

# 의료관광교육 서비스품질이 교육만족도 및 교육훈련전이에 미치는 영향: 조직특성 및 국가관계의 조절효과를 중심으로<sup>1</sup>

## The Effect of Medical Tourism Education Service Quality on Education Satisfaction and Transfer of Education Training: Focusing on the Moderating Roles of Organizational Characteristics and National Relations

고 현 정 (Ko, Hyunjung)      경희대학교 경영대학원<sup>2</sup>  
강 은 경 (Kang, Eun Kyoung)      경희대학교 일반대학원 경영학과<sup>3</sup>  
양 성 병 (Yang, Sung-Byung)      경희대학교 경영대학 경영학과<sup>4</sup>

### ABSTRACT

The medical tourism industry, a convergence of medical services and tourism, has been getting more and more popularity as a new value-added industry in the 21st century. Accordingly, the number of professional workers within this industry has been increasing, and the role of educational institutions to cultivate well-equipped human resources has also become critical. However, compared to practically activated medical tourism-related education programs, studies investigating the effectiveness of these education programs are relatively rare. Therefore, this study attempts to examine the effect of five dimensions of medical tourism education service quality (i.e., tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) on learners' education satisfaction and transfer of education training. In addition, the moderating roles of national relations as well as organizational characteristics (i.e., transfer climate and support of supervisors and colleagues) in the relationship between education satisfaction and transfer of education training are further verified. The results of the structural equation model (SEM) using 151 samples from respondents with experience in completing medical tourism education programs reveal that tangibles, reliability, and assurance are found to have a significant impact on education satisfaction, which in turn leads to a high level of transfer of education training. Moreover, it is found that national relations and support of supervisors and colleagues play a moderating role. This study would provide guidelines for improving the efficiency of educational institutions, creating outcomes for learners' affiliated firms (e.g., hospitals), and promoting medical tourism at the national level from the perspective of medical tourism education.

**Keywords:** Medical tourism education, Service quality, Education satisfaction, Transfer of education training, Organizational characteristics, National relations

1) 이 논문은 2017년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임(NRF-2017S1A5B8059804).

논문접수일: 2020년 6월 2일; 1차 수정일: 2020년 6월 7일; 게재확정일: 2020년 6월 8일

2) 제 1저자 (yaongnyu@hanmail.net)

3) 제 2저자 (luckiness1@khu.ac.kr)

4) 교신저자 (sbyang@khu.ac.kr)

## 1. 서론

세계적으로 의료관광 산업이 급성장함에 따라 국내에서도 2009년 5월 의료법 개정과 함께 외국인 환자의 유치가 가능 해졌다(한국관광공사 2010). 건강관광(Health Tourism)에서 유래한 의료관광 개념은 진료와 휴양, 그리고 관광과 여가를 병행해야 하는 특수성과 필요성으로 인해 다양한 산업간 융·복합이 활발히 이뤄져 왔으며, 현재는 고부가가치를 창출하는 신성장 산업으로 인식되고 있다(한국관광공사 2016). 우리나라 또한 후발주자라는 위험과 많은 사회적 우려에도 불구하고, 관·산·학·연의 협력을 바탕으로 단시간 내에 전 세계적으로 주요한 의료관광 국가 중 하나로 성장한 바 있다(전혜진 2010).

이러한 의료관광 산업의 발전으로 인해 의료관광 관련 코디네이터, 마케터, 상품개발자, 의료통역사 등과 같은 새로운 전문 직종이 생겨나 이에 대한 수요가 꾸준히 늘어나고 있으며(민혜성 2011; 한국관광공사 2010), 여기에 발맞춰 의료관광 전문인력 양성을 위한 다양한 교육·훈련 프로그램 또한 활발히 운영되고 있다. 이에 학계에서도 의료관광 관련 교육·훈련 프로그램을 대상으로 한 연구가 국내외적으로 활발히 이루어지고 있지만(예: 김미경 2010; 김성섭·김미주 2010; 김혜영 2009; 전혜진 2010; Connell 2006; Heung et al. 2010), 교육효과를 검증하는 연구, 특히 의료관광교육 관련 서비스품질이 교육훈련전이와 같은 성과에 미치는 영향력을 검증하는 연구는 상대적으로 많이 이뤄지지 않은 상황이다.

이에 본 연구에서는 의료관광 관련 교육프로그램을 이수한 후 현업에 종사하고 있는 실무자들을 대상으로 의료관광교육 서비스 품질을 SERVPERF 모형을 활용하여 측정하고(Cronin Jr. and Taylor 1992), 이렇게 측정

된 서비스품질이 교육만족도 및 교육훈련전이에는 어떠한 영향을 미치는지에 대해 실증해 보고자 한다. 또한, 외국인을 주요 고객으로 하는 의료관광 산업의 특성상 국제정세에 영향을 받는 경우가 많으며, 교육에 만족했다고 해서 직접적인 교육훈련전이로 이어지지 않는 경우도 빈번한 점을 감안하여(Gumuseli and Ergin 2002), 교육만족도와 교육훈련전이와의 관계에서 국제정세(국가관계) 및 조직특성 요인(전이풍토, 상사 및 동료의 지원)이 어떠한 조절효과를 가지는지에 대해서도 추가적으로 분석해 보고자 한다.

본 연구를 통해, 상대적으로 연구가 부족했던 의료관광교육 분야에서의 서비스품질이 교육만족도를 거쳐 교육훈련전이 성과로 이어지는 메커니즘을 다양한 조절변수를 활용하여 검증함으로써, 교육프로그램 학습자가 속한 기업 및 의료기관의 성과 창출에 기여하고, 나아가 시시각각 변화하는 국제정세 속에서 국가적 차원의 일자리 창출 프로그램 개발 등 의료관광 산업 활성화에 도움을 줄 수 있기를 기대한다.

## 2. 기존문헌 연구

### 2.1 의료관광교육

의료와 관광서비스의 융복합 개념으로 도입된 의료관광은 학문적으로 명확한 정의가 존재하는 것은 아니지만, 최근 미래의 성장동력 산업으로 주목받으면서 단순히 해외에서 치료를 받는 의료방문(Medical Travel) 개념으로부터 의료와 관광이 밀접하게 결합한 의료관광(Medical Tourism) 개념으로, 더 나아가 포괄적인 건강 서비스까지 포함하는 웰빙관광(Wellness Tourism) 개념으로 그 의미가 점차 확대되고 있다(한국관광공사 2016). 또한, 관광진흥법 제12조 2항에서는 의

료관광을 “국내 의료기관의 진료, 치료, 수술 등 의료 서비스를 받는 환자와 그 동반자가 의료 서비스와 병행하여 관광하는 것”으로 정의하고 있는 바(박호표 2012, p.133), 본 연구에서도 의료관광을 의료와 관광이라는 두 서비스 분야가 밀접히 융합된 개념으로 간주하고 연구를 수행하고자 한다.

한편, 1980년대 관광산업의 활성화와 함께 전문인력에 대한 수요가 늘어남에 따라 관광교육프로그램에 대한 연구가 촉발되었으며, 1990년대에 이르러서는 관광산업의 전문인력 양성을 위한 연구들이 본격적으로 이뤄졌다. 또한, 관광산업 교육에 있어서 현장실습에 대한 중요성을 강조하는 연구를 통해 관광산업이 단순한 학문의 기능만이 아닌 산업현장 적용을 위한 현장실습 및 수요자 중심 교육의 중요성이 대두된 바 있다(민혜성 등 2004). 외국인을 주요 고객으로 삼는 의료관광은, 치료 및 치유과정과 더불어 관광 서비스가 연계되어 제공되어야 하므로, 단순한 관광교육프로그램과 비교하여 내용과 운영 방법 면에서 완전히 새로운 인적자원 관련 교육프로그램이 요구된다. 그러나, 현장에서는 이러한 의료관광교육의 필요성을 널리 인식하고 있음에도 불구하고, 전문 인적자원 양성에 대한 인식 부족으로 인해 의료관광 실행기관 내에서조차 제대로 된 서비스 교육이 이뤄지지 못하고 있는 실정이다(전혜진 2010). 전문성과 핵심역량을 갖춘 인재들은 기업의 경쟁우위를 창출할 수 있으므로, 능력 있는 전문인력을 양성하는 것은 기업의 생존전략과도 같다(김기혁 2006). 따라서, 신성장산업으로서의 의료관광 발전을 위해 의료관광 종사자 양성을 위한 교육·훈련 프로그램의 운영은 더욱 중요한 의미가 있다(이종건·한주희 2009).

