

## Original Article

<https://doi.org/10.12985/ksaa.2023.31.1.118>  
ISSN 1225-9705(print) ISSN 2466-1791(online)

# 역할극을 통한 학습인식이 항공서비스전공 대학생의 대인관계능력, 학습만족, 학습성과에 미치는 영향에 관한 연구

김하영\*

## A Study on the Effects of Learning Perception Using Role Play on Interpersonal Competence, Learning Satisfaction, and Learning Outcomes of Aviation Service Major College Students

Ha Young Kim\*

### ABSTRACT

This study aimed to analyze the relationship between the learning perception of aviation service subjects using role play on the interpersonal competence, learning satisfaction, and learning outcomes of college students majoring in aviation service. A survey was conducted targeting 217 university students majoring in aviation service who are enrolled in universities in the metropolitan area and Chungcheong area and have experience in class using role play. In addition, the hypothesis is verified using the structural equation model. Among the perceptions of role play classes experienced by university students majoring in aviation service, 'interdependency' was found to have a positive (+) effect on all sub-factors of interpersonal competence. And 'usefulness' confirmed the positive (+) influence relationship with 'temperament for others' and 'communication' except for 'relationship promotion' of interpersonal ability. Among sub-factor of interpersonal competence, it is confirmed that only the factors of 'temperament for others' and 'communication' had an effect on learning satisfaction. And it is proved that learning satisfaction is an important determinant of learning outcomes. Therefore, this study is expected to serve as a basis for deriving an efficient and optimal learning method for practical subjects in aviation service majors.

**Key Words** : Role Play(역할극), Interdependence(상호의존성), Usefulness(유용성), Interpersonal Competence(대인관계능력), Learning Satisfaction(학습만족), Learning Outcomes(학습성과)

### 1. 서 론

대학 교육은 사회적 변화에 따라 국가경제 발전과 개인의 성공적 사회 진출을 위한 교두보로서의 역할이

강조되고 있다(Altbach et al., 1999). 따라서, 인적 자원의 효과적인 계발과 축적을 위한 혁신적이고 창의적인 교육 방법에 대한 요구는 교육분야에서 꾸준히 증가해 오고 있다.

그 중 역할극을 활용한 학습법은 Dewey의 경험주의적 교육을 기반으로 하여 다양한 환경적 경험을 강조하고 있으며(Dewey, 1988), 동일한 개념에 대한 다양한 이해를 통해 현실적 맥락에서의 경험을 추구하는 구성주의 교육의 실천적 방안이라 할 수 있다(Vygotsky,

Received: 15. Feb. 2023, Revised: 25. Feb. 2023,  
Accepted: 05. Mar. 2023

\* 중부대학교 항공서비스학전공 교수

연락처 E-mail : hy108h@joongbu.ac.kr

연락처 주소 : 충청남도 금산군 추부면 대학로 201

1978). 학습자는 역할극을 통해 타인의 역할을 취해보고 그것에 반응하는 자신의 행동을 관찰함으로써 자신의 생각을 객관적으로 들여다 볼 수 있게 된다. 즉, 학습과 관련한 어떤 특정한 상황을 풀어나가는 자신의 모습을 관찰하면서 새로운 방법의 탐색과 실습의 경험도 해 볼 수 있게 되므로 자신을 긍정적으로 변화할 수 있는 가능성을 갖게 된다(윤나리, 2016).

더불어 학습자의 특성에 맞게 구성하여 교육환경을 벗어나 실제상황과 같은 학습내용을 경험할 수 있게 한다(김해림, 2016). Paulston and Bruder(1976)은 역할극의 상호활동을 하는 동시에 사람 간의 비언어적인 의사소통의 기술을 포함하는 능력을 신장시키는 특징이 있다고 설명하였다(박현아, 2020).

한편 항공서비스 전공은 전공의 이론적 접근을 비롯하여 실무수업과 접목이 됨으로써 항공사 직무현장을 위해 최적화된 맞춤형 교육시스템을 선보이고 있다(방정희, 2019). 특히 Spencer and Spencer(1993)은 객실승무원의 직무특성을 고려하여 서비스직에서 우수한 직무 수행자를 가늠하는 역량으로서 대인관계역량을 제시하였으며, 근무 환경 내에서 고객과의 우호적인 관계와 조직에서 동료, 상사 및 후배와의 원만한 관계를 형성하기 위한 필수적 요건으로 여겨진다(김영미 외, 2008). 또한, 한관령 외(2009)는 대인관계능력이 높을수록 학습과 대학환경에 대한 적응에 대한 가능성을 높여준다는 점에서 대학생들의 대인관계수준의 중요성을 강조하였다.

유정선(2016)은 객실승무원의 대인관계역량의 수준이 고객의 욕구를 충족시키고 만족을 실현하는 고객지향성에 긍정적인 영향을 준다고 설명하였는데, 항공사의 인사관리의 전략적 측면에서 대인관계역량이 높은 지원자를 선발하는 것은 항공사 경쟁력 확보에 중요한 요소라고 여겨진다. 또한, 박혜원과 이지은(2016)은 간호대학생의 임상실습 환경에서 만족도에 영향을 미칠 수 있는 요인으로 대인관계와의 영향관계를 파악하고자 하였는데 임상실습은 대부분 팀 단위의 활동으로 구성되므로 대인관계수준이 높은 학생이 실습시간을 긍정적으로 인식하여 만족도가 향상된다고 하였다.

본 연구의 항공서비스 전공 대학생의 진로분야인 항공사의 경우 서비스 환경에 잘 적응할 수 있는 적합한 대학교육과정을 거쳐 배출된 양질의 인력을 확보를 통해 경쟁력을 확보하는 것은 중요한 과제이다(김지아, 2014). 그리고 대학에서는 그러한 인재 양성을 위해 다양한 경험을 제공하여 학습과정의 흥미를 유발하고, 사회가 필요로 하는 역량을 배양하기 위한 교육시스템을 구축

을 위해 노력하고 있다. 그러므로 역할극을 통한 학습 인식에 대한 항공서비스전공 대학생들의 대인관계능력의 수준에 따른 학습효과를 측정하는 것은 의미있는 연구가 될 것으로 사료된다.

따라서, 본 연구에서는 항공서비스학전공의 실습 교과목에 대해 직무현장의 실제감을 반영하고 효율적 학습운영을 위해 적용하는 역할극을 활용한 학습법의 중요성이 인식되는 추세를 반영하여 역할극을 통한 실습 수업 인식이 대인관계능력, 학습만족, 학습성파에 미치는 영향관계를 분석하였다. 또한, 이를 통해 항공서비스 전공의 학습 효과의 극대화를 위하여 유용한 기초 자료를 제공하고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 2.1 역할극(Role Play)

교육심리학적 측면에서 역할극은 학생들이 경험하기 쉽지 않은 상황을 접하며 다른 사람의 역할을 수행함으로써 자신과 타인에 대한 맥락을 이해하도록 유도하는 교수법을 의미한다(교육심리학용어사전, 2000). 역할극을 통한 교육적 접근은 John Dewey의 경험주의적 교육 사상을 기반으로 하여, 동일한 개념에 대한 다양한 시각을 이해하고 현실적 맥락의 경험을 중요시하는 구성주의적 교육의 실천이라고 할 수 있다(황정현, 2001).

일반적으로 실제의 상황에 대한 가상의 역할을 맡아 의사소통을 하기 위해서 역할, 상황, 유용한 표현에 대한 세가지의 구성요소가 필요하다. '상황'은 현실적으로 접할 수 있는 실제상황을 말하며, 가상의 '역할'을 통해 즉흥적이고 창조적인 표현을 가능하게 한다. 또한, '유용한 표현'을 위해 전문적 어휘, 상황에 맞는 필수적 표현이 가능하도록 자료를 활용하는 것이다(이정민, 2011; Paulston and Bruder, 1976).

