

# 대학생의 생활매너 수행과 교육요구 및 관련변인 분석

## University Students' Everyday Manners and Demands for Manners Education and the Influence Variables

건국대학교 생활과학과  
교수 엄문자\*  
강의교수 류미현\*\*

Dept. of Human Environmental Sciences, Kon Kuk University  
Professor : Um, Moon-Ja  
Lecture Professor : Ryu, Mi-Hyun

### 〈Abstract〉

The main objective of this study is to provide baseline data and materials to be used for developing an manners education program. Such an educational program will help enhance the manners of university students. A stratified random sampling method was applied to collect data. Originally, 800 questionnaires were distributed to university students during the period between May 10 and May 31, 2003, and of the completed questionnaires, 783 were used for data analysis.

The following findings were obtained:

1. University students' level of everyday manners was shown to be moderate, and the mean score was 6.76 (67.61/100 points).
2. The level of demands for everyday manners education was shown to be high, and the mean score was 8.05 (80.50/100 points).
3. The variable that had the greatest impact on the level of everyday manners was the subjective knowledge about everyday manners, whereas gender affected the demand for education the most strongly.

▲주요어(Key Words) : 생활매너(everyday manners), 생활매너 교육요구(demand for manners education)

### 1. 서 론

현대는 바야흐로 '매너의 시대'이므로 다양한 인간관계 및 생활 속에서 매너는 필수요소가 되었으며, 남녀노소 지위고하를 막론하고 매너 있는 사람은 어디서나 긍정적 평가를 받을 수 있다. 이러한 흐름은 국내에 국한되는 것은 아니다. 국제화, 세계화라는 21세기의 시대적 조류와 정보통신기술 및 교통수단의 발달은 외국과의 교류 기회를 보다 증가시켰으며 이에 따라 글

로벌 문화의 이해를 근간으로 한 매너수행의 필요성은 더욱 부각되고 있다.

그 동안 우리사회는 급격한 경제성장과 함께 외형적인 생활 환경은 많은 발전을 한 반면, 상대적으로 내적인 환경, 즉 삶의 질과 생활 문화의 발전은 그에 미치지 못하여 불균형이 심화되어왔다. 특히 우리는 지구촌 시대에 필요한 국제 매너의 부재로 인하여 국내외에서 반성의 대상이 되고 있다(이정우, 1999). 따라서 매너에 대한 이해와 실천은 개인적으로는 품위를 고양시키고 인격을 돋보이게 하며, 상대방으로부터 신뢰를 얻고 국제 무대에서 변화하는 환경에 적합한 대인관계 유지를 위해 더욱 필요하게 되었다.

\* 주 저 자 : 엄문자 (E-mail : mjum05@kku.ac.kr)

\*\* 교신저자 : 류미현 (E-mail : mihyun@kku.ac.kr)

오늘날 현대사회에서 매너는 능력의 한 부분이며 성공적인 삶을 이끌어 나가는 중요한 인적자원이다. 그럼에도 불구하고 우리나라 대학생들은 일반적으로 입시위주의 교육과정으로 자아정체감이 유보된 채 청소년기를 보내고 학교나 가정으로부터 제대로 인성교육을 받지 못하였다(김연화, 1999). 대학생들은 미래의 각 분야에서 주도적 역할을 수행해야 할 집단으로 학문의 발전과 계승을 위한 심도 있는 전공교육과 함께 학생 자신의 마음가짐, 몸가짐, 언어와 행동 등 모든 면을 가다듬어 조화로운 대인관계 및 교양을 갖추게 하는 인성 교육이 필요함에도 불구하고(이행숙, 1998), 곧바로 사회생활로 접어들게 되므로 원만한 대인관계 유지 및 사회생활을 위한 매너 수행의 필요성은 더욱 강조된다. 즉, 올바른 매너수행은 사회에서 요구하는 인적자원 형성의 중요한 요소이며 국제적으로는 우리 삶의 경쟁력 강화 및 원만한 국제관계 유지에 도움이 된다. 특히 국가간의 문화적 개방 및 교류가 급속히 진전되고 있는 현재 우리 고유의 문화와 예절을 계승하고 발전시키는 것뿐만 아니라 다른 문화권의 이해를 통해 국제인으로서 세련된 매너를 실천할 수 있도록 대학생들에 대한 매너교육이 시급한 실태이다.

그러나 대학생을 대상으로 한 기존의 연구들은 국제사회에서 통용되는 매너를 예절의 한 부분으로 다루었으며, 대부분의 연구는 우리문화를 중심으로 한 예절에 근간을 둔 연구들<sup>1)</sup>로 생활매너의 수행과 매너수행교육의 필요성을 직접적으로 다룬 연구<sup>2)</sup>는 거의 없다. 따라서 본 연구에서는 대학생들의 생활매너에 대한 수행정도 및 교육요구도를 파악하여 실제 시급하게 요구되는 매너교육의 내용과 교육형태는 어떠한 것인지 알아본 후 개선해야 할 사항들을 살펴볼 것이며 그 결과는 매너수행을 위한 교육프로그램 및 교육방법의 개발에 적용될 수 있을 것이다. 또한 생활매너 수행 및 교육요구에 영향을 미치는 변수를 파악함으로써 매너수행의 수준을 높일 수 있는 차별화 된 교육이 이루어질 수 있도록 할 것이다.

본 연구의 결과는 궁극적으로 대학생 대상의 매너교육의 활성화를 통해 매너 수행 수준을 향상시킴으로서, 사회적 차원에서는 세계 속의 경쟁력 있는 인적자원의 확보와 나아가 원만한 국제관계를 유지하는 데에 도움이 될 것이다.

## II. 이론적 배경

### 1. 매너의 개념 및 중요성

매너의 어원은 라틴어 'manuarius'로서 행동이나 습관을 의미하는 'manus'와 방법, 또는 방식을 의미하는 'arius'의 합성어이다. 매너의 형식은 생활방식·사고방식·사회풍습에 따라 다르며 강제되는 행동규범이 아니어서 강제성은 없지만 어길 경우 다른 사람들에게 소외를 당할 수도 있다(김재식, 2002).

서양에서의 매너는 상대방을 배려하는 마음과 공동체적 생활양식에 근간을 둔 건전한 시민 정신으로부터 출발되었다(엄문자, 류미현, 2002). 간혹 에티켓과 혼용하여 쓰기도 하지만 엄격히 구분하자면 에티켓은 반드시 지켜야 할 규범을 의미하는 데 반하여 매너는 세련되고 품위 있는 행동양식을 의미한다. 반면 동양의 예절은 사람들이 일상생활을 영위하면서 약속해놓은 생활양식으로서 자기관리에 보다 중점을 두고 있다. 그러나 동양의 예절과 서양의 매너는 다른 사람을 배려한다는 정신과 타인에 대한 인격존중이라는 의미에서 시작된 규범 및 행동양식이라는 점에서는 같은 의미를 갖는다(엄문자·류미현, 2002). 이처럼 매너, 예절, 에티켓 등은 유사용어로 쓰이지만 그 중 매너가 국제 사회에서는 동서양의 예절 및 에티켓을 모두 포괄하는 개념으로 볼 수 있다.

