

청소년수련시설 종사자의 서비스 질 결정요인에 관한 연구

윤기혁^{1*}, 이진열²

¹동명대학교 사회복지학과, ²한국국제대학교 사회복지학과

A Study on the Determinants of Service Quality of Worker in the Youth Training Facility

Ki-Hyok Youn^{1*}, Jin-Yoel Lee²

¹Department of Social Welfare, Tongmyong University

²Department of Social Welfare, International University of Korea

요약 본 연구는 청소년수련시설 종사자의 서비스 질에 미치는 영향을 검증하고자 하였다. 이를 통해서 청소년수련시설 종사자의 서비스 질에 미치는 영향 요인을 분석하여 서비스 질 향상을 위한 기초자료 제공을 목적으로 하였다. 자료수집은 부산광역시 소재 청소년수련시설 종사자 110명을 대상으로 하였다. 그 결과 사회적지지와 감정노동, 자기효능감이 서비스 질에 정적인 영향이 있는 것으로 나타났다. 본 연구결과를 바탕으로 다음과 같이 제언하였다. 첫째, 사회적지지를 높이기 위해 다른 기관 종사자와의 정기적인 네트워크 구축과 중간관리자와 면담, 상담을 강화해야 할 것이다. 둘째, 감정노동을 높이기 위해 청소년지도사로서의 사명감 각인이 필요하다. 또한 심리·정서적인 프로그램을 개발하여 시행해야 한다. 셋째, 자기효능감을 높이기 위해 행정적 슈퍼비전 강화와 함께 이미지 메이킹 등 관련 교육 등을 강화해야 한다.

주제어 : 청소년수련시설, 서비스 질, 소진, 직무스트레스, 사회적지지, 감정노동, 자기효능감

Abstract This study was intended to verify the impact on the quality of service for employees of youth training facilities. The purpose of this study is to provide basic data for improving service quality by analyzing the factors influencing service quality of youth training facility workers. Data were collected from 110 youth training facilities in Busan. The results showed that social support, emotional labor and self-efficacy had a static effect on the quality of service. Based on the results of this study, the following suggestions were made. First, in order to enhance social support, it is necessary to strengthen regular networking with other agency workers, interview with middle managers, and counseling. Second, to raise emotional labor, it is necessary to imprint a sense of mission as a youth leader. Psychological and emotional programs should also be developed and implemented. Third, in order to increase the self-efficacy, it is necessary to strengthen the administrative super vision and strengthen related education such as image making.

Key Words : youth training facility, Service Quality, Burnout, job stress, social support, emotional labor, self-efficacy

*교신저자 : 윤기혁(akqj1111@naver.com)

접수일 2018년 12월 14일 수정일 2019년 02월 05일 심사완료일 2019년 02월 17일

1. 서론

청소년수련시설은 청소년의 건강한 성장과 안전한 활동 보장 및 확대를 위해 1991년 청소년기본법을 제정하여 청소년과 관련된 청소년정책의 법적 근거를 마련하였고, 1993년부터 시작된 청소년 육성 5개년 계획의 수립으로 인해 만들어지게 되었다[1]. 이후, 청소년수련시설은 청소년활동진흥법 제11조 1항 2호에서 광역시도 및 기초지방자치단체에서는 청소년수련관은 1개소 이상 설치·운영해야하며 읍·면·동에는 청소년문화의 집을 1개소 이상 설치해야 하는 의무를 가지게 되었다. 또한 청소년활동진흥법 제1조 3항에는 개인 또는 법인, 단체는 특별자치도지사·시장·군수·구청장의 허가를 받아 설치·운영할 수 있는 설치근거를 마련하였다[2]. 이와 같은 설치근거를 바탕으로 1988년에는 193개소에 불과했던 청소년수련시설이[3] 지속적인 증가로 2017년도 한국청소년수련시설협회에 등록된 전국의 청소년수련시설은 806개소로 나타났다. 시설 종류별로 살펴보면 청소년문화의 집이 249개소, 청소년수련원이 196개소, 청소년수련관이 185개소, 유스호스텔이 124개소, 청소년 야영장이 42개소, 청소년 특화시설이 10개소로 나타났다[4]. 즉, 1990년대 초를 기점으로 청소년수련시설은 법적인 근거를 마련하고 양적으로 성장하였다.

