



## 저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

석사학위논문

조리교육기관의 교육서비스품질이  
교육성과에 미치는 영향

-서비스 관계몰입의 매개효과-



HANSUNG  
UNIVERSITY

2023년

한 성 대 학 교 경 영 대 학 원

호텔관광외식경영학과

외 식 경 영 전 공

안 소 윤


석사학위논문  
지도교수 이동숙

조리교육기관의 교육서비스품질이  
교육성과에 미치는 영향

-서비스 관계몰입의 매개효과-

Effect of Culinary Education Institutes' Education  
Service Quality on Education Outcomes

-Mediating Effect of Service Relationship Commitment-



2022년 12월 일

HANSUNG  
UNIVERSITY

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

안 소 윤

석사학위논문  
지도교수 이동숙

조리교육기관의 교육서비스품질이  
교육성과에 미치는 영향

-서비스 관계몰입의 매개효과-

Effect of Culinary Education Institutes' Education  
Service Quality on Education Outcomes  
-Mediating Effect of Service Relationship Commitment-

위 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2022년 12월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공  
안 소 윤

안소윤의 경영학 석사학위 논문을 인준함

2022년 12월 일



심사위원장 이 형 용 (인)

심 사 위 원 허 진 (인)

심 사 위 원 이 동 숙 (인)

## 국 문 초 록

### 조리교육기관의 교육서비스품질이 교육성과에 미치는 영향 -서비스 관계몰입의 매개효과-

한 성 대 학 교 경 영 대 학 원

호 텔 관 광 외 식 경 영 학 과

외 식 경 영 전 공

안 소 윤

코로나19의 영향으로 외부환경과 소비 형태, 생활양식, 근로환경 등이 변화하고 있다. 비대면 수업이 흔하지 않게 진행되는 요즘 대면수업이 필요한 실습의 주가 되는 조리교육의 특성상 교육생들의 감소를 줄이기 위해 본 연구는, 조리교육기관의 교육서비스품질이 교육성과에 미치는 영향을 살펴보고, 나아가 서비스 관계몰입의 요인을 매개효과로 하여 요인간의 상호 영향 정도를 논리적이고 실증적으로 분석하여 조리교육기관의 경영(운영)자에게 효과적인 운영방안에 대한 객관적 근거를 제시하는 것에 그 목적이 있다. 서울·경기·인천 소재지 위주의 조리 교육기관에서 수강 경험이 있는 학습자를 대상으로 조사하였으며, 총 404부를 배포하여 분석에 유효한 372부를 실증적으로 분석하였다. 수집된 설문지는 통계패키지 프로그램 IBM SPSS Ver. 25.0을 활용하여 분석하였으며, 연구목적을 구현하기 위하여 선행연구를 바탕으로 교육서비스

품질의 하위요인을 교육프로그램, 교육환경, 교·강사의 역량으로 한정하였으며 분석에 이용된 방법은 첫째, 연구대상의 일반적인 특성을 알아보기 위해 빈도 분석을 실시하였다. 둘째, 교육서비스품질의 탐색적 요인분석과 변수를 구성하는 척도의 신뢰도 검증을 위해 크론바흐 알파(cronbach's alpha) 계수를 확인하였다. 셋째, 주요 변수들간의 관계를 파악하기 위한 상관관계 분석을 시행하였고, 교육서비스품질이 교육성과에 미치는 영향과 서비스 관계몰입의 매개를 검증하기 위해 다중회귀분석과 매개효과분석을 시행하였다.

본 연구의 연구가설 분석 결과는 다음과 같다.

첫째, 조리교육기관의 교육서비스품질의 하위요인인 교육프로그램, 교육환경, 교·강사의 역량의 영향 관계 분석 결과 종속변수인 교육성과에 유의한 정(+)의 영향을 미친다는 가설을 논리적으로 분석되었다.

둘째, 교육서비스품질의 하위요인인 교육프로그램, 교육환경, 교·강사의 역량이 서비스 관계몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미친다는 가설은 논리적으로 분석되었다.

셋째, 서비스 관계몰입은 교육성과에 유의한 정(+)의 영향을 미친다는 가설이 논리적으로 분석되었고 나아가 서비스 관계몰입도가 높을수록 교육성과가 높아지는 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

넷째, 조리교육기관에서의 교육서비스품질과 교육성과의 관계에서 서비스 관계몰입의 매개 역할을 할 것으로 분석되었다.

위와 같은 결과에 따른 시사점과 향후 연구과제를 다음과 같이 요약하였다.

첫째, 본 연구는 조리교육기관에서 교육 수강 경험이 있는 학습자를 대상으로 실증분석 하였기 때문에 그 결과의 객관성이 다소 미흡하다고 판단됨으로 향후 연구에서는 조리교육기관을 유형별로 설정하여 표본 수를 충분히 확보 후 본 연구와 같은 방법과 절차대로 연구해봄으로써 본 연구 결과를 재확인해볼 필요성이 있는 것으로 사료 된다.

둘째, 조리교육기관에서의 교육서비스품질과 서비스 관계몰입의 매개효과 영향 관계의 선행연구는 다소 미비하다고 판단되는 바 본 연구에서는 조리교육기관의 교육서비스품질과 교육성과, 매개변수인 서비스 관계몰입의 영향 관

계를 분석해 각 변수의 영향 관계가 결과적으로 유의한 관계에 있음을 논리적으로 입증하여 그 결과를 제시함으로써 향후 관련 분야에 관한 긍정적인 방향을 제공할 수 있음에 의의가 있다고 사료된다.

셋째, 선행연구를 바탕으로 일반적인 교육서비스품질의 구성요소를 한정하였는데, 좀 더 세부적으로 다수요인을 구성하여 연구할 필요성이 있으며, 매개변수인 서비스 관계몰입을 포함하여 구성요소를 세분화한다면 객관적으로 보다 더 신뢰할 수 있는 유효한 자료의 제공으로 연구의 신뢰도를 높일 수 있는 분석이 이루어질 것으로 판단된다.

끝으로 향후 연구에서는 조리교육기관이 현장에서도 실질적으로 활용 가능한, 다양한 교육프로그램개발과 이를 보다 체계적으로 지도할 수 있는 교수법의 개발, 교육내용에 적합한 실습시설 등의 설비, 교육생들의 다양한 의견을 반영하는 방안 등 조리교육기관의 자생력 강화를 모색하는 방안에 지속적인 연구가 이루어져야 할 것으로 사료된다.

【주요어】 조리교육기관, 교육서비스품질, 교육성과, 서비스 관계몰입



# 목 차

I. 서 론 .....	1
1.1 문제 제기 및 연구목적 .....	1
1.1.1 문제 제기 .....	1
1.1.2 연구목적 .....	4
1.2 연구방법 및 구성 .....	5
II. 이론적 배경 .....	7
2.1 조리교육기관 .....	7
2.1.1 조리교육의 개념 .....	7
2.1.2 조리교육기관의 개념 및 분류 .....	9
2.2 교육서비스품질 .....	12
2.2.1 교육서비스품질의 개념 .....	12
2.2.2 교육서비스품질의 구성요인 .....	16
2.2.2.1 교육프로그램 .....	18
2.2.2.2 교육환경 .....	20
2.2.2.3 교·강사의 역량 .....	21
2.2.3 교육서비스품질의 선행연구 .....	23
2.3 교육성과 .....	28
2.3.1 교육성과의 개념 .....	28
2.3.2 교육성과의 선행연구 .....	31
2.4 서비스 관계몰입 .....	33
2.4.1 서비스 관계몰입의 개념 .....	33
2.4.2 서비스 관계몰입의 선행연구 .....	37
III. 연구 설계 .....	40
3.1 연구 모형 및 가설 .....	40
3.1.1 연구 모형 .....	40
3.1.2 연구가설 .....	41
3.1.2.1 조리교육기관의 교육서비스품질과 교육성과의 관계 .....	41
3.1.2.2 교육서비스품질과 서비스 관계몰입의 관계 .....	43

3.1.2.3 서비스 관계몰입과 교육성과의 관계 .....	44
3.1.2.4 교육서비스품질, 교육성과, 서비스 관계몰입의 관계 .....	45
3.2 연구 설계와 분석방법 .....	46
3.2.1 변수의 조작적 정의 .....	46
3.2.2 설문지구성 .....	49
3.2.3 자료수집 및 분석방법 .....	50
<b>IV. 실증분석 .....</b>	<b>53</b>
4.1 인구통계특성 .....	53
4.2 변수의 기술 통계분석 .....	55
4.3 변수의 타당성 및 신뢰도 분석 .....	56
4.3.1 교육서비스품질의 타당성 및 신뢰도 분석 .....	57
4.3.2 교육성과의 타당성 및 신뢰도 분석 .....	59
4.3.3 서비스 관계몰입의 타당성 및 신뢰도 분석 .....	60
4.4 변수의 상관관계 분석 .....	61
4.5 가설 검증 .....	63
4.5.1 교육서비스품질과 교육성과의 가설 검증 .....	63
4.5.2 교육서비스품질과 서비스 관계몰입의 가설 검증 .....	64
4.5.3 서비스 관계몰입과 교육성과의 가설 검증 .....	65
4.5.4 매개 효과 가설 검증 .....	66
<b>V. 결 론 .....</b>	<b>71</b>
5.1 연구의 결과 및 시사점 .....	71
5.2 연구의 한계점 및 향후 연구 방향 .....	75
<b>참 고 문 헌 .....</b>	<b>77</b>
<b>부       록 .....</b>	<b>89</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>94</b>

## 표 목 차

[표 2- 1] 조리교육의 개념 .....	8
[표 2- 2] 조리교육기관의 분류 .....	11
[표 2- 3] 교육서비스품질의 개념 .....	14
[표 2- 4] 교육서비스품질의 구성요인 .....	18
[표 2- 5] 교육서비스품질의 선행연구 .....	26
[표 2- 6] 교육성과의 개념 .....	30
[표 2- 7] 교육성과의 선행연구 .....	33
[표 2- 8] 서비스 관계몰입의 개념 .....	36
[표 2- 9] 서비스 관계몰입의 선행연구 .....	39
[표 3- 1] 변수의 조작적 정의 .....	49
[표 3- 2] 설문지구성 .....	50
[표 3- 3] 모집단의 구성 및 표본 .....	50
[표 4- 1] 표본의 인구통계학적 특성에 따른 빈도 분석 .....	53
[표 4- 2] 주요 변수에 대한 기술통계 분석 .....	56
[표 4- 3] 교육서비스품질에 대한 타당성 및 신뢰도 분석 .....	58
[표 4- 4] 교육성과에 대한 타당성 및 신뢰도 분석 .....	59
[표 4- 5] 서비스 관계몰입의 타당성 및 신뢰도 분석 .....	60
[표 4- 6] 상관관계 분석 .....	62
[표 4- 7] 교육서비스품질과 교육성과의 관계 .....	64
[표 4- 8] 교육서비스품질과 서비스 관계몰입의 관계 .....	65
[표 4- 9] 서비스 관계몰입과 교육성과의 관계 .....	66
[표 4-10] 매개효과 검증 .....	68
[표 4-11] 연구가설의 검증 결과 .....	70

## 그림 목 차

[그림 1-1] 연구 절차도 .....	6
[그림 3-1] 연구 모형 .....	40



# I. 서론

## 1.1 문제 제기 및 연구목적

### 1.1.1 문제 제기

국내 외식산업은 짧은 역사 속에서 엄청난 성장을 이루며, 식생활의 변화와 함께 음식점의 선택 및 음식에 대한 많은 관심과 변화를 가져오게 됐다(김수희, 2018). 2019년을 시작으로 코로나19가 전 세계적으로 확산하면서 사회 전반에 걸쳐 새로운 위기를 맞이하였다. 세계보건기구(WHO)는 전염병 정보단계 중 최고 위험 등급에 따르는 ‘팬데믹(pandemic)’을 선언하였고, 코로나19 사태는 과거와는 비교할 수 없을 정도로 대규모의 경제적 위축을 일으켰고, 기업은 급감하는 매출로 인해 몹시 어려운 상황 속에서도 이를 극복하고자 소비자의 기대 충족을 목표로 서비스품질 향상에 최선의 노력을 기울이고 있다. 이러한 어려움은 기업뿐만 아니라 다양한 교육 현장에서도 사상 초유의 비상사태를 겪고 있으며, 교육 현장 역시 서비스품질 향상에 최선을 다하고 있다(김금희, 2022). 한편, 코로나19로 인한 외식 추세는 급변하고 있다. 배달과 포장 외식의 급증으로 방문 외식 감소에 따라 간편식의 이용이 증가하고 있으며, 외부환경과 소비 형태, 생활양식, 근로환경 등의 변화로 외식 소비 형태에 큰 변화를 가져왔다(한국식품연구원, 2022).

대한민국의 약 4분의 1이 1인 가구로 추정되는데(김형우, 2014), 이 역시 코로나로 인해 1인 가구가 더욱더 급증하게 되었으며, 1인을 위한 간편 요리, 혼밥 요리, 사회초년생을 위한 자취 요리, 등 외식문화가 다양하게 변화되고 있다(한국식품연구원, 2022). 2022년 식품트렌드 전망에 대해 CJ제일제당은 개인의 행복을 앞세우는 MZ 세대가 소비 주류를 부상하고 있음에 개인맞춤형 서비스의 강화 형태로 나타날 것이라고 설명하였는데(린드스트롬 코리아), 이를 반영이라도 한 듯 자신만의 취향이나 기호를 추구하는 다양한 ‘슈머’들이 등장하고 있다(한국식품연구원, 2022). 대표적인 식품업체인 농심과 오뚜

기는 ‘모디슈머’ 마케팅에 박차를 가한다(스마트 에프엔). 모디슈머는 ‘수정하다’라는 뜻으로 단어 Modify(모디파이), 소비자를 뜻하는 단어 Consumer(소비자)의 합성어로 새로운 것을 추구하는 체험적 소비자를 일컫는 용어로 제조업체가 제시하는 방식에서 벗어나 사용자가 자신만의 방법으로 제품을 활용하는 것이다. 주로 SNS를 통해 사람들에게 자신만의 비법을 공유하며, 해당 제품에 대한 수요가 많아질 때는 새로운 상품이 출시되기도 한다(소비자평가, 2022). 이처럼 소비활동의 비중이 오프라인 중심에서 온라인 중심으로 변화하고 있다(통계청, 2021). 이러한 환경변화에 따른 수요자의 욕구를 충족시키기 위하여 조리교육기관도 다양한 교육이 많이 개설되고 있는 상황에서 취업 관련 교육, 창업 교육 등을 수강하면서도 개인적인 취미, 재능을 살리는 다양한 교육프로그램에도 높은 관심을 보이는 수강생이 늘고 있다(강유임, 2021).

우리나라의 경제 수준이 높아진 만큼 음식을 소비하는 소비자들의 소비수준도 높아지고 있으며, 영양과 건강을 생각하며 음식을 섭취하는 사람들도 늘어나는 추세다(고윤우, 2022). 이는 가정의 안정과 건강을 우선으로 생각하는 사람들이 많아지고 창업이나 취업, 이직, 취미를 위해 전문적이고 체계적으로 자기개발(自己開發)에 투자하고자 하는데(김진석, 2021), 우수한 인력육성을 위해서는 고품질의 교육서비스를 제공할 수 있는 교육기관의 역할이 무엇보다 중요하다(강려은, 2017). 하지만 이론과 실무적인 교육이 다양한 영상들로 제작되어 클릭만 하면 어디서든 참여하여 볼 수 있도록 참신하고 다채로운 교육들이 날마다 늘어나고 있는 현실을 접하게 된다(김병숙, 2022).

인터넷상에서 검색키워드를 활용하여 블로그, 요리 시연 방송, 유튜브, 맛집, 또는 유명한 요리사들의 요리법, 무료로 제공되는 조리법 등을 활용하여 따라 하기 쉬운 요리들을 검색하는 취미가 생겼다고 할 정도로 다양한 검색키워드를 사용하고 있는 것을 볼 수 있다. 이러한 결과로 조리교육기관에서는 현장에서 off-line으로 진행하는 생활 요리나 브런치, 홈베이킹 등의 수강생들이 대폭 감소하는 것을 실감할 수 있으며, 교육기관에서도 크게 인지하고 있다(김병숙, 2022).

이처럼 코로나19의 여파로 인해 외식업계뿐만 아니라 조리교육기관도 위기를 맞이함으로 차별적인 경영전략을 제시하여 운영되어야 할 것이다(김진

석, 2021). 치열한 경쟁 구도에서 살아남기 위하여 교육생들이 만족감을 느낄 수 있는 학습과 교육의 성취도를 제공할 수 있도록 방안을 모색하는 것이 시급한 실정이다(박은정, 2018). 즉, 코로나로 인한 환경변화와 학생 수 감소라는 위기를 극복하기 위해서는 교육기관의 제반 환경이 철저한 수요자 중심으로 변화되어야 한다는 점과 이를 위한 방안의 하나로서 타 교육기관과의 차별화된 교육서비스품질에 대해 조리교육기관의 경쟁력제고를 위한 선택이 필요하며(최수미, 2021), 조리교육기관은 목적과 가치를 계승하고 발전하기 위한 시장 수요에 맞춘 유연하고 창조적인 교육프로그램의 개설과 적절한 교육환경 제공을 할 필요가 있다(강유임, 2021). 또한 특정 교과의 전문적인 지식과 더불어 창의적인 조리 프로그램의 개발과 교·강사의 체계적인 교수법을 위해 끊임없는 노력과 자기개발(自己開發)로 역량을 키워나가야겠다.

조리교육기관도 그 존재 목적과 그 가치를 계승 발전하기 위해 시장 수요에 맞춘 유연하고 창조적인 프로그램 개설과 함께 적절한 교육환경을 제공해야 할 필요가 있다(강유임, 2021; 장혜정·정란, 2012). 코로나19의 여파로 조리교육기관도 위기를 맞이함으로(김진석, 2021), 고차원 서비스를 제공하기 위해 교육목적과 교육과정, 교육 방법과 교육 결과, 교육체제 등에 있어서 새로운 패러다임으로 전환이 요구되는 시점이다(이정우·황영정·조용범, 2014).

본 연구는 교육서비스품질이 교육성과에 미치는 영향과 서비스 관계몰입의 매개효과로 각 변수 간의 관계를 논리적으로 증명하여 최근 급격한 환경변화에 조리교육기관이 수요자들의 요구에 신속하고 효과적으로 대처할 방안을 제시하고자 한다. 이러한 연구목적을 구현하기 위하여 선행연구를 바탕으로 조리교육기관의 교육서비스품질에 대한 하위 구성요소를 교육프로그램, 교육환경, 교·강사의 역량으로 한정하고, 서비스 관계몰입의 매개변수로 하여 그 영향들을 분석함으로써 다양한 유형의 조리교육기관이 긍정적인 교육성과를 유지하고 교육서비스품질의 질을 향상함으로써 우수한 조리기능인 양성을 도모하는 등 보다 경쟁력 있는 조리교육기관으로 성장할 수 있는 논리적 방안을 제시해 보고자 한다. 이를 위하여 조리교육기관의 교육서비스품질과 교육성과, 그리고 서비스 관계몰입에 대한 선행연구를 바탕으로 관계 모형을 설정하고 검증하며 교육서비스품질과 교육성과에 서비스 관계몰입의 매개변수로

어떠한 영향을 미치는지를 규명하고, 이러한 결과를 바탕으로 직업훈련기관의 경영자와 내부 구성원들에게 앞으로 나아갈 방향에 관해 연구하고자 한다.

### 1.1.2 연구목적

현재까지 조리교육기관을 대상으로 한 교육서비스품질과 교육성과와의 관계에 관한 연구, 서비스 관계몰입에 관한 연구는 활발히 이루어지고 있으나, 특히 서비스 관계몰입을 매개변수로 교육성과에 어떤 영향을 미치는지, 나아가 교육서비스품질에는 어떠한 영향을 미치는지에 관한 연구는 다소 부족한 것으로 인식하였다. 서비스 관계몰입은 기업의 성패를 좌우할 수 있는 매우 중요한 요소 중 하나로, 이에 대한 다양한 시각에서의 연구는 꼭 필요하다고 생각한다. 본 연구는 이러한 문제 인식을 바탕으로 조리교육기관에서 교육 수강 경험이 있는 교육생을 대상으로 교육서비스품질의 구성 요인을 교육프로그램, 교육환경, 교강사의 역량 등 3개 요인으로 한정하여 요소별 특성과 교육서비스품질에 미치는 영향 등을 분석하고, 나아가 교육서비스품질이 교육성과에 미치는 영향과 서비스 관계몰입의 매개 역할을 실증 분석하고자 한다. 이러한 연구 결과를 바탕으로 조리교육기관의 교육성과 향상에 필요한 논리적인 기초자료를 제공할 수 있을 것으로 기대한다.

본 연구 절차의 세부 단계는 다음과 같다.

첫째, 조리교육기관의 교육서비스품질에 관하여 선행연구를 바탕으로 키워드에 대한 개념을 정립한다.

둘째, 선행연구를 토대로 조리교육기관의 교육서비스품질 대한 하위요인을 구체화하여 살펴보고, 설문 문항을 구성한다.

셋째, 조리교육기관이 제공하는 교육서비스품질, 교육성과 간의 관계에서 서비스 관계몰입의 매개 역할을 살펴보고 연구모형을 제시하며, 이를 바탕으로 가설을 설정하여 신뢰도 분석과 타당성 분석 및 다중회귀분석 등 연구 방법을 활용하여 가설을 검증한다.

넷째, 설문자료를 바탕으로 실증분석을 통하여 교육서비스품질이 교육성과에 미치는 영향 관계를 규명한다.



끝으로, 교육서비스품질과 교육성과, 서비스 관계몰입의 영향 관계를 규명해 결과를 도출하여, 교육의 질 개선과 교육성과의 제고 방안과 조리교육기관 운영의 효율성을 향상하는 데 이바지하고자 한다.

## 1.2 연구방법 및 구성

본 연구는 선행연구를 토대로 문헌 연구 방법과 실증연구 방법을 병행하였다. 연구목적을 달성하기 위해 기존의 선행연구와 문헌을 기반으로 이론적인 체계들을 정립하며, 선행연구를 바탕으로 각 설문 항목을 도출하였다.

나아가 기존의 문헌들을 토대로 조리교육기관, 교육서비스품질, 교육성과, 서비스 관계몰입의 매개 역할에 관련한 척도 도출 및 이론적 고찰을 통하여 도출한 변수를 활성화하고 실증분석을 위해 연구가설과 연구모형을 설정하였다. 실증분석 자료를 얻기 위한 설문은 서울·경기·인천지역의 조리교육기관에서 교육 수강 경험이 있는 교육생들을 대상으로 하며, 자료수집 방법은 자기 기입법 설문조사 방법과 온라인(Google) 설문지를 사용하였다. 자료조사는 IBM SPSS Ver. 25.0의 통계 패키지 프로그램을 이용하여 분석하였으며 연구 방법에 따른 연구범위는 총 5장으로 구성하였다.

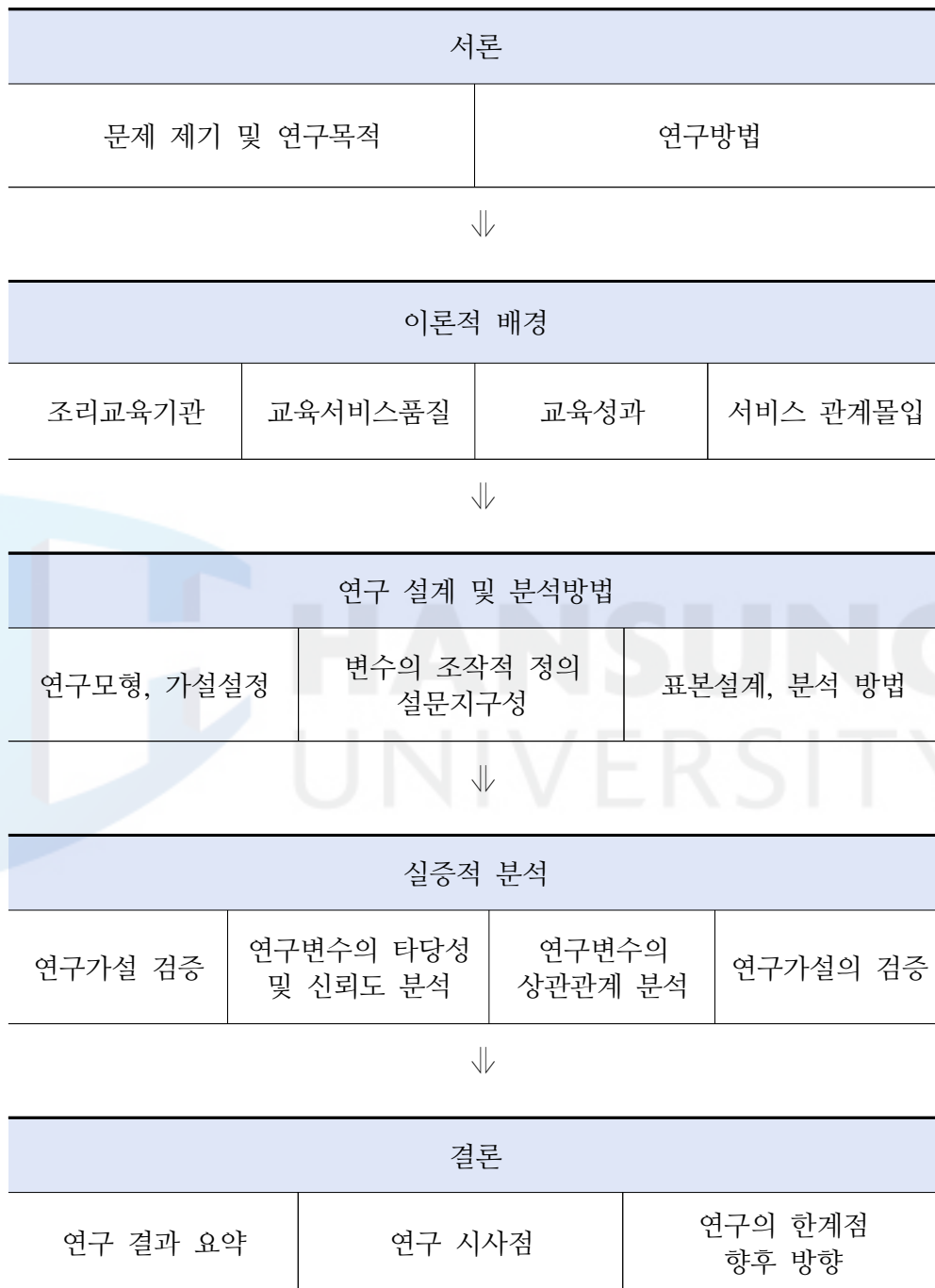
1장 서론은 문제 제기와 연구목적을 서술하고, 연구의 진행 방법과 구성 제시로 연구에 관한 개략적 흐름을 제시하였다.

2장은 이론적 고찰로 조리교육기관, 교육서비스품질, 교육성과, 서비스 관계몰입의 매개 역할에 대한 개념을 정리하고, 하위요인과 관련된 기존 문헌과 선행연구를 검토하였다.

3장 연구 설계는, 상호 관계의 영향력을 개념화하고 그에 따른 실증분석을 위하여 연구모형 설계와 연구가설 도출의 기반을 마련하였으며, 변수의 조작적 정의와 설문 구성 및 실증 조사 설계와 분석 방법을 서술하였다.

4장에서는 실증 조사 결과를 분석하여 표본들의 특성과 실증분석을 위한 연구의 신뢰도, 타당성 검증, 연구가설 검증을 하였다.