한편 21세기 지구촌 사회에서 지향해야 할 예절, 즉 매너는 동서양의 예절을 통합·절충한 새로운 행동지침으로 마련되어야 한다. 개인보다는 공동체 삶의 질을 우선하며, 수평적·평등적인 예절을 지향하고, 다른 문화를 인정하는 의식구조의 선진화가 이루어져야 하며, 이에 따라 Time, Place, Occasion에 맞는 매너를 익혀야 한다(이정우 외, 2001). 매너 있는 사람이 되면 스스로 인격이 성숙되어 가는 것을 느낄 수 있고 자긍심도 갖게 된다. 상대방을 높이고 편안하게 하여 사람들로부터 존중받고 대인관계가 원만해져서 사회생활을 잘 할 수 있게 되는 것이다(임혜경, 2003). 그동안 우리사회는 경제성장을 위하여 인성교육보다는 과학기술교육을 더욱 우선하고 급격한 지식의 양적 증대를 우선할 수 밖에 없었으나 이러한 문제의 해결을 위해서는 매너교육을 통해 타인과 잘 어울려 지낼 수 있는 능력을 습득하는 것이 중요하다(Free, 1969; 김희경, 1999에서 재인용).

결국 현대인에게 있어 매너의 중심개념은 타인에게 폐를 끼치지 않는 동시에 호감을 주어야 하고 나아가 타인을 존경하는 마음을 가지는 것이다(김재식, 2002). 즉 매너는 타인을 대할 때의 마음가짐이나 태도라고 할 수 있다.

### 2. 생활매너의 수행과 교육에 대한 요구

실제 대학생을 대상으로 매너라는 포괄적인 개념을 사용하여 생활매너의 수행과 교육요구에 관한 연구는 거의 없으므로 예절관련 연구를 기초로 살펴보고자 한다.

- 1) 대학생을 대상으로 한 예절 수행에 대한 연구로는 이정우·김연화(1998), 이행숙(1998), 김희경(1999), 엄문자·류미현(2000) 등의 연구와 예절교육요구에 관한 연구로는 임혜경·정지영(1997)의 연구가 있다.
- 2) 엄문자·류미현(2003)의 매너 지식 평가와 관련변수의 영향을 파악한 연구와 김재식(2002)의 비즈니스매너에 대한 대학생의 인식에 관한 연구 정도가 있다.

### 1) 생활매너 수행

생활매너 수행이란 올바른 매너의 정립을 위해 실제 일상생활에서 어느 정도 매너를 올바르게 행하고 있는지, 즉 생활매너 지식에 대한 응용 및 실행에 대한 평가를 의미한다.

임혜경·임희규(1997)의 연구에서 대학생들의 예절 수행수준은 비교적 높게 나타나, 사회생활에 대한 관심과 준비의식을 반영하고 있다. 그러나 서양음식예절, 술·음료에 대한 의식수준은 높게 나타난 반면 실제 수행정도는 낮게 나타나 실천교육이 보다 요구된다고 하였다.

엄문자·류미현(2000)의 생활예절에 대한 수행수준의 연구결과에서는 가정의례예절과 의생활예절 영역이 낮은 것으로 나타났으며, 김희경(1999)의 연구결과는 생활예절의 수행이 가치의식에 비해 낮게 나타났다.

김재식(2002)의 연구에서는 비즈니스 상황에서 중요하다고 판단되는 매너항목을 선정하여 실수경험을 파악한 결과 일상적 대화관련 매너, 컴퓨터통신 매너, 전화매너 등에 관한 실수경험이 높은 것으로 나타났다. 또한 중요도와 실수 정도간의 차이를 알아본 결과 해외경험관련 매너, 명함교환과 관련된 매너에서 중요도와 실수정도간의 대응차가 높게 나타났다.

임혜경·정지영(1997)의 연구에서는 예절수행의 장애요인으로 대학생들의 예절에 대한 지식 부족, 예절의 비현실성, 예절생활이 몸에 익숙하지 않음을 들었다. 만일 매너수행과 관련하여 장애요인이 해결되지 않는다면 매너수행수준을 낮추므로 인해 결국 국제화 사회에서 소외를 경험하게 될 것이다. 따라서 매너의 완성은 실천으로 이루어진다고 볼 때 매너 수행수준을 높이기 위한 노력이 요구된다.

### 2) 매너교육에 대한 요구

매너에 대한 관심은 단시간 내의 지식 축적으로 이루어지는 것이 아니며 어린 시절부터 성인이 되어서까지 지속적으로 이룬과 실천의 병행을 통해 매너교육이 이루어져야 한다. 특히 대학생들의 경우는 졸업 후에 취업이나 사회생활과 관련된 매너에 대한 지식이 그 어느 때보다 많이 요구되는 시기이다.

그럼에도 불구하고 엄문자·류미현(2003)의 연구를 보면, 대학생들의 커뮤니케이션매너나 사교매너에 대해 실제 지식수준이 상당히 낮게 나타나 국제적 교류가 빈번한 오늘날 국제사회에서 원만한 관계 형성을 위한 체계적인 교육이 요구되었다.

임혜경·정지영(1997)은 대학생들의 예절 교육 중 의례생활예절에 대한 요구도가 가장 높았고, 김희경(1999)의 연구에서는 대학생들은 앞으로의 직장생활에 대한 관심이 높았으며, 또한 사회생활의 필요성을 많이 나타내고 있었다. 정지영·임혜경·안현숙(1996)의 연구에서는 예절과 관련된 난처했던 경험을 기초로 내용요구를 본 결과, 대학생들은 은어, 속어, 비속어를 사용했거나 호칭에 대한 예절을 잘 몰라 당혹스러운 경우가 가장 많았다고 답하여 언어적 매너 부분의 교육요구가 높음을 파악할 수 있다.

한편 매너교육 방법이 있어 대학생들은 이론적인 면에서의 지식전달 뿐 아니라 실제로 실행할 수 있는 실습위주의 교육에 보다 관심을 보이고 있다(이정우·이미선, 1985). 특히 급변하는 사회는 전 국민에 대한 시민의식 고취 및 인성교육을 기초로 한 매너교육이 요구된다. 그러나 청소년이나 대학생들의 경우 과거와는 달리 국내에서 외국인과 접할 기회도 많고 외국여행이나 어학연수의 경험 역시 많음에도 불구하고 국제매너를 가르치고 있는 교육기관이 거의 없는 실정이다(주영애·김선주, 2001).