이러한 역할극의 긍정적 측면을 반영하고자 실습교과의 비중이 큰 항공서비스학 전공에서는 항공기 내의 서비스 환경을 이해하고, 승객의 응대를 중요시 하는 객실승무원의 실제 현장업무를 경험하기 위해 역할극을 활용한 다양한 교과목을 진행하고 있다. 특히 박현아(2020)는 항공객실서비스 교육에 역할극을 접목하면 객실승무원의 직무범위에서의 고유한 업무와 관련한 환경을 자연스럽게 노출하여 학생들이 객실승무원의 전문적 업무에 대해 사전지식을 습득하고, 업무상황에 대한 대처능력, 문제해결능력을 배양할 수 있다는 점을

강조하였다.

역할극의 효과에 관한 연구를 살펴보면, 최정아와 김혜순(2011)은 유아를 대상으로 한 의사소통 프로그램을 통해 역할극의 효과를 검증하였으며, 상황과 맥락의 적절한 표현이 가능하고 유아의 개인적 경험을 확장시켜 내용을 더욱 잘 이해하게 함으로써 언어의 표현력과 이해력이 증진된다는 것을 확인하였다. 서운암 외(2019)는 역할극을 활용한 간호실습교육의 교육적 효과를 분석하고자 실험연구들을 종합적으로 고찰하였으며, 간호사 및 간호학생의 대인관계능력, 의사소통기술, 문제해결능력이 향상되는 결과를 확인하였다. 그리고 간호업무 상황에 대한 적절한 대처를 할 수 있다는 신념에도 긍정적인 효과가 있음을 입증하였다.

이러한 역할극을 활용한 항공서비스전공 대학들의 인식을 살펴보기 위해 서비스 혹은 안전과 관련한 전공 교과목의 실습수업 중 역할극을 경험한 학생들을 대상으로 하였다. 특히 역할극 활용에 대한 기준은 수업을 제공한 교수자의 기준에 따라 상이할 수 있으나, 〈서비스 Role Play〉, 〈항공안전관리〉 등과 같은 수업과정 증기존에 습득한 승객응대법, 서비스절차, 안전기준 등 객실서비스 환경 범주에서 상황을 제시하였다. 그리고 학생들에게 승객 및 객실승무원의 역할을 배정하여 실제 객실서비스 환경에서 응대하고 문제해결을 경험하도록 유도한 수업내용에 중점을 두었다.

따라서, 본 연구에서는 항공서비스학 전공 교과목 중 항공 객실승무원의 업무 현장과 직무에 관한 효과적인 교수법인 역할극 활용에 대한 가치와 인식의 영향을 연구에 적용하였다.

## 2.2 학습인식

### 2.2.1 상호의존성

학생간의 협력을 통해 학습목표를 달성하기 위한 동기부여의 요인은 다양하며, 학습공동체를 이루고 있는 교과목별 학생 구성원 사이의 상호의존성은 주요한 요인으로 인식된다. 이러한 상호의존성은 일반적으로 과업수행에 대한 결과물의 도출에 있어서 타인의 상호의존정도 혹은 협력하는 정도를 의미한다(오영삼, 2009).

긍정적인 상호의존성은 집단에서 설정한 공동의 목표를 달성하기 위해 요구되어지는 공통의 성과와 상호간의 노력에 집중되므로 상호의존성이 잘 나타나야 협동학습을 통한 원활한 상호작용이 가능한 것으로 판단된다(김명랑, 2004). 즉, 학생들은 협동학습에서 상호작용을 통해 서로간의 필요한 지식을 공유하고, 서로

의 학습을 격려하고 촉진하는 과정 속에서 학습 노력에 대한 성공을 경험하게 된다(Johnson and Johnson, 1999; 변영계와 김광휘, 1999). 또한, 긍정적 상호의존은 학습과정의 몰입을 가능하게 하고 학습성과에도 긍정적인 영향을 가져오게 된다는 것이다(김규동 외, 2012).

교육학의 측면에서 상호의존성에 관한 체계적인 연구를 실시한 Johnson and Johnson은 상호의존성이 잘 발휘될 수 있는 요건으로 공동의 목표, 자원, 역할분담, 보상 등으로 설명하였으며(Johnson and Johnson, 1983; 김명랑, 2004), 이것은 역할극을 활용한 학습을 포함하는 전반적인 협동학습의 주요한 요소로 고려된다.

상호의존성의 영향에 관한 연구를 살펴보면, 김명랑과 박인우(2009)는 웹 기반 협동학습에서 나타난 상호의존성과 학업성취도 간의 영향관계를 분석하였으며, 학습자 간의 활발한 교류 정도는 학업성취에 긍정적인 영향이 있는 것으로 나타났다. 또한, 학습과정 중 학습자들이 인지하는 상호의존도에 비하여 협동학습이 완료된 후 다른 동료 학습자들 간의 상호의존적 관계를 더 높게 인지한다는 것을 규명하였다. 정한호(2019)는 성인학습자를 대상으로 하여 대학원의 팀학습 과제 수행에 관한 상호의존성, 과업갈등, 관계갈등, 구성원 협력, 팀 성과 간의 영향관계를 파악하고자 하였다. 상호의존성이 팀 성과에 직간접적으로 큰 영향을 주는 핵심요소를 확인하였는데, 팀 과제를 통한 상호의존성에 따라 갈등을 최소화하고 학습자들의 협력을 유도하여 팀 성과를 향상시킬 수 있음을 강조하였다.

### 2.2.2 유용성

유용성에 관한 지각은 경영학 분야를 기초로 하여 사람들이 경험하는 기술이나 제도 등을 이용하는데 있어서 자신에게 필요하고 긍정적인 영향이 있다고 인지하는 주관적인 인식을 의미한다(이주현, 2019). 교육적 측면에서 유용성의 역할은 학습목표 달성에 대한 기대, 학습자료의 유익성, 동료 학생간 상호작용의 유용성, 참여 및 활동의 즐거움, 도전의 가치 등을 포함하는 개념으로 인식된다(김성완, 2006).

이러한 유용성은 학습과정 중 참여도를 비롯하여 내재적 요소인 학습몰입, 학습성취도에도 핵심적인 역할을 하는 것이 특징적이다(김나영, 2009). 즉, 학습자는 스스로의 학습과정에 대한 의미를 인식하게 되면 학습에 대한 열정을 가지고 참여하게 되고, 이는 결국 학습 효과에도 영향을 미치게 되는 것이다(김진호, 2003).

유용성에 관한 연구를 살펴보면, 김세영과 윤성혜

(2016)는 폐쇄형 SNS인 네이버 밴드를 활용한 팀프로젝트 학습에 관한 학습자의 인식과 성과에 대해 연구를 실시하였다. 그 결과, 지각된 유용성은 팀 프로젝트 학습에서 학습에 관한 긍정적 인식과 성공에 영향을 미치는 유의미한 요소임을 확인하였다. 홍정화와 문정남(2019)은 호텔기업의 직무교육을 위한 e-Learning의 품질 요인이 지각된 용이성·유용성 및 학습전이의 영향관계를 파악하고자 하였다. 그 결과, 학습자는 학습과정에 대한 기대를 충족할 수 있는 콘텐츠 구성, 원활한 교육시스템 환경 및 관리자와 학습자의 상호작용을 인식하는 경우 학습유용성에 긍정적인 영향이 나타났다.

본 연구에서는 유용성에 대해 역할극을 통해 참여하는 학습에 대한 인식에 따라 학생의 역량향상, 학습에 긍정적인 도움이 될 수 있을 것이라 지각하는 정도로 측정하여 연구에 적용하였다.

## 2.3 대인관계능력

인간은 태어나면서부터 단계별로 타인과 관계를 맺으며 살아가는 존재이다(권석만, 2004). 이에 대해 일반적으로 두 사람 간의 관계를 나타내는 것을 ‘대인관계’라고 하며, 사람을 대하는 개개인의 보편적인 심리적 지향성이라 할 수 있다(한광희, 1986).

이러한 맥락을 반영하여 대인관계는 기술적 의미로 인식하기 시작하였으며, 이는 사람을 사귀는 행동적 기술로서 성공적인 대인관계 정립을 위한 언어적 혹은 비언어적 사교능력으로 인식되고 있다(김춘경 외, 2006). 박선우 외(2017)는 의사소통능력, 사회적 유능성 등을 바탕으로 대인관계를 형성하고 유지하는 능력으로 대인관계능력을 제시하였으며, 개인이 사회에 적응하기 위한 핵심적인 요소로 여겨진다(이은지와 서영석, 2014).

