

석사학위논문

발달장애학생의 외식교육프로그램에 대한
학습만족도 및 행동의도에 관한 연구

- 라포르와 참여동기를 중심으로 -

2018년

한 성 대 학 교 경 영 대 학 원

호텔관광외식경영학과

외 식 경 영 전 공

강 혜 영

석사학위논문
지도교수 우성근

발달장애학생의 외식교육프로그램에 대한 학습만족도 및 행동의도에 관한 연구

- 라포르와 참여동기를 중심으로 -

A study on the learning satisfaction and
behavior intention of students with developmental
disabilities in food service educational program
- focused on rapport and participative motivation -

2017년 12월 일

한 성 대 학 교 경 영 대 학 원

호텔관광외식경영학과

외 식 경 영 전 공

강 혜 영

석사학위논문
지도교수 우성근

발달장애학생의 외식교육프로그램에 대한 학습만족도 및 행동의도에 관한 연구

- 라포르와 참여동기를 중심으로 -

A study on the learning satisfaction and
behavior intention of students with developmental
disabilities in food service educational program
- focused on rapport and participative motivation -

위 논문을 경영학 석사학위논문으로 제출함

2017년 12월 일

한 성 대 학 교 경 영 대 학 원

호텔관광외식경영학과

외 식 경 영 전 공

강 혜 영

강혜영의 경영학 석사학위논문을 인준함

2017년 12월 일

심 사 위 원 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

국 문 초 록

발달장애학생의 외식교육프로그램에 대한 학습만족도 및 행동의도에 관한 연구 - 라포르와 참여동기를 중심으로 -

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
강 혜 영

오늘날 장애 인구는 사회가 발전해 감에 따라 환경, 질병, 의료 등으로 인해 계속 증가하는 모습을 보인다. 2016년 교육부의 특수교육 통계자료를 보면 장애학생은 2002년 54,470명에서 2016년 87,950명으로 14년간 62%가량 계속 증가하는 추세를 보인다. 본 연구에서는 외식교육프로그램을 수강한 경험이 있는 발달장애학생을 대상으로 교육프로그램 유형(제과제빵, 바리스타, 생활요리)에 따른 학습만족도 차이, 교·강사와의 라포르 및 학생들의 학습참여동기에 따른 학습만족도 차이, 학습만족도와 행동의도 간의 영향 관계를 규명하고자 하며, 본 연구의 궁극적인 목적은 발달장애학생을 이해하고 수업증진 향상에 도움을 주고자 하며, 장애학생들을 지도하는 교·강사의 교육자료 및 교육정책을 수립하는 기관의 기초자료로 제공하기 위함이다.

본 연구의 목적을 실증적으로 검증하기 위하여 서울지역을 중심으로 외식교육프로그램을 수강한 경험이 있는 발달장애학생을 표본 집단으로 선정하였다. 자료 수집을 위한 설문조사는 2017년 10월 16일부터 11월 11일까지 실시하였으며 불성실하게 응답한 27부의 설문지를 제외한 303부가 최종적으로 분석에 사용되었다. 바람직한 연구결과를 도출하기 위해 SPSS ver 22.0을 이용, 빈도분석, 요인분석, 신뢰도 분석, 상관관계 분석, 분산분석(Anova), 공분산분석(Ancova), 회귀분석을 실시하였다. 본 연구의 결과는 다음과 같다. 첫째, 외식교육프로그램의 유형(제과제빵, 바리스타, 생활요리)에 따라 발달장애학생의 학습만족도는 차이가 있는 것으로 나타났으며 제과제빵, 바리스타, 생활요리 순으로 제과제빵의 학습만족도가 가장 높은 것으로 나타났다. 둘째, 교·강사의 라포르 수준에 따른 발달장애학생의 외식교육프로그램에 대한 학습만족도는 유의한 영향을 받는다고 할 수 있으며 라포르 형성이 높은 프로그램은 생활요리, 바리스타, 제과제빵 순으로 나타났다. 셋째, 발달장애학생의 교육참여동기에 따른 학습만족도는 유의한 영향을 받으며, 참여동기가 높은 프로그램은 제과제빵, 바리스타, 생활요리 순으로 나타났으며, 목표 지향적 동기가 높은 프로그램은 바리스타로, 학습 지향적 동기가 높은 프로그램은 제과제빵으로 나타났으며, 프로그램 유형별 활동 지향적 동기는 큰 차이가 없는 것으로 나타났다. 넷째, 학습만족도와 행동의도 간의 영향 관계는 유의한 영향은 미쳤으나 낮은 설명력을 보이며 이는 학생들이 수업에 대한 만족이 높아도 추천이나 구전에 대한 행동의도는 높지 않음을 의미한다. 연구결과를 토대로 한 시사점은 다음과 같다. 첫째, 발달장애학생의 경우 지적인 장애를 가지고 있으므로 보편적인 평가가 무의미하거나 신뢰성이 떨어진다고 판단하여 이들의 학습평가 수준을 점검할 수 있는 기회가 배제되어서는 안 되며, 장애의 특성과 학생 개인의 욕구에 따른 다양한 교육프로그램 개발 및 학습평가 방법이 지속해서 연구될 필요성이 있음을 시사한다. 둘째, 발달장애학생의 특성상 교수자와의 라포르 형성이 무엇보다 중요하므로 학생을 지도하는 교·강사를 대상으로 학생들과의 라포르 형성을 높이기 위한 보다 체계적인 교육 및 연수의 기회가 제공될 필요성이 있다. 셋째, 특수교육정책을 수립하는 기관에서

는 발달장애학생들이 사회의 일원으로 최소한의 활동을 할 수 있도록 더 많은 교육을 지원할 필요가 있으며, 졸업 후에도 발달장애학생들의 사회 참여를 높이기 위한 실질적인 교육지원책이 마련될 필요성이 있다.

【주요어】 발달장애, 외식교육프로그램, 학습만족도, 행동의도, 라포르, 참여동기

목 차

제 1 장 서 론	1
제 1 절 연구의 필요성과 연구의 목적	1
1) 연구의 필요성	1
2) 연구의 목적	4
제 2 절 연구의 방법 및 범위와 구성	5
1) 연구의 방법	5
2) 연구의 범위와 구성	6
제 2 장 연구의 이론적 배경	8
제 1 절 발달장애	8
1) 발달장애의 개념 및 특징	8
2) 발달장애의 선행연구	12
제 2 절 외식교육프로그램	13
1) 외식교육프로그램의 개념	13
2) 외식교육프로그램의 유형	15
3) 외식교육프로그램의 선행연구	18
제 3 절 학습만족	20
1) 학습만족의 개념	20
2) 학습만족의 구성요인	21
3) 학습만족의 선행연구	23
제 4 절 행동의도	24
1) 행동의도의 개념	24
2) 행동의도의 유형	26
3) 행동의도의 선행연구	28

제 5 절 라포르	29
1) 라포르의 개념	29
2) 라포르의 구성요인	31
3) 라포르의 선행연구	34
제 6 절 참여동기	36
1) 참여동기의 개념	36
2) 참여동기의 유형	38
3) 참여동기의 선행연구	40
제 3 장 연구의 설계	43
제 1 절 연구모형과 가설	43
1) 연구모형	43
2) 연구가설	44
제 2 절 연구 설계와 분석방법	48
1) 연구 변수의 조작적 정의 및 측정도구	48
2) 설문지 구성	52
3) 자료수집 방법	53
4) 분석방법 및 절차	53
제 4 장 분석 결과	55
제 1 절 표본의 일반적 특성	55
제 2 절 연구 변수의 타당성 및 신뢰성 분석	57
제 3 절 상관관계 분석	62
제 4 절 연구 가설의 검증	63
1) 가설 1의 검증	63
2) 가설 2의 검증	64
3) 가설 3의 검증	66
4) 가설 4의 검증	72

5) 가설의 검증 요약	75
제 5 장 결 론	76
제 1 절 연구결과의 요약	76
제 2 절 연구결과의 의의	77
제 3 절 연구결과의 시사점	79
제 4 절 연구의 한계점 및 향후 제언	80
참고문헌	81
설문지	91
ABSTRACT	95
감사의 글	98

표 목 차

〈표3-1〉 설문지 구성	52
〈표3-2〉 표본 분석방법 및 절차	54
〈표4-1〉 표본의 인구통계학적 특성에 대한 빈도분석 결과	56
〈표4-2〉 학습만족도의 타당성 및 신뢰성 검증결과	58
〈표4-3〉 라포르의 타당성 및 신뢰성 검증결과	59
〈표4-4〉 참여동기의 타당성 및 신뢰성 검증결과	60
〈표4-5〉 행동의도의 타당성 및 신뢰성 검증결과	61
〈표4-6〉 상관관계 분석	62
〈표4-7〉 외식교육프로그램과 학습만족도 간의 일원 분산분석결과	63
〈표4-8〉 라포르와 학습만족도 간의 공분산 분석결과	65
〈표4-9〉 목표 지향적 동기와 학습만족도 간의 공분산분석결과	67
〈표4-10〉 학습 지향적 동기와 학습만족도 간의 공분산분석결과	69
〈표4-11〉 활동 지향적 동기와 학습만족도 간의 공분산분석결과	71
〈표4-12〉 학습만족도와 행동의도 중 추천 의도 간의 회귀분석결과	73
〈표4-13〉 학습만족도와 행동의도 중 구전 의도 간의 회귀분석결과	74
〈표4-14〉 가설 검증의 요약	75

그 립 목 차

〈그림1-1〉 연구의 흐름도	7
〈그림3-1〉 연구의 모형	44

제 1 장 서론

제 1 절 연구의 필요성과 연구의 목적

1) 연구의 필요성

오늘날 장애 인구는 사회가 발전해 감에 따라 환경, 질병, 의료 등으로 인해 계속 증가하는 모습을 보인다. 2016년 교육부의 특수교육통계자료¹⁾와 특수교육 연차보고서를 보면 장애학생은 2002년 54,470명에서 2016년 87,950명으로 14년간 62%가량 계속 증가하는 추세를 보이며, 기관별 장애학생은 특수학교 25,467명 일반 학교의 특수학급 46,645명, 일반학급 15,344명, 특수교육지원센터 494명으로 총 87,950명이며, 이는 장애 영아, 유치원, 초등학교, 중학교, 고등학교, 전공과까지 구성된 장애학생의 수이며, 장애학생의 장애 구분은 시각장애, 청각장애, 지적장애, 지체장애, 정서·행동 장애, 자폐성장애, 학습장애, 건강장애, 발달지체장애로 나누어져 있다²⁾.

전환 교육이란 장애학생들이 학교생활을 마치고 성인 사회의 생활로 옮겨가는 과정을 순조롭게 하기 위해 마련하는 교육 모형이며, 이 교육 모형은 다음 세 가지 조건을 갖추어야 한다. 첫째, 중등 이후 교육, 직업교육, 취업 평생교육, 성인 서비스, 자립 생활, 지역사회 활동에 참여하는 데 필요한 기술과 기능을 가르치는 결과 중심의 교육이어야 하며, 둘째, 반드시 학생 개인의 욕구나 기호, 취미를 반영한 교육이어야 하며, 셋째, 필요에 따라서는 중증 장애인의 일상생활 기능과 직업 기능 평가를 포함하는 교육을 의미한다(국립특수교육원 특수교육학 용어사전, 2009)³⁾. 장애학생을 위한 진로교육의 총체적 개념으로 장애학생의 요구 및 장애특성에 따라 진학, 취업, 독립생활 또는 사회 참여를 포함하는 학교에서 사회로, 혹은 다음 단계로의 전환을 축

1) 교육부 국립특수교육원. (2016. 6). 2016 교육통계자료

2) 교육부 특수교육정책과. (2016. 9). 2016 특수교육 연차보고서(2016년 정기국회 보고자료)

3) 국립특수교육원. (2009). 특수교육학 용어사전

진 시키고자 제공되는 종합적인 교육 및 서비스 활동을 의미한다(김영주, 2009 재인용)⁴⁾.

전환 교육 프로그램으로 제과제빵, 바리스타, 생활 조리, 공예, 조립, 포장, 청소, 가정, 체육, 컴퓨터, 직업현장체험, 사회생활, 서비스용역, 외식 서비스 등 매우 다양한 프로그램으로 수업을 진행하고 있다(교육부 특수교육통계, 2016).

발달장애인의 지적기능과 적응 행동에 현저히 제한이 있기 때문에 이들이 사회의 한 구성원으로서 독립적으로 살아가기 위해서는 개인의 다양성 및 환경적인 차이를 고려한 지속적인 교육이 반드시 병행되어야 하고 발달장애인들에게 다양한 선택권을 보장하는 프로그램이 제공되어야 하므로 이러한 프로그램은 직업에만 초점을 두는 것이 아니라 생활 전반을 다루는 지역사회 적응모형을 기초로 한 고등교육프로그램이어야 한다고 한다(최우영, 2015. 재인용)⁵⁾.

제과제빵 영역은 학생과 사회의 요구에 부응하는 교육과 직종의 현실화와 다양화 방안으로 신설된 교과이며, 기초 지식과 이를 활용할 수 있는 능력을 습득할 수 있게 하는 필수적인 교육내용으로 교육 내용을 구성하였다(전혜경, 2010)⁶⁾. 이러한 생활 전반을 다루는 교육프로그램으로 외식 관련 프로그램인 제과제빵, 바리스타, 생활요리를 그 예로 들 수 있다.

인간이 사회의 한 구성원으로 성장 발달해 나간다는 것은 자신과 자신의 주변 세계와의 상호 작용을 통하여 집단생활에 적응하는데 필요한 기본 생활 습관을 형성하고 남과 더불어 사는 방법을 익혀 나간다는 것을 의미하고, 발달장애학생의 경우 아동기 발달 단계에 따른 적절한 사회 기술의 습득이 이루어지지 않고 재활치료를 위한 장기간 입원이나 외래 치료 등으로 인하여

4) 김영주. (2009). 「지적장애 학생의 전환 교육에 대한 부모와 교사의 인식」. 창원대학교대학원 특수교육학 석사학위논문. 인용. p.6.

3) 최우형. (2015). 「발달장애인의 중등 이후 교육 프로그램 평가도구 개발에 관한 연구」. 대구대학교대학원 재활과학과, 석사학위논문. 인용. p1

4) 전혜경. (2010). 「생활 중심 전환 교육 프로그램이 정인지체학생의 제과·제빵 관련 기술에 미치는 효과」. 순천향대학교 교육대학원 교육학과, 석사학위논문. 인용. p2.

5) 정순화. (2005). 「발달장애학생의 직업적응력 향상을 위한 제과 & 제빵 교육 프로그램의 실효성 연구」. 동국대학교 산업대학원 식품공학과, 석사학위논문. p11.

또래들과 어울릴 기회가 없어 운동능력 및 의사소통 능력의 장애로 대인관계 시 위축되는 모습을 많이 보이게 된다(정순화, 2005)⁷⁾.

라포르(rapport)는 상호작용을 통한 즐거운 관계(Gremmler & Gwinner, 2000) 또는 타인과의 친밀성에 기초한 조화로운 관계를 유지하는 능력(Faranda & Clarke, 2004)으로 정의할 수 있으며 라포르와 만족도의 관계는 교육 분야보다는 마케팅 분야에서 더 활발히 연구되고 있다(송윤희, 지성구, 2012)⁸⁾. 따라서 본 연구자는 발달장애학생이 지각하는 강사와 학생 간의 라포르 형성이 외식교육프로그램별 학습만족에 어떠한 차이가 있는지 확인해 보려는 의도를 가지고 있다.

발달장애학생의 경우 지적인 장애를 가지고 있기 때문에 보편적인 평가는 무의미할 수 있다는 이유로 이들의 학습 성취 수준을 점검할 수 있는 기회가 박탈되어서는 안 되며, 개인의 욕구와 장애 특성에 따른 다양한 평가 방법이 지속적으로 모색될 필요가 있다(박성우 외, 국립특수교육원, 2004)⁹⁾.

따라서 발달장애학생의 외식교육프로그램에 따른 라포르(rapport)와 참여 동기 유무에 학습만족 차이가 있는지, 학습만족은 행동의도에 어떠한 영향을 반영하는지에 대하여 알아보고자 하며, 발달장애학생의 수업효과 향상을 위한 연구의 필요성이 제기된다.

8) 송윤희, 지성구. (2012). 「대학 수업에서 교수자의 유머러스함, 래포, 몰입 및 만족도와의 관계」. 교육과학연구, Vol.43 No.4, p245-269

9) 박성우, 김용욱, 김은숙, 이대식, 우정환, 정주영. (2004). 「발달장애학생의 학업성취도 평가에 대한 인식 및 학업성취 실태조사」. 국립특수교육원. 발간등록번호 11-1340458-000029-01

2) 연구의 목적

본 연구는 발달장애학생들이 지각하는 외식교육프로그램 교·강사와의 라포르 형성 및 학생들의 참여동기는 학습만족에 어떠한 차이가 있는지 알아보 고자 하며, 또한 학생들의 학습만족으로 인한 행동의도에는 어떠한 영향을 미치는지 연구하고자 한다.

이 연구의 궁극적인 목적은 발달장애학생을 이해하고 수업증진 향상에 도움을 주고자 하며 특수학교나 특수학급에 대한 연구의 기초 자료로 제공함과 동시에 발달장애학생을 지도하는 교사나 강사에게 효율적이고 유용한 교육프로그램 수립 및 지도 방향에 필요한 근거 자료로 제시하고자 한다.

이와 같은 연구 목적을 위해 다음과 같은 구체적인 문제를 설정한다.

첫째, 발달장애, 외식교육프로그램, 학습만족, 행동의도, 라포르, 참여동기의 기본 개념은 무엇인지 정립하고자 한다.

둘째, 외식교육프로그램의 유형에 따라 발달장애학생의 학습만족도에 차이가 있는지 파악하고자 한다.

셋째, 교·강사의 라포르(rapport) 수준과 학생들의 교육 참여동기에 따라 발달장애학생들의 학습만족도에 차이가 있는지 파악하고자 한다.

넷째, 발달장애학생의 학습만족도는 행동의도에 유의한 영향을 미치는지 파악하고자 한다.

제 2 절 연구의 방법 및 범위와 구성

1) 연구의 방법

본 연구는 사회과학 연구방법론에 의한 발달장애학생들을 대상으로 문헌적 연구방법과 실증적 조사 방법을 병행하여 설정된 연구 목적을 달성하고자 아래와 같은 연구방법을 구성하였다.

첫째, 본 연구와 관련 있는 국내·외 학술지 및 선행 연구논문 등의 여러 문헌을 바탕으로 가설 설정을 위한 이론적 배경을 정립하고자 고찰하였다.

둘째, 이론적 배경을 기초로 연구모형을 설계하고 가설을 설정하였다.

셋째, 자료 수집을 위하여 변수의 조작적 정의 및 측정 도구를 선정하여 구성하였다.

넷째, 서울 소재의 특수학급, 학원, 복지관, 특수교육센터 등 외식교육프로그램 교육을 받은 경험이 있는 학생을 표본으로 하고, 성실한 응답을 위하여 직접 방문하여 설문지의 취지를 설명하고 설문지를 배포 회수하는 방식으로 자료 수집을 하였다. 총 360부 배포, 330부 회수, 불성실 응답 27부를 제외하고, 최종 303부를 실증분석에 사용하였다.

다섯째, 수집된 자료의 실질적인 검증과 분석을 위하여 SPSS ver 22.0 통계 프로그램을 이용 빈도분석, 요인분석, 신뢰도 분석, 상관관계 분석, 분산분석(Anova), 공분산 분석(Ancova), 회귀분석을 시행하였다.

2) 연구의 범위와 구성

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 연구의 범위를 시간적, 공간적, 내용적 범위로 구성하였다.

시간적 범위는 본 연구의 실증 설문조사가 시행되는 2017년 10월 16일부터 11월 11일까지로 한다.

공간적 범위는 연구대상과 관련된 내용으로 서울 소재 일반 고등학교의 특수학급, 학원, 복지관, 특수교육센터 등 외식교육프로그램 교육을 받은 경험이 있는 발달장애학생들을 대상으로 한다.

내용적 범위의 구성은 총 5장으로 설정, 세부적인 구성은 다음과 같다.

제1장 서론으로 연구의 필요성과 연구의 목적, 연구의 방법 및 구성으로 서술하였다.