이러한 사회적 필요성과 함께 의료관광 산업에 진출하고자 하는 희망 수요의 증가에 따라, 공공기관, 대학

교, 협회 및 민간 사설학원 등 다양한 주체들에 의해 의료관광 코디네이터(혹은 의료통역전문가) 양성 교육과정의 진행되고 있다. 이러한 교육과정의 평균 교육기간은 8~12주(약 60시간) 정도이며, 교육내용은 주로 기본 교육과정과 심화 교육과정, 그리고 현장실습 과정의 형태로 구성되어 있다(한국관광공사 2010). 최근 국제정세의 잦은 변화로 인한 사회적 관심 저하로 지난 몇 년 동안 우후죽순 생겨났던 의료관광 전문인력 양성기관들이 겨우 명맥만을 유지하고 있는 경우가 많다. 이에 의료관광 관련 인적자원 개발 및 인프라의 구축을 통해 의료관광산업의 경쟁력을 제고하고, 나아가 국가적 차원의 일자리 창출 활성화를 도모해야 할 시점으로 보고, 이에 대한 연구를 진행하고자 한다.

## 2.2 서비스품질

서비스품질에 대한 정의는 학자마다 매우 다양하다. Parasuraman et al. (1985)은 “서비스의 우수성에 대한 고객의 전반적인 판단이나 태도”로 정의하고(p.41), 이를 측정하는 도구로 유형성(Tangibles), 신뢰성(Reliability), 반응성(Responsiveness), 확신성(Assurance) 및 공감성(Empathy) 등의 다섯 가지 차원과 22개의 세부 설문항목으로 구성된 SERVQUAL 모형을 제시하였다. SERVQUAL 모형은 서비스에 대한 소비자의 기대와 지각을 측정하기 위해 고안된 도구로, 서비스에 대한 고객의 사전 기대와 서비스를 접한 후 발생하는 지각의 차이를 측정하는 특징이 있다(Parasuraman et al. 1988).

한편, SERVQUAL 모형에서 측정하는 기대는 지속적이지 않으며 시시각각 변화할 수 있다는 문제가 제기되면서, 사후 성과에 대한 인지만을 측정하는 도구인 SERVPERF 모형이 대안으로 제시되었다(강려은·양성병 2017). SERVPERF 모형은 SERVQUAL 모형과 마찬가지로

가지로 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성 등의 다섯 가지 차원을 활용해 측정하긴 하지만, 서비스품질을 측정하는 데 있어 사용이 훨씬 간편하고 더욱 우수한 성능을 보이는 것으로 알려져 있다(Cronin Jr. and Taylor 1992). 이에, 본 연구에서는 일반적으로 특정 산업별 특성에도 더욱 안정적으로 반응하는 SERVPERF 모형을 활용하여 의료관광교육 서비스 품질을 측정하고자 한다.

### 2.3 교육만족도

교육만족도는 학습에 대한 개인의 심리적인 특성으로, 학습자가 학습활동을 통해 얻게 되는 보상이나 성취 등에 대한 기대로 볼 수 있다(박명숙 2015). 실제로 교육학 분야에서는 학습자들을 대상으로 교육에 대한 만족도를 평가함으로써, 조직의 목적 및 목표 달성을 위한 교육의 타당성을 정당화하는 근거로 활용해 왔다(Kirkpatrick 1998). 즉, 교육만족도 평가를 통해 향후 교육과정 개발에 도움이 되는 정보를 얻어낼 수 있을 뿐만 아니라, 좀 더 효과적인 교육이 될 수 있도록 교육의 수준을 높이는 중요한 근거자료로 활용할 수 있게 되는 것이다(신소영·권성연 2014).

교육만족도를 측정하기 위한 여러 도구 가운데 Kirkpatrick(1998)의 4단계 모형이 보편적으로 활용되고 있는데, 1단계는 학습자들의 전반적인 만족도를 알아보는 반응평가(Reaction)이다. 2단계는 제공된 학습 내용의 인지 정도를 평가하는 학습평가(Learning)이고, 3단계는 학습이 종료된 후 현업으로 돌아가 배운 내용을 현업에 효율적으로 적용하는지를 평가하는 행동평가(Behavior), 그리고 마지막 4단계는 교육 프로그램이 조직성과에 이바지한 정도를 평가하는 결과평가(Results)로 이루어져 있다. 이 중 1단계의 반응평가는 교육 종료 후 학습자들의 교육만족에 대한 반

응을 바로 확인할 수 있어 일반적으로 흔히 사용되는 평가 방법이므로, 본 연구에서도 Kirkpatrick(1998)이 제시한 4단계 모형의 1단계 반응평가를 활용해 교육만족도를 측정하고자 한다. 좀 더 구체적으로, 선행 연구를 바탕으로 교육만족도를 1차요인 변수(First-order Variable)인 강사, 교육방법, 교육내용 및 교육환경의 조형적(Formative) 결합으로 이뤄진 2차요인 변수(Second-order Variable)로 간주하고, 이를 측정하고자 한다(강려은·양성병 2017).

### 2.4 교육훈련전이

교육훈련은 종업원들이 직무와 관련된 지식과 기술 능력 등을 습득하고 이를 직무에 활용하도록 하는 기업의 계획된 활동으로(Wang and Noe 2010), 기업들은 우수한 인적자원 개발을 통해 새로운 지식을 창출함으로써 조직의 경쟁력을 높일 수 있다(송인숙·권상집 2017). 이러한 교육훈련의 성과측정에서 중요한 핵심지표가 되는 교육훈련전이는 교육훈련 참가자가 습득한 지식이나 기술 등을 자신의 업무에 활용하고 계속 유지하는 정도로 설명될 수 있는데(Baldwin and Ford 1988; Broad and Newstrom 1992), 습득한 내용을 업무에 효과적으로 적용하는 활동의 결과나 교육훈련의 성과로 기대되는 업무능력의 향상 등으로 구체화될 수 있다(이연택·김현주 2010).

한편, 강인원 등(2010)은 연구에서 기업내의 부서들은 서로 다른 자원과 능력으로 각기 다른 업무를 수행하지만 부서 모두가 한마음으로 기업의 성과를 위해 노력하는데, 기업구성원들 각자의 업무경험과 교육, 학습 등으로 확보되는 조직의 지식은 조직이나 팀 내에서 전이되고 공유됨으로써 문제해결을 위한 적재적소에서 활용이 가능해진다고 주장하였다(강은영·곽기영 2017). 또한, 학습자가 교육을 받은 후 현업에 복귀했

을 때, 조직적인 지원이 없다면 교육훈련전이는 기대할 수 없다. 따라서, 교육훈련 후 조직의 업무환경(조직특성)은 교육훈련전이의 성과를 결정하는 중요한 요인으로 여겨진다(Baldwin and Ford 1988). 조직특성은 교육훈련 참여자가 교육훈련 과정을 통해 학습한 내용을 자신의 업무에 전이할 수 있도록 지원하는 조직의 분위기 특성으로, 학습결과(예: 만족도)가 조직특성과 상호작용하여 교육훈련전이에 영향을 줄 수 있음을 의미한다(Noe 1986). 교육훈련전이에 영향을 미치는 조직 특성으로 전이풍토와 상사 및 동료의 지원을 들 수 있는데(이연택·김경희 2012; Gumuseli and Ergin 2002; Rouiller and Goldstein 1993), 전이풍토는 교육참여자가 학습한 지식, 기술, 능력 등을 업무에 사용할 수 있도록 북돋아 주는 업무환경을 의미한다(Baldwin and Ford 1988; Cromwell and Kolb 2004). 또한, 상사 및 동료의 지원은 교육참여자가 학습한 내용을 자신의 업무에 적용하는 과정에서, 상사와 동료들이 목표를 정해 주고 그 결과에 대하여 피드백을 제공하는 등의 지원으로 설명될 수 있다(이연택·곽대영 2006). 이처럼 전이풍토와 상사 및 동료의 지원과 같은 조직의 업무환경이 열악하다면 다양한 지식과 기술이 교육을 통해 학습되더라도 현업적용 정도는 낮아질 수밖에 없으므로, 본 연구에서는 전이풍토와 상사 및 동료의 지원과 같은 조직특성이 교육만족도가 교육훈련전이에 미치는 영향을 조절할 수 있을 것으로 보고, 이 두 변수를 조절변수로 간주하였다.

한편, 의료관광 산업은 외국인을 주요 고객으로 삼고 있는 특성상, 세계경제의 블록화와 개별국가 간 FTA(-Free Trade Agreement) 체결, 무역분쟁, 정치적 대립 등 국제관계의 변화에 따라 크게 흔들릴 수밖에 없다. 즉, 국가 간 관광객의 이동은 관광의 인프라나 관광지의 매력, 이미지, 메르스(Mers)와 같은 전염병의 창궐

등 외부환경으로부터 영향을 받기도 하지만(Gokovali et al. 2007; Prideaux 2005), 변화하는 국제관계에 따라서도 많은 영향을 받을 수 있는 것이다. 이에 본 연구에서는 국가관계 또한 교육만족도가 교육훈련전이에 미치는 영향을 조절할 수 있을 것으로 보고, 이를 추가적인 조절변수로 간주하였다.