특히 대학생 시기의 경우 인간관계의 폭이 넓어지고 다양한 인간관계의 대상을 선택하고 경험하는 시기로 어느 발달단계보다 그 중요성이 강조된다(권석만, 1997). 그것은 이 시기에 타인과의 원활한 대인관계를 형성하지 못하면 공허함과 고립감과 같은 부정적 심리를 경험할 수 있기 때문이다(Erikson, 1963). 또한, 이러한 심리적 불편함은 또다시 대인관계 문제가 동반되는 악순환을 겪게 될 수 있다(권석만과 김지영, 2002).

대인관계능력의 영향에 관한 연구를 살펴보면, 광혜원과 이지은(2016)은 간호대학생을 대상으로 하여 대인관계, 임상실습, 스트레스 및 임상실습 만족도의 관계를 파악하고자 하였으며, 대인관계가 임상실습 만족

도에 영향을 미치는 주요 요인임을 증명하였다. 대인관계의 중요성이 강조되는 시점에 효과적인 임상실습 수행을 위하여 간호대학생의 대인관계능력 향상을 위한 노력에 집중할 필요성이 있음을 시사하였다. 송진열(2017)은 대학 신입생을 대상으로 대인관계능력과 사회적지지가 대학생활 적응에 미치는 영향을 알아보고 하였다. 그 결과, 대인관계능력은 신입생들의 대학생활을 위한 학문적, 사회적, 정서적 적응을 향상시키고, 대학에 대한 애착을 상승시키는 요인으로 인식하였다.

따라서, 본 연구에서는 대인관계능력을 타인기질, 의사소통, 관계촉진의 하위요인을 구성하여 연구에 적용하였다.

## 2.4 학습만족

학습만족은 교육환경에서 학습자의 요구가 충족되었는지 나타내는 지표이며(Richardson and Swan, 2003), 교육적 경험으로 작용하는 긍정적 연상의 정도를 의미한다(정기수, 2011). 즉, 학습종료 후 학습자가 인식하는 학습과정 및 결과에 대한 요구와 기대가 달성된 정도, 본인에게 필요한 학습내용이 잘 전달되었는지 느끼는 심리적 만족감이라 할 수 있다(김태점, 2006).

그러므로 일반적으로 학습만족은 학습자 개인이 설정한 기대와 주관적인 판단에 의하여 학습의 지속을 결정하거나 활성화에 시킬 수 있으므로 학습과정에 대한 중요한 요인으로 작용한다(이영은, 2010). 그리고 학습에 대한 만족이 높을 경우, 스스로 학습에 참여하는 동기가 향상되어 학습목표의 달성을 통한 성과를 가져올 수 있다(강운진, 2021).

이전의 학습만족의 구성요소는 주로 교육방법 혹은 교육내용에 집중되어 실시되었으나, 최근에는 교수자 요인, 교육시설과 기자재 등과 같은 교육환경, 교육기관의 직원 서비스 품질 등 다양한 요소들을 포함하고 있다(임영재와 이경희, 2021).

이와 같이 학습만족도는 학업성취, 수업참여 등을 측정하기 위한 가장 대표적인 판단 근거로 여겨지며(Tan, Hall, and Boyce, 2003; 김지심, 2009), 교육의 품질 및 개선을 효과적으로 관리할 수 있는 요인이다. 임영재와 이경희(2021)는 초등학교생들의 학업적 자기효능감에 영향을 미치는 중요한 요인으로 학습만족 등을 설정하여 그 관계를 측정한 결과, 학습만족은 학생들이 새로운 지식과 기술을 학습하고 수행할 수 있도록 하는 내적 믿음을 강화시킬 수 있다고 규명하였

다. 전타식(2021)은 대학생의 감성지능이 자기효능감, 학습자만족, 학습몰입에 미치는 영향관계를 확인하고자 하였다. 그 결과, 학생들의 몰입도 증진을 위해 학습참여자의 만족을 먼저 향상시키는 것이 중요하다는 점을 강조하였다. 학생들의 눈높이에 맞는 학습환경과 고품질 서비스 등 학생만족도를 높이기 위한 프로그램이 요구된다고 설명하였다.

## 2.5 학습성과

학습성과는 학습자가 교수자의 지도를 통해서 습득된 지적 능력과 지식, 개인의 가치관 및 태도 등의 전반적인 학습결과를 통합하여 얻고자하는 교육적 성과를 말한다(김희숙, 2002). 즉, 교육과정의 종료과정에서 지식을 기반으로 어떠한 성과가 도출되었는가에 집중을 하는 결과 중심의 접근방법이다(윤지아와 김진태, 2019). 그러므로 학습자들은 학습의 성과를 통해 학습 교과목 및 프로그램이 제공하는 잠재적 혜택을 파악할 수 있다(서창수, 2017).

한편 Astin and Antonio(2012)는 대학생의 성과를 인지적 성과 및 정의적 성과로 구분하였다. 인지적 학습성과는 지식을 이해하고 분석 및 적용하는 지적인 능력으로 학점, 고차원 사고, 분석적 사고력과 같은 인지적 측면의 핵심역량을 포함하였다. 그리고 대학만족도, 태도, 관계 등은 정의적 학습성과로 구분하였다. 또한, 학습성과의 차원을 실생활에 적용할 수 있는 능력을 포함하여 비판적 사고와 상호작용, 창의적 문제해결이 가능한 능력을 성과의 속성으로 인식하였다(Stage and Vaisman, 2012). 결과적으로 학습성과의 설정은 교수자 스스로가 계획한 교수 내용을 더욱 잘 이해하게 하고, 학습자들은 자신이 참여하는 학습과정에 대해 책임감을 가지게 된다(이동엽과 양은배, 2016).

학습성과의 결정요인에 관한 연구를 살펴보면, 고장완 외(2014)는 대학환경, 수업참여, 교수학생 상호작용, 경험의 통합이 대학생들의 학습성과에 미치는 영향관계를 분석하고자 하였다. 그 결과, 학생 개인의 속성과 대학의 물리적 특성과 더불어 학습의 성취 참여를 증진시키는 지원적 분위기를 형성하여 학생들의 인식을 높이고 성과로 이어질 수 있도록 유도해야 한다고 주장하였다.

임지연과 정기수(2020)는 대학생의 자기결정성 학습동기와 학습성과 간의 영향관계를 비롯하여 회복탄력성을 통한 매개효과를 분석하였으며, 학습에 있어 자율적 선택권과 스스로 통제할 수 있다는 지각은 학습

성과에 유의한 영향을 미친다는 것을 검증하였다. 이러한 내재적 동기는 학습에 대한 지속력을 향상시키고, 자발적인 학업참여도와 높은 수준의 학업성취를 가능하게 한다는 것을 강조하였다.

## III. 연구설계

### 3.1 가설설정

본 연구는 앞에서 제시한 실증 연구모형을 토대로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

#### 3.1.1 학습인식과 대인관계능력과의 관계

권택용과 신명진(2019)은 대학운동선수의 상호의존성과 팀성과 간의 관계에서 팀원관계에 관한 매개효과의 영향을 분석한 결과, 팀구성원 간의 상호의존성은 사회적 관계를 강화시켜주고, 이로 인해 팀성과가 향상되는 순차적 영향관계를 확인하였다. 구성원 간의 협력구조를 강조하는 상호의존성은 대인 간의 관계를 반영한 운동조직 내의 긍정적 관계유지와 개선에 기여한다는 점을 규명하였다.

유용성과 개인의 특성 간의 관계를 통해 근거를 제시해 보면, 한미희(2022)는 액션러닝을 활용한 심리학 수업의 학습유용성이 내재적 가치와 상담관계능력에 미치는 영향관계를 확인하였으며, 학습자는 수업 중 배운 내용을 실제 환경에 잘 적용하여 학습내용을 가치화하여 상담관계능력을 향상시키는 것으로 나타났다. 즉, 학습과정 중 추구하게 되는 목표와 가치는 현장에서 발휘할 수 있는 능력을 향상시킨다는 것을 의미한다.

