

# 창업인턴십교육 서비스 품질이 창업역량과 창업의지에 미치는 영향

유홍성\* · 조철호\*\*

\*인하대학교 기업가센터 산학협력교수  
\*\*대구한의대학교 보건치료대학 의료경영학과 교수

## The Effect of Startup Internship Education Service Quality on Entrepreneurial Capability and Entrepreneurial Intentions

Yoo, Hong-Sung\* · Cho, Chul-Ho\*\*

\*Entrepreneurship Center, Inha University  
\*\*Department of Hospital Management, Daegu Haany University

### ABSTRACT

**Purpose:** This study was designed to examine the casual relationships among startup internship service quality and entrepreneurial capability, entrepreneurial intention in startup education. Also, we intended to explore significant factors on use entrepreneurial intention through causal model analysis in the viewpoint of total effect.

**Methods:** Questionnaire, as a research tool, has gotten validity and reliability through literature study, exploratory study and pretest and sample 123 was selected. To carry out statistical treatment of pretest and main analysis, SPSS18.0 were employed and regression model was employed as analysis method.

**Results:** Result of this study shows as follows. Three factors (empathy, responsiveness and assurance) have an effect entrepreneurial capability and entrepreneurial intention. We found that with an importance of empathy, responsiveness and assurance can be useful and significant factors in causal relationship of startup internship education.

**Conclusion:** The present study shows that three factors(empathy, responsiveness and assurance) in via of entrepreneurial capability and entrepreneurial intention, were important factors that related startup education have to emphasize to raise performance, And also we confirmed new 5 factor 'empathy, responsiveness, assurance, reliability and tangibles'through this study. However, the present study has some limitations to be studied in the future.

**Key Words:** Startup Internship, Service Quality, Entrepreneurial Capability, Entrepreneurial Intention

● Received 5 December 2016, 1st revised 20 December 2016, accepted 21 December 2016

† Corresponding Author(chcho@dhu.ac.kr)

© 2016, The Korean Society for Quality Management

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>) which permits unrestricted non-Commercial use, distribution, and re-production in any medium, provided the original work is properly cited.

\* 본 논문은 중소기업청 지원 인하대학교 기업가센터 사업에 의해 연구 되었습니다.

# 1. 서론

최근 글로벌 도시들이 창업생태계 조성으로 세계 경제를 주도하고 있으며, 창업활성화 정책의 제시와 더불어 국가와 지역경제 활성화를 위해 글로벌 창업생태계조성이 여러 지역에서 이루어지고 있다. 영국 런던의 테크시티는 동부의 낙후지역으로 방직공장 건물이 있던 곳을 정보통신 관련 기업 사무실과 창업보육센터 등 스타트업의 천국으로 탈바꿈하여 1,300여개의 입주기업이 금융과 기술이 결합한 창업허브로 조성되었다. 미국 뉴욕의 실리콘 앨리는 뉴욕 맨해튼 및 브루클린의 인터넷과 뉴미디어 콘텐츠 벤처기업들이 밀집한 지역으로 뉴욕시에서 디지털 시티를 내세우며 혁신벤처 캐피탈 기금 조성, 스타트업 뉴욕 프로그램 및 맨해튼 루즈벨트 아일랜드 인공섬을 조성하여 스타트업 생태계를 추진하고 있다. LA 실리콘비치는 디지털 미디어를 중심으로 전 세계 스타트업의 주목을 받고 있으며, 중국 선전시는 창업의 메카로 부상하여 아이디어만 가져오면 모든 창업을 지원해주고 있고, 중국정부는 7조원 규모의 창업기금 조성을 발표하면서 국가 차원에서 창업생태계 조성을 추진하고 있다.

이와 같이 창업생태계 조성은 국가 및 지역경제의 발전, 일자리 창출에 기여하며 스타트업은 새로운 상품이나 서비스를 제공함으로써 소비자 선택의 폭을 넓혀주고 신규시장 개발 등의 측면에서 의미 있고 중요한 역할을 하고 있다. 또한 창업생태계 조성이 국가 경제발전의 원동력으로 인해서 창업, 창업자 및 기업가정신에 대한 연구는 경영과 경제 등의 영역에서 중요한 연구주제로 많은 연구가 이루어져 왔으며, 또한 창업교육을 통해 어떻게 혁신적인 창업가를 발굴하고 육성할 것인가에 대한 관심도 증가하고 있다.

창업교육이 본격적으로 개설된 것은 MIT의 보우만(Bowmann)교수가 기업가정신(Entrepreneurship)을 1958년 개설한 이후 미국 대학에 창업교육이 확산되기 시작되었다. 국내 창업교육은 2005년 중소기업청에서 창업대학원 사업을 통해 창업교육이 체계화되기 시작하였고, 2012년 교육부의 링크(LINC)사업에서 창업교육센터를 대학 내에 설립하면서 구체화 되었으며, 또한 2014년 중기청의 기업가센터(Entrepreneurship center) 지원 사업에 의해 창업교육이 교양에서 연계전공 등으로 확대되었으며, 창업교육 콘텐츠 개발 및 논문 연구 등이 활발히 이루어지고 있다. 특히 창업교육은 이론교육보다는 실천중심의 체험형 교육에 대한 관심이 증대되고 있다. 국내에서는 미국의 Venture For America를 벤치마킹하여 Venture For Korea라는 창업인턴십 프로그램을 통해 창업가를 발굴, 교육, 멘토링 및 자금지원을 해주고 있으며, 여러 대학에서 실천형 창업인턴십 프로그램을 운영하고 있다. 그러나 대부분의 창업 관련 실습교육은 사업계획서 작성을 통한 모의창업으로 이루어지고 있으나, 현장 체험형 창업인턴십 교육이 더욱 필요한 실정이다.