### 3. 연구모형 및 가설설정

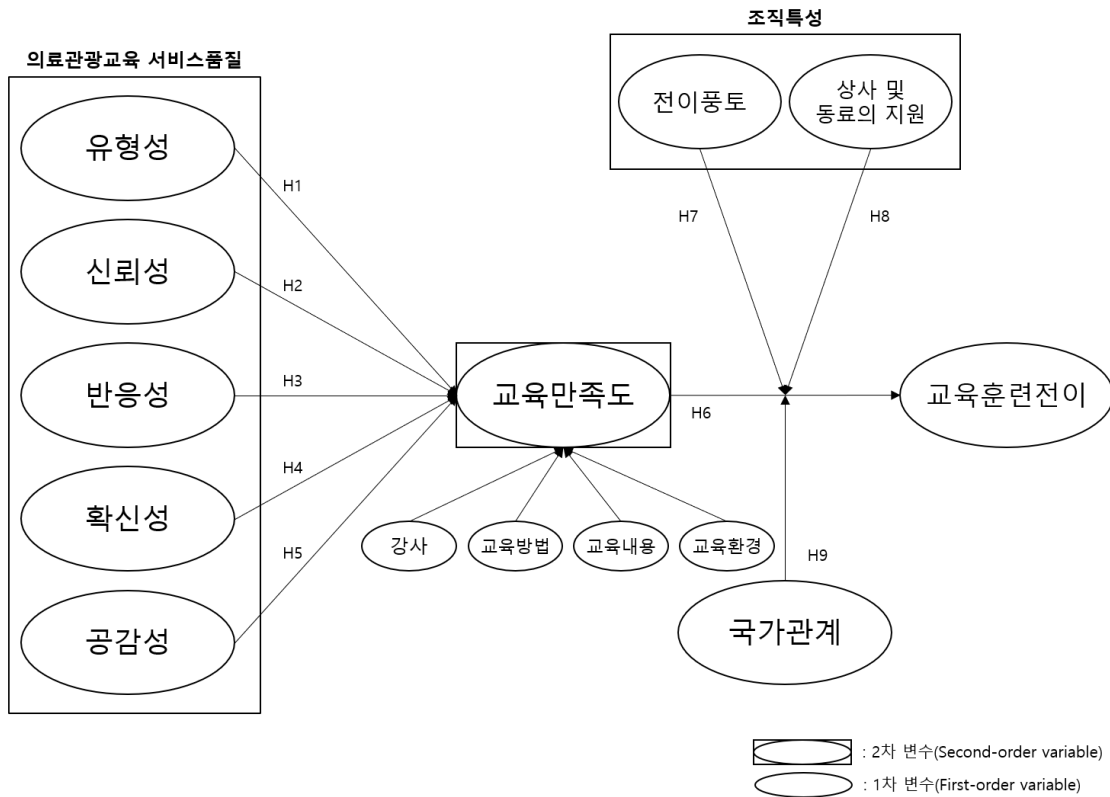
#### 3.1 연구모형

본 연구에서는 연구의 대상을 의료관광 교육프로그램 수강 경험자로 한정하여, 이들을 대상으로 의료관광 교육 서비스품질이 교육만족도에 미치는 영향을 파악하고, 나아가 교육만족도가 교육훈련전이에 어떠한 영향을 미치는지에 대해 실증해 보고자 한다. 여기에서 교육만족도는 강사, 교육방법, 교육내용, 교육환경 등 네 가지 1차요인 변수의 조형적 결합으로 이뤄진 2차요인 변수로 설정하였다. 또한, 조직특성 관련 두 개의 변수(전이풍토, 상사 및 동료의 지원)와 국가관계를 조절변수로 설정하여, 교육만족도와 교육훈련전이의 관계에 미치는 영향을 추가적으로 분석하고자 한다. 구체적인 연구모형은 <그림 1>과 같다.

#### 3.2 연구가설

##### 3.2.1 의료관광교육 서비스품질이 교육만족도에 미치는 영향

조미혜·최기동(2011)은 의료관광 공급자의 관점에서 의료관광의 실무적인 주제들에 초점을 두고, 의료관광의 인적자원 구성요건과 교육프로그램의 개발, 의료관광 서비스품질 등의 관련성을 분석하였다. 그 결과, 의료관광 서비스품질 가운데 확산성과 공감성은 관광만



<그림 1> 연구모형

족도에 유의한 영향을 미치는 반면, 반응성 및 유형성은 인적자원의 문화경력에 유의한 영향을 미침을 밝혀내었다. 한편, 이혜미·한진수(2013)는 교육서비스 품질이 학생의 만족도에 미치는 영향을 분석한 결과, 유형성, 대응성, 교수, 직원, 대학명성 등이 유의한 영향을 미치고, 그 가운데 대응성이 가장 큰 영향력을 가진 요인임을 밝혀내었다. 이에 본 연구에서는 의료관광교육의 서비스품질을 SERVPERF 모형을 토대로 다섯 가지 차원(유형성, 신뢰성, 반응성, 확산성, 공감성)으로 분류하고, 이들이 교육만족도에 미치는 영향을 검증하고자 다음과 같은 가설을 설정하였다.

**H1: 의료관광교육 서비스품질의 유형성은 교육만족도에 정(+의 영향을 미칠 것이다.**

**H2: 의료관광교육 서비스품질의 신뢰성은 교육만족도에 정(+의 영향을 미칠 것이다.**

**H3: 의료관광교육 서비스품질의 반응성은 교육만족도에 정(+의 영향을 미칠 것이다.**

**H4: 의료관광교육 서비스품질의 확산성은 교육만족도에 정(+의 영향을 미칠 것이다.**

**H5: 의료관광교육 서비스품질의 공감성은 교육만족도에 정(+의 영향을 미칠 것이다.**

### 3.2.2 교육만족도가 교육훈련전이에 미치는 영향

특정 교육프로그램 관련 만족도가 높은 학습자는 학습 이후에 이를 다른 동료들에게 추천하거나 이수한 교육과정과 연계된 심화과정을 수강하려는 경향을 보이며(Baldwin and Ford 1988), 학습자의 교육만족도

가 높을수록 학습전이는 잘 일어나게 된다(주영주 등 2009). 이러한 학습자의 높은 교육만족도에 의한 학습 전이는 직무성과, 즉 행동변화의 개선과 생산성의 증대와 같은 형태로 발현될 수 있다(이은용 등 2011). 한편, 전달영 등(2005)은 그들의 연구에서 교육훈련 프로그램에 대한 만족도가 높을수록 개인이 인식하는 학습수준이 높아졌으며, 학습수준이 높을수록 교육내용을 활용하는 정도가 높아지는 사실을 입증한 바 있다. 이상의 논의를 바탕으로 다음과 같은 가설을 도출하였다.

*H6: 의료관광교육프로그램의 교육만족도는 교육훈련전이에 정(+의 영향을 미칠 것이다.*

### 3.2.3 조직특성 및 국가관계의 조절효과

교육만족도가 교육훈련전이에 미치는 영향 관계는 조직특성에 따라 그 정도가 달라질 수 있다. 교육훈련 전이에 영향을 미치는 조직특성으로는 전이풍토와 상사 및 동료의 지원을 들 수 있는데(이연택·김경희 2012; Gumuseli and Ergin 2002; Rouiller and Goldstein 1993), 선행연구의 결과를 토대로 전이풍토와 상사 및 동료의 지원에 대한 조절효과를 검증하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

*H7: 교육만족도와 교육훈련전이의 정(+의 영향관계는 전이풍토가 클수록 커질 것이다.*

*H8: 교육만족도와 교육훈련전이의 정(+의 영향관계는 상사 및 동료의 지원이 클수록 커질 것이다.*

한중관계나 한일관계 등 최근의 국제정세 흐름에 따라 관광산업은 물론이고, 이와 관련된 의료관광 및 파생산업까지도 활황과 위축이 반복되고 있다. 한학진 등(2016)은 그들의 연구에서 국가 간 쌍무적인 관계는 역

사인식 문제나 영토분쟁으로 인한 정치적인 요인 및 경제적인 요인과 사회·문화적인 요인에 의해 큰 영향을 받아왔다고 주장하였다. 이에 본 연구에서는 교육훈련전이 과정에서 국가관계에 대한 조절효과를 검증하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

*H9: 교육만족도와 교육훈련전이의 정(+의 영향관계는 국가관계가 좋을수록 커질 것이다.*

## 4. 연구방법

### 4.1 자료수집

본 연구는 의료관광교육 서비스품질이 교육만족도 및 교육훈련전이에 미치는 영향을 실증하기 위해 의료관광 산업 종사자 혹은 국제의료 관광 코디네이터 협회의 회원 가운데 의료관광 관련 교육프로그램을 이수한 경험이 있는 현업 종사자를 대상으로 오프라인 설문조사를 실시하였다. 예비 설문조사는 2018년 8월 25일부터 31일까지 이뤄졌으며, 본 설문조사는 편의추출을 통해 9월 1일부터 10월 31일까지 두 달 동안 진행되었다. 본 설문에서는 총 200부의 설문지를 배포하였고, 설문응답한 170부 가운데 불성실 응답으로 판명된 19부를 제외한 총 151부의 설문응답을 최종분석에 이용하였다. 응답자의 인구통계학적 분포는 <표 1>과 같다.