5장 결론에서는 연구결과의 요약, 시사점 및 연구의 한계점을 제시하고 향후 연구 방향을 제시하였다. 본 연구의 연구 절차는 다음 [그림 1-1]이다.



[그림 1-1] 연구 절차도

## Ⅱ. 이론적 배경

### 2.1 조리교육기관

#### 2.1.1 조리교육의 개념

조리(調理)의 사전적 의미는 ‘각종 재료를 잘 맞추어 음식을 요리하는 과정’이다(한국민족문화대백과사전). 일정한 기술을 가진 사람이 식품에 열과 필요한 향신료를 첨가하여 조리하는 것으로 기구를 이용하여 굽거나 끓이거나 볶는 행위로 정의하였다(한국직업능력개발원, 1999). 즉 조리는 식품을 분쇄, 가열, 절단, 조미료, 양념의 첨가 등의 물리·화학적 조작을 가해 바람직한 음식물로 만드는 과정이며, 음식을 위생적으로 안전한 처리를 한 후 보기 좋게, 소화되기 쉽게, 맛 좋게 하여 식욕을 돋우는 과정이라고 할 수 있다(허영주, 2020). 교육(敎育)의 사전적 의미는 ‘지식이나 기술을 가르치며 인격을 길러주는 것’을 의미하며, 교사 또는 교수를 통해 지식을 배우는 것, 기술자로부터 기술을 배우는 활동을 총칭하며 교육학에서는 ‘바람직한 인간이 되게끔 가르치는 것’이라는 뜻을 포함한다(한국민족문화대백과사전). 교육은 ‘학습을 위해 조직화한 지속적 의사소통’이라고 정의하였고(한국교육개발원, 2009), 현대 사회는 산업구조가 고도화되고 산업기술이 빠르게 변화하며 사회구성원의 욕구 등이 다양하게 표출됨으로, 이러한 사회적 변화에 적응하기 위해서는 보다 전문적이고 실질적인 직업훈련 교육도 이루어짐으로써 자아실현의 욕구 충족은 물론 실무에 바로 적응할 수 있는 인재 양성 교육이 필요하다고 할 수 있다(이동숙, 2018). 조리교육과 관련하여 임숙현(2016)의 연구에서는 누군가에게 음식을 만들 수 있도록 이론과 기술을 알려주고 배워서 익숙하게 하는 모든 행동을 조리 교육이라 하였다. 조리교육은 조리에 관련된 지식, 기술의 습득이 결합한 의미로 조리교육과 관련된 모든 내용을 포함하고 있으며(최현정, 2022), 사회적인 기능이 강조된 교육이며 더불어 산업체에서 요구하는 교육만이 아닌 조리 교육의 본질을 포함하는 사회적 기능과 일반교육과의 관계

등을 고려하여 적절하게 조화가 이루어지는 교육이 되어야 한다(허영주, 2020). 조리교육은 100년 이상의 역사를 가졌다고 할 수 있다. 실업계고등학교의 경우 1971년부터 독립된 교육과정을 마련하여 운영하고 있으며 학습자가 학교에서 배운 것을 현장에서 얼마나 잘 이해했고 활용할 수 있는가에 따라 조리 교육의 내용과 효과가 평가될 것이다(한국직업능력개발원, 1998).

음식 조리 분야 교육은 음식 조리 분야의 기초적인 전문지식과 산업체 현장 실무 기능, 기술 및 태도를 길러 취업 및 창업 등의 진로를 개척하여, 변화하는 미래 사회에 대처할 수 있는 능력과 태도를 길러 평생학습 능력을 함양하며, 직업의 전 생애에 걸쳐 동일 분야 산업의 발전에 이바지할 수 있는 유능한 인력을 양성할 수 있도록 제시해야 한다고 설명하였다(교육부, 2015).

전언희(2019)의 연구에서의 조리교육은, 일상생활을 포함하여 산업체 등에 필요한 내용을 실습 또는 실험을 통해 조리과 관련된 모든 내용에 이르기까지 필요한 모든 교육이라고 하였다. 본 연구에서는 조리교육의 선행연구(최현정, 2022; 허영주, 2020; 전언희, 2019)와 음식 조리 분야의 개념을 바탕으로 “조리 분야에 관련된 기초적인 이론적 지식과 일상생활부터 산업체 등에 필요한 현장실무와 기술 및 태도를 길러 취업과 이직, 창업 등의 진로를 개척할 수 있으며 평생학습 능력 등을 함양시키는 교육”이라 정의하였다(교육부, 2015). 이러한 선행연구를 바탕으로 조리교육의 개념은 [표 2-1]과 같다.

[표 2-1] 조리교육의 개념

연구자	개념
최현정(2022)	조리에 관련된 지식, 기술의 습득이 결합한 의미로 조리교육과 관련된 모든 내용
허영주(2020)	조리 교육의 본질을 포함하는 사회적 기능과 일반교육과의 관계 등을 고려하여 적절하게 조화가 이루어지는 교육
전언희(2019)	일상생활이나 산업체 등에 필요한 내용을 실습, 또는 실험을 통해 조리과 관련된 모든 내용에 이르기까지 필요한 모든 교육
임숙현(2016)	음식을 만들 수 있도록 이론과 기술을 알려주고 배워서 익숙하게 하는 모든 행동

교육부(2015)	음식 조리 분야의 기초적인 전문지식 및 산업체 현장의 실무 기술과 태도를 길러 취업, 창업의 진로를 개척하여 능력과 태도를 길러 평생학습 능력을 함양하여 유능한 인력을 양성
-----------	--

출처 : 선행연구 중심으로 논자 재구성.

### 2.1.2 조리교육기관의 개념 및 분류

1962년 조리기능사 국가기술자격제도가 새롭게 생기면서 조리교육기관에서의 자격증 교육을 시작으로 배우고 취득하는 과정으로 조리교육이 시작되었으며(김수인, 2020), 1995년 이후 시행 중이던 직업 능력개발 사업과 직원 훈련 의무제의 필요성이 제기되면서(한국고용정보원, 2017), 1980년대부터 조리교육기관은 양적, 질적인 면에서 본격적으로 성장하게 되었으며(이동숙, 2018), 고용정보원에서 2010년부터 직업 능력개발 계좌제카드(현 내일배움카드)의 활성화로(최수미, 2021) 학벌이 아닌 능력 중심 사회 만들기를 제시하며, 직무수행을 위한 지식, 기술, 태도 등을 습득시켜 현장에서 적극적으로 반영하기 위한 직업전문학교도 생겨났다(김홍진, 2018).

조리교육기관에서의 교육목적은 교육생의 자질과 능력의 향상 및 개발, 근로자의 지위 향상, 조리사 자격취득 및 전문조리사의 양성이라고 주장하였다(김금희, 2022). 다양한 성별과 연령층, 현업에서 필요한 자격증을 취득하여 전직이나 이직을 위함이 목적인 취업준비생, 근로자들, 특정 메뉴를 개발하고 연구해서 창업을 목적으로 하는 학습자들, 또는 자기개발(自己開發)이나 취미 생활로 배우기를 위한 학습자, 신혼부부, 혼자 사는 싱글 등 다양한 사람들이 수강하기 위해 찾아온다(전언희, 2019). 최근 코로나19 이후 사회 거리두기가 일상화되면서 집밥을 선호하는 인구가 늘어나고, 계속되는 취업난으로 조리교육기관에서 조리를 배우고 싶어 하는 학습자들 또한 증가하고 있는 추세이다(김금희, 2022). 조리교육기관은 기본적으로 학교로 대표되는 정규교육을 보완하면서, 특수한 분야의 전문 교육기관으로 산업체에서 요구하는 지식과 기능을 길러 주고, 조리인을 육성하기 위한 교육기관으로 조리의 본질과 지식, 태도 등을 습득시키는 곳이라고 정의한다(김진석, 2021).

학습자가 교육기관에서 배우고 익힌 것을 실무에서 얼마나 잘 적용하여 배우고 익힌 것을 활용할 수 있는가에 따라 조리 교육을 평가해야 한다(한국 고용정보원, 2017). 과거의 조리교육은 기술 전달이 중요하였지만, 현재는 조리교육기관에서 습득한 교육과 기술적인 측면이 외식산업 현장과 연결을 하는 매개체라 할 수 있다(전언희, 2019).

2000년대부터 기존의 실업계고등학교는 조리고등학교, 관광고등학교 등 특성화고등학교로 자리를 잡기 시작했으며, 대학에서도 조리과를 기본적으로 식품조리과, 외식조리학과, 외식산업학과, 전통조리학과, 호텔조리학과, 호텔의 식경영, 조리과학과, 외식조리과, 등 학과명으로 나뉘게 되었다(강경태, 2016; 김홍진, 2018). 조리교육기관을 공공직업교육과 민간직업교육, 조리전문직업교육, 여성인력개발센터 사회교육 기관 등으로 분류하였으며(이동숙, 2018), 한찬욱(2020)은 교육을 담당하는 수행기관을 기준으로 가정교육과 학교교육, 사회교육으로 분류하여 공교육과 사교육으로 나누었으며 교육내용을 중심으로 기초교육, 일반교육, 직업적 교육, 전문적 교육으로 나뉘 분류하였다(허영주, 2020). 김진석(2021)은 조리교육기관을 조리전공대학교, 직업전문학교와 평생교육원, 사설 아카데미 조리학원, 조리관련 부설 아카데미, 공공기관부설 교육기관, 온라인 교육기관, 개인 카페나 공방에서 운영하는 요리 교실 등으로 분류하였다.

본 연구에서는 선행연구(김진석, 2021; 허영주, 2020; 한찬욱, 2020; 이동숙, 2018)를 바탕으로 조리교육기관을 “조리를 전공하는 대학교와 취업을 목적으로 전문학사학위 취득이 가능한 전문학교, 직업 능력개발 계좌제(내일배움카드)발급으로 단기 수강 및 자격증 취득이 가능한 직업전문학교와 평생교육법에 의거 평생교육기관, 여성들을 위한 기술교육 기관인 여성인력센터와 개인의 자기개발(自己開發)이 주목적인 사설학원”으로 구분하여 정의하였으며, 여러 선행연구를 토대로 조리교육기관을 아래 [표 2-2]와 같이 정리하였다.

[표 2-2] 조리교육기관의 분류

구분	조리교육기관의 유형	인가부서	이론 실기
4년제 대학	<ul style="list-style-type: none"> <li>•종합대학</li> <li>•졸업 시 학사 학위취득</li> </ul>	교육부	이론 위주
2/3년제 대학	<ul style="list-style-type: none"> <li>•전문대학, 단과대학</li> <li>•전문학사 학위취득(졸업)</li> </ul>	교육부	40:60
전문 학교	<ul style="list-style-type: none"> <li>•취업 목적으로 노동부인가 후 교육부 장관의 전문학사 학위취득 가능</li> <li>•대학 과정(고졸 이상만 지원 가능)</li> <li>•자격증 취득률과 취업률이 높음편입</li> </ul>	노동부	40:60
직업 전문 학교	<ul style="list-style-type: none"> <li>•고용노동부에서 승인된 시설, 장비, 직업훈련 교강사를 포함하는 훈련기관</li> <li>•각 과정이 주기적으로 개강</li> <li>•과정 이수 시 자격증(민간), 수료증</li> <li>•국비로 지원받는 내일배움카드, 자격증 및 단기 과정</li> </ul>	노동부	30:70
평생 교육 기관	<ul style="list-style-type: none"> <li>•학력인 정 교육기관과 학력 미인정 교육기관으로 나뉨</li> <li>•평생 교육이 주목적</li> </ul>	교육부	
여성 인력개발 센터	<ul style="list-style-type: none"> <li>•여성들을 위한 기술교육 기관</li> <li>•생활 능력이 미흡한 사람에게 복지 또는 혜택을 주기 위해 설립</li> <li>•정부, 공공단체의 지원으로 운영</li> </ul>	여성부 노동부	
사설 학원	<ul style="list-style-type: none"> <li>•노동부에서 승인을 받아 국비 지원훈련을 진행</li> <li>•시설 미지정 교육기관</li> </ul>	교육부 노동부	30:70

출처 : 선행연구 중심으로 논자 재구성.

## 2.2 교육서비스품질

### 2.2.1 교육서비스품질의 개념

교육서비스품질의 개념을 살펴보기 전에 서비스품질에 대해 먼저 살펴본 후 교육 서비스품질에 대해 알아보겠다.

서비스품질과 관련하여 Garvin(1988)은, 소비자들이 가지는 주관적인 인식으로 판단하는 품질을 서비스품질이라 하였다. 이는 소비자의 만족도는 서비스받기 전 기대의 정도에 달려 있으며 소비자의 지각 정도에 따라 만족도는 달라진다고 할 수 있다(김수정, 2016). 서비스품질은 서비스받는 동안에 경험한 고객들의 지각된 서비스(perceived service)와 서비스를 받기 전 해당하는 서비스에 대하여 고객의 기대되는 서비스(expected service)를 비교하면서 평가하는 결과로 서비스의 기술적 특성과 기능적인 특성이 고객들의 이미지, 기대 등과 같은 변수들에 의하여 영향을 받아(김선영, 2017) 객관적이고 명확하게 규명되기보다는 개개인이 인식하는 주관적인 평가가 강조되고 고객의 가치가 반영된다. 또한 다양성이 상대적으로 존재하므로 선행연구의 연구자들마다 서비스품질에 대한 해석의 차이가 있다(이유재, 2000; 김호겸, 2020). 한편 교육 서비스품질과 관련하여, 김호겸(2020)은 교육목적을 달성하기 위해 교육기관이 학습자에게 관련 있는 유·무형의 서비스를 교육서비스라 하였고, 이한나·안선주·최정일(2019)은 서비스 공급자인 교육기관과 수요자인 학생과의 상호 관계의 발생을 의미하며, 목적 달성을 위한 유형 또는 무형의 서비스를 제공하여 학생들의 만족을 실현하는 일련의 활동을 교육서비스라 정의하였으며, 항공 서비스학과의 교육 서비스품질에 관한 연구에서는 교육적 목적의 유형 또는 무형의 서비스를 제공하여 학생들의 정신적, 물리적으로 만족을 실현해 주는 활동으로 정의하였다(방정희, 2022).

Solomon & Judd(1998)의 연구에서는 ‘교육서비스는 같은 서비스를 다른 시·공간에서 같이 재연할 수 없고 서비스 수혜자의 특성에 따라 이질적으로 나타나게 된다’라고 하였다(오나라, 2018).

Parasuraman(1994)는 학교에서 제공하는 여러 가지의 활동에 대하여 학



생들이 장기간의 체험 후에 지각하는 경험의 정도로 정의하였다(김범안, 2022). 교육 서비스품질은 넓은 의미로 서비스품질의 한 분야이며(손권배, 2013), 교육기관이 학부모와 학생들에게 교육적인 학원 수업내용과 진로 방향에 대한 정보 등 학생들에게 제공하는 여러 가지 활동에 대해 학생들이 느끼는 경험의 총체를 교육 서비스품질이라고 하였다(장추희, 2021).

Wei(2005)는 교육서비스품을 교육기관이 다른 교육기관과의 차별화를 위해 상업적, 인간적으로 학생들의 기대와 요구에 부응하기 위하여 제공하는 제반 요소라고 하였으며(성남행·김은정·이태원, 2021), 교육서비스품질은 교수법에 따라 큰 영향을 받고 교육목적, 교수의 상태, 물리적 환경 등이 교육 서비스품을 좌우하며, 교육 서비스품질은 교육 서비스가 전달되고 받아들여지는 유기적이며 상호관계적인 특징 때문에 결과뿐만 아니라 과정에도 큰 의미를 부여하고 있다(배신영, 2020). 또한 교육의 질을 판단할 수 있는 내용의 정도라고 설명하고 있다(오나라, 208).

Karapetrovic과 Will born(1997)은 교육서비스품을 교육서비스의 수요자인 학생을 만족시키기 위해 서비스 공급자인(교수, 직원) 학생의 요구를 충족하여 만족시켜주는 능력이라고 하였으며, 교육서비스품을 교육서비스의 우월성에 대한 소비자의 전반적인 평가 또는 태도로서, 일정한 교육시간, 장소 및 방법에서 같이 재연할 수 없으며, 교·강사 및 교육기관의 특성에 따라 다르게 나타난다고 하였다(권영국·김영중, 2018; 안해경, 2021). 이러한 교육서비스의 품질은 교육기관의 장소, 학습기자재, 교육자, 교직원들이 공급자의 역할에 따라 학생들의 유·무형 서비스를 제공하여 학생들이 교육 서비스 만족을 달성시키기 위한 전반적인 활동으로(김미진·조우제, 2016), 학생들이 평소 학과의 시설이나 서비스의 제공 수준, 교수의 전공 관련 지식 능력 등에 대해 가지고 있는 주관적인 평가의 정도라고 하였다(최규환·정호균·여호근, 2014).

이진영(2017)또한 교육서비스품질의 개념을 학교에서 제공하는 여러 활동에 관해서 학생들의 오랜 기간 체험 끝에 지각하는 경험의 정도라고 하였으며, 배신영(2020)의 연구에서는 교육기관은 학생 만족을 위해 교육서비스품을 개선해야 할 필요성을 강조하면서 고객이 지각하는 교육서비스품질의 핵심 요인으로 ‘교육내용’과 그 서비스를 전달하는 ‘인적요소’와 ‘비 인적요소’

그리고 서비스의 유형성과 사회적 책임으로 구분하였다. 교육내용은 ‘무엇이’ 서비스가 되는가에 중점을 두었으며, 인적요소에는 교육 서비스를 전달하는 인적 측면을 모두 포함하고 있고, 비 인적요소는 교육 서비스를 더 효과적으로 전달할 수 있도록 과정, 절차, 시스템, 기술 등으로 구성하였다. 그리고 서비스의 유형성에는 물리적 환경과 유형화된 시설, 서비스 제공자의 외향과 기계, 기구, 기자재 등을 포함하였으며, 마지막으로 사회적 책임에는 교육서비스를 제공하는 교육기관의 이미지를 향상할 수 있는 모든 윤리적 행동으로 이는 고객의 교육 서비스품질 평가에 긍정적인 영향을 미치며 교육기관에 충성도를 높여주는 요인이라고 하였다. 이처럼 교육서비스품질은 제조기업의 제품 서비스와는 다르게 일정한 형태로 정해진 것이 아닌 무형으로 존재한다(Eagle & Brennan, 2007).

본 연구에서는 선행연구(방정희, 2022; 이한나·안선주·최정일, 2019; 권영국·김영중, 2018; 이진영, 2017; 최규환·정호균·여호근, 2014; 손권배, 2013)를 바탕으로 교육서비스품질의 개념을 서비스품질의 한 분야로 보고 “교육기관이 교육생들에게 교육의 목적을 달성하기 위해 관련된 유·무형의 서비스를 제공함으로 교육생들이 느끼는 경험과 만족감을 실현 시켜주는 정도”로 정의하였다. 선행연구를 바탕으로 교육서비스품질의 개념에 대하여 아래 [표 2-3]과 같이 정리하였다.

[표 2-3] 교육서비스품질의 개념

연구자	내용
방정희(2022)	교육목적의 유형 또는 무형의 서비스를 제공하여 학생들의 정신적, 물리적으로 만족을 실현해 주는 활동
배신영(2020)	교육 서비스품질은 교육 서비스가 전달되고 받아들여지는 유기적이며 상호관계적인 특징 때문에 결과뿐만 아니라 과정에도 큰 의미를 부여
이한나·안선주·최정일 (2019)	교육기관과 학생의 상호 관계를 의미하며 목적 달성을 위한 유형, 무형의 서비스의 제공으로 학생들을 만족 실현을 위한 일련의 활동

권영국·김영중(2018)	교육 서비스의 우월성에 대한 소비자의 전반적인 평가 또는 태도
오나라(2018)	교육의 질을 판단할 수 있는 내용의 정도
이진영(2017)	학교에서 제공하는 여러 활동에 대해서 학생들의 장기간 체험 끝에 지각하는 경험의 정도
김미진·조우제(2016)	교육기관의 장소, 학습 기자재, 교육자, 교직원들의 공급자의 역할에 따라 학생들의 유·무형 서비스를 제공하여 교육 서비스 만족을 달성시키기 위한 전반적인 활동
최규환·정호균·여호근 (2014)	학생들이 평소 학교의 시설, 서비스의 제공 수준, 교수의 전공 관련 지식 능력 등에 대해 가지고 있는 주관적인 평가의 정도
손권배(2013)	교육기관이 학부모와 학생들에게 교육적인 학원 수업내용과 진로 방향에 대한 정보는 학생들에게 제공하는 여러 가지 활동에 대해 학생들이 느끼는 경험의 총체
Wei(2005)	교육기관이 다른 교육기관과의 차별화하기 위해 상업적 또는 인간적으로 학생들의 기대 및 요구에 부응하기 위한 요소
Karapetrovic & Willborn(1997)	수요자인 학생을 만족시키기 위해 서비스 공급자(교수,직원)가 학생의 요구를 충족하여 만족시켜주는 능력
Parasuraman(1994)	학교에서 제공하는 여러 가지의 활동에 대한 학생들이 장기간의 체험 후에 지각하는 경험의 정도

출처 : 선행연구 바탕으로 논자 재구성.

## 2.2.2 교육서비스품질의 구성요인

교육서비스품질의 수준을 논리적·객관적으로 평가하기 위해서는 먼저 평가 기준이 필요하며 이를 위해서는 하위의 구성요소들을 한정할 필요가 있다. 이와 관련하여 선행연구들을 살펴보면, 모든 서비스 업종에 적용할 수 있는 서비스품질의 구성 요인은 없으며, 서비스 업종에 따라 다르며(안해경, 2021), 교육서비스는 교육고유의 특성으로 정확한 품질의 정의와 측정이 어렵고, 평가가 쉬운 유형의 재화와는 다르게, 서비스의 소비과정에서 소비자의 높은 몰입 또한 요구된다(김범안, 2022).

고현(2014)은 교육서비스품을 구성하는 요인들을 파악하기 위해서는 교육서비스품을 평가해야 하며 서비스별로 다양성과 특성을 가지기 때문에 정확한 측정을 위해서는 서비스품질에 필요한 측정에 구성요소를 밝혀내야 한다고 하였으며(서연실, 2021), 박의환(2017)은 교육서비스품질은 다른 서비스 분야의 품질과는 달리 교육 서비스만의 특징을 나타낸다고 하였다.

최수미(2021)의 연구에서는 교육서비스품질 요인을 강사자질, 교육시설, 행정서비스, 커리큘럼 등의 4가지 하위요인으로 구성하였는데, 분석 결과 자격증 취득이 목표인 교육에는 전공 교과에 대한 강사의 전문지식은 확실하게 전달되는 것으로 확인되었으며 이는 교육성과의 긍정적인 만족도로 나타났다.

반면 교육시설의 실습 시 필요한 장비의 충분한 구비와 다양성은 낮은 수준으로 나타났는데 이는 현장에서 사용하고 있는 기자재와의 거리감 및 부재가 반영된 것으로 설명할 수 있다. 김호겸(2020)의 “조리 관련 직업전문학교 학생들이 지각하는 교육서비스품질이 학습전이와 자발적 행동의도에 미치는 영향”의 연구에서는 교육서비스품질이 우수하면 교육생의 자발적인 행동의도에 의해 교육성과가 긍정적으로 보여 진다고 하였으며, 학교나 정규교육 기관을 제외한 직업전문학교를 대상으로 교육서비스품을 강사의 자질, 강의프로그램, 교육환경 및 교육서비스로 한정하여 구성하였다. 김금희(2022)의 “외식 관련 조리교육기관의 교육서비스품질이 교육생의 지각된 가치와 교육기관 평판에 미치는 영향”의 연구에서는 교육서비스품질의 구성요소를 교육프로그램, 강사자질과 행정서비스, 교육환경의 인과관계 등 4가지 하위변수로 구성

하여 살펴보았다. 결과, 교육서비스품질의 만족도에 따라 조리교육기관의 평판이나 인식에 긍정적으로 영향을 미치는 것을 확인할 수 있었다.

양동휘·정해옥(2020)은 교육서비스품질의 구성 요인을 교육서비스, 행정서비스, 시설서비스, 인적서비스 등으로 제한하여, “외식 전공 대학생들의 교육서비스품질이 진로 결정 자기효능감과 진로 준비 행동에 미치는 영향”을 연구하였다. 그 결과, 구성 요인 모두 통계적으로 교육생들의 진로 결정에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것을 확인할 수 있었고, 이는 곧 진로 준비 행동에도 긍정적인 영향을 미치는 것을 알 수 있었다.

이하나·안선주·최정일(2019)의 연구에서는 교육서비스품을 교육, 행정, 복지, 인적서비스로 제시하여 고객 만족 간의 유의한 영향 관계를 조사하였으며, 이승철(2020) 또한 교육서비스품질의 하위요인을 강사 서비스, 공감 서비스, 행정서비스, 강좌서비스, 시설 서비스로 구성하여 분석한 결과 통계적으로 교육성과에 긍정적인 영향을 미치는 것을 확인할 수 있었다.

배신영(2020)은 학생 만족을 위한 교육서비스품질의 필요성을 강조하면서 학생이 지각하는 서비스품질의 핵심 요인을 내용, 인적요소, 비 인적요소, 물리적 환경과 유형화된 시설이라고 하였으며, 교육서비스품질의 측정은 효과적인 의사결정과 성과관리, 효율적인 자원배분을 위해 핵심적인 요소로 구성되어야 한다고 주장하였으며, 정현경(2019)의 연구에서의 교육서비스품질은 교육생들이 직접적으로 요구하고 필요로 하는 교육내용의 구성과 능동적인 의사소통, 교육생의 배려 등은 교육생의 지식변화, 적극적인 참여 등에 다양한 기회를 높여주게 되어 참여율이 증가하며 큰 효과를 높일 수 있다고 하였다(서연실, 2021).

본 연구는 선행연구(최수미, 2021; 배신영, 2020; 김호겸, 2020, 이승철, 2020; 정현경, 2019)를 바탕으로 교육서비스품질에 대한 논리적이고 객관적인 평가측정을 위해 조리 실습 교육의 비율이 많은 노동부인가 조리교육기관을 대상으로 한정하고 교육서비스품질의 하위요인을, 교육목표 달성을 위한 체계적인 교육프로그램과 적합한 교육환경, 전문적인 지식을 갖춘 교·강사의 역량 등 3개의 하위요인으로 한정하였다. 이러한 선행연구를 바탕으로 교육서비스품질의 구성요소를 아래 [표 2-4]와 같이 정리하였다.

[표 2-4] 교육 서비스품질의 구성요인

연구자	내용
김금희(2022)	교육프로그램, 강사자질과 행정서비스, 교육환경
최수미(2021)	강사자질, 교육시설, 행정서비스, 커리큘럼
김호겸(2020)	강사의 자질, 강의프로그램, 교육환경 및 교육 서비스
양동휘·정해옥(2020)	교육 서비스와 행정서비스, 시설 서비스, 인적서비스
배신영(2020)	내용, 인적요소, 비 인적요소, 물리적 환경과 유형화된 시설
이승철(2020)	강사 서비스, 공감 서비스, 행정서비스, 강좌서비스, 시설 서비스
정현경(2019)	프로그램의 구성, 능동적인 의사소통, 교육생의 배려
이한나, 안선주, 최정일 (2019)	교육, 행정, 복지, 인적서비스

출처 : 선행연구 중심으로 논자의 재구성.