창업관련 연구의 목적은 어떠한 특성을 가진 창업자가 보다 잘 기회를 찾아내고 이를 사업화하여 경제적 또는 사회적 가치를 창조해낼 수 있을까하는 것이다. 이러한 관점에서의 연구는 창업자 개인의 인적자본 특성에 중점을 둔 방법과 창업자의 심리적 특성에 초점을 둔 접근으로 구분할 수 있다. 창업자의 인적자본접근법은 스타트업의 성공요인을 창업자의 인구통계학적으로 접근하는 방법이며, 창업자의 심리적 특성에 초점을 둔 연구는 창업자의 창업에 대한 동기, 욕구, 태도 및 창업에 대한 신념과 가치와 같은 개인의 심리적 요인을 확인함으로써 창업자의 행동을 예측할 수 있다.

이에 본 연구는 창업인턴십 교육과 창업자의 심리적인 특성에 초점을 둔 창업자의 창업동기 등 창업자의 행동과의 인과관계를 연구하고자 한다. 창업인턴십교육과 관련하여 서비스품질을 규명한 연구가 많이 이루어지지 않아서 본 연구는 교육서비스품질과 창업교육 서비스품질의 특성을 고려하여 창업인턴십교육 서비스품질에 관한 탐색적 연구를 시도하고자 한다. 따라서 본 연구에서는 창업인턴십교육 서비스품질로 PZB의 SERVQUAL 모형에 근거하여 살펴보고자 한다.

본 연구의 목적은 첫째, 창업인턴십교육과 관련하여 서비스품질을 결정하는 요인을 새로이 규명하고 실증적으로 발견하고자 하였다. 둘째, 창업인턴십교육 서비스품질과 창업역량 및 창업의도에 관한 개념과 측정도구를 살펴보고 정립하고자 하였다. 셋째, 창업인턴십교육 서비스 품질을 포함한 구성개념들 간의 인과적 관계를 연구모형으로 구성하여 실증적으로 밝히고자 하였다. 마지막으로 본 연구의 결과를 토대로 창업인턴십교육 프로그램 운영에 실무적 시사점을 제시하고자 하였다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1. 창업인턴십교육 서비스품질

창업인턴십교육 서비스품질의 요소에 대한 연구들은 거의 이루어지지 않았기 때문에 본 연구에서는 교육 서비스 품질에 대한 연구 및 창업교육 서비스품질에 대한 선행연구를 통해 창업인턴십교육의 서비스품질 요소를 도출하였다. 교육과 창업교육 서비스품질에 대한 선행연구를 살펴보면 다음과 같다.

교육 서비스품질과 관련된 선행연구들을 살펴보면 최덕철 외(2000)는 교육서비스를 공급자인 학교가 수요자인 학생에게 교육적 목적을 달성하기 위해 교육관련 유형과 무형의 서비스를 제공함으로써 교육소비자로 하여금 물질적, 정신적인 만족을 주도록 하는 일체의 활동이라고 하였고, 이덕로 외(2002)는 교육서비스 품질을 대학교육요인, 행정요인, 복지요인 및 진로요인으로 구분하였으며, 최규한(2005)은 교육서비스 품질을 학생 개인과 관련 있는 내적 요인과 대학으로부터 제공받는 외적요인으로 구분하였다. 김미라 외(2005)는 교육서비스 품질이 교육서비스에 대한 소비자 만족, 학생 만족과 재입학의도, 학생만족도, 동문회 참여 및 진학관련 행동의지 표출에 영향을 미치고 있음을 주장하였다. 이일한 외(2009)는 교육서비스를 교육목적 달성을 위해 학교와 교직원들이 제공하는 제반 교육활동과 행정지원 서비스라고 정의하였다. 이와같이 교육 서비스 품질과 만족에 관한 연구는 SERVQUAL의 5가지 차원을 활용하는 연구들이 많이 있다.

Austin(1993)은 창업교육 서비스 품질을 교육내용, 교육형태 및 교육운영으로 분류하여 연구하였으며, 교사, 교육과정과 수업, 학생들의 학교생활, 학생지원서비스, 시설, 교육여건, 교과목 이수기회, 교육자원과 사회적 평판 등에 대한 인지도를 조사하여 만족도를 측정하는 방법을 제시하였다. 이일한 외(2009)는 창업대학원 재학생을 대상으로 창업교육 서비스 품질의 구성요인을 교육커리큘럼(교과목의 전문성, 차별성, 다양성), 교육형태(이론교육형태, 실습교육형태), 교육운영(행정, 시설, 네트워킹)의 세 가지 차원으로 요약 도출하였으며, 이들 창업교육 서비스 품질과 만족 및 구전간의 인과관계를 분석하였다. 분석결과를 통해 창업교육에 있어 서비스 품질의 중요 요인인 교육요인을 창업교육의 현실에 부합되게 도출했다는 데에 의미가 있으며, 앞으로 창업교육이 나아가 할 방향을 제시하였다. 양영석(2010)은 PZB의 SERVQUAL 모형에 근거하여 기술창업교육 서비스의 품질평가 문항을 구축하고, 서비스 품질이 참여자의 만족도에 미치는 영향과 만족도가 추천의향에 미치는 영향을 실증 분석하였다. 분석결과 SERVQUAL의 항목 중에서 유형성, 확신성, 교육내용은 참여자 만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 교육참여자 만족은 추천의도와 정(+)의 관계가 존재함을 확인하였다. 윤남수(2012)는 창업교육과 창업의지의 인과관계에 대한 연구에서 창업교육이 창업의지에 유의적인 영향을 미치고 있다는 것을 주장하였으며, 창업의지를 제고하는 창업교육의 활성화를 강하게 주장하였다.