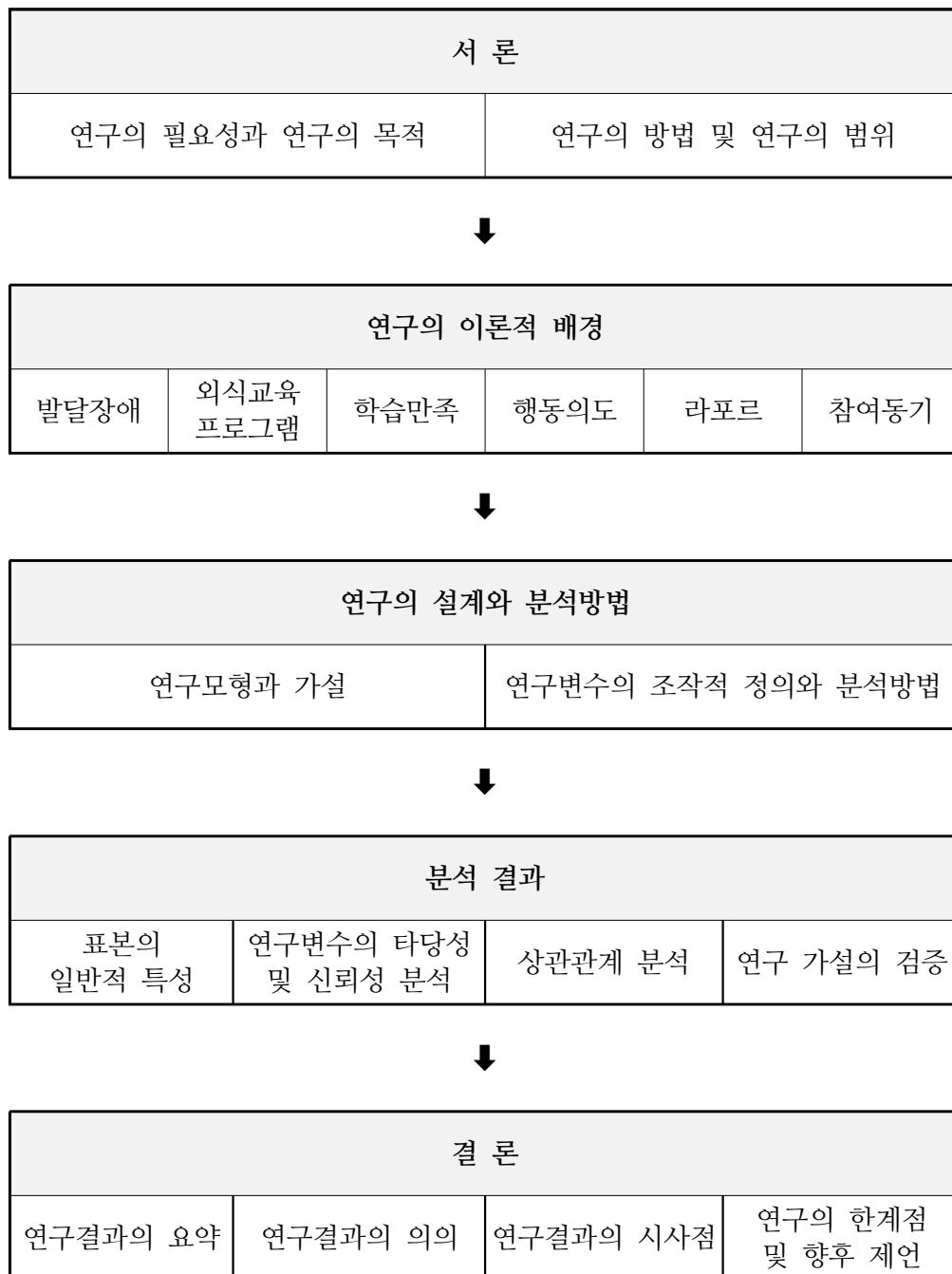
제2장 연구의 이론적 배경으로 제1절에서는 발달 장애의 개념 및 특징, 제2절에서는 외식교육프로그램의 개념, 유형, 선행연구, 제3절에서는 학습만족의 개념과 선행연구, 제4절에서는 행동의도의 개념, 유형, 선행연구, 제5절에서는 라포르(rapport)의 개념, 구성요인과 선행연구, 제6절에서는 참여동기의 개념, 유형, 선행연구로 서술하였다.

제3장 연구의 설계로 연구모형의 설계와 가설의 설정, 연구 설계와 분석 방법으로 서술하였다.

제4장 분석 결과로 표본의 일반적인 특성인 빈도분석을 기술하고, 연구변수의 타당성 및 신뢰성 분석, 상관관계 분석, 분산분석(Anova), 공분산 분석(Ancova), 회귀분석을 통한 연구가설의 검증을 서술하였다.

제5장 결론으로 연구결과의 의의, 연구결과의 요약을 정리 서술하였으며, 연구결과의 시사점과 연구의 한계점 및 향후 활용 방안을 제시하였다.

위 내용을 바탕으로 한 본 연구의 구성과 흐름은 <그림1-1>과 같다.



<그림1-1> 연구의 흐름도

제 2 장 연구의 이론적 배경

제 1 절 발달장애

1) 발달장애의 개념 및 특징

발달장애인이란, "「장애인복지법」 제2조 제1항의 장애인으로서 다음 각 목의 장애인을 말한다.

가. 지적장애인: 정신 발육이 항구적으로 지체되어 지적 능력의 발달이 불충분하거나 불완전하여 자신의 일을 처리하는 것과 사회생활에 적응하는 것이 상당히 곤란한 사람

나. 자폐성 장애인: 소아기 자폐증, 비전형적 자폐증에 따른 언어·신체표현·자기조절·사회적응 기능 및 능력의 장애로 인하여 일상생활이나 사회생활에 상당한 제약을 받아 다른 사람의 도움이 필요한 사람

다. 그 밖에 통상적인 발달이 나타나지 아니하거나 크게 지연되어 일상생활이나 상당한 제약을 받는 사람으로서 대통령령으로 정하는 사람을 말한다." (장애인복지법 제2조 제1항)¹⁰⁾.

발달장애(developmental disability)는 선천적으로 또는 발육 과정 중 생긴 대뇌 손상으로 인해 지능 및 운동발달 장애, 언어발달 장애, 시각, 청각 등의 특수 감각기능 장애, 기타 학습장애 등이 발생한 상태이며, 발달은 성장에 따른 기능적 발전 과정을 말하는데 대개 일정하고 예측 가능한 양상으로 진행되는 역동적 과정이다. 발달장애란 어느 특정 질환 또는 장애를 지칭하는 것이 아니라, 해당하는 나이에 이루어져야 할 발달이 성취되지 않은 상태로, 발달 선별검사에서 해당 연령의 정상 기대치보다 25%가 뒤처져 있는 경우를 말한다. 전반적 발달지연(global developmental delay)은 대운동(gross motor), 미세 운동(fine motor)과 인지, 언어, 사회성과 일상생활 중 2가지 이상이 지연된 경우로 정의한다(네이버 서울대학교병원 의학 정보)¹¹⁾. 발달이

10) 장애인복지법 제2조 제1항

평균으로부터 유의미하게 이탈하여 신체적, 정신적 또는 두 가지 영역 모두에서 심각하고 만성적인 장애가 지속될 가능성이 있는 장애이다. 발달장애라는 개념은 미국 공법 88-164에서 소개되기 시작하였다. 이 법에서는 발달장애를 정신지체, 뇌성마비, 간질 또는 18세 이전에 발생하는 기타 여러 신경학적 장애를 의미하는 것으로, 비교적 항구적으로 증상이 나타날 수 있다고 정의하였다. 그러나 1984년 미국공법 98-527인 ‘장애인법’에서는 발달장애에 특별히 정신지체, 뇌성마비 등의 특정 장애의 명칭을 표현하지 않았으며, 22세 이전에 발생하는 것으로 연령을 변경하였다. 또한, 발달장애의 진단을 충족시키기 위해서 적어도 주요 일상생활에서 3가지 이상의 기능에 명백한 제한이 나타나야 한다고 규정하였다. 자기관리, 수용 및 표현 언어, 학습, 이동, 자기 지시, 독립생활 능력, 경제적 자족의 7가지 영역이다. 따라서 발달장애는 단지 하나의 장애 명칭을 의미하는 것이 아니라 장애의 진단을 받은 사람에게 법률적, 행·재정적, 교육적으로 유리한 지원을 할 수 있도록 하기 위해서 사용하는 용어로 인식하는 것이 필요하다(국립특수교육원, 2009, 특수교육학 용어사전)¹²⁾.

출생으로부터 22세 이전에 출현하는 지적장애, 자폐성 장애, 신체의 발달이 평균치에 맞지 않게 늦어지는 장애로 인해 신체적, 정신적 또는 두 가지 영역 모두에서 중증의 장애가 항구적으로 지속될 가능성이 있는 장애를 가진 사람이며, 우리나라에서 발달장애라는 표현은 주로 지적장애와 자폐성 장애를 가리킨다(김진영, 2016)¹³⁾.

우리나라 특수교육에서는 발달장애의 범주를 정신지체, 자폐, 뇌 손상, 뇌 장애, 미소뇌기능장애, 과잉행동, 학습장애, 지각의 손상, 만성적인 뇌 증후, 미성숙, 발달의 불균형, 최소신경학적 장애, 인지 능력손상, 언어장애, 난독증과 같은 신경학적 장애, 간질, 뇌성마비 등으로 보고 있다(이지현, 2007)¹⁴⁾.

본 연구에서는 발달장애의 정의를 장애인복지법 제2조에서 규정하고 있는

11) 네이버 지식백과, 서울대학교병원 의학 정보

12) 국립특수교육원. (2009). 특수교육학 용어사전

13) 김진영. (2016). 「발달장애인 전문인 선교를 위한 키르기즈스탄인의 발달장애인 인식도 조사」. 총신대학교 선교대학원. 석사학위논문. p.3.

14) 이지현. (2007). 「발달장애 아동어머니가 인식한 부부적응에 관한 연구-아버지의 양육 참여와 자조집단 및 전문가의 지지를 중심으로」. 이화여자대학교 사회복지대학원 석사학위논문. p.13.

지적장애, 자폐성 장애와 경계성 지능 장애를 포함한 장애를 발달장애로 정의하였으며, 발달장애의 특징으로는 지적장애와 자폐성 장애로 구분된다.

가) 지적장애의 특징

지적장애에 나타나는 공통적인 특성을 두 가지로 구분할 수 있다. 첫째, 대부분이 주의력과 기억력의 결함을 지니고 있어 주의 집중 시간이 짧고, 장기 및 단기 기억력도 일반인보다 부족하다. 무슨 일을 지속적으로 유지하는데 필요한 전략과 자신이 하는 일을 검토하며 결과와 효과성을 점검하는 초인지(metacognition) 능력이 매우 부족하다. 둘째, 언어발달에 있어서 지체되거나 비정상적인 패턴을 보이는 것은 거의 모든 지적장애에서 볼 수 있다. 예를 들어 말을 정확하게 발음하지 못하는 조음의 문제는 지적장애에서 볼 수 있다(민정영, 2016. 재인용)¹⁵⁾.

지적장애는 현재 지적 기능에 있어서 실질적인 장애가 동반된 상태를 의미한다. 지적장애는 표준화된 지능검사의 소견에서 유의하게 표준 이하의 지적 기능과 동시에 그와 연관된 적응성, 제한성이 두 가지 혹은 그 이상의 실제 적응기술 영역들, 즉 의사소통, 자기관리, 가정생활, 사회성 기술, 지역 사회활동, 자기 지시, 건강과 안전, 기능적 학습효과, 여가, 직업기술의 영역 등에서 존재하는 것으로 특징지으며, 지적장애가 가진 특성들이 모든 지적장애를 가진 이들에게 동일하게 적용되는 것은 아닌 것으로 이들 간의 개인차가 크고 특히 장애 정도에 따라 큰 차이가 존재한다(한창희, 2016. 재인용)¹⁶⁾.

지적장애의 정도에 따라 경도, 중등도, 최종도로 구분하고 있으며, 세부 등급별 특징은 다음과 같으며 첫 번째는 최종도인 1급은 지능지수가 34 이하인 사람으로 일상생활과 사회 생활의 적응이 현저하게 곤란하여 평생동안 보호가 필요한 사람이고, 두 번째는 중도인 2급은 지능지수가 35에서 49 이하인 사람으로 일상생활의 단순한 행동을 훈련시킬 수 있고 어느 정도의 감

15) 민정영. (2016). 「성인 발달장애인 평생계획에 관한 연구-보호자의 인식을 중심으로-」. 울산대학교 일반대학원 석사학위논문. 인용. p.9.

16) 한창희. (2016). 「발달장애인 가족의 목회적 돌봄 연구」. 감리교신학대학교대학원 석사학위논문. p.6~9.

독과 도움을 받으면 복잡하지 않고 특수기술을 요구하지 않는 직업을 가질 수 있는 사람이며, 세 번째는, 정도인 3급은 지능지수가 50 이상에서 70 이하인 사람으로, 교육을 통한 사회적, 직업적 재활이 가능한 사람이다(송정숙, 2012)¹⁷⁾.

나) 자폐성 장애의 특징

자폐성 장애의 주된 증상은 대인관계 형성에 장애를 보이는 것으로 1세 이전의 유아기에는 부모와의 눈 맞춤을 피하고 이후에도 부모와의 애착 형성이 이루어지지 않아 부모에 대해 냉담하고, 부모를 알아보지 못하는 경우가 많으며 부모 이외의 대인관계에서도 마찬가지로 친구를 사귄 줄 모르고, 다른 사람의 감정이나 권리를 이해할 줄 모르는 특성을 갖는다. 언어의 장애를 가지고 있어 대부분의 자폐아는 말을 불완전하게 하는 반면 아예 말을 하지 않는 아동도 있으며, 말을 하더라도 상호작용이 되지 않는 의미 없는 단어의 나열과 되풀이에만 그치는 경우가 많다. 또한, 어떤 특정 사물에 강한 집착을 보인다거나 작은 환경의 변화에 큰 반응을 일으켜 새로운 것을 배우는 것이 힘들어 행동 양상의 변화를 유도하는 것이 매우 어려운 특징을 가지고 있다(이지현, 2007)¹⁸⁾.

자폐성 장애의 특징 중 상호작용에 있어서 사회적 상황 및 상호작용을 이해하고 적절하게 반응할 수 있는 사회적 인지와 사회적 기술 및 정서 해석 능력이 결여되어 있으며, 행동에 있어서도 반복행동을 하는 경향이 있다. 의미 없이 계속 손을 흔들거나, 몸을 앞뒤로 흔들거나, 머리를 반복적으로 박는 행동 등의 반복행동이 있는데 감정의 변화에 따라 두드러지기도 하며, 특정 물건이나, 계획표, 다니던 길을 지나치게 고집하는 행동을 보이기도 한다(김진영, 2016)¹⁹⁾. 자폐성장애는 대부분 중복장애를 수반하고 일상생활과 사회

17) 송정숙. (2012). 「발달장애 청소년 자녀를 둔 아버지의 양육 경험에 대한 현상학적 연구」. 신라대학교 사회복지대학원 석사학위논문. p.7~8.

18) 이지현. (2007). 「발달장애 아동 어머니가 인식한 부부적응에 관한 연구-아버지의 양육 참여와 자조집단 및 전문가의 지지를 중심으로」. 이화여자대학교 사회복지대학원 석사학위논문. p.13.

19) 김진영. (2016). 「발달장애인 전문인 선교를 위한 키르기즈스탄인의 발달장애인 인식도 조사」. 충신대학교 서교대학원 석사학위논문. p.11~13.

생활에 상당한 제약을 받지만, 신체적 발달이나 외모상 일반인과 큰 차이를 보이지 않기 때문에 보통 사람들에게 비장애인으로 인식되는 오해의 소지가 많다(이주희, 정현주, 2009)²⁰⁾. 자폐성 장애는 언어장애, 행동 장애, 정서장애, 사회적 결손, 지적장애 특성과 관련이 있고 개인에 따라 차이가 매우 크다(황조원, 2015. 재인용)²¹⁾.

2) 발달장애의 선행연구

발달장애의 정의에 대해서는 연구자마다 다양하게 정리하고 있으며, 1976년에 미국의 발달장애 지원 및 권리장전법(Developmental Disabilities Assistance and Bill of Rights Act)에서 처음으로 발달장애라는 용어가 사용되었다(정다희, 2017)²²⁾. 발달장애인이란 통상적인 발달이 나타나지 아니하거나 크게 지연되어 일상생활이나 사회생활에 상당한 제약을 받는 사람으로 대통령령으로 정하는 사람을 말한다(박철, 2016. 재인용)²³⁾. 발달장애는 사회적 회피, 사회적 무관심, 사회적 어색함 등 사회적 행동에서 기능장애의 특징을 보이며(이상로, 2016. 재인용)²⁴⁾, 다른 장애와는 달리 평생을 누군가의 도움 없이는 살아가기가 어려운 장애이다. 지적, 신체적으로 통상적인 발달단계를 따라 자라지 않은 장애를 가진 이들은 지속적이고 점차적인 학습을 통해 배울 수는 있으나 한계가 있다(김진영, 2016)²⁵⁾.

발달장애인의 경우 제한된 인지력과 자기표현, 자기 결정 등으로 인해 학교 교육을 마친 이후에 자립하여 지역사회에 통합되기 위해서는 더욱 더 특별한 지원과 교육이 요구된다(백종남, 2015)²⁶⁾. 지적장애인은 정신 발육이

20) 이주희, 정현주. (2009). 「가족 스트레스가 자폐성 아동의 사회적응에 미치는 영향」. 아동학회지, 30(4). p.15~31.

21) 황조원. (2015). 「발달장애아의 문제행동과 어머니의 화병에 관한 연구-양육 스트레스의 매개효과를 중심으로」. 건국대학교 교육대학원 석사학위논문. 인용. p.8~9.

22) 정다희. (2017). 「발달장애인의 부모를 대상으로 한 부모 상담 연구 현황 분석 및 상담 효과 메타분석」. 고려대학교 교육대학원 석사학위논문. p.5.

23) 박철. (2016). 「중등발달장애학생의 전환 교육프로그램 운영 실태 및 담당자 인식 - 부산지역교육기관과 복지기관을 중심으로」. 부산대학교 교육대학원 석사학위논문. 인용. p.4.

24) 이상로. (2016). 「국가직무능력표준(NCS)기반 발달장애학생의 직업기초능력 교수·학습 모듈 개발 모형 연구」. 창원대학교대학원 특수교육학과 박사학위논문. 인용. p.42.

25) 김진영. (2016). 「발달장애인 전문인 선교를 위한 키르기즈스탄인의 발달장애인 인식도 조사」. 충신대학교 선교대학원 석사학위논문. p.7.

향구적으로 지체되어 지적능력의 발달이 불충분하거나 불완전하여 자립과 사회생활 적응에 상당한 어려움을 보이는 사람으로 규정하였으며 자폐성 장애인 소아기 자폐증 또는 비전형적 자폐증에 따른 언어와 신체표현, 자기조절, 사회적응 기능과 능력의 장애로 인해 일상생활과 사회생활에 상당한 제약이 있어 다른 사람의 도움이 필요한 사람으로 규정하였다(황조원, 2015)27).

우리나라의 장애학생들은 학교를 졸업하고 다시 가정이나 시설로 돌아가 의존적이고 고립된 생활을 하고 있다. 특히 지적능력과 적응기술에 제한성을 가지고 있는 발달장애학생들은 더욱 심각한 상황이다. 따라서 장애학생이 학교에 다닐 때 효과적인 서비스를 받게 하여 그들이 최대한 자립할 수 있도록 도와야 한다(송정숙, 2012. 재인용)28).

제 2 절 외식교육프로그램

1) 외식교육프로그램의 개념

외식이라는 용어의 일반적인 사전적 의미는 ‘자기 집이 아닌 밖에서 식사하는 것’으로 정의하고 있으며, 국내 대부분의 학자들은 ‘가정 밖에서 행하는 식사행위의 총칭’으로 정의하고 있다(정선미, 2015. 재인용)29). 외식업이란 가정 외의 장소에서 요리나 음료수, 장소를 제공하고 그 대가를 받는 것과 이를 영업으로 하는 것을 지칭하며, 식사와 음료, 거기에 부수되는 인적서비스, 연출되는 분위기 등의 세 가지 상품 내용을 본질로 하고 있다(김위송, 2010)30).