#### 2.2.2.1 교육프로그램

교육프로그램(教育 program)의 사전적 의미는 ‘지식이나 기술 따위를 가르치기 위하여 마련한 프로그램’으로(네이버 지식 사전) 생활에서 쉽게 접하며 사용하게 되는 단어이다(김병숙, 2022). 교육적 의미의 프로그램으로 커리큘럼(curriculum)과 교육과정이라는 말로 서로 같은 의미로 사용되기도 한다(신훈희, 2016). 한편, 교육프로그램(education program)은 교육학적 의미를 포함하고 있으며 학습자가 받는 교육이 학습자에게 목표를 만들고 목표를 향해갈 수 있고, 행동할 수 있도록 변화될 수 있게 체계화해놓은 교육의 내용을 의미한다고 하였다(김세환, 2018).

Alliger(1997)는 교육내용은 교육훈련의 목적을 달성하기 위한 지식의 총

합을 말하는 것이며(오나라, 2018), 이승후(2017)는 해당 교육의 목표 달성을 위한 학습활동 및 편성을 언제, 어디서, 어떻게, 누구에게, 어떤 담당자 등을 포함하여 전체적인 목표와 내용, 형식 등의 계획을 의미한다고 하였다(김병숙, 2022).

오순환(2015)은 교육프로그램의 효율성 제고를 위해 교육훈련의 필요성에 관한 내용을 교육기관의 관리자와 교강사의 적극적인 참여를 유도하여, 사전 조사와 교육 효율성을 예측하고 이를 통해 체계적인 교육프로그램을 설계해야 한다고 하였다. 교육프로그램은 앞으로 행해진 계획된 내용들을 미리 나열시켜 교육생들이 교육내용들을 예측할 수 있도록 미리 체계화시켜 놓은 사전 교육내용이며(김병숙, 2022), 변화하는 산업사회에 적응하기 위한 기능인양성과 보급, 국가자격증 취득으로 인한 자기 계발 및 직업의 만족과 고용의 안정성, 산업체의 생산성 향상과 다기능 기술인 양성을 목표로 하고 있다(이송이, 2022). 특히 조리교육은 일반교육과는 달리 특수 분야의 전문교육으로 산업체에서 요구하는 지식을 이해하고 학습하여 다양한 기술 함양을 목표로 하고 있으므로, 전문 조리인 육성을 위한 조리 교육의 본질과 지식, 태도 등을 습득시키는 교육프로그램을 갖춰야 할 것이다(교육부, 2015).

조리교육의 특성상 이론 중심교육(content-based learning)과 대비 현장 중심(work-based learning) 교육으로(이동숙, 2018), 다양한 연구를 통한 프로그램의 개발로 변화되고 발전해야 할 것이다(이병수, 2018).

오늘날 코로나 팬데믹의 영향 중의 하나로 각종 분야의 영상들이 업로드 되고 있는 상황이다. 조리관련 영상 또한 다양한 주제로 꾸준히 활성화 되고는 있지만, 조리교육 현장을 살펴보면 산업현장에서 발생할 수 있는 다양한 변수에 대비하고 현장에서 원하는 요구와 상황에 대체할 수 있는 능력과 태도, 전문적인 지식과 기술을 함양할 수 있는 교육프로그램의 개발에 관한 제공은 다소 부족하고 적시적이지 못한 것이 현실이다. 지속해서 최신의 정보를 제공함으로써 급변하는 사회현실에서의 다양성을 갖춘 프로그램의 개발로 바람직한 조리교육이 실현되도록 가치 있는 프로그램개발을 위해 부단히 노력해야 한다고 할 수 있다.

본 연구에서는 선행연구(김병숙, 2022; 김세환, 2018; 오순환, 2015, 교육



부, 2015)를 바탕으로 교육프로그램을 “교육생에게 전문지식습득과 기술 향상에 필요한 체계적이고 현장에서 즉각 활용할 수 있으며 교육생의 급변하는 요구를 충족할 수 있도록 하는 차별성 있는 수준별 교육의 제공”으로 정의하였다.

#### 2.2.2.2 교육환경

인간은 무한한 성장 가능성을 가지고 있으며, 그러한 가능성은 교육을 통해 성장하며 능력을 만들 수 있고, 교육을 통해 사회적, 도덕적, 신체적, 지적 성장을 경험하게 된다. 이런 의미에서의 교육은 곧 환경의 작용이라고 말할 수 있으며(이명숙, 2010), 교육환경은 인간에게 교육적으로 긍정적인 영향을 미치거나 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 교육환경의 사전적 의미를 찾아보면 “교육하거나 교육받는 주위의 조건 또는 사회적 상황으로 인간에게 학문적으로 긍정적인 영향을 미치는 외적 조건, 자극, 상황 등을 뜻하는 것”으로 물리적 환경, 비물리적 환경으로 구분하였다(네이버 국어사전). 교육과 관련한 물리적 환경은 건물, 토지, 각종 훈련시설 및 훈련 장비와 기구 등 제반 시설을 말하며, 비물리적 환경은 가치관, 태도, 습관, 규범, 생활양식을 기초로 하는 문화적 생활환경으로 무형적 환경을 의미하며(서울대학교 교육학 용어사전, 1981; 윤선정, 2022), 인위적으로 만들어진 물리적인 환경, 특히 시설과 관련된 환경으로 서비스가 창출되는 기업과 고객 사이에 상호작용이 발생하는 물리적 공간을 의미한다(Bitner, 1992; 문재정, 2021).

김병숙(2022)의 연구에서는 교육환경을 교육목적을 달성하기 위하여 교육적으로 긍정적인 영향을 주어 학습효과를 증진 시킬 수 있는 것으로 정의하였으며, 교육환경의 구성 요인을 교·강사 수준, 교육프로그램, 물리적 환경, 교육 서비스로 구성하였다. 또한 교육기관의 외부환경과 교육매체, 교육프로그램, 강사의 수준 등 전반적인 교육훈련의 환경을 의미하며, 교육기관의 위치와 쾌적성, 청결성 등 각종 시설이나 기구 등의 제반 시설 포함, 교육기관의 신념과 비전, 강사의 역량, 훈련기관의 경영이념과 전 직원의 태도 등 물리적인 환경과 인적서비스도 교육환경에 속한다고 설명하였다(강유임, 2021).



박은정(2018)은 조리교육기관에서 교육생에게 제공되는 시설을 포함하여 교육서비스 등 유·무형 환경의 긍정적인 영향으로 정의하였으며, 윤선정(2022)은 물리적 교육환경은 교육생들이 교육기관을 선택하는 데 영향을 미친다고 하였으며, 교육환경이 사회적이며 물리적인데, 물리적 조건은 인간이 살아가는 데 필수적이기 때문에 사회적 조건과 더불어 물리적 조건은 학습자의 교육환경을 파악하는 중요한 역할이 될 수 있다고 하였다(정재훈, 2020).

김진홍(2018)의 연구에서는 교육환경의 개념을 교육받는 모든 학습자에게 교육적으로 더 바람직한 영향을 미치는 물리적, 비물리적 환경으로 학습자들의 학습효과를 증진할 수 있고, 교육내용과 목적에 적합한 조리교육기관에서 제공되는 기능적 품질과 기술적 품질 등의 전반적 환경이라고 하였다.

본 연구에서는 실습이 중심이 되는 조리 교육 특성을 고려하여 여러 선행 연구(김병숙, 2022; 윤선정, 2022; 강유임, 2021; 문재정, 2021; 박은정, 2018; 김진홍, 2018)를 바탕으로 “교육생이 실습을 진행하면서 교육의 만족도와 긍정적인 효과를 증진 시킬 수 있는 물리적 환경(실습실의 시설이나 기자재, 교재와 식자재, 환기와 조명 등)과 교육기관의 인적서비스로 구분하여 교육환경이라 정의하였다.

#### 2.2.2.3 교·강사의 역량

역량이란 “어떤 일을 해내는 힘”으로 능력, 실력, 힘 등과 유사한 개념(표준국어대사전)으로, 교사와 강사의 일반적인 차이는 특정 자격의 보유기준에 따라 다르며 훈련 교사의 자격이 있는 경우를 교사, 그렇지 않은 경우를 강사라 지칭하며 직업훈련에 종사하거나 사설학원에 종사하는 교사와 강사를 합쳐 교·강사로 정의하였다(김주영, 2019). 교·강사에게 어떠한 역량이 필요할지는 교·강사 업무에 달려 있다고 하겠다. 직업능력평가원(2016)에 의하면 훈련생과의 친밀한 관계를 유지하기 위한 지속적인 관리와 대화를 통한 친밀한 관계 유지가 훈련 교·강사가 해야 할 중요한 일이며, 책임감과 더불어 체계적인 학생 관리와 특정 영역의 전문지식을 갖춘 훈련 교·강사의 서비스가 훈련생의 교육 만족에 긍정적인 평가를 주게 되며, 이는 곧 훈련기관의 인지도가

높아지며 전문지식을 습득할 수 있는 우수한 직업훈련기관으로 사람들이 인식하게 될 것이라고 하였다(강유임, 2021). 직업훈련 강사는 다양한 기능이나 역할을 담당하게 되므로 갖추어야 할 전문적인 지식 외에도 성품이나 올바른 언어의 사용, 교육적인 철학, 끊임없는 교육적 지식의 변화를 추구하는 바람직한 강사로 설명하였으며(김병숙, 2022), 교·강사는 교육생들과 즐거움, 슬픔 등 감정들도 공유하며 교육생들의 교육 방법에 대해 생각하고 배려하는 자세와 포용력을 가져야 한다고 하였다(윤선정, 2022). 이는 교·강사와 교육생들의 상호 관계에 있어 매우 중요한 자세로서 결국에는 교육성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 볼 수 있다. 강유임(2021)은 전문 교·강사의 역량으로 우수한 교육 서비스를 제공하여 교육훈련 성과를 극대화할 수 있는 능력이라고 하였다. 또한 강사의 행동, 언어, 표정 등은 모두 교육 참가자에 영향을 주기 때문에 조리교육기관의 교·강사로서의 사명감 역시 중요시해야 하며 바람직한 교·강사의 항목으로 조리지식과 조리 기술의 전문성, 언어 구사 능력, 친절성 등이라고 하였다(김진홍, 2018).

Eden & Ravid(1982)는 교육훈련의 가장 중요한 요소로 교·강사의 능력을 제시하였는데, 교·강사는 교육생의 학습 의욕을 일으키고 학습에 대한 공포를 없애주는 역할을 하고 있다고 하였다. 즉, 교·강사는 교육생에게 교육의 중요성을 강조하고 학습 분위기를 조성할 수 있도록 매우 중요한 역할을 한다. 따라서 교육 만족도의 성공 여부에 있어 교·강사의 역할은 매우 중요한 것으로 알려져 있다(OECD, 2000). 교육기관에서 교·강사는 경영자의 기관 운영 목적 달성에도 이바지해야 하며, 교육생의 요구에도 부응해야 한다. 이를 효과적으로 달성하기란 쉽지 않다(최수미, 2021). 교·강사는 교육생의 목표 달성을 위해 교육생이 교육에 몰입하여 만족할 수 있는 체계적인 강의법의 개발과 보수교육을 통한 전문성 향상과 효과적인 교수법 등 방안을 계속해서 고안해야 할 것이다.

본 연구에서는 선행연구(김병숙, 2022; 윤선정, 2022; 최수미, 2021; 김진홍, 2018)를 바탕으로 조리교육기관의 교·강사는 “교육생들의 목적 달성을 위해 필요한 지식과 적응 기술을 가르치는 역할자로서 교육생이 교육내용을 이해할 수 있도록 적합한 정보를 마련하고, 피드백을 통한 충고와 제안을 제

시하거나, 교육자가 스스로 선택에 대한 대안과 그 결과를 구별하게 하며, 문제해결 기술을 가르칠 수 있으며, 교육생이 교·강사에게 요구하는 교육상황에서 인지되는 전문적인 지식과 교·강사의 사명감을 갖추고 나아가 교육생과의 유대관계를 재고할 수 있는 능력의 정도”를 교·강사의 역량으로 정의하였다.

### 2.2.3 교육서비스품질의 선행연구

교육기관의 질적 개선을 위한 교육서비스품질에 관한 연구는 현재까지도 학교나 학원 등의 교육기관을 대상으로 다양하고 폭넓게 이루어지고 있다(김민교, 2020). 교육서비스품질에 관한 많은 선행연구는 교육서비스품질은 서비스의 일반적인 특성과 일치한다고 하였다. 서비스의 일반적인 특성으로는 교육서비스는 무형적 성격으로 손으로 만지거나 눈으로 볼 수 없으며, 일정한 형태로 보존할 수 없고, 교육상황에 따라 교육서비스가 달라지는 이질성을 갖고 있으며, 교육상황이 종료하면 서비스도 종료함으로 소멸성의 특징도 포함하고 있다. 또한 서비스 제공자와 수혜자가 동시에 존재해 그 관계를 분리할 수도 없는 동시성을 포함하고 있다(강성, 2011; 이형준, 2019; 김명검, 2021). 또한, 조리교육 서비스품질과 교육 만족도의 연구에서 교육서비스 품질을 유형성, 반응성, 확신성 등을 포함하여 분석 결과 유형성, 반응성은 교육만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 교육서비스품질에 만족하게 되면 교육 만족도가 높아지게 되는 것을 확인하였다(권영국·김영중(2018). 이송이(2022) 역시 “조리교육기관의 교육 서비스품질과 학습 전이, 학습자 만족의 영향 연구”에서 서비스의 일반적인 특성으로 유형성, 신뢰도, 확신성, 공감성, 반응성으로 교육 서비스품질의 하위요인을 5가지로 제시하였다. 그녀의 연구에서의 교육서비스품질의 구성요소의 본질 또한 서비스의 특성을 포함하고 있으므로 5가지 요인의 정의를 먼저 살펴보면, 첫째 유형성은 장비, 인력 등과 같은 물리적 환경으로 정의하였고 둘째 신뢰도는 약속된 서비스를 믿음직스럽게 제공해주고 문제를 정확히 해결할 수 있는 능력을 의미하며, 셋째 확신성은 서비스 제공자의 능력, 신뢰, 지식, 예의 등을 의미하는 것으로 이와 같은 서비스를 제공해주는 것이라고 정의하였다. 넷째 공감성은

고객에 대한 배려와 개인적인 친밀감으로 설명하였으며. 다섯째 반응성은 서비스를 즉시 제공해 줄 수 있는 태도나 의지로 정의하였다. 연구에서 실증분석 결과 유용성, 신뢰도, 확신성, 공감성, 반응성 5가지 변수가 높으면 학습전이, 학습자 만족에 모두 긍정적인 영향을 주는 것을 확인할 수 있었다. 김진숙(2021)의 “조리학원의 교육 서비스품질이 교육 만족도에 미치는 영향”의 연구에서는 교육 서비스품질의 하위요인을 공감성, 반응성, 신뢰도, 상호작용성, 물리적 환경 5가지로 구성하였으며, 신뢰도, 반응성, 상호작용성, 물리적 환경은 교육 만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것을 확인할 수 있었으며, 신뢰도와 물리적 환경이 높게 나타나면 교육 만족도에 미치는 영향이 긍정적인 것으로 볼 수 있으며, 교육 서비스품질의 구성 요인은 교육기관의 특성, 교육 서비스 학생의 특성, 측정 방법의 관점에 따라 다양하게 나타날 수 있으며 구성요소 역시 다양성을 반영한다고 하였다(배신영, 2020).

김희수(2022)의 연구를 살펴보면 교육서비스품질의 대표적인 변수로 제시되는 프로그램, 강사자질을 포함하여 수강료, 외적 서비스와 서비스의 공정성으로 5가지 요인으로 제시하였으며, 프로그램, 강사자질, 외적 서비스, 서비스 공정성은 교육성과 및 추천 의도에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 전언희(2019)의 “조리교육기관의 참여 동기가 교육 만족 및 참여 지속 의도에 미치는 영향”의 연구를 통해 강사의 자질, 메뉴 활용도(프로그램), 강의시설과 접근성(물리적 환경), 교육비, 영역으로 구분하여 연구한 결과 통계적으로 교육 만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 즉 모든 변수가 교육 만족과 참여 지속 의도에 높은 수준임을 알 수 있었다. 김호겸(2020)의 연구 “조리 관련 직업전문학교의 학생들이 지각하는 교육 서비스품질이 학습전이와 자발적 행동 의도에 미치는 영향”에서는 교육 서비스 품질을 강사의 자질, 강의프로그램, 교육환경 및 교육 서비스로 하위변수를 구성하여 조사 및 분석하였는데 강사의 자질은 부(-)의 영향으로 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났는데, 이는 교육생들이 배우고 학습한 내용을 자신의 직무에 적용하거나 활용하려는 의지가 없는 것으로 판단되며, 즉 동기부여가 되지 않는다면 체계적인 교육프로그램일지라도 효과가 있을 수 없기 때문이라 주장하였다. 더불어 강의프로그램, 교육환경 및 교육 서비스는 실증분석을 통해

학습 전이에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 강의프로그램, 교육환경 및 교육 서비스에 관해 지각된 수준이 높을수록 학습 전이도가 높아진다는 것을 보여주었으며(안해경, 2021), “조리교육기관의 교육서비스품질이 교육 만족과 재수 강 의도에 미치는 영향”의 연구에서는 교육생들이 교육 일정 등의 강의 시간과 교육목표 일치 여부 보다는 강사의 자질과 교육장의 물리적 환경, 다양한 교육프로그램 등을 중요하게 인지한다는 것을 확인할 수 있었다. 즉 강사의 자질과 물리적 환경, 교육프로그램은 교육 만족에 유의한 영향을 주는 것으로 확인할 수 있었다(서연실, 2021).

최수미(2021)의 연구에서는 강사자질, 교육시설, 행정서비스, 커리큘럼의 모든 요인이 교육성가에 유의미한 영향 관계가 있는 것으로 나타났으며, 이는 교육서비스품질과 교육기관의 충성도 관계에서도 긍정적 영향을 주어 교육생들이 교육기관의 재등록으로 충성도에도 유의한 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 허영주(2020)는 사실 조리교육기관의 교육 서비스품질의 하위요인을 강사 서비스, 강좌 콘텐츠, 행정서비스, 시설 서비스로 제시하여 교육 만족도에 미치는 영향을 실증 분석한 결과 강사 서비스는 교육 만족도에 부(-)의 영향으로 조리교육기관의 강사 서비스에 관한 기대치는 수강 전 이미 인지하고 있으므로 교육 만족도에 영향을 미치지 않은 것으로 판단하였으며, 강좌 콘텐츠, 시설 서비스, 행정서비스 모두 교육 만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 입증하였다(안해경, 2021). 그리고 “대학생 베이커리 교육훈련의 교수 능력, 교육환경, 교육내용과 취업 가능성 과의 영향 관계” 연구를 통해서 모든 변수가 대학생의 취업 가능성에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히, 교육환경, 교수 능력이 영향력이 매우 긍정적인 것으로 인식되었으며 이는 특정 교과와 전문적인 전공 교수위촉과 베이커리실습 훈련에 적합한 환경조성의 중요함 확실하게 인식시켜 준 결과라고 할 수 있다(김화주, 2018; 이인재·이창민, 2020).

양동휘·정해옥(2020)은 “외식전공 대학생들의 교육 서비스품질이 진로 결정 자기효능감과 진로 준비 행동에 미치는 영향에 관한 연구”에서 교육 서비스속성, 행정서비스 속성, 시설 서비스속성이 진로 결정 자기효능감에 유의한 영향을 미친다는 결과를 보고 하였다(성남행·김은정·이태원, 2021).

류인평·강동원·이재곤(2019)은 대학생의 교육 서비스품질이 전공 만족, 전공몰입의 관계를 알아보기 위해 교육 서비스, 행정서비스, 물리적 환경, 발전가능성을 독립변수로 선별하여 전공 만족을 종속변수로 살펴본 결과 모든 요인이 전공 만족에 유의한 것으로 나타났으며, 행정서비스는 매우 높은 수준으로 대학생들은 스스로 해결하기보다는 부족한 부분을 채워줘야 자기효능감을 느끼게 되고 이것이 진로 결정까지 영향을 미친다는 중요한 변수임을 입증하였으며(이인재·이창민, 2020), 이동숙(2018)의 “조리교육기관의 교육서비스품질이 교육 만족과 행동 의도에 미치는 영향”의 연구 결과에서는 강사의 자질과 교육내용이 교육 만족 간의 상관관계에서 유의한 정(+)의 관계로 검증되었다. 이처럼 교육기관을 대상으로 교육서비스 품질을 연구한 대부분의 선행연구에서 교육서비스 품질은 학생 만족, 교육 만족 등 교육성과에 긍정적인 영향을 미치는 것을 확인하였다(김호겸, 2020). 이와 같은 선행연구를 바탕으로 교육서비스 품질에 관한 선행연구를 아래 [표 2-5]와 같이 정리하였다.

[표 2-5] 교육서비스 품질의 선행연구

연구자	내용
이송이(2022)	교육 서비스품질 하위요인 유용성, 신뢰도, 확신성, 공감성, 반응성으로 제시하고 각각의 요인변수 가변 높은 수준으로 학습 전이, 학습자만족 모두 긍정적인 영향을 주는 것을 확인
김희수(2022)	프로그램, 강사자질, 수강료, 외적 서비스와 서비스의 공정성의 변수 측정 결과 프로그램, 강사자질, 외적 서비스, 서비스 공정성은 교육성과에 긍정적인 영향으로 나타남
김진숙(2021)	신뢰도, 반응성, 상호작용성, 물리적 환경은 교육 만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 신뢰도와 물리적 환경은 매우 높은 수준으로 교육 만족도에도 긍정적인 영향을 줌
서연실(2021)	교육 일정이나 강의 시간과 교육목표 일치 여부보다는 강사의 자질과 교육장의 물리적 환경, 다양한 교육프로그램 등을 중요하게 인지한다는 것을 확인



최수미(2021)	교육 서비스품질과 교육기관의 충성도 관계에서도 긍정적인 영향을 주고 있다는 것으로 보여 짐
김호겸(2020)	강사의 자질은 부(-)의 영향을, 강의프로그램, 교육환경 및 교육 서비스는 학습 전이에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타남
허영주(2020)	강사 서비스는 교육 만족도에 부(-)의 영향, 강좌 콘텐츠, 시설 서비스, 행정서비스 모두 교육 만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 입증
양동휘·정해옥(2020)	교육 서비스품질의 교육 서비스속성, 행정서비스 속성, 시설서비스속성이 진로결정의 자기효능감에 유의한 영향을 미친다는 연구 결과
전언희(2019)	강사의 자질, 메뉴 활용도(프로그램), 강의시설과 접근성(물리적 환경), 교육비, 영역으로 구분하여 연구한 결과 통계적으로 교육 만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타남
류인평·강동원·이재곤(2019)	교육 서비스, 행정서비스, 물리적 환경, 발전 가능성은 전공 만족에 유의한 것으로 나타났으며, 행정서비스는 진로 결정에 중요한 변수임을 확인
이동숙(2018)	강사의 자질과 교육 서비스는 상호작용이 있고, 물리적 교육환경 또한 교육기관의 재수강이나 추천 의도 구전 등의 행동 의도에 긍정적인 영향을 주는 것으로 분석함
권영국·김영중(2018)	교육 서비스품질을 유형성, 반응성, 혁신성 등을 포함하여 분석한 결과 유형성, 반응성은 교육 만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타남
김화주(2018)	교수 능력, 교육환경, 교육내용의 변수들 모두 대학생의 취업 가능성에 유의미한 영향을 미치며 교수 능력, 교육환경의 중요함을 인식

출처 : 선행연구 중심으로 논자의 재구성.

## 2.3 교육성과

### 2.3.1 교육성과의 개념

성과에 대한 사전적 의미는 어떠한 일이나 그 무엇을 이루어 낸 실적 또는 성취나 결실이라 할 수 있으며, 교육학에서는 어떤 상황에서 학습한 내용을 새로운 장면에 적용하거나 사용하는 것을 의미한다(오순환, 2015).

교육성과의 개념과 관련하여, 이예슬(2020)은 교육성과는 교육기관에 역할의 관점에 따라 교육효율성과 학교 효과 등의 개념과 같이 사용되기도 한다고 하였다. 교육성과의 개념에 관한 선행연구에서, Yssldyke(1998)는 개인과 제도적인 차원 모두에서 교육 경험 간 상호 작용의 결과로 교육성과를 설명하였고(이예슬, 2020), Astin(1993)은 교육목표 달성을 통하여 갖추게 되는 능력과 역량이라고 하였으며(김희수, 2022), Otter(1992)는 학생이 교육받은 결과로써 알게 되거나 할 수 있게 되는 것으로서 학생들에게 관찰되는 변화로 정의하였다(주영노, 2018). 광명신·한승주(2012)는 교육성과는 실현할 가치를 보는 관점에 따라 달라진다고 하였고, 이예슬(2020)은 교육성과를 교육을 통해 학생 개인의 자기 성장의 욕구가 충족되며 신체적, 정서적 기능의 향상이라고 설명하였다. 최낙영(2018)은 교육 참여 이후 학습자 개인이 교육과정 및 결과에 있어 주관적인 만족으로 욕구가 충족되고 긍정적으로 사회생활 능력이 향상되는 것이 교육성과라고 정의하였고, 박현정(2018)은 교육성과는 교육기관의 교육목적을 교육생들의 목표를 성취할 수 있도록 능력과 자질의 함양 의미하며, 원리와 문제해결 능력, 기능, 가치관, 태도나 신념 등 습득시키는 것에 일차적 목표가 있다고 주장하였다. 김희수(2022)는 교육성과를 교육에 따라 얻게 되는 교육생들의 인지적 성과와 열정과 만족도로 정의하였고, 손권배(2013)의 “학원 교육 서비스품질이 교육 서비스 성과에 미치는 영향”에 관한 연구에서는 학습한 내용을 다른 상황에서 적용하거나 사용하는 과정에서 어떤 결과를 가져왔는지 교육성과를 통해서 확인하게 된다고 하였다. 조리 교육의 교육성과와 관련하여 최수미(2021)의 “조리교육 서비스품질이 교육성과 및 교육기관의 충성도에 미치는 영향”의 연구에서는 교육을 이수하고



학습한 결과로 길러진 능력을 교육성이라 하였으며 지적성과와 기능적성과 심리적성과 사회적 성과로 제시하여 설명하였다. 지적성과란 조리 교육을 통해 학습한 전공 교과에 대한 이론적인 내용과 정보 취득이라 하였고 조리 실습 시 기자재의 올바른 사용의 가능성을 기능적 성과라 하였으며 조리 교육을 배움으로써 얻어지는 자신감이나 자부심, 인내력 등의 향상을 심리적 성과라고 하였고, 기능적 수행, 취업, 창업 등 현장에서의 학습 또는 실무적인 학습을 사회적 성과로 분류하여 정의하였다. 주영노(2018) 또한 교육성과를 학생이 교육받은 결과라 하였으며, 교육성과(학습성과)를 인지적 효과 정의적 효과로 구분하여 정의하였는데 인지적 효과는 전공 관련 지식과 전공 기초학습 기술, 특별적성, 학업성취와 학위취득, 직업적 성취 등 이고, 정의적 효과는 가치나 흥미, 자아개념과 태도, 신념 및 만족도, 지도성, 시민의식, 대인관계 등으로 구분하였다. 박현정(2018) 또한 조리 교육성과에 대해 조리에 대한 지식 습득과 조리 능력 향상 등의 지적 영역, 집중력 향상과 자부심 함양, 전공 분야의 정체성 정립 등의 심리적 영역, 자격증 취득과 전문적 기술 획득 등의 기능적 영역과 인맥 형성과 조직 구성원으로서 역할 수행과 지도력 발현 등의 사회적 영역으로 구분하였다. 더불어 교육목적을 무엇으로 보는가에 대한 시각에 따라 교육성과의 다양한 관점이 있으며, 학교교육을 통한 단순한 성과뿐 아니라 학교와 가정을 통해 경험하는 모든 경험을 교육성과라고 정의하였으며, 인지적성과와 정의적성과로 제시하여 정의하였다(홍혜영, 2022).