이에 본 연구에서는 선행연구의 결과를 바탕으로 항공서비스전공 대학생의 역할극을 통한 학습인식과 대인관계능력의 영향관계를 규명하고자 다음과 같이 가설을 설정하였다.

- H1: 항공서비스전공 대학생의 학습인식 중 협동적 상호의존성은 대인관계능력에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H1-1: 항공서비스전공 대학생의 학습인식 중 협동적 상호의존성은 타인기질에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H1-2: 항공서비스전공 대학생의 학습인식 중 협동적 상호의존성은 의사소통에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-3: 항공서비스전공 대학생의 학습인식 중 협동적 상호의존성은 관계촉진에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2: 항공서비스전공 대학생의 학습인식 중 유용성은 대인관계능력에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-1: 항공서비스전공 대학생의 학습인식 중 유용성은 타인기질에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-2: 항공서비스전공 대학생의 학습인식 중 유용성은 의사소통에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-3: 항공서비스전공 대학생의 학습인식 중 유용성은 관계촉진에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

### 3.1.2 대인관계능력과 학습만족과의 관계

이운신 외(2014)는 간호대학생의 대학생활적응을 위한 효과적인 방안을 마련하고자 학생들의 내적 특성을 반영한 셀프리더십, 자기효능감, 대인관계와 대학생활만족 간의 관계를 분석하였다. 그 결과, 간호대학생들이 인지하는 대학생활만족에 대해 셀프리더십, 자기효능감, 대인관계는 직접적인 영향을 요인임을 확인하였고, 이러한 대학생들의 교육성과를 높이기 위하여 셀프리더십을 함양하고, 자기효능감을 증진시키며 원활한 대인관계를 형성하도록 하는 다양한 측면의 교육프로그램을 개발이 선행되어야 한다고 설명하였다.

권예송과 홍상욱(2019)은 현재 직장생활을 하고 있는 직장인을 대상으로 사람 간의 애착수준과 직장생활만족도 관계에서 대인관계능력과 자기효능감의 매개효과를 검증하고자 하였으며, 직장인이 인식한 애착수준과 직장생활만족 관계에서 대인관계능력의 부분매개효과를 확인하였다. 직장생활을 하게 되는 성인의 시기는 심리적, 정서적, 사회적인 독립과 다양한 대인관계의 바탕을 구축해가는 중요한 사회적 발달단계이며, 친밀한 대인관계를 기반으로 건강한 자아정체성 확립이 요구되는 중요한 시기이다(Erikson, 1982). 따라서, 직장인은 업무환경에서 다양한 대인관계를 통해 직장에 적응하고 만족감을 추구한다고 설명하였다.

이에 본 연구에서는 선행연구의 결과를 바탕으로 항공서비스학전공 대학생의 대인관계능력과 학습만족의

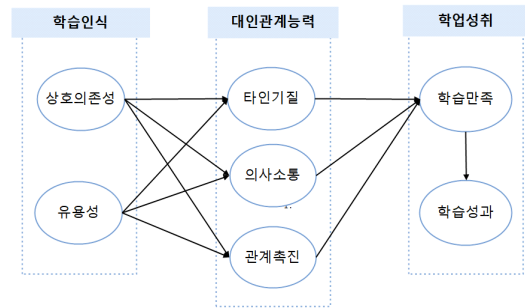


Fig. 1. Research model

영향관계를 규명하고자 Fig. 1과 같이 가설을 설정하였다.

H3: 대인관계능력은 학습만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-1: 타인기질은 학습만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-2: 의사소통은 학습만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-3: 관계촉진은 학습만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

### 3.1.3 학습만족과 학습성과와의 관계

조수선과 주라헬(2021)은 온라인 학습환경에서 기술수용모델을 통한 인지된 용이성과 유용성, 학습만족, 학업성과 인식에 관한 연구를 진행하였다. 그 결과, 온라인 학습의 편리한 경험이 증가할수록 학습의 효용성이 향상되고, 학습만족에 영향을 주며 궁극적으로 만족은 학습능력을 향상시키는 요인이라는 것을 증명하였다. 즉, 학습만족을 기반으로 하는 선순환 구조의 이해를 통해 온라인 학습의 만족과 성취를 높일 수 있는 학습환경이 제공되어야 한다고 강조하였다.

송영미 외(2009)는 모바일 러닝환경에서 제공되는 영어학습에 대한 학습자의 만족과 학습성과에 영향을 미치는 요인을 실증적으로 분석하고자 하였으며, 모바일 학습환경의 특성은 일부분 유용성에 영향을 주는 것으로 확인되었다. 그리고 이러한 유용성의 인식은 학습자 만족을 통해 학습성으로 이어지는 결과를 가져왔다. 언어학습의 모바일 학습환경에 대한 만족은 학습결과인 성과와 밀접한 관계가 있다는 것을 증명하였다.

이에 본 연구에서는 선행연구의 결과를 바탕으로 항공서비스학전공 대학생의 학습만족과 학습성과와의 영

항관계를 규명하고자 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H4: 학습만족은 학습성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

### 3.2 변수의 측정

본 연구에 사용한 설문은 기존 문헌연구를 통해 도출한 문항을 토대로 예비 조사를 실시하였으며, 수정 및 보완한 내용을 적용하였다. 설문지는 항공서비스전공 대학생의 학습인식의 상호의존성(박민기, 2012)을 알아보기 위한 6문항과 유용성(박민기, 2012)의 5문항을 비롯하여 대인관계능력(정태영, 2011)을 측정하기 위해 총 15문항으로 구성하였다. 또한, 학습만족(박지윤, 2017)을 측정하기 위한 6문항, 학습성과(박윤희, 2020)를 측정하기 위한 7문항을 포함하여 최종 38문항으로 측정하였다. 설문의 척도는 5점 리커트 척도를 적용하였다. 상세한 구성개념에 관한 설명은 Table 1과 같다.

Table 1. Measurement item

구성개념		측정문항 및 조작적 정의
학습 인식	상호 의존성	PC1~PC6(6) 역할극을 활용한 학습과정을 위한 구성원 간의 긍정적 상호작용 및 협동적 노력
	유용성	PC7~PC11(5) 역할극을 통한 학습이 도움이 된다는 지각의 태도
대인 관계 능력	타인 기질	IS1~IS5(5) 다른 사람과의 관계에서 찾고자 하는 즐거움의 가치
	의사 소통	IS6~IS10(5) 다른 사람에게 집중하고 피드백을 제공하는 상호교환
	관계 촉진	IS11~IS15(5) 다른 사람과의 관계를 발전시키고자 하는 개인의 노력
학습만족		LS1~LS5(5) 학습활동을 통한 가치, 중요성, 공지를 느끼는 상태
학습성과		LO1~LO7(7) 학습자가 주관적으로 인식하는 학습효과 및 성취도

### 3.3 연구의 방법

본 연구는 2021년 11월 5일~12월 15일까지 수도권 및 충청지역의 대학에 재학 중인 항공서비스전공 대학생을 대상으로 설문을 실시하였다. 총 218부의 설문을 배포하였으나 불성실 답변 1부를 제외한 217부를 최종분석에 사용하였다. 연구의 가설을 검증하기 위해 설문을 바탕으로 SPSS 21과 AMOS 21 통계패키지 프로그램을 활용하여 분석하였다. 첫째, 인구통계학적 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 실시하였다. 둘째, 측정문항의 타당성과 신뢰성 확보를 위해 탐색적 요인 분석 및 신뢰도 분석을 실시하였다. 셋째, 탐색적 요인 분석에 따른 결과를 반영하여 측정문항에 관한 확인적 요인분석과 측정모형 분석을 실시하였다. 마지막으로 모형에 관한 경로계수를 파악하기 위해 구조방정식 모형을 이용하여 연구가설을 검증하였다.