### 4.2 변수의 조작적 정의 및 측정

본 연구에서는 선행 실증연구와 이론적 문헌으로부터 측정문항을 도출한 후, 본 연구의 맥락에 맞게 설문 문항들을 적절히 수정하여 사용하였다. 설문지는 학계 전문가 2인(교수 1인 및 박사과정생 1인)과 의료관광 코디네이터 자격을 갖추고 현업에서 근무하고 있는 실무 전문가에게 검토를 받았으며, 예비조사(Pilot Study)를

<표 1> 표본의 인구통계학적 분포(n = 151)

항목	구분	빈도	비율(%)	항목	구분	빈도	비율(%)
성별	남자	37	24.5	직위	사원급	60	39.7
	여자	114	75.5		대리급	20	13.2
연령	20대	36	23.8		팀장급	20	13.2
	30대	62	41.1		임원급	12	7.9
	40대	40	26.5		기타(프리랜서, 대표)	39	25.8
	50대	11	7.3	직무 근무년수	1년 미만	37	24.5
	기타	2	1.3		1~3년 미만	36	23.8
국적	내국인	116	76.8		3~5년 미만	28	18.5
	외국인	35	23.2		5~10년 미만	28	18.5
학력	고졸	2	1.3		10년 이상	9	6.0
	전문대졸	9	6.1	해당없음	13	8.6	
	대학교졸	98	64.9	수강동기 (복수응답)	주변동료 또는 상사의 추천으로	27	12.2
	대학원졸(석사)	38	25.2		교육 이수시간 충족을 위해서	6	2.7
	대학원졸(박사)	4	2.6		회사에서 교육 수강을 장려하므로	14	6.3
소속기관유형	의료기관	77	51.0		업무 수행을 위해	42	19.0
	관광여행사	9	6.0		현업에 적응하기 위해	64	29.0
	유치업체	16	10.6	지속적인 자기발전을 위해	68	30.8	
	소속기관 없음	28	18.5	교육과정(복수응답)	국제의료관광 코디네이터 양성과정	43	28.5
	기타(교육기관, 보건소)	21	13.9		글로벌 의료마케팅 과정	10	6.6
직무 (복수응답)	코디네이터	55	30.7		의료통역 전문가과정	50	33.1
	간호사	14	7.8		글로벌 헬스케어 회화 전문과정	4	2.6
	마케터	23	12.8		메디컬 엠베서더 양성과정	9	6.0
	컨설턴트	12	6.7	기타	35	23.2	
	의료통역사	47	26.3	해당국가(언어권, 복수응답)	중국	49	26.1
교육기관 (주최)	기타(관광통역 가이드, 사무행정)	28	15.6		일본	16	8.5
	한국보건복지 인력개발원	107	70.9		동남아	8	4.3
	서울시	9	6.0		몽골	22	11.7
	보건산업진흥원	5	3.3		중동	19	10.1
기타	30	19.9	러시아 및 CIS	32	17.0		
				영미권	42	22.3	



거쳐 부적절한 측정문항을 보완함으로써 설문문항의 표면타당성(Face Validity)을 확보하였다. 본 설문 또한 의료관광 관련 교육프로그램을 이수한 경험이 있는 현 업종사자를 대상으로 진행되었다. 본 연구에서는 변수 측정도구로 리커트(Likert) 7점 척도를 사용하였고, 변수들의 조작적 정의 및 관련문헌은 <표 2>에, 실제 설문에 사용된 설문항목들은 <부록>에 나타내었다.

## 5. 분석결과

### 5.1 가설검증

본 연구는 SmartPLS 2.0 통계 프로그램을 활용하여 각 변수의 신뢰성 및 타당성을 우선적으로 검토한 후, 최종적으로 가설검증을 실시하였다. SmartPLS 2.0을 이용한 측정모형(Measurement Model)의 확인적 요인 분석(Confirmatory Factor Analysis: CFA) 결과, 신뢰성(Reliability)은 각 변수에 대한 합성신뢰도(Composite Reliability: CR)값과 Cronbach's Alpha 값이 모두 기준 값인 0.7을 상회하는 것으로 나타나(Nunnally 1978), 높은 신뢰성이 확보됨을 확인하였다(<표 3> 참조). 다음으로 집중타당성(Convergent Validity) 검증

<표 2> 변수의 조작적 정의 및 관련문헌

구분	변수	조작적 정의	관련문헌
의료관광 교육 서비스품질	유형성	물리적 시설이나 안내 자료 등을 포함한 외형에 대한 인지 정도	오지은·김대권 (2008); Parasuraman et al. (1988)
	신뢰성	약속한 서비스를 정확한 시점에 제공하고 믿을 수 있는지에 대한 인지 정도	
	반응성	고객에게 신속하게 서비스를 제공하려는 의지와 고객에게 보이는 즉각적인 반응에 대한 인지 정도	
	확신성	신뢰하게 만드는 능력, 공손함 및 정중함 등 고객의 개인적인 요구에 대한 배려 등에 대한 인지 정도	
	공감성	고객에 대한 충분한 이해 및 고객의 개인적인 요구에 대한 배려 등에 대한 인지 정도	
교육만족도	강사	강사의 전문성과 체계적인 강의 전개 및 태도 등 강사에 대해 만족하는 정도	강려은·양성병 (2017); Harvey (1995)
	교육방법	교재의 우수성 및 교육시간과 기간의 적절성, 교육 기자재의 활용 등 교육방법에 대해 만족하는 정도	
	교육내용	교육내용의 질적 우수성 및 내용 활용성 등 교육내용에 대해 만족하는 정도	
	교육환경	강의실 청결 및 편의 시설이 잘 갖춰져 있는지, 접근성의 우수성 등 교육 환경에 대해 만족하는 정도	
조직특성	전이풍토	교육참가자가 배운 지식, 기술, 능력 등을 업무에 활용할 수 있도록 복돋아 주는 업무환경을 인지하는 정도	이연택·김경희 (2012)
	상사 및 동료의 지원	교육에 대한 상사와 동료의 체계적인 지원 및 평가보상 시스템 등 공식적인 지원에 대해 인지하는 정도	
국가관계		국가 간의 정치적, 경제적, 사회문화적, 관광교류 등 관계에 대해 인지하는 정도	직접개발
교육훈련전이		교육훈련을 통해 얻은 지식, 기술, 태도를 자신의 직무에 활용하는 정도	Baldwin and Ford (1988)

을 위해 각 변수들의 평균분산추출(Average Variance Extracted: AVE) 값을 계산한 결과, 모든 변수가 0.718 이상으로 나타나 기준치인 0.5를 상회하였다(Fornell and Larcker 1981). 한편 요인적재량(Factor Loading) 요건을 충족시키지 못한 교육환경 관련 설문항목 한 개 (env3)를 제외한 상태에서, 다른 모든 변수들의 요인적재량은 0.718에서 0.960의 범위에서 통계적으로 유의함을 보여주어 측정모형이 집중타당성을 확보하였음을 확인하였다(Bagozzi et al. 1991). 마지막으로 판별타당

성(Discriminant Validity) 검증을 위해 AVE의 제곱근 값과 변수 간 상관계수 값들을 도출한 결과는 <표 4>와 같다. <표 4>에서 대각선의 값(AVE의 제곱근 값)들이 관련된 각 변수들 간의 상관계수 값을 모두 초과하고 있어 판별타당성이 확보된 것을 확인하였다(Fornell and Larcker 1981).