하지만, 청소년수련시설의 양적인 성장에 비해서 인적 자원인 종사자의 처우 개선은 제대로 이루어지지 않고 있는 실정이다. 특히, 유사직종인 사회복지 종사자들에 비해 보수와 처우 등에서는 매우 열악한 환경에서 근무하는 것으로 나타났다[5]. 특히, 부산광역시 공공청소년수련시설 운영실태 및 활성화 방안 토론회의 자료[6]를 살펴보면 일반 사회복지시설 종사자와 청소년수련시설 종사자의 기본급 차이는 평균 933,038원으로 매우 큰 차이가 있는 것으로 나타났다.

이와 같이 청소년수련시설 종사자의 근무환경 등의 차이는 종사자의 소진, 직무스트레스, 감정노동 등에 직접적인 영향을 미쳐 종사자의 서비스 질 하락에 주요 원인이 된다. 특히, 황승미·윤지환의 연구[7]에서는 감정노동은 정신적·육체적 소진을 야기하고 나아가 이직의도까지 영향을 미쳐 서비스 질에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 임시아의 연구[8]에서도 감정노동으로 인해 직무스트레스가 발생하고 이는 서비스 질 하락에 주요 요인으로 작용하는 것으로 나타났다. 이진열·윤기혁의 연구[9]에서도 감정노동을 잘하면 잘 할수록, 임파워

먼트를 잘하면 잘 할수록 서비스 질이 좋아지는 것으로 나타났다. 성주섭의 연구[10]에서는 직무스트레스가 높으면 서비스 질이 하락하고 사회적지지 높으면 서비스 질은 높아지는 것으로 나타났다. 이주영의 연구[11]에서는 자기효능감이 높으면 높을수록 서비스 질은 좋아지는 것으로 나타났다.

앞서 살펴본 것과 같이 열악한 근무환경 등은 소진, 직무스트레스 등에 부정적으로 작용하여 청소년수련시설 종사자의 이직의도 및 서비스 질 하락에 직접적인 원인이 된다. 따라서 소진, 직무스트레스, 감정노동, 자기효능감, 사회적지지 등 직접적인 영향을 미치는 변인을 중심으로 인과관계를 규명하는 것은 청소년수련시설 종사자의 이직의도를 낮출 수 있고 나아가 서비스 질 향상을 위해 매우 중요하다고 설명되어 질 수 있다.

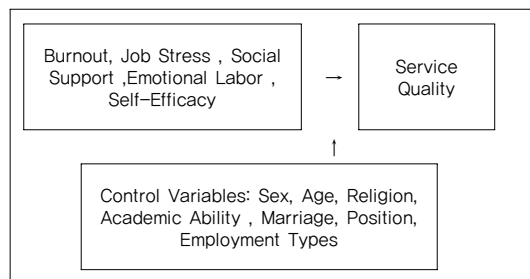
그럼에도 불구하고 선행연구를 통해서 청소년수련시설 종사자의 서비스 질 향상을 위한 연구는 거의 진행되고 있지 않으며, 청소년수련시설 활성화에 관한 연구[12], 청소년수련시설 공간 및 활용에 관한 연구[13, 14] 등만이 진행되고 있는 것을 파악하였다.

이에 본 연구에서는 청소년수련시설 종사자의 서비스 질 향상을 위해 소진, 직무스트레스, 감정노동, 자기효능감, 사회적지지 등에 대한 변인에 주목하였고 서비스 질과 영향 관계를 파악하고자 하였다. 이를 통해서 본 연구에서는 청소년수련시설 종사자의 서비스 질 향상을 위한 기초자료 제공을 목적으로 하였다.

2. 연구방법

2.1 연구모형

본 연구에서는 청소년수련시설 종사자의 서비스 질에 미치는 영향 요인을 검증하고자 [Fig. 1]과 같이 연구모



[Fig. 1] Research Model

형을 도식화하였다. 본 연구를 통해 청소년수련시설 종사자의 서비스 질에 미치는 영향 요인을 분석하여 기초 자료 제공을 목적으로 하였다.