유홍성 외(2015)는 창업인턴십 성공요인 분석 연구에서 실증분석 결과 첫째, 창업 전문지식과 능력, 창업인턴십 관리시스템이 창업인턴십의 글로벌 실무능력 향상에 영향을 미쳤으며, 창업 전문지식과 능력이 실천창업 도전에 통

계적으로 유의하였고, 창업인턴십 글로벌 실무능력 향상은 실전창업 도전에 통계적으로 유의한 영향을 미쳤다.

이처럼 기존의 교육 및 창업교육 서비스품질에 관한 연구는 다수 있었지만, 창업인턴십교육 고유 서비스품질 요인을 찾는 것은 물론, 창업역량과 창업의도 간의 인과관계를 실증적으로 연구한 사례는 거의 찾아볼 수 없다. 본 연구에서는 기존연구와 문헌을 참고하여 창업인턴십교육 서비스 품질을 도출하여 참여자가 느끼는 창업의도에 대한 지각을 측정하였다. 본 연구에서는 창업인턴십교육 관련 서비스 품질을 지금까지 정리된 기존연구와 예비조사를 토대로 하여 표1.과 같이 공감성, 반응성, 확실성, 신뢰성, 유형성의 5개 요인으로 타당성을 가지고 잠정적으로 요약될 수 있을 것으로 판단하였다.

Table 1. Service Quality of Startup Internship Education

Construct	Previous Study
Empathy	Parasuraman et al.(1985), Lee et al.(2009), Yang(2010), Austin(1993)
Responsiveness	Parasuraman et al.(1985), Lee et al.(2009), Yang(2010),
Assurance	Parasuraman et al.(1985), Lee et al.(2009), Yang(2010),
Reliability	Parasuraman et al.(1985), Lee et al.(2009), Yang(2010),
Tangibles	Parasuraman et al.(1985), Lee et al.(2009), Yang(2010), Yoo & Cho(2015)

## 2.2. 창업 역량

Timmons et. al(1994)은 창업 역량은 선천적인 것보다 후천적으로 얻어지는 경우가 많아서 창업교육을 통해서 창업의지를 제고시킬 수 있다고 주장하였다. 윤종록 외(2009)는 창업가의 역량은 특정 직무에서 효과적이거나 경영 성과를 산출할 수 있는 지식, 기술, 문화로 정의하였으며, 역량에 대한 연구가 중요한 이유는 개인의 차이와 성과 간의 관계를 보다 구체적으로 규명할 수 있기 때문이라고 설명하였다. Chandler & Jansen은 초기 스타트업은 명확하게 조직이 구성되어 있지 않기 때문에 창업가와 창업팀이 가지고 있는 역량에 기반하여 성과를 창출 할 수 있다고 하였으며, 역량을 인적·개념적 역량, 기회인식능력, 결과 지향적인 동인, 기술·기능적 역량, 정치적 역량을 제시하였다. Smith와 Morse(2005)는 마케팅과 재무 등 기능적 역량, 개인 기술과 리더십 등 조직적 역량으로 구분하였다. Toncar & Cudmore(2000)는 인턴십을 통해 학생들이 국제적인 업무경험 확대, 개인적인 성장 및 세계에 대한 관점의 변화 등의 성과를 얻는 것으로 설명하였다. Cusher & Mahon(2002)은 인턴십 활동이 대학생들에게 타국 문화에 대한 이해 증진, 그리고 적응을 통한 자기 효능감(self-efficacy) 제고, 글로벌 마인드 형성에 커다란 기여를 하는 것으로 나타났다. Emstrong & Jones(2007)는 인턴십의 효과로서 타국 문화와 사회규범에 대한 이해, 언어장벽체험을 통한 소수민족의 이해, 국제 및 지역문제에 대한 관심 증대, 문제해결능력 향상 등의 성과를 얻는 것을 제시하였다. 유홍성 외(2015)는 창업인턴십의 글로벌 실무능력 향상이 실전 창업도전에 영향을 미치는 것을 실증분석 하였다.

본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 창업인턴십 교육과 관련하여 창업역량의 개념은 창업인턴십 교육을 통해 글로벌 실무능력이 향상되는 것으로 글로벌 네트워크 확대 및 국제적 창업업무 능력으로 정의하였다.

## 2.3. 창업 의도

창업의도는 창업에 대한 행위 의도적 태도를 의미하며 창업의 첫 단계이며 행동을 결정하는 중요한 변수이다. 개인의 창업의사결정과 행동의 선행요인으로 창업의도와 창업에 대한 긍정적인 태도가 선행되어야 하는 것으로 창업의도는 창업의사결정의 핵심적인 개념이다(Krueger & Carsrud, 1993). Shapero(1984)은 국가 또는 지역발전을 위해서는 창업의도를 갖고 있는 잠재적 창업가들의 역할이 매우 중요하다고 강조하였으며, 창업기회가 주어진다면 기업가정신을 발휘하여 창업과정을 추진하는 예비창업자들이 많이 존재한다면 국가나 지역 등이 성장할 수 있는 원동력을 갖추게 된다. Gartner (1989)는 창업의도를 직무만족, 창업자인 부모 및 교육 등이 창업자와 비창업자를 구별하는 요인으로 주장하였다. Lee, et. al(2005)은 창업자의 인적자본 특성과 관련하여 언급되는 대표적인 변수가 교육이라고 주장하였다. 박시사 외(2007)는 창업의도에 영향을 미치는 요인을 크게 인적자본과 심리적 특성요인으로 구분하여 계층적 회귀분석을 통해 예측력, 유의성, 상대적 중요도를 살펴보았다. 연구결과 창업의지를 예측하는 예측변수 중 인적자본과 심리적 특성요인의 상대적 중요성이 통계적으로 검증되었다. 박재환 외(2009)는 창업교육에 대한 만족도가 창업의도에 영향을 미친다는 것을 구조방정식모형 방법으로 실증 분석하였으며, 김홍(2012)은 부모의 역할모델, 개인의 성향, 경력환경 및 창업교육 등이 창업의도에 미치는 영향요인으로 제시하였다.