본 연구에서는 도출된 연구가설들을 검증하기 위해, SmartPLS 2.0의 부트스트래핑 리샘플링(Bootstrapping Resampling) 기법(샘플수 151, 부트스트래

<표 3> 집중타당성 분석 결과

변수	항목	요인적재량	Cronbach's Alpha	CR	AVE
유형성	tan1	0.871	0.880	0.917	0.734
	tan2	0.870			
	tan3	0.839			
	tan4	0.847			
신뢰성	rel1	0.836	0.903	0.929	0.723
	rel2	0.869			
	rel3	0.960			
	rel4	0.871			
	rel5	0.762			
반응성	res1	0.886	0.930	0.950	0.827
	res2	0.931			
	res3	0.931			
	res4	0.899			
확신성	ass1	0.892	0.923	0.946	0.815
	ass2	0.872			
	ass3	0.895			
	ass4	0.928			
공감성	emp1	0.718	0.901	0.927	0.720
	emp2	0.881			
	emp3	0.917			
	emp4	0.880			
	emp5	0.832			
강사	ins1	0.912	0.962	0.970	0.841
	ins2	0.901			
	ins3	0.922			
	ins4	0.934			
	ins5	0.918			
	ins6	0.926			

교육방법	met1	0.900	0.916	0.941	0.799
	met2	0.902			
	met3	0.851			
	met4	0.921			
교육내용	con1	0.920	0.960	0.969	0.862
	con2	0.924			
	con3	0.934			
	con4	0.908			
	con5	0.956			
교육환경	env1	0.892	0.919	0.943	0.805
	env2	0.872			
	env3	deleted			
	env4	0.895			
	env5	0.743			
교육훈련전이	tra1	0.808	0.969	0.917	0.821
	tra2	0.887			
	tra3	0.922			
	tra4	0.937			
	tra5	0.936			
	tra6	0.954			
	tra7	0.903			
	tra8	0.894			
전이풍토	trc1	0.948	0.945	0.964	0.899
	trc2	0.949			
	trc3	0.948			
상사 및 동료의 지원	sup1	0.891	0.943	0.957	0.815
	sup2	0.927			
	sup3	0.944			
	sup4	0.857			
	sup5	0.894			
국가관계	nat1	0.852	0.870	0.910	0.718
	nat2	0.868			
	nat3	0.914			
	nat4	0.745			

<표 4> 판별타당성 분석 결과

변수	평균 (표준편차)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)
유형성(1)	5.565(0.975)	<b>0.857*</b>												
신뢰성(2)	5.621(1.023)	0.657	<b>0.850</b>											
반응성(3)	5.735(1.026)	0.545	0.826	<b>0.909</b>										
확신성(4)	5.874(0.997)	0.538	0.736	0.671	<b>0.903</b>									
공감성(5)	5.072(1.147)	0.440	0.529	0.557	0.527	<b>0.849</b>								
강사(6)	5.740(1.084)	0.545	0.704	0.645	0.845	0.540	<b>0.917</b>							
교육방법(7)	5.444(1.094)	0.537	0.616	0.654	0.669	0.577	0.756	<b>0.894</b>						
교육내용(8)	5.430(1.168)	0.542	0.664	0.633	0.733	0.531	0.808	0.808	<b>0.928</b>					
교육환경(9)	5.615(0.981)	0.737	0.683	0.591	0.543	0.506	0.520	0.572	0.558	<b>0.897</b>				
교육훈련 전이(10)	5.138(1.264)	0.367	0.531	0.476	0.463	0.423	0.474	0.514	0.608	0.421	<b>0.906</b>			
전이풍토(11)	5.864(1.007)	0.356	0.373	0.380	0.245	0.367	0.293	0.387	0.362	0.325	0.477	<b>0.948</b>		
상사 및 동료 의지원(12)	5.521(1.144)	0.274	0.265	0.313	0.205	0.339	0.229	0.336	0.331	0.190	0.511	0.757	<b>0.903</b>	
국가관계 (13)	5.159(1.397)	0.417	0.401	0.382	0.367	0.396	0.383	0.356	0.335	0.339	0.377	0.406	0.358	<b>0.847</b>

\* 대각선 값은 AVE의 제곱근 값을 나타내며, 그 외의 값들은 변수들 간의 상관계수를 나타냄.

평균 5,000)을 적용하였고, 2차요인 변수인 교육만족도의 경우는 1차요인 변수인 강사, 교육방법, 교육내용, 교육환경의 요인점수(Factor Score)를 계산하여 분석에 이용하였다(Bock et al. 2005). 유형성(H1), 신뢰성(H2), 반응성(H3), 확신성(H4), 공감성(H5) 등 다섯 개의 독립변수와 교육훈련전이라는 종속변수로 이루어진

본 연구모형에서, 제시된 총 여섯 개의 가설 중, 신뢰성(H2)과 반응성(H3)이 교육만족도에 미치는 가설을 제외하고, 나머지 네 개의 가설이 모두 유의한 것으로 확인되었다. 조절효과 관련 가설을 제외한 기본 가설들에 대한 검증결과는 <표 5>와 같다.

<표 5> 가설검증 결과

가설	경로	경로계수	t-값	채택 여부
H1	유형성 → 교육만족도	0.248***	3.649	채택
H2	신뢰성 → 교육만족도	0.153	1.415	기각
H3	반응성 → 교육만족도	0.085	0.838	기각
H4	확신성 → 교육만족도	0.440***	4.518	채택
H5	공감성 → 교육만족도	0.139**	2.659	채택
H6	교육만족도 → 교육훈련전이	0.596***	8.313	채택

\*\*p < 0.01; \*\*\*p < 0.001

<표 6> 조직특성 및 국가관계의 조절효과 분석결과

가설	분류	높은 그룹	낮은 그룹	채택 여부
H7 (전이풍토)	경로계수	0.595	0.574	기각
	표준오차	0.118	0.077	
	표본수	80	71	
	t-값	1.277		
H8 (상사 및 동료의 지원)	경로계수	0.723	0.545	채택
	표준오차	0.060	0.098	
	표본수	84	67	
	t-값	13.735***		
H9 (국가관계)	경로계수	0.687	0.567	채택
	표준오차	0.071	0.099	
	표본수	82	69	
	t-값	8.649***		

\*\*\* $p < 0.001$

## 5.2 조절효과 분석

본 연구에서는 조직특성(전이풍토, 상사 및 동료의 지원)과 국가관계라는 조절변수에 의해 교육만족도가 교육훈련전이에 미치는 영향력이 어떻게 다르게 나타나 는지를 검증하기 위해 집단 간 비교분석(Multi-group Analysis)을 실시하였다. 조절효과 분석을 위해 전이풍 토, 상사 및 동료의 지원, 국가관계에 따라 각각의 평균 을 기준으로 그 정도가 높은 그룹과 낮은 그룹으로 집 단을 구분하고, 각 집단별 연구모형을 별도로 검증하였 다. 검증 이후, 두 집단의 표준화된 경로계수와 표준오 차, 표본수를 Chin et al. (2003)의 조절효과 계산식에 적용하여 조절효과를 검증하였고, 그 결과는 <표 6> 에 정리하였다. 조절효과 분석결과, 전이풍토는 교육만 족도와 교육훈련전이의 관계를 조절하지 못하는 것으 로 나타난 반면(H7 기각), 상사 및 동료의 지원, 그리고 국가관계 변수들은 각각 0.1%의 유의수준에서 두 그룹 간 경로계수가 통계적으로 유의한 차이가 있음을 확인 하였다(H8 및 H9 채택). 즉, 상사 및 동료의 지원이 클

수록, 그리고 국가관계가 좋을수록 교육만족도가 교육 훈련전이에 더 큰 영향력을 미치는 것으로 나타났다.

## 6. 토론

### 6.1 연구결과 요약

지난 십여 년간 국내 의료관광 산업이 신성장동력 산 업으로 선정되어 활발한 발전을 이루어 온 것은 사실이 나, 의료관광이 최근 국제정세의 변화로 인한 위기를 극 복하고 학문적뿐만 아니라 실무적으로도 독립적인 분 야로 확고히 자리매김하기 위해서는 고급인력 확보를 위한 교육과정 개설 및 운영이 절실한 상황이다. 이에 본 연구에서는 의료관광교육 서비스품질(유형성, 신뢰 성, 반응성, 확산성, 공감성)이 학습자의 교육만족도에 어떠한 영향을 미치는지에 대해 검증하고, 나아가 교육 만족도가 교육훈련전이에 유의한 영향을 미치는지를 검증하였다. 특히, 이들 요인 간의 관계에서 조직특성요

인(전이풍토, 상사 및 동료의 지원)과 국가관계 요인이 가져오는 조절효과 또한 추가 분석하였다.