26) 백종남. (2015). 「발달장애학생의 평생교육 요구 수준에 영향을 미치는 변인 탐색 및 그 영향력 검증」. 장애인 고등교육 연구 제1권 제1호. p.185~202.

27) 황조원. (2015). 「발달장애아의 문제행동과 어머니의 화병에 관한 연구-양육 스트레스의 매개효과를 중심으로」. 건국대학교 교육대학원 석사학위논문. p.8.

28) 송정숙. (2012). 「발달장애 청소년 자녀를 둔 아버지의 양육 경험에 대한 현상학적 연구」. 신라대학교 사회복지대학원 석사학위논문. 인용. p.9

29) 정선미. (2015). 「외식 창업 교육에 따른 교육성도가 교육생의 만족도와 창업 의도에 미치는 영향」. 한성대학교 경영대학원 석사학위논문. 인용. p.8

30) 김위송. (2010). 「외식산업 서비스품질이 고객 만족에 미치는 영향에 관한 연구 - 중국 연변지역 음식점을 중심으로 -」. 숭실대학교 대학원 석사학위논문. 인용. p.5

외식은 가정 이외의 장소에서 행하는 모든 식사행위로 소비자인 고객의 외식 행동에 일정한 시설과 음식 및 음료 상품을 갖추고 서비스를 통하여 욕구를 충족시키면서 경제적 이익을 추구하는 영업행위를 일컬어 외식산업이라 볼 수 있는데, 여기에는 상품으로 제공되는 식음료, 공간연출, 인적서비스 등을 골격으로 하고 있으며, 이는 광의의 개념적 관점에서 볼 때 음식을 조리해서 제공하는 식품제조업, 소비자에게 직접 소매하는 소매업, 인적·물적 서비스가 중추를 이루는 서비스 산업이라고 볼 수 있다(이인숙, 2014)³¹⁾.

외식산업은 서비스 산업의 성격을 가지고 있는 것 이외에도 생산과 소비가 동시에 일어나는 특징을 가지고 있을 뿐만 아니라 그 외에도 여러 독특한 특징을 가지고 있으며, 입지의 의존성이 높으며 노동집약적 산업으로 대표적인 인적서비스 산업의 특징을 가지고 있다(김지은, 2010)³²⁾.

교육을 정의할 때 ‘인간행동의 계획적 변화’라고 하고, 그것을 위해 무엇을 가르칠 것인가, 가르친 결과를 어떻게 평가할 것인가, 하는 일련의 교육과정을 말한다(정지연, 2009. 재인용)³³⁾.

교육, 훈련의 내용은 여러 가지가 있지만 그 목적과 대상이 누구인지에 따라서 달라질 수 있다고 했으며(임창희, 2010)³⁴⁾, 행동의 적절한 관습이나 태도를 향상시킴으로 현재 또는 미래의 직무를 효과적으로 수행할 수 있도록 원조하기 위해 계획된 조직적 교육훈련이라 정의하였다(윤기호, 2012. 재인용)³⁵⁾.

외식산업 교육에 관하여 명확하게 정의 내려진 바는 없으며, 전통적인 산업분류에 있어 서비스 산업과 제품을 생산하는 제조업으로 나누는 것에 시간이 지나고 세대가 거듭될수록 구분의 모호함이라는 문제에 부딪히게 되었다고 하였으며, 외식산업에서 교육의 중요성이 커지고 있는 것과는 달리 전문

31) 이인숙. (2014). 「외식 사업 점포와 입지 역량 세분화에 관한 연구」. 부경대학교 경영대학원 석사학위논문. p.4

32) 김지은. (2010). 「외식업체 사외교육훈련프로그램의 IPA 분석 및 평가에 미치는 영향에 관한 연구」. 세종대학교 관광대학원 석사학위논문. p.4

33) 정지연. (2009). 「외식·조리 관련 사회교육프로그램 선택속성, 만족도 및 행동의도 간 관계」. 순천향대학교 산업정보대학원 석사학위논문. 인용. p.8

34) 임창희. (2010). 「인적자원관리 2판」. 서울 : 비엔엠북, p.261

35) 윤기호. (2012). 「외식 교육훈련 프로그램과 교육 만족·직무 만족과의 관계」. 경기대학교 대학원 석사학위논문. 인용. p.8

적이고 구체적으로 진행되는 외식 관련 교육프로그램이 고착화 되어 있지는 않는 것이 현재 외식산업의 실정이라고 하였다(구본자, 2014)³⁶⁾.

외식산업 교육이란 외식산업의 전반적인 이론, 즉 일반지식과 기초이론 등을 가르치는 것을 말하며, 외식산업의 교육은 서빙이나 조리 등 특정 직무와 관련된 학문적 지식 육체적인 기능 등을 습득시키며 숙달시키는 것을 의미한다(김수진, 2016. 재인용)³⁷⁾.

2) 외식교육프로그램의 유형

외식교육프로그램의 유형에는 외식 창업교육, 이론교육, 실기교육, 조리교육, 자격증 교육, 서비스교육, 재무교육 등 단순하게 정의 내릴 수 없을 정도로 많은 교육프로그램이 있으며, 교육처마다 수강생의 필요나 목적에 따라 교육내용 및 방법을 달리하는 프로그램을 만들어 선택의 폭을 넓히고 있다.

본 연구에서는 다양한 교육 프로그램 중에서 제과제빵, 바리스타, 생활요리 프로그램에 대해서 연구하고자 한다.

가) 제과제빵

제과와 제빵은 설탕 사용량, 밀가루 종류, 반죽 상태, 이스트의 사용 유무 등으로 구분하며(송덕섭, 2014)³⁸⁾, 과자는 밀가루나 쌀가루 등의 곡류 가루에 달걀, 설탕, 유지, 화학적 팽창제 등을 적절히 혼합하여 구운 것이며, 빵은 밀가루에 이스트, 물, 소금 등의 주재료와 설탕, 유지, 달걀, 우유 등의 부재료를 사용하여 발효시켜 구운 것이다(손연순, 2012. 재인용). 사회적으로 식품 산업이 다양하게 발달하였고, 개인에 식생활의 간편함을 추구할 뿐만 아니라 빵, 과자의 소비와 더불어 만드는 법에 대한 관심도 날로 증대하고

36) 구본자. (2014). 「사회교육기관 외식 산업 교육프로그램의 만족도가 경영성과 및 행동의도에 미치는 영향」. 대구카톨릭대학교 대학원 석사학위논문. p.7

37) 김수진. (2016). 「외식기업의 사내교육 프로그램이 기업의 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구 - 재무적 성과를 중심으로 - 」. 경희대학교 관광대학원 석사학위논문. 인용. p.21

38) 송덕섭. (2014). 「통합형 커피전문점의 선택속성이 제과제빵의 역할과 경영성과에 미치는 영향」. 경주대학교 관광대학원 석사학위논문. p.34

있는 실정이며, 바리스타, 요리, 제과, 제빵 등의 외식 관련 직종이나 서비스 분야 등에 새로운 직종이 개발되고, 선호하는 추세이다(유가민, 2016)³⁹⁾.

제과제빵 영역은 7차 교육과정에 신설된 직업 교과 영역으로서 현재에 필요한 제과제빵과 관련한 기초지식과 이를 활용할 수 있는 능력을 습득할 수 있게 하는 필수적인 이론과 실습 내용으로 교육내용이 구성되어 있으며, 식생활에서 빵이 차지하는 비중이 늘고 있어 프랜차이즈 제과점의 증가 추세에 따라 제과·제빵에 대한 고용현황도 높은 수준으로 유지될 것으로 전망된다(손연순, 2012)⁴⁰⁾.

제과제빵 교육프로그램은 각종 제과, 제빵용 기계 및 기구를 사용하여 주어진 공정에 따라 관련 재료인 밀가루, 설탕, 유지, 우유, 물 등을 배합하여 가죽 과자류와 빵을 제조하는 기술을 익히는 프로그램이며(정순화, 2005)⁴¹⁾, 이러한 과정을 거쳐 자격증을 취득하고 취업 및 창업을 하여 산업현장에 필요한 기술 인력을 제공해 주는 기능이 있다(한봉수, 2010)⁴²⁾.

나) 바리스타

바리스타는 이탈리아 어원에 따르면 바(Bar) 안에 있는 사람을 의미하며 바 내부에서 커피를 추출하는 사람이라고 볼 수 있다. 그러나 바리스타는 국내외적으로 바에서 커피를 추출하는 사람일 뿐만 아니라 커피 매장의 관리, 제공되는 커피의 품질, 고객, 매출, 마케팅, 스텝관리 등 매장 전반을 책임지는 매니저로 인식되고 있으며, 커피를 추출하고 제조하는 사람일 뿐만 아니라 서비스와 내부 관리 소양이 갖춰진 사람이어야 한다(채여진, 2015)⁴³⁾.

39) 유가민. (2016). 「사진 과제분석을 이용한 시각적 지원이 자폐 범주성 장애학생의 제과·제빵 기술의 독립적 수행률 및 생산량에 미치는 영향」. 이화여자대학교 교육대학원 석사학위논문. p.13~14

40) 손연순. (2012). 「전문계 고등학생의 제과제빵 수업에 대한 만족도 및 선호도」. 영산대학교 관광대학원 석사학위논문. p.2~12

41) 정순화. (2005). 「발달장애학생의 직업적응력 향상을 위한 제과&제빵 교육 프로그램의 실효성 연구」. 동국대학교 산업대학원 석사학위논문. p.40

42) 한봉수. (2010). 「제과제빵 학원생들의 교육기관 선택요인과 만족도에 관한 연구」. 수원대학교 호텔관광대학원 석사학위논문. p.14~15

43) 채여진. (2015). 「장애인 직업 재활프로그램이 삶의 질에 미치는 영향에 관한 연구-바리스타 재활프로그램을 중심으로」. 고려대학교 인문정보대학원 석사학위논문. p.28~29

바리스타 교육프로그램의 시작은 직업준비, 노동력 창출 등의 직업적인 성향을 띤 성인들을 대상으로 교육이 이루어졌으나, 현재에는 전문대학의 전공 및 일반대학교 식음료 학과의 교육과정으로도 바리스타 교육프로그램이 이루어지고 있고, 고등학교 교육 내에서도 커피의 수업이 이루어지기도 하며, 일반 학원 같은 사설 교육기관에서도 직업이 목적이 아닌 취미 및 교양으로도 커피 교육이 이루어지기도 하므로, 커피는 전문적인 교육으로서 학교 교육 및 사회교육의 한 부분을 차지하고 있다(이경흠, 2013)⁴⁴⁾.

커피 교육의 목적은 취미, 창업, 취업 3가지로 나눌 수 있는데, 과거의 커피 교육이 창업과 취업, 재취업의 직업준비 위주였다면 현재는 직업준비의 목적이 아닌 취미 생활이나 교양으로서의 커피 교육이 학원, 직업훈련학교, 문화센터, 평생교육원, 대학교 등 여러 교육기관에서 다양하게 이루어지고 있다(정미화, 2015. 재인용)⁴⁵⁾.

다) 생활요리

조리의 원리를 통해 그 뜻을 분석해 본다면 조리는 굽거나, 끓이거나, 튀기거나, 볶거나, 조미하면서 식품을 먹을 수 있는 상태로 만드는 과정이며, 이러한 과정을 통해 미각, 시각, 후각, 영양학적으로 음식물의 질적인 가치를 높여 식품의 기본적인 특성을 향상시키고, 먹기 좋은 음식을 만듦으로써 섭취하는 사람의 요구를 만족시키는 수단이다(이래현, 2015)⁴⁶⁾.

조리 교육은 어떤 사람을 대상으로 무엇을 가르칠 것인지에 대한 목적이 중요하며 일반교육과는 달리 주로 실기교육을 통해 기술을 가르치고 배우며 이론교육과는 달리 실제적이고 실습과 실험을 위주로 하여 이루어지는 교육으로, 성별, 연령에 관계없이 누구나 배울 수 있는 교육이다(김수정, 2016.

44) 이경흠. (2013). 「커피전문점 종사원의 바리스타 교육프로그램이 직무 만족과 고객 지향성에 미치는 영향」. 세종대학교 관광대학원 석사학위논문. p.10

45) 정미화. (2015). 「부산·경남지역 바리스타 전공 대학생들의 교육환경서비스가 전공만족도에 미치는 영향에 관한 연구 - 수업참여의 매개효과」. 경성대학교 경영대학원 석사학위논문. 인용. p.12

46) 이래현. (2015). 「조리실습 경험에 따른 전공학습 몰입 및 전공 만족에 미치는 영향 - 4년제 대학교 조리전공 대학생을 중심으로」. 청운대학교 산업기술경영대학원 석사학위논문. p.7

재인용)⁴⁷⁾.

조리 교육은 일반교육과는 다르게, 직업교육 또는 기술교육의 범주 안에 포함시켜 생각할 수 있으며, 직업교육 및 기술교육은 농업·공업·상업·수산업 등 특정 산업의 기술 교육으로서 특수한 전문분야에 필요한 지식·기능·태도 등을 가르치고 배우는 교육으로 이해할 수 있으므로 조리 교육은 사회적 기능이 강조된 교육이거나 산업체에서 요구하는 교육만이 아니라 조리의 사회적 기능과 조리 교육의 본질, 조리와 관련된 일반교육의 관계 등을 고려하여 이들이 적절하게 조화가 이루어질 수 있는 조리 교육이 실시되어야 한다(이가희, 2013)⁴⁸⁾.

조리 교육프로그램으로는 창업요리, 출장요리, 혼례음식, 호텔조리, 가정요리, 및 한식, 양식, 중식, 일식, 북어와 관련된 자격증과정이 있으며, 다양한 실습을 위주로 카테일 파티, 식사예법에 관한 교육프로그램까지 매우 다양한 교육 프로그램이 있다.

3) 외식교육프로그램의 선행연구

외식기업의 교육은 영업 실적을 올리기 위한 단순 지식 교육, 개인의 필요에 의해 진행되는 외국어 학습, 또는 복리후생 차원에서 제공되는 외부 교육 등 기업이 종사원의 성장을 기대하며 진행되는 교육은 다양하게 존재하며, 외식기업에서 실시하는 교육은 보다 더 많은 영역에서의 체계적 접근을 요구한다(김수진, 2016)⁴⁹⁾.

최근 외식업체 사이의 경쟁은 더욱 심화되고 업무의 다양화, 고도화에 따른 인력의 부족이 지속되고 있는 오늘날 교육훈련의 필요성과 중요성을 인식하여 사내교육훈련은 물론 사외교육훈련 분야에 많은 관심이 있는 것이 사실이며 적절한 교육훈련프로그램을 채택함과 동시에 이에 대한 지속적인 지원

47) 김수정. (2016). 「요리 전문학원의 선택속성과 교육서비스품질이 수강생의 교육만족도 및 추천 의도에 미치는 영향 - 부산, 경남지역을 중심으로」. 영산대학교 관광대학원 석사학위논문. 인용. p.8

48) 이가희. (2013). 「조리 교육기관의 교육 서비스 품질이 교육성과에 미치는 영향에 관한 연구」. 경희대학교 대학원 석사학위논문. p.8

49) 김수진. (2016). 「외식기업의 사내교육 프로그램이 기업의 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구 - 재무적 성과를 중심으로」. 경희대학교 관광대학원 석사학위논문. p.21

과 관심이 있어야 할 것이다(김지은, 2010)⁵⁰⁾.

외식 창업 교육프로그램 구성이 교육을 실시하는 기관이나 교육 강사의 스타일, 세부적인 프로그램 구성에 따라 교육성과의 양상이 달라질 수도 있다고 하였으며(정선미, 2015)⁵¹⁾, 교육훈련프로그램 중 기능적 교육, 인간 관계적 교육, 통합 경영적 교육 중 기능적 교육이 직무 만족에 가장 많은 영향을 미치는 것으로 미루어 보았을 때 통합적 경영 교육 훈련 프로그램들을 더욱 다양하게 활용 및 개발해 나갈 필요성이 있다고 하였다(윤기호, 2013)⁵²⁾. 조리기능사, 제과제빵, 바리스타 과정 등 자격증 취득을 위하여 프로그램을 수강하는 경우가 과반수 이상을 차지하므로 외식·조리 관련 사회 교육프로그램의 활성화를 위해서는 자격증 취득을 위한 프로그램 개발 및 연구가 필요할 것으로 보인다(정지연, 2010)⁵³⁾.

외식업체의 위축된 소비 상황에서 외식수요를 촉진하고, 이탈고객의 재방문 효과와 더불어 신규고객을 창출하기 위하여 다양한 메뉴를 개발하기 위한 새로운 학습과 외식수요의 증가와 더불어 유입되는 외식인구의 외식조리 관련 학습은 증가하고 있으며, 이에 따른 외식조리를 배우고자 하는 학원생을 대상으로 학원의 교육환경과 학습법이 이루고자 하는 학습에 얼마만큼 만족하는가를 분석 연구하였다(이명숙, 2009)⁵⁴⁾. 사회교육기관 외식산업 교육프로그램이 경영성과와 행동의도에 미치는 영향을 분석하고, 각 변수를 구성하고 있는 요소가 미치는 영향의 정도를 파악하여 외식업체 종사자의 고객에 대한 서비스와 직원들과의 원만한 지향성을 고취시키는 방안을 제시하는 데 목적이 있다고 하였다(구본자, 2014)⁵⁵⁾.

50) 김지은. (2010). 「외식업체 사외교육훈련프로그램의 IPA분석 및 평가에 미치는 영향에 관한 연구」. 세종대학교 관광대학원 석사학위논문. p.24

51) 정선미. (2015). 「외식 창업 교육에 따른 교육성과가 교육생의 만족도와 창업 의도에 미치는 영향」. 한성대학교 경영대학원 석사학위논문. p.69

52) 윤기호. (2012). 「외식 교육훈련 프로그램과 교육 만족·직무 만족과의 관계」. 경기대학교 대학원 석사학위논문. p.55

53) 정지연. (2009). 「외식·조리 관련 사회교육프로그램 선택속성, 만족도 및 행동의도 간 관계」. 순천향대학교 산업정보대학원 석사학위논문. p.58

54) 이명숙. (2010). 「교육환경과 강의법이 외식·조리 관련 학원생들의 학습만족도에 미치는 영향 - 대구·경북지역 중심으로」. 위덕대학교 대학원 석사학위논문. p.61

55) 구본자. (2014). 「사회교육기관 외식산업 교육프로그램의 만족도가 경영성과 및 행동의도에 미치는 영향」. 대구카톨릭대학교 대학원 석사학위논문. p.54

제 3 절 학습만족

1) 학습만족의 개념

학습만족이란 학습자가 학습을 한 후 전반적인 교육 프로그램 과정에 의해 결정되는 만족을 의미하는 것으로 느낌이나 감정뿐만 아니라 판단적 신념을 모두 포함하며, 학습자의 계속적인 학습에 긍정적인 영향을 미치는 요인으로 제시되고 있다(김성빈, 2017)⁵⁶⁾.

학습만족이란 학습자가 학습함으로써, 성취, 인정, 보상 등을 얻을 수 있을 것이라는 기대에 대한 개인의 감정이라 할 수 있으며, 이러한 개인의 감정은 개인의 감성 및 가치체계에 따라 상이한 형태를 나타낸다(이기환, 2003)⁵⁷⁾.

학습만족은 교육생의 성취반응이므로 일정 수준 이상으로 기대를 충족하였을 때 나타나며, 만족은 경험되는 것이기 때문에 학습자의 감정 상태에 따라 그 정도의 차이가 크게 나타나며, 학습만족도 평가는 다양한 방법으로 실시되고 있지만, 사회복지무원 직무교육에서는 학습 참여도, 흥미, 충분한 정보전달, 강사의 준비도, 열정, 난이도, 강의 진행 속도 등을 평가하여 만족도를 분석하고 있다(이승훈, 2015. 재인용)⁵⁸⁾.