오세은(2011)은 교육을 통한 지적 영역 지식의 축적, 정보의 습득에 관련된 이론적인 성과라고 하였고(최수미, 2021), 기존에 제시된 교육성과에서 더 나아가 자기주도 학습 역량과 더불어 창의 학습 역량까지 포괄하는 의미로 교육성과를 설명하였다(임현정, 2011). 한편 천정효(2022)의 “프랜차이즈 교육 시스템이 교육성과 및 가맹점 경영성과에 미치는 영향”의 연구에서는 교육성과에 대해 기업의 교육 훈련과정에 대한 교육 참가자의 만족도와 직무수행에 따라 생산성 향상의 측정으로 교육성과를 도출할 수 있다고 하였다. 이처럼 교육성과의 개념은 적용 대상이나 범위에 따라 다양하게 정의되고 있어 획일적으로 정의하기 어렵다.

본 연구에서는 선행연구(김희수, 2022; 홍혜영, 2022; 주영노, 2018; 박

현정, 2018, 최낙영, 2018)의 내용들을 참고하여 교육성과를 “교육을 통해 이루어진 총체적인 결과물로 교육을 이수하고 학습한 결과 얻어진 인지적 성과와 교육생 스스로 느끼는 자신감, 만족감 등의 교육효과, 교육 만족”으로 정의하였다. 교육성과의 개념에 대한 선행연구를 아래 [표 2-6]과 같이 정리하였다.

[표 2-6] 교육성과의 개념

연구자	내용
김희수(2022)	교육에 따라 얻게 되는 교육생들의 인지적 성과와 열정과 만족도
홍혜영(2022)	학교와 가정을 통해 경험하는 모든 경험으로 인지적 성과와 정의적 성과로 구분
최수미(2021)	교육을 이수하고 학습한 결과로 길러진 능력으로 지적성과와 기능적성과 심리적성과, 사회적 성과 등으로 구분
이예슬(2020)	교육을 통해 학생 개인의 자기 성장의 욕구가 충족되며 신체적 정서적 기능의 향상으로 교육기관에 역할의 관점에 따라 교육효율성, 학교 효과 등의 개념과 같이 사용
최낙영(2018)	교육 참여 이후 학습자 개인이 교육과정 및 결과에 있어 주관적인 만족을 통해 욕구가 충족되고 긍정적으로 사회생활 능력의 향상
박현정(2018)	교육생들의 목표를 성취할 수 있도록 능력과 자질을 함양으로 지적 영역과 심리적 영역, 자격증 취득과 전문적인 기술 획득 등의 기능적 영역, 사회적 영역으로 구분
주영노(2018)	학생이 교육받은 결과로 인지적 성과와 정의적 성과 등으로 정의
손권배(2013)	학습한 내용을 다른 상황에서 적용하거나 사용할 수 있는 것
오세은(2011)	교육을 통한 지적 영역의 지식 축적, 정보의 습득과 관련된 이론적인 것에 대한 성과
임현정(2011)	자기주도 학습 역량, 창의 학습 역량까지 포괄하는 의미
Yssldyke(1998)	개인과 제도적인 차원 모두에서 교육 경험 간 상호 작용의 결과

Astin(1993)	교육목표 달성을 통하여 갖추게 되는 능력과 역량
Otter(1992)	학생이 교육받은 결과로써 알게 되거나 할 수 있게 되는 것으로서 학생들에게 관찰되는 변화

출처 : 선행연구 중심으로 논자 재구성.

### 2.3.2 교육성과의 선행연구

김희수(2022)는 교육기관을 통해 교육받을 때 교육성과가 높으면 수강생은 이를 만족하고 다시 수강하거나 주변의 지인들에게 추천을 기대해 볼 수 있다고 하였다. 교육의 특성상 교육 기관별 교육 서비스의 내용과 품질에 있어서 차이를 보이게 되고, 강사의 역량, 외적 서비스 등에 대한 총체적인 수강 평은 만족으로 이어지고 이런 심리적 상태가 교육 서비스를 재수강하거나 지인들에게 추천하게 된다고 하였다. 교육기관이 교육생에게 필요한 다양한 지식과 전문적인 기술, 정보 등을 받은 교육생들은 본인이 기대했던 것보다 긍정적일 때 만족을 느끼게 되며 반대로 본인의 기대감에 미치지 못할 경우는 불만족을 표현하게 된다고 하였으며(박은정, 2018), 학습에 대해 불만족감은 자퇴, 편입, 미수강, 중도 포기와 같은 방법을 모색하게 되고 학습에 대해 만족감이 강할 때는 교육기관(대학)에서 느끼는 자부심이나 긍지로 표현된다고 하였다(박소라, 2020).

최수미(2021)의 “교육성과에 대한 교육기관의 충성도에 관한 연구”에서 실증분석을 통해 지적성과는 정(+)의 영향으로 기본지식의 습득과 기초 실무에 대해서는 매우 높은 수준을 보였는데, 이는 교육을 통해 기본지식을 충분히 습득했음을 보여준다. 커리큘럼은 지적성과에 더 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났는데 이는 이론 수업의 자료 등이 중요하고 이를 뒷받침해줄 인프라의 중요함을 증명한 것이다. 박선미(2011)는 교육생들의 만족도가 높으면 이는 곧 직업에 대한 흥미로 연결되어 흥미가 더 높아지고 더 많은 정보를 배우고자 하는 동시에 진로에 대한 확신도 높은 것으로 나타난다고 하였다(강혜정, 2022). 또한 강사의 적극적인 노력, 전문적인 지식이나 기술, 수준을 고려한 개별지도, 강의내용, 표현법, 교보재 활용 등이 교육생들에게 만족

감을 부여하며 다양한 커리큘럼을 포함하여 취업, 창업에 도움 되는 내용 구성, 최신 지식이나 기술 등의 내용이 반영된 프로그램 또한 교육 만족에 긍정적인 영향을 미치며, 결과적으로 교육생의 만족도에 따라 교육성과에도 유의한 정(+)의 영향을 미친다고 하였다(이동숙, 2018).

최정윤·이병식(2009)은 “대학생의 학습성과에 대한 영향요인 탐색의 연구”에서 교육성과의 일부 영역으로 학습의 결과로 수반되는 개인의 변화 등으로 볼 수 있으며(김희수, 2022), 대학생들의 학습성과가 높은 수준이면 교육성과 즉 교육 만족도에도 긍정적으로 나타난다고 하였는데, 학습성과는 인지적 영역과 비인지적 영역으로 분류되며, 인지적 영역으로는 학문의 지식, 비판적 사고력 등 고차원적인 사고능력이며, 비인지적 영역에서는 가치관, 태도, 자아 개념 등의 능력으로 설명하였다(조소영, 2020).

이에슬(2020)의 “학생 만족이 교육성과에 미치는 영향 연구”에서는 학생 자신의 자아 성취감이 높아지면 교육성과에 유의미한 영향을 미치는 것을 확인할 수 있었으며, 전반적으로 교육성과를 높이기 위해서는 교육시설과 휴식 공간 등 물리적 환경이 쾌적해야 하며, 학생의 성적향상을 위해 강사는 수업의 질을 향상하는 것이 교육성과를 높이는 방안이라고 제시하였다(주영노, 2018). 오세은(2011)의 “커피 교육 선택속성의 중요도와 만족도에 따른 교육성과의 연구”에서는 환경적 요인, 프로그램, 교육기관, 교육자, 부가적 특징의 5가지 요인으로 교육성과를 분석 결과 유의한 영향 관계가 있음을 입증하였다. 5가지 요인 중에서 교육기관이 심리적 성과, 지적성과, 기능적성과 모두 유의한 영향 관계가 있음을 입증하였다. 즉 교육기관을 중요하게 생각할수록 교육성과가 역시 높아지는 것으로 분석하였다. 한편 이초아(2014)는 “서비스 아카데미교육 서비스품질이 교육성과 및 교육 만족도에 미치는 영향”의 연구에서 교육성과의 측정항목에 현재의 성과와 앞으로의 성과에 대한 기대에 대한 측정도 포함했으며, 개인의 성장 기대감과 동료의 인정에 대한 기대감, 개인의 만족도, 타인의 인정, 개인적인 취약점을 보완하고, 학생들의 반응과 소감도 교육성과에 포함해야 한다고 주장하였다(임영선, 2019).

다음 [표 2-7]은 교육성과에 관한 선행연구를 정리한 표이다.

[표 2-7] 교육성과의 선행연구

연구자	내용
김희수(2022)	교육기관을 통해 교육받을 때 교육성과가 높다면 수강생은 이를 만족하고 다시 수강하거나 주변의 지인들에게 추천을 기대해 볼 수 있다고 함
최수미(2021)	교육성과에 대한 교육기관의 충성도에 관한 연구 결과 지적성과는 정의(+)의 영향으로 기본지식의 습득과 기초 실무에 대해서는 매우 높은 수준을 보인 것으로 분석
이예슬(2020)	학생 자신의 자아 성취감이 높아지면 교육성과도 높은 수준임을 강조
박은정(2018)	다양한 지식과 전문적인 기술, 정보 등을 받은 교육생들은 본인이 기대했던 것보다 긍정적인일 때 만족을 느끼게 된다고 함
이동숙(2018)	강사의 적극적인 노력과 전문적인 지식과 기술, 개별수준을 고려한 지도, 강의내용 및 표현법, 교보재 활용 등이 교육생들에게 만족감을 부여함
주영노(2018)	교육성과를 높이기 위해서는 교육시설과 휴식 공간 등 물리적 환경이 쾌적해야 하며, 학생의 성적향상을 위해 강사는 수업의 질을 향상하는 것이 교육성과를 높이는 방안으로 제시
이초아(2014)	개인의 만족도, 타인의 인정, 개인적인 취약점을 보완하고, 학생들의 반응과 소감도 교육성과에 포함해야 한다고 주장
오세은(2011)	환경적 요인, 프로그램, 교육기관, 교육자, 부가적 특징의 5가지 요인으로 교육성과를 분석 결과 유의한 영향 관계가 있음을 입증

출처 : 선행연구 중심으로 논자의 재구성.

## 2.4 서비스 관계몰입

### 2.4.1 서비스 관계몰입의 개념

몰입(Commit men)의 사전적 의미는 감정적 또는 인지적으로 특정 행위 과정에 빠지는 느낌으로, 타인, 집단, 또는 조직과의 관계를 포함하고 있으며, 일반적인 마케팅 분야에서는 고객과 기업 간의 상호 관계와 지속성으로 설명한다(김지혜·최우석, 2013). Csikszentmihalyi(1990)의 저서 ‘몰입의 즐거움’에서는 몰입을 “머릿속의 생각과 목표, 행동 등 모든 정신이 하나로 통일되는 상태이며(몰입의 즐거움, 해냄, 2021), 자신이 모든 것을 다 쏟아내는 경험으로 느끼는 감정 상태로 온전히 몰두할 수 있는 것이라 하였다(김원호, 2016).

몰입의 개념은 과거에는 크게 주목받지 못하였으나 최근 여러 학문 분야에서 광범위하게 연구되고 있으며(임대혁·김성남, 2018), 신혜진(2015)은 관계 몰입에 대해 교환 구성원 간의 관계를 지속하고자 하는 의지로 정의하였으며, 관계 몰입은 미래지향적인 개념으로(박명경, 2017), 신뢰와 함께 관계마케팅에서 중요한 핵심 요인으로, 여러 분야에서 많은 학자에 의해 정의되었다(이강재, 2019).

이미균·김동준(2017)의 연구에서는 애착을 두고 심리적으로 지속적인 관계를 유지하고 즐거움과 행복감을 유지하는 정도를 관계몰입이라 정의하였고, 이강재(2019)는 애착심과 즐거움, 편안함, 좋은 이미지 등 지속적인 유대관계를 바탕으로 상호거래 관계에서 깊은 관계의 정도와 장기지향적인 관계를 유지하기 위한 바램이라고 하였다. 손권배(2013)는 한 개인이 어떤 행위에 구속되고 그 행위를 통하여 자신의 활동과 관계를 유지 시켜주는 신념의 정도를 관계 몰입이라 하였고, 박명경(2017)의 연구에서는 대학 평생 기관과 기관을 이용하는 학습자와의 상호서비스 제공은 학습자가 심리적 애착 형성의 정서적 몰입으로 구분하여 정의하였다. 이와 같은 정서적 몰입은 교육기관의 만족도로 이어져 재등록이나 구전 등의 긍정적 효과를 나타낼 것이라고 하였다(김지숙, 2014).

김희수(2022)는 몰입의 상태는 하고자 하는 행동과 의식이 일치하거나 혹은 확실한 목표에 가까이 접근하면서 보람을 얻는 경우라고도 볼 수도 있으며, 또는 일상생활에서 나타날 수 있는 일종의 심리상태로 몰입에 대한 경험은 자기 목적적 특징을 가지고 있다(김두기, 2011). 이에 관계 몰입을 내적동기와 관련된 즐거움이 많을수록 더욱 깊게 몰입하며 어떠한 행동에 관여하여



참여의 지속성, 기다림, 정보를 얻고 우선적인 관심으로 어떠한 행동에 관여하여 참여의 지속성, 기다림, 정보를 얻고 우선적인 관심을 가지는 마음 상태의 정도라고 하였으며, 관계 몰입은 학원의 경영성으로 나타난다고 볼 수 있다고 하였다(김희수, 2022).

Morgan & Hunt(1994)에 의하면 몰입된 사람은 상대방과의 관계가 가치 있게 여겨져 계속해서 관계가 지속된다고 확신하는 것으로 설명하였고, 몰입을 다차원적으로 분류하여 정서적 몰입, 계산적 몰입으로 연구하였다(이미균·김동준, 2017). 정서적 몰입이란 기업이나 개인에 한정적으로 정서적 애착에 초점을 두고 즐거움과 행복감과 관련 있으며, 계산적 몰입은 상대방과의 관계로부터 얻을 수 있는 혜택과 관계 종료 시 손해 등을 고려하여 관계를 유지하는 것이라 하였으며(Gruen, 2000), 관계 몰입에 관한 선행연구에서 최정예(2018)는 서비스의 제공자와 사용자 간의 감성적 유대에 근거한 관계에 대해서 소비자가 가지는 장기적 지향성으로 관계 몰입을 설명하였다. 감정적 몰입은 소비자에게 혜택을 주는 행동을 강화하려는 특성으로(Meyer, J.P. & Herscovitch, L., 2001), 이는 감정적 몰입을 느끼는 수준이 높을수록 좀 더 긍정적인 고객 충성도를 보일 수 있다(최정예, 2018). 따라서 정서적 몰입은 기업과 고객 사이의 심리적인 애착이나 해당 기업을 지속해서 이용하고자 하는 의지를 형성하게 한다(Bansaletal, 2004). 이 또한 기업과 고객 사이의 심리적 애착이나 호의적이거나 긍정적인 감정의 상태의 정서적 몰입으로 고객을 기업의 충성고객으로 장기간 지속될 수 있도록 하는 중요한 역할을 하며, 기업은 고객이 지각하는 시간과 노력 비용에 대한 혜택과 직원과의 관계에서 얻는 이득 등은 계산적 몰입에 해당한다고 하였다(서혜원, 2021). 즉, 관계 몰입은 상호 관계에 애착과 즐거움을 둔 개념으로 상대에 대한 호의적인 애착 정도로 개인의 정서적 애착 개인적의미를 부여하여 자발적인 애착심과 호의적 감정으로 장기적 관계 희망 등이 포함된다고 할 수 있다(김지혜, 2012; 서혜원, 2021). 계산적 몰입은 상호 관계의 이해관계를 벗어날 때 발생하게 되는 경제적, 사회적 비용에 기초를 둔 애착의 정도이며(서혜원, 2021), 발생 비용에 바탕을 둔 지속적 몰입(Bansalet, 2004), 그리고 의무에 바탕을 둔 규범적 몰입으로 분류하여 제시하였다(최정예, 2018).

한편 관계몰입은 기업과 고객 사이의 심리적인 애착이나 해당 기업을 지속해서 이용하고자 하는 의지를 형성하게 하는데(Bansalet, 2004), 이는 감정적 몰입을 높게 느끼는 고객일수록 좀 더 긍정적인 고객 충성도를 보일 수 있다(최정예, 2018). 이처럼 기업과 고객 사이의 심리적 애착이나 호의적이거나 긍정적인 감정의 상태로 관계 몰입을 정서적 몰입으로 설명하였다(서혜원, 2021).

본 연구에서는 선행연구(김희수, 2022; 이미균·김동준, 2017; 박명경, 2017; 손권배, 2013)를 바탕으로 서비스 관계 몰입을 “교육기관에서 교육 서비스를 제공하는 교육생과 기관, 경영자, 행정직원, 교·강사의 관계에서 가치가 있는 관계를 유지하는 감정적 애착 정도와 즐거움이 많을수록 더욱 깊게 몰입하며 어떠한 행동에 관여하여 참여의 지속성, 기다림, 정보를 얻고 우선적인 관심을 가지는 마음 상태의 정도”로 정의하였다. 서비스 관계몰입의 개념에 대한 선행연구를 다음 [표 2-8]과 같이 정리하였다.

[표 2-8] 서비스 관계몰입의 개념

연구자	내용
김희수(2022)	내적동기와 관련된 즐거움이 많을수록 더욱 깊게 몰입하며 관심을 가지는 마음 상태의 정도
서혜원(2021)	기업과 고객 사이의 심리적 애착이나 호의적, 또는 긍정적인 감정의 상태
이강재(2019)	애착심과 즐거움, 편안함, 좋은 이미지 등 지속적인 유대관계를 바탕으로 상호거래 관계에서 깊은 관계의 정도와 장기지향적인 관계를 유지하기 위한 바람
최정예(2018)	서비스의 제공자와 사용자 간의 감성적 유대에 근거한 관계에 대해서 소비자가 가지는 장기적 지향성
이미균·김동준(2017)	애착을 두고 심리적으로 지속적인 관계를 유지하고 즐거움과 행복감을 가지는 정도
박명경(2017)	교육기관과 기관을 이용하는 학습자와 미래지향적인 바람



신혜진(2015)	교환 구성원 간의 관계를 지속하고자 하는 의지
손권배(2013)	한 개인이 어떤 행위에 구속되고 그 행위를 통하여 자신의 활동과 관계를 유지 시켜주는 신념의 정도
김지혜·최우식(2013)	고객과 기업 간의 상호 관계와 지속성
김지혜(2012)	상호 관계에 애착과 즐거움을 둔 개념으로 상대에 대한 호의적인 애착 정도이며 장기적 관계 희망 등이 포함
Bansalet(2004)	업과 고객 사이의 심리적인 애착이나 해당 기업을 지속해서 이용하고자 하는 의지

출처 : 선행연구 바탕으로 논자의 재구성.

#### 2.4.2 서비스 관계몰입의 선행연구

몰입은 성공적인 장기 관계를 확보하는데 핵심적인 사항으로 몰입에 관한 연구는 1990년대 이후부터 당사자들 간의 성공적인 장기적 교환 관계의 개념들에 초점을 두고 연구하기 시작하였다(손권배, 2013).

서비스 관계몰입의 가장 최근의 논문에서 김희수(2022)는 교육 서비스품질(프로그램, 강사자질, 수강료, 외적서비스, 서비스 공정성요인)이 서비스 관계 몰입에 미치는 영향 관계를 규명하였다. 그 결과 통계적으로 수강료는 서비스 관계 몰입에 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났으며, 교육 서비스 성과와 관계적 혜택의 관계에서 관계 몰입이 미치는 인과관계 가설을 통해 검증되었으며, 교육서비스 성과와 관계적 혜택의 관계에서 유의한 영향을 미치는 것을 확인할 수 있다. 즉 학원이 제공하는 교육서비스에 대한 교육서비스 성과의 만족이 믿음으로 학원을 지속해서 이용할 뿐만 아니라 관계적 혜택을 통해 타인에게 추천하고자 하는 구전의 효과도 긍정적으로 생각해 볼 수 있다. 손권배(2013)의 “학원의 교육 서비스품질이 교육 서비스 성과에 미치는 영향”의 연구 결과를 살펴보면 학원의 교육 서비스품질이 우수하면 학부모는 안심하고 자녀를 학원에 보내며 학원과의 관계가 친밀해지며 관심도와 애착 등 관계 몰입의 형성이 긍정적인 것으로 나타났는데 이 또한 학원은

학부모와 학생들에게 지속적인 관계를 유지하려고 노력하는 편으로 가장 높은 수준을 보였으며, 학원은 학부모와 학생들을 만족시키기 위해 최선을 다하고 있는 것이 확인되었으며, 김지숙(2014)의 연구에서도 교육서비스품질과 행동 의도, 학습자 만족과 행동 의도 간의 관계몰입의 매개효과 가설을 통해 모두 유의한 영향을 미친다고 나타났으며 교육기관과의 관계몰입이 높을수록 교육기관에 대한 재등록이나 긍정적인 구전 등의 행동 의도가 높은 수준임을 확인하였고, 교육서비스품질은 관계몰입을 통해 행동 의도에 영향을 미치기보다는 학습자의 만족을 통해 관계몰입이 높아진다는 것을 확인할 수 있었으며, 이는 학습자의 행동 의도에도 영향을 미치고 있음을 알 수 있었다. 신혜진(2015)은 관계몰입은 관계마케팅에서도 중요한 변수로 인식되고 있다고 하였는데, 이미균·김동준(2017)의 “항공사의 관계마케팅요인이 관계몰입 및 고객 만족에 미치는 영향”의 연구에서는 긍정적인 영향요인을 파악하여 항공사의 관계몰입이 고객 만족에 긍정적인 영향을 미치는 것을 검증하여, 항공사의 경쟁력 있는 강화방안을 제시하였으며, Morgan & Hunt(1994)의 연구에서는 성공적인 관계마케팅을 유지하기 위해 관계몰입과 신뢰가 중요한 근본적인 조건임을 설명하였다(WANG YU-HSIANG, 2022).

안지현(2022) 관계몰입을 지속적, 규범적, 감정적 몰입 등의 개념을 포함하여 관계몰입을 조절변수로 이용 만족과 관계지속의도 간의 조절 역할을 실증 분석하였고, 서혜원(2021)은 서비스품질이 관계지속의도를 높이는데 정서적 몰입이 중요한 매개 역할을 한다는 것을 주장하였으며, 고객지향적 서비스품질은 고객의 심리적 애착을 높여 관계를 지속하려는 의도 또한 높아지며 장기적인 관계가 도움이 된다고 느끼며, 긍정적인 구전효과를 기대할 수도 있다고 하였다. 그뿐만 아니라 정서적 몰입을 높이기 위한 다양한 심리적 애착을 중요시할 때 관계를 지속하려는 의도가 더욱더 높아지는 것으로 해석할 수 있다. 이 같은 서비스 관계몰입의 선행연구의 내용을 [표 2-9]와 같이 정리하였다.

[표 2-9] 서비스 관계몰입의 선행연구

연구자	내용
안지현(2022)	관계몰입의 개념을 지속적, 규범적, 감정적 몰입의 개념 포함
김희수(2022)	학원이 제공하는 교육 서비스에 대한 만족이 믿음으로 학원을 지속해서 이용할 뿐만 아니라 관계적 혜택을 통해 타인에게 추천하고자 하는 구전의 효과도 긍정적으로 생각해 볼 수 있음
서혜원(2021)	고객지향적 서비스품질은 고객의 심리적 애착을 높여 관계를 지속하려는 의도 또한 높아지며 장기적인 관계가 도움이 된다고 느끼며, 긍정적인 구전효과를 기대할 수도 있으며 다양한 심리적 애착을 중요시할 때 관계 지속 의도가 더욱더 높아지는 것으로 해석
이강재(2019)	지속적인 유대관계를 바탕으로 상호거래 관계에서 깊은 관계의 정도와 장기지향적인 관계를 유지
이미균·김동준(2017)	항공사와 관계 몰입이 고객 만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며 항공사의 경쟁력 있는 강화방안 제시
김지숙(2014)	교육기관과의 관계 몰입이 높을수록 교육기관에 대한 재등록이나 긍정적인 구전 등의 행동 의도가 높은 것으로 학습자 만족을 통해 관계 몰입이 높아진다는 것을 확인
손권배(2013)	교육 서비스품질이 우수하면 학원은 학부모와 학생들에게 지속적인 관계를 유지하려고 노력하는 편으로 학원은 학부모와 학생들을 만족시키기 위해 최선을 다하고 있는 것을 확인
Morgan & Hunt (1994)	성공적인 관계마케팅을 유지하기 위해 관계몰입과 신뢰가 중요한 요소임을 설명

출처 : 선행연구 중심으로 논자의 재구성.

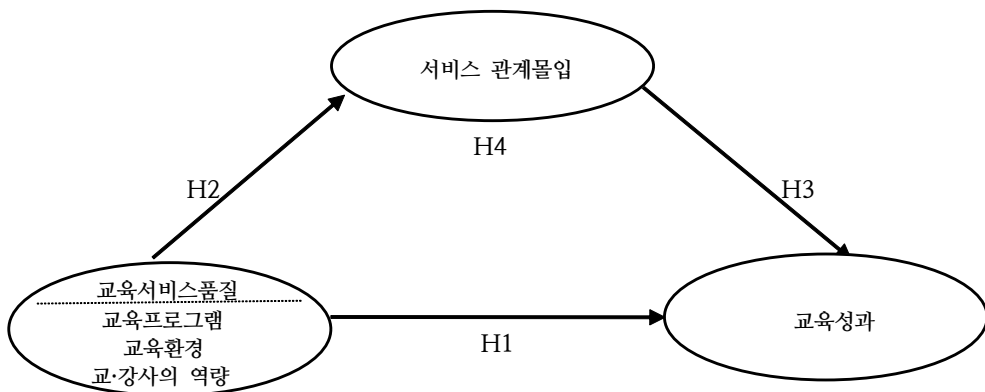
### Ⅲ. 연구 설계

본 장에서는 앞서 논의된 선행연구를 바탕으로 본 연구의 목적 구현을 위해 연구모델 및 연구가설 관계를 다음 [그림 3-1]과 같이 제시하였다. 조리교육기관에서 수강 경험이 있는 학습자를 대상으로 교육서비스품질이 교육성과에 미치는 영향에 대하여 서비스 관계몰입의 매개효과를 실증적으로 규명하고, 변수 사이의 매개효과를 파악하기 위해 적합한 연구모형을 설계하고, 여러 선행연구를 바탕으로 변수의 조작적 정의 및 연구가설을 수립하였다. 또한, 연구목적에 맞는 조사 방법을 사용하고 표본구성, 자료수집방법, 설문지구성의 제시와 통계학적 분석기법을 이용한 가설 검증을 실행하였다.

#### 3.1 연구모형 및 가설

##### 3.1.1 연구모형

조리교육기관의 교육서비스품질이 교육성과 및 서비스 관계몰입 간의 관계를 살펴보고자 한다. 아울러 조리교육기관의 교육서비스품질, 교육성과 간의 서비스 관계몰입이 어떠한 매개역할을 하는지를 분석하기 위한 것으로 선행연구를 바탕으로 연구모형을 도출하였으며, 다음 [그림 3-1]과 같다.