본 연구의 결과를 종합하면 다음과 같다. 첫째, 의료관광교육의 다섯 가지 서비스품질(유형성, 신뢰성, 반응성, 확산성, 공감성) 중 유형성과 확산성 및 공감성의 경우, 교육만족도에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것을 확인하였다(H1, H4, H5 채택). 반면, 신뢰성과 반응성은 교육만족도에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났는데(H2, H3 기각), 이는 국제관계 및 의료관광교육의 트렌드에 따른 수요 및 공급의 변화가 잦은 의료관광교육의 맥락에서는 약속한 사항을 잘 이행하는 신뢰성이나 교육서비스와 관련된 문제를 즉각적으로 해결해 주는 반응성 정도를 높이는 것만으로는 교육만족도를 향상시킬 수 없다는 점을 시사하고 있는 것으로 보인다. 즉, 의료관광교육에 있어서 신뢰성과 반응성은 충족되지 않을 경우 불만족을 초래하지만, 충족되었다고 해서 만족도를 직접적으로 향상시켜주지 않는 위생요인(Hygiene Factor)으로 작용하고 있는 것으로 보이는데, 이에 대해 향후 추가 연구를 통한 검증이 필요할 것으로 판단된다.

둘째, 강사, 교육방법, 교육내용, 교육환경의 조형적 조합으로 구성된 교육만족도는 교육훈련전이에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다(H6 채택). 즉, 강사의 전문성이 높고 강의태도가 좋을수록, 또한 교육방법에 대한 학습자의 만족도가 높으면서 교육내용이 업무와의 연관성이 높을수록 학습자는 높은 교육만족도를 느끼게 되고, 이에 따른 교육훈련전이의 효과 또한 커지는 것으로 해석할 수 있다.

셋째, 교육만족도가 교육훈련전이에 미치는 영향 관계에서 상사 및 동료의 지원 변수와 국제관계 변수는 조절효과를 가지는 것으로 확인되었으나(H8 및 H9 채택), 전이풍토가 가지는 조절효과는 발견하지 못하였다(H7기각). 이러한 결과가 나타난 이유는 본 연구의 설문에 응답한 응답자들이 속한 조직의 규모가 대형 의

료기관을 제외하고는 대부분 소규모이거나 프리랜서의 형태가 많아 개인적인 역량에 의해 좌우되는 업무가 주를 이루다 보니, 이들의 성과와 직접적으로 연관된 상사나 동료의 지원이 개인이 소속된 조직의 전이풍토에 비해 더 큰 조절효과를 미칠 수밖에 없게 된 것이 아닌가 판단된다. 본 연구에서 검증되지 못한 전이풍토의 조절효과와 관련해서는 향후 일정 규모 이상의 기업에 소속된 응답자만을 대상으로 추가적인 분석을 진행함으로써 해결될 필요가 있을 것으로 판단된다. 또한, 교육만족도가 교육훈련전이에 미치는 영향관계에서 국가관계가 유의한 조절효과를 갖는다는 점은 국가 간의 정치, 경제, 사회, 문화 등과 관련된 이슈 관리 또한 의료관광산업의 발전을 위한 필수 요인임을 시사한다고 할 수 있다.

## 6.2 연구의 시사점

본 연구는 다음과 같은 이론적 시사점을 제공한다. 첫째, 본 연구는 의료관광교육 분야를 서비스업의 일종으로 간주하고, SERVPERF 모형을 기반으로 의료관광교육 서비스품질이 교육만족도에 미치는 영향을 검증하고자 한 첫 번째 시도이다. 즉, 서비스품질이 만족도를 거쳐 개인 및 조직의 성과향상으로 이어지는 메커니즘을 의료관광교육 서비스 분야에 최초로 적용한 연구라는 점에서 그 의의를 찾을 수 있다. 둘째, 교육만족도가 높으면 개인 및 조직의 성과 또한 높아짐을 실증한 기존 선행연구의 결과를 의료관광교육 서비스 분야에 확대 적용하였다는 점에서 연구의 의의를 찾을 수 있다. 본 연구에서도 기존 선행연구의 결과와 마찬가지로 교육만족도가 높을수록 교육훈련전이 효과가 크다는 사실을 실증하긴 하였으나(예: 이은용 등 2011; 전달영 등 2005; 주영주 등 2009; Baldwin and Ford 1988), 여기에서 더 나아가 교육만족도가 교육훈련전이에 미치는 영향에 있어 조직의 특성(예: 상사 및 동료의 지원) 및 국가관계 등의 변화에 따라 이러한 영향관

계가 달라질 수 있음을 실증하기 위한 추가 시도를 함으로써, 이러한 관계 역시 조건에 따른 상황론적 접근 (Contingency Approach)이 가능하다는 점을 부각하였다. 특히, 본 연구의 결과를 토대로 정치, 경제, 사회, 문화 등 다양한 관련 분야에서 국가관계의 조절효과 검증이 활발히 이뤄질 수 있을 것으로 기대한다.

한편, 본 연구는 교육기관 및 의료관광 관련 조직의 입장에서 다음과 같은 실무적 시사점을 가진다. 첫째, 교육기관의 관점에서는 의료관광교육 서비스품질의 다섯 가지 차원 중 유형성, 혁신성, 공감성이 교육만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으므로, 교육시 이 요인들을 학습자가 좀 더 크게 인지할 수 있게 하는 방안을 강구할 필요가 있다. 이를 통해 학습자의 교육만족도 및 교육기관의 효율성 및 효과성을 제고할 수 있을 것으로 판단된다. 다만, 본 연구에서 교육만족도에 유의한 영향을 주지 못하는 것으로 나타난 신뢰성 및 반응성 역시 상이한 문화, 국가, 산업, 조직, 맥락 등의 환경에서는 주요 요인으로 작용할 수 있기 때문에 이에 대한 추가 연구 또한 반드시 필요할 것으로 판단된다. 둘째, 학습자의 소속 조직 관점에서는 상사 및 동료의 적극적인 지원을 사내 문화로 정착시킴으로써, 높은 교육만족도가 현업 활용에 좀 더 효과적으로 이어질 수 있도록 하고, 궁극적으로는 이를 통해 조직의 높은 성과창출을 기대할 수 있을 것이다. 셋째, 교육기관의 높은 교육서비스 품질로 인해 학습자가 상대적으로 큰 교육만족도를 보이는 경우에도, 외부환경 특히, 국가관계의 악화로 인해 교육훈련전이가 제대로 이루어지지 못하는 경우가 발생할 수 있다. 이에 정부 및 관련 업계에서는 시시각각 변화하는 국제정세에 발맞추어 국가적 차원의 전문적 소양을 갖춘 의료관광 인력을 양성 및 배출하고, 이를 적재적소에 활용할 수 있는 체계적인 관리시스템 구축을 서둘러야 할 것으로 판단된다.

### 6.3 연구의 한계점 및 향후 연구방향

본 연구의 한계점과 향후 연구방향은 다음과 같다. 첫째, 의료관광의 주요 서비스 분야는 크게 의료기관, 관광사업체, 뷰티·웰니스 사업체, 의료관광 유치업체 등으로 나누어 생각해 볼 수 있다. 본 연구에서는 주로 의료기관에 근무하고 있는 표본을 대상으로 분석을 진행하였으나, 뷰티·웰니스 사업체 등 대상을 확대하여 교육대상자를 고려했다면 의료관광 분야에서의 교육 현실을 더욱더 폭넓게 반영할 수 있었을 것으로 판단된다. 따라서, 향후 연구에서는 연구의 일반화를 위해 의료관광 분야의 모든 영역에서 표본을 추출하여 분석할 필요가 있다. 둘째, 본 연구는 의료관광 관련 교육을 받은 업계 종사자들을 대상으로 하여 교육 서비스품질이 만족도를 거쳐 어떻게 현업에 적용될 수 있는지를 살펴보는 연구이지만, 교육 이수 후 교육만족도는 높으나 교육훈련전이가 만족스럽게 이뤄지지 않은 그룹까지 폭넓게 조사하지 못한 한계가 있었다. 향후 연구에서는 교육만족도가 높으면서 교육전이가 제대로 이뤄진 그룹과 그렇지 않은 그룹 모두를 연구대상으로 삼고, 연구결과를 비교·검증함으로써, 좀 더 포괄적인 분석결과를 도출할 수 있을 것이다. 마지막으로, 본 연구는 의료관광교육이 활성화되지 못하고, 교육기관마저 많이 위축된 최근의 상황에서 설문조사가 진행되었기 때문에, 한정적인 연구결과가 도출될 수밖에 없는 한계가 존재한다. 따라서, 향후 연구에서는 본 연구의 결과를 발판 삼아, 조절 변수로서의 국가관계가 영향을 미치지 않는 상황에서 조직특성 뿐만 아니라 개인특성(예: 혁신성, 직급) 등 좀 더 다양한 조절변수를 고려한 연구로 확대·발전될 수 있기를 기대한다.