본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 창업의도를 창업에 대한 의지, 실제 창업에 대한 도전의식 등 창업에 대한 자신감과 열정 등으로 정의한다.

## 3. 연구모형과 연구가설

### 3.1 연구모형

본 연구에서는 선행연구와 학생들을 대상으로 한 사전조사를 바탕으로 창업인턴십교육 서비스품질의 요인들과 변수들을 발견하였고, 이 변수들이 창업역량과 창업의도에 영향을 미친다는 것을 알게 되었다. 따라서 그림 1과 같이 인과적 모형을 설계하였다.

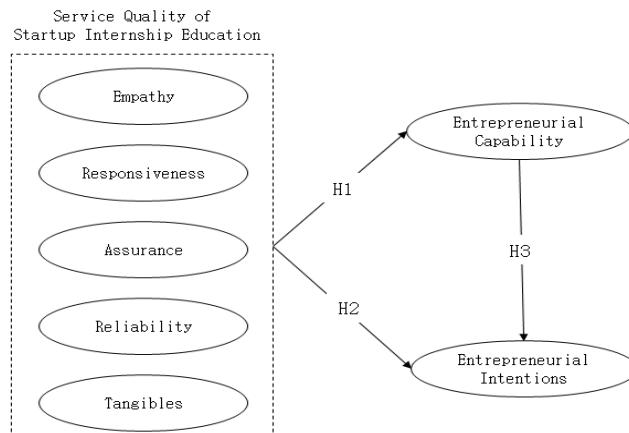


Figure 1. Research Model

## 3.2 연구가설

### 3.2.1. 창업인턴십교육 서비스품질과 창업역량 간의 관계

인턴십을 통해 학생들은 업무경험 확대, 개인적인 성장, 자기 효능감 제고, 세계적인 마인드 형성 및 문제해결 능력의 향상 등의 성과를 얻는다(Krueger & Carsrud, 1993; Toncar & Cudmore, 2000; Cusher & Mahon, 2002). 그리고 타국 문화 및 사회규범, 언어적 장벽의 체험을 통한 소수민족에 대한 이해도를 높이게 되고, 국제 및 지역문제에 대해 관심을 가지며, 문제해결 능력이 향상되는 성과를 얻게 된다(Emstrong & Jones, 2007). 많은 연구들에서 창업교육 관련 서비스품질은 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성 및 공감성 등으로 구성하여 연구가 이루어지고 있으며(양영석, 2010), 이러한 변수들이 창업인턴십교육 서비스 품질을 결정하는 요인으로 나타났다. 따라서 창업인턴십교육의 서비스 품질에 따라 창업역량에 영향을 미칠 것이다. 선행연구를 반영하여 아래와 같이 연구가설을 설정하였다.

H1. 창업인턴십교육 서비스품질은 창업역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1.1 공감성은 창업역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1.2 반응성은 창업역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1.3 확신성은 창업역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1.4 신뢰성은 창업역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1.5 유형성은 창업역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

### 3.2.2. 창업인턴십교육 서비스품질과 창업의도 간의 관계

Crant(1996)는 창업의도와 교육수준이 통계적으로 유의한 인과관계가 있으며 교육수준이 높을수록 창업의도가 높다고 주장하였다. 창업자는 창업을 위한 다양한 능력을 가지고 있지만 대부분의 경우에 전문분야에 대한 교육은 미리 받지 않는다. 따라서 이론 및 실천 창업교육을 통해서 창업에 대한 두려움 해소, 자신감 및 열정이 증가할 수 있다(Gartner, 1989; Lee, et. al, 2005; 박재환 외, 2009; 김홍, 2012). 창업인턴십교육 서비스 품질에 따라 창업의도에 영향을 미칠 것이다. 선행연구를 통하여 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

H2. 창업인턴십교육 서비스품질은 창업의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2.1 공감성은 창업의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2.2 반응성은 창업의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2.3 확신성은 창업의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2.4 신뢰성은 창업의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2.5 유형성은 창업의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

### 3.2.3. 창업역량과 창업의도 간의 관계

창업역량은 선천적인 것보다 후천적으로 얻어지는 경우가 많아서 창업교육 및 창업가의 역량에 따라서 창업의도에 영향을 미친다고 주장하였다(Krueger & Carsrud, 1993; Timmons et. al, 1994; Lee et. al, 2005; 박재환, 박시사 외, 2007; 2009; 김홍, 2012). 초기 스타트업의 경우 자원이 부족하므로 인적자원 구성도 최소로 이루어지기 때문에 창업가 또는 창업팀의 역량에 따라 창업으로 이루어지기도 하고 팀 구성으로만 그치고 회사설립으로 가지 못하

는 경우도 많다. 따라서 창업역량은 창업의도에 영향을 미칠 것이다.