[그림 3-1] 연구모형

### 3.1.2 연구가설

변수의 각각에 유의한 영향 관계를 표시하는 것을 연구가설(hypothesis)이라고 한다. 가설은 변수들로 구성되어 변수 간의 관계를 진술하고 있어야 한다. 따라서 독립변수와 종속변수 간의 인과관계를 검증하기 위하여 조리교육기관에서 수강 경험이 있는 학습자를 대상으로 교육서비스품질을 통하여 교육성과에 미치는 관계를 검증하고자 실질적인 영향 관계를 규명해 보려 한다. 본 연구에서는 앞서 논의한 선행연구의 이론적 배경과 연구모형을 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

#### 3.1.2.1 조리교육기관의 교육서비스품질과 교육성과의 관계

교육기관의 교육서비스품질은 교육생의 교육성으로 나타나며 이는 만족도에 영향을 주고 있다. 이동숙(2018)의 “조리교육기관의 교육 서비스품질이 교육 만족과 행동 의도에 미치는 영향의 연구”에서는 교육 서비스품질의 하위요인을 강사의 자질, 교육내용, 교육 서비스로 구성하였다. 그중 강사의 자질요인이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 분석되었으며, 교육내용과 교육 서비스는 비슷한 수준으로 나타났으며, 최수미(2021)의 연구에서는 교육서비스품질의 요인을 강사자질, 교육시설, 행정서비스, 커리큘럼 등으로 구성하였다.

연구 결과 교육성과에 모든 요인이 중요한 것을 확인할 수 있었다. 또한 교육성과에 미치는 영향을 지적 능력과 기능적 능력으로 구분하여 검증하였는데, 지적 능력에는 행정서비스와 커리큘럼의 영향이 높은 수준으로 나타났으며, 기능적 능력에는 교육시설과 행정서비스가 높은 수준으로 영향을 미치는 것을 확인할 수 있었다.

김호겸(2020)의 연구에서는 교·강사의 준비사항과 교재, 강의 목표에 대한 설명 등의 속성이 교육훈련의 유효성에 영향을 미친다고 하였으며(Buckley & Caple, 1995), 교육훈련 내용과 교·강사의 교수 능력이 현업의 적용성과에도 통계적으로 유의미한 영향을 주고 있다고 밝혔다.

Elliot & Healy(2001)는 대학에 대한 교육성과를 교육 서비스에 대해 학

생이 경험하여 평가한 결과적 태도라고 보았는데, 이는 학생만족(student satisfaction)이 교육에 참여하는 학생들이 교육 서비스를 통하여 얻는 욕구의 충족 정도로, 구매자의 기대와 인식의 차이로 보기도 한다(박주성·김종호·신용섭, 2002). Harvey(2001)는 교과 조직, 교수학습, 도서관, 전산 실습시설, 학생 서비스, 학교 환경, 휴게실, 학생회 활동, 자기 계발의 기회 등의 다양한 영역으로 교육성과를 측정하였으며, Ruben(1995)은 교육의 질을 행정서비스, 교수와 학생 간의 관계로 나누고 교수의 질이 개선될수록 학습자의 교육성과는 향상될 것이라고 하였다(박의환, 2017).

오나라(2018)는 강사의 자질, 교육환경, 강의프로그램을 교육 서비스품질의 하위요인으로 교육성과에 어떠한 영향을 미치는지 규명하였으며, 박현정(2018)의 “조리위탁교육생의 교육 만족도가 교육성과에 및 진로 결정에 미치는 영향의 연구”에서 교육프로그램, 교육환경 및 시설에 대한 만족도가 높아지면 교육성과도 높아질 것이라 하였다. 또한 교육 및 편의시설, 도서관, 주차장 등의 물리적 환경이 교육성과에 영향을 미치는 매우 중요한 공간 요소라고 하였다(윤선정, 2022).

김병숙(2022)은 직업교육 기관의 교육환경에 대한 교육 만족도를 높이기 위해서는 신형 훈련 장비 등 쾌적하고 청결한 훈련시설이 중요하다고 볼 수 있으며, 손권배(2013) 역시 교육프로그램, 교육서비스품질, 강사자질, 학원 수강료, 서비스실패, 물리적 환경과 서비스의 공정성, 서비스 관계몰입과의 인과관계를 “학원의 교육서비스품질이 교육성과에 미치는 영향”의 연구에서 규명하였다. 본 연구에서는 위의 선행연구를 바탕으로 교육 서비스품질의 하위변수를 교육프로그램, 교육환경, 교·강사의 역량으로 제시하고, 교육성과와의 영향 관계를 분석하고자 다음과 같이 연구가설을 제시하였다.

**가설 1. 조리교육기관의 교육서비스품질은 교육성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.**

**1-1. 교육서비스품질의 교육프로그램은 교육성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.**

1-2. 교육서비스품질의 교육환경은 교육성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

1-3. 교육서비스품질의 교·강사의 역량은 교육성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

### 3.1.2.2 교육서비스품질과 서비스 관계몰입의 관계

김희수(2022)의 “뷰티아카데미의 교육서비스품질과 관계적 혜택이 교육성과에 미치는 영향에 관한 연구”에서는 관계몰입의 매개효과를 중심으로 교육서비스품질의 프로그램, 강사자질, 서비스 공정성, 수강료, 외적 서비스 중 프로그램, 강사자질, 서비스 공정성이 유의한 영향으로 미치는 것으로 나타났다. 그녀의 연구에서의 관계적 혜택이 관계몰입에 미치는 영향에 관한 분석을 통해 뷰티아카데미의 교육서비스와 관련하여 시사점을 제시하였고, 심리적 혜택과 사회적 혜택, 고객화 혜택이 관계몰입에 유의한 영향을 미치는 것을 확인할 수 있었다. 또한 학원에서 제공하는 교육 서비스에 실망하게 되면 학원을 바꾸거나 그만두게 된다고 하였다. 뷰티아카데미에서 제공하는 다양한 프로그램을 통해 수강생은 교육 서비스를 경험하게 되며, 자신이 원하는 교육 서비스를 경험하면 학원과의 관계에 더욱 몰입하게 되며 관계 몰입에 유의한 영향을 미치게 되는 것을 확인할 수 있었다. 손권배(2013)는 “학원의 교육 서비스품질이 교육 서비스 성과에 미치는 영향”의 연구에서는 학부모를 대상으로 연구를 진행하였는데, 학원의 서비스품질이 우수할 경우, 학원과의 관계가 친밀해져 관심과 애착으로 이어져 관계 몰입으로 이어질 수 있다고 강조하였다(김희수, 2022). 교·강사의 역량은 교육 서비스 품질을 구성하는 중요한 요인으로 간주할 수 있다. 강사는 교육생들과 즐거움, 슬픔 등 여러 가지의 감정들도 공유하며 교육생들의 교육 방법에 대해 생각하려는 자세와 포용력(윤선정, 2022), 서로에 대한 신뢰와 믿음이 있어야 하며(이미션, 2008), 실습 위주인 조리 교육의 특성상 교·강사가 직접적으로 제공하는 교육 서비스를 체험하게 된다. 그러므로 교육생의 수준을 고려한 개별지도와 전문적인 기술이나 지식을 교육생들이 쉽게 이해하도록 전달할 수 있어야 하며, 교육생과의 원활한



피드백으로 연결되어야 한다. 이는 교·강사의 역량에 따라 조리교육기관과의 관계에 몰입하고 전념하게 될 것으로 예측해 볼 수 있다. 또한 쾌적하고 안정적인 물리적 교육환경은 교육 서비스품질을 긍정적으로 지각하는 데 큰 영향을 끼친다(윤선정, 2022). 이러한 선행연구와 논의를 바탕으로 다음과 같은 연구가설을 제시하였다.

가설 2. 조리교육기관의 교육서비스품질은 서비스 관계몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2-1. 교육서비스품질의 교육프로그램은 서비스 관계몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2-2. 교육서비스품질의 교육환경은 서비스 관계몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2-3. 교육서비스품질의 교·강사의 역량은 서비스 관계몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

### 3.1.2.3 서비스 관계몰입과 교육성과의 관계

손권배(2013)는 학원이 제공하는 교육 서비스품질에 대학 학부모들이 신뢰하게 되면 학원과의 지속적인 관계가 유지되고 이는 강한 애착심으로 학원의 교육성고가 높아진다는 것을 알 수 있다. 김희수(2022)의 연구에서는 관계적 몰입이 우수하면 교육성고에 미치는 효과가 높아지는 것을 확인할 수 있었다. 김지숙(2014)의 연구에서는 교육서비스품질과 행동의도, 학습자 만족과 행동 의도 간의 관계에서 관계몰입의 매개효과가 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 교육생과 교육기관의 관계 몰입이 높을수록 교육기관에 대한 긍정적인 인식으로 이어지며 이는 교육성고를 통한 재등록 또는 구전 등의 효과를 예상할 수 있다고 판단할 수 있다. 서혜원(2021)은 연구를 통해 서비스품질의 관계지속의도를 높이는 데 관계 몰입(정서적 몰입)이 중요한 매개 역할을 하는 것으로 증명하였으며, 고객지향적 서비스품질은 고객의 심리



적 애착을 높여 서비스 제공자와 관계를 지속하려는 의도 또한 높아지고 이는 장기적인 관계로 지속될 수 있다는 것으로 해석하였다. 이러한 선행연구 결과를 바탕으로 다음과 같이 연구가설을 제시하였다.

### 가설 3. 서비스 관계몰입은 교육성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

#### 3.1.2.4 교육서비스품질, 교육성과, 서비스 관계몰입의 관계

김희수(2022)는 교육서비스품질의 신뢰도는 교육 서비스를 수강생에게 직접적으로 제공하게 되는 강사가 학생에게 신뢰를 줄 수 있는 그 능력과 자질로 평가될 수 있다고 하였다. 즉, 신뢰와 강사의 능력 및 자질에는 전공 교과에 대한 전문적인 지식이 있어야 하며, 조리 교육의 특성상 실기교육이 동반되므로 이는 강사와 수강생 사이의 직접적인 관계몰입의 형성의 시작이라고 할 수 있겠다. 교육기관을 통해 교육받을 때 교육 만족도 즉 교육성과가 높다면 수강생은 이를 만족하고 다시 재수강하거나 주변의 지인들에게 추천할 수 있으며, 이는 교육 특성에 따라 교육 서비스의 내용과 품질에 있어 차이를 보이게 되며, 강사의 역량, 외적 서비스 등에 대한 총체적인 수강 평은 만족으로 이어지고 이런 심리적 상태의 만족감은 관계 몰입을 형성하게 되며 더욱 강화된 관계 몰입을 통해 교육기관 또한 긍정적인 평가를 받을 것이다. 이에 슬(2020)은 “학생 만족이 교육성과에 미치는 영향의 연구”에서 학생 스스로 자아 성취감이 높아지면 교육성과에 유의미한 영향을 미칠 것이라고 하였다. 이 역시 관계 몰입(정서적 몰입)을 통한 개인적인 성취로 판단되며 교육 서비스품질과 교육성과에서 서비스 관계 몰입은 유의한 정의 관계를 주고 있음이 확인되었다.

교육서비스품질, 교육성과, 서비스 관계몰입과 관련된 선행연구에서 서비스 관계몰입은 다양한 변인에 직접적인 영향을 주고 또한 다양한 변인과 매개하고 또는 조절하는 결과가 나타나고 있음을 알 수 있다. 다만 조리 교육기관을 대상으로 한 교육 서비스품질과 교육성과에 대한 관계몰입의 영향에 관한 연구는 다소 부족하다고 생각하는바, 조리교육기관에서의 교육서비스품질

과 교육성과, 교육서비스품질과 서비스 관계몰입, 서비스 관계몰입과 교육성과와의 영향에 대한 관계 규명은 연구의 의의가 있다고 하겠다. 이러한 선행 연구를 바탕으로 다음과 같이 연구가설을 제시하였다.

가설 4. 조리교육기관의 교육서비스품질과 교육성과의 관계에서 서비스 관계몰입은 매개 역할을 할 것이다.

4-1. 교육서비스품질의 교육프로그램과 교육성과의 관계에서 서비스 관계몰입은 매개 역할을 할 것이다.

4-2. 교육서비스품질의 교육환경과 교육성과의 관계에서 서비스 관계몰입은 매개 역할을 할 것이다.

4-3. 교육서비스품질의 교·강사의 역량과 교육성과의 관계에서 서비스 관계몰입은 매개 역할을 할 것이다.

## 3.2 연구 설계와 분석방법

### 3.2.1 변수의 조작적 정의

변수의 개념적 정의는 연구자들에 따라서 다른 해석들이 주어질 수 있어서 연구자는 연구 대상의 변수에 관련된 정의를 구체적으로 명확하게 하여야 하는 데 이를 변수의 조작적 정의라고 한다.

본 연구에서도 가설 검증과 연구모형을 위한 변수의 개념 정의 및 변수의 관계를 정리하였으며, 독립변수에는 원인이 되는 교육서비스품질의 하위요인으로 교육프로그램, 교육환경, 교·강사의 역량 등의 3가지로 요인으로 구성하였고, 종속변수인 교육성과는 단일변수로 구성하였으며, 교육서비스품질과 교육성과 간의 매개변수인 서비스 관계 몰입은 변수와 변수 간의 기능적 관계를 중심으로 하여 매개변수로 측정하였다. 따라서 본 연구모형의 사용변수에 해당하는 조작적 정의는 다음과 같다.

### 3.2.2.1 교육서비스품질

본 연구는 조리교육기관의 교육서비스품질에 대한 선행연구(김금희, 2022; 최수미, 2021; 김호겸, 2020; 배신영, 2020; 양동휘·정해옥, 2020)를 바탕으로 교육서비스품질의 하위요소를 교육프로그램, 교육환경, 교·강사의 역량으로 구성하였으며, 교육서비스품을 서비스의 한 분야로 보고 교육기관이 교육의 목적을 달성하기 위해 관련된 유·무형의 서비스를 제공함으로써 교육생들이 느끼는 경험과 만족감을 실현 시켜주는 정도로 정의하였다(방정희, 2022; 배신영, 2020; 이한나·안선주·최정일, 2019; 권영국·김영중, 2018; 최규환·정호균·여호근, 2014; 손권배, 2013).

교육프로그램은 선행연구(김병숙, 2022; 김세환, 2018; 이승후, 2017; 오순환, 2015)를 토대로 “교육생에게 전문지식습득과 기술 향상에 필요한 체계적이고 현장에서 즉각 활용할 수 있으며 교육생의 급변하는 요구를 충족할 수 있도록 하는 차별성 있는 수준별 교육의 제공”으로 정의하였으며, 교육환경의 개념은 선행연구(김병숙, 2022; 윤선정, 2022; 강유임, 2021; 문재정, 2021; 박은정, 2018; 김진홍, 2018)를 바탕으로 “교육생이 실습을 진행하면서 교육의 만족도와 긍정적인 효과를 증진 시킬 수 있는 물리적 환경과(실습실의 시설 및 기자재, 교재와 식자재, 환기와 조명등) 교육기관의 인적서비스 환경”으로 구분하여 정의하였고, 교·강사의 역량은 선행연구(김병숙, 2022; 윤선정, 2022; 최수미, 2021; 김진홍, 2018)를 바탕으로 “교육생들의 목적 달성을 위해 필요한 지식과 적응 기술을 가르치는 역할자로서 교육내용을 이해할 수 있도록 적합한 정보를 제공하고, 피드백을 통한 충고와 제안을 제시하거나, 교육생 스스로 선택에 대한 대안과 그 결과를 구별하게 하며, 문제해결 기술을 가르칠 수 있으며, 교육생이 교·강사에게 요구하는 교육상황에서 인지되는 전문적인 지식과 교·강사의 사명감을 갖추고 나아가 교육생과의 유대관계를 돈독히 하는 능력”이라고 정의하였다. 이러한 선행연구를 토대로 관련된 논리적 분석을 위하여 설문을 수렴하였으며, ‘교육프로그램’ 8문항, ‘교육환경’ 8문항, ‘교·강사의 역량’ 8문항으로 교육서비스품을 총 24문항으로 구성하였다. 측정척도는 Likert 5점 척도로 1점은 ‘전혀 그렇지 않다’, 5점은 ‘매우

그렇다'로 측정하였고, 1점은 매우 부정적, 5점은 매우 긍정적인 내용을 가지고 있다.

### 3.2.2.2 교육성과

사전적 의미로 교육성과는 '교육을 통해 이루어낸 결과'로 선행연구(김희수, 2022; 최수미, 2021; 주영노, 2018; 박현정, 2018; 최낙영, 2018)를 바탕으로 "교육을 통해 이루어진 총체적인 활동으로 교육을 이수하고 학습한 결과 인지적 성과와 교육생 스스로 느끼는 자부심, 만족감, 그리고 학습성과, 교육효과, 교육 만족"으로 정의하였으며, 교육성과에 관련된 선행연구를 바탕으로 관련된 논리적 분석을 위하여 설문을 수렴하였으며 8문항으로 설정하였으며(김희수, 2022; 윤선정, 2022, 최수미, 2021; 김진숙, 2021; 김수인, 2020), 측정척도는 Likert 5점 척도로 1점은 '전혀 그렇지 않다', 5점은 '매우 그렇다'로 측정하였고, 1점은 매우 부정적, 5점은 매우 긍정적인 내용을 가지고 있다.

### 3.2.2.3 서비스 관계몰입

본 연구에서는 서비스 관계몰입의 개념을 교육기관에서 교육서비스를 제공하는 교육생과 기관, 경영자, 행정직원, 교·강사의 관계에서 가치가 있는 관계를 유지하는 감정적 애착 정도, 참여의 지속성, 기다림, 정보를 얻고 우선적인 관심을 가지는 마음 상태의 정도로 정의하였으며(김희수, 2022; 서혜원, 2021; 이강재, 2019; 최정예, 2018; 이미균·김동준, 2017; 박명경, 2017; 손권배, 2013), 선행연구를 바탕으로 관련된 논리적 분석을 위하여 설문을 수렴하였으며 8문항으로 구성하였다(김희수, 2022; 서혜원, 2021, 박명경, 2017; 신혜진, 2015; 김지숙, 2014; 손권배, 2013).

측정척도는 Likert 5점 척도로 1점은 '전혀 그렇지 않다', 5점은 '매우 그렇다'로 측정하였고, 1점은 매우 부정적, 5점은 매우 긍정적 내용을 가지고 있다. 각 변수의 조작적 정의를 다음 [표 3-1]과 같이 정리하였다.

[표 3-1] 변수의 조작적 정의

변수		조작적 정의
교육서비스품질	교육 프로그램	교육생에게 전문지식습득과 기술 향상에 필요한 체계적이고 현장에서 즉각 활용할 수 있으며 교육생의 급변하는 요구를 충족할 수 있도록 하는 차별성 있는 수준별 교육의 제공
	교육환경	교육생이 실습을 진행하면서 교육의 만족도와 긍정적인 효과를 증진 시킬 수 있는 물리적 환경과(실습실의 시설 및 기자재, 교재와 식자재, 환기와 조명등) 교육기관의 인적서비스 환경으로 구분하여 정의
교육성과	교·강사의 역량	교육생들의 목적 달성을 위해 필요한 지식과 적응 기술을 가르치는 역할자로서 교육내용을 이해할 수 있도록 적합한 정보를 제공하고, 피드백을 통한 충고와 제안을 제시하거나, 교육생 스스로 선택에 대한 대안과 그 결과를 구별하게 하며, 문제해결 기술을 가르칠 수 있으며, 교육생이 교·강사에게 요구하는 교육상황에서 인지되는 전문적인 지식과 교·강사의 사명감을 갖추고 나아가 교육생과의 유대관계를 돈독히 하는 능력
	교육성과	교육을 통해 이루어진 총체적인 결과물로 교육을 이수하고 교육생 스스로 느끼는 자신감, 만족감 등의 교육효과, 교육 만족
서비스 관계몰입		교육서비스를 제공하는 기관과 교육생과의 관계를 유지하는 감정적 애착의 정도로 가치가 있는 관계

### 3.2.2 설문지구성

논리적 분석의 기초자료를 얻기 위한 설문지구성을 하였으며, 서울·경기·인천지역의 조리 교육기관에서 수강 경험이 있는 학습자를 대상으로 하였다.

설문 문항은 교육서비스품질 24문항, 교육성과 8문항, 서비스 관계몰입 8문항, 인구통계학적 특성 9문항으로 총 49문항으로 구성하였다. 인구통계학적 특성을 제외하고 각 문항을 Likert 5점 척도로 구성하였으며, 1점은 ‘전혀 그

렇지 않다’, 5점은 ‘매우 그렇다’로 측정하였고, 1점은 매우 부정적, 5점은 매우 긍정적인 내용을 가지고 있다. 설문지 구성은 [표 3-2]와 같이 정리하였다.

[표 3-2] 설문지구성

변수	측정항목	설문 문항	참고문헌	척도
교육서비스품질	교육프로그램	8	김금희(2022), 최수미(2021)	Likert 5점 척도
	교육환경	8	안해경(2021), 김명겸(2021) 김진숙(2021), 김호겸(2020)	
	교·강사의 역량	8	김수인(2020), 이동숙(2018)	
교육성과		8	윤선정(2022), 최수미(2021) 김진숙(2021), 김수인(2020) 이동숙(2018), 오나라(2018)	
서비스 관계몰입		8	김희수(2022), 서혜원(2021) 박명겸(2017), 신혜진(2015) 김지숙(2014), 손권배(2013)	
인구통계학적 특성		9	명목척도, 서열척도	

### 3.2.3 자료수집 및 분석방법

본 연구에서 자료 분석의 조사대상자는 서울·경기·인천지역의 조리 교육기관에서 수강 경험이 있는 학습자를 대상으로 2022년 10월 10일부터 10월30일까지(20일) 자기기입법과 온라인(Google) 설문지를 사용하였다.

모집단의 구성 및 표본은 아래 [표 3-3]과 같다.

[표 3-3] 모집단의 구성 및 표본

모 집 단	조리 교육기관에서 수강 경험이 있는 학습자
표 본 단 위	서울·경기·인천지역
조 사 기 간	2022년 10월 10일 ~ 10월 30일(20일간)
자료수집 방법	자기기입법, 온라인 설문지(Google)
표 본 의 크기	404(100%)
회 수 된 표본	404(100%)
유 효 표 본	372(92.07%)

서비스 관계몰입을 매개효과로 교육서비스품질과 교육성과에 미치는 영향을 분석하는 데 필요한 정보를 최대한 수집하며, 논리적 근거가 명확한 연구 결과를 도출하기 위하여 선행연구를 토대로 적합하다고 판단되는 연구모형과 가설설정을 하였으며, 가설 검증을 위한 설문조사를 기초로 하였고, 수집된 설문지에 대한 응답이 완료된 설문자료들을 회수하고 유효한 표본만을 추출하여, 코딩작업으로 부호화를 하였고 지침에 따라서 부호화된 자료의 분석 작업은 SPSS 25.0 통계패키지 프로그램 사용을 통하여 다음과 같이 결과를 분석하고자 하였다.

첫째, 본 연구에 있어서 일반적인 특성을 알아보기 위해 표본의 빈도 분석(frequency analysis)을 시행하였다.

둘째, 본 연구에서 가설의 검증을 측정하기 위해 측정항목들 사이에 신뢰도 및 타당성에 대한 분석을 시행하였다. 측정 도구에 대한 신뢰도 분석을 위해 설문의 항목들에 관한 내적일관성 및 단일차원성의 분석을 통해 크론바흐 알파(cronbach's alpha) 계수 및 특정적 개념의 명확한 반영을 요인분석으로 확인하였다.

셋째, 교육프로그램, 교육환경, 교·강사의 역량 등의 요소들을 독립변수로 하여 교육성가와 서비스 관계몰입의 영향적 관계를 확인하기 위해 상관관계 분석을 시행하였다.

넷째, 연구가설 1 조리교육기관의 교육서비스품질이 교육성과에 미치는 영향을 분석하기 위하여 교육서비스품을 독립변수, 교육성과를 종속변수로, 교육서비스품질의 하위요인인 교육프로그램, 교육환경, 교·강사의 역량의 요인 분석자료를 기준으로 하여 다중회귀분석을 시행하였다.

다섯째, 연구가설 2 교육서비스품질이 서비스 관계몰입에 미치는 영향을 분석하기 위해 교육서비스품을 원인이 되는 독립변수로 두고 서비스 관계몰입을 결과가 되는 종속변수로 고려하였으며, 교육서비스품질의 하위요인을 교육프로그램, 교육환경, 교·강사의 역량으로 교육서비스품질의 요인분석자료를 기준으로 하여 다중회귀분석을 시행하였다.

여섯째, 연구가설 3 서비스 관계몰입이 교육성과에 미치는 영향을 분석하기 위하여 단순회귀분석을 시행하였다.

일곱째, 연구가설 4 조리교육기관의 교육서비스품질과 교육성과 간의 서비스 관계몰입의 매개효과를 분석하기 위해 매개효과분석을 시행하였다.





## IV. 실증분석

### 4.1 인구통계특성

본 연구의 경우 조리교육기관의 교육서비스품질이 교육성과에 미치는 영향을 조사하기 위한 응답자 모바일 사용 여부는 정확한 가설 검증을 위해 매우 중요한 자료로 google오피스를 통한 모바일 분석과 자기기입법을 진행하였다. 분석 결과 총 404건 중 회수된 설문 404건 모두 회수하였으며, 응답 불성실 표본 32건의 결측치를 제외한 372명의 설문자료를 기초자료로 적용하였다. 이러한 내용으로 인구 사회학적 특성에 관한 결과는 다음 [표 4-1]과 같다.

[표 4-1] 인구통계학적 특성에 따른 빈도 분석

구 분		빈도(명)	비율(%)
성별	남	107	28.8
	여	265	71.2
연령	20세 미만	37	9.9
	20세~29세	33	8.9
	30세~39세	69	18.5
	40세~49세	110	29.6
	50세 이상	123	33.1
월 평균 소득	100~200만 원 미만	30	8.1
	200~300만 원 미만	80	21.5
	300~400만 원 미만	82	22.0
	400~500만 원 미만	71	19.1
	500만 원 이상	109	29.3
결혼	기혼	220	59.1
	미혼	142	38.2
	기타	10	2.7
직업	자영업	25	6.7
	일반사무직(행정, 관리직)	52	14.0
	서비스직	50	13.4

	전업주부	79	21.2
	전문기술직	44	11.8
	학생	44	11.8
	취업준비생	32	8.6
	기타	46	12.4
조리교육기관의 정보 원천	신문	2	0.5
	인터넷(인스타그램, SNS, 블로거)	232	62.4
	거리 홍보, 전단지	28	7.5
	지인 소개	78	21.0
	TV/라디오 등 방송매체	2	0.5
	기타	30	8.1
교육받는 목적	자격증 취득	106	28.5
	창업	44	11.8
	취미	35	9.4
	취업	40	10.8
	자기개발	111	29.8
	진학	29	7.8
	기타	7	1.9
학력	고졸 이하	40	10.8
	고졸	74	19.9
	2년제 전문대학 재학/졸업	95	25.5
	4년제 대학 재학/졸업	115	30.9
	대학원 이상	47	12.6
조리교육기관에 서 학습한 기간	1개월~3개월 미만	171	46.0
	3개월 이상~6개월 미만	89	23.9
	6개월 이상~9개월 미만	44	11.8
	9개월 이상~12개월 미만	28	7.5
	12개월 이상	40	10.8
합계		372	100

본 연구에서 자료 분석에 이용된 조사의 기본자료는 조리교육기관에서 교육 수강 경험이 있는 학습자를 대상으로 서울·경기·인천 소재지 위주로 설문을 진행하였으며 그 내용은 다음과 같이 정리하였다.