## 참고 문헌

### [국내 문헌]

1. 강려은, 양성병 2017. “IT 교육 서비스품질이 교육만족도, 현업적용의도 및 추천의도에 미치는 영향에 관한 연구: 학습자 직위 및 참여동기의 조절 효과를 중심으로,” *지능정보연구* (23:4), pp. 169-196.
2. 강은영, 광기영 2017. “지식소유감이 지식생산태도에 미치는 영향,” *지식경영연구* (18:1), pp. 1-24.
3. 강인원, 전민영, 박찬욱 2010. “글로벌 시장 및 고객 지식 습득을 위한 기업 내부 환경에 관한 연구,” *지식경영연구* (11:2), pp. 153-162.
4. 김기혁 2006. HRD가 경쟁력이다, 서울: 북갤러리.
5. 김미경 2010. “한국의료관광 참여의도의 영향요인에 관한 연구: 일본과 중국의 잠재 수요자를 대상으로,” *관광연구*(24:6), pp. 213-232.
6. 김성섭, 김미주 2010. “국제관광산업 경쟁력 강화를 위한 의료관광 시장 분석 및 선호하는 의료관광상품 분석,” *관광연구* (25:2), pp. 357-377.
7. 김혜영 2009. “의료관광산업 활성화를 위한 영향요인 분석,” *관광연구저널* (23:4), pp. 5-18.
8. 민혜성, 김윤태, 박면에 2004. “외식업체의 신상품 개발전략에 관한 연구,” *Culinary Science & Hospitality Research* (10:3), pp. 171-189.
9. 민혜성 2011. “의료관광 교육과정에 관한 연구,” *호텔경영학연구* (20:4), pp. 293-313.
10. 박명숙 2015. “대학 음악 교양교육에서 학습동기가 학습몰입, 교육만족도 및 학습지속의도에 미치는 영향 연구,” *음악교육공학* (23), pp. 1-16.
11. 박호표 1999. “한국과 외국의 관광학 연구 동향에 관한 비교 연구,” *호텔경영학연구* (8:1), pp. 243-270.
12. 박호표 2012. “국내 의료관광 목적지 선택속성과 만족 및 행동의도에 관한 실증적 연구,” *대한경영학회지* (25:1), pp. 131-146.
13. 송인숙, 권상집 2017. “교육훈련, 서번트 리더십, 자기효능감, 교육훈련 전이, 지식공유 간의 구조적 관계 분석,” *지식경영연구* (18:4), pp. 261-286.
14. 신소영, 권성연 2014. “학생 특성별 대학교육 만족요인에 대한 중요도-만족도 분석,” *한국교육학연구* (구 안암교육학연구) (20:1), pp. 253-280.
15. 오지은, 김대권 2008. “대학교육 서비스품질 평가에 대한 탐색적 연구,” *호텔경영학연구, 한국호텔외식경영학회* (17:6), pp. 221-239.
16. 이연택, 광대영 2006. “관광인력개발을 위한 교육훈련의 전이효과에 관한 연구: 국내 CRS 사용자 교육훈련을 중심으로,” *호텔경영학연구* (15:4), pp. 145-161.
17. 이연택, 김경희 2012. “의료관광종사자 교육프로그램 설계와 전이 간의 영향관계 분석: 개인특성과 업무환경의 조절효과를 중심으로,” *관광연구논총* (24:2), pp. 49-72.
18. 이연택, 김현주 2010. “지자체 관광담당 공무원의 교육훈련 전이 영향요인에 관한 연구,” *관광학연구* (34:8), pp. 123-141.
19. 이은용, 황정현, 이수범 2011. “교육훈련요인에 따른 교육훈련 전이, 자기효능감 및 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구,” *관광연구* (25:6), pp. 275-294.
20. 이종건, 한주희 2009. “SK에너지의 인적자원개발 사례: 교육체계를 중심으로,” *기업교육연구* (11:2), pp. 99-128.
21. 이혜미, 한진수 2013. “교육서비스품질이 학생만족, 추천 및 구전의도에 미치는 영향 연구: 서울지역대학 외국인 유학생을 대상으로,” *관광연구저널*



- (27:3), pp. 55-76.
22. 전달영, 권주형, 안광진 2005. “사이버대학의 e-Learning 서비스품질과 참여요인이 학생만족과 학업성과에 미치는 영향,” *소비문화연구* (8:4), pp. 185-208.
  23. 전해진 2010. “의료관광 활성화를 위한 관광산업과 의료산업의 융복합 방안,” *호텔관광연구* (12:2), pp. 62-76.
  24. 조미혜, 최기동 2011. “의료관광 인적자원 구성과 교육프로그램 및 서비스품질에 대한 의료기관 구성원들의 인식,” *관광학연구* (35:5), pp. 341-371.
  25. 주영주, 김소나, 박수영, 김은경 2009. “기업 사이버교육에서 학습자의 만족도, 학업 성취도 및 학습전이 간의 관계 규명,” *교육정보미디어연구* (15:1), pp. 23-43.
  26. 한국관광공사 2010. 의료관광 교육프로그램 및 교재 표준안 보고서.
  27. 한국관광공사 2016. 한국의료관광마케팅 2016, 원주: 문화체육관광부.
  28. 한학진, 이용철, 박병화, 김미주 2016. “한·일 간의 쌍무적 국제관계와 관광객 행동특성 분석을 통한 방한결정요인 연구,” *관광레저연구* (28:12), pp. 405-421.
  3. Bock, G. W., Zmud, R. W., Kim, Y. G., and Lee, J. N. 2005. “Behavioral intention formation in knowledge sharing: Examining the roles of extrinsic motivators, social-psychological factors, and organizational climate,” *MIS Quarterly* (29:1), pp. 87-111.
  4. Broad, M. L., and Newstrom, J. W. 1992. *Transfer of Training: Action-Packed Strategies To Ensure High Payoff from Training Investments*. Boston, M.A.: Addison-Wesley Publishing Company.
  5. Chin, W. W., Marcolin, B. L., and Newsted, P. R. 2003. “A partial least squares latent variable modeling approach for measuring interaction effects: Results from a Monte Carlo simulation study and an electronic-mail emotion/adoption study,” *Information Systems Research* (14:2), pp. 189-217.
  6. Connell, J. 2006. “Medical tourism: Sea, sun, sand and... surgery,” *Tourism Management* (27:6), pp. 1093-1100.
  7. Cromwell, S. E., and Kolb, J. A. 2004. “An examination of work-environment support factors affecting transfer of supervisory skills training to the workplace,” *Human Resource Development Quarterly* (15:4), pp. 449-471.
  8. Cronin Jr, J. J., and Taylor, S. A. 1992. “Measuring service quality: a reexamination and extension,” *Journal of Marketing* (56:3), pp. 55-68.
  9. Fornell, C., and Larcker, D. F. 1981. “Evaluating structural equation models with

#### [국외 문헌]

1. Bagozzi, R. P., Yi, Y., and Phillips, L. W. 1991. “Assessing construct validity in organizational research,” *Administrative Science Quarterly* (36:3), pp. 421-458.
2. Baldwin, T. T., and Ford, J. K. 1988. “Transfer of training: A review and directions for future research,” *Personnel Psychology* (41:1), pp. 63-105.

- unobservable variables and measurement error,” *Journal of Marketing Research* (18:1), pp. 39-50.
10. Gokovali, U., Bahar, O., and Kozak, M. 2007. “Determinants of length of stay: A practical use of survival analysis,” *Tourism Management* (28:3), pp. 736-746.
  11. Gumuseli, A. I., and Ergin, B. 2002. “The manager’s role in enhancing the transfer of training: A Turkish case study,” *International Journal of Training and Development* (6:2), pp. 80-97.
  12. Harvey, L. 1995. “Student satisfaction,” *New Review of Academic Librarianship* (1:1), pp. 161-173.
  13. Heung, V. C., Kucukusta, D., and Song, H. 2010. “A conceptual model of medical tourism: Implications for future research,” *Journal of Travel & Tourism Marketing* (27:3), pp. 236-251.
  14. Kirkpatrick, D. L. 1998. *Evaluating training programs* (2nd ed.). San Francisco, CA: Berrett-Koehler Publishers.
  15. Noe, R. A. 1986. “Trainees’ attributes and attitudes: Neglected influences on training effectiveness,” *Academy of Management Review* (11:4), pp. 736-749.
  16. Nunnally, J. C. 1978. *Psychometric theory* (2nd ed.), New York: McGraw-Hill.
  17. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. 1985. “A conceptual model of service quality and its implications for future research,” *Journal of Marketing* (49:4), pp. 41-50.
  18. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. 1988. “Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of Service Quality,” *Journal of Retailing* (64:1), pp. 12-40.
  19. Prideaux, B. 2005. “Factors affecting bilateral tourism flows,” *Annals of Tourism Research* (32:3), pp. 780-801.
  20. Rouiller, J. Z., and Goldstein, I. L. 1993. “The relationship between organizational transfer climate and positive transfer of training,” *Human Resource Development Quarterly* (4:4), pp. 377-390.
  21. Wang, S., and Noe, R. A. 2010. “Knowledge sharing: A review and directions for future research,” *Human Resource Management Review* (20:2), pp. 115-131.