H3. 창업역량은 창업의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

## 4. 연구방법

### 4.1 설문개발과 표본설계

본 연구는 창업인턴십교육 서비스품질이 구성요소를 실증적으로 발견하고 창업인턴십교육 서비스품질이 창업역량과 창업의도 간의 인과관계를 검증하고자 하였다. 따라서 설문항목은 기존 선행연구와 예비조사를 통해 창업인턴십교육 서비스 품질을 측정할 문항을 구성하여 총 28개의 내용타당성이 확보된 항목을 추출하였고, 사전조사를 통해 측정도구의 타당성과 내적일관성을 확립하였다. 최종 확정된 설문지는 본 조사에 사용되었으며, 통계처리는 SPSS 18.0을 사용하였다. 설문대상은 대학생이며, 2016년 10월 4일부터 21일까지 총 150명을 설문조사하였고 불성실한 설문지를 제외한 123개만 이 분석에 이용하였다.

### 4.2 측정항목의 개발

#### 4.2.1. 창업인턴십교육 서비스품질, 창업역량과 창업의도

본 연구에서 제시한 연구모형을 근거로 설정된 가설을 검증하기 위하여 변수에 대한 조작적 정의와 측정방법을 제시하였다. PZB의 SERVQUAL 모형에 근거하여 창업인턴십교육 서비스품질은 공감성, 반응성, 확신성, 신뢰성 및 유형성의 5개 요인으로 정의하였다. 공감성은 교육 참여자 개개인에 대한 개별적인 관심과 배려 정도, 반응성은 교육 참여자의 요구에 대한 신속한 처리능력과 반응, 신뢰성은 교육내용과 구성, 강사들의 전문지식 보유 여부, 확신성은 창업 등의 직무 수행에 대한 능력, 유형성은 학점부여 여부 및 인턴십 비용 지원여부 등 인턴십 지원과 관련된 것을 의미한다. 그리고 창업역량은 글로벌 네트워크 확대 및 창업업무 능력 배양 등 창업에 대한 역량으로 정의하였다. 또한 창업의도는 학생들의 창업의사결정과 행동의 요인이며 창업에 대한 긍정적인 태도가 선행되어야 하며 창업 과정을 이해하는데 핵심적인 개념으로 창업에 대한 도전, 자신감 및 열정을 의미한다.

공감성은 교육생에 대한 개별적인 관심, 교육생의 구체적인 욕구를 이해하고 노력, 교육생의 수준에 맞춘 강의 진행, 사전 창업인턴십 교육을 의미하고, 반응성은 학습자의 요청에 신속하고 정확한 정보 제공, 교육생에 대한 신속한 반응, 교육생의 요구에 대한 적극적인 반응, 강사들의 강의 능력이 우수하고 열정성을 의미하며, 확신성은 기술 등의 전문지식 능력, 창업실무 능력, 경영실무지식 능력을 의미하고, 신뢰성은 교육이 전문지식의 습득기회 제공, 교육프로그램은 다양하고 체계적으로 구성, 강사들의 교육에 대한 충분한 지식 보유이며, 유형성은 학점부여 여부 및 본인 인턴십 비용부담 여부 등을 의미한다.

측정도구는 기존연구에서 검증된 설문항목을 기초로 해서 본 연구에 적합하게 재구성되었다. 측정은 리커트 5점 척도를 사용하였고, 구성개념별로 측정항목을 정리하면 표2와 같다.

**Table 2.** Operational Definition

Construct	Items	Previous Study and Application
Empathy	① Individual attention to the student, ② Understand the needs of students, ③ Progress of the lecture according to the level of the trainee, ④ Pre-internship training	Parasuraman et al.(1985), Lee et al.(2009), Yang(2010), Austin(1993)
Responsiveness	① Providing prompt and accurate information, ② Rapid response to students, ③ To respond positively to the needs of students, ④ The passion of the instructors	Parasuraman et al.(1985), Lee et al.(2009), Yang(2010),
Assurance	① Business ability, ② Knowledge of management skills, ③ Performing thorough work	Parasuraman et al.(1985), Lee et al.(2009), Yang(2010),
Reliability	① Providing opportunities to acquire expertise, ② Educational programs are diversified and systematically organized, ③ Full knowledge of the instructors	Lee et al.(2009), Yang(2010),
Tangibles	① whether the credits granted, ② Whether internship expenses are supported	Lee et al.(2009), Yang(2010), Yoo & Cho(2010)
Entrepreneurial Capability	① Expanding global network, ② To cultivate the capacity of entrepreneurship	Toncar & Cudmore(2000), Cusher & Malhon(2002), Emstrong & Jones(2007), Jung, Hojun(2010). Bae et al.(2011).
Entrepreneurial Intentions	① Increased willingness to start business, ② Increase awareness of entrepreneurship, ③ Confidence in business startup success, ④ Fear of entrepreneurship, ⑤ Increase enthusiasm for entrepreneurship	Krueger & Carsrud(1993), Park & Kang(2007), Min & Kim(2013). Lee(2014), Kim et al.(2014)

## 5. 결과분석 및 해석

### 5.1 자료수집

응답자의 인구통계학적 특성을 살펴보기 위해 빈도분석을 실시하였으며, 분석결과는 표3과 같다. 남성이 76명(61.8%)로 여성보다 높게 나타났고, 전공은 공학이 45명(36.6%), 경영 25명(20.3%) 등의 순으로 나타났다. 인턴십 참여여부는 대부분을 아직 인턴십을 참여하지 않은 것으로 나타났다. 학년은 3학년이 42명(34.1%), 2학년 40명(32.5%), 4학년 29명(23.6%)의 순으로 나타났다.