2.2 자료수집방법

본 연구는 부산광역시 소재에 있는 청소년수련시설 종사자 110명 대상으로 하였다. 자료수집을 위해서 연구자와 청소년수련시설 관계자 및 임원들이 모여 2회에 걸쳐 내용타당도를 검토하였다. 이후 최종적으로 측정도구를 선택하였다. 그리고 청소년수련시설 관계자 및 임원들에게 본 연구의 목적과 취지를 설명하고 적극적인 협조를 구하였다. 또한 이메일을 통한 자기기입식 설문조사를 통해서 자료를 수집하였고 설문기간 동안 정기적으로 본 연구의 적극적인 협조를 구하였다. 그 결과 16개 기관에서 110부를 수거하였고, 적극적인 협조로 인해 불충분한 응답이 있는 설문지 없어서 최종적으로 110부 모두를 분석을 위해 사용하였다.

2.3 측정도구

청소년수련시설 종사자의 소진을 측정하기 위해 선행연구[15]를 바탕으로 본 조사의 목적에 맞게 수정·보완하였다. 소진은 감정적 고갈과 방문하는 청소년에 대한 비인격화, 개인적 성취감의 감소 등 3개의 요인 22문항으로 구분하였고, 5점 리커트 척도로 측정하였다. 본 조사에 사용된 소진의 Cronbach's α =.715로 나타났다.

청소년수련시설 종사자의 직무스트레스를 측정하기 위해 선행연구[16]를 바탕으로 본 조사의 목적에 맞게 수정·보완하였다. 직무스트레스는 도전기회 부족, 역할갈등, 역할모호성, 업무과다, 직무환경스트레스 등 총 5개의 요인 19문항으로 구분하였고, 5점 리커트 척도로 측정하였다. 본 조사에 사용된 직무스트레스의 Cronbach's α =.780으로 나타났다.

청소년수련시설 종사자의 사회적지지를 측정하기 위해 선행연구[17]를 바탕으로 본 조사의 목적에 맞게 수정·보완하였다. 사회적 지지는 정서적지지, 정보적지지, 물질적지지, 평가적지지 등 총 4개의 요인 12문항으로 구분하였고, 5점 리커트 척도로 측정하였다. 본 조사에 사용된 사회적 지지의 Cronbach's α =.937로 나타났다.

청소년수련시설 종사자의 감정노동을 측정하기 위해 선행연구[9]를 바탕으로 본 조사의 목적에 맞게 수정·보완하였다. 감정노동은 기초 표면행동, 심화 표면행동, 기

초 내면행동, 고객응대 내면행동, 고객관점 내면행동 등 5개의 요인 17문항으로 구분하였고, 5점 리커트 척도로 측정하였다. 본 조사에 사용된 소진의 Cronbach's α =.702로 나타났다.

청소년수련시설 종사자의 자기효능감을 측정하기 위해 선행연구[17]를 바탕으로 본 조사의 목적에 맞게 수정·보완하였다. 자기효능감은 8문항으로 구분하였고, 5점 리커트 척도로 측정하였다. 본 조사에 사용된 서비스 질의 Cronbach's α =.813으로 나타났다.

청소년수련시설 종사자의 서비스 질을 측정하기 위해 선행연구[9]를 바탕으로 본 조사의 목적에 맞게 수정·보완하였다. 자기효능감은 8문항으로 구분하였고, 5점 리커트 척도로 측정하였다. 본 조사에 사용된 서비스 질의 Cronbach's α =.813으로 나타났다.

2.4 자료분석방법

수집된 자료는 spss 18.0을 활용하여 분석하였다. 첫째, 인구사회학적 특성은 빈도분석을 사용하였다. 둘째, 주요변수의 평균값은 기술통계를 사용하였다. 셋째, 주요변수의 상관관계는 상관관계 분석을 사용하였다. 넷째, 서비스 질에 미치는 영향 요인은 회귀분석을 사용하였다.

3. 연구결과

3.1 인구사회학적 특성

인구사회학적 특성은 [Table 1]과 같이 정리하였다. 우선, 성별에서는 여자가 78명(70.9%)로 남자 32명(29.1%)보다 높게 나타났다. 연령에서는 20대가 52명(47.3%)으로 가장 높게 나타났고 그 다음으로 30대 31명(28.2%), 40대 15명(13.6%), 50대 10명(9.1%), 60대 이상 2명(1.8%) 순으로 나타났다. 학력에서는 대졸이 91명(82.7%)으로 가장 높게 나타났고, 그 다음으로 대학원졸 13명(11.9%), 전문대졸 4명(3.6%), 고졸 이하 2명(1.8%) 순으로 나타났다. 혼인여부에서는 미혼이 81명(73.6%)으로 가장 높게 나타났고, 그 다음으로는 기혼 27명(24.5%), 기타 2명(1.9%) 순으로 나타났다. 직위에서는 실무자가 64명(58.1%)으로 가장 높게 나타났고, 그 다음으로는 중간관리자 30명(27.3%), 상급관리자 및 시설장 각각 8명(7.3%) 순으로 나타났다. 고용형태에서는 정규직이 49명(44.5%)으로 가장 높게 나타났고, 그 다음으로 계약직 31