## IV. 실증분석

### 4.1 인구통계학적 특성

설문에 관한 응답자의 인구통계학적 특성과 일반적 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 실시하였다. 설문조사 대상인 항공서비스전공 대학생의 성별분포를 살펴보면 여성이 183명(84.3%), 남성이 34명(15.7%)으로 항공서비스전공 학과의 특성을 반영하여 여성의 응답 비율이 남성보다 높은 것으로 나타났다. 학년은 2학년 118명(54.4%), 3학년 85명(39.2%), 1학년 9명(4.1%), 4학년 5명(2.3%)의 순으로 조사되었다. 전공선택 동기는 자신이 희망한 경우 189명(87.1%), 부모님 및 주변 사람의 권유 11명(5.1%), 취업이 잘 될 것을 예상 5명(2.3%), 학과의 인기도 3명(1.4%), 대중매체의 영향 2명(0.9%)의 순으로 확인되어 학생 개인의 목표설정을 통해 전공선택이 이루어진 것으로 나타났다.

### 4.2 측정항목의 타당도 및 신뢰도 검증

측정항목의 타당성 평가를 위해 선행연구를 근거로 설정한 측정 문항의 탐색적 요인분석을 실시하였다. 그리고 척도 순화과정을 통해 일부항목을 제거하였다. 항공서비스학전공 대학생의 학습인식의 '상호의존성'은 0.669~0.810를 나타내며 동일한 요인으로 추출되었다. '유용성'의 경우 0.790~0.902를 나타내며 동일한 요인으로 구성되었다. 대인관계능력은 선행연구와 동일한 3개의 요인으로 구분되었으며, 낮은 적재량을 나타

Table 2. Analysis of validity and reliability

구성개념		문항	요인적재량	Cronbach $\alpha$
학습 인식	상호의존성	6	0.669~0.810	0.914
	유용성	5	0.801~0.871	0.939
대인 관계 능력	타인기질	4	0.630~0.812	0.854
	의사소통	2	0.741~0.799	0.759
	관계촉진	3	0.646~0.813	0.756
학습만족		5	0.652~0.830	0.913
학습성과		6	0.684~0.807	0.887

내는 6개 항목을 제거하였다. 따라서, 타인기질(0.630~0.812), 의사소통(0.741~0.799), 관계촉진(0.646~0.813)의 3가지 요인으로 추출되었다. 학습만족은 요인적재량 0.652~0.830의 수치를 나타냈다. 학습성과의 경우 LO1을 제거하였으며, 0.684~0.807의 요인적재량을 나타내며 동일한 요인으로 구성되었다.

또한, 내적 일관성을 확인하기 위해 신뢰도 값을 측정하였으며, 본 연구의 구성개념의 Cronbach 알파값이 모두 0.7 이상으로 나타나 측정항목의 신뢰성이 확보되었다. 각 요인에 관한 타당성 및 신뢰성 검증결과는 Table 2와 같다.

#### 4.3 구조방정식 모형검증

연구가설을 검증하기 전 측정 문항의 타당성을 검증하기 위해 확인적 요인분석을 실시하였다. 모형적합도 향상을 위해 SMC 값이 0.4 미만인 학습만족의 1개 항목(LS2)을 제거하였으며, 학습성과의 2개 항목(LO3, LO4)을 제거하여 타당도를 확보하였다. 본 연구의 구성개념별 측정항목에 대한 확인적 요인분석의 결과는 Table 3과 같다. 확인적 요인분석 결과에 따른 측정항목을 결합하여 모형의 적합도를 검증하기 위해 측정 모형분석을 실시하였다. 모형적합도 확인을 위하여 연구자가 세운 모형에 대한 적합도를 평가하는 절대 적합지수와 타 모형과 비교를 통해 연구모형의 적합도를 평가하는 간명 적합지수를 모두 활용하였다. 분석 결과는 모든 수치가 우수한 수준의 적합도를 보이므로 수용 가능한 수준으로 판단하였다. 측정모형의 모형적합도 분석 결과는 Table 4와 같다.

또한, 구성개념의 타당성 분석을 위해 요인별 개념 신뢰도(Construct Reliability, CR) 값을 분석하였다.

Table 3. Confirmatory factor analysis

구성 개념		측정 문항	SMC	C.R.	S.E.
학습 인식	상호 의존성	PC1	0.523	12.475	0.723
		PC2	0.638	14.563	0.799
		PC3	0.627	14.360	0.792
		PC4	0.646	14.416	0.804
		PC5	0.695	15.637	0.834
		PC6	0.739	-	0.860
	유용성	PC7	0.741	16.907	0.861
		PC8	0.787	17.902	0.887
		PC9	0.789	17.949	0.888
		PC10	0.737	16.820	0.858
		PC11	0.742	-	0.861
대인 관계 능력	타인 기질	IS1	0.570	-	0.755
		IS2	0.568	11.145	0.754
		IS3	0.750	12.521	0.838
		IS4	0.577	11.244	0.760
	의사 소통	IS8	0.603	-	0.777
		IS9	0.628	11.013	0.792
	관계 촉진	IS13	0.507	-	0.712
		IS14	0.768	10.218	0.876
학습만족		LS1	0.655	-	0.809
		LS3	0.669	13.817	0.818
		LS4	0.799	15.671	0.894
		LS5	0.714	14.474	0.845
학습성과		LO2	0.511	11.931	0.715
		LO5	0.737	15.696	0.858
		LO6	0.783	16.465	0.885
		LO7	0.712	-	0.844

집중 타당성을 확인하기 위한 개념신뢰도 값은 0.858~0.955의 수치를 보이며 모든 구성 개념이 0.7 이상으로 집중 타당성이 있다고 평가하였다. 또한, Fornell and Larcker(1981)이 제시한 평균분산 추출(AVE)을 통한 판별타당성을 검증하였으며, 모든 변수간의 상관 계수 제곱값이 AVE값을 초과하지 않는 것으로 나타나 판별 타당성을 충족하였다. 구성개념의 타당성 평가 결



Table 4. Measurement model fit

구분	절대적합지수							증분적합지수		
	CMIN	$p$	CMIN/DF	RMR	GFI	AGFI	RMSREA	CFI	IFI	NFI
적합지수	555.64	0.000	1.834	0.027	0.846	0.808	0.062	0.945	0.945	0.887
수용기준	>0.05	<0.05	<1~5	<0.05~0.08	>0.8~0.9	>0.8~0.9	<0.05~0.1	>0.9	>0.9	>0.8

Table 5. Correlation matrix of variables

구성개념		1	2	3	4	5	6	7	CR
학습 인식	상호의존성	1							0.933
	유용성	0.793** (0.049)	1						0.955
대인 관계 능력	타인기질	0.576** (0.036)	0.568** (0.036)	1					0.933
	의사소통	0.579** (0.032)	0.541** (0.032)	0.857** (0.032)	1				0.883
	관계촉진	0.420** (0.038)	0.355** (0.037)	0.791** (0.041)	0.735** (0.035)	1			0.858
학습만족		0.711* (0.046)	0.577 (0.043)	0.723** (0.039)	0.651** (0.033)	0.648** (0.044)	1		0.941
학습성과		0.614* (0.041)	0.595 (0.042)	0.679 (0.036)	0.641 (0.032)	0.570 (0.040)	0.812** (0.047)	1	0.935
AVE		0.700	0.810	0.778	0.790	0.738	0.799	0.783	

\* $p < 0.05$ , \*\* $p < 0.01$ , \*\*\* $p < 0.001$ , ( )는 공분산의 표준오차임.

과는 Table 5와 같다.

#### 4.3.1 가설검증

본 연구의 경로분석을 위해 구조방정식 모형분석을 수행하였다. 제안모형의 적합도 향상을 위해 학습인식의 '상호의존성' PC5, PC6과 유용성의 PC7을 제외하였으며, 최종 연구모형의 모형적합도는  $CMIM=484.769$ ,  $p=0.000$ ,  $CMIN/DF=2.063$ ,  $RMR=0.049$ ,  $GFI=0.845$ ,  $AGFI=0.802$ ,  $CFI=0.934$ ,  $NFI=0.880$ ,  $RMSEA=0.070$ ,  $IFI=0.934$ 으로 본 연구를 위한 구조방정식 모형은 모두 적합한 것으로 판단하였다. 경로 분석을 통한 가설 검증 결과는 Fig. 2와 같다. 가설검증 결과, 항공서비스전공 대학생의 학습인식의 상호의존성은 대인관계능력의 하위요인인 타인기질, 의사소통, 타인기질에 모두 긍정적인 영향을 나타냈다. 그러나 유용성은 관계촉진을 제외한 의사소통, 타인기질에만 긍정적인 영향이 있는 것으로 확인되었다.