뿐만 아니라 현재 매너교육은 유치원, 초·중·고등학교, 대학교에서의 예절 및 매너교육, 기업에서의 서비스매너, TV등의 대중매체를 통한 매너교육, 인터넷을 통한 매너교육 등이 부분적으로 실시되고 있지만 체계성이 부족하며, 단편적 교육이 이루어지고 있다. 주영애·김선주(2001)의 웹사이트를 통해 본 청소년의 예절교육 프로그램의 내용분석 결과를 보면, 총 17개 교육기관 중 예절만을 전문적으로 교육하는 기관은 거의 없었으며, 주로 극기훈련, 전통 생활문화 체험, 정신교육, 한문교육 등을 하며 예절교육을 병행하는 것으로 나타났다. 또한 국제예절은 한 곳만이 다루고 있었는데 세계화 시대에 살아가야 할 청소년들에게는 필요한 교육임에도 불구하고 소홀히 다루어지는 경향이 있다. 따라서 계선자(1999)는 '예절지도사' 등의 인증제 도입을 통해 지구촌 시대에 적합한 예에 대한 가치관 정립과 다도·인사·복장·테이블매너 등의 실습을 담당할 수 있는 교육자의 배출이 요구된다고 하였다. 또한 김희경(1999)은 예절은 그 나라의 문화수준의 척도이며 삶의 질 향상과 사회정화면에서 사회문제를 점진적으로 해소하는데 일익을 담당할 수 있을 것이므로 가정, 학교, 사회가 상호 유기적인 관계를 맺고 체계적으로 예절문화를 생활화 할 수 있도록 예절교육의 기회와 경험의 장이 다양화, 활성화되어야 한다고 하였다.

위와 같이 선행연구를 종합하여 보면 전반적으로 국제화시대에 맞는 매너수행을 위해 이론 및 실습이 겸비된 매너교육에 대한 요구가 높음을 볼 수 있었으며, 체계적인 매너교육의 필요성 및 교육의 기회 제공 등 매너교육 활성화의 필요성이 대두되었다.

## 3. 관련변수 고찰

생활매너 수행 및 교육요구에 관한 선행연구가 거의 없는 관계로 현대예절에 관한 연구를 포함시켜 관련변수를 고찰하였다.

### 1) 사회경제적 변수

본 연구에서는 매너수행수준과 교육요구에 영향을 미치는 사회경제적 변수로 성별, 학년, 해외연수 및 여행경험을 선정하였다.

이행숙(1998)의 연구에서는 여학생에 비해 남학생의 예절 행동이 높은 것으로 나타났으나 김희경(1999)의 연구에서는 여학

생이 남학생보다 예절 수행능력이 높은 것으로 나타나 상반되는 결과를 보였다. 임혜경·정지영(1997)의 연구결과 남학생은 여학생보다 예절의 비현실적인 면과 예절이 몸에 익숙하지 않은 점 때문에 예절을 수행하는 데 어려움을 느끼고 있다. 그러므로 남학생의 예절교육에서는 보다 실천적이고 현대의 생활양식에 맞는 내용의 예절교육이 요구되며, 예절이 몸에 익숙해질 수 있도록 실습을 위주로 하는 교육방법을 통한 교육이 필요하다.

학년 역시 매너교육과 관련이 있는데, 이는 학년이 높아짐에 따라 취업 등의 문제나 사회생활 등으로 인해 매너교육의 필요성은 더욱 강조되기 때문이다. 정지영·주영애·안현숙(1996)의 연구와 임혜경·임희규(1997)의 전문대생을 중심으로 한 연구결과, 2학년이 1학년보다 의생활예절을 더 의식하고 사회생활예절을 더 많이 수행하고 있는 것으로 나타났다. 또한 이정우·김연화(1998)는 대학생들이 고학년일 경우 졸업과 혼인을 앞둔 시기로 실생활에 절실히 느끼므로 졸업 예정자들을 위한 직장 생활예절 교육 프로그램이 필요함을 제시하였다.

또한 세계화 시대에 살아가는 대학생들은 국내에서 외국인과 접할 기회도 많아지고, 해외여행이나 어학연수 등으로 인해 외국문화에 접할 기회가 많아지면서 이에 따라 매너교육에 대한 요구 역시 달라질 것이다.

## 2) 인터넷 정보이용능력, 국제화에 대한 인식, 자아존중감 변수

인터넷 정보이용능력이나 국제화에 대한 인식 차이, 자아존중감 변수 역시 생활매너수행과 매너교육의 요구수준과 관련이 있을 것이다.

정보화가 촉진됨으로 인해 인터넷을 통한 정보이용의 확대가 이루어지면서 정보의 접근과 이용의 불평등으로 인한 정보격차가 개인의 생활에 지대한 영향을 미치게 된다(김기욱, 2000). 따라서 인터넷 정보를 잘 활용할 수 있다면 매너수행에 긍정적인 영향을 줄 것이며, 또한 인터넷을 통한 매너의 관심증가는 매너교육에 대한 요구를 더 높일 것이다.

한편 현 시대는 세계화 시대로 변하고 있고 그러한 현실에 적응하기 위하여 외국의 예절에도 익숙해질 필요성이 커지고 있다. 즉, 외국의 문화를 이해하며 세계화에 잘 적응할 수 있어야 하는 것이다. 세계화, 국제화 사회에서 발생하는 여러 문제를 합리적으로 대처할 수 있는 능력을 가진 시민으로 살아갈 수 있기 위해서는 국가와 사회가 요구하는 국제예절을 교육함으로써 자신의 예절의식 및 행동을 자각하는 것이 중요하다(이행숙, 1998). 즉, 국제화에 대한 인식은 올바른 매너수행의 필요성을 부각시켜 결국 국제화시대에 적합한 매너교육에 대한 요구에 영향을 미칠 것이다.

또한 자아존중감 역시 매너 수행에 영향을 미칠 것이다. 김경아, 이정우(2003)의 연구에서는 청소년기의 예절 수행에 가장 영향력을 미치는 심리적 변인이 자아존중감으로 나타나 자신에 대한 긍정적 평가가 우선적으로 전제될 때 타인에 대한 배려도 가능함을 시사하였다. 또한 중년기 주부를 대상으로 한 이정

우·김경아(1999)의 연구와 기혼남녀를 대상으로 한 이정우·김연화(2001)의 연구에서도 자아존중감은 예절수행에 정적인 관계를 나타내고 있다. 따라서 자아존중감은 예절 즉 매너 수행에 영향을 미치며 이에 따라 생활매너 교육요구에도 영향을 미치게 될 것이다.

## 3) 생활매너 관련 변수

선행연구를 보면 예절에 대한 가치의식이 높으면 생활매너의 수행수준이 높아졌으며(김희경, 1999), 이행숙(1998)의 연구결과 예절필요도가 높을수록 사회예절 의식이 높아져서 예절행동을 잘 하는 것으로 나타났다. 엄문자·류미현(2000)의 연구에서도 예절행동을 잘 하는 경우 인사예절, 대화예절, 전화예절, 몸가짐예절 등에 대한 관심도가 높게 나타났다. 이처럼 생활예절이나 매너에 대한 관심도는 매너 수행수준을 높이게 되며, 자신이 중요하다고 판단하는 매너영역에 대해서는 매너교육을 더욱 요구하게 될 것이다.