자료 분석의 조사대상자 총 372명 중 남성이 107명(28.8%), 여성이 265

명(71.2%)으로 여성이 2배 이상 많았고, 조사대상자들의 연령을 살펴보면, 20세 미만 37명(9.9%), 20세~29세 33명(8.9%), 30세~39세 69명(18.5%), 40세~49세 110명(29.6%), 50세 이상 123명(33.1%)으로 모든 연령대가 참여하긴 했지만 40대 이상의 비율이 높은 편이다. 월 평균 소득은 500만 원이 이상 109명(29.3%)으로 가장 많았고, 400~500만 원 미만 71명(19.1%), 300~400만 원 미만이 82명(22.0%), 200~300만 원 미만 80명(21.5%), 100~200만 원 미만 30명(8.1%) 순으로 나타났으며, 결혼 여부를 살펴보면, 기혼 220명(59.1%), 미혼 142명(38.2%), 기타 10명(2.7%)으로 나타났다. 직업은 전업주부가 79명(21.2%)으로 가장 많았고, 일반사무직(행정, 관리직) 52명(14.0%), 서비스직 50명(13.4%), 기타 46명(12.4%), 전문기술직 44명(11.8%), 학생 44명(11.8%), 취업준비생 32명(8.6%), 자영업 25명(6.7%) 순으로 나타났고, 조리교육기관의 정보 원천은 인터넷(인스타그램, SNS, 블로그)이 232명(62.4%)으로 절반 이상을 차지했고, 지인 소개가 78명(21.0%)으로 그 뒤를 이었다. 기타는 30명 (8.1%), 거리 홍보, 전단지 28명(7.5%), 신문 2명(0.5%), TV/라디오 등 방송매체 2명(0.5%)으로 나타났다. 교육받는 목적을 조사한 결과, 자기개발이 111명(29.8%)으로 가장 많았으며, 자격증 취득 106명(28.5%), 창업 44명(11.8%), 취업 40명(10.8%), 취미 35명(9.4%), 진학 29명(7.8%), 기타 7명(1.9%) 순으로 나타났고, 학력은 4년제 대학 재학/졸업이 115명(30.9%)으로 가장 많았다. 2년제 전문대학 재학/졸업 95명(25.5%), 고졸 74명(19.9%), 대학원 이상 48명(13.0%), 고졸 이하 40명(10.8%) 순으로 나타났으며, 조리 교육기관에서 학습한 기간은 1개월~3개월 미만이 171명(46.0%)으로 가장 많았고, 3개월 이상~6개월 미만이 89명(23.9%), 6개월 이상~9개월 미만 44명(11.8%), 12개월 이상 40명(10.8%), 9개월 이상~12개월 미만 28명(7.5%) 순으로 나타났다.

## 4.2 변수의 기술통계 분석

조리교육기관의 교육서비스품질에 대한 기술통계 분석을 위하여 24개의 문항의 타당성을 파악하려 IBM SPSS Ver. 25.0의 통계 패키지 프로그램을

사용하여 기술 통계량을 조사하였다. 5점 Likert 척도를 사용하여 측정했으며, 교육서비스품질의 하위요인을 교육프로그램, 교육환경, 교·강사의 역량의 요인으로 구성하여 교육프로그램 8문항, 교육환경 8문항, 교·강사의 역량 8문항으로 진행하였고, 통계분석 결과 교육프로그램은 평균(Mean) 4.18(SD 0.56), 교육환경 평균(Mean) 4.17(SD 0.60), 교·강사의 역량 평균(Mean) 4.53(SD 0.52)이며, 교육성과는 평균(Mean) 4.28(SD 0.58), 서비스 관계몰입은 평균(Mean) 4.12(SD 0.65)이다. 분석 결과는 [표 4-2]와 같다.

[표 4-2] 주요 변수에 대한 기술통계 분석 (n=372)

변수		M	SD
교육 서비스품질	교육프로그램	4.18	0.56
	교육환경	4.17	0.60
	교·강사의 역량	4.53	0.52
교육성과		4.28	0.58
서비스 관계몰입		4.12	0.65

### 4.3 변수의 타당성 및 신뢰도 분석

일반적으로 타당성(validity)은 연구자가 어떤 연구 문제에 대한 설문조사를 실시했을 때, 그 설문자료가 얼마나 정확하게 측정되었는가를 판단하는 기준이 되며, 요인분석(factor analysis)을 통해 확인할 수 있다. 요인분석(factor analysis)은 여러 변수 간의 공분산과 상관관계 등을 이용하여 변수 간의 상호 관계를 분석하고, 그 결과를 토대로 문항과 변수 간의 상관성 및 구조를 파악하여 여러 변수가 지닌 정보를 적은 수의 요인으로 묶어서 나타내는 분석기법이다.

신뢰도(reliability)는 연구자가 어떤 연구 문제에 대해 실시한 설문조사에 대하여 그 조사를 다시 반복한다고 가정할 때, 그 결과가 얼마나 원래 측정치

와 일치할지를 나타내는 척도이다. 신뢰도를 측정하는 방법에는 반분법(split halves method)과 내적 일치도(internal consistency)를 이용한 방법인 크론바흐 알파 계수(cronbach alpha coefficient)를 기준으로 판단하는 방법이 있다.

본 연구에서는 사용한 측정 도구의 타당성을 확보하기 위해 탐색적 요인 분석(factor analysis)을 시행하여 개별 변수의 특성과 문항 간의 관계를 분석하여 요인을 추출하였다. KMO(Kaiser-MeyOlkin) 값을 산출하여 표본의 적절성을 확인하였다. Kaiser(1974)의 연구에 따르면 KMO 값은 0.9 이상이면 매우 좋고, 0.8 이상 0.9 미만이면 좋은 값이며 0.7 이상 0.8 미만이면 적절한 값으로 평가하였고, 0.5 미만은 허용이 불가하다고 평가하였다. Bartlett의 구형성 검증을 통하여 측정항목의 상관행렬의 단위행렬 여부를 확인하였다.

신뢰도(internal consistency reliability) 분석을 통해 요인 및 문항의 크론바흐 알파(Cronbach's  $\alpha$ )값을 산출하여 내적일관성 신뢰도를 확인하였다. 이는 측정 도구의 명확성, 정밀성, 안정성 등을 측정하는 과정으로, 일반적으로 신뢰도 계수 크론바흐 알파(Cronbach's  $\alpha$ )가 0.60 이상이면 신뢰도를 인정하며, 0.70 이상이면 신뢰도가 높다고 판단한다.

#### 4.3.1 교육서비스품질의 타당성 및 신뢰도 분석

교육서비스품질 문항의 타당성을 파악하기 위한 탐색적 요인분석(EFA)을 실시한 결과 총 3개의 하위요인이 추출되었다. 교육프로그램 8문항, 교육환경 8문항, 교·강사의 역량 8문항을 분석하였으나 요인적재량(factor loading)이 낮은 2개의 문항을 제외하였다. 요인적재량은 통상  $\pm 0.4$  이상이면 유의하다고 볼 수 있고,  $\pm 0.4$  미만이면 설명력이 부족한 요인으로 판단한다. 따라서 최종적으로 분석에 사용된 문항은 교육프로그램 6문항, 교육환경 8문항, 교·강사의 역량 8문항으로 총 22문항이다. 요인분석 과정에서 요인적재량이 낮은 교육프로그램 5번(현장에서 적극 활용할 수 있는 최신 지식과 기술이 반영되었다고 생각한다), 7번(수준에 맞는 교재를 사용하여 적절한 지도가 이루어지고 있다)을 삭제하였으며, 그 결과 각 요인에서 매우 높은 신뢰도를 확보할 수 있었다. 분석 결과는 [표 4-3]과 같다.

[표 4-3] 교육서비스품질에 대한 타당성 및 신뢰도 분석

요인	측정항목	요인 적재량	아이젠값	분산 (%)	누적 분산 (%)	Cronbach's $\alpha$
교육 프로그램	교육프로그램이 다양(자격증, 실무요리)	.748	5.741	26.097	26.097	.823
	이론과 실습 편성이 적절	.758				
	교육의 수업내용과 내가 배우고자 하는 목표가 일치(자격증취득,창업,자기계발)	.548				
	타 교육기관의 프로그램과 차별화	.560				
	공지된 교육 일정에 맞게 교육프로그램을 진행	.519				
	전반적으로 교육내용은 이해하기 쉽다	.517				
교육 환경	강의실의 실습장비와 기자재의 충분히 배치	.623	4.501	20.460	46.557	.883
	조리교육에 필요한 교재 및 실습에 필요한 식자재 잘 구비	.624				
	교육기관의 편의시설 및 복지시설이 잘 확보(주차장, 교통편, 휴게실, 상담실)	.619				
	실습실의 시설이 깨끗하고 조명이나 전기, 환기시설의 설치 잘됨	.735				
	행정직원의 친절함	.730				
	교육기관의 취업 지원이나 상담 지원이 원활	.730				
	교육기관은 홈페이지나 SNS 등으로 교육안내와 홍보를 적절하게 제공	.538				
	행정직원들은 불평 사항에 대해 효율적이고 신속하게 문제를 해결	.707				
	항상 강의를 철저하게 준비	.703				
	교육내용을 이해하기 쉽고 적절한 설명으로 전달	.820				
교·강사의 역량	교육내용에 대한 전문지식이 풍부	.765	3.206	14.573	61.129	.935
	태도와 언행은 적절하며 신뢰	.775				
	훈련생의 수준을 고려한 개별지도	.739				
	훈련생과 유대관계가 원만	.767				
	지도에 열정적	.819				
	교육에 가치관을 가지고 있다.	.737				

KMO = .948 Bartlett의 구형성 검정  $\chi^2=5026.776$  df=231 sig. = .000

전체 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$  = .941

교육서비스품질에 대한 표본적합도 KMO는 .948로 나타났으며, Bartlett의 구형성 검정 결과,  $x^2=5026.776$ ,  $p<.001$ 로 문항 간의 상관성이 인정되어 전반적으로 요인분석이 가능하다고 할 수 있다. 또한 충분산에 대한 설명력은 61.129%로 나타났다. 교육서비스품질의 신뢰도 분석을 위해 각 요인의 내적 일관성 신뢰도(internal consistency reliability) 분석 결과, 신뢰도 계수(Cronbach's alpha)가 교육프로그램 .823, 교육환경 .883, 교·강사의 역량 .935, 교육서비스품질 전체 .941로 나타났다. 일반적으로 크론바흐 알파(Cronbach's a)계수가 0.60 이상이면 신뢰도를 인정하며 0.70 이상면 신뢰도가 높다고 판단하므로 본 연구의 신뢰도는 매우 높은 편이라는 것을 알 수 있다.

#### 4.3.2 교육성과의 타당성 및 신뢰도 분석

교육성과의 타당성을 검증하기 위하여 탐색적 요인분석(EFA)을 실시하였는데 표본적합도는 .933으로 나타나 본 자료가 요인분석 적합성을 확보하였다. 또한, Bartlett의 구형성 검정 결과,  $x^2=1913.611$ ,  $p<.001$ 로 문항 간의 상관성이 인정되어 전반적으로 요인분석이 가능하다고 할 수 있다. 요인분석을 실시한 결과, 교육성과는 하나의 요인으로 분석되었으며 충분산 설명력은 65.289%인 것으로 분석되었다. 신뢰도 분석결과, 신뢰도 계수(Cronbach's a)가 .922로 높은 수준의 신뢰도를 확보하였다. 분석 결과는 [표 4-4]와 같다.

[표 4-4] 교육성과에 대한 타당성 및 신뢰도 분석

항 목	요인 적재량	아이 겐값	분산(%)	누적 분산 (%)	Cronba ch's $\alpha$
나는 조리교육 수강 후 진로계획을 세울 수 있게 되었다.(취업,창업,진학등)	.671	5.223	65.289	65.289	.922
나는 조리교육 수강을 통해 조리실력이 향상 되었다.	.818				
나는 조리교육기관을 지속적으로 이용할 의향이 있다.	.797				

나는 조리교육기관을 긍정적으로 타인에게 추천할 의향이 있다.	.850				
나는 조리교육 수강 후 내가 필요로 하는 분야의 전문적 지식을 획득	.842				
나는 조리교육 수강 한 것에 대해 성취감을 느낀다.(자격증취득)	.824				
나는 조리교육 후 조리작업에 대한 자신감이 충만	.820				
나는 조리교육 수강 후 조리에 대한 관심과 열정이 더욱 깊어졌다.	.828				

\*KMO=.933 Bartlett의 구형성 검정  $\chi^2=1913.611$  df=28 sig. = .000  
 \*KMO=.933 Bartlett의 구형성 검정  $\chi^2=1913.611$  df=28 sig. = .000

#### 4.3.3 서비스 관계몰입의 타당성 및 신뢰도 분석

서비스 관계몰입의 탐색적 요인분석(EFA)을 결과, 표본적합도 KMO는 .924로 나타났으며, Bartlett의 구형성 검정 결과,  $\chi^2=1961.187$   $p<.001$ 로 문항 간의 상관성이 인정되어 전반적으로 요인분석이 가능하다고 할 수 있다. 요인분석 결과, 서비스 관계몰입은 하나의 요인으로 분석되었으며 총분산 설명력은 65.979%인 것으로 분석되었다. 신뢰도 분석결과, Cronbach's alpha .925로 높은 수준의 신뢰도를 확보하였다. 분석 결과는 다음 [표 4-5]와 같다.

[표 4-5] 서비스 관계몰입 타당성 및 신뢰도 분석

항 목	요인 적재량	아이 겐값	분산(%)	누적 분산 (%)	Cronbach's $\alpha$
내가 수강한 조리교육기관에 나는 특별한 애착을 가지고 있다.	.835	5.278	65.979	65.979	.925
내가 수강한 조리교육기관은 나에게 개인적으로 많은 의미	.825				



내가 수강한 조리교육기관에서 만난 사람들과 함께 학습하는 것은 매우 즐겁다.	.770				
내가 수강한 조리교육기관은 신뢰가 간다.	.836				
내가 수강한 조리교육기관은 브랜드가치가 높다.	.813				
내가 수강한 조리교육기관과의 관계를 유지하려고 노력한다.(커뮤니티 활용)	.830				
내가 수강한 조리교육기관을 타인에게 추천할 의향이 있다.	.800				
내가 수강한 교육기관의 관계를 통해 혜택을 제공 받고 있다.(조리관련정보수집, 이용의편리성, 취업처제공 및 알선등)	.786				

\*KMO=.924 Bartlett의 구형성 검정  $\chi^2=1961.187$  df=28 sig. = .000

#### 4.4 변수의 상관관계 분석

변수의 상관관계를 알아보는 상관분석(Pearson Correlation Analysis)은 연구에 필요한 각 변수 간의 관계를 분석하는 분석 방법으로 변수와 변수 간의 상관성(독립적 관계 또는 상관된 관계)을 확인하는 것이다. 즉, 두 변수 간의 관계의 밀접한 정도를 나타내는 것이다. 연구의 가설을 검증하는 관계들은 예측할 수 있는 선행자료가 된다는 점이 매우 중요한 의미가 있으며, 이러한 변수 간의 관련성에 대해 알아보기 위해 본 연구에서는 피어슨 상관계수(Pearson Correlation coefficient)를 산출하여 상관관계의 방향, 상관관계의 정도 등을 파악하였다.

분석 결과 교육프로그램은 교육환경( $r=.696$ ), 교·강사의 역량( $r=.640$ ), 교육성과( $r=.639$ ), 서비스 관계몰입( $r=.643$ )과 모두  $p<.001$  수준에서 정(+)적 상관을 보였으며 조사대상자가 지각하는 교육프로그램 수준이 높으면, 교육환경, 교육성과, 교·강사의 역량, 서비스 관계몰입 모두 높은 것을 의미한다. 교육환경은 교·강사의 역량( $r=.628$ ), 교육성과( $r=.704$ ), 서비스 관계몰입( $r=.710$ )

과 모두  $p < .001$  수준에서 정(+)적 상관을 보였으며 이는 조사대상자가 지각하는 교육환경이 높으면, 교·강사의 역량, 교육성과, 서비스 관계몰입 모두 높은 것을 의미한다. 교·강사의 역량은 교육성과( $r = .632$ ), 서비스 관계몰입( $r = .584$ )과 모두  $p < .001$  수준에서 정(+)적 상관을 보였다. 즉, 조사대상자가 지각하는 교·강사의 역량 수준이 높으면, 교육성과, 서비스 관계몰입 모두 높은 것을 알 수 있다.

교육성과는 서비스 관계몰입( $r = .766$ )과  $p < .001$  수준에서 정(+)적 상관을 보였다. 조사대상자가 지각하는 교육성과가 높으면, 서비스 관계몰입 또한 높은 것을 의미하며, 이러한 상관관계분석 결과는 전체적으로 살펴보면, 교육프로그램, 교육환경, 교·강사의 역량, 즉 교육서비스품질의 모든 요인 간에는 정(+)적인 상관이 있으며 모두  $p < .001$  수준의 높은 상관관계를 나타내므로, 모든 요인 간에 매우 유의적인 관계가 존재함을 확인할 수 있었다. 분석 결과는 [표 4-6]이다.

[표 4-6] 상관관계 분석

변수		교육서비스품질			교육성과	서비스 관계몰입
		교육 프로그램	교육환경	교·강사의 역량		
교육 서비스 품질	교육 프로그램	1				
	교육환경	.696***	1			
	교·강사의 역량	.640***	.628***	1		
교육성과		.639***	.704***	.632***	1	
서비스 관계몰입		.643***	.710***	.584***	.766***	1

\*\*\* $p < .001$

## 4.5 가설 검증

### 4.5.1 교육서비스품질과 교육성과의 가설 검증

---

**가설1. 조리교육기관의 교육서비스품질은 교육성과에 유의한 정(+)'의 영향을 미칠 것이다.**

---

1-1 : 교육서비스품질의 교육프로그램은 교육성과에 유의한 정(+)'의 영향을 미칠 것이다.

1-2 : 교육서비스품질의 교육환경은 교육성과에 유의한 정(+)'의 영향을 미칠 것이다.

1-3 : 교육서비스품질의 교·강사의 역량은 교육성과에 유의한 정(+)'의 영향을 미칠 것이다.

---

교육서비스품질과 교육성과의 관계를 알아보기 위하여 회귀분석을 실시하게 되었다. 분석 결과 다중 공선성의 여부를 확인하기 위해 공차(tolerance)와 분산팽창요인(VIF; Variance Inflation Factor)을 산출하였다. 산출된 공차(Tol)나 분산팽창요인(VIF)이 1에 근접하면 다중공선성의 위험이 적은 것으로 판단되고, 공차가 0.1 미만이거나 분산팽창요인(VIF)의 경우 값이 10 이상이면 다중공선성이 있는 것으로 판단되는데, 본 분석에서는 다중공선성이 없는 것을 확인하였다.

교육서비스품질이 교육성과에 미치는 영향에 대해 분석을 시행한 결과, 설명력( $R^2$ )은 57.1%로 나타났다. 분석을 시행한 결과 모형 F값이 162.478인 것으로 분석되었으며( $p < .001$ )인 것으로 분석되었으며 회귀모형은 유의하였다. 교육서비스품질의 교육프로그램( $\beta = .192$ ), 교육환경( $\beta = .414$ ), 교·강사의 역량( $\beta = .249$ )은 교육성과에 통계적으로 유의한 정(+)'의 영향을 미치는 것으로 나타났다( $p < .001$ ).

분석 결과는 다음 [표 4-7]과 같다.

[표 4-7] 교육서비스품질과 교육성과의 관계

변수	비표준화계수		표준화 계수	t값	p값	공선성통계량	
	B	SE	$\beta$			TOL	VIF
(상수)	.485	.183		2.655	.008		
교육프로그램	.201	.054	.192	3.761***	.000	.451	2.220
교육환경	.406	.049	.414	8.230***	.000	.462	2.164
교·강사의역량	.278	.053	.249	5.267***	.000	.525	1.904

R=.756,  $R^2$  =.571, Adj  $R^2$  =.568 F=162.478, p=.000

a.종속변수: 교육성과

\*\*\*p<.001

#### 4.5.2 교육서비스품질과 서비스 관계몰입의 가설 검증

가설2. 조리교육기관의 교육서비스품질은 서비스 관계몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2-1 : 교육서비스품질의 교육프로그램은 서비스 관계몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2-2 : 교육서비스품질의 교육환경은 서비스 관계몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2-3 : 교육서비스품질의 교·강사의 역량은 서비스 관계몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

교육서비스품질과 서비스 관계몰입의 관계를 알아보기 위하여 회귀분석을 실시하였다. 교육서비스품질이 서비스 관계몰입에 미치는 영향을 분석한 결과 변수들의 분산팽창요인(VIF)은 모두 10 이하를 나타냈고, 공차(TOL)는 0.1보다 크게 나타났기 때문에 다중공선성의 문제는 발생하지 않는 것으로 볼 수

있으며, 설명력( $R^2$ )은 55.6%로 나타났고 통계적으로 유의한 회귀모형인 것으로 분석되었다. 교육서비스품질의 교육프로그램( $\beta=.227$ ,  $p<.001$ ), 교육환경( $\beta=.453$ ,  $p<.001$ ), 교·강사의 역량( $\beta=.155$ ,  $p<.01$ )은 서비스 관계몰입에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 분석 결과는 아래 [표 4-8]이다.

[표 4-8] 교육서비스품질과 서비스 관계몰입의 관계

변수	비표준화계수		표준화 계수	t값	p값	공선성통계량	
	B	SE	$\beta$			TOL	VIF
(상수)	.053	.208		.254	.800		
교육프로그램	.267	.061	.227	4.375***	.000	.451	2.220
교육환경	.497	.056	.453	8.832***	.000	.462	2.164
교·강사의역량	.194	.060	.155	3.225**	.001	.525	1.904
R=.746, $R^2=.556$ , Adj $R^2=.552$ , F=152.735, p=.000							

a. 종속변수; 서비스 관계몰입

\*\* $p<.01$ , \*\*\* $p<.001$

#### 4.5.3 서비스 관계몰입과 교육성과의 가설 검증

가설3. 서비스 관계몰입은 교육성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

서비스 관계몰입과 교육성과의 영향관계를 확인하기 위하여 회귀분석을 실시하였다. 서비스 관계몰입의 교육성과에 대한 설명력( $R^2$ )은 58.7%인 것으로 나타났으며 통계적으로 유의한 회귀모형으로 분석되었다( $p<.001$ ). 또한 서비스 관계몰입( $\beta=.766$ ,  $p<.001$ )은 교육성과에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 서비스 관계몰입이 높을수록

교육성과가 높아지는 것을 의미하며 서비스 관계몰입은 교육성과에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 변인임을 알 수 있었고, 결과는 [표 4-9]이다.

[표 4-9] 서비스 관계몰입과 교육성과의 관계

변수	비표준화계수		표준화계수	t값	p값
	B	SE	$\beta$		
(상수)	1.472	.124		11.863	.000
서비스 관계몰입	.682	.030	.766	22.925***	.000

R=.766 R<sup>2</sup> =.587 Adj R<sup>2</sup>=.586 F=525.535 p=.000

a. 종속변수; 교육성과

\*\*\*p<.001

#### 4.5.4 매개 효과 가설 검증

가설4. 조리교육기관의 교육서비스품질과 교육성과의 관계에서 서비스 관계몰입은 매개 역할을 할 것이다.

4-1 : 교육서비스품질의 교육프로그램과 교육성과의 관계에서 서비스 관계몰입은 매개 역할을 할 것이다.

4-2. : 교육서비스품질의 교육환경과 교육성과의 관계에서 서비스 관계몰입은 매개 역할을 할 것이다.

4-3 : 교육서비스품질의 교·강사의 역량과 교육성과의 관계에서 서비스 관계몰입은 매개 역할을 할 것이다.

본 연구에서는 조리교육기관의 교육서비스품질과 교육성과의 관계에서 서비스 관계몰입의 매개 역할을 분석하기 위해 Baron과 Kenny(1986)의 검증방식에 따라 매개 회귀분석을 시행하였다. 매개 회귀분석은 독립변수와 종속변수 사이에 매개변수 하나가 위치한 모델을 분석하는 방법으로 첫째, 독립변수

와 매개변수간 유의미한 영향관계여야 한다. 둘째, 독립변수와 종속변수간 유의미한 영향 관계여야 한다. 셋째, 독립변수, 매개변수와 종속변수간 유의미한 영향관계여야 한다. 넷째, 두 번째와 세 번째의  $\beta$  값 비교 시 두 번째의  $\beta$  값이 세 번째의  $\beta$  값보다 커야 매개효과가 인정된다.

첫째, 조리교육기관의 교육프로그램이 교육성과에 미치는 영향을 서비스 관계몰입이 매개 역할을 하는지 검증하였다. 매개효과를 검정하기 전에 종속변수의 다중 공선성을 검토하였다. 그 결과 분산팽창요인(VIF) 지수는 모두 10보다 작으므로 독립변수 간의 다중 공선성은 없는 것으로 나타났다. 매개효과를 검정하는 1단계에서 독립변수인 조리교육기관의 교육프로그램( $\beta = .643, p < .001$ )이 서비스 관계몰입에 유의한 영향을 주는 것으로 분석되었으며, 2단계에서 교육프로그램( $\beta = .639, p < .001$ )이 교육성과에 유의한 영향을 주는 것으로 분석되었다. 즉, 교육생들이 인식하는 교육프로그램의 종류가 다양하고, 개인의 목적과 일치하는 내용일수록 교육성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 매개효과의 마지막 단계인 3단계에서 독립변수인 교육프로그램과 매개변수인 서비스 관계몰입을 모두 투입한 결과, 독립변수인 교육프로그램( $\beta = .249, p < .001$ )은 종속변수에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 매개변수인 서비스 관계몰입( $\beta = .606, p < .001$ ) 또한 종속변수인 교육성과에 유의미한 영향을 미치는 것으로 분석되어 부분 매개효과가 있는 것으로 분석되었다. 또한 2단계에서의 독립변수의 회귀계수보다 3단계에서의 독립변수의 회귀계수가 작으므로 매개변수는 부분 매개 한다는 것을 확인할 수 있다.

둘째, 조리교육기관의 교육환경이 교육성과에 미치는 영향을 서비스 관계몰입이 매개 역할을 하는지 검증하였다. 매개효과를 검정하기 전에 종속변수의 다중 공선성을 검토하였다. 그 결과 분산팽창요인(VIF) 지수는 모두 10보다 작게 나타났으므로 독립변수 간의 다중 공선성은 없는 것으로 나타났다. 매개효과를 검정하는 1단계에서 독립변수인 조리교육기관의 교육환경( $\beta = .710, p < .001$ )이 서비스 관계몰입에 유의한 영향을 주는 것으로 분석되었으며, 2단계에서 교육환경( $\beta = .704, p < .001$ )이 교육성과에 유의미한 영향을 주는 것으로 분석되었고, 교육환경이 높을수록 교육성과에도 유의미한 영향을

미치는 것으로 나타났다. 매개효과의 마지막 단계인 3단계에서 독립변수인 교육환경과 매개변수인 서비스 관계 몰입을 모두 투입한 결과, 독립변수인 교육환경( $\beta=.322$ ,  $p<.01$ )은 종속변수에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었으며 매개변수인 서비스 관계 몰입( $\beta=.537$ ,  $p<.001$ ) 또한 종속변수인 교육성과에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되어 부분 매개효과가 있는 것으로 분석되었다. 또한 2단계에서의 독립변수의 회귀계수보다 3단계에서의 독립변수의 회귀계수가 작으므로 매개변수는 부분 매개 한다는 것을 확인할 수 있다.