또한, 대인관계능력의 하위요인 중 타인기질, 의사소통은 학습만족에 긍정적인 영향관계를 나타냈으며, 관계촉진과 학습만족의 유의성은 확인하지 못하였다. 학습만족은 학습성취에 긍정적인 영향을 주는 것으로 분석되었다. 따라서, 최종적으로 가설 H1-1, H1-2, H1-3, H2-1, H2-2, H3-1, H3-2, H4는 채택되었으며, H2-3, H3-3은 기각되었다. 본 연구의 가설검증의 결과를 Fig. 2와 같이 도식화하였다.

## V. 결 론

본 연구에서는 항공서비스학전공의 실습교과목에 대해 직무현장의 실재감을 반영하고 효율적 운용을 위해 적용하는 역할극을 활용한 학습법의 중요성이 인식됨에 따라 역할극을 통한 학습인식이 항공서비스전공 대학생의 대인관계능력, 학습만족, 학습성과에 미치는 영향을 파악하고자 하였다. 기존 문헌들에 대한 이론적

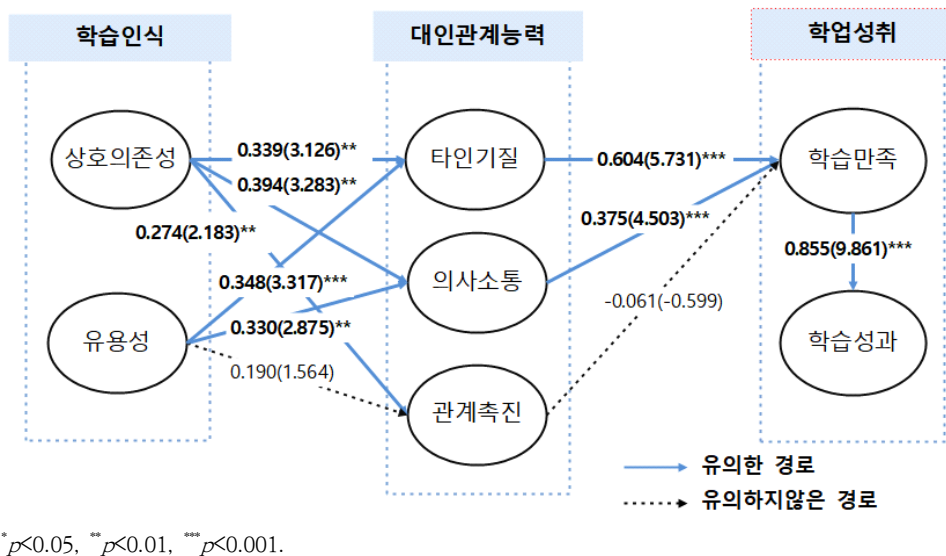


Fig. 2. Hypothesis verification result

고찰을 실시하였으며, 이를 기초로 하여 실증 연구를 진행하였다. 본 연구의 실증분석 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 역할극을 통한 항공서비스전공 대학생의 실습 수업 인식 중 상호의존성은 대인관계역량의 하위요인인 타인기질, 의사소통, 관계촉진에 모두 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이것은 항공서비스 관련 직무환경을 반영한 역할극 학습활동의 과정에서 학생 간에 교류하는 긍정적인 상호작용의 정도가 높을수록 관계를 통한 가치 및 즐거움 등의 내적 인지가 증가하고, 상대방에게 귀 기울이면서 원활한 피드백을 가능하게 한다는 것을 의미한다. 또한, 다른 학생들과의 일반적인 관계의 유지보다 더 탄탄한 관계형성을 위한 노력을 향상시키는 것으로 나타났다. 정종근(1999)은 기업의 구성원 간의 상호의존성이 타인과의 관계 및 협력에 대한 개념인 이타주의 행동에 긍정적인 영향을 준다는 결과를 제시하였는데, 대인 간의 본질적인 상호작용과의 연관성을 고려할 때 연구결과와 유사한 맥락으로 여겨진다.

둘째, 역할극을 통한 항공서비스전공 대학생의 실습 수업 인식 중 유용성은 대인관계역량의 하위요인 중 관계촉진을 제외한 타인기질, 의사소통에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이것은 역할극을 통해 학생 간 상호작용에 대해 학생 개인이 인식하는 긍정적 효과는 개인의 자신감 상승으로 발현되어 타인에 대한 지향성, 의사소통의 능력이 상승되는 것을 말한

다. 반면에 항공서비스전공 대학생이 인식하는 역할극 수업의 유용성이 관계촉진에 유의한 영향관계를 확인하지 못한 것은 일반적인 대학 생활 중 학생 간의 관계의 특성을 고려할 때 적극적인 자아노출과 감정이입을 통한 관계의 발전을 기대하기 어려운 환경적 요인에서 비롯한 결과로 여겨진다.

셋째, 역할극을 통한 실습수업에 대해 항공서비스전공 대학생의 대인관계역량 중 관계촉진을 제외한 타인기질, 의사소통의 하위요인만이 학습만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 학생들이 역할극을 통해 항공서비스 현장의 직무 상황에 대한 고객 및 동료와의 관계, 소통을 경험하는 것은 자신의 기대한 전반적인 수업과정에 대해 충족 및 달성된 것으로 인식한다는 것을 알 수 있다. 이러한 결과는 김하영(2021)이 항공서비스 전공 교과목을 수강하는 대학생들의 타인에 대한 우호적이고 협력적 태도와 인식이 항공서비스와 관련된 전공지식과 습득에 긍정적인 상호작용이 가능하다고 설명한 내용과 맥락을 같이 한다.

넷째, 역할극을 통한 실습수업에 대해 항공서비스전공 대학생이 인식하는 학습만족은 학습성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. Kurucay and Inan (2017)은 학습만족이 수업에 대한 효과를 평가하는데 사용되는 강력한 결정요인이라 간주하였으며, 수업의 학습성과를 향상시킬 수 있도록 고려해야 한다고 강조하였다. 또한, 따라서, 역할극 수업을 통한 개인의 학습 흥미, 가치, 열정에 대해 인식 수준이 높을수록 학습결

과에 대한 성취감이 증가하고, 학습결과의 원활한 활용을 통해 개인성장을 가능하게 할 것이다(김하영, 2022).

따라서, 이러한 연구결과를 바탕으로 다음과 같은 실무적 시사점을 제시하고자 한다.

첫째, 본 연구의 결과가 제시한 역할극을 경험한 항공서비스전공 대학생들의 학습에 관한 긍정적 전이의 효과를 반영하여 전공관련 산업체 환경에서 요구되는 능력 향상을 위하여 역할극 수업형태의 확대를 검토할 필요성이 인식된다. 특히 실무능력 배양이 중요시되는 항공서비스전공의 특성상 역할극을 통해 서비스 현장의 두려움을 극복하고 자신감을 가질 수 있으며 적극적으로 능동적인 참여자로 성장이 가능하다(Dougill, 1987). 또한, 산업체가 요구하는 대인관계, 공감, 의사 전달 등의 능력 배양이 가능할 것으로 사료된다.

둘째, 학습자들은 역할극을 포함하는 협동학습, 팀 기반 학습은 동료학습자를 비롯하여 자신과 팀의 학습 성과 및 발전을 경험할 수 있다. 특히 역할극은 개별학습이 아닌 일종의 협동학습으로 인식되어지며, 다른 학습자의 학습능력 향상을 위한 노력, 학습자 간의 긍정적 상호작용을 기반으로 한다. 따라서, 학습역량의 극대화를 위한 역할극 수업에 적절한 커리큘럼의 개발이 요구된다. 기본 가이드라인에 대해 역할에 따른 즉흥적인 반응과 처리능력을 강조하는 수업진행이 학생들의 수업참여에 대한 책임감과 신중함을 저해하는 결과를 가져다 줄 수 있으므로 수업의 특성과 주제에 맞는 맞춤형 커리큘럼을 통해 수업의 질을 높일 필요성이 인식된다.