또한 지식은 능력을 구성하는 인지적 영역으로(이기춘, 1999) 사실, 개념, 사상의 흡수 및 이해이다(Owen, 1976). 즉, 지식은 올바른 태도를 형성하고 이를 바탕으로 실행에 옮길 수 있는 능력을 형성할 수 있으므로 매너에 대한 지식은 매너수행을 촉진시킬 것이며, 따라서 매너에 대한 지식의 증가가 우선적으로 시행되어야 한다.

임혜경·정지영(1997)의 연구에서도 예절에 대한 지식의 부족을 예절 수행의 장애요인으로 보았으며, 따라서 예절수행을 높이기 위해 예절에 대한 지식을 체계적으로 습득하는 교육이 요구되었다.

위의 선행연구를 참고하여 생활매너관련 변수로는 생활매너에 대한 중요성 인식, 생활매너에 대한 주관적 지식, 생활매너에 대한 객관적 지식을 고려하였다.

## III. 연구문제 및 연구방법

### 1. 연구문제

위와 같은 이론적 배경을 근거로 본 연구의 연구문제를 다음과 같이 설정하였다.

<연구문제 1> 대학생들의 생활매너에 대한 지식정도는 어떠한가?

<연구문제 2> 대학생들의 생활매너에 대한 수행정도는 어떠한가?

<연구문제 3> 대학생들의 생활매너에 대한 교육요구 정도 및 교육 형태요구는 어떠한가?

<연구문제 4> 대학생들의 생활매너에 대한 수행에 영향을 주는 요인은 무엇이며, 상대적인 영향력은 어떠한가?

<연구문제 5> 대학생들의 생활매너에 대한 교육요구에 영향을 주는 요인은 무엇이며, 상대적인 영향력은 어떠한가?

2. 조사도구 및 척도의 구성

본 연구의 조사도구는 선행연구를 참고로 하여 작성된 질문지로서 조사대상자의 사회인구학적인 배경을 알아보는 문항과 인터넷정보이용능력, 국제화에 대한 인식, 자아존중감, 생활매너에 대한 중요성인식, 생활매너에 대한 주관적지식과 객관적 지식, 생활매너수행, 생활매너 교육요구 및 교육형태요구에 대한 척도 등으로 구성되어 있으며, 척도의 내용은 다음과 같다.

우선 사회인구학적 변수로 성별과 학년, 해외연수 및 여행경험(횟수)을 알아보았다.

다음으로 인터넷 정보이용능력 변수를 이유리·박미석(2000), 유현정(2001)의 연구를 기초로 전자계시판에서 글쓰기, 인터넷 상에서 필요한 정보검색, 소프트웨어 다운로드 등의 총 3문항을 5점 Likert 척도를 사용하여 측정하였다. 국제화에 대한 인식 변수 역시 5점 Likert 척도를 이용하였으며 총 3문항이었고, 국제화가 삶의 질, 세계문화 접촉, 경제·사회·금융분야 등과의 관계에 대한 인식을 질문하였다. 자아존중감에 대한 변수는 송인숙(1993), 박은아(1994) 등의 연구를 기초로 총 4문항을 5점 Likert 척도로 측정하였다.

본 연구에서는 우리의 전통생활예절 부분은 제외하고 현대 환경에 적합한 예절과 에티켓을 포괄하는 개념인 ‘매너’라는 용어를 사용하였다. 대학생들의 생활매너에 대한 영역은 임혜경·정지영(1997)의 연구결과와 엄문자·류미현(2002)과 이정우 외 4인(2001), 호텔신라서비스교육센터(1994), 오성환·권오상·김금수(2003)등의 자료를 기초로 총 8개 영역 즉 인사매너, 커뮤니케이션매너, 복장매너, 사교매너, 테이블매너, 공공생활매너, 여행매너, 직장매너 등으로 구분하였다.

생활매너에 대한 중요성 인식은 생활매너 영역별로 각 1문항씩 총 8문항으로 전혀 중요하지 않다(1점)에서 매우 중요하다(5점)까지의 5점 Likert 척도를 이용하였다.

생활매너에 대한 주관적 지식은 매너 영역별로 각 1문항씩 총 8문항으로 전혀 모른다(1점)에서 매우 잘 알고 있다(5점)의 5점 척도를 이용하여, 본인 자신이 생활매너 영역별로 어느 정도 알고 있는지에 대해 주관적으로 인식한 지식을 측정하였다. 한편 생활매너에 대한 실제지식을 측정할 객관적 지식은 엄문자·류미현(2002), 이정우 외 4인(2001) 및 호텔신라서비스교육센터(1994)의 자료를 기초로 8개영역의 각 2문항씩 총 16문항으로 하였으며, 실제 각 영역별로 매너 관련 내용에 대해 문제를 제시하여 응답한 후 정답은 1점, 오답과 잘 모르겠다는 0점을 부여하였다.

생활매너 수행변수는 대학생이 현재 생활하면서 매너를 잘 실천하고 있는지를 파악하기 위하여 생활매너 영역 중 대상이

대학생이므로 수행변수에서만 직장매너를 제외하고 인사매너, 커뮤니케이션매너, 복장매너, 사교매너, 테이블매너, 공공생활매너, 여행매너의 수행정도를 5점 Likert 척도를 이용하여 각각 2문항씩 총 14문항을 측정하였다.

생활매너의 교육요구에 대한 문항은 생활매너 8개영역으로 각각 2문항씩 총 16문항으로 하였다. 그 문항의 내용으로는 인사매너(인사의 종류와 방법, 소개매너), 커뮤니케이션매너(언어적, 비언어적커뮤니케이션매너, 통신매너), 복장매너(복장 종류별 입는 방법, T.P.O에 맞는 복장 매너), 사교매너(방문 및 접대 매너, 경조사매너), 테이블매너(동·서양식 상차림 및 식사매너, 술매너), 공공생활매너(교통수단 및 공공장소매너, 관람매너), 여행매너(해외여행절차, 여행기본지식), 직장매너(면접매너, 직장내, 비즈니스매너)으로 하여 매너교육요구를 파악하기 위하여 5점 Likert 척도를 이용하였다.

생활매너의 교육형태 요구에 대한 질문은 8개영역별로 각각 가정, 학교, 대중매체, 인터넷, 전문교육기관 중 어느 곳에서의 교육을 가장 원하는지를 파악하고자 하였다.

이상과 같은 문항의 신뢰도는 <표 1>에서 Cronbach's α에 의하여 내적일관성을 검토하였다.

<표 1> 척도의 신뢰도 계수(Cronbach's α)

척도	문항수	신뢰도계수
생활매너에 대한 중요성 인식	8	.71
생활매너에 대한 주관적 지식	8	.89
생활매너에 대한 객관적 지식	16	.70
생활매너 수행	14	.78
생활매너 교육요구	16	.82
생활매너 교육형태요구	8	.82

3. 자료수집 및 분석방법

본 조사에 앞서 예비조사를 실시하였으며, 이를 기초로 부적절한 문항을 수정·보완하였다. 본 조사는 2003년 5월 10일~31일까지 실시되었으며, 설문대상은 서울소재 H대학교, K대학교, 경기소재 Y대학교, S대학교, 충청소재 K대학교에 재학중인 대학생으로 총 800부의 설문지를 배포하였고, 이 중 불성실 응답을 제외한 783부가 최종 분석대상으로 사용되었다.