학습만족이라는 것은 학습자가 수행한 학습에 느끼는 만족도를 의미하며, 수업시간에 따른 성취감 또는 실력향상에 대한 긍정적인 주관적 느낌을 말한다(김혜련, 2011)⁵⁹⁾. 만족이란 어떤 것이며 어떤 때에 만족을 느끼게 되는지를 간단명료하게 밝히는 것은 매우 어려운 일이며, 일반적으로 만족이란 용어는 개인에 따라 그 성취 기준이 다르기 때문에 만족감은 개인적인 경험

56) 김성빈. (2017). 「온라인 평생교육 프로그램에 참여하는 성인학습자의 학습 참여동기와 학습만족도 관계에서 지각된 유용성, 자기조절학습 스킬의 조절 효과 검증」. 이화여자대학교 교육대학원 석사학위논문. p.23.

57) 이기환. (2003). 「평생교육 학습자의 참여동기와 만족도 - 관공서의 평생교육을 중심으로」. 대구대학교 대학원 박사학위논문. p.56

58) 이승훈. (2015). 「PBL 환경에서 재미와 학습몰입, 팀 학습활동, 학습만족 간의 구조적 관계분석 - 사회복지무원 직무교육을 중심으로」. 건국대학교대학원 박사학위논문. 인용 p.8

59) 김혜련. (2011). 「무용교수 행동 유형에 따른 예술 고등학교 무용전공자의 학습 몰입도 및 학습만족도」. 상명대학교 교육대학원 석사학위논문. p.8

라고 볼 수 있고, 이러한 만족감은 개인의 과거와 현재의 경험 그리고, 개인의 기대에 의해서 강하게 영향을 받는다고 볼 수 있다(최승철, 2010)⁶⁰⁾.

학습을 함으로써 성취 또는 보상 등을 얻을 수 있을 것이라는 기대에 대한 개인의 감정을 만족이라 한다면, 만족도란 개인의 기대감이나 욕구에 대한 성취된 서비스 수준 간의 차이를 말하며, 이러한 의미에서 만족도는 개인의 과거와 현재의 경험 그리고 장래의 기대에 강하게 영향을 받음으로써 개인에 따라 그 의미와 정도가 다르게 나타난다(추재호, 2013. 재인용)⁶¹⁾. 교육 영역에 적용되어 사용되는 만족의 개념은 학교 만족, 교육 만족, 학생 만족, 학습만족 등이 있다(조혜영, 2016)⁶²⁾.

2) 학습만족의 구성요인

과거 학습자의 요구는 교육내용이나 교육방법에 집중되었기 때문에 학습만족에 관한 연구 역시, 대부분 교육내용이나 교육방법 중심으로 진행되었으며, 최근 교육 요구가 다양해지면서 교육내용이나 교육방법뿐만 아니라 교육환경, 강사 수준, 교육 기자재, 직원 서비스 등, 다양한 측면에서의 요구도 발생하고 있으며, 특히 학습사회의 도래로 학습 전반적인 만족도를 평가함으로써 성공적이고 효과적인 서비스를 제공하는 데 도움을 주고 있음은 물론이고, 지속적인 참여와 타인추천을 유도하는 방안으로 활용하고 있다(배연희, 2016. 재인용)⁶³⁾.

Harvey(2000)⁶⁴⁾는, 학습만족은 학습에 대해 학생이 교사와 대화한 경험, 교사에게 지도받은 경험, 교사와 과제에 대해 대화를 나눈 경험, 진로에 관하

60) 최승철. (2010). 「체육 교사 교수 행동 특성과 학습만족도」. 강원대학교 교육대학원 석사학위논문. p.12

61) 추재호. (2013). 「개인적 및 환경적 요인과 교육프로그램의 만족도가 창업 의도에 미치는 영향 연구 - 바리스타(2급) 자격증과정 교육생을 대상으로」. 동아대학교 경영대학원 석사학위논문. 인용. p.18

62) 조혜영. (2016). 「학원 강사의 변혁적 리더십이 수업 만족을 매개로 수학 교과목의 학습몰입과 자기효능감에 미치는 영향」. 연세대학교 교육대학원 석사학위논문. p.23

63) 배연희. (2016). 「지역 종합복지관 여성 노인학습자의 학습 참여 태도와 학습만족이 참여 지속성에 미치는 영향」. 단국대학교 대학원 박사학위논문. 인용. p.24

64) Harvey, L. (2000). Student satisfaction manual. Buckingham, UK:Open University Press.

여 의견을 나누는 경험, 교사와의 비공식적인 만남, 성적에 관하여 지도를 받은 경험, 교사의 기대에 부응하기 위해 열심히 공부한 경험 등 학습에서 교사가 학생 간의 어떠한 상호작용이 이루어지는가와 가장 깊은 관련을 가진다고 주장하였으며, 지역 종합복지관 여성 노인학습자의 학습 참여 태도와 학습만족이 참여 지속성에 미치는 영향에서는 학습만족의 구성요소로 교육내용, 교육방법, 교육 운영, 강사의 수준을 교육프로그램으로, 학습 환경 및 시설, 학습 지원체계, 직원을 학습자지원으로, 학습결과 및 성과를 요인으로 구분하여 학습만족을 측정하였다(배연희, 2016)⁶⁵⁾.

교육서비스 질, 학생 만족, 행동의도의 영향 관계에서는 구성요소로 교사와 학생과의 관계, 친구들과의 상호작용 관계, 교육의 인지적 성과나 기대에 대해 만족하는 정도, 교수·학습 과정에 관한 요인, 물리적 환경 등의 요소로 사용하였다(박선용, 2011)⁶⁶⁾.

학습만족을 구성하는 요인에 대해서는 학자마다 주장하는 견해가 다양하나 본 연구에서는 학습만족의 구성요인을 수업지도, 교육내용, 교수자, 학습환경으로 살펴보고자 한다.

첫째, 수업지도는 학생이 학습 과정을 통해서 얻을 수 있는 만족으로, 교육과정에 대한 내용이 체계적으로 구성되어 있는지, 수업은 일관성이 있고, 이해하기 쉬운지로 분류하였으며, 둘째, 교육내용은 프로그램 수강 시 교육내용에 대한 만족으로, 배우고자 하는 목표의 일치, 교육의 질적 수준 등으로 볼 수 있으며, 셋째, 교수자인 교·강사에 대한 만족은 교육을 받기에 앞서 강사에 대한 기대, 강사의 강의 스타일로 논리적이고 체계적인 교육, 학습자의 수업 참여에 도움을 주는지로 분류할 수 있으며, 넷째, 학습환경은 시설에 대한 만족도로 교육기관 내의 편의시설 교육기관의 주변 환경, 수강에 따른 교육시설 등으로 분류할 수 있다(장춘명, 2009)⁶⁷⁾.

65) 배연희. (2016). 「지역 종합복지관 여성 노인학습자의 학습 참여 태도와 학습만족이 참여 지속성에 미치는 영향」. 단국대학교 대학원 박사학위논문. p.27

66) 박선용. (2011). 「교육서비스 질, 학생 만족, 행동의도의 영향 관계」. 경북대학교 대학원 박사학위논문. p.8

67) 장춘명. (2008). 「여성 평생교육 참여자의 사회교육프로그램 만족도에 영향을 미치는 요인 연구」. 경기대학교 행정대학원 석사학위논문. p.38~39.

3) 학습만족의 선행연구

평생교육 프로그램 참여자의 학습만족이 학습성과 및 학업 지속 의도에 미치는 영향을 알아보는 연구에서는 교육내용 만족도와 학습성과는 학습 지속의향에 긍정적인 영향을 의식에 직접적으로 영향을 미치는 것으로 파악되었으며(김종숙, 윤지수, 2014)⁶⁸⁾, 시니어복지관을 이용하는 학습자들의 학습 욕구와 만족도, 만족도와 행동의도, 문화예술학습 욕구와 행동의도의 상관관계에 대한 연구를 시도하였으며, 어떤 영향을 미치는지 실증 분석을 실시하였다(최정남, 2015)⁶⁹⁾. 교육적 서비스와 행정적 서비스와 함께 긍정적인 도움 행동과 규칙적인 학습 행동은 성별에 따른 차이 없이 학생들의 만족도에 영향을 미치는 중요한 요인이 되며, 강사의 부정적 지시 행동은 남학생의 경우 만족도에 영향을 미치지 않았지만 여학생에게는 만족을 주지 못하는 요인으로 작용하였으며, 강사의 교육 행동 및 교육적 서비스에 대한 만족도는 구전 의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(김경희, 2012)⁷⁰⁾. 강의수준에서 교육환경의 시설은 부대시설, 실습시설, 강의시설, 조리시설 순으로 중요하게 생각해야 하며, 교육환경의 이미지는 수업 분위기, 학원의 인지도, 학원의 위치 및 교통편의 순으로 이를 이용하는 강의 수준을 고려해야 하며, 이는 학습만족에 상당히 유의한 결과를 가져온다(이명숙, 2010)⁷¹⁾. 성인학습자의 참여동기와 교육만족도 관계에서 교육서비스 품질의 조절 효과를 실증적으로 분석하고자 하였으며, 학습자의 참여동기가 교육만족도에 미치는 영향, 교육서비스 품질이 교육만족도에 미치는 영향을 알아본 후, 참여동기와 교육만족도의 관계에서 교육서비스 품질이 조절 효과를 가지는지를 분석하였다(신동근, 2014)⁷²⁾.

68) 김종숙, 윤지수. (2014). 「평생교육 프로그램 참여자의 학습만족도가 학습성과 및 학업 지속의향에 미치는 영향에 관한 연구」. *Andragogy Today*, 17(4), 179-204

69) 최정남. (2015). 「시니어 문화예술학습 욕구가 학습만족도와 행동의도에 미치는 영향-광주광역시 광산구 시니어복지관 ‘더불어락’을 중심으로」. 전남대학교 문화전문대학원 석사학위논문. p.109

70) 김경희. (2013). 「보습학원 강사의 교육 행동과 학원의 교육적 서비스가 학생 만족과 구전 의도에 미치는 영향」. 동아대학교 경영대학원 석사학위논문. p.48-49

71) 이명숙. (2010). 「교육환경과 강의법이 외식·조리 관련 학원생들의 학습만족도에 미치는 영향 - 대구·경북지역 중심으로」. 위덕대학교 대학원 석사학위논문. p.62

72) 신동근. (2014). 「성인학습자의 참여동기와 교육만족도 관계에서 교육서비스 품질의 조

제 4 절 행동의도

1) 행동의도의 개념

행동의도란 소비자가 미래 특정 사항에 대하여 어떻게 행동할 것인가를 개인의 경험과 노출된 자극에 따라 다르게 나타나게 되는데, 이는 소비자 개인의 감정적 반응으로서 특정 대상에 대하여 구매 의사를 결정하고 있으며 만족의 결과를 설명할 수 있는 포괄적인 개념이다(신성미, 2015. 재인용)⁷³⁾. 행동의도는 고객이 서비스를 제공받고 난 다음 계속해서 서비스를 반복하여 이용할 가능성인 재 구매 의도, 구매자와 판매자 간의 관계를 장기적으로 유지하려는 관계 지향성, 긍정적 구전 등으로 정의하고 있다(김선영, 2017)⁷⁴⁾. 적당한 기회가 오면 어떤 목표 달성을 위해서 특정의 행동을 실행하려고 하는 결의라고 할 수 있으며, 미성년자인 학생 단독으로 결정할 수 없는 부분도 있으므로 실행하려는 결의가 아니더라도 마음에 담아 두고 있는 생각이나 관심까지를 포함하는 넓은 개념으로 사용할 수 있다(박선용, 2011)⁷⁵⁾. Boulding & Kalra & Stealin & Zeithaml(1993)⁷⁶⁾는 행동의도를 고객이 어떤 대상에 대한 태도를 형성한 후 특정한 미래행동으로 나타내려는 개인의 의지와 신념이라고 하였으며, 행동의도의 구성요소로 재이용, 지속적 이용, 긍정적 구전으로 구분하고 있다(정지연, 2009)⁷⁷⁾. 평생교육기관의 고객인 학습자들은 자신이 이용하는 평생교육기관에 만족을 느낀다면 다른 학습자들에게 자신이 이용하는 기관을 이용하라 권유하고, 기관종사자들에게 친절하게

절 효과」. 고려대학교 교육대학원 석사학위논문. p.73

73) 신성미. (2015). 「향토 음식의 스토리텔링이 고객 만족 및 행동의도에 미치는 영향 연구」. 위덕대학교 대학원 석사학위논문. 인용. p.27

74) 김선영. (2017). 「조리 교육기관의 교육서비스품질이 교육 만족 및 행동의도에 미치는 영향-자기효능감을 조절 효과로」. 한성대학교 경영대학원 석사학위논문. p.26

75) 박선용. (2011). 「교육서비스 질, 학생 만족, 행동의도의 영향 관계」. 경북대학교 대학원 박사학위논문. p.8-9

76) Boulding W, Kalra A, Stealin R, Zeithaml V. A(1993). A dynamic process model of service quality: From expectation to behavioral intentions. Journal of Marketing Research, 30, p7-27

77) 정지연. (2009). 「외식·조리 관련 사회교육프로그램 선택속성, 만족도 및 행동의도 간 관계」. 순천향대학교 산업정보대학원 석사학위논문. 인용. p.16

대하거나 기관의 시설, 서비스 등의 문제점을 알려주는 등의 자발적인 행동을 하게 되며, 자발적 행동의 구성요소로 학습자의 충성도, 협조의도, 참여의도 등으로 구분했다(유은미, 2017)⁷⁸⁾.

만족에서 기인한 행동의도는 소비자의 행동을 예측하기 위한 요인으로서 관계마케팅의 핵심 요소로 제시되었으며, 많은 학자들은 이러한 행동의도를 크게 경제적 행동의도와 사회적 행동의도 두 가지 범주로 구분되며, 경제적 행동의도란 고객의 재구매 행동, 프리미엄 지불의사, 전환 행동과 같이 기업의 재무적인 측면에 미치는 영향을 말하며(Zeithaml et al, 1996)⁷⁹⁾, 사회적 행동의도는 고객의 불만표현 행동, 구전과 같은 행동(Szymanski & Henard, 2001)⁸⁰⁾, 이는 기업의 현재 고객의 반응뿐만 아니라 잠재고객의 의견에까지 영향을 미칠 수 있다(구본자, 2014)⁸¹⁾.

행동의도는 서비스를 제공받은 고객의 자발적 행위 개념이며, 교육을 통하여 형성된 태도를 실제 현장작업에 나타내려는 개인의 의지와 신념을 행동의도로 정의하였고(손주형, 2015)⁸²⁾, 학습자들이 어떤 대상에 대해 태도를 형성하여 그것이 특정한 미래행동으로 나타나는 것을 의미한다고 하였다(임동일, 2012)⁸³⁾. 일반적으로 행동의도는 미래에 대한 상호작용의 기대이며 여기에는 관람객들이 만족한 후에 대한 다양한 행동이라고 볼 수 있으며(소은혜, 2014)⁸⁴⁾, 재방문 의도는 관광객이 관광지를 방문한 후 경험 및 체험 활동을 통하여 사후 평가에 의한 지각된 만족감과 매력에 따라 재방문 의도를 결정짓는다고 하였다(양길승, 2011, p27)⁸⁵⁾.

78) 유은미. (2017). 「평생교육 기관의 학습자 만족과 자발적 행동의 관계 연구」. 중앙대학교 교육대학원 석사학위논문. p.14-19

79) Zeithaml, V.A.(1988). Consumer Perception of price, quality and value: A means-end model and synthesis of evidence. Journal of Marketing, 52(3), 2-22

80) Szymanski, D.V., & Henard, D.H.(2001). Customer Satisfaction : A meta-analysis of empirical evidence. Journal of the Academy of Marketing Science, 29(1), 16-35

81) 구본자. (2014). 「사회교육기관 외식산업 교육프로그램의 만족도가 경영성과 및 행동의도에 미치는 영향」. 대구가톨릭대학교 대학원 석사학위논문. p.19

82) 손주형. (2015). 「기초안전보건교육 서비스품질과 교육 만족, 학습성과 및 행동의도의 관계」. 경희대학교 테크노경영대학원 석사학위논문. p.22

83) 임동일. (2012). 「평생교육 기관의 관계마케팅, 이미지 및 학습자 만족도가 행동의도에 미치는 영향」. 충남대학교 대학원 석사학위논문. p.4.

84) 소은혜. (2014). 「국립중앙박물관 서비스 품질과 방문 동기가 행동의도에 미치는 영향 연구-몰입과 만족도의 매개효과를 중심으로」. 중앙대학교 대학원 석사학위논문. p.14

85) 양길승. (2011). 「박물관체험프로그램의 서비스 품질과 체험 요인이 재방문에 미치는 영

2) 행동의도의 유형

가) 구전 의도

구전이란 용어는 1954년부터 미국의 가전 시장에서 구매자를 대상으로 마케팅 도구로 사용됐으며, 구전에 대한 정의는 학자들에 따라 차이가 있으나 자신의 상업적 이익과 무관하게 대화를 통하여 입에서 입으로 정보를 전달하고 획득하는 행위라고 볼 수 있으며, 구전을 비상업적인 송수신자 간의 대인 커뮤니케이션으로 볼 수 있으며, 구전이 개인 경험에 기초한 대면 커뮤니케이션으로 한 고객이 다른 사람의 신념이나 태도에 의도적이거나 비의도적으로 영향을 미치는 커뮤니케이션을 의미한다고 주장하였다(이학진, 2009)⁸⁶⁾. 이유재(1999)는 구전의 중요성에 대해 3가지 측면에서 언급하였고, 첫째, 구전은 기업에 의해 창안된 것이 아니라 소비자들에 의해 창안되었기 때문에 정보의 신뢰성 측면에서 더욱 신뢰할 수 있으며, 둘째, 기업에 대한 고객 불평은 단지 한 명의 고객하고만 관련되지만 구전은 많은 사람에게 빠른 속도로 전파되는 특징을 갖고 있기 때문에 고객 만족의 결과 변수로 중요한 부분을 차지하며, 셋째, 구전은 일대일 커뮤니케이션이기 때문에 문서나 타 매체에 비해 큰 효과를 가진다고 하였다(이동호, 2015)⁸⁷⁾.

구전의도를 정의하는 학자마다 다소 차이를 보이지만 소비자의 입에서 입으로 전해지는 정보의 흐름이라는 점에서 일치된 견해를 보이며, 소비자 간에 보이지 않는 네트워크가 특정 제품이나 서비스를 전파하는 데 영향을 미치는 중요한 변인으로 작용한다(노정숙, 2016)⁸⁸⁾. 구전은 고객의 만족과 불만족의 결과로 고객이 구매 후 보이는 외부 커뮤니케이션으로서 고객 만족의 중요한 결과 변수의 하나이며, 또한 구전은 신뢰도가 높은 가족, 친지, 동료, 이웃 등이 제공하는 자신들이 구매 후 체험을 바탕으로 한 의사소통인 동시에 행

향」. 관광연구저널, 25(1), 23-40.

86) 이학진. (2009). 「대학의 정보화 수준이 수요자의 구전 행동에 미치는 영향」. 계명대학교 대학원 박사학위논문, p.54

87) 이동호. (2015). 「중·고등학생들의 수학학원의 만족도가 연속수강 의도 및 구전 의도에 미치는 영향」. 연세대학교 교육대학원 석사학위논문. 인용. p.35-36.

88) 노정숙. (2016). 「IT 교육서비스품질과 교육 만족 및 구전 의도와 관련된 연구 -인지적 가치와 자기효능감의 조절 효과」. 경상대학교 대학원 박사학위논문. p.35

동과는 달라서 다수를 상대로 전파된다는 점에서 중요한 의미를 가지며, 최근 긍정적인 구전을 통한 소개마케팅이 주목받고 있으며 동시에 고객의 불만족이 원인이 되어 부정적인 구전효과가 발생하게 되면 기업으로서는 치명적인 영향을 받을 수 있어 불만족 관리에 대한 노력이 점점 강화되고 있는 추세이다(정지연, 2009. 재인용)⁸⁹⁾.