본 연구는 항공서비스전공 실무교과목의 학습방법 중 팀학습, PBL을 통한 학습전이를 연구한 기존의 연구에서 세분화하여 대고객 서비스환경을 위해 최적화된 교육방식인 역할극을 활용한 실습수업의 인식을 측정하고 그 인과관계를 연구한 것에 학문적 의의가 있다.

본 연구는 다음과 같은 한계점을 가지고 있다. 첫째, 본 연구는 역할극을 통한 실습수업의 인식에 대한 영향요인과의 관계를 예측하고자 객실서비스 실무와 관련된 교과목을 이수한 학생들을 초점으로 표본을 구성하였다. 따라서 항공기 객실의 직무환경에서 발생할 수 있는 안전상황을 포함한 교과목에 적용한 역할극 수업을 경험한 학생들의 인식을 알아본다면 더욱 전문적인 시사점을 제시할 수 있을 것으로 사료된다.

둘째, 역할극을 활용한 실습수업에 대해 좀더 심도 있는 효과성을 파악하기 위해 대조군을 활용하여 수업 전·후 비교를 통한 연구를 진행한다면 타 교과목에 대

한 적용을 위한 객관적인 근거자료가 도출될 것으로 사료된다.

## 후 기

이 논문은 2022년도 중부대학교 학술연구비 지원에 의하여 이루어진 것임.

## References

1. Altbach, P. G., Gumport, P. J., and Berdahl, R. O., "American Higher Education in the Twenty-First Century: Social", Political and Economic Challenges, 1999.
2. Dewey, J., "Experience and Conduct", In J. A. Boydston (ed.) John Dewey: The Latter Works. 1938-1939 vol.13, Carbondale: Southern Illinois University Press, 1988, pp.48-60 (Original work published 1925).
3. Vygotsky, L. S., "Mind in Society: The Development of Higher Psychological Process", Cambridge, MA: Harvard University Press, 1978.
4. Yun, N. R., "A study on creative education through role play", The Journal of Creation Education, 18, 2016, pp.95-119.
5. Kim, H. R., "A study on tourism Korean education using role plays: Targeting Chinese beginner learners", M.S. Thesis, Kyung Hee University, August, 2016.
6. Paulston, C. B., and Bruder, M. N., "Teaching English as a Second Language: Techniques and Procedures", Winthrop Publishers, Cambridge, Massachusetts, 1976.
7. Park, H. A., "A study on air cabin service English teaching and learning model using role play", Study on Learner-Centered Subject Education, 20(15), 2020, pp.899-916.
8. Bang, J. H., "Aviation service-related department college students' motivation for choosing a major and influence of major satisfaction according to school support", Ph.D. Thesis, Keimyung University, February 2019.
9. Spencer, L. M., and Spencer, S. M., "Ompetence

- t Work: Models for Superior Performance", John Wiley Sons, New York, 1993.
10. Kim, Y. M., Kim, S. S., and Park, H. Y., "Study on satisfaction with competencies and qualities of airline cabin crew, motivation for job selection and work benefits", *Hotel Tourism Research*, 10(1), 2008, pp.70-91.
  11. Han, K. R., Kim, W. S., Kim, K. S., and Lim, K. Y., "The relationship between college students' participation in sports activities, school life adjustment, and mental health", *Journal of the Korean Society of Physical Education*, 35(2), 2009, pp.1169-1178.
  12. Yoo, J. S., "A study on the structural effects of airline cabin crew's individual competence on organizational commitment and customer orientation: Focusing on the mediating effect of organizational commitment", *Journal of the Korean Society of Aviation Management*, 14(6), 2016, pp.81-101.
  13. Kwak, H. W., and Lee, J. E., "The relationship between interpersonal relationships, clinical practice stress, and clinical practice satisfaction in nursing students", *Journal of the Korean Society of Industrial Science and Technology*, 17(2), 2016, pp.147-155.
  14. Kim, J. A., "The effect of perceived physical attractiveness on self-efficacy and major satisfaction of female college students majoring in aviation service: Focusing on the mediating effect of self-efficacy", M.S. Thesis, Sejong University, February 2014.
  15. Korean Educational Psychology Association, "Educational Psychology Dictionary", Hakjisa, Seoul, 2000.
  16. Hwang, J. H., "Understanding of drama in education for learner-centered education", *Study on Learner-Centered Subject Education*, 1, 2001, pp.41-54.
  17. Lee, J. M., "Composition plan of 'Yeok-hakgeuk' activity in Korean speaking textbook", M.S. Thesis, Korea University, July 2011.
  18. Paulston, C. B., and Bruder, M. N., "Teaching English as a Second Language. Techniques and Procedures", Cambridge, Mass: Winthrop Publishers, 1976.
  19. Park, H. A., "A study on air cabin service english teaching and learning model using role play", *Study on Learner-Centered Subject Education*, 20(15), 2020, pp.899-916.
  20. Choi, J. A., and Kim, H. S., "The effect of a communication program using role play on children's language expression and language comprehension", *Child Education*, 20(2), 2011, pp.253-271.
  21. Seo, Y. A., Yoon, S. H., and Kim, Y. A., "Effects of nursing practice education using role plays: A systematic literature review and meta-analysis", *Korean Journal of Data Information Science*, 30(2), 2019, pp.309-321.
  22. Oh, Y. S., "A study on the effects of task interdependence and outcome interdependence perceptions on members' change-initiating behavior: Focusing on the mediating effect of perceived responsibility and the moderating effect of job discretion", M.S. Thesis, Korea University, June 2009.
  23. Kim, M. R., "A study on social network analysis on the relationship between interdependence and academic achievement in web-based cooperative learning." M.S. Thesis, Korea University, December 2003.
  24. Johnson, D. W., and Johnson, R. T., "Making cooperative learning work", *Theory into Practice*, 38(2), 1999, pp.67-73.
  25. Byun, Y. G., and Kim, K. H., "Theory and Practice of Cooperative Learning", Seoul: Hakjisa, 1999.
  26. Kim, K. D., Koh, Y. J., Choi, G. E., and Park, I. W., "Analysis of structural relationships among teaching presence, learning participation, learner-instructor interaction, and academic achievement in e-learning", *Korean Research on Education (formerly Anam Education Research)*, 18(1), 2012, pp.169-188.

27. Johnson, D. W., and Johnson, F. P., "Learning Together and Alone: Cooperative, Competitive and Individualistic Learning", Boston, Allyn & Bacon, 1983.
28. Kim, M. R., "A study on social network analysis on the relationship between interdependence and academic achievement in web-based cooperative learning", M.S. Thesis, Korea University, December 2003.
29. Kim, M. R., and Park, I. W., "The effect of interdependency on academic achievement in web-based cooperative learning", Educational Science Research, 40(1), 2009, pp. 89-116.
30. Jeong, H. H., "Exploring the importance and practice of good teaching perceived by preservice teachers attending graduate schools of education", Educational Method Research, 31, 2009, pp.555-579.
31. Lee, J. H., "The moderating effect of perception of organizational support in the relationship between perception of the usefulness of parenting time system and teacher commitment: From the perspective of social exchange", M.S. Thesis, Seoul National University of Education, August 2019.
32. Kim, S. W., "Effects of perceived usefulness and perceived ease of use on learners' immersion in the electronic education community", Journal of the Korean Computer Information Society, 11(6), 2016, pp.87-97.
33. Kim, N. Y., "The structural relationship among learner motivation, program, organizational support, interaction, flow and learning outcome in cyber education", Educational Technology Research, 26(2), 2010, pp.53-82.
34. Kim, J. H., "Structural analysis of influencing factors on learning commitment of adult education program participants", Ph.D. Thesis, Seoul National University, February 2003.
35. Kim, S. Y., and Yoon, S. G., "The effects of perceived usefulness and perceived ease of use on learning outcomes in university team project learning using Naver Band", Journal of Korean Contents Society, 16(12), 2016, pp.695-706.
36. Hong, J. H., and Moon, J. N., "The effects of hotel enterprise e-learning quality on perceived ease of usefulness and learning transfer: Focused on Busan region." North-east Asian Tourism Research, 15(2), 2019, pp.127-148.
37. Kwon, S. M., "Psychology of Human Relations", Seoul, Hakjisa, 2004.
38. Han, K. H., "A study on the psychological environment of home and interpersonal relationships perceived by adolescents", M.S. Thesis, Sookmyung Women's University, 1986.
39. Kim, C. K., Lee, S. Y., and Choi, E. Y., "Youth Counselin", Hakjisa, Seoul, 2006.
40. Park, S. W., Seol, S. H., and Cheon, S. M., "Development and validation of interpersonal ability scale for university students", Rehabilitation Psychology Research, 24(4), 2017, pp.723-738.
41. Lee, E. J., and Seo, Y. S., "The relationship between insecure adult attachment (attachment insecurity, attachment avoidance), interpersonal problems, and psychological distress: Verification of the mediating effect of self-compassion and optimism", Korean Journal of Psychology: Counseling and Psychotherapy, 26(2), 2014, pp.413-441.
42. Kwon, S. M., "Psychology of Human Relations (for Young People)", Seoul, Hakjisa, 1997.
43. Kwon, S. M., and Kim, J. Y., "Relationship between self and other representations and interpersonal problems", Korean Journal of Clinical Psychology, 21(4), 2002, pp.705-726.
44. Lee, J. Y., and Kwak, H. W., "The relationship between interpersonal harmony, stress coping style and college life adaptation in nursing students", Journal of Digital Con-