조사자료의 분석방법으로는 SPSS 10.0 program을 이용하여 기술통계 및 상관관계, enter방식을 이용한 회귀분석을 실시하였다.

4. 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성을 보면 성별의 경우 여학생이 59.4%로 남학생보다 많았으며, 학년은 2학년이 31.9%로 가장 많았고 그 다음은 4학년 25.2%, 1학년 21.6%, 3학년 21.3%의

순으로 나타났다. 대학생들의 해외연수 및 여행경험은 전혀 경험이 없는 경우가 73.1%로 아직 해외연수나 여행의 경험을 갖고 있는 대학생이 많지는 않은 것으로 나타났다(<표 2> 참조).

<표 2> 조사대상자의 사회인구학적 특성

N(%)=783(100.0)		
변수	집 단	빈도(%)
성별	남학생	318(40.6)
	여학생	465(59.4)
	계	783(100)
학년	1학년	169(21.6)
	2학년	250(31.9)
	3학년	167(21.3)
	4학년	197(25.2)
	계	783(100)
해외연수 및 여행경험	없음	567(73.1)
	1회	95(12.2)
	2회	49( 6.3)
	3회 이상	65( 8.4)
	평균(표준편차)	.72(1.89)
	계	776(100)*

\*) 결측치는 제외

IV. 분석결과 및 해석

1. 생활매너에 대한 지식 수준

생활매너에 대한 지식 수준을 파악하기 위하여 주관적 지식과 객관적 지식으로 구분하여 보았다(<표 3> 참조).

<표 3> 생활매너에 대한 지식 수준

	평균(표준편차)	
	생활매너에 대한 주관적 지식 <sup>a)</sup>	생활매너에 대한 객관적 지식 <sup>b)</sup>
인사매너	3.18( .80)	.76(.74)
커뮤니케이션매너	3.20( .82)	.45(.57)
복장매너	3.09( .86)	.67(.63)
사교매너	3.00( .88)	.50(.69)
테이블매너	3.24( .89)	.72(.76)
공공생활매너	3.37( .89)	1.22( .65)
여행매너	2.86( .93)	.98( .67)
직장매너	2.72( .98)	1.29( .76)
전체	3.08( .66)	.82( .39)

a) 각 항목별 범위는 1-5점, 총 범위는 8-40점  
b) 각 항목별 범위는 0-2점, 총 범위는 0-16점

매너에 대한 주관적 지식은 3.08(61.60/100점 환산), 객관적 지식은 .82(41.13/100점 환산)로 나타나 절대적 수준에서 볼 때 매너에 대해 본인들이 평가한 주관적 지식과 실제 평가를 통한 객관적 지식 모두 상당히 낮음을 볼 수 있다. 하위 영역별로 볼 때 공공생활매너, 커뮤니케이션매너에 대한 주관적 지식수준이 높은 반면 여행매너나 직장매너에 대한 주관적 지식수준은 낮게 나타났다. 또한 객관적지식에는 직장매너, 공공생활매너는 높은 반면 커뮤니케이션매너나 사교매너는 상당히 낮게 나타났다.

2. 생활매너에 대한 수행수준

현재 대학생들의 생활매너에 대한 수행수준은 전체로 볼 때 6.76(67.61/100점 환산)으로 중간정도 수준을 나타내고 있다(<표 4> 참조).

<표 4> 생활매너 수행 수준

생활매너 수행수준	평균(표준편차) <sup>a)</sup>	순위
인사매너	7.31(1.35)	2
커뮤니케이션매너	6.04(1.52)	6
복장매너	6.87(1.49)	4
사교매너	6.93(1.32)	3
테이블매너	6.03(1.79)	7
공공생활매너	7.61(1.50)	1
여행매너	6.52(1.83)	5
전체	6.76( .77)	

a) 각 항목별 범위는 1-5점, 총 범위는 14-70점

하위 영역별로 볼 때는 공공생활매너, 인사매너에 대한 수행수준이 높았으며, 테이블매너와 커뮤니케이션매너가 상당히 낮게 나타났다. 특히 테이블 매너에 대해 그동안 주로 가정에서의 매너교육 이외에는 타 기관에서 교육 받을 기회가 많지 않았기 때문이라 사료되며, 사회생활이나 특히 머지않은 장래에 직장생활을 할 경우를 고려한다면 올바른 테이블 매너에 관련된 지식 습득 및 수행에 대한 실천 교육이 요구된다.

3. 생활매너 교육요구 수준 및 교육형태요구

1) 생활매너교육요구 수준

생활매너에 대한 교육요구 수준은 8.05(80.50/100점 환산)로 비교적 높은 수준을 보여 대학생들의 경우 매너교육에 대한 필요성을 높이 인식하고 있음을 볼 수 있다(<표 5>참조).

하위 영역별로 볼 때는 직장매너에 대한 교육요구가 가장 높았고 그 다음은 커뮤니케이션매너, 공공생활매너, 인사매너, 여행매너, 사교매너, 테이블매너, 복장매너 순으로 나타났다. 앞의 <표 3>에서도 볼 수 있듯이 대학생들은 본인들의 직장매너에

대한 지식이 가장 낮다고 인식하고 있으며, 대학생들은 졸업 후 취직을 하고자 하는 경우가 많으므로 이에 따른 필요에 의해서 직장매너 교육에 대한 요구가 가장 높은 것이라 볼 수 있다. 오늘날 기업주들은 신입사원 채용 시 전문지식뿐 아니라 인성 및 태도와 관련하여 면접 매너 비중을 중시하고 있으므로 이에 대한 교육의 필요성은 더욱 강화되고 있다고 볼 수 있다. 또한 커뮤니케이션 매너에 대한 객관적 지식수준이 가장 낮게 나왔으며, 이에 비해 교육요구도는 비교적 높게 나타났다. 즉 커뮤니케이션 매너에 대해 정확하게 알지 못한다면 의사소통에 장애를 경험하여 원만한 대인관계 유지에 곤란을 경험할 가능성이 높으므로 이에 대한 교육요구도가 높게 나타난 것이라 사료된다.

<표 5> 생활매너 교육요구 수준

생활매너 교육요구 수준	평균(표준편차) <sup>a)</sup>	순위
인사매너	8.23(1.53)	4
커뮤니케이션매너	8.35(1.41)	2
복장매너	7.48(1.46)	8
사교매너	7.85(1.42)	6
테이블매너	7.78(1.59)	7
공공생활매너	8.29(1.68)	3
여행매너	7.92(1.49)	5
직장매너	8.37(2.52)	1
전체	8.05(1.02)	

a) 각 항목별 범위는 1-5점, 총 범위는 16-80점

2) 생활매너 교육형태에 대한 요구

대학생들이 어떠한 형태의 매너교육을 요구하는지를 파악해 본 결과는 다음의 <표 6>과 같다.