나) 추천 의도

추천 의도는 타인에게 좋았던 경험을 권유하는 심리적 행동으로서, 개인의 경험을 통해 얻은 긍정 또는 부정적인 내용의 정보를 교환하는 커뮤니케이션 행위라고 하였다(김수정, 2016. 재인용)⁹⁰⁾. 추천 의도는 소비자 행동 연구에서 구전현상으로 연구해왔으며, 추천 의도는 관광지의 여러 속성과 관련한 여러 체험에 근거하여 관광객이 타인에게 긍정적으로 추천하고 싶은 정도라고 할 수 있다(도현래, 2008)⁹¹⁾. 고객이 만족하였을 경우 관련 상품과 서비스의 재 구매 효과뿐만 아니라 만족에는 반드시 다른 가까운 친지나 이웃들에게 구전을 통한 긍정적인 커뮤니케이션 효과를 수반하며, 이를 통해 그 기업은 물론 그 기업의 생산제품과 서비스에 대한 다른 소비자들에게 추천과 좋은 평판을 형성하는 데 영향을 미치며, 만족을 경험한 소비자의 제안은 다른 소비자들에게 인지된 부조화의 감소 효과가 있으므로 새로운 고객을 창출하는데 결정적인 효과가 있을 것이다(손정리, 2011. 재인용)⁹²⁾. 신제품에 대하여 긍정적인 타인추천을 받아들인 응답자는 부정적인 커뮤니케이션을 받은 응답자보다 3배 이상 그 제품을 구매하려는 의도를 보인다는 연구결과를 발표하면서 타인추천이 인적매체로서 중요하다고 하였다(김창석, 2010)⁹³⁾. 따라

89) 정지연. (2009). 「외식·조리 관련 사회교육프로그램 선택속성, 만족도 및 행동의도 간 관계」. 순천향대학교 산업정보대학원 석사학위논문. 인용. p.17

90) 김수정. (2016). 「요리 전문학원의 선택속성과 교육서비스품질이 수강생의 교육만족도 및 추천 의도에 미치는 영향 - 부산, 경남지역을 중심으로」. 영산대학교 관광대학원 석사학위논문. 인용. p.36

91) 도현래. (2008). 「고등학교 해외 수학여행 참가 동기, 만족 및 사후 행동의도 간 관계 연구」. 동아대학교 교육대학원 석사학위논문. p.32

92) 손정리. (2011). 「바리스타 교육프로그램의 유효성이 직업선택 및 타인추천 의도에 미치는 영향」. 계명대학교 관광대학원 석사학위논문. 인용. p.21

93) 김창석. (2010). 「노인전문병원 이용 만족도와 재이용 의사 결정에 영향을 미치는 관련

서 추천 의도란 소비자가 구매할 수 있는 모든 상품 및 서비스에 대하여 타인으로부터 전달된 긍정적 혹은 부정적인 정보 원천이며, 소비자 상호 간 이동이 자유로운 쌍방향적 커뮤니케이션으로써 중요한 요소로 볼 수 있다(김호겸, 2013)⁹⁴⁾.

3) 행동의도의 선행연구

외식·조리 관련 사회교육프로그램의 전반적인 만족도가 행동의도에 미치는 영향의 가설을 검증한 결과 만족도가 행동의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었으며, 이는 외식·조리 관련 사회교육프로그램에 있어서 신규 고객을 창출할 수 있다는 점을 시사한다(정지연, 2009)⁹⁵⁾. 학습자 만족과 자발적 행동의도는 개인적 특성에 따라 차이를 살펴보면, 학습자의 성별, 연령, 학력, 직업, 학습 기간 등 변인에 따라 학습자의 만족, 자발적 행동에 유의미한 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났으며, 직업별로는 취업준비생인 학생에 비해 직장인이 학습만족과 자발적 행동수준이 활발하게 일어났다(유은미, 2017)⁹⁶⁾. 사회교육기관 외식산업 교육프로그램이 행동의도에 미치는 영향을 분석한 결과 사회교육 프로그램의 직무 만족과 고객서비스 프로그램은 행동의도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났고, 종사자 관련 프로그램 요인만이 행동의도에 유의한 영향 관계가 있는 것으로 가설을 검증하였다(구본자, 2014)⁹⁷⁾. 보육학원 강사의 교육 행동과 학원의 교육적 서비스가 학생 만족과 구전 의도에 미치는 영향을 알아보는 연구에서는 강사의 교육행동 및 교육적 서비스에 대한 만족도는 구전 의도에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 학생들의 만족도를 높이기 위해서 강사의 긍정적인 도움 행동과 강사의

요인」. 대구한의대학교 대학원 석사학위논문. p.31-34

94) 김호겸. (2013). 「직업교육훈련에 따른 교육성과가 교육생의 만족도와 추천 의도에 미치는 영향」. 한성대학교 경영대학원 석사학위논문. p.36

95) 정지연. (2009). 「외식·조리 관련 사회교육프로그램 선택속성, 만족도 및 행동의도 간 관계」. 순천향대학교 산업정보대학원 석사학위논문. p.57

96) 유은미. (2017). 「평생교육 기관의 학습자 만족과 자발적 행동의 관계 연구」. 중앙대학교 교육대학원 석사학위논문. p.42

97) 구본자. (2014). 「사회교육기관 외식산업 교육프로그램의 만족도가 경영성과 및 행동의도에 미치는 영향」. 대구카톨릭대학교 대학원 석사학위논문. p.55

규칙적인 학습 행동 및 강사의 지속적인 관심과 학생과의 대화가 중요하다고 시사하였다(김경희, 2013)⁹⁸⁾. 조리교육기관의 교육서비스품질은 교육만족 및 행동의도에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 자기효능감에 따라 부분적으로 달라진다는 연구결과를 도출하였으며, 따라서 교육 만족은 행동의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는가에 대한 가설은 채택 되었다(김선영, 2017)⁹⁹⁾. 기초안전보건교육 서비스품질에 따른 교육만족도, 학습성과 및 행동의도와의 상관관계를 실시한 결과 모든 요인에서 정적(+) 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 영향 관계를 규명한 결과 모든 요인에서 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다(손주형, 2015)¹⁰⁰⁾. 박물관 관람 동기의 경우 부분적으로 관람객 만족도와 몰입, 행동의도에 유의한 영향을 미친다는 점을 도출하였으며, 몰입과 만족도의 매개효과를 통하여 재방문 의사와 긍정적인 구전에 유의한 영향을 미쳤다는 점을 알 수 있다(소은혜, 2014)¹⁰¹⁾.

제 5 절 라포르(Rapport)

1) 라포르(rapport)의 개념

지성구, 양범선, 김성호(2010)¹⁰²⁾는 라포르(rapport)란 사전적으로는 일치와 조화를 목적으로 한 관계. 접촉. 의사소통을 의미하는 것으로 두 사람 사이의 상호신뢰 관계를 나타내는 심리학 용어로서 ‘마음이 서로 통한다’, ‘무슨 일이라도 털어놓고 말할 수 있다’, ‘말한 것이 충분히 이해된다’ 고 느껴지는 관계를 의미하며, 국내 연구에서는 레포, 라포르, 라포 등의 다양한 이름으로 불리고 있다(편해수, 2011)¹⁰³⁾. 상호작용을 통한 즐거운 관계, 또는

98) 김경희. (2013). 「보습학원 강사의 교육 행동과 학원의 교육적 서비스가 학생 만족과 구전 의도에 미치는 영향」. 동아대학교 경영대학원 석사학위논문. p.48-49

99) 김선영. (2017). 「조리 교육기관의 교육서비스품질이 교육 만족 및 행동의도에 미치는 영향-자기효능감을 조절 효과로」. 한성대학교 경영대학원 석사학위논문. p.75

100) 손주형. (2015). 「기초안전보건교육 서비스품질과 교육 만족, 학습성과 및 행동의도의 관계」. 경희대학교 테크노경영대학원 석사학위논문. p.54

101) 소은혜. (2014). 「국립중앙박물관 서비스 품질과 방문 동기가 행동의도에 미치는 영향 연구-몰입과 만족도의 매개효과를 중심으로」. 중앙대학교 대학원 석사학위논문. p.45-47

102) 지성구·양범선·김성호. (2010). 「의료서비스 제공자의 라포르가 감정노동, 직무 만족, 조직몰입에 미치는 영향」. [서비스경영학회지] 11(1). p209-236

타인과의 친밀성에 기초한 조화로운 관계를 유지하는 능력으로 정의할 수 있다(송윤희, 지성구, 2012)¹⁰⁴⁾.

라포르르는 의학 분야에서 클라이언트와 치료자 사이의 공감적 관계를 나타내기 위해 오스트리아의 메즈머(Mesmer)가 18세기 후반 처음 사용하였으며, 이후 프로이트가 심리학 분야에서 상담자와 치료자 간의 신뢰 관계를 나타내기 위해서 라포르르를 도입하였는데 이후 여러 분야에서 두 사람간의 유대관계, 신뢰 관계, 즐거운 관계, 공감 관계 등을 나타내는 용어로 다양하게 활용되고 있으며, 현재 라포르르는 상담학, 교육학, 심리학, 경영학 등의 다양한 분야에서 인간의 상호작용과 이해관계에 대한 연구 등으로 발전되고 논의되고 있다(이지훈, 2017)¹⁰⁵⁾.

라포르르의 개념은 명확하게 정의되지 않았지만 상담 심리, 의료행위 등의 상호작용이 이뤄지는 여러 분야에서 다루어지고 있으며, 공감대를 가진 사람과 좋은 관계를 맺거나 서로 의기투합이 되었을 때 사람들에게 라포르르가 형성된다고 주장하고, 상사-부하 간의 라포르르는 관심, 온정, 열정 등이 내포된 의사전달로 정의되며, 정신요법에서의 상호작용이나 룸메이트 관계에서는 라포르르를 관계품질로 설명하고 있다(오종철, 양태식, 2012. 재인용)¹⁰⁶⁾.

의학 용어사전에서는 ‘의사와 환자 사이의 조화롭고 일치된 관계(Dorland's Pocket Medical Dictionary 23ed.)’로 정의하고 있으며, 그 외 교육학적 배경, 룸메이트와의 관계, 심리치료사-환자와의 상호작용, 정상적 데이터 수집 및 업무적 상호작용 등 다양한 환경에서 연구되고 정의됐으며, 고등학교 선생님과 학생과의 관계에서 라포르르를 조화롭고, 매끄러우며 장단이 잘 맞는 의기투합으로 특징되는 관계로 정의하였고 상호작용에서 라포르르의 수준은 비언어적 표현에 대한 집중이나 동시성으로부터 판단되어 진다고 하

103) 편해수. (2011). 「상품 판매 시 인지적 공감과 정서적 공감이 레포에 미치는 영향-조직 관점」. [상품학연구] 29(6). 인용. p73-80

104) 송윤희, 지성구. (2012). 「대학 수업에서 교수자의 유머러스함, 레포, 몰입 및 만족도와 의 관계」. [교육과학연구] .,Vol.43 No.4, p245-269

105) 이지훈. (2017). 「외식산업 종사자의 라포르르(Rapport)에 따른 감정노동과 조직 유효성의 관계에서 사회적 지원의 조절 효과」. 한성대학교 경영대학원 석사학위논문. p.7

106) 오종철, 양태식. (2012). 「서비스기업에서 창의적 리더십이 직무 만족과 혁신 행동에 미치는 영향-라포르의 매개효과 및 조절 효과를 중심으로」. [서비스경영학회지] 13(2). 인용. p47-71

였다(김영화, 2010. 재인용)¹⁰⁷⁾.

또한 이소선(2006)은 라포르를 교감으로 정의하였으며, 박소진(2007)은 라포르를 친밀감으로 정의하고, 서비스를 제공하는 종업원과 즐거운 상호작용을 가졌다는 고객의 지각이며 두 당사자 간의 개인적 연대감이라 표현하였으며, 김홍구(2010)는 영업사원과 거래 상대방과 조화로운 관계로 라포르를 정의하며 기존 연구에서 언급한 다양한 차원의 가능성이 아닌 유통경로 관계에서 라포르를 정의하였다(소정성, 2015)¹⁰⁸⁾. 라פור는 공감적 이해를 바탕으로 서로가 밀접한 공통점을 가지고 서로의 관점을 이해하고 신뢰와 이해의 분위기를 만드는 방식이라 정의할 수 있으며, 특수한 상황이 아닌 일반 대인 커뮤니케이션에 적용하며 라פור의 개념을 종합하여 정의하였다(정효진, 2011)¹⁰⁹⁾.

2) 라פור의 구성요인

가) 친밀감

라포르를 형성하기 위해서는 타인의 감정, 사고, 경험을 이해할 수 있는 공감대를 형성하는 것이 중요하고, 미용 서비스 환경에서는 고객과 미용 서비스 종사자와의 관계에서 형성된 친밀감을 의미하고 라포르를 형성은 따뜻한 공감이 있고 마음이 통하여 감정 교류가 잘 되면 친밀감이 형성된다고 하였으며(임선희, 2016)¹¹⁰⁾, 고객-판매원 유대는 상업적 친근감, 고객의 친밀감 등에 관한 서비스 마케팅 문헌에 각광을 받고 있다(연광호 외, 2011)¹¹¹⁾.

박소진(2007)¹¹²⁾은 “라포르를 친밀감으로 표현하여, 서비스 실패와 회복

107) 김영화. (2010). 「의사의 커뮤니케이션 스타일이 레포, 신뢰, 충성도에 미치는 영향에 관한 연구」. 창원학원 대학원 석사학위논문. 인용. p.7

108) 소정성. (2015). 「서비스품질이 고객 만족에 미치는 영향-점포 이미지, 서비스 가격, 레포의 조절효과」. 전북대학교 대학원 석사학위논문. p.28

109) 정효진. (2011). 「라포르를 형성하는 기법에 관한 연구-공감과 갈등 해소 의지에 미치는 영향을 중심으로」. 계명대학교 대학원 석사학위논문. p.27

110) 임선희. (2016). 「뷰티산업 종사자와 고객 간의 커뮤니케이션 스타일이 라포르와 관계 품질에 미치는 영향」. 서경대학교 대학원 박사학위논문. p.31

111) 연광호·박영근·김영화. (2011). 「의사의 커뮤니케이션 스타일이 레포, 신뢰, 충성도에 미치는 영향에 관한 연구」. [마케팅논집] 19(2). p41-57

과정에서 서비스 실패이전에 형성된 종업원과 고객 사이의 라포르가 서비스 실패와 회복이 일어난 후 고객 만족이나 재구매 의도에 미치는 영향을 살펴 보았다.” 상담이나 교육 분야에서의 라포르란 신뢰와 친근감으로 이루어진 인간관계로(국립특수교육원)¹¹³⁾, 라포르를 형성하기 위해서는 타인의 감정, 사고, 경험을 이해할 수 있는 공감대를 형성하는 것이 중요하다고 하였다(윤광현, 2013)¹¹⁴⁾.

라포르 형성은 두 사람 간의 관계에서 마음이 통하고, 따뜻한 공감이 있으며 감정교류가 잘 되어 친밀감이 형성된 것으로 미용 서비스 환경에서 고객과 미용 서비스 종사자와의 관계에 형성된 친밀감을 의미한다(강나경, 2015)¹¹⁵⁾.

나) 즐거운 관계

즐거운 관계는 종사자와 고객이 상호작용으로 즐겁게 느끼는 감정에 대한 평가라고 정의하였다(Gremler & Gwinner, 2000)¹¹⁶⁾. 이것은 서비스산업 분야의 서비스접점에서 발생할 수 있는 긍정적인 감정으로 서비스 종업원이 고객과의 관계 형성을 위하여 노력할 때 보살핌이나 친근함이 생성된다고 하였다(이지훈, 2017)¹¹⁷⁾.

즐거운 관계란 서비스 생산과정에서 발생하는 대인적인 관계이며, 서비스 마케팅에서는 서비스의 최종적인 결과물을 따로 분리해서 생각할 수는 없지만, 서비스 전달 과정에서의 대인적인 관계를 무시할 수 없다(김정훈, 2013)¹¹⁸⁾. 서비스는 생산과 소비가 동시에 발생하는 동시성이 있으므로 고객은

112) 박소진. (2007). 「서비스 실패와 복구 후의 소비자 반응에 관한 연구 : 서비스제공자의 복구 노력과 고객 - 종업원의 친밀감의 역할을 중심으로」. 『한국마케팅저널』 9(3). p.75-115

113) 국립특수교육원. (2009). 특수교육학 용어사전

114) 윤광현. (2013). 「수사관이 피의자 조사 시 라포르형성 유무에 따른 조사효율에 대한 지각」. 경기대학교 행정대학원 석사학위논문. p.4

115) 강나경. (2015). 「라포(rapport)형성과 쇼핑성향이 헤어제품 구매행동 및 신뢰형성에 미치는 영향」. 서경대학교 대학원 박사학위논문. p.27

116) Gremler, D.D and Gwinner K.P(2000). 「Customer-Employee Rapport in Service Relationships」. Journal of Service Research, 3(1), 82-104

117) 이지훈. (2017). 「외식산업 종사자의 라포르(Rapport)에 따른 감정노동과 조직 유효성의 관계에서 사회적 지원의 조절 효과」. 한성대학교 경영대학원 석사학위논문. p.11

대인적인 관계에서도 만족을 느끼기 때문이다(Gremler & Gwinner, 2000). 이는 즐거운 관계를 통해 서비스 과정에 대한 만족은 이루어질 수 있지만, 서비스 결과물에 대한 불만족이 일어날 수도 있다고 할 수 있으나, 이러한 결과물에 대한 불만족이 서비스 전체에 대한 불만족으로 연결되지는 않기 때문에 서비스 전달에 있어 관계 형성을 위한 노력의 일환인 즐거운 관계는 서비스 전달자에게 있어 중요한 의미를 가진다(소정성, 2015. 재인용)¹¹⁹).

다) 개인적 유대감

라포르의 또 다른 구성요소 중 하나인 개인적 유대감이란 상대방이 인지하는 상호 간의 결속을 근거로 한 개념으로서 상대방과의 동일감이나 상호 간의 관심에 의한 지속적인 관계로 나타난다(정래강, 2014. 재인용)¹²⁰).

유대감은 서비스 접점에서 아주 친숙한 상황에서도 발전될 수 있지만 반복적인 간단한 거래에서도 이루어질 수 있으며, 개인적 유대감이 생성된 고객은 서비스 제공자와 동일감을 느낌으로써 그 관계는 유지 또는 발전하게 되는 것으로(김주현, 2008)¹²¹, 심리적 유사성을 사람 사이의 유대감을 기술하는 데 사용하였는데 심리적 유사성은 개인들로 하여금 특정 주제, 공통관심사, 관점 등에 대해 효율적으로 소통하게 하고 대인적 관계를 발전시킬 뿐 아니라, 다른 사람에 관하여 추론하는데 토대를 제공하기도 한다고 하였으며(Duck, 1994)¹²², 만약 두 사람이 어떠한 주제, 태도 성격의 경향 가치 등에 대한 유사성을 발견한다면, 두 사람은 상대방이 자신과 같은 세계관을 가지고 있다고 확신할 것이며, 이러한 방법으로 상대방을 아는 것에 대한 인지는 서비스 접점에서 유대감을 만들 수 있다(이지훈, 2017. 재인용)¹²³).

118) 김정훈. (2013). 「서비스 유형과 서비스 실패에 대한 복구에 레포가 미치는 영향」. 한국외국어대학교 대학원 석사학위논문. p.22

119) 소정성. (2015). 「서비스품질이 고객만족에 미치는 영향-점포이미지, 서비스 가격, 레포의 조절효과」. 전북대학교 대학원 석사학위논문. 인용. p.29

120) 정래강. (2014). 「레포가 관계결속에 미치는 영향에 있어 진정성의 조절 효과에 대한 연구 - 호텔고객을 중심으로」. 한성대학교 경영대학원 석사학위논문. 인용. p.12

121) 김주현. (2008). 「서비스 제공자와 고객사이의 레포(rapport)에 관한 연구」. 대구대학교 대학원 석사학위논문. p.12

122) Duck, S. (1994). Meaningful Relationship : Talking, Sense, and Relating Thousand Oaks. CA:Sage

3) 라포르의 선행연구

호텔 조직상사의 커뮤니케이션 스타일이 조직몰입에 미치는 영향 관계에서 라פור는 조절 효과가 있는 것으로 나타났으며, 이는 상사와의 호의적인 관계, 유대감 형성 등과 같은 라포르가 부하 직원에게 목표달성, 업무에 대한 의지, 긍지 및 자부심 등의 형성에 도움을 주며 이러한 결과를 통해서 상사와 부하 직원 간의 관계에 영향을 미칠 수 있는 라פור는 변수의 존재와 이해를 넓힐 수 있다고 하였다(이상희·이형룡, 2013)¹²⁴⁾.

