경남·이혁진 (2006), 관광통역안내사 자격제도와 근무환경에 관한 연구, *관광연구저널*, 20(2), 87-98.
- [4] 김정옥·정관종 (2003), 여행업무 자격제도 개선방안에 관한 연구, *관광경영학연구*, 7(3), 337-365.
- [5] 유용재 (1997), 관광통역안내원이 전문화에 관한 연구, *관광경영학연구*, 창간호, 325-353.
- [6] 이선희 (1994), 통역안내원의 실태에 관한 연구, *Tourism Research*, 8, 145-167.
- [7] 전명숙 (2004), 관광통역안내사 직업갈등요소 해결방안에 관한 연구, *문화관광연구*, 6(2), 223-236.
- [8] 정용근 (1998), 기업교육훈련성과의 결정요인에 관한 연구, 서강대학교 대학원 석사학위논문.
- [9] 채서목 (1990), 관광통역안내원제도 운영의 내실화방안에 관한 연구, *Tourism*

- Research, 4, 83-98.
- [10] 최현석·신동숙 (2005), 관광통역안내사 직무만족도 연구, 한국데이터정보과학회지, 16(1), 79-94.
- [11] Alliger, G. M., and E. A. Janak (1989), Kirkpatrick's levels of training criteria: Thirty years later, *Personnel Psychology*, 42, 331-342.
- [12] Alliger, G. M., S. I. Tannenbaum, W. Banett, Jr., H. Traver, A. Scotland (1997), A meta analysis of the relations among training criteria, *Personnel Psychology*, 50, 341-358.
- [13] Beach, D. A. (1980), *Personnel : The Management of People at Work*, London : Macmillan.
- [14] Bramley, P. (1991), *Evaluating Training Effectiveness-Translating Theory into Practice*, London : McGraw-Hill Book Company.
- [15] Clement, R. W. (1982), Testing the hierarchy theory of training evaluation: An expected role for trainee reaction, *Public Personnel Management*, 11(2), 176-184.
- [16] Cohen, E. (1985), The Tourist Guide: The Origins, structure and dynamics of a role, *Annal of Tourism Research*, 12(1), 5-29.
- [17] Hamblin, C. A. (1974), *Evaluation and Control of Training*, McGraw-Hill Book Company(UK) Limited.
- [18] Holloway, J. C. (1981), The guided tour: A sociological approach, *Annals of Tourism Research*, 8(3), 377-402.
- [19] Kirkpatrick, D.L. (1959a), Techniques for evaluating training program, *Journal of ASTD*, 13, 3-9.
- [20] Kirkpatrick, D.L. (1959b), Techniques for evaluating training program: Part 2-Learning, *Journal of ASTD*, 13, 21-26.
- [21] Kirkpatrick, D.L. (1960a), Techniques for evaluating training program: Part 3-Behavior, *Journal of ASTD*, 14, 21-26.
- [22] Kirkpatrick, D.L. (1959b), Techniques for evaluating training program: Part 4-Results, *Journal of ASTD*, 14, 28-32.
- [23] Noe, R. A., and N. Schmitt (1986), The influence of trainee attitudes on training effectiveness: Test of a model, *Personnel Psychology*, 39, 497-523.
- [24] Phillips, J. J. (1998), The Return on Investment(ROI) process: issue

- and trend, *Educational technology*, 38(4).
- [25] Tannenbaum, S. I, and G. Yukl (1992), Training and development in work organizations, *Annual Review of psychology*, 43, 399-441.
- [26] Tracey, J. B, S. I, Tannenbaum and M. J. Kavanagh(1995), Applying trained skills on the job : The importance of the work environment, *Journal of Applied Psychology*, 80(2), 239-252.
- [27] Warr, P and D. Bunce (1995), Trainee characteristics and the outcomes of open learning, *Personnel Psychology*, 48, 347-376.