<표 6> 생활매너 교육형태에 대한 요구

	생활매너 교육형태에 대한 요구 N(%)=783(100)				
	가정	학교	대중매체	인터넷	전문교육기관
인사매너	231(29.5)	317(40.5)	93(11.9)	28(3.6)	114(14.6)
커뮤니케이션매너*	136(17.4)	289(37.0)	186(23.8)	58(7.4)	112(14.3)
복장매너*	121(15.5)	266(34.1)	180(23.0)	45(5.8)	169(21.6)
사교매너*	100(12.8)	262(33.6)	168(21.6)	40(5.1)	209(26.8)
테이블매너	114(14.6)	258(33.0)	186(23.8)	35(4.5)	190(24.3)
공공생활매너*	162(20.7)	241(30.9)	241(30.9)	39(5.0)	98(12.5)
여행매너	41( 5.2)	228(29.1)	222(28.4)	84(10.7)	208(26.6)
직장매너	39( 5.0)	282(36.0)	136(17.4)	20(2.6)	306(39.1)

\*) 겹쳐지는 제외

먼저 생활매너 영역별로 보면 인사매너는 학교(40.5%)와 가정(29.5%)에서 교육받기를 많이 요구하였으며, 커뮤니케이션매너, 복장매너, 여행매너는 학교에서 교육받기를 가장 원했고 그 다음은 대중매체에서 순으로 나타났다. 사교매너와 테이블매너는 학교와 전문교육기관에서 교육받기를 많이 원하고 있다. 직장매너는 전문교육기관(39.1%)에서 교육받기를 가장 원했고 그 다음은 학교(36.0%)순으로 나타나 전문교육기관을 통해 교육받기를 가장 원하고 있었다.

전반적으로 볼 때 직장매너를 제외하고는 학교에서의 매너교육을 가장 많이 요구하고 있었다. 이는 학교와 같은 형식적인 제도기관에서 체계적이고 단계적으로 매너교육이 이루어져야 하는 필요성을 여실히 보여주고 있다. 또한 커뮤니케이션 매너의 경우 학교뿐 아니라 대중매체에서의 교육 요구도 높게 나타났는데 커뮤니케이션매너가 가정, 사회 등 인간관계의 기본이 되므로 대중매체 등과 같이 쉽게 접근할 수 있는 곳에서 간단히 교육받기를 원하기 때문이라 생각된다.

4. 생활매너 수행에 대한 변인의 영향

생활매너 수행에 대한 제변수들의 상대적 영향력을 알아보기 위하여 먼저 독립변인으로 성별, 학년, 해외연수 및 여행경험, 인터넷정보이용능력, 국제화에 대한 인식, 자아존중감, 생활매너에 대한 중요성인식, 생활매너에 대한 주관적지식과 객관적지식, 종속변인으로 생활매너수행변수를 가지고 중회귀분석을 실시하였으며, 중회귀분석을 실시하기 전에 독립변수들간의 상관관계를 본 결과 상관관계가 0.5이하로 독립성이 보장되어 분석에 이용되었다. 분석에 사용된 변수 중 성별은 명목척도이므로 여자를 기준으로 가변인으로 전환하여 처리하였다(<표 7>참조).

생활매너 수행에 가장 큰 영향을 미친 변수로는 생활매너에 대한 주관적 지식( $\beta=.27$ )이었으며, 그 다음은 자아존중감( $\beta=.22$ ), 남학생( $\beta=-.18$ ), 해외연수 및 여행경험( $\beta=.16$ ), 인터넷정보이용능력( $\beta=.13$ ), 국제화에 대한 인식( $\beta=.12$ ), 생활매너에 대한 중요성인식( $\beta=.11$ ), 생활매너에 대한 객관적 지식( $\beta=.08$ )의 순이었다. 즉 생활매너에 대한 주관적 지식이 높을수록, 인터넷정보이용능력이 높을수록, 자아존중감이 높을수록, 여학생의 경우, 해외연수 및 여행경험이 많을수록, 국제화에 대한 인식수준이 높을수록, 매너에 대한 중요성 인식을 높이할수록, 매너에 대한 객관적 지식이 높을수록 생활매너를 올바르게 수행하고 있는 것으로 나타났다.

특히 생활매너 수행에는 생활매너에 대한 주관적지식, 객관적지식 모두 영향을 미치는 것으로 나타난 것을 볼 때 매너지식이란 인지적 영역이므로 대학생들이 우리문화뿐 아니라 다른 문화의 이해와 국제사회에 적절한 매너수행의 선행조건임을 볼 수 있다. 즉 매너에 대한 지식은 올바른 매너수행에 기초가 되므로 매너에 대한 지식의 증가가 요구된다.

&lt;표 7&gt; 생활매너 수행에 대한 변인의 영향

독립	종속	생활매너수행 b(β)
성별(남학생)		-1.88(-.18)***
학년		-.00(-.00)
해외연수 및 여행경험		.48(.16)***
인터넷 정보이용능력		.35(.13)**
국제화에 대한 인식		.30(.12)**
자아존중감		.33(.22)***
생활매너에 대한 중요성 인식		.10(.11)**
생활매너에 대한 주관적 지식		.26(.27)***
생활매너에 대한 객관적 지식		.14(.08)*
상수		27.12
F값		17.43***
R <sup>2</sup>		.28

\*P<.05 \*\*P<.01 \*\*\*P<.001  
기준변수: 성별(여자0, 남자1)

### 5. 생활매너 교육요구에 대한 변인의 영향

제 변수들의 생활매너 교육요구에 대한 상대적 영향력을 알아보기 위하여 중회귀분석을 실시하였다(<표 8>참조).

생활매너 교육요구에는 성별(β=-.26)이 가장 큰 영향을 미쳤고 그 다음은 생활매너에 대한 주관적 지식(β=.21), 생활매너 수행(β=.15), 인터넷 정보이용능력(β=.14), 국제화에 대한 인식(β=.13), 생활매너에 대한 중요성인식(β=.11), 학년(β=.09)의 순이었다. 즉 남학생보다는 여학생의 매너에 대한 교육요구가 높았으며, 매너에 대한 주관적 지식이 높을수록, 매너수행을 잘 할수록, 인터넷 정보이용능력이 높을수록, 국제화에 대한 인식이 높을수록, 매너에 대한 중요성 인식을 많이 할수록 매너교육요구는 높게 나타났다.