(Table 1) Sociodemographic Characteristics

(N=110)

Categorize		person (%)	Categorize		person (%)
Sex	male	32(29.1)	Marriage	married	27(24.5)
	female	78(70.9)		unmarried etc	81(73.6) 2(1.9)
Age	20	52(47.3)	Position	super intendant	8(7.3)
	30	31(28.2)		senior management	8(7.3)
	40	15(13.6)		middle manager	30(27.3)
	50	10(9.1)		Practitioners	64(58.1)
60~	2(1.8)				
Academic Ability	high school graduate	2(1.8)	Employment Types	Regular Workers	49(44.5)
	Junior Colleges graduate	4(3.6)		contract worker	31(28.2)
	university graduate	91(82.7)		Non-Fixed Term Labor	28(25.5)
	graduate school	13(11.9)		etc	2(1.8)

(Table 2) Correlation of Main Variables

구분	Burnout	Job Stress	Social Support	Emotional Labor	Self-Efficacy	Service Quality
Burnout	1					
Job Stress	.638***	1				
Social Support	-.272**	-.207*	1			
Emotional Labor	.195*	.358***	-.026	1		
Self-Efficacy	-.077	.239*	.265**	.299**	1	
Service Quality	.117	.308***	.229*	.553***	.489***	1

p<.05*, p<.01**, p<.001***

명(28.2%), 무기 계약직 28명(25.5%), 기타 2명(1.8) 순으로 나타났다.

3.2 주요변수의 상관관계

주요변수의 상관관계는 [Table 2]과 같이 나타났다. 우선, 소진과 직무스트레스는 정(+)적인 영향을, 소진과 사회적지지는 부(-)적인 영향으로 나타났다. 직무스트레스와 감정노동, 자기효능감은 정(+)적인 영향을, 직무스트레스와 사회적지지는 부(-)적인 영향으로 나타났다. 사회적지지와 감정노동, 서비스 질은 정(+)적인 영향으로 나타났다. 자기효능감과 서비스 질은 정(+)적인 영향으로 나타났다.

3.3 청소년수련시설 종사자의 서비스 질에 미치는 영향 요인

청소년수련시설 종사자의 서비스 질에 미치는 영향 요인을 알아보기 위해 서비스 질에 미치는 영향 요인을 중심 주효과 모형, 주효과 모형과 통제변수를 포함한 통제모형으로 구분하였다. [Table 3]에서 보는 바와 같이 우선, 주효과 모형에서 R²의 값이 .458로 나타나

45.8%의 설명력이 있는 것으로 나타났다. F값은 17.599로 p<.001*** 수준에서 유의미한 것으로 나타났다. 주요 요인을 살펴보면 사회적지지(p<.05), 감정노동(p<.001),

(Table 3) Factors affecting the quality of service for employees of youth training facilities

구분	Main Effects Model		Control Model	
	B	β	B	β
Burnout	.028	.048	.015	.026
Job Stress	.062	.096	.061	.095
Social Support	.084	.195*	.100	.234**
Emotional Labor	.252	.428***	.239	.404***
Self-Efficacy	.146	.291**	.138	.276**
control variable	Sex (female=0)		-.013	-.024
	Age (twenty=0)		-.057	-.114
	Academic Ability (college-graduated=0)		.010	.016
	Marriage (unmarried=0)		-.059	-.105
	Position (Practitioners=0)		.032	.064
	Employment Types (Regular Workers=0)		-.045	-.089
R ²	.458		.524	
Adjust R ²	.432		.465	
F	17.599***		8.903***	

p<.05*, p<.01**, p<.001***

자기효능감($p < .01$)이 서비스 질에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 통제모형에서 R^2 의 값이 .524로 나타나 52.4%의 설명력이 있는 것으로 나타났다. 주요 요인을 살펴보면 사회적지지($p < .01$), 감정노동($p < .001$), 자기효능감($p < .01$)이 서비스 질로 구성되어 있다.