셋째, 조리교육기관의 교·강사의 역량이 교육성과에 미치는 영향을 서비스 관계몰입의 매개역할을 하는지 검증하였다. 매개효과를 검정하기 전에 종속변수의 다중 공선성을 검토한 결과 분산팽창요인(VIF) 지수는 모두 10보다 작으므로 독립변수 간의 다중 공선성은 없는 것으로 나타났고, 매개효과를 검정하는 1단계에서 독립변수인 조리교육기관의 교·강사의 역량( $\beta=.584$ ,  $p<.001$ )은 서비스 관계몰입에 유의한 정(+)의 영향을 주는 것으로 분석되었으며, 2단계에서 교·강사의 역량( $\beta=.632$ ,  $p<.001$ )이 교육성과에 유의한 정(+)의 영향을 주는 것으로 분석되었다. 즉 교·강사의 역량이 높을수록 교육성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 매개효과의 마지막 단계인 3단계에서 독립변수인 교·강사의 역량과 매개변수인 서비스 관계몰입을 모두 투입한 결과, 독립변수인 교·강사의 역량( $\beta=.279$ ,  $p<.001$ )과 매개변수인 서비스 관계몰입( $\beta=.603$ ,  $p<.001$ ) 모두 종속변수인 교육성과에 영향을 미치는 것으로 분석되어 부분매개효과가 있는 것으로 분석되었으며, 2단계에서의 독립변수의 회귀계수보다 3단계에서의 독립변수의 회귀계수가 작으므로 매개변수는 부분 매개 한다는 것을 확인할 수 있다. 분석 결과는 [표 4-10]과 같다.

[표 4-10] 매개효과 검증

독립 변수	변수	단계	$\beta$	t값	p값	R <sup>2</sup>
교육 프로 그램	서비스 관계몰입	1(독립→매개)	.643	16.138***	.000	.413
	교육성과	2(독립→종속)	.639	15.966***	.000	.408



	서비스 관계몰입 교육성과	3(독립→종속)	.249	5.978***	.000	.623
		3(매개→종속)	.606	14.526***	.000	
교육 환경	서비스 관계몰입	1(독립→매개)	.710	19.379***	.000	.504
	교육성과	2(독립→종속)	.704	19.050***	.000	.495
	서비스 관계몰입 교육성과	3(독립→종속)	.322	7.254***	.000	.638
		3(매개→종속)	.537	12.091***	.000	
교·강 사의 역량	서비스 관계몰입	1(독립→매개)	.584	13.815***	.000	.342
	교육성과	2(독립→종속)	.632	15.631***	.000	.399
	서비스 관계몰입 교육성과	3(독립→종속)	.279	7.221***	.000	.638
		3(매개→종속)	.603	15.592***	.000	

\*\*\*p<.001

본 연구에서는 Beron & Kenny 방법에 따라 매개효과에 대하여 분석한 이후 Sobel test를 실시하였다. 이를 위하여 Beron & Kenny의 1단계에서 독립변수가 매개변수에 미치는 영향에 대한 비표준화 회귀계수와 표준오차를 활용하였으며 3단계에서 매개변수가 종속변수에 미치는 영향에 대한 비표준화 회귀계수와 표준오차를 이용하여 z 통계량을 산출하였다. 그 결과 z 값이 표준정규분포를 따르므로 절댓값이 1.96 이상일 때 매개효과가 있다고 검증하는데 본 연구에서 교육프로그램의 경우 z 값이 10.798로 산출되었으며 교육환경의 경우 z 값이 10.185, 교·강사의 역량의 경우 z 값이 10.274로 산출되어 매개효과가 있는 것을 확인할 수 있다. [표 4-11]은 연구가설 검증 결과이다.

[표 4-11] 연구가설의 검증 결과

구분	가설	채택 여부
가설1	조리교육기관의 교육서비스품질이 교육성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-1	교육서비스품질의 교육프로그램은 교육성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-2	교육서비스품질의 교육환경은 교육성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-3	교육서비스품질의 교·강사의 역량은 교육성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설2	교육서비스품질은 서비스 관계몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 2-1	교육서비스품질의 교육프로그램은 서비스 관계몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 2-2	교육서비스품질의 교육환경은 서비스 관계몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 2-3	교육서비스품질의 교·강사의 역량은 서비스 관계몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설3	서비스 관계몰입은 교육성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설4	서비스 관계몰입은 교육서비스품질과 교육성과에 매개 역할을 할 것이다.	채택
가설 4-1	서비스 관계몰입은 교육서비스품질의 교육프로그램과 교육성과에 매개 역할을 할 것이다.	채택
가설 4-2	서비스 관계몰입은 교육서비스품질의 교육환경과 교육성과에 매개 역할을 할 것이다.	채택
가설 4-3	서비스 관계몰입은 교육서비스품질의 교·강사 역량과 교육성과에 매개 역할을 할 것이다.	채택

## V. 결 론

### 5.1 연구의 결과 및 시사점

코로나19의 영향으로 외부환경과 소비 형태, 생활양식, 근로환경 등이 변화하고 있다. 비대면 수업이 혼하지 않게 진행되는 요즘 대면 수업이 필요한 실습의 주가 되는 조리교육의 특성상 교육생들의 감소를 줄이기 위해 본 연구는, 조리교육기관의 교육서비스품질이 교육성과에 미치는 영향을 살펴보고, 나아가 서비스 관계몰입의 요인을 매개 효과로 하여 요인간의 상호 영향 정도를 논리적이고 실증적으로 분석하여 조리교육기관의 경영(운영)자에게 효과적인 운영방안에 대한 객관적 근거를 논리적 제시하기 위하여 연구를 시행하였다. 이를 위하여 본 연구자는, 조리교육기관의 교육서비스품을 독립변수로 하고 그 하위요인을 선행연구를 바탕으로 교육프로그램, 교육환경, 교·강사의 역량 등의 요인으로 한정하여 종속변수인 교육성과에 미치는 영향을 살펴보았으며, 나아가 매개변수인 서비스 관계몰입을 통해 교육서비스품질과 교육성과에 미치는 영향을 실증적으로 검증하였다.

본 연구는 선행연구로부터 도출된 이론적 배경을 바탕으로 가설을 검증하였으며, 서울·경기·인천지역의 조리교육기관의 수강 경험자를 대상으로 설문조사를 실시하여 최종 372건의 설문조사를 실증분석 하였고 이를 바탕으로 다중회귀분석과 매개효과를 시행하고 분석한 결과는 다음과 같다.

첫째, 가설 1의 교육서비스품질이 교육성과에 유의한 영향을 미칠 것인가에 대한 다중회귀분석 결과를 살펴보면, 설명력( $R^2$ )은 57.1%, F값은 195.216으로 분석되어 유의미한 회귀모형인 것으로 분석되었다. 독립변수 교육서비스품질의 하위요인 중 교육프로그램은  $\beta=.192$ , 교육환경은  $\beta=.414$ , 교·강사의 역량은  $\beta=.249$ 로 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다( $p<.001$ ).

둘째, 가설 2의 교육서비스품질이 서비스 관계몰입에 유의한 영향을 미칠 것인가에 대한 다중회귀분석의 결과 설명력( $R^2$ )은 55.6%, F값은 152.735인

것으로 분석되었으며, 통계적으로 유의한 회귀모형을 나타냈다. 교육프로그램은  $\beta=.227$ , 교육환경은  $\beta=.453$ , 교·강사의 역량은  $\beta=.155$ , 서비스 관계몰입에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다( $p<.001$ ).

셋째, 가설 3의 서비스 관계몰입은 교육성과에 유의한 영향을 미치는가를 분석한 결과 서비스 관계몰입의 교육성과에 대한 설명력( $R^2$ )은 58.7%인 것으로 나타났으며, F값은 525.535로 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다( $p<.001$ ). 서비스 관계몰입은  $\beta=.766$ 으로 통계적으로 교육성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다( $p<.001$ ). 이 같은 결과는 서비스 관계몰입이 높을수록 교육성과가 높아지는 것을 의미하며 서비스 관계몰입은 교육성과에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 변인임을 알 수 있다.

넷째, 4의 조리교육기관의 교육서비스품질과 교육성과의 관계에서 서비스 관계몰입의 매개 역할을 분석하기 위해 Baron과 Kenny(1986)의 검증방식에 따라 분석을 시행하였다. 매개효과를 검정하기 전에 종속변수의 다중 공선성을 검토하였으며, 그 결과 VIF 지수는 모두 10보다 작으므로 독립변수 간의 다중 공선성은 없는 것으로 나타났다. 먼저, 교육프로그램이 교육성과에 미치는 영향을 서비스 관계몰입이 매개 역할을 하는지 검증하였다. 우선 종속변수에 관한 독립변수의 총 효과를 분석하고 이어 독립변수가 종속변수에 미치는 영향 관계에 매개변수의 효과분석을 시행 결과 1단계 독립변수의 교육프로그램( $\beta=.643$ ,  $p<.001$ )이 서비스 관계몰입에 유의한 영향을 주는 것으로 분석되었으며, 2단계에서 교육프로그램( $\beta=.639$ ,  $p<.001$ )이 교육성과에 유의미한 정(+)의 영향을 주는 것으로 분석되었다. 즉 교육프로그램의 만족감이 높을수록 교육성과에도 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막 3단계에서 독립변수와 매개변수를 모두 투입한 결과 독립변수인 교육프로그램( $\beta=.249$ ,  $p<.001$ )은 종속변수에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었으며 매개변수인 서비스 관계몰입( $\beta=.606$ ,  $p<.001$ ) 또한 종속변수인 교육성과에 영향을 미치는 것으로 분석되어 부분 매개 효과가 있는 것으로 평가되었고, 2단계에서의 독립변수의 회귀계수보다 3단계에서의 독립변수의 회귀계수가 작으므로 매개변수는 부분매개 한다는 것을 확인할 수 있었다.

교육환경이 교육성과에 미치는 영향 관계에서 서비스 관계몰입이 매개 역

할을 하는지 검증 결과, 1단계에서 독립변수인 조리교육기관의 교육환경( $\beta = .710, p < .001$ )이 서비스 관계몰입에 유의한 영향을 주는 것으로 분석되었고, 2단계에서 교육환경( $\beta = .704, p < .001$ )이 교육성과에 유의한 영향을 주는 것으로 분석되었다. 교육환경이 좋을수록 교육성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막 단계인 3단계에서 독립변수인 교육환경과 매개변수인 서비스 관계몰입을 모두 투입한 결과, 독립변수인 교육환경( $\beta = .322, p < .001$ )은 종속변수에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었으며 매개변수인 서비스 관계몰입( $\beta = .537, p < .001$ ) 또한 종속변수인 교육성과에 영향을 미치는 것으로 분석되어 부분 매개 효과가 있는 것으로, 2단계에서 독립변수의 회귀계수보다 3단계에서의 독립변수의 회귀계수가 작으므로 매개변수는 부분 매개 한다는 것을 확인할 수 있었다. 교·강사의 역량이 교육성과에 미치는 영향 관계에서 서비스 관계몰입이 매개 역할을 하는지 검증한 결과, 매개효과를 검정하는 1단계에서 독립변수인 조리교육기관의 교·강사의 역량( $\beta = .584, p < .001$ )이 서비스 관계몰입에 유의한 영향을 주는 것으로 분석되었으며, 2단계에서 교·강사의 역량( $\beta = .632, p < .001$ )이 교육성과에 유의한 영향을 주는 것으로 분석되었다. 즉 교·강사의 역량이 높을수록 교육성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 매개 효과의 마지막 단계인 3단계에서 독립변수인 교·강사의 역량과 매개변수인 서비스 관계몰입을 모두 투입한 결과, 독립변수인 교·강사의 역량( $\beta = .279, p < .001$ )과 매개변수인 서비스 관계몰입( $\beta = .603, p < .001$ ) 모두 종속변수인 교육성과에 영향을 미치는 것으로 분석되어 부분매개효과가 있는 것으로 분석되었고, 2단계에서의 독립변수의 회귀계수보다 3단계에서의 독립변수의 회귀계수가 작으므로 매개변수는 부분매개 하는 것으로 판단되었다.

본 연구의 결과에서 제시하는 학문적 시사점은 다음과 같다.

첫째, 조리교육기관에서의 교육서비스품질과 서비스 관계몰입의 매개 효과 영향 관계의 선행연구는 다소 미흡하다고 판단되는 바 본 연구에서는 조리교육기관의 교육서비스품질과 교육성과, 매개변수인 서비스 관계몰입의 영향 관계를 분석해 각 변수의 영향 관계가 결과적으로 유의한 관계에 있음을 논리적으로 입증하여 그 결과를 제시함으로써 향후 관련 분야에 관한 긍정적인

방향을 제공하였다.

둘째, 교육서비스품질의 하위요인인 교육프로그램, 교육환경, 교·강사의 역량의 영향 관계 분석 결과 종속변수인 교육성과에 유의한 정(+)의 영향을 미친다는 가설을 논리적으로 검증하였는데, 이는 선행연구(김병숙, 2022: 윤선정, 2022; 최수미, 2021)의 연구 결과와 일치하는 것으로 교육생들이 자격증 취득, 실무 활용요리 등 프로그램이 다양하고, 이론과 실습의 편성이 적절하다고 지각하면 교육성과에 유의미한 영향을 미치며, 실습실의 시설이 깨끗하고 조명이나 환기시설이 잘 되어있고, 교·강사의 열정적인 지도와 전문지식이 풍부하다고 지각하면 교육성과에 유의미한 영향을 미치고 있음을 알 수 있다.

본 연구 결과에서 제시할 수 있는 실무적 시사점은 다음과 같다.

첫째, 교육서비스품질의 하위요인인 교육프로그램, 교육환경, 교·강사의 역량이 서비스 관계몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미친다는 것을 통계적으로 분석되었는데 이는, 공지된 교육 일정에 맞는 교육의 진행이 곧 교육기관에 대한 교육생들의 신뢰로 이어진다고 해석할 수 있으며, 전문지식을 갖춘 교·강사가 풍부한 교육내용으로 교육을 진행할 때, 교육생과의 유대관계가 형성된다는 사실을 인지할 수 있다. 아울러 교육생과의 관계 유지를 위한 조리교육기관의 노력을 지각하면 수강한 교육기관을 타인에게 추천해 줄 의도가 생성됨을 알 수 있다.

둘째, 서비스 관계몰입은 교육성과에 유의한 정(+)의 영향을 미친다는 가설이 논리적으로 검증되었고 나아가 서비스 관계몰입도가 높을수록 교육성과가 높아지는 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었는데 이는, 선행연구(김희수, 2022: 손권배, 2013)의 연구에서도 확인할 수 있듯이 교육기관이 교육생을 위한 교육서비스품질의 향상을 위해 노력하고 만족을 위해 최선을 다하는 모습(조리 관련 정보수집, 이용의 편리성, 취업처 제공 및 알선, 커뮤니티 활용 등)이 교육생 개개인에게 많은 의미가 있다고 인식되면 교육기관과 지속해서 관계를 유지하려 노력할 것이며, 이것은 전반적인 교육기관의 만족도로 이어지며, 타인에게 긍정적으로 추천하게 되는 의도가 형성되고 동시에 재수강도 선택하게 될 것으로 판단할 수 있는 것이다.

셋째, 교육서비스품질과 교육성과의 관계에서 서비스 관계몰입의 매개 역

할을 알아보았다. 우선 종속변수에 관한 독립변수의 총 효과의 분석을 시행하였는데 분석 결과, 교육프로그램이 우수할수록 교육성과에 긍정적인 영향을 미치며, 교육환경 또한 쾌적하고 실습에 무리가 없는 환경일수록 교육성과에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었고, 교·강사의 적절한 언행과 태도, 교육생의 훈련 수준을 고려하여 개별지도와 진정성 있는 피드백의 연결로 이어질수록 교육성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이러한 연구 결과는, 조리교육기관이 그 역할을 지속하면서 발전하기 위해서는, 변화되는 시대에 맞춰 교육생들이 원하는 요구를 반영하며 참신한 아이디어와 유행에 앞서가는 교육프로그램의 개발 등으로 타 교육기관과의 차별화는 물론 자격증 취득을 위한 세분화된 교육 절차와 현장 및 실무경험이 풍부한 특정 분야의 전문 교·강사의 인력 풀 제도 구축 등이 이루어져야 함을 의미한다고 할 것이다.

## 5.2 연구의 한계점 및 향후 연구 방향

본 연구는 조리교육기관의 교육서비스품질을 교육프로그램, 교육환경, 교·강사의 역량으로 한정하여 교육성과에 미치는 영향과 서비스 관계몰입의 매개 효과를 알아보았으며 일반적으로 판단할 수 있는 사실에 대하여 논리적 근거를 제시하였다는 연구의 의의도 있으나 몇 가지의 한계점이 있는 것으로 생각하는바, 본 연구 과정과 결과에서 도출된 연구의 한계점 및 향후 연구 방향을 다음과 같이 제안하고자 한다.

첫째, 본 연구는 조리교육기관에서 교육 수강 경험이 있는 교육생을 대상으로 실증분석 하였기 때문에 그 결과의 객관성이 다소 미흡하다고 판단됨으로 향후 연구에서는 조리교육기관을 유형별로 설정하여 표본 수를 충분히 확보한 후 본연구와 같은 방법과 절차대로 연구해봄으로써 본연구결과를 재확인해볼 필요성이 있는 것으로 사료 된다.

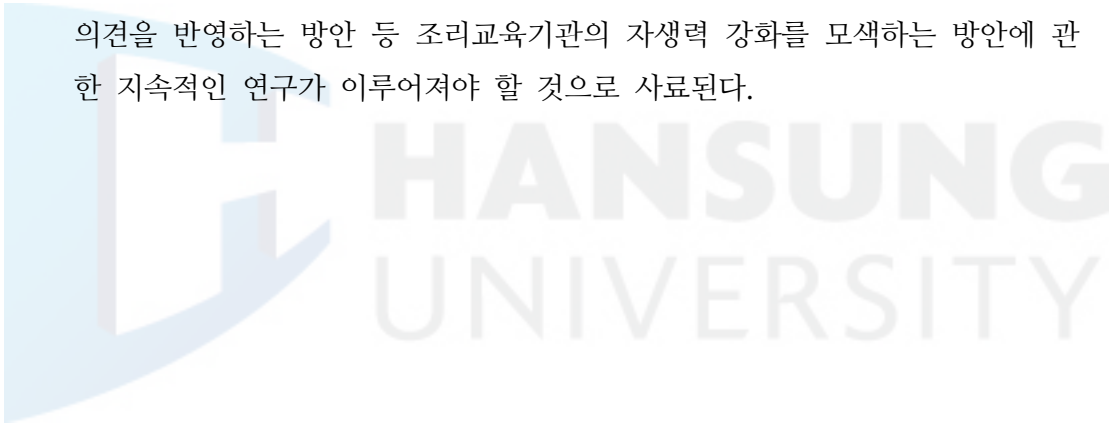
둘째, 조리교육기관의 교육서비스품질과 교육성과, 서비스 관계몰입의 매개효과에 대한 선행연구가 미비하여 본 연구의 이론적 배경이 다소 부족하다고 판단되는바 향후 조리교육기관의 교육서비스품질과 서비스 관계몰입, 교육



성과 분야에 관한 자료제공을 위한 지속적인 연구 노력의 필요성이 있는 것으로 사료 된다.

셋째, 선행연구를 바탕으로 일반적인 교육서비스품질의 구성요소를 한정하였는데, 좀 더 세부적으로 다수요인을 구성하여 연구할 필요성이 있으며, 서비스 관계몰입이라는 매개 효과를 포함하여 구성요소를 세분화한 연구가 필요하다고 생각된다. 이는 서비스 관계몰입의 구성요소를 세분화한다면 객관적으로 보다 더 신뢰할 수 있는 유효한 자료의 제공으로 연구의 신뢰도를 높일 수 있는 분석이 이루어질 것으로 판단되기 때문이다.

끝으로 향후 연구에서는 조리교육기관이 현장에서도 실질적으로 활용할 수 있도록, 다양한 교육프로그램개발과 이를 보다 체계적으로 지도할 수 있는 교수법의 개발, 교육내용에 적합한 실습시설 등의 설비, 교육생들의 다양한 의견을 반영하는 방안 등 조리교육기관의 자생력 강화를 모색하는 방안에 관한 지속적인 연구가 이루어져야 할 것으로 사료된다.





## 참 고 문 헌

### 1. 국내문헌

- 강 성. (2011). 교육서비스품질의 측정과 중요도 성과분석(IPA)을 이용한 품질 개선. 『한국생산관리학회지』, 22(2), 177-196.
- 강경태. (2016). “조리관련학과 선택요인과 만족도에 관한 연구”. 경기대학교 석사학위논문
- 강유임. (2021). “직업훈련기관의 교육환경 특성이 교육훈련 만족도와 추천의도에 미치는 영향”. 공주대학교 박사학위논문
- 강혜정. (2022). “조리관련 대학교의 교육과정이 교육만족도 및 진로결정에 미치는 영향에 대한 연구”. 남부대학교 석사학위논문
- 고 현. (2014). “교육서비스품질 및 심리적 특성이 행동의도에 미치는 영향-전통시장 상인대학 교육을 중심으로”. 호서대학교 박사학위논문
- 고윤우. (2022). “조리전공 대학생들의 영향에 관한 인식과 영양지식 수준 및 영양교육 요구도에 대한 연구 : 제주지역 조리전공 대학생들 대상으로”. 제주대학교 석사학위논문
- 곽명신, 한승주. (2012). 교육서비스의 성과 및 역할분담에 관한 인식 : 초·중·등교육을 중심으로. 한국행정논집. 24(2), 413-441.
- 교육부. (2015). 고시 제2015-74호 [별책 29], 1-2.
- 권영국, 김영중. (2018). 조리 실습 교육 서비스품질이 교육 만족도 및 기업가 정신에 미치는 영향. 『한국조리학회지』, 24(5), 10-19.
- 김금희. (2022). “외식 관련 조리교육기관의 교육서비스품질이 교육생의 지각된 가치와 교육기관 평판에 미치는 영향”. 경희대학교 석사학위논문
- 김두기. (2011). “생활체육 참여자의 자아존중감, 몰입, 심리적 안녕감과 행복감 간의 관계모형 검증”. 전남대학교 박사학위논문
- 김명겸. (2021). “교육서비스 품질이 진로결정 자기효능감에 미치는 영향에 관한 연구 : 학습몰입과 교육만족의 구조적 관계 중심으로”. 숭실대

학교 박사학위논문

- 김미진, 조우제. (2016). 교육서비스품질이 전공만족과 진로탐색행동에 미치는 영향. 항공서비스학과 재학생들을 대상으로. 『관광연구』, 31(8), 145-164.
- 김민교. (2020). “PCSI Index를 이용한 교육서비스품질 요인 개선 방안에 관한 연구 : K-항공사를 중심으로”. 인하대학교 석사학위논문
- 김범안. (2022). “조리고등학교의 교육서비스품질이 교육만족도, 학습태도, 학업성취도에 미치는 영향 : 베이커리 SNS관여도의 조절효과를 중심으로”. 호남대학교 박사학위논문
- 김병숙. (2022). “직업훈련기관 교육환경이 교육 만족 및 추천 의도에 미치는 영향 : 자기효능감의 조절 효과”. 한성대학교 석사학위논문
- 김선영. (2017). “조리교육기관의 교육서비스품질이 교육만족 및 행동의도에 미치는 영향 : 자기효능감을 조절효과로”. 한성대학교 석사학위논문
- 김세환. (2018). “서비스스케이프가 조리교육환경의 학습자 만족도 및 취업효과에 미치는 영향 : 조리교육 특성화고등학교를 중심으로”. 남부대학교 석사학위논문
- 김수인. (2020). “조리교육기관의 조리교육 서비스품질이 만족도 및 충성도에 미치는 영향”. 영산대학교 석사학위논문
- 김수정. (2016). “요리전문학원의 선택속성과 교육서비스품질이 수강생의 교육만족도 및 추천의도에 미치는 영향 : 부산, 경남지역을 중심으로”. 영산대학교 석사학위논문
- 김수희. (2018). “조리교육 서비스품질이 진로선택 및 만족도에 미치는 영향 : 일반계 고등학교 직업위탁생을 중심으로”. 경기대학교 석사학위논문
- 김원호. (2016). “중등 체육 교사 이미지와 수업몰입 및 수업 태도 간의 관계”. 성균관대학교 박사학위논문
- 김주영. (2019). “직업훈련 교·강사를 위한 온라인 교수역량 프로그램설계”. 한국방송통신대학교 석사학위논문
- 김지숙. (2014). “평생교육기관의 교육서비스 품질이 학습자 행동의도에 미치

- 는 영향과 학습자 만족 및 관계몰입의 매개효과”. 중앙대학교 석사학위논문
- 김지혜, 최우석. (2013). 관계마케팅 활동요인, 관계 몰입, 고객 만족에 관한 연구 : 의료미용서비스를 중심으로. 『산업경제연구』, 26(4), 1765-1786.
- 김지혜. (2012). “관계마케팅활동이 관계몰입을 통해 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구 : 의료미용서비스 산업을 중심으로”. 서경대학교 석사학위논문
- 김진석. (2021). “조리 교육기관 서비스스케이프(service scape)가 학습몰입 및 훈련생 만족도 그리고 추천 의도에 미치는 영향”. 가톨릭관동대학교 석사학위논문
- 김진숙. (2021). “조리학원의 교육서비스품질이 교육만족도, 자발적 행동의도에 미치는 영향 : 수강생의 자기효능감 조절효과를 중심으로”. 호남대학교 석사학위논문
- 김형우. (2014). “영업사원의 성취목표지향성이 학습전이에 미치는 영향 : 창의적 자기효능감의 매개효과”. 중앙대학교 석사학위논문
- 김호겸. (2020). “조리 관련 직업전문학교 학생들이 지각하는 교육서비스품질이 학습전이와 자발적 행동의도에 미치는 영향 : 학습자 만족의 매개효과와 전이동기의 조절 효과”. 호남대학교 박사학위논문
- 김홍진. (2018). “조리교육기관의 교육환경이 수업몰입과 재수강의도에 미치는 영향 : 자기효능감의 조절효과로”. 한성대학교 석사학위논문
- 김화주. (2018). “베이커리 교육생의 교육훈련과 취업 가능 성과의 관계에서 교육성과의 매개 효과 분석”. 호남대학교 석사학위논문
- 김희수. (2022). “뷰티아카데미의 교육서비스품질과 관계적 혜택이 교육서비스성과에 미치는 영향에 관한 연구 : 관계몰입의 매개효과를 중심으로”. 중앙대학교 박사학위논문
- 나현미, 장혜정, 정란. (2012). 기업에서 직무관련 이러닝 활성 여부와 이러닝 내용분야에 따른 학습자 만족도 비교분석. 『평생교육·HRD 연구』, 7(3), 43-62.