- vergence, 14(11), 2016, pp.527-537.
45. Song, J. Y., "The effects of college students' interpersonal relationships and social support on college life adjustment", *Journal of the Korean Society of Industry and Technology*, 18(12), 2017, pp.335-345.
  46. Richardson, J. C., and Swan, K., "Examining social presence in online courses in relation to students' perceived learning and satisfaction", *Journal of Asynchronous Learning Networks*, 2003, 7(1), pp.68-88.
  47. Jung, G. S., "Analysis of determinants of learning satisfaction of adult learners according to education service quality and learning motivation", *Lifelong Education·HRD Research*, 7(2), 2011, pp.1-22.
  48. Kim, T. J., "Effects of attention/relevance motivation strategies on academic achievement and learning satisfaction in web-based classes", M.S. Thesis, Incheon National University, August 2006.
  49. Lee, Y. E., "Effects of the collective efficacy and self-directed learning ability on learning satisfaction among study-group participating public officials", Ph.D. Thesis, Sung-sil University, Seoul, December 2010.
  50. Kang, Y. J., "Influence of online education participation in beauty majors on learning achievement and learning satisfaction." M.S. Thesis, Honam University, August 2021.
  51. Tan, J. A., Hall, R. J., and Boyce, C., "The role of employee reactions in predicting training effectiveness", *Human Resource Development Quarterly*, 14(4), 2003, pp. 397-411.
  52. Kim, J. S., "Investigation of the structural relationship between presence and learning effect in corporate e-learning", Ph.D. Thesis, Ewha Womans University, February 2009.
  53. Lim, Y. J., and Lee, K. H., "The relationship between academic achievement motivation, learning flow, learning satisfaction, and academic self-efficacy in elementary school students", *Study on Learner-Centered Subject Education*, 21(8), 2021, pp.479-497.
  54. Jeon, T. S., "The effect of college students' emotional intelligence on self-efficacy, learner satisfaction, and learning flow", *Enterprise and Innovation Research*, 44(4), 2021, pp.63-78.
  55. Kim, H. S., "The effects of inductive and deductive lessons on academic achievement according to learner's cognitive style", M.S. Thesis, Korea National University of Education, February 2002.
  56. Yoon, J. A., and Kim, J. T., "Effective practice method according to the learning outcomes of nursing practice subjects", *Korean Educational Studies*, 25(4), 2019, pp.169-185.
  57. Seo, C. S., "A structural analysis of the factors influencing learning outcomes of learners in colleges of lifelong education", *Vocational Education Research*, 36(6), 2017, pp.1-25.
  58. Astin, A. W., and Antonio, A., "Assessment for Excellence: The Philosophy and Practice of Assessment and Evaluation in Higher Education", Lanham, Md: Roman & Littlefield Publishers. 2012.
  59. Lee, D. Y., and Yang, E. B., "An exploration of the concept and writing of learning outcomes", *Korean Medical Education Review*, 18(3), 2016, pp.125-131.
  60. Stage, F. K., and Vaisman, J. C., "Measuring college learning responsibly: Accountability in a new era", *The Review of Higher Education*, 36(1), 2012, pp.135-138.
  61. Lim, J. Y., and Jung, K. S., "The effect of college students' self-determination learning motivation on learning outcomes: Focusing on the mediating effect of resilience", *Adolescent Studies*, 27(5), 2020, pp.355-378.
  62. Kwon, T. K., and Shin, M. J., "The dual mediating effect of team member relationship and cohesiveness on the relationship between social interdependence and team performance in collegiate athletes", *Journal*

- of the Korean Society of Sports Psychology, 30(2), 2019, pp.99-107.
63. Han, M. H., "The effect of learning usefulness of psychology class applying action learning on intrinsic value and counseling relationship ability", *Journal of the Society for Next Generation Convergence Technology*, 6(7), 2022, pp.1280-1287.
  64. Lee, Y. S., Park, S. H., and Kim, J. K., "Self-leadership, self-efficacy, interpersonal relationships, and college life satisfaction in nursing students", *Journal of Korean Contents Society*, 14(6), 2014, pp.229-240.
  65. Kwon, Y. S., and Hong, S. W., "Analysis of the mediating effect of interpersonal ability and self-efficacy on the relationship between attachment level and work life satisfaction of office workers", *Study on Learner-Centered Subject Education*, 19(10), 2019, pp.535-559.
  66. Erikson, E. H., "The Life Cycle Completed: Review", New York: Norton, 1982.
  67. Jo, S. S., and Joo, R. H., "The effect of convenience of online learning environment on perception of academic achievement: Focusing on the multi-mediating effect of perceived ease of use, perceived usefulness, and learning satisfaction", *Open Education Research*, 29(3), 2021, pp.225-246.
  68. Song, Y. M., Kim, S. H., and Jung, H. J., "An empirical study on the effects of mobile learning environments on perceived usefulness, satisfaction, and English learning outcomes in English learning", *Management Education Research*, 57(1), 2009, pp.275-302.
  69. Park, M. K., "Influences of interdependence, intimacy with peers, and perceived usefulness on learner's learning attitude and learning satisfaction in university class using social media", M.S. Thesis, Konkuk University, August 2012.
  70. Jeong, T. Y., "Structural relationship between corporate managers' lifelong education coaching leadership and organizational members' problem solving ability and interpersonal ability", Ph.D. Thesis, Ajou University,
  71. Park, J. Y., "Prediction of students' self-leadership on learning satisfaction: Focused on mediating effects of positive psychological capital and learning flow", M.S. Thesis, Ewha Women University, Seoul, June 2017.
  72. Park, Y. H., "The effect of clinical learning environment on the learning outcomes of nursing students: The mediating effect of self-directed learning and the moderated mediating effect of academic self-efficacy", Ph.D. Thesis, Inje University, Busan, August 2020.
  73. Jeong, J. G., "The effect of interdependency among organization members on job attitude and cooperation", M.S. Thesis, Sogang University, 1999.
  74. Kim, H. Y., "A study on the effect of core competencies on major satisfaction and job confidence of college students majoring in aviation service", *Employment Career Research*, 11(3), 2021, pp.89-113.
  75. Kurucay, M., and Inan, F. A., "Examining the effects of learner-learner interactions on satisfaction and learning in an online undergraduate course", *Computers & Education*, 115, 2017, pp.20-37.
  76. Kim, H. Y., "A study on the effects of digital literacy competency on learning commitment, learning satisfaction, and learning outcomes of college students majoring in aviation service", *Journal of the Korean Society for Aviation and Aeronautics*, 30(3), 2022, pp.38-53.
  77. Dougill, J., "English as a decorative language", *English Today*, 3(4), 1987. pp.33-35.