4. 결론

본 연구는 청소년수련시설 종사자의 서비스 질에 미치는 영향 요인을 검증하여 청소년수련시설 종사자의 서비스 질을 높이는데 필요한 기초자료 제공을 목적으로 하였다. 본 연구결과를 바탕으로 논의 및 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 청소년수련시설 종사자의 사회적지지가 높으면 높을수록 서비스 질은 좋아지는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 가족, 친구, 이웃 등 주변의 사람들에게 긍정적인 도움이 필요하다는 것을 나타내어 준다. 특히, 청소년수련시설 종사자가 제공하는 서비스는 청소년들에게 직접적인 영향을 미칠 수 있으므로 사회적지지 체계를 높일 수 있는 다양한 방법이 강구되어야 할 것이다. 이를 위해 다른 기관 종사자와 정기적인 네트워크가 하나의 대안이 될 수 있다. 즉, 업무에서 발생하는 스트레스 및 소진 등에 대해서 종사자간뿐만 아니라 중간관리자와의 정기적인 면담과 상담을 통해서 사회적 지지를 높일 수 있다. 그리고 SNS 등을 활용하여 다양한 사회적지지 체계와 소통할 수 있도록 적극적인 지원이 필요할 것이다.

둘째, 청소년수련시설 종사자가 감정노동을 잘하면 할수록 서비스 질은 좋아지는 것으로 나타났다. 즉, 자신의 감정을 조직의 목적 달성을 위해서 잘 조절하면 청소년수련시설 종사자가 제공하는 서비스의 질도 좋아진다는 것을 나타낸다. 그리고 청소년수련시설 종사자는 청소년들과 가장 직접에서 서비스를 제공하고 있다. 이 같은 이유로 조직의 목적과 청소년들이 올바르게 성장할 수 있도록 청소년수련시설 종사자의 감정노동은 매우 중요하다고 설명되어 질 수 있다. 따라서 감정노동을 잘 하기 위해서 청소년에 대한 중요성 등에 대해서 부각시켜야 할 것이다. 이를 위해 청소년지도사로서의 사명감 각인을 통해 자신의 감정을 잘 조절할 수 있도록 노력해야 한다. 또한 감정노동은 심리·정서적인 부분과도 밀접한 관계가 있다. 따라서 분노조절과 우울증 감소 등 청소년지

도사를 위한 심리·정서적인 프로그램을 개발하여 적극적으로 시행되어야 할 것이다.

셋째, 청소년수련시설 종사자의 자기효능감이 높으면 높을수록 서비스 질은 좋아지는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 청소년수련시설 종사자의 자신감 또는 자신에 대한 믿음에서 나오는 결과로 해석될 수 있다. 자기효능감은 자신 행동에 대한 자신감 등으로 표현될 수 있으며, 자기 자신에 대한 믿음의 강화이다. 이처럼 자신에 대한 자신감, 자신에 대한 믿음이 약한 종사자 일수록 서비스 질은 낮아질 수밖에 없다. 따라서 자기 자신에 대한 믿음 및 자신감을 높여줄 수 있는 다양한 프로그램이 필요하다. 특히, 업무와 관련한 지식은 중간 관리자의 행정적 슈퍼비전과 보수교육 등 기준에 행해지고 있는 방법을 강화해서 축적할 수 있다. 또한 이미지 메이킹, 나 전달법 등 청소년과 접점에서 활용할 수 있는 관련 교육 등을 통해 자아효능감을 증가시킬 수 있을 것이다.

본 연구는 청소년수련시설 종사자의 서비스 질을 향상시키는데 중요한 자료를 제공했다는 점에 큰 의의가 있다. 하지만, 편의표집을 사용하여 연령과 학력, 직위 등에서는 편의가 발생할 수 있는 한계가 있다.

ACKNOWLEDGMENTS

본 논문은 2018년도 동명대학교 산학연구비를 지원 받아 수행된 것임

REFERENCES

- [1]. J.T.Lim, "A Study on the Application Possibility of APC Panel to Improve the Modern Formulation of Youth Training Facilities," *Journal of the Korea Institute of Youth Facility and Environment*, Vol.16, No.2, pp.193-203, 2017.
- [2]. H.S.Kim, "A Study on the Current Situation and Future Direction of Youth Training Facilities in Chungbuk Area," *Journal of the Korea Institute of Youth Facility and Environment*, Vol.13, No.1, pp.221-237, 2015.
- [3]. J.Y.Yoo, "A Study on the Establishment of Specialized National Youth Training Facility," *YJournal of the Korea Institute of Youth Facility and Environment*, Vol.15, No.2, pp.121-131, 2017.