- 류인평, 강동원, 이재곤. (2019). 대학생의 교육서비스품질이 전공만족, 전공 몰입, 진로결정 자기효능감에 미치는 영향. 『관광연구』, 44(3) 81-106.
- 문재정. (2021). “서비스스케이프와 미적노동이 경험적 가치와 고객만족에 미치는 영향 : 레스토랑 유형의 조절효과를 중심으로”. 세종대학교 석사학위논문
- 박명경. (2017). “대학 평생교육기관의 관계 마케팅전략과 성인 학습자의 학습 동기, 관계몰입 및 참여 지속 의도 간의 구조적 분석”. 백석대학교 박사학위논문
- 박선미. (2011). “관광관련 전공 대학생의 전공 관련 직업존중감이 전공만족도와 진로결정수준에 미치는 영향”. 세종대학교 석사학위논문
- 박은정. (2018). “조리교육기관의 교육환경이 학습 만족도와 교육 성취도에 미치는 영향”. 한성대학교 석사학위논문
- 박의환. (2017). “교육서비스품질이 학생만족에 미치는 영향 : 학습동기의 매개효과를 중심으로”. 한국기술대학교 석사학위논문
- 박주성, 김종호, 신용섭. (2002). 대학교육 서비스품질 요인이 학생만족, 재입학의도 및 구전효과에 미치는 영향. 『마케팅저널』, 4(4), 51-74.
- 박현정. (2018). “조리위탁교육생의 교육만족도가 교육성과 및 진로결정에 미치는 영향 : 서울지역의 산업정보학교를 중심으로”. 남부대학교 석사학위논문
- 방정희. (2022). “항공 서비스학과의 교육서비스품질이 지각된 유용성 전공만족 및 진로 준비 행동에 미치는 영향”. 계명대학교 박사학위논문
- 배신영. (2020). “항공서비스학과 교육서비스품질 측정도구 개발 : 델파이 기법의 적용을 중심으로”. 단국대학교 박사학위논문
- 서연실. (2021). “조리교육기관의 교육서비스품질이 교육 만족과 채수강의도에 미치는 영향”. 남부대학교 석사학위논문
- 서울대학교 (1981). 『교육학용어사전』. 서울: 서울대학교출판사.
- 서혜원. (2021). “스파의 서비스품질과 관계지속의도와의 관계에서 관계몰입의 매개효과”. 서경대학교 석사학위논문

- 성남행, 김은정, 이태원. (2021). 대학의 교육서비스품질이 진로결정자기효능감, 진로결정수준 및 진로준비행동에 미치는 영향 : 신입생과 재학생의 조절효과를 중심으로. 『지식경영연구』, 22(2), 189-208.
- 손권배. (2013). “학원의 교육서비스품질이 교육서비스성과에 미치는 영향 : 서비스 공정성, 서비스 신뢰, 서비스 관계몰입의 매개역할”. 건양대학교 박사학위논문
- 신혜진. (2015). “문화이벤트에 대한 만족도가 고객의 전환비용 및 관계몰입에 미치는 영향에 관한 연구 : 국내 카드사를 중심으로”. 중앙대학교 석사학위논문
- 신훈희. (2016). “일반계고등학교 직업교육 위탁기관의 교육환경이 학습자 만족도에 미치는 영향 : 조리교육기관을 중심으로”. 경기대학교 석사학위논문
- 안지현. (2022). “미쉐린 가이드 서울 빙 구르망 등재에 따른 경험적 소비가치가 관계지속의도에 미치는 영향 : 관계몰입에 조절변수 및 이용만족의 매개효과를 중심으로”. 경기대학교 박사학위논문
- 안해경. (2021). “조리교육기관 학습자의 학습 동기 교육서비스품질이 학습전이에 미치는 영향 : 교육 만족도의 매개 효과를 중심으로”. 남부대학교 석사학위논문
- 오나라. (2018). “조리교육기관의 교육서비스품질이 교육만족도에 미치는 영향 : 진로결정 자기효능감의 조절효과를 중심으로”. 세종대학교 박사학위논문
- 오세은. (2011). “커피교육 선택속송의 중요도와 만족도에 따른 커피교육성과에 관한 연구”. 경희대학교 석사학위논문
- 오순환. (2015). “조리직업훈련기관의 교육환경이 교육 훈련성과에 미치는 영향 : 자기효능감의 매개 효과를 중심으로”. 한성대학교 석사학위논문
- 윤선정. (2022). “조리직업전문학교의 교육환경이 학습몰입 및 교육성과에 미치는 영향”. 광운대학교 석사학위논문
- 이강재. (2019). “서비스 공정성과 CSR, 신뢰, 관계몰입, 관계성과 간의 구조관계 분석 : 주거래 항공사와 여행사의 거래관계를 중심으로”. 경희

대학교 박사학위논문

- 이동숙. (2018). “조리교육기관의 교육서비스품질이 교육 만족과 행동 의도에 미치는 영향 : 물리적 교육환경을 조절 효과로”. 한성대학교 석사학위논문
- 이명숙. (2010). “교육환경과 강의법이 외식·조리관련 학원생들의 학습만족도에 미치는 영향 : 대구·경북지역 중심으로”. 위덕대학교 석사학위논문
- 이미균, 김동준. (2017) 항공사 관계마케팅요인이 관계몰입 및 고객만족에 미치는 영향. 『관광경영』, 32(8), 291-308.
- 이미선. (2008). “대안학교 학생들의 학교생활 만족도에 관한 연구 : 서울·경기지역 일반학교와 서울지역 위탁형 대안학교 교육만족도 비교를 중심으로”. 명지대학교 석사학위논문
- 이병수. (2018). “직업능력개발 훈련생의 교육환경이 진로성숙 및 학습만족도에 미치는 영향 : 외식·조리교육기관을 중심으로”. 경기대학교 석사학위논문
- 이송이. (2022). “조리교육기관의 교육서비스품질이 학습 전이 및 학습자 만족에 미치는 영향 : 지각된 가치의 조절 효과”. 한성대학교 석사학위논문
- 이승철. (2020). 조리교육 서비스품질이 교육만족도 및 재수강의도에 미치는 영향 : 요리학원 강사의 브랜드 시민행동을 조절효과로. 『호텔리조트연구』, 19(3), 253-272.
- 이승후. (2017). “조리교육학원의 교육환경이 교육만족도와 행동의도에 미치는 영향에 관한 연구 : 교육기간 조절효과 : 부산지역 중·고·대학생을 대상으로”. 경성대학교 석사학위논문
- 이예슬. (2020). “유소년 스포츠클럽의 교육서비스품질, 학생만족, 충성도 및 교육성과의 관계”. 부산대학교 석사학위논문
- 이유재. (2000). 고객만족 연구에 관한 종합적 고찰. 『소비자학연구』, 11(2), 139-166.
- 이인재, 이창민. (2020). 베이커리교육이 교육훈련 유효성과 취업준비행동에 미치는 영향 : 대전, 천안의 베이커리교육기관 수강자를 중심으로.

- 『호텔리조트연구』, 19(1), 227-246.
- 이정우, 황영정, 조용범. (2014). 조리교육학원의 교육서비스와 환경이 교육소비자의 행동의도에 미치는 영향. 『한국조리학회지』, 20(2), 165-182.
- 이진영. (2017). “교육서비스품질이 학생만족, 브랜드자산 및 충성도에 미치는 영향 연구”. 세종대학교 박사학위논문
- 이초아. (2014). “서비스아카데미 교육서비스품질이 교육성과 및 교육만족도에 미치는 영향”. 부경대학교 석사학위논문
- 이한나, 안선주, 최정일. (2019). 교육서비스품질이 진로 결정 자기효능감에 미치는 영향에 관한 연구. 『서비스경영학회지』, 20(1), 155-175.
- 이형준. (2019). “Kano 모델 기반의 기대손실을 고려한 교육서비스품질 평가 모형개발”. 인천대학교 박사학위논문
- 임대혁, 김성남. (2018). 미용대학 교수자 커뮤니케이션 스타일이 학생들의 학업성취도에 미치는 영향. 『미용예술경영연구』, 12(1), 69-89.
- 임숙현. (2016). “조리교육서비스 품질이 성인학습자의 만족도와 참여 지속의도에 미치는 영향 : 충북지역 평생교육원을 중심으로”. 남부대학교 석사학위논문
- 임영선. (2019). “항공서비스학과 교육서비스품질이 교육성과에 미치는 영향”. 호남대학교 석사학위논문
- 장추희. (2021). “미용학원의 교육서비스품질이 진로태도성숙도에 미치는 영향 : 교육만족도의 매개효과”. 가톨릭관동대학교 석사학위논문
- 전언희. (2019). “조리교육기관 참여 동기가 교육만족 및 참여지속의도에 미치는 영향 : 심리적 웰빙의 조절효과”. 한성대학교 석사학위논문
- 정재훈. (2020). “고등학교 경쟁률에 영향을 미치는 교육환경에 대한 공간적 분석”. 서울대학교 박사학위논문
- 정현경. (2019). “영유아식에 대한 교육서비스품질과 학습동기가 자기효능감, 교육효과에 미치는 관계 : 영유아 자녀를 둔 부모를 대상으로”. 경기대학교 박사학위논문
- 조소영. (2020). “잠재계층분석을 적용한 대학생의 학습참여 유형과 영향요인,



- 학습성과 및 변화 분석”. 영남대학교 박사학위논문
- 주영노. (2018). “재수학원의 교육서비스 만족도와 품질이 학습성과 및 구전의도에 미치는 영향”. 연세대학교 석사학위논문
- 천정효. (2022). “프랜차이즈 교육시스템이 교육성과 및 가맹점 경영성과에 미치는 영향 : 가맹점 교육기간에 따른 비교”. 한성대학교 석사학위논문
- 최규환, 정호균, 여호근. (2014). 진로포부에 영향을 미치는 학습평가요인 도출에 관한 연구 : 관광관련 전공 대학생을 중심으로. 『한국관광학회 국제학술발표대회』, 75(2), 451-458.
- 최낙영. (2018). “평생교육교수자의 인상관리가 교육만족도와 교육성과에 미치는 영향 연구”. 백석대학교 박사학위논문
- 최수미. (2021). “조리교육 서비스품질이 교육성과 및 교육기관 충성도에 미치는 영향”. 청운대학교 석사학위논문
- 최정예. (2018). “관계혜택, 고객만족도, 관계몰입과 서비스성과간의 관계”. 가천대학교 박사학위논문
- 최정운, 이병식. (2009). 대학생의 학습성과에 대한 영향 요인 탐색: 대학의 효과 분석을 중심으로. 『교육행정학연구』, 27(1), 199-222.
- 최현정. (2021). “조리교육생의 자기결정성이 학습몰입과 학습성과에 미치는 영향 : 학습몰입의 매개효과 검증”. 경기대학교 석사학위논문
- 한찬욱. (2020). “미용 교육서비스 품질 요인이 미용학원 교육성과에 미치는 영향.” 영산대학교 석사학위논문
- 허영주, 윤혜연. (2020). 조리교육 서비스품질과 교육기관이미지가 교육만족도, 충성도 및 행동의도에 미치는 영향. 『한국조리학회지』, 26(7), 210-222.
- 허영주. (2020). “시설조리교육기관의 교육서비스품질, 조리교육기관 이미지가 교육만족도, 충성도 및 추천의도에 미치는 영향 : 멘토링 조절효과”. 경희대학교 석사학위논문
- 홍혜영. (2022). “중학생의 방과 후 시간사용과 교육성과 간의 잠재전이분석” 한남대학교 박사학위논문



미하이 칙센트미하이(Mihaly Csikszentmihalyi, 2021). 몰입의 즐거움 : 해냄 출판사

WANG YU-HSIANG. (2022). “디즈니 플러스 OTT 서비스의 지속적 사용 의도에 영향을 미치는 결정 요인에 대한 연구 : 확장된 통합기술수용 모형과 관계몰입을 중심으로”. 경희대학교 석사학위논문

네이버국어사전.

<https://ko.dict.naver.com/#/entry/koko/8072b8f0a6344bf386aba6771c96f5a1>

린드 스트롬코리아(2022). 올해의 식(食)문화 트렌드는 L.I.F.E

송수연(2022). 『2022년 외식트렌드』, 한국식품연구원

직업능력평가원(2016). 직업능력개발기관인증평가 집체훈련기관설명회자료

<https://m.blog.naver.com/kfripr/222621821654>

통계청(2021), 『카드데이터로 본 코로나19 발생 이후 개인 소비 변화』

[https://www.kostat.go.kr/portal/korea/kor\\_nw/1/1/index.board?bmode=read&aSeq=403254](https://www.kostat.go.kr/portal/korea/kor_nw/1/1/index.board?bmode=read&aSeq=403254)

표준국어대사전. <https://naver.me/FBDYfanV>

한국고용정보원. (2017). 『직업능력개발통계연보』 [www.keis.or.kr/](http://www.keis.or.kr/)

한국교육개발원(2009).

<https://www.kedi.re.kr/khome/main/journal/listEDJournalForm.do>

한국직업능력개발원(1998). 직업훈련대사전, [www.krivet.re.kr/](http://www.krivet.re.kr/)

세상을 보는 뉴스의 창. 2022. 09. 14.

<https://www.smartfn.co.kr/article/view/sfn202209130075>

위메이크뉴스. 2020. 09. 14

<https://m.post.naver.com/viewer/postView.nhn?volumeNo=29429301&memberNo=11029869>

현대경제신문. 이금영기자. 2022.02.25.

<http://www.finomy.com/news/articleView.html?idxno=107499>

## 2. 국외문헌

- Abdullah, F. (2006). The development of HEDPERF ; A new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *International Journal of Consumer Studies*, 30(6), 569-581.
- Alliger, G, Tannenbaum, S. I., Bennett, W. JR., Traver, H., & Shotland, A (1997). A meta-analysis of the relations among training criteria, *Personnel Psychology*, Vol. 50, 341-358.
- Aquino, J., & Russel, D. W. (1996). Employment status, social support, and life satisfaction among the elderly, *Journal of counseling Psychology*, 43(4), 480-490.
- Astin, A. W. (1993). Diversity and multiculturalism on the campus ; How. are students affected?. *Change; The Magazine of Higher Learning*, 25(2), 44-49.
- Atchley, R,C (1971) Retirement and leisure participation ; Continuity or clisis? *The gerontologist*, 11(1), 13-17.
- Bansal, N., Blum, A., & Chawla, S. (2004). Correlation clustering. *Machine Learning*, 56(1), 89-113.
- Bitner, M.J.(1992), Services capes; The impact of physical surroundings customersandemployees, *Journal of marketing*, 56(2), 57-71.
- Eagle, L., & Brennan, R. (2007). Are students customers? And marketing perspectives. *Quality Assurance in Education*, 15 (1), 44-60.
- Eden, D., and Ravid, G.(1982), Pygmalion versus self-expectancy ; Effects of instructor-and self-expectancy on trainee performance.
- Garvin, D. A. (1988), *Managing Quality ; The Strategic and Competitive*, The Free Press.
- Gatfield, T., Barker, M. (1992). Measuring student quality variables and the implications for management practices in higher education institutions : An perspective. *Journal of Higher Education Policy*

- & anagement, 21(2), 239–252.
- Gruen, T. W., Summers, J. O., & Acito, F. (2000). Relationship marketing activities, commitment, and membership behaviors in professional associations. *Journal of Marketing*, 64(3), 34–49.
- Karapetrovic, S. and Willborn, W.(1997). Creating zero-defect students TQM Magazine, 9(4), 287–291.
- Li-Wei, M. (2005). A comparative study between UK and US; The student satisfaction in higher education and its influential factors. *Journal of Marketing Management*, 21(7), 859–878.
- Meyer, J.P. and Herscovitch, L. (2001). Commitment in the Workplace: Toward a General Model. *Human Resource Management Review*, 11, 299–326.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment–trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20–38.
- Morgan, R. M. & Hunt, S. D. (1994). The Commitment– Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*. 58(7), 20–38.
- OECD (2000). From initial education to working life; Making transition work, InternationalInstituteforEducationalPlanning.
- Otter, S. (1992). Learning Outcomes in Higher Education. A Development Project Report.
- Parasuraman, A., Valarie, A. Z., and Leonard L. B. (1994). Alternative scales for measuring service quality; A comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. *Journal of Retailing*. 70(3), 201–230.
- Solomon & Judd, K.(1998). Academic and service quality in distance education. A dissertation Presentes to the College of Education university, Denver, 14–17.
- Ysseldyke, J., Krentz, J., Elliott, J., Thurlow, M. L., Erickson, R., & Moore, M. L. (1988). NCEO framework for educational. MN; University

of Minnesota, National Center on Educational Outcomes.



# 설 문 지

	-			
--	---	--	--	--

조리교육기관의 교육서비스품질이 교육성과에 미치는 영향

-서비스 관계몰입의 매개효과-

안녕하십니까?

바쁘신 가운데 시간을 내어 저의 설문에 참여하여 주신 점에 진심으로 감사드립니다.

본 조사는 “조리교육기관의 교육서비스품질이 교육성과에 미치는 영향 : 서비스 관계몰입의 매개효과”에 대하여 한성대학교 경영대학원 석사논문 작성을 위한 것입니다.

귀하께서 응답하여 주시는 결과가 저의 연구에 좋은 자료가 될 것으로 사료 되오며 연구 및 통계작성 이외의 목적으로는 절대 이용하지 않을 것을 약속드리며 바쁘시더라도 조사에 성실하게 응답하여 주실 것을 간곡히 부탁드립니다.

다음의 각 설문 문항에 정답이 있는 것은 아니며, 각 문항에 대해서 너무 오래 생각하지 마시고, 읽으시고 난 후 생각이나 느낌에 대하여 사실대로 솔직하게 응답하여 주시기 부탁드립니다.

감사합니다.

2022년 월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

지도교수 : 이 동 숙

연구자 : 안 소 윤

이 메 일 : soyoona4842@gmail.com

1. 다음의 항목은 조리교육기관의 “교육서비스품질”에 관한 질문입니다.

귀하께서 각 항목을 읽어보시고 가장 알맞은 해당 항목에 '√'하여 주시기 바랍니다.

요인	항 목	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
교육 프로 그램	1 교육프로그램이 다양하다.(자격증,생활요리등)	①	②	③	④	⑤
	2 이론과 실습의 편성이 적절하다.	①	②	③	④	⑤
	3 교육의 수업내용과 내가 배우고자 하는 목표가 일치한다. (자격증 취득, 창업, 자기개발)	①	②	③	④	⑤
	4 타 교육기관의 프로그램과 차별화되어 있다.	①	②	③	④	⑤
	5 현장에서 적극적으로 활용할 수 있는 최신 지식과 기술이 반영되었다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
	6 공지된 교육 일정에 맞게 교육프로그램을 진행하고 있다.	①	②	③	④	⑤
	7 수준에 맞는 교재를 사용하여 적절한 지도가 이루어지고 있다.	①	②	③	④	⑤
	8 전반적으로 교육내용은 이해하기 쉽게 구성되어 있다.	①	②	③	④	⑤
교육 환경	9 강의실의 실습 장비와 기자재는 충분히 배치되어있다.	①	②	③	④	⑤
	10 조리 교육에 필요한 교재와 실습에 필요한 식자재가 잘 되어있다.	①	②	③	④	⑤
	11 교육기관의 편의시설 및 복지시설이 잘 확보되어있다.(주차장,교통편,휴게실,상담실 등)	①	②	③	④	⑤
	12 실습실의 시설이 깨끗하고 조명이나 전기, 환기시설이 잘 되어있다.	①	②	③	④	⑤
	13 행정직원이 친절하다.	①	②	③	④	⑤
	14 교육기관의 취업 지원이나 상담 지원이 잘 이루어진다.	①	②	③	④	⑤
	15 교육기관은 홈페이지나 SNS 등으로 교육 안내와 홍보를 적절하게 제공한다.	①	②	③	④	⑤
	16 행정직원들은 불평 사항에 대해 효율적이고 신속하게 문제를 해결하여 준다.	①	②	③	④	⑤
교강 사의 역량	17 항상 강의를 철저하게 준비한다.	①	②	③	④	⑤
	18 교육내용을 이해하기 쉽게 설명한다.	①	②	③	④	⑤
	19 교육내용에 대한 전문지식이 풍부하다.	①	②	③	④	⑤
	20 태도와 언행은 적절하며 신뢰할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

21	훈련생의 수준을 고려하여 개별 지도 하였다.	①	②	③	④	⑤
22	훈련생과 유대관계가 원만하다.	①	②	③	④	⑤
23	지도에 열정적이다.	①	②	③	④	⑤
22	교강사는 교육에 가치관을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤

2. 다음은 “교육성과”에 관한 질문입니다.

귀하께서 각 항목을 읽어보시고 가장 알맞은 해당 항목에 '√'하여 주시기 바랍니다.

항 목		전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1	나는 조리교육 수강 후 진로 계획을 세울 수 있게 되었다. (취업, 창업, 진학 등)	①	②	③	④	⑤
2	나는 조리교육 수강을 통해 조리실력이 향상되었다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 조리교육기관을 지속해서 이용할 의향이 있다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 조리교육기관을 긍정적으로 타인에게 추천할 의향이 있다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 조리교육 수강 후 내가 필요로 하는 분야의 전문적 지식을 획득하게 되었다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 조리교육 수강한 것에 대해 성취감을 느낀다. (자격증 취득)	①	②	③	④	⑤
7	나는 조리교육 후 조리작업에 대한 자신감이 충만하였다.	①	②	③	④	⑤
8	나는 조리교육 수강 후 조리에 관한 관심과 열정이 더욱 깊어졌다.	①	②	③	④	⑤

3. 다음은 “서비스 관계 몰입”에 관한 질문입니다.

귀하께서 각 항목을 읽어보시고 가장 알맞은 해당 항목에 '√'하여 주시기 바랍니다.

항 목		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	내가 수강한 조리교육기관에 특별한 애착을 두고 있다.	①	②	③	④	⑤
2	내가 수강한 조리교육기관은 나에게 개인적으로 많은 의미가 있다.	①	②	③	④	⑤
3	내가 수강한 조리교육기관에서 만난 사람들과 함께 학습하는 것은 매우 즐겁다.	①	②	③	④	⑤

4	내가 수강한 조리교육기관은 신뢰가 간다.	①	②	③	④	⑤
5	내가 수강한 조리교육기관은 브랜드 가치가 높다.	①	②	③	④	⑤
6	내가 수강한 조리교육기관과의 관계를 유지하려고 노력한다. (커뮤니티 활용)	①	②	③	④	⑤
7	내가 수강한 조리교육기관을 타인에게 추천할 의향이 있다.	①	②	③	④	⑤
8	내가 수강한 조리교육기관의 관계를 통해 혜택을 받고 있다. (조리 관련 정보수집, 이용의 편리성, 취업처 제공 및 알선 등)	①	②	③	④	⑤

※ 마지막으로 “일반적인 사항”에 관한 질문입니다.

귀하께서 각 문항을 읽어보시고 해당 항목에 '√'하여 주시기 바랍니다.

(1) 귀하의 성별은?

① 남자 ② 여자

(2) 귀하의 나이는?

① 20세 미만 ② 20~29세 ③ 30~39세 ④ 40~49세 ⑤ 50세 이상

(3) 귀하의 가구당 월평균 소득수준은?

① 100~200만 원 미만 ② 200~300만 원 미만  
③ 300~400만 원 미만 ④ 400~500만 원 미만 ⑤ 500만 원 이상

(4) 귀하의 결혼 여부는?

① 기혼 ② 미혼 ③ 기타

(5) 귀하의 직업은?

① 자영업 ② 일반사무직(행정, 관리직) ③ 서비스직 ④ 전업주부  
⑤ 전문기술직 ⑥ 학생 ⑦ 취업준비생 ⑧ 기타

(6) 귀하의 조리교육기관의 정보 원천은?

① 신문 ② 인터넷(인스타그램 등 SNS, 블로그) ③ 거리 홍보, 전단지  
④ 지인 소개 ⑤ TV/라디오 등 방송매체 ⑥ 기타

(7) 귀하께서 교육받는 목적은?

① 자격증 취득 ② 창업 ③ 취미 ④ 취업 ⑤ 자기 계발 ⑥ 진학 ⑦ 기타



(8) 귀하의 학력은?

- ① 고졸미만 ② 고졸 ③ 2.3년제 전문대학 재학/졸업  
④ 4년제 대학재학/졸업 ⑤ 대학원 이상 ⑥기타

(9) 귀하가 조리교육기관에서 학습한 기간은?

- ① 1개월~3개월 미만 ② 3개월~6개월 미만  
③ 6개월~9개월 미만 ④ 9개월 ~12개월 미만 ⑤ 12개월 이상



- 오랜 시간 정성껏 설문에 참여해 주셔서 진심으로 깊이 감사드립니다.-

## ABSTRACT

### Effect of Culinary Education Institutes' Education Service Quality on Education Outcomes –Mediating Effect of Service Relationship Commitment–

An, So-Yoon

Major in Food Service Management

Dept. of Hotel, Tourism and Restaurant  
Management

Graduate School of Business Administration  
Hansung University

External environment, consumption patterns, lifestyles and working conditions have changed due to the effect of COVID-19. To alleviate the reduction of students, caused by culinary education primarily based on practice requiring contact education, where non-contact education is often conducted, this study aims to examine the effect of culinary education institutes' education service quality on the education outcomes, and furthermore, to provide an objective ground for managers of culinary education institutes to effectively manage them, by logically and empirically analyzing the interactions among factors, on which the service relationship commitment has a mediating effect. It examined learners who took courses in culinary education institutes located at Seoul, Gyeonggi and Incheon, and distributed a total of 404 questionnaires to them and

empirically analyzed valid 372 copies. It also analyzed the questionnaires collected by using BM SPSS Ver. 25.0. To embody the purpose of this study, it limited the sub-factors of the education service quality to education program, education environment and teachers'/instructors' capabilities, based on previous research. The following methods were used for the analysis: First, it conducted a frequency analysis to understand the general characteristics of the subjects. Second, it conducted an exploratory factor analysis on the education service quality and verified the Cronbach's alpha to test the reliability of the scale. Third, it conducted a correlation analysis to understand the relationship among main variables and implemented a multiple regression and a mediating effect analysis, to the effect of the education service quality on education outcomes and the mediating effect of the service relationship commitment.

The hypotheses of this study were tested to show: First, the influencing relationship of sub-factors of culinary education institutes' education service quality, such as education program, education environment and teachers/instructors' capabilities was analyzed to logically verify the H1 that they have significantly positive effects on the education outcomes, the dependent variable. Second, H2 that the sub-factors of culinary education institutes' education service quality have significantly positive effects on the service relationship commitment was logically verified. Third, H3 that the service relationship commitment has a significantly positive effect on the education outcomes was logically verified, and moreover, the better the service relationship commitment, the better the education outcomes. Fourth, the service relationship commitment has a mediating effect on the relation between the culinary education institutes' education service quality and the education outcomes.

From the findings, the following suggestions and the future questions were summarized: First, this study conducted the empirical analysis on

the learners who took courses in culinary education institutes, so the objectivity of the findings may be relatively poor. The future study, therefore, will need to re-verify the results of this study, by securing adequate samples from more various types of culinary education institutes, and then, using the same methods and procedures as those used by this study. Second, this study has an implication in that it logically proved that variables have significant relationship with each other, and therefore, provides a positive direction for the future study, by analyzing the influencing relationship among culinary education institutes' education service quality, education outcomes and service relationship commitment, the mediating variable, given that there has been little research on such relationship. Third, this study limited the factors of the general education service quality based on previous research, but it is necessary to examine more detailed and multiple factors, and it would be possible to increase the reliability of this study, by providing more objectively reliable and valid data, if the factors are sub-divided.

Finally, the future study is thought to be necessary to continuously examine how to strengthen the self-sufficiency of culinary education institutes, including the development of various education programs that culinary education institutes can practically use in the field, the development of a teaching method for systematic education, the establishment of practice facilities suitable for education contents and consideration of students' different opinions.

**【Key words】** culinary education institutes, Education service quality, Education outcomes, service relationship commitment