대학 수업에서 교수자의 유머러스함, 라포르, 몰입 및 만족도와 의 관계에 관한 연구에서는 수업 진행 시 교수자는 학습자와 상호작용을 통해 라포르를 형성해야 하며, 라פור는 수업 중 학생들의 몰입과 만족도를 높이는 것으로 나타났으며, 대학 교수자는 학생들과 즐거운 관계를 형성하고 개인적 유대감을 높이기 위해 수업 중 학생의 이름을 기억하여 부르거나 학생들의 개개인의 관심사, 특징 등에 관심을 가짐으로 관계를 증진시켜야 할 것이다(송윤희, 지성구, 2012)¹²⁵⁾.

외식산업 종사자의 라포르에 따른 감정노동과 조직 유효성의 관계에서 사회적 지원의 조절 효과에 관한 연구에서는 라포르가 조리사의 내면 행동에 미치는 영향을 살펴보면 즐거운 관계와 개인적 유대감은 조리사의 내면 행동에 유의적인 정(+)의 영향력이 있으며, 소비자와 조리사 간에 즐거운 관계나 개인적 유대감이 형성되면 조리사의 내면 행동도 높아지는 것으로 나왔으며, 조리사의 표면 행동에서는 즐거운 관계나 개인적 유대감 모두 유의적인 영향력이 없는 것으로 나타났다(이지훈, 2017)¹²⁶⁾.

서비스기업에서 창의적 리더십이 직무 만족과 혁신 행동에 미치는 영향으

123) 이지훈. (2017). 「외식산업 종사자의 라포르(Rapport)에 따른 감정노동과 조직 유효성의 관계에서 사회적 지원의 조절 효과」. 한성대학교 경영대학원 석사학위논문. p.12

124) 이상희, 이형룡. (2013). 「호텔조직상사의 커뮤니케이션 스타일이 조직몰입에 미치는 영향-라포르의 조절 효과를 중심으로」. [외식경영학회], 16(5), 49-70

125) 송윤희, 지성구. (2012). 「대학 수업에서 교수자의 유머러스함, 래포, 몰입 및 만족도와 의 관계」. [교육과학연구]. Vol.43 No.4, p245-269

126) 이지훈. (2017). 「외식산업 종사자의 라포르(Rapport)에 따른 감정노동과 조직 유효성의 관계에서 사회적 지원의 조절 효과」. 한성대학교 경영대학원 석사학위논문. p.73

로 라포르의 매개효과 및 조절 효과를 중심으로 한 연구에서는 상사와 조직 구성원 간에 형성된 라포르가 창의적 리더십과 직무 만족 및 혁신 행동 간의 관계에서 매개효과 및 조절 효과를 하는지에 대한 검증결과로 라פור는 창의적 리더십과 직무 만족 및 혁신 행동 간의 관계에서 매개역할을 하는 것으로 나타났으며, 특히 창의적 리더십과 혁신 행동 간의 관계에서 간접효과가 큰 것으로 나타나 더 큰 매개효과가 있음을 알 수 있으며, 또한 라포르의 형성이 높은 사람들과 낮은 사람들 간의 창의적 리더십과 혁신 행동 간의 관계가 유의한 차이를 보이며, 창의적 리더십과 혁신 행동 간에 조절 효과가 있음을 알 수 있다(오종철, 양태식, 2012)¹²⁷⁾.

서울 소재 특1급 호텔 조리사가 라포르에 따른 감정노동이 직무소진과 조직 만족에 미치는 영향에 관한 연구에서는 호텔 조리사의 라포르의 하위변수인 즐거운 관계, 대인적 유대감 2가지를 변수로 설정하였고, 종속변수는 감정노동을 표면 행위, 감정 행위, 내면 행위로 3가지 변수로 설정하였으며, 회귀분석으로 실시하였고, 회귀분석의 즐거운 관계 대인적 유대감으로 종속변수인 감정노동의 표면 행위에 대하여 모두 유의한 정(+)의 영향 관계가 있는 것으로 분석되었으며, 즐거운 관계, 대인적 유대감으로 종속변수인 감정노동의 감정 행위에 대하여 모두 영향 관계가 없는 것으로 분석되었으며, 즐거운 관계의 영향 관계가 없는 것으로 나타났으나 대인적 유대감은 종속변수인 감정노동의 내면 행위에 영향 관계가 있는 것으로 분석되었다(김희연, 2016)¹²⁸⁾.

상사의 커뮤니케이션 스타일이 비서의 라포르, 신뢰 및 상사 충성도에 미치는 영향에 관한 연구에서는 라פור는 최근 대인관계에서 발생하는 문제를 적절히 대처하고 효과적으로 대인갈등 관리를 하기 위해 제시되고 있으며, 대인관계에서 효율적인 의사소통의 수단으로 작용하며, 비서는 직무 특성상 상사와 긴밀한 업무 관계를 맺고 있어 상사와의 일대일 관계가 조직 내 대인

127) 오종철, 양태식. (2012). 「서비스기업에서 창의적 리더십이 직무 만족과 혁신 행동에 미치는 영향-라포르의 매개효과 및 조절 효과를 중심으로」. [서비스경영학회지] 13(2). p47-71

128) 김희연. (2016). 「서울 소재 특1급 호텔 조리사가 라포르(Rapport)에 따른 감정노동이 직무소진과 조직 만족에 미치는 영향」. [Culinary Science & Hospitality Research]. 22(5) p.339-351

관계의 큰 비중을 차지함에도 불구하고 상사와 비서 간의 라포르에 관한 연구는 매우 저조하며, 이 연구에서는 상사의 커뮤니케이션 스타일 중 통제형을 제외한 협력형과 전문형이 비서와의 라포르에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 상사와 비서 간의 라פור는 상사에 대한 신뢰, 상사 충성도에 모두 유의한 영향을 미치며, 이 외에 라פור는 상사의 협력형, 전문형 커뮤니케이션 스타일에 매개효과를 보이는 것으로 확인되었다(권세정, 2013)¹²⁹⁾.

제 6 절 참여동기

1) 참여동기의 개념

동기란 행동을 일으키게 하는 내적인 직접 요인으로 사람들이 어떤 방향으로 행동하도록 원인을 제공하는 동력의 집합이라고 할 수 있다(김미아, 2017)¹³⁰⁾. 한상훈(2003)¹³¹⁾은 인간 안에 내재한 정서 상태를 일정한 수준까지 촉발시켜 수행해야 할 과제를 완결하도록 하는 것이며, 인간이 특정한 행동을 통해 지속적으로 실시하고 선택한 행동을 목표달성까지 잘 수행하게 하는 바탕의 힘이며, 이러한 의미에서 동기는 교육과정에서 가장 중요한 심리학적 개념으로 인정되어 왔다(박형만, 2015)¹³²⁾.

동기는 인간의 모든 계획적이고 목적 지향적인 행동의 바탕이며, 이는 행동을 하게 만들고 발생적 기능 방향을 설정해 주는 지향적 기능 강도와 인내와 끈기를 결정하는 힘을 가능하게 하는 강화적 기능을 수행하며, 이러한 동기의 기능을 학습과 연결하면, 동기는 학습 목표를 설정하게 하고 학습활동 실행 결정과 개인의 학습전략 선택 및 방향설정에 영향을 줌으로써 학습활동을 강화시키고 학습활동의 결과를 얻을 수 있게 지속적인 참여를 유도한다

129) 권세정. (2014). 「상사의 커뮤니케이션 스타일이 비서의 레포, 신뢰 및 상사 충성도에 미치는 영향」. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문. p.108-110

130) 김미아. (2017). 「장애인 평생교육 프로그램 활성화 방안에 관한 연구-장애인 야학 학습자의 참여동기 및 교육만족도를 중심으로」. 한일장신대학교 대학원 박사학위논문. p.21

131) 한상훈. (2003). 「성인학습자의 교육 참여동기와 자기 주도 학습의 관계」. 평생교육학연구 9(3), 225-245.

132) 박형만. (2015). 「평생교육기관 특성과 성인학습자 참여동기가 학습만족도 및 참여성구에 미치는 영향」. 중앙대학교 교육대학원 석사학위논문. p.13

(김영석, 2012)¹³³⁾.

참여동기란 학습자가 학습활동의 촉진을 위해 노력하는 의지를 의미하는 것으로 참여동기 이론에 관하여 Houle은 성인학습자의 학습 참여유형을 활동 지향적 학습자, 학습 지향적 학습자, 목적 지향적 학습자로 구분하였으며, 구체적으로 활동 지향적 학습자는 학습에 큰 의미를 두지 않고 사회적 인간 관계를 유지하고 개선, 확대하는 것을 중심으로 하여 교육을 사회적 상호작용 및 관계 활동을 위한 수단으로 하며, 학습 지향적 학습자는 배움과 지식 그 자체에 관심을 두고 스스로 학습에 몰두하여 능동적으로 학습현장에 참여하는 학습자 유형을 의미하고, 목적 지향적 학습자는 교육을 실제적인 문제 해결 수단으로 간주하여 학습을 목적 성취를 위한 것으로 여기며 기능주의적인 목표를 지니고 있다(한수정, 2015)¹³⁴⁾.

전통적으로 동기는 어떤 명확한 목표를 향해 방향들이 주어지고 활성화되는 행동 과정으로서 그 행동을 조절하는 것으로 정의되었으며, 동기의 기본적인 문제는 행동의 방향, 강도와 지속성에 관련되어졌으며, 방향은 선택되거나 선호와 연결될 수 있고, 강도는 생리적인 각성과 연결할 수 있으며, 이런 범주 안에는 행동의, 양, 노력, 각성, 그리고 잠재력과 내구력 간의 특성 같은 하위 문제들이 있고, 이런 모든 문제들이 맞물려서 개인차, 상황들의 제약에 따라 동기와 그 차후 수행의 수준에도 적절한 공헌을 한다고 한다(김창진, 2017)¹³⁵⁾.

교육 참여동기란 학습자가 교육 활동에 참여하게 된 계기나 이유를 의미하며, 학습에 대한 욕구, 태도, 목표의식, 의지, 열정과 같은 맥락으로 볼 수 있고, 교육참여와 활동을 유지해나가는 데 중요한 기능을 하는 개인의 내적 상태라고 정의할 수 있다(이선애, 2012)¹³⁶⁾.

동기(motivation)는 어떤 목표 성취를 지향하는 인간 행동을 촉발하고, 그

133) 김영석. (2012). 「성인학습자의 교육 참여 및 학습 동기 연구동향 분석」. *Andragogy Today : International Journal of Adult & Continuing Education*, 15(1), 31-62.

134) 한수정. (2015). 「자격증과정 학습자의 학업 참여동기가 교육 학업 만족, 교육환경 만족에 미치는 영향」. *예술인문사회융합멀티미디어논문지*. Vol.5 No.6. p.267-279

135) 김창진. (2017). 「중학생 방과 후 스포츠클럽 참여자의 참여동기가 운동 몰입 및 학교 생활 만족에 미치는 영향」. 연세대학교 교육대학원 석사학위논문. p.18

136) 이선애. (2012). 「양육 스트레스와 참여동기가 부모교육 프로그램 참가 후 양육 태도 변화량에 미치는 영향」. 고려대학교 교육대학원 석사학위논문. p.15

방향을 설정하고 지속시키는 정신적인 힘 또는 정신작용의 과정이며, 일반적으로 어떤 행동을 취하는데 필요한 열정과 끈기가 사람 내부, 외부적으로 강하게 작용하는 것을 말하며(장지연, 2011)¹³⁷⁾, 인간의 다양한 활동과 참여에는 금전적 보상과는 관계없이 자신의 활동을 통해 참여동기를 충족하기도 하고 목적을 가지는 명확한 참여를 위해 동기를 부여하기도 한다(박계배, 2016)¹³⁸⁾.

2) 참여동기의 유형

가) 목표 지향적 동기

목표 지향적 참여자로서 이들은 교육을 상당히 명확하고 뚜렷한 목표를 성취하기 위한 수단으로 여기며 관심을 확인하거나 요구를 실현하기 위한 계속교육을 시작했으며, 교육을 즉각적 실제적인 문제해결의 수단으로 간주하며 지식은 사용을 위해 존재하는 것으로 생각하고, 결과적으로 목표 지향적 참여자들은 조직적인 강의나 코스에 관심을 두고 기술 자격증이나 졸업장 획득 등의 의도적인 목적을 지닌 참여자들로써 사회교육의 교육적 측면에서 목표지향적인 참여자들은 학교 교육을 받는 목표와 유사한 이유로 계속 교육에 참여한다(김승화, 2010)¹³⁹⁾.

목표 지향적인 사람들은 교육을 상당히 명백한 목표달성의 수단으로써 사용하고 목적을 달성하기 위해 학습활동에 참여한다. Houle에 의하면 목표지향적인 학습은 요구로부터 출발하며, 이러한 학습자들은 그들의 학습 활동을 어떠한 기관이나 방법에 한정시키지 않고 그들의 목적-가령, 과정을 진행하고, 그룹에 참가하고, 독서를 하고, 여행을 간다든지 하는 ~을 잘 달성할 수 있는 프로그램에 참석하게 된다(전용준, 2016)¹⁴⁰⁾.

137) 장지연. (2011). 「시민단체 참여동기의 비교연구」. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문. p.11

138) 박계배. (2016). 「한국예술인복지재단 정책사업 참여자들의 참여동기가 이미지, 참여 만족, 행동의도에 미치는 영향」. 상명대학교 대학원 박사학위논문. p.47

139) 김승화. (2010). 「외식·조리 여성 사회교육기관의 교육환경이 교육 만족에 미치는 영향-참여동기의 조절 효과를 중심으로」. 세종대학교 관광대학원 석사학위논문. p.86

나) 활동 지향적 동기

활동 지향적 참여자로서 이들은 학습에 큰 의미를 두지 않으며, 사회적 인간관계를 유지·개선·확대하려는 데 의미를 두며, 교회와 같이 교육기관은 사람들이 서로 만나고 우정을 갖는 개방된 장소이며 사회적으로 안정된 사교장이며, 이들에게 있어서 교육은 외로움과 고독을 피하기 위한 수단이다(김승화, 2010)¹⁴¹⁾.

활동 지향적인 사람들은 특정 목표를 획득하거나 어떤 과목을 배우기보다는 오히려 우선적으로 활동 그 자체를 위해 참가하며, 그들은 외로움이나 지루함 또는 불행한 가정생활 또는 직업 상황에서 탈피하기 위해, 배우자를 찾기 위해, 신용을 쌓거나 학위를 취득하기 위해 학습활동에 참가한다(전용준, 2016)¹⁴²⁾.

다) 학습 지향적 동기

학습 지향적 참여자는 지식 자체에 관심을 두며, 그들은 자신에 대한 분명한 자아개념을 지녀 자신을 학습에 몰두하는 사람으로 여기며, 이들에게 있어서의 교육은 계속 활동이라기보다는 매우 일상적인 일 중의 하나이다(김승화, 2010)¹⁴³⁾.

학습 지향적인 사람들은 지식 그 자체나 학습 그 자체를 추구하며, 그들은 학습을 통하여 알고 성장하려는 근본적인 바램을 지니고 있으며, 그들의 활동은 지속적이고 평생을 간다(전용준, 2016. 재인용)¹⁴⁴⁾.

140) 전용준. (2016). 「문화센터 평생교육 프로그램 참여자의 참여동기 유형별 교육만족도에 관한 연구-대구시 수성구 문화센터를 중심으로」. 대구대학교 대학원 석사학위논문. p.10-12

141) 김승화. (2010). 「외식·조리 여성 사회교육기관의 교육환경이 교육 만족에 미치는 영향-참여동기의 조절 효과를 중심으로」. 세종대학교 관광대학원 석사학위논문. p.86

142) 전용준. (2016). 「문화센터 평생교육 프로그램 참여자의 참여동기 유형별 교육만족도에 관한 연구-대구시 수성구 문화센터를 중심으로」. 대구대학교 대학원 석사학위논문. p.10-12

143) 김승화. (2010). 「외식·조리 여성 사회교육기관의 교육 환경이 교육 만족에 미치는 영향-참여동기의 조절 효과를 중심으로」. 세종대학교 관광대학원 석사학위논문. p.86

144) 전용준. (2016). 「문화센터 평생교육 프로그램 참여자의 참여동기 유형별 교육만족도에 관한 연구-대구시 수성구 문화센터를 중심으로」. 대구대학교 대학원 석사학위논문. 인용.

학습지향형에 해당되는 사람들의 대부분은 교양이나 지식 등을 새로이 익히는 것 자체에 의미를 부여하고 학습을 통하여 인격적으로 성장하고자 하는 욕구를 가지고 있기 때문에 학습 활동에 주체적이고 능동적으로 참여하며 평생 동안 지속적으로 참여하는 경우가 많다(김지연, 2013. 재인용)¹⁴⁵⁾.

3) 참여동기의 선행연구

국가전문자격증 취득을 준비하는 성인학습자를 대상으로 학습자의 참여동기가 교육만족도에 미치는 영향, 교육서비스 품질이 교육만족도에 미치는 영향을 알아본 후, 참여동기와 교육만족도의 관계에서 교육서비스 품질의 조절 효과를 가지는지를 분석하는 것을 연구의 목적으로 하였으며, 성인학습자의 참여동기는 교육만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 성인 학습자의 참여동기와 교육서비스 품질의 상호작용이 교육만족도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다(신동근, 2014)¹⁴⁶⁾.

참여동기의 조절 효과를 중심으로한 외식·조리 여성 사회교육기관의 교육 환경이 교육 만족에 미치는 영향에 관한 연구에서는 강사자질과 강의내용은 교육 만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 프로그램과 물리적 환경은 교육 만족에 유의하지 않는 것으로 분석되었으며, 따라서 교육환경이 교육만족에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 부분 채택되었으며, 연구 모형의 독립변수와 결과변수와의 관계는 참여동기에 따라 차이를 보이는 것으로 나타났다(김승화, 2010)¹⁴⁷⁾.

평생교육기관 특성과 성인학습자 참여동기가 학습만족도 및 참여 성과에 미치는 영향에 관한 연구에서는 평생교육기관 성인 학습자의 참여동기가 학습만족에 미치는 영향에서 활동 지향성 참여동기는 학습만족에 유의한 영향을 미치지 않았으나, 학습 지향성과 목표 지향성 참여동기는 학습만족에 유

p.10-12

145) 김지연. (2013). 「평생교육기관 학습자의 참여동기와 참여지속의도 관계에서 관계마케팅의 조절 효과」. 고려대학교 교육대학원 석사학위논문. 인용. p.11

146) 신동근. (2014). 「성인학습자의 참여동기와 교육만족도 관계에서 교육서비스 품질의 조절효과」. 고려대학교 교육대학원 석사학위논문. p.73-74

147) 김승화. (2010). 「외식·조리 여성 사회교육기관의 교육환경이 교육 만족에 미치는 영향-참여동기의 조절 효과를 중심으로」. 세종대학교 관광대학원 석사학위논문. p.86

의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 따라서 평생교육기관의 학습지향 성과 목표 지향성 참여동기가 높은 학습자들이 학습만족도가 높은 것으로 예측되었으며 평생교육관 교육에 참여하는 성인학습자의 학습만족은 참여 성과에도 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타나 성인학습자의 학습만족도가 높을수록 참여성과도 높은 것으로 예상할 수 있다(박형만, 2015)¹⁴⁸⁾.

참여동기 및 학습만족 수준의 매개효과를 중심으로 한 성인학습자의 학습자특성과 교육기관특성이 평생교육 참여 성과에 미치는 영향에 관한 연구에서는 성인학습자의 평생교육 참여동기와 학습만족 수준은 개인적 특성에 따라 어떠한 차이를 보이는지 분석한 결과 여성 성인학습자가 남성 성인학습자보다 평생교육에 더 많이 참여하는 것으로 나타났으며, 성인학습 참여성과 수준에 영향력을 가장 많이 미칠 수 있는 변수는 참여동기 하위변인인 활동지향으로 나타났고 그다음으로 목표지향, 교육내용 만족도 순으로 나타났으며 성인학습자의 평생교육 참여 성과에 가장 큰 영향력을 미치는 것은 함께 학습하면서 자아가 성장해 가며 사회 속에서 참여하는 소속감과 사회적 존재로 인정받게 됨을 느낄 수 있도록 성인학습자들에게 명시적인 활동 지향적 참여동기를 형성하도록 노력, 지도하는 일이 중요함을 시사한다(전선영, 2013)¹⁴⁹⁾.