**부록: 측정항목**

변수	측정문항		참고문헌
유형성	tan1	교육장은 현대적인 최신시설 구비하고 있었다.	오지은·김대권(2011); Parasuraman et al. (1998)
	tan2	교육장은 시설이 매력적이고 좋아 보였다.	
	tan3	교육장 직원의 옷차림과 용모는 단정하고 깔끔했다.	
	tan4	교육장은 서비스 관련 안내문이나 자료를 잘 갖추고 있었다.	
신뢰성	rel1	교육기관은 계획된 프로그램을 잘 이행하였다.	
	rel2	교육기관은 문제가 제기될 때, 성심껏 해결해주고 안심시켜 주었다.	
	rel3	교육기관은 믿고 의지할 만했다.	
	rel4	교육기관은 약속한 시간에 서비스를 제공했다.	
	rel5	교육기관은 서비스 이력(출결 관리, 불만사항 등)을 정확히 기록하고 보존했다.	
반응성	res1	교육기관은 서비스가 제공되는 시점을 정확하게 알려주었다.	
	res2	교육기관은 신속하게 서비스를 제공했다.	
	res3	교육기관은 교육생에게 기꺼이 도움을 주고자 하였다.	
	res4	교육기관은 아무리 바빠도 교육생이 요구하는 사항에 신속히 응답해 주었다.	
확신성	ass1	교육기관의 직원 및 강사는 믿고 신뢰할 만했다.	
	ass2	교육기관의 직원 및 강사에게 서비스를 제공받을 때 안심이 되었다.	
	ass3	교육기관의 직원 및 강사는 교육생에게 예의 바르고 공손했다.	
	ass4	교육기관의 직원 및 강사는 업무지식을 잘 갖추고 있었다.	
공감성	emp1	교육기관은 교육생에게 차별화된 관심을 보여주었다.	
	emp2	교육기관은 교육생에게 개인적인 배려를 해 주었다.	
	emp3	교육기관은 교육생의 요구사항을 잘 알고 있었다.	
	emp4	교육기관은 교육생의 이익을 지켜주려 노력하였다.	
	emp5	교육기관은 이용 가능 시간은 교육생에게 편리함을 제공하였다.	
강사	ins1	강사는 해당 분야에 대해 전문성을 갖추고 있었다.	이기환(2003); 최영준(2013); Harvey et al.(2000)
	ins2	강사는 교육생의 요구사항(강의 방향, 진행 속도, 수준 등)을 파악하고자 노력하였다.	
	ins3	강사는 교육내용을 논리적이고 체계적으로 전개해 나갔다.	
	ins4	강사는 교육내용과 관련된 중요한 내용을 제시하였다.	
	ins5	강사는 적극적인 태도로 교육생을 대하였다.	
	ins6	나는 전반적으로 강사에 대해 만족했다.	
교육방법	met1	교재는 수업 중에 필요한 내용을 이해하는 데 도움이 되었다.	
	met2	본 과정의 총 교육시간과 교육 기간은 적절했다.	
	met3	교육 중 사용하는 기자재(소프트웨어, 장비 등)의 활용은 적절했다.	
	met4	나는 전반적으로 교육방법에 만족했다.	
교육내용	con1	교육내용은 교육생의 교육목표와 일치했다.	
	con2	교육내용은 질적으로 우수했다.	
	con3	교육내용은 활용성이 높았다.	
	con4	교육내용은 교육생의 요구사항을 반영하였다.	
	con5	나는 전반적으로 교육내용에 대해 만족했다.	
교육환경	env1	강의실은 청결했다.	
	env2	편의시설(휴게실, 커피머신 등)과 주변 환경(흡연실, 주차장 등)에 만족했다.	
	env3	교육기관의 접근성은 우수했다(deleted).	
	env4	PC(또는 책상)와 냉난방 등 강의실 내부시설에 만족했다.	
	env5	나는 전반적으로 교육환경에 만족했다.	

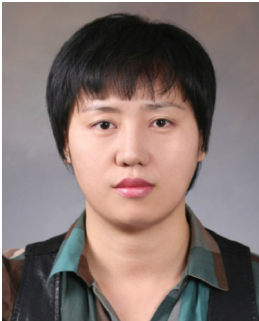
교육훈련전이	tra1	해당 교육과정에서 훈련받은 내용을 활용함으로써 내 지식의 일부가 되었다고 생각한다.	이도형(1995); 임효창(1998)
	tra2	해당 교육과정에서 내가 받은 훈련은 우리 조직에 있어서 가치가 있다고 생각한다.	
	tra3	해당 교육과정에서 훈련받은 지식을 과업에 적용해 보았다.	
	tra4	해당 교육과정에서 훈련받은 교육내용은 현재 일상화가 될 정도로 내게 정착되었다고 생각한다.	
	tra5	해당 교육과정에서 학습한 내용은 나의 업무 관련 의사결정에 도움이 되었다.	
	tra6	해당 교육과정에서 학습한 내용은 나의 업무수행능력 향상에 도움이 되었다.	
	tra7	해당 교육과정 이수 후 업무 수행에 있어서 나의 문제해결 능력이 향상되었다.	
	tra8	해당 교육과정 이수 후 나의 업무 수행 능력에 대해서 좋은 평가를 받았다.	
전이풍토	trc1	내가 소속된 조직은 교육 훈련 권장 분위기가 잘 조성되어 있다.	이도형(1996);
	trc2	내가 소속된 조직은 학습 내용에 대한 현업적용 분위기가 잘 조성되어 있다.	
	trc3	내가 소속된 조직은 학습 내용을 공유하는 분위기가 잘 조성되어 있다.	
상사 및 동료의 지원	sup1	상사 및 동료는 교육내용에 대한 현업적용을 권장한다.	이연택·곽대영(2006); Baldwin and Ford (1988)
	sup2	상사 및 동료는 교육과정에 대한 참여 기회를 지원한다.	
	sup3	상사 및 동료는 교육내용에 대한 현업적용 평가 및 의견을 제시한다.	
	sup4	상사 및 동료는 교육 참여로 인한 업무 부담을 덜어준다.	
	sup5	상사 및 동료는 업무성과를 높이기 위해 교육내용의 정보를 서로 공유한다.	
국가관계	nat1	해당 국가와 우리나라의 관광 교류는 활발한 편이다.	한학진 등(2016)
	nat2	해당 국가와 우리나라의 정치적 관계는 우호적인 편이다.	
	nat3	해당 국가와 우리나라의 경제적 교류는 활발한 편이다.	
	nat4	해당 국가와 우리나라는 사회, 문화적 관계가 밀접한 편이다.	

## 저 자 소 개



### 고 현 정 (Hyunjung Ko)

이화여자대학교 식품영양학과에서 학사, 한국방송통신대학교 중어중문학과에서 학사, 경희대학교 MBA에서 의료경영 석사학위를 취득하였다. 주요 관심 분야는 지식경영, 의료관광, 의료관광교육, IT 경영, 스마트 투어리즘, CRM 등이다.



### 강 은 경 (Eun Kyoung Kang)

경희대학교 경영학과 박사과정에 재학 중이며, O2O 서비스 품질이 고객만족도 및 고객 충성도에 미치는 영향에 관한 연구를 진행한 바 있다. 주요 관심 분야는 지식경영, IT 경영, Untact 마케팅, 의사결정, 공유경제, Social Economy 등이다.



### 양 성 병 (Sung-Byung Yang)

서울대학교 지구환경시스템공학부에서 학사, KAIST에서 경영공학 석사 및 박사학위를 취득하였다. McGill University 경영대학 박사후 연구원과 한성대학교 경영학부 전임강사, 아주대학교 e-비즈니스학과 조교수를 거쳐, 현재 경희대학교 경영학과 부교수로 재직 중이다. 주요 연구분야는 지식경영, 비즈니스 애널리틱스, 온라인 리뷰, 고객관계관리, 스마트 투어리즘 등이다. MIS Quarterly, Information Systems Research, Computers in Human Behavior, Tourism Management, Information & Management, International Journal of Information Management 등 국내외 저널에 다수의 논문을 게재하였다.