**Table 3.** Demographic Characteristics of Respondents

Variables		Frequency		Variables		Frequency	
		N	%			N	%
Gender	Male	76	61.8	Internship status	Yes	9	7.3
	Female	47	38.2		No	113	91.9
Major	Business Management	25	20.3		Missing Value	1	0.8
	Engineering	45	36.6	Grade	1	12	9.8
	Social Science	19	15.4		2	40	32.5
	Basic Science	13	10.6		3	42	34.1
	Humanities	16	13		4	29	23.6
	Missing Value	5	4.1	Total		123	100



## 5.2 단일차원성과 신뢰성분석

### 5.2.1 탐색적 요인분석

탐색적 요인분석을 통하여 측정항목의 타당성 검정을 실시하였다. 본 연구는 요인간의 인과관계를 검정하므로, 분석방법으로 주성분분석(PCA)중 요인들 간의 독립성을 가정한 직각회전(varimax)에 의한 요인분석을 실시하였고, 요인적재치 평가기준은 0.5이상으로 하였다. 분석을 통하여 고유치가 1이상인 7개 요인이 탐색되었으며, 이들 요인은 전체 변동의 67.7%를 설명하였다. 요인 내 문항 간의 내적일관성 검증을 위해 신뢰도분석을 실시하였고 cronbach's alpha 값을 이용하였다. 그 결과 7개 요인 모두 0.6이상으로 나타나 내적일관성이 확보되었다.

Table 4. Exploratory Factor Analysis and Reliability Analysis

Construct	Initial	Rotation	Factor Loading						
			Factor1	Factor2	Factor3	Factor4	Factor5	Factor6	Factor7
Entrepreneurial Intentions	5	4	0.851 0.838 0.817 0.780 0.579						
Empathy	4	4		0.825 0.692 0.675 0.621					
Responsiveness	4	4			0.685 0.659 0.654 0.628				
Assurance	4	3				0.812 0.737 0.614			
Reliability	5	3					0.669 0.662 0.602		
Entrepreneurial Capability	3	2						0.674 0.666	
Tangibles	2	2							0.745 0.724
Cronbach $\alpha$			0.881	0.784	0.801	0.738	0.807	0.842	0.623
Eigen Value			9.831	2.463	1.712	1.493	1.287	1.169	1.001
% of Explained Variance			35.109	8.796	6.115	5.332	4.597	4.175	3.575

### 5.2.2 상관관계 분석

제시된 요인들 간의 판별타당성을 확인하기 위해 잠재변인의 상관계수 값을 비교하였다. 요인의 기준값은 측정오차를 줄이고 단일차원으로 구성개념의 대표성을 높여주는 총합적도 값을 사용하였다. 상관관계분석 결과는 표5와 같으며, 요인간의 관계방향이 가설에서 설정방향과 동일함을 보이고 있어 기준타당성 역시 충족된다.

Table 5. Correlation Matrix among Factors

Construct	Timing	Precision	Reciprocal Action	Ease of search	Ease of Understanding	Initial trust	User Satisfaction	Mean	SD
Entrepreneurial Intentions	1							3.8901	0.68688
Empathy	.422**	1						3.6362	0.70147
Responsiveness	.489**	.489**	1					4.0752	0.56985
Assurance	.316**	.378**	.493**	1				4.0108	0.62861
Reliability	.371**	.353**	.600**	.492**	1			3.9973	0.64231
Entrepreneurial Capability	.516**	.420**	.451**	.525**	.364**	1		3.9024	0.68251
Tangibles	.250**	.334**	.379**	.424**	.380**	.350**	1	3.7317	0.82555

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

## 5.3 실증 분석

### 5.3.1 창업인턴십교육 서비스품질과 창업역량 인과관계 분석

창업인턴십교육 서비스품질과 창업역량의 인과관계를 실증분석하기 위해 다중회귀분석을 실시하였으며, 분석결과 공감성 요인이 유의수준 0.05, 확신성 요인이 유의수준 0.01에서 통계적으로 유의하게 나타났다. 창업역량을 제고시키기 위해서는 공감성 요인으로 교육생에 대한 개별적인 관심, 교육생의 구체적인 욕구를 이해하고 노력, 교육생의 수준에 맞춘 강의 진행 및 사전 창업인턴십 교육이 중요하고 확신성 요인으로 기술 등 전문지식 능력, 창업실무 능력 및 경영실무지식 능력 등이 중요한 것으로 나타났다.

Table 6. Result of Hypothesis Test1 Using Regression analysis

변수	Non-Std. Coefficient		Std. Coefficient	t	Sig
	B	Standard Error	Beta		
Constant	0.720	0.415		1.735	.085
Empathy	0.179	0.085	0.184	2.113	.037**
Responsiveness	0.191	0.123	0.159	1.554	.123
Assurance	0.368	0.100	0.339	3.666	.000***
Reliability	0.006	0.103	0.006	0.060	.952
Tangibles	0.068	0.071	0.082	0.957	.341

R<sup>2</sup> = 0.330 F = 13.031

\*  $p < .10$ , \*\*  $p < .05$ , \*\*\*  $p < .01$

### 5.3.2 창업인턴십교육 서비스품질과 창업의도 인과관계 분석

창업인턴십교육 서비스품질과 창업의도의 인과관계를 실증분석하기 위해 다중회귀분석을 실시하였으며, 분석결과 공감성 요인이 유의수준 0.05, 반응성 요인이 유의수준 0.01에서 통계적으로 유의하게 나타났다. 창업의도를 고취시키기 위해서는 공감성 요인으로 교육생에 대한 개별적인 관심, 교육생의 구체적인 욕구를 이해하고 노력, 교육생의 수준에 맞춘 강의 진행 및 사전 창업인턴십 교육이 중요하고 반응성 요인으로 학습자의 요청에 신속하고 정확한 정보제공, 교육생에 대한 신속한 반응, 교육생의 요구에 대한 적극적인 반응, 강사들의 열정성 등이 중요한 것으로 나타났다.