[4]. D.C.Park, "A Legal Study on the Management and Operation of the National and Public Youth Training Facilities," Ph.D. thesis of DongA University Graduate School, 2017.

[5]. K.H.Yoon and J.Y.Lee, "A Study on the Actual Condition and Improvement of Public Youth Facilities in Pusan Metropolitan City," *The Journal of Humanities and Social science 21*, Vol.10, No.1, pp.619-634, 2019.

[6]. K.H.Yoon, "A Study on the Actual Condition and Activation Plan of Public Youth Training Facilities: Focused on the Actual Condition Survey of Youth Facilities in Busan Metropolitan City," A Discussion Meeting on the Actual Condition and Activation of Public Youth Facilities in Busan, pp.1-41. 2018.

[7]. S.M.Hwang and J.H.Yoon, "Impacts of Flight Attendants' Emotional Labor on Burnout and Turnover Intentions in the Airline Industry," *Korean Hospitality and Tourism Academe*, Vol.21, No.2, pp.277-294. 2012.

[8]. S.A.Lim, "The Effects of Emotional Intelligence and Emotional Labor on Service Quality: Focused on Job Stress Mediation Effect," *Korean Academy of Integrated Care Management*, Vol.27, pp.91-114, 2018.

[9]. J.Y.Lee and K.H.Yoon, "A Study on the Determinants of Service Quality of Social Worker in the Social Welfare Center," *Korean Academy of Integrated Care Management*, Vol.28, pp.29-56. 2018.

[10]. J.S.Sung, "An Analysis of Factors Influencing the Quality of Social Welfare of Dual-income Female Public Social Workers," *Social Science Research*, Vol.31, No.4, pp.183-210, 2015.

[11]. J.Y.Lee, "A Study on the Job Burnout, Organizational Commitment, Self-efficacy and Care Service Quality of Caregivers," *The Journal of Humanities and Social science 21*, Vol.8, No.2, pp.517-533, 2017.

[12]. H.Y.Cho, "Suggestions for Activating Use of Youth Facilities in the Neighborhood: Based on the Interviews with Youth Leaders and Youth Participants," *Journal of the Korea Institute of Youth Facility and Environment*, Vol.10, No.4, p.141-155, 2012.

[13]. S.J.Hwang, "An Analytic Research on the Capacity of Youth Facility and the Area: Focused on the Gross Area and Site Area of Youth Facility," *Journal of the Korea Institute of Youth Facility and Environment*, Vol.16, No.3, pp.85-92, 2018.

[14]. G.Y.Jeong and F.H.Kim, "A Study on Planning a Eco-friendly Youth Community Center," *Journal of*

Korean Institute of Interior Design, Vol.20, No.1, pp.150-155, 2018.

[15]. H.Y.Moon, "A study on the classes of youth worker's burnout," Ph.D. thesis of ChungAng University Graduate School, 2012.

[16]. H.Y.Lee, "Analysis of the Effects of Ego-Resilience in the Relationship between the Stress in Work Environment and Psychological Burnout of Youth Companions," Master's thesis of Suncheonhyang University Graduate School, 2014.

[17] J.Y.Lee and K.H.Yoon, "The Effect of Social Support and Self-efficiency on Empowerment of Self-support a Participant," *The Journal of Humanities and Social science 21*, Vol.9, No.2, pp.841-825, 2018.

윤 기 혁(Ki-Hyok Youn)

[정회원]



- 2002년 8월 : 부산대학교 행정학과 사회복지학전공(행정학 석사)
- 2015년 8월 : 부산대학교 사회복지학과(사회복지학박사)
- 2018년 3월 ~ 현재 : 동명대학교 사회복지학과 조교수

<관심분야>

위험관리, 서비스 질, 학대, 노인복지, 청소년 복지

이 진 열(Jin-Yoel Lee)

[정회원]



- 2007년 8월 : 동아대학교 사회복지학과 (사회복지학석사)
- 2016년 2월 : 부산대학교 사회복지학과 (사회복지학박사)
- 2017년 3월 ~ 현재 : 한국국제대학교 사회복지학과 조교수

<관심분야>

사회복지경영(마케팅), 서비스 질, 자활사업, 위험관리, 생산적 복지