특히 여학생이 남학생보다 생활매너 교육요구를 더 많이 하는 것으로 나타났는데 국제화시대에 있어 매너 교육이란 남녀 학생 모두에게 필요한 것임에 비추어 볼 때 이러한 결과는 바람직하지 않은 현상을 반영하고 있는 것이다. 또한 매너수행이 잘 이루어질수록, 매너에 대한 중요성을 높게 인식할수록 매너교육 요구가 높아지는 것은 매너의 중요성을 인식할 경우 매너의 필요성을 높게 인식하고 이에 따라 적절한 매너 수행을 하려고 하기 때문에 수행과정에서 영역별로 매너교육요구의 필요성이 더욱 높아지는 것으로서 긍정적 현상이라 볼 수 있다.

&lt;표 8&gt; 생활매너 교육요구에 대한 변인의 영향

독립	종속	생활매너 교육요구 b(β)
성별(남학생)		-4.27(-.26)***
학년		.66(.09)*
해외연수 및 여행경험		-.21(-.04)
인터넷 정보이용능력		.65(.14)***
국제화에 대한 인식		.49(.13)***
자아존중감		-.11(-.05)
생활매너에 대한 중요성 인식		.16(.11)**
생활매너에 대한 주관적 지식		.32(.21)***
생활매너에 대한 객관적 지식		.15(.06)
생활매너 수행		.24(.15)***
상수		28.26
F값		18.35***
R <sup>2</sup>		.31

\*P<.05 \*\*P<.01 \*\*\*P<.001  
기준변수: 성별(여자0, 남자1)

### V. 결론 및 제언

본 연구의 결론 및 제언은 다음과 같다.

첫째, 생활매너 수행 및 교육 요구에 있어 성별의 차이는 심각하게 고려되어야 할 사항이라 볼 수 있다. 남학생의 경우 여학생보다 생활매너에 대한 수행수준이 낮으며, 매너교육 요구수준도 낮게 나타났다. 매너란 현대사회에 있어 갖추어야 할 능력의 한 요소로 성별에 관계없이 누구나 매너의 수행수준이 높은 것이 바람직함에도 불구하고 남학생의 경우 매너의 수행수준도 낮고 교육요구 수준도 낮은 결과는 심각한 문제를 초래할 수 있다. 이는 사회적으로 남여 성차별적 시각이 남아 있어, 매너에 대한 능력을 여성에게 더 많이 요구하고 있으며, 대학생들의 경우 향후 취업 시에도 남성에게 비해 여성의 취업분야가 상대적으로 전문직보다는 서비스직 관련 직종에 취업하는 확률이 높기 때문에 나타난 결과라 볼 수도 있다. 따라서 과거 여성 중심의 전통 예절교육 차원에서 벗어난 매너교육이 실시되어야 하며, 특히 남학생들의 경우 매너교육이 여성 중심의 교육으로 이루어져야 한다는 선입견을 버리고 보다 적극적으로 매너교육에 참여할 수 있도록 매너교육의 필요성을 인식하게 하는 교육이 우선되어야 할 것이다.

둘째, 생활매너 수행수준이 낮은 경우 매너교육 요구수준도 낮게 나타났다. 이는 매너교육에 대한 중요성을 인식하지 못하고 매너에 대한 가치의식마저 낮아 올바른 생활매너 수행에 대한 관심 및 필요성조차 높게 인식하고 있지 못하기 때문에 나



타나는 결과이다. 따라서 대학생들의 경우 생활매너 교육 시에 현대 생활환경을 기초로 매너교육의 중요성을 부각시키며, 매너 관련 지식을 제공하고 아울러 이론 및 실습이 겸비되어 매너의 수행수준을 높일 수 있는 교육이 요구된다. 사실 매너에 대한 올바른 실행은 단시간 내의 지식 축적으로 이루어지는 것이 아니며 어린 시절부터 성인이 되어서까지 지속적으로 이론과 실천을 병행하는 매너교육을 통해 축적된다. 특히 대학생들의 경우는 졸업 후에 취업이나 사회생활과 관련된 매너에 대한 지식 획득 및 실행이 그 어느 때보다 많이 요구되는 시기이므로 다양한 내용과 방법을 통한 체계적인 매너교육의 기회 제공 등 매너교육이 확대 실시되어야 한다.

셋째, 생활매너의 교육 형태로는 직장매너를 제외하고 대부분 학교교육을 통해서 이루어지기를 바라고 있다. 학교교육은 체계적이고 단계적으로 교육이 이루어질 수 있으며, 또한 대학생들이 쉽게 매너교육을 접할 수 있는 기회를 제공할 수 있으므로 실효성이 크다고 볼 수 있다. 하지만 대부분의 대학에서는 '매너'과목은 주로 일부 관련학과와 전공과목이나 선택교양과목으로 개설되는 경우가 대부분이며, 매너 관련 교과목이 전혀 개설되지 않은 대학도 많이 있다. 국제화 시대를 살아가는 대학생들의 매너교육의 필요성이 더욱 중요시되고 있는 만큼 단계적이고 일회적인 교육이 아니라 지속적으로 학교에서의 전체 대학생들이 수강할 수 있는 교양필수 등의 과목이나 졸업의 자격요건 중 하나로 pass/failure 과목으로 지정하여 강제성 있는 교육이 필요하다.

또한 직장매너의 경우 대학생들은 매너 중심 전문교육기관에서의 교육을 가장 많이 요구하고 있었으나 현재 매너 중심의 전문교육기관은 매우 부족하며, 금전적, 시간적 비용문제로 인하여 활성화되고 있지 못하다. 따라서 학교 산하에 부설 매너교육센터 등을 설립하여 운영한다면 대학생들의 매너교육에 훨씬 더 효과적인 것이다. 또한 실제 인터넷을 통한 매너교육요구가 낮으나 대학생들은 다른 집단에 비해 컴퓨터에 매우 친숙하므로 정보화시대에 맞게 CD개발 및 홈페이지 구축을 통해 매너 관련 정보제공 및 교육을 실시한다면 더욱 효과적인 것이다.

생활매너 교육을 활성화시키기 위해서는 어느 한 부분에서의 노력만이 아니라 학교, 매너교육 전문기관, 인터넷, 대중매체 등 다양한 교육 형태 및 방법을 종합적으로 활용해야 하며, 교육형태별 장단점을 파악하여 매너영역별로 적당한 교육이 이루어진다면 매너 수행수준은 향상될 수 있을 것이다.