**Table 7.** Result of Hypothesis Test2 Using Regression analysis

변수	Non-Std. Coefficient		Std. Coefficient	t	Sig
	B	Standard Error	Beta		
Constant	1.070	0.458		2.339	.021
Empathy	0.214	0.092	0.225	2.331	.022**
Responsiveness	0.363	0.133	0.307	2.730	.007***
Assurance	0.023	0.110	0.022	0.210	.834
Reliability	0.102	0.114	0.096	0.889	.376
Tangibles	0.012	0.078	0.014	0.152	.880

R2 = 0.257      F = 8.610

\* p<.10, \*\* p<.05, \*\*\* p<.01

### 5.3.3 창업역량과 창업의도 인과관계 분석

창업역량과 창업의도의 인과관계를 실증분석하기 위해 다중회귀분석을 실시하였으며, 분석결과 유의수준 0.01에서 통계적으로 유의하게 나타났다. 창업의도를 고취시키기 위해서는 창업역량을 제고시켜야 하는 것으로 나타났다.

**Table 8.** Result of Hypothesis Test3 Using Regression analysis

변수	Non-Std. Coefficient		Std. Coefficient	t	Sig
	B	Standard Error	Beta		
Constant	1.900	.321		5.919	.000
Entrepreneurial Capability	0.507	0.080	0.516	6.297	.000***

R2 = 0.260      F = 39.646

\* p<.10, \*\* p<.05, \*\*\* p<.01

## 5.3.4 분석 종합

Table 9. Result of Hypothesis Test Using Regression analysis

Construct	Path	Direction	Std. Coefficient	t-value	p-value	Result
H1.1	Empathy → Entrepreneurial Capability	+	0.184	2.113	.037	Accept
H1.2	Responsiveness → Entrepreneurial Capability	+	0.159	1.554	.123	Reject
H1.3	Assurance → Entrepreneurial Capability	+	0.339	3.666	.000	Accept
H1.4	Reliability → Entrepreneurial Capability	+	0.006	0.060	.952	Reject
H1.5	Tangibles → Entrepreneurial Capability	+	0.082	0.957	.341	Reject
H2.1	Empathy → Entrepreneurial Intentions	+	0.225	2.331	.022	Accept
H2.2	Responsiveness → Entrepreneurial Intentions	+	0.307	2.730	.007	Accept
H2.3	Assurance → Entrepreneurial Intentions	+	0.022	0.210	.834	Reject
H2.4	Reliability → Entrepreneurial Intentions	+	0.096	0.889	.376	Reject
H2.5	Tangibles → Entrepreneurial Intentions	+	0.014	0.152	.880	Reject
H3	Entrepreneurial Capability → Entrepreneurial Intentions	+	0.516	6.297	.000	Accept

## 6. 결론 및 시사점

최근 글로벌 도시들이 국가와 지역경제 활성화를 위해 여러 지역에서 창업생태계 조성 및 창업지원 활동이 활발하게 이루어지고 있다. 창업생태계 조성이 국가 경제발전의 원동력으로 인해서 창업, 창업자 및 기업가정신에 대한 창업교육이 변화하고 있으며, 특히 실무중심의 새로운 현장 창업실무교육이 나타나고 있다. 이에 본 연구는 창업인턴십 교육과 창업자의 심리적인 특성에 초점을 둔 학생들의 창업교육과 창업역량 및 창업의도 등의 인과관계를 연구하고자 한다. 이에 창업인턴십교육 서비스품질의 요소를 도출하고 창업인턴십교육 서비스품질이 창업역량과 창업의도에 미치는 영향을 실증적으로 분석하는 초기적 연구이다.

본 연구는 창업역량의 제고와 창업의도를 고취시키기 위해 창업인턴십교육의 서비스품질 어떻게 관리하고 운영할 것인가의 관점에서 다음의 시사점을 가진다.

먼저 이론적인 관점에서 살펴보면, 첫째, 창업인턴십교육 서비스품질은 공감성, 반응성, 확신성, 신뢰성 및 유형성의 5가지로 요약할 수 있었다. 그러나 이 변수들과 창업역량 간의 인과관계에서 공감성과 확신성만이 통계적으로 유의한 영향을 주는 것으로 나타났으며, 나머지 반응성, 신뢰성 및 유형성은 창업역량에 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 둘째, 창업인턴십교육 서비스품질과 창업의도 간의 인과관계에서 공감성과 반응성만이 통계적으로 유의한 영향을 주는 것으로 나타났으며, 확신성, 신뢰성 및 유형성은 창업의도에 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 셋째, 창업역량과 창업의도 간의 인과관계는 통계적으로 유의한 것으로 나타나 창업역량이 제고 될수록 창업의도를 고취시키는 것으로 나타났다. 창업 전문지식과 능력이 실전 창업도전에 영향을 미친다는 유흥성 외(2015)의 연구를 지지하는 것으로 나타났다.

본 연구의 실무적 관점에서 살펴보면 첫째, 창업인턴십교육 서비스품질의 공감성이 창업역량과 창업의도에 통계적으로 유의하게 나타나서 교육생에 대한 개별적인 관심, 교육생의 구체적인 욕구를 이해하고 노력, 교육생의 수준에 맞춘 강의진행 및 사전 창업인턴십 교육 등이 중요한 것으로 나타났다. 특히 창업인턴십은 이론식 교육이 아닌