자격증과정 학습자의 학업 참여동기가 교육 학업 만족, 교육환경 만족에 미치는 영향에 관한 연구에서는 자격증과정 학습자의 개인적 배경특성, 교육기관 선택이유, 학업 참여동기, 교육 학업적 만족 모형은 통계적으로 교육학업적만족에 관해 48.4%의 설명력을 보였으며, 자격증과정에 참여하는 학습자의 연령이 높을수록, 학습자의 학습 지향적 참여동기가 높을수록 학습자의 교육 학업적 만족은 높게 나타나는 것으로 확인되었으며, 성별, 교육수준, 가구 월 소득, 교육기관 선택이유, 활동 지향적 및 목표 지향적 참여동기는 교육 학업적 만족에 유의미한 영향을 미치지 못하였으며, 이 결과는 대학 평생교육기관 학습자들의 학습 지향적 참여동기는 학업 지속에 정적 영향을 미치

148) 박형만. (2015). 「평생교육기관 특성과 성인학습자 참여동기가 학습만족도 및 참여 성과에 미치는 영향」. 중앙대학교 교육대학원 석사학위논문. p.62-67

149) 전선영. (2013). 「성인학습자의 학습자특성과 교육기관특성이 평생교육 참여 성과에 미치는 영향-참여동기 및 학습만족 수준의 매개효과」. 동아대학교 대학원 박사학위논문. p.99-101

며, 평생교육 학습자의 참여동기와 교육만족도 관계에서 학습지향형의 참여 동기가 높게 나타났다는 선행연구의 견해를 지지해 주고 있다(한수정, 2015)¹⁵⁰⁾.

중학생 방과 후 스포츠클럽 참여자의 참여동기가 운동 몰입 및 학교생활 만족에 미치는 영향에 관한 연구에서는 일반적 특성에 따라 참여동기, 운동 몰입, 학교생활 만족의 차이를 분석하기 위하여 특성은 성별, 학년, 참여 종목, 참여 기간, 참여횟수, 참여시간으로 구분하여 그 관계를 분석, 성별에 따른 참여동기, 운동 몰입, 학교생활 만족에 유의한 차이가 나타났으며, 사후검 증에서는 참여동기에서 남학생의 경우 여학생에 비해 상대적으로 높은 것으로 나타났다(김창진, 2017)¹⁵¹⁾.

150) 한수정. (2015). 「자격증과정 학습자의 학업 참여동기가 교육학업 만족, 교육환경 만족에 미치는 영향」. 예술인문사회융합멀티미디어논문지. Vol.5 No.6. p.267-279

151) 김창진. (2017). 「중학생 방과 후 스포츠클럽 참여자의 참여동기가 운동 몰입 및 학교생활만 족에 미치는 영향」. 연세대학교 교육대학원 석사학위논문. p.77-79

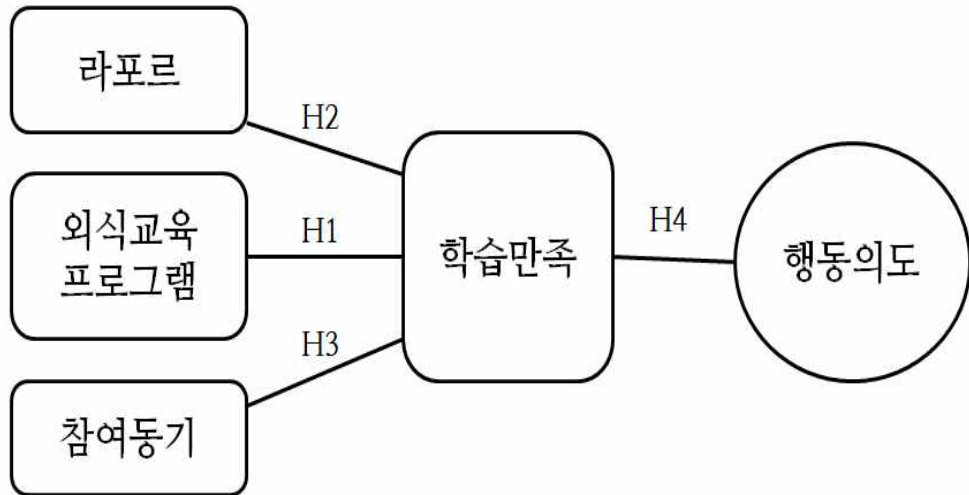
제 3 장 연구의 설계

제 1 절 연구모형과 가설

1) 연구모형

연구에 있어서 모형은 과학적 연구를 위한 필요과정으로써 이론과는 다른 특성을 갖게 된다. 즉 연구모형은 설명의 도구라기보다는 어떤 현상에 대한 인식의 도구로서 간접적으로 설명에 기여하고, 이를 적절히 사용할 수 있을 때 모형은 이론의 기능을 수행할 수 있다. 따라서 연구모형이란 해결하고자 하는 문제의 대상을 분석하고자 도입되는 개념으로써 문제해결과 밀접한 관계가 있는 현상을 파악한 다음, 이를 각 요인 간의 상관관계를 규명하는데, 가장 특징적인 것만을 선택하여 단순화 및 체계화시킨 것을 말한다(우성근, 2004).

본 연구에서의 모형은 이론적 연구를 통하여 고찰한 발달장애학생들이 외식교육프로그램을 수강한 후 학습만족도에 라포르와 참여동기의 영향이 미치는지 실증분석을 통해 타인에게 추천이나 긍정적 구전 의도가 있는지를 확인하고자 하는 것이다. 따라서 종속변수인 학습만족도에 질적인 독립변수인 외식교육프로그램(제과제빵, 바리스타, 생활요리)과 양적인 독립변수(공변량)인 라포르와 참여동기가 동시에 복합적으로 영향이 미치는지를 검증하고자 다음과 같은 연구모형을 설정하였다(이관우, 조사분석방법론, 1982).



〈그림3-1〉 연구의 모형

2) 연구가설

연구가설(hypothesis)이란 일반적으로 변수와 변수 간의 관계를 나타낸 선언적 문장형식을 취하는 것으로 변수 간의 관계에 대한 진술이 있어야 하고, 진술된 변수간의 관계가 경험적으로 검증될 가능성이 있어야 하며 이론과 경험적 사실과의 사이에 다리를 놓아주는 역할을 한다(우성근, 2004).

본 연구에서는 앞에서 논의된 이론적 배경의 선행연구를 바탕으로 설계된 연구모형의 인과관계를 토대로 다음과 같이 4개의 가설을 설정하였다(우성근, 2004).

가) 외식교육프로그램과 학습만족도 간의 가설

문화센터 평생교육 프로그램 참여자의 참여동기 유형별 교육만족도에 관한 연구에서는 문화센터 평생교육 프로그램에 참여하는 사람의 개인적 특성에 따른 교육만족도에 관한 연구에서는 교육프로그램 참여자의 성별, 학력, 소득, 연령, 직업의 유무, 평생교육 참여경험의 변인에 따라 차이가 나타나는 것을 알 수 있었으며, 특히 문화센터 평생교육 참여자의 개인적 특성에 따른

평생교육프로그램 교육만족도 차이에서는 소득, 평생교육참여경험의 변인이 중요한 요인으로 작용하고 있었다(전용준, 2016)¹⁵²⁾. 여성평생교육 참여자의 사회교육프로그램 만족도에 영향을 미치는 요인 연구에서는 교육프로그램 참여 실태를 분석한 결과, 참가교육 프로그램에서는 교양/취미교육이 가장 많았으며, 기술/기능교육, 기타, 사회/여성의식 교육의 순으로 나뉘었으며, 참여 실태별 프로그램 만족도에 대한 차이를 분석한 결과, 강사만족, 교육결과만족에서는 기술/기능교육에서 가장 높게 나타났으며, 참여횟수가 많은 경우 만족도도 높게 나타났음을 알 수 있다(장춘명, 2009)¹⁵³⁾.

이와 같은 선행연구의 근거를 토대로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H1 : 발달장애학생의 외식교육프로그램 유형은 학습만족도에 차이가 있을 것이다.

나) 외식교육프로그램과 학습만족도 간의 관계에서 라포르에 대한 차이

서비스 제공자와 고객 사이의 라포르에 관한 연구에서는 교수와 고객인 학생 사이의 대인적 관계 특성 중 라포르에 대한 중요성을 강조하고 있으며, 라포르와 만족 간의 관계를 나타내는 가설은 유의하게 나타났고, 고객인 학생이 라포르를 인지하면 만족에 대한 정도가 높은 것으로 볼 수 있다(김주현, 2008)¹⁵⁴⁾. 송윤희, 지성구(2012)는 대학생이 지각한 교수자의 유머러스함, 래포, 몰입 및 만족도와의 관계에서 교수자의 유머러스함은 라포르, 몰입, 그리고 만족도에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 라פור는 몰입과 만족도에 긍정적인 영향을 미쳤으며 교수자의 유머러스함과 몰입, 교수자의 유머러스함과 만족도 사이를 매개하였고, 또한 연구결과에서 라포르 매개효과는 교수자의 유머러스함이 증대될수록 교수자와 학생 간의 라포르가 향상되고 몰입과 수업 만족도도 높아짐을 의미한다¹⁵⁵⁾.

152) 전용준, 전제논문, p.74.

153) 장춘명, 전제논문, p.70.

154) 김주현, 전제논문, p.43-48.

155) 송윤희, 지성구, 전제논문, p.245-269.

이와 같은 선행연구의 근거를 토대로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H2 : 교강사의 라포르 수준에 따른 외식교육프로그램에 대한
발달장애학생의 학습만족도는 차이가 있을 것이다.

다) 외식교육프로그램과 학습만족도 간의 관계에서 참여동기에 대한 차이

외식 조리 여성사회교육기관의 교육환경이 교육 만족에 미치는 영향을 참여동기의 유형에 따라 차이가 있을 것이라는 가설은 참여동기의 3가지 유형인 학습 지향적, 활동 지향적, 목표 지향적 동기 중 목표지향적 동기만 교육 환경과 만족 사이에 유의한 조절 효과가 있는 것으로 나타났으며, 목적 지향적 동기를 가진 참여자는 상당히 명확하고 뚜렷한 목표를 성취하기 위하여 관심을 확인하거나 욕구를 실현하기 위해 교육에 참여한다고 주장하였다(김승화, 2010)¹⁵⁶⁾. 장애인야학 학습자의 참여동기 및 교육만족도를 중심으로 연구한 장애인 평생교육 프로그램 활성화 방안에 관한 연구에서는 장애인야학 학습자의 평생교육 프로그램 참여동기로 활동 지향성 참여동기가 가장 높게 나타났고 다음으로는 학습 지향성 참여동기, 목표 지향성 참여동기의 순으로 나타났다(김미아, 2017)¹⁵⁷⁾.

이와 같은 선행연구의 근거를 토대로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H3 : 발달장애학생의 교육참여동기에 따른 외식교육프로그램에 대한
학습만족도는 차이가 있을 것이다.

H3-1 : 발달장애학생의 교육참여동기 중 목표 지향적 동기에 따른
외식교육프로그램에 대한 학습만족도는 차이가 있을 것이다.

H3-2 : 발달장애학생의 교육참여동기 중 활동 지향적 동기에 따른
외식교육프로그램에 대한 학습만족도는 차이가 있을 것이다.

156) 김승화, 전계논문, p. 92.

157) 김미아, 전계논문, p. 132

H3-3 : 발달장애학생의 교육참여동기 중 학습 지향적 동기에 따른
외식교육프로그램에 대한 학습만족도는 차이가 있을 것이다.

라) 학습만족과 행동의도 간의 가설

평생교육기관의 교육서비스 품질이 학습자 행동의도에 미치는 영향과 학습자 만족 및 관계몰입의 매개효과를 연구한 김지숙(2014)의 연구에서는 평생교육기관을 이용하고 있는 성인학습자의 학습자 만족이 학습자 행동의도에 유의한 영향을 미칠 것으로 예측한 가설 검증 결과, 학습자들의 만족도가 높을수록 평생교육기관에 대한 재등록이나 긍정적 구전 등 행동의도가 높은 것을 예측할 수 있다는 가설을 지지하였다¹⁵⁸⁾. 최정낭(2015)은 광주광역시 시니어복지관 ‘더불어락’을 중심으로 연구한 시니어 문화예술학습 욕구가 학습만족도와 행동의도에 미치는 영향관계에서 학습만족도는 학습자의 추천의도에 유의한 영향(+)을 미칠 것이라는 가설을 내세웠고, 연구 결과 독립변수인 학습만족도와 종속변수인 추천의도의 상관관계는 유의미한 영향(+)을 나타내었다(최정낭, 2015)¹⁵⁹⁾.

이와 같은 선행연구의 근거를 토대로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H4 : 발달장애학생이 지각하는 학습만족도는 행동의도에 유의한 정(+)의
영향을 미칠 것이다.

H4-1 : 발달장애학생이 지각하는 학습만족도는 행동의도 중 추천 의도에
유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H4-2 : 발달장애학생이 지각하는 학습만족도는 행동의도 중 구전 의도에
유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

158) 김지숙, 전제논문, p.50.

159) 최정낭, 전제논문, p.102.

제 2 절 연구 설계와 분석방법

1) 연구변수의 조작적 정의 및 측정도구

본 연구에서는 발달장애학생이 인지하는 외식교육프로그램에 대한 라포르와 참여동기가 학습만족과 행동의도에 미치는 영향에 대하여 다음과 같이 변수들을 조작적으로 정의하였다.

가) 학습만족

‘학습만족’이란 개인이 가지고 있던 바람이나 요구가 이루어지거나 목표한 것을 달성했을 때 느끼는 마음의 흡족한 상태를 의미하는 것으로, 교수-학습 맥락에서 학습자가 느끼는 만족은 학습자가 학습을 함으로써 성취, 인정, 보상 등을 얻을 수 있을 것이라는 기대에 대한 개인의 감정이라 할 수 있으며, 평가의 기준은 참여한 교육 프로그램에 대한 전반적인 반응이 된다(김성빈, 2017)¹⁶⁰⁾.

본 연구에서 학습만족은 “학습자가 학습 경험이나 학습 과정에서 느끼는 긍정적인 생각, 마음의 흡족한 상태, 모자람이 없이 넉넉하고 충분하다고 느끼는 감정”이라고 정의하였다.

김성빈(2017), 유은미(2017), 조혜영(2016), 김미아(2015), 최정낭(2013), 김승화(2010), 이태훈(2008) 등의 연구에서 사용한 척도를 근거로 채택·수정·보완하여 전혀 아니다(1), 매우 그렇다(5)의 5점 척도로 다음과 같은 5개 항목으로 구성한다.

“선생님의 옷차림과 외모에 만족한다”, “선생님의 인품(성격)에 만족한다”, “선생님은 이해하기 쉽게 잘 설명한다”, “선생님은 순서대로 천천히 설명한다”, “선생님의 수업은 흥미롭고 재미있다” 등이다.

160) 김성빈, 전제논문, p.9.

나) 행동의도

‘행동의도’란 고객이 어떤 대상에 대한 태도를 형성한 후 특정한 미래행동으로 나타나는 개인의 의지와 신념을 말하며(Boulding & Zeithaml, 1993), 학습자들이 어떤 대상에 대해 태도를 형성하여 그것이 특정한 미래행동으로 나타나는 것을 의미한다(임동일, 2012)¹⁶¹⁾. 교육기관에서 학습자의 행동의도는 기관에서 다양한 서비스들을 제공받고 다시 한번 해당 교육기관을 방문할 욕구를 느끼는 재수강의도, 학습자가 타인에게 긍정적인 내용으로 이야기를 할 것인가의 구전의도, 타인에게 적극적으로 추천할 의사가 있는가의 추천의도 등으로 볼 수 있다(임재국, 2007)¹⁶²⁾.

본 연구에서 행동의도는 “학습자가 학습경험 후 형성하는 미래행동으로 타인의 추천의도와, 구전의도”라고 정의한다.

정지연(2010), 이동호(2015), 김지숙(2014), 임재국(2007), 등의 연구에서 사용한 척도를 근거로 채택·수정·보완하여 전혀 아니다(1), 매우 그렇다(5)의 5점 척도로 다음과 같은 6개 항목으로 구성한다.

구전의도는 “내가 수강한 교육프로그램을 친구들에게 긍정적으로 이야기할 것이다”, “내가 수강한 교육프로그램을 친구들에게 자랑할 것이다”, “내가 다닌 교육기관을 친구들에게 좋다고 말할 것이다”로 3개 항목이며, 추천의도는 “내가 수강한 교육 프로그램을 친구들에게 추천할 것이다”, “내가 수강한 교육프로그램을 친구들에게 적극적으로 권유할 것이다”, “내가 수강한 교육에 관하여 누군가 묻는다면 적극적으로 홍보할 것이다”로 3개 항목으로 구성하였다.

다) 라포르

‘라포르(Rapport)’란 개념적 정의를 대략적으로 살펴보면, 거의 모든 상황에서 개인 상호 간의 관심이나 편안함, 상호 간의 정서적인 이해 등과 같이 감정을 바탕으로 설명하고 있으며 그 감정은 부드러움이나 조화로운 관계의

161) 임동일, 전제논문, p.4.

162) 임재국. (2007). 「지역축제 서비스품질이 방문객의 감정, 만족 및 행동의도에 미치는 영향:풍기인삼축제를 중심으로」. 동양대학교 대학원 석사학위논문. p.43.

형태로 정의하였으며(김주현, 2008)¹⁶³⁾, 교육학 용어사전에서는 상호 간에 신뢰하며, 감정적으로 친근감을 느끼는 인간관계로 정의하였다¹⁶⁴⁾.

본 연구에서 라포르는 “강사(교수자)와 학습자 간의 관계에서 서로 마음이 통하고, 편안한 공감대가 형성되면서 만들어지는 친밀감”이라고 정의하였다.

이지훈(2017), 임선희(2016), 강나경(2015), 김정훈(2013), 박지홍(2012), 등의 연구에서 사용한 척도를 근거로 채택·수정·보완하여 전혀 아니다(1), 매우 그렇다(5)의 5점 척도로 다음과 같은 9개 항목으로 구성한다.

친밀감은 “나는 선생님과 친하다고 생각한다”, “나는 선생님과 가까워지는 것을 느낀다”, “나는 선생님과 개인적인 이야기(속마음)를 할 수 있다”로 3개 항목이고, 즐거운 관계는 “나는 선생님의 수업시간이 즐겁다”, “나는 선생님이 편안하게 느껴진다”, “나는 선생님이 따뜻하게 대해 주신다고 생각한다”로 3개 항목이며, 개인적 유대감은 “나는 선생님에 대해서 거리감을 느끼지 않는다”, “나는 선생님과 밀접하게 연결되어 있음을 느낀다”, “선생님은 나에게 개인적인 관심을 보이려고 노력한다”로 3개의 항목으로 구성하였다.

라) 참여동기

‘참여동기’란 학습자가 교육활동에 참여하게 된 계기나 이유를 의미하며 학습에 대한 욕구, 태도, 목표의식, 의지, 열정과 같은 맥락으로 볼 수 있으며, 교육 참여와 활동을 유지해 나가는 데 중요한 기능을 하는 개인의 내적 상태라고 정의할 수 있다(이선애, 2012)¹⁶⁵⁾.

본 연구에서 참여동기는 “학습자가 어떠한 목적을 가지고 학습에 참여하는 이유 또는 목적의식” 라고 정의하였다.

김성빈(2017), 전용준(2016), 박형만(2015), 김미아(2015), 신동근(2014), 김승화(2010), 등의 연구에서 사용한 척도를 근거로 채택·수정·보완하여 전혀 아니다(1), 매우 그렇다(5)의 5점 척도로 다음과 같은 12개 항목으로 구성한다.

163) 김주현, 전제논문, p.7

164) 국립특수교육원, 특수교육학 용어사전 (2009)

165) 이선애, 전제논문, p. 15.