넷째, 대학생들 스스로 직장매너에 대한 지식이 부족함을 지적하고 있었으며, 따라서 생활매너에 대한 교육요구 중 직장매너에 대한 교육요구가 가장 높았다. 이는 취업대란의 심각함을 경험하고 있는 대학졸업자들의 현 상태를 보면서 취업초기부터 직장생활을 원만하게 하기 위한 욕구의 반영이다. 또한 매너가 직업을 구할 경우 필요 자격요건으로 자리 잡고 있으며, 특히

직업을 구할 경우 면접이 강화되면서 면접이 취업의 당락을 좌우할 정도로 비중이 커지게 되었다. 따라서 지원자들은 전문지식뿐 아니라 한정된 시간 내에 보여 질 수 있는 자신의 올바른 매너 실행이 요구되어지며, 원만한 직장생활을 위해서도 매너는 더욱 요구되어 지는 것이다. 이러한 변화는 각 기업에서도 나타났는데 은행, 백화점, 호텔, 자동차, 서비스업체 등을 중심으로 매너교육이 확대되고 있으며, 보수적인 공무원들도 매너교육을 강조하고 있으며, 직장내 원만한 대인관계 및 업무를 위해서 강조되고 있으므로(주영애·김선주, 2000), 따라서 대학생들을 대상으로 한 직장매너 교육 시 직장을 구하기 위한 준비사항으로 전문지식 뿐 아니라 직업 구하는 방법, 이력서·자기소개서 쓰는 방법, 면접에 응하는 방법 등의 교육이 구체적으로 이루어져야 하며, 취업 후에도 직장 내에서 잘 적응하고 장기적으로 발전할 수 있도록 지식제공과 실습을 통해 구체적이며, 반복적으로 매너 교육이 이루어져야 할 것이다.

다섯째, 생활매너 수행에 있어 테이블매너의 수행수준이 낮게 나타났다. 국제화·세계화와 함께 우리의 식생활에도 많은 변화가 생겼는데, 점차 세계 각국의 음식을 접할 기회가 많아져 과거 우리나라의 전통적인 식사예절 뿐 아니라 다른 국가의 상차림 매너와 식사 매너에 대해서도 정확히 알아야 할 필요성이 커지고 있다. 특히 테이블매너는 각국의 문화나 전통에 기초하여 국가마다 서로 상이하므로 이를 숙지하고 식사를 해야 상대에게 실례가 되지 않을 것이다.

본 연구의 제한점 및 후속연구를 위한 제언은 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서는 대학생만을 조사대상으로 삼았으나 이후의 연구에서 생애주기별로 조사대상을 달리하여 매너교육의 수행 및 교육에 대한 요구분석이 이루어진다면 연령별 매너교육의 차별화를 도모할 수 있을 것이다.

둘째, 매너수행 및 매너교육 요구에 대한 실증분석만이 이루어졌으나 후속연구에서 심층면접을 통해 매너 영역별 교육요구와 매너수행의 장애요인이나 매너교육요구에 대한 좀더 깊이 있는 분석이 이루어져야 할 것이다. 아울러 심층 면접을 통해 본 연구에서 제외된 인간관계매너 등에 대한 구체적인 요구분석이 이루어져야 할 것이다.

- 접수 일 : 2004년 09월 09일
- 심사 일 : 2004년 09월 23일
- 심사완료일 : 2004년 12월 16일

## 【참 고 문 헌】

- 김경아·이정우(2003). 청소년의 역할수행 세대전이 및 가정생활 건강성 - 어머니와 청소년기 자녀를 중심으로. **한국가정관리학회지**, 21(4), 79~92.
- 김기옥(2000). 소비자의 정보격차문제: 정보사회가 가져올 또 하나의 소비자문제. **대한가정학회지**, 38(10), 97~115.
- 김재식(2002). 비즈니스매너에 대한 대학생의 인식에 관한 연구. **비서학 논총**, 11(2), 25~42.
- 김연화(1999). 대학 예절 교육의 실제 및 활성화 방안. **한국가족자원경영학회 3차 총회 및 학술대회**.
- 김희경(1999). **대학생의 생활예절에 대한 가치의식과 수행**. 충북대학교 대학원 석사학위논문.
- 계선자(1999). 예절지도사 인증제 도입. **한국가족자원경영학회 제3차 총회 및 학술대회**.
- 박은아(1994). 자아존중감, 사회적인정욕구, 돈에 대한 태도에 따른 현시적 소비. 고려대학교 대학원 석사학위논문.
- 송인숙(1993). 소비자의 구매충동 성향 및 영향요인. 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 엄문자·류미현(2000). 대학생의 생활예절에 대한 지식, 태도와 수행에 관한 연구. **한국전통생활문화학회지**, 3(2), 101~111.
- 엄문자·류미현(2002). **생활문화와 매너**. 서울: 건국대학교 출판부.
- 엄문자·류미현(2003). 매너교육이 대학생들의 매너지식 수준 향상에 미치는 영향. **한국전통생활문화학회지**, 6(2), 127~137.
- 오성환·권오상·김금수(2003). **직장예절**. 서울: 형설출판사.
- 이기춘(1999). **소비자교육의 이론과 실제**. 서울: 교문사.
- 이유리·박미석(2000). 주부의 인터넷 쇼핑에 대한 인지정도과 활용정도. **대한가정학회지**, 38(4), 63~176.
- 이정우(1999). 지구촌 시대의 예절교육의 필요성. **한국가족자원경영학회 제3차 총회 및 학술대회**.
- 이정우·김연화(1998). 대학생의 '생활예절'관심도 및 수강후 태도·행동 변화에 대한 만족도-숙대생을 중심으로. **대한가정학회지**, 36(12), 161~173.
- 이정우·김연화(2001). 도시인의 생활예절 수행이 가족적응 및 자아존중감에 미치는 영향. **한국가족자원경영학회지**, 5(2), 69~85.
- 이정우·김경아(1999). 중년기 주부의 생활예절 수행 정도에 따른 가정생활 만족도. **대한가정학회지**, 37(1), 119~132.
- 이정우·김연화·김명나·김경아·강기정(2001). **지구촌 생활문화와 국제매너**. 서울: 양서원.
- 이정우·이미선(1985). 가정관리 실습관 실습후의 관리행동에 관한 연구. **한국가정관리학회지**, 3(2), 1~13.
- 이행숙(1998). 대학생의 예절의식과 예절행동에 관한 연구. **한국여성교양학회지**, 5, 173~200.
- 임혜경(2003). **생활속의 매너 ABC**. 서울: 새로운사람들.
- 임혜경·임희규(1997). 대학생의 예절교육에 대한 요구와 관련변인에 관한 연구. **한국여성교양학회지**, 4, 1~22.
- 임혜경·정지영(1997). 대학생의 예절교육에 대한 요구와 관련변인에 관한 연구. **한국여성교양학회지**, 4, 1~20.
- 유현정(2001). **인터넷쇼핑에 대한 소비자만족모델-20, 30대 소비자를 중심으로**. 성균관대학교 대학원 박사학위논문.
- 정지영·임혜경·안현숙(1996). 대학생의 예절교육에 대한 의식조사-전문대생을 중심으로. **한국여성교양학회지**, 3(3), 303~334.
- 주영애·김선주(2000). 산업체의 서비스 예절교육 프로그램 개발을 위한 기초연구. **한국전통생활문화학회지**, 3(1), 33~45.
- 주영애·김선주(2001). 웹사이트를 통해 본 청소년의 예절교육 프로그램의 내용분석. **한국전통생활문화학회지**, 4(1), 9~18.
- 호텔신라서비스교육센터(1994). **현대인을 위한 국제매너**. 서울: 김영사.
- Owen, S. T.(1976). *The development of the consumer competencies. Doctoral dissertation*. Northern Illinois University.