스타트업 실무에서 활동해야 하므로 교육생에 대한 개별적인 관심과 맞춤형 교육 등이 중요한 것으로 판단된다. 둘째, 창업인턴십교육 서비스품질의 반응성이 창업의도에 통계적으로 유의하게 나타나서 학습자의 요청에 신속하고 정확한 정보제공, 교육생에 대한 신속한 반응, 교육생의 반응에 적극적인 반응, 강사들의 열정 등이 중요한 것으로 나타났다. 즉 교육생들이 현장 실무에서 창업인턴십 활동 시에 즉각적인 피드백과 멘토링이 필요한 것으로 판단된다. 셋째, 창업인턴십교육 서비스품질의 확산성이 창업역량에 통계적으로 유의하게 나타나서 기술 등 전문지식, 경영 실무지식 및 창업 실무지식 등이 창업역량 제고에 중요한 것으로 판단된다. 넷째, 본 연구에서는 창업인턴십교육 서비스품질의 신뢰성과 유형성이 통계적으로 유의하지 않은 서비스품질로 판명되었다고 할지라도 이는 불필요한 서비스품질이 아닌 최소요건 이거나 당연적 품질로서 당장에는 영향을 주지는 못하지만 부족한 경우에는 불만족 요소로 작용될 수 있기 때문에 기본적인 창업인턴십교육 서비스품질 요인으로 다루어져야 한다. 연구결과를 토대로 창업인턴십교육과 관련한 서비스품질에서 창업역량이 제고되면 창업의도에도 영향을 주는 것을 확인하였다.

본 연구는 다음의 한계점을 가진다. 첫째, 창업인턴십교육 프로그램마다 고유 특성이 있으므로 각 교육프로그램별로 창업역량과 창업의도 등에 차이가 있는지 분석해 볼 필요가 있다. 둘째, 본 연구는 일정 시점의 표본을 대상으로 한 횡단적인 연구로서 종단적인 연구가 필요하다. 셋째, 본 연구는 설문조사를 바탕으로 하였기 때문에 창업인턴십 프로그램을 운영하는 학교의 환경은 고려되지 않았으며, 독립변수간의 인과적 관계는 다루지 못했다. 향후 이에 대한 추가적인 연구가 필요하다.

## REFERENCES

- Astin, A. 1993. *What Matters in College? Four Critical Years Revisited*. San Francisco: Jossey- Bass.
- Bae, Seonggeun, Lee, Heesook, and Chung, Jaeyoung. 2011. "Investigation into the Influential Factors on the Outcomes of College Students' Overseas Internships." *Journal of Korean Education* 28(3):289-313.
- Choi, Duckchul, and Lee, Kyungo. 2000. "A Study on Building a Marketing Model for University Education Services." *Journal of Global Scholars of Marketing Science* 6:339-366.
- Crant, J. M. 1996. "The proactive personality scale as a predictor of entrepreneurial intentions." *Journal of small business management* 34:42-49.
- Cusher, K., and Mahon, J. 2002. "Overseas student teaching: Affecting personal, professional, and global competencies in an age of globalization." *Journal of Studies in International Education* 6(1):44-58.
- Emstrong, D., and Jones, L. P. 2007. "A broadened horizon: The value of international social work internships." *Social Work Education* 26(2):136-145.
- Gartner, W. B. 1989. "Who is an entrepreneur? is the wrong question." *American journal of small business*, 12(4):11-22.
- Jung, Hojun. 2011. "An Analysis on Participants' Satisfaction of Company Internship Program." Paper of Master's Degree.
- Krueger, N.F., and D.V. Brazeal. 1994. "Entrepreneurial potential and potential Entrepreneurs." *Entrepreneurship Theory and Practice* 18(3):91-104.
- Krueger, N.F., and A.L. Carsrud. 1993. "Entrepreneurial intentions : Applying the theory of planned behavior." *Entrepreneurship and Regional Development* 5(3):315-330.
- Lee, Ilhan, Hahn, Juhee, and Kim, Jumi. 2009. "The impact of service quality in entrepreneurial education on satisfaction and word to mouth." *The Journal of Vocational Education Research* 28(3):61-83.
- Lee, S.H., Wong, P.K. 2004. "An exploratory study of technopreneurial intentions : a carrier anchor perspective." *Journal of business venturing* 19:7-28.
- Lee, Sinmo. 2014. "Interdisciplinary Research on Entrepreneur's Behavior Model." *Journal of the Korean*

- Entrepreneurship Society 9(1):1-16.
- Min, Hyangok, and Kim, Dongju. 2013. "The Influence of Entrepreneurs' Social Status, Networking Environment, and Demographics on Start up Intention." *Journal of the Korean Entrepreneurship Society* 8(4):1-16.
- Mark F. Toncar, and Brian V. Cudmore. 2000. "The Overseas Internship Experience." *Journal of Marketing Education* 22(1):54-63.
- Parasuraman, A., Zeithaml V. A., Berry L.L., 1985. "A Conceptual Model for Service Quality and Its Implications for Future Research." *Journal of Marketing* 49(Fall).
- Park, Sisa, and Kang, sungil. 2007. "Entrepreneur Intentions and personal Characteristics of travel Agency employees." *Journal of Tourism Sciences* 31(2):187-204.
- Timmons, J. A., and S. Spinelli. 1994. "New venture creation : entrepreneurship for the 21st century." New York: McGraw-Hill/Irwi.
- Yang, Youngseok. 2010. "The Effects of the Quality of Technology Entrepreneurship Educating Program on Participant's Satisfaction and Referring Will." *Journal of the Korea Academia- Industrial cooperation Society* 11(3):1071-1078.
- Yoo, Hongsung, and Cho, Chulho. 2015. "An Exploration on Critical Success Factors of Startup Internship." *Journal of Korea Entrepreneurship Society* 10(3):102-129.
- Yoon, Namsoo. 2012. "The Effect of Potential Entrepreneurial Motivations on Entrepreneurship and Commitment to Starts-up : Mediating Role of Entrepreneurship." *Journal of Industrial Economics and Business* 25(2):1537-1557.