목표지향적은 “수료증을 취득하기 위해서”, “자격증을 취득하기 위해서”, “취업을 하기 위해서”, “창업을 하기 위해서”로 4개 항목이며, 활동지향적은 “좋은 인간관계(새로운 친구)를 사귀고 싶어서”, “여가시간을 보람 있게 보내고 싶어서”, “여럿이 모여 함께 배우는 활동에 참여하고 싶어서”, “취미나 특기를 살려 소질을 개발하기 위해서”로 4개 항목이고, 학습지향적은 “배움을 통한 잠재적 가능성을 찾기 위해서”, “무엇인가 배운다는 자체가 즐겁기 때문에”, “새로운 지식을 배우고 싶기 때문에”, “학교의 정규 교육만으로는 부족해서”로 4개의 항목으로 구성하였다.

2) 설문지 구성

본 연구모형을 검증하기 위해 실증조사를 위한 설문지를 구성하였다. 본 연구의 설문대상은 외식교육 프로그램인 제과제빵, 바리스타, 생활요리를 교육 받은 경험이 있는 발달장애학생을 대상으로 하였다.

설문 문항은 발달장애학생들이 쉽게 이해할 수 있고 적절하게 표현되었는지 확인하기 위하여 북부특수교육지원센터에서 근무하시는 특수교육선생님들과 상의하였고, 교육 중인 발달장애학생을 4명을 대상으로 설문을 실시하였다. 학생들이 이해하기 어렵다고 판단한 항목은 이해하기 쉬운 단어나 표현으로 수정·보완하였으며, 이러한 과정을 거친 후 완성된 설문지 구성은 <표3-1>과 같으며, 총 문항 수는 39 문항이다.

<표3-1> 설문지 구성

구분	변 수		문항	문항수	척 도
A	외식교육프로그램		1	1	명목척도
B	학습만족도		5	5	5점 척도
C	라포르	친밀감	3	9	5점 척도
		즐거움관계	3		
		개인적유대감	3		
D	참여동기	목표지향적	4	12	5점 척도
		활동지향적	4		
		학습지향적	4		
E	행동의도	구전의도	3	6	5점 척도
		추천의도	3		
F	인구통계 및 일반적인사항	성별, 연령, 학력, 교육장소, 장애등급, 설문지작성자	6	6	명목척도

3) 자료수집 방법

본 연구의 모형을 실증적으로 검증하기 위하여 서울시에 위치한 일반 고등학교의 특수학급, 전공과, 복지관, 직업전문학교, 학원, 특수교육센터 등에서 제과제빵, 바리스타, 생활요리 교육을 받은 경험이 있는 발달장애학생들에게 설문조사를 진행하였다. 자료 수집을 위한 사전조사 기간은 2017년 9월 1일부터 9월 20일까지 시행하였고 67부를 pretest 한 결과 타당성과 신뢰성에 문제가 없어, 본 조사를 2017년 10월 16일부터 11월 11일까지 시행하였다. 총 360부를 배포하였고 회수된 설문지는 330부로 회수율은 92%로 나타났다. 불성실하게 응답한 27부를 제외한 303부가 최종적으로 분석에 이용되었다.

설문의 신뢰도를 높이기 위하여 본 연구자에게 교육받은 경험이 있는 학생들에게는 학교로 직접 방문하여 학생들에게 설문의 취지를 설명하였고, 설문의 취지를 이해하는 학생들에 한하여 설문을 받았으며, 본 연구자에게 지도받은 경험이 없는 학생들에게는 장애의 여러 특성상 처음 보는 사람을 경계할 수 있으므로 편안한 분위기에서 설문에 응답할 수 있도록 담임선생님이나 보호자, 활동 보조 선생님에게 설문의 취지를 설명하여 학생들에게 전달하는 방법으로 자료를 수집하였다. 본 설문 응답의 성실도를 높이기 위해 설비의 선물을 제공하였다.

4) 분석방법 및 절차

연구자가 문제의 해결을 위한 정보를 얻고자 선행연구의 검토를 통해 이론적 배경을 탐색하고, 연구의 가설을 설정하여 선택할 수 있는 분석기법은 다양하므로 연구자는 분석기법의 선택이 자료의 양과 질에 따라서 달라질 수 있다는 점을 고려해야 한다(우성근, 2004).

본 연구에서는 바람직한 연구결과를 얻기 위하여 변수의 수, 분석의 성격, 척도의 종류 등 전반적인 성격을 고려하여 이에 부합되는 방법을 적용시켰으며 설정된 가설관계를 실증적으로 검증하기 위하여 SPSS ver 22.0 통계패키

지 프로그램을 활용하여 분석하고자 하며, <표 3-3>는 본 연구의 실증분석을 위한 분석방법 및 절차를 보여주고 있다(우성근, 2004).

첫째, 표본의 인구통계학적 특성을 분석하기 위하여 빈도분석(Frequencies Analysis)을 실시하고자 한다.

둘째, 연구변수의 타당도와 신뢰도를 분석하기 위하여 탐색적 요인분석(Factor Analysis)과 신뢰도분석(Reliability Analysis, Cronbach's α)을 실시하고자 한다.

셋째, 기초통계로 연구변수들 간의 관련성을 파악하기 위한 상관관계 분석(Correlation Analysis)을 실시하고자 한다.

넷째, 외식교육프로그램과 학습만족도 간의 관계에서 라포르와 참여동기의 영향효과를 조사하기 위하여 공분산 분석(Ancova)을 실시하고자 한다.

다섯째, 학습만족과 행동의도 간의 미치는 영향 관계를 분석하기 위하여 회귀분석(Regression Analysis)을 실시하고자 한다.

<표3-2> 표본 분석방법 및 절차

연구가설	내 용	분석방법
	인구 통계학적 특성	빈도분석
	연구변수의 타당성과 신뢰성	요인분석 신뢰도분석
H1	외식교육프로그램과 학습만족도 관계	분산분석
H2	외식교육프로그램과 학습만족 간의 관계에서 라포르의 영향력효과	공분산분석
H3	외식교육프로그램과 학습만족 간의 관계에서 참여동기의 영향력효과	공분산분석
H4	학습만족도와 행동의도 간의 관계	회귀분석

제 4 장 분석 결과

제 1 절 표본의 일반적 특성

본 연구의 설문에 응답한 외식교육프로그램 교육을 받은 경험이 있는 발달장애학생의 인구통계학적 특성을 알아보기 위하여 총 303명의 빈도분석을 실시하였으며 그 결과는 <표4-1>과 같다.

성별은 남학생 145명으로 47.9%, 여학생은 158명으로 52.1%로 조사되었다. 연령별로는 14~16세가 13명으로 4.3%, 17~19세가 165명으로 53.8%, 20~21세가 63명으로 20.8%, 22~25세가 54명으로 17.8%, 26세 이상은 10명으로 3.3%로 조사되었다.

학력별로는 중학생 13명으로 4.3%, 고등학생 200명으로 66.0%, 전공과학생 35명으로 11.8, 대학생 42명으로 13.9%, 기타 13명으로 4.3%로 조사되었다. 교육장소로는 학교가 204명으로 67.3%, 복지관이 69명으로 22.8%, 특수교육지원센터가 27명으로 8.9%, 학원이 2명으로 0.7%, 기타가 1명으로 0.3%로 조사되었다.

장애등급으로는 1급이 35명으로 11.5%, 2급이 89명으로 29.4%, 3급이 129명으로 42.6%, 등급 없음이 45명으로 14.9%, 기타가 5명으로 1.7%로 조사되었다.

설문지작성자는 장애학생 본인이 231명으로 76.2%, 보호자의 도움을 받은 6명으로 2.0%, 담임선생님의 도움을 받은 62명으로 20.5%, 활동 보조 선생님의 도움을 받은 4명으로 1.3%로 조사되었다.

〈표4-1〉 표본의 인구통계학적 특성에 대한 빈도분석 결과 (N : 303)

구 분	내 용	표본 수	비율(%)
성 별	① 남학생	145	47.9
	② 여학생	158	52.1
	합 계	303	100
연 령	① 14~16세	13	4.3
	② 17~19세	163	53.8
	③ 20~21세	63	20.8
	④ 22~25세	54	17.8
	⑤ 26세 이상	10	3.3
	합 계	303	100
학 력	① 중학생	13	4.3
	② 고등학생	200	66.0
	③ 전공과	35	11.5
	④ 대학생	42	13.9
	⑤ 기 타	13	4.3
	합 계	303	100
교육장소	① 학교	204	67.3
	② 학원	2	0.7
	③ 복지관	69	22.8
	④ 특수교육센터	27	8.9
	⑤ 기타	1	0.3
	합 계	303	100
장애등급	① 1급	35	11.5
	② 2급	89	29.4
	③ 3급	129	42.6
	④ 등급없음	45	14.9
	⑤ 기타	5	1.6
	합 계	303	100
설문지 작성자	① 본인	231	76.2
	② 보호자	6	2.0
	③ 담임선생님	62	20.5
	④ 활동보조원	4	1.3
	⑤ 조사원	0	0
	합 계	303	100

제 2 절 연구 변수의 타당성 및 신뢰성 분석

연구변수의 타당성과 신뢰성이란, 올바른 측정도구와 측정방법을 사용하였는가에 대한 내용이 측정의 타당성이며, 측정대상을 정확하게 선정하여 올바른 측정도구와 방법으로 얼마나 신뢰할 수 있는 측정을 수행하였는가에 대한 내용이 측정의 신뢰성에 해당한다(이영훈, 연구조사방법론, 서울:청람, 2015)¹⁶⁶⁾.

타당성을 검증하기 위하여 탐색적 요인분석을 실시하며, 요인분석은 주성분분석을 이용하였으며, 요인적재치의 단순화를 위하여 직각회전인 베리맥스를 실시하였다. 요인의 수는 고윳값(eigen value)을 기준으로 “1” 이상의 값을 보이는 요인만을 선택하였다. 변수에 포함된 요인들에 의해 설명되는 비율을 뜻하는 변수의 공통성 값의 경우 공통성이 낮은 변수는 요인분석에서 제외되어야 하며, 일반적으로 요인 값이 0.4 이하이면 낮다고 판단하고 요인을 제거한다(한봉수, 2010)¹⁶⁷⁾.

신뢰성 검증을 위하여 동일한 개념을 측정하기 위하여 여러 개의 항목을 이용하는 경우 신뢰도를 저해하는 항목을 찾아내어 측정 도구에 제외시킴으로써 측정 도구의 신뢰도를 높이기 위한 방법으로 크론바하 알파계수를 이용한다(강병서, 김계수, SPSS 17.0 사회과학통계분석, 서울:한나래출판사, 2013)¹⁶⁸⁾. 계수의 값은 0~1 사이의 값을 가지며, 높을수록 좋고 0.8 이상이면 바람직하다고 볼 수 있다. 일반적으로 사회과학 분야에서는 신뢰도 값이 0.6 이상이면 수용한다(안정관, 2017)¹⁶⁹⁾.

166) 이영훈 연구조사방법론 서울:청람, 2015, p301

167) 한봉수. (2010). 「제과제빵 학원생들의 교육기관 선택요인과 만족도에 관한 연구」. 수원대학교 호텔관광대학원 석사학위논문. p.52

168) 강병서, 김계수, SPSS 17.0 사회과학통계분석, 서울:한나래출판사, 2013, p319

169) 안정관. (2017). 「베이커리 종사자가 지각한 사회적 지지에 따른 사회적 자본과 직업 정체성에 미치는 영향 - 직업의식의 조절효과」. 한성대학교 경영대학원 석사학위논문. p.55

1) 학습만족의 타당성 및 신뢰성 분석

〈표4-2〉는 발달장애학생이 인지한 학습만족에 대한 타당성 및 신뢰성을 검증한 분석결과이다. 분석결과 학습만족은 1개의 요인으로 추출되었으며, 추출된 요인의 아이겐값(eigen value)은 1을 기준으로 하였다(우성근, 2004). 또한 누적 분산값이 60.26%로 요인분석에 의해 추출된 학습만족 요인이 전체의 60.26%를 설명하고 있는 것으로 나타났다. 학습만족 1개의 요인은 5개 항목으로 명명되었으며, 아이겐값은 3.013, KMO값은 0.845, 신뢰도 계수는 0.830으로 높게 나타났다.

본 연구에서 사용된 학습만족 항목은 선행연구를 통해 정제한 5개의 지지 요소로써 요인분석 결과 제거된 항목 없이 5개 항목 1개의 단일요인으로 명명하였다.

〈표4-2〉 학습만족도의 타당성 및 신뢰성 검증결과

요인	항 목		요인 적재치	아이겐 값	% 분산	% 분산 (누적)	α
학 습 만 족 도	b3	선생님은 이해하기 쉽게 잘 설명한다.	.824	3.013	60.267	60.267	.830
	b4	선생님은 순서대로 천천히 설명한다.	.824				
	b1	선생님의 옷차림과 외모에 만족한다.	.803				
	b2	선생님의 인품(성격)에 만족한다.	.798				
	b5	선생님의 수업은 흥미롭고 재미있다.	.611				
KMO : 0.845 Bartlett의 검정 : $\chi^2=550.046$ p=0.000							

2) 라포르의 타당성 및 신뢰성 분석

〈표4-3〉은 라포르에 대한 타당성 및 신뢰성을 검증한 분석결과이다. 분석결과 라פור는 하나의 요인으로 추출되었으며, 누적 분산 값이 57.01%로 요인분석에 의해 추출된 라포르 요인이 전체의 57.01%를 설명하고 있는 것으로 나타났다. 라פור의 요인은 9개 항목으로 구성되었으며, 아이겐값은 5.131, KMO값은 0.918, 신뢰도 계수는 0.902로 높게 나타났다.

본 연구에서 사용된 라포르 항목은 선행연구를 통해 정제한 9개의 지지 요소로써 요인분석 결과 제거된 항목 없이 9개 항목 1개의 단일요인으로 명명하였다.

〈표4-3〉 라포르의 타당성 및 신뢰성 검증결과

요인	항 목	요인 적재치	아이겐 값	% 분산	% 분산 (누적)	α
라 포 르	c8 선생님과 밀접하게 연결되어 있음을 느낀다.	.818	5.131	57.010	57.010	.902
	c2 선생님과 가까워지는 것을 느낀다.	.814				
	c1 선생님과 친하다고 생각한다.	.804				
	c5 선생님이 편안하게 느껴진다.	.762				
	c9 선생님은 나에게 개인적인 관심을 보이려고 노력한다.	.752				
	c4 선생님의 수업시간이 즐겁다.	.749				
	c6 선생님이 따뜻하게 대해 주신다고 생각한다.	.748				
	c3 선생님과 개인적인 이야기(속마음)를 할 수 있다.	.702				
	c7 선생님에 대해서 거리감을 느끼지 않는다.	.627				

KMO : 0.918 Bartlett의 검정 : $\chi^2=1420.193$ $p=0.000$

3) 참여동기의 타당성 및 신뢰성 분석

〈표4-4〉는 참여동기에 대한 타당성 및 신뢰성을 검증한 분석결과이다. 분석결과 참여동기는 3개의 요인으로 추출되었으며, 누적 분산값이 64.88%로 요인분석에 의해 추출된 참여동기 요인이 전체의 64.88%를 설명하고 있는 것으로 나타났다. 각각의 추출된 라포르 요인은 연구자가 항목별 특성을 고려하여 “F1 목표지향적” 요인, “F2 활동지향적” 요인, “F3 학습지향적” 요인으로 명명하였다. “F1 목표지향적” 요인은 4개 항목으로 명명되었으며, 아이겐값은 2.711, 신뢰도 계수는 0.820으로 나타났다. “F2 활동지향적” 요인은 4개 항목으로 명명되었으며, 아이겐값은 2.513, 신뢰도 계수는 0.808로 나타났다. “F3 학습지향적” 요인은 4개 항목으로 명명되었으며, 아이겐값은 2.561, 신뢰도 계수는 0.792로 나타났다. KMO 값은 0.885, 전체 신뢰도 계수는 0.873로 나타났다. 본 연구에서 사용된 참여동기는 선행연구를 통해 정제한 12개 항목의 3개 요인으로 명명하였다.

〈표4-4〉 참여동기의 타당성 및 신뢰성 검증결과

요인	항 목		요인 적재치	아이겐 값	% 분산	% 분산 (누적)	α
F1 목표 지향적	d2	자격증 취득	.856	2.711	22.595	22.595	.820
	d3	취업동기	.797				
	d4	창업동기	.725				
	d1	수료증 취득	.691				
F3 학습 지향적	d11	새로운 지식의 욕구	.792	2.561	21.340	43.935	.792
	d12	정규 교육의 부족	.751				
	d10	배움의 즐거움	.744				
	d9	잠재적 가능성	.644				
F2 활동 지향적	d6	여가시간	.822	2.513	20.946	64.881	.808
	d5	새로운 친구	.794				
	d7	함께하는 활동에 참여	.695				
	d7	소질 개발	.593				

KMO : 0.885, Bartlett의 검정 : $\chi^2=1499.924$ p=0.000

4) 행동의도의 타당성 및 신뢰성 분석

〈표4-5〉는 행동의도에 대한 타당성 및 신뢰성을 검증한 분석결과이다. 분석결과 행동의도는 2개의 요인으로 추출되었으며, 누적 분산 값이 81.69%로 요인분석에 의해 추출된 행동의도 요인이 전체의 81.69%를 설명하고 있는 것으로 나타났다. 각각의 추출된 행동의도 요인은 연구자가 항목별 특성을 고려하여 “F1 구전의도”요인, “F2 추천의도”요인으로 명명하였다. “F1 구전의도”요인은 3개 항목으로 명명되었으며, 아이겐값은 2.401, 신뢰도 계수는 0.885로 나타났다. “F2 추천의도”요인은 3개 항목으로 명명되었으며, 아이겐값은 2.501, 신뢰도 계수는 0.883로 나타났다. KMO 값은 0.913, 전체 신뢰도 계수는 0.928으로 나타났다. 본 연구에서 사용된 행동의도는 선행연구를 통해 정제한 6개 항목의 2개 요인으로 명명하였다.

〈표4-5〉 행동의도의 타당성 및 신뢰성 검증결과

요인	항 목		요인 적재치	아이겐 값	% 분산	% 분산 (누적)	α
F2 추천 의도	e6	교육프로그램에 대해 적극적으로 홍보할 것이다.	.846	2.501	41.676	41.676	.883
	e4	교육프로그램에 대해 친구들에게 추천할 것이다.	.816				
	e5	교육프로그램을 친구들에게 적극적으로 권유할 것이다.	.737				
F1 구전 의도	e1	교육프로그램을 긍정적으로 이야기할 것이다.	.869	2.401	40.015	81.690	.885
	e3	교육기관을 좋다고 말할 것이다.	.798				
	e2	교육프로그램을 자랑할 것이다.	.703				

KMO : 0.913, Bartlett의 검정 : $\chi^2=1334.980$ p=0.000

제 3 절 상관관계 분석

상관분석이란 변수들 간의 연관성을 파악하기 위해 사용하는 분석기법 중의 하나로 변수 간의 선형관계 정도를 분석하는 통계 기법이며, 두 변수 간의 선형관계의 정도를 나타내는 상관계수는 두 변수 간의 선형관계 정도와 방향을 수학적인 수치로 정량화하여 표시하는 지수로서 -1에서 +1 사이의 값을 갖는다. 상관계수가 +1 또는 -1일 경우에 두 변수는 완전한 양과 음의 상관관계를 갖는 반면에, 상관계수가 0에 가까울 때 두 변수는 선형이 아닌 다른 관계이거나 서로 독립적이어서 무관한 관계에 있다고 볼 수 있으며, 1에 가까울수록 상관관계가 높아지는 것을 의미한다(이영훈, 연구조사방법론, 2015, p328). 가설 검증을 위한 자료 분석에 앞서 연구 단위 변수들 간의 영향관계의 방향성과 상관계수를 알아보고자 피어슨 상관분석을 실시하였으며, 분석 결과는 <표4-6>과 같다.

<표4-6> 상관관계 분석

변수명	라포르	목표 지향적	학습 지향적	활동 지향적	학습 만족도	추천 의도	구전 의도
라포르	1						
목표지향적	.380**	1					
학습지향적	.491**	.418**	1				
활동지향적	.563**	.499**	.577**	1			
학습만족도	.414**	.120**	.256**	.271**	1		
추천의도	.601**	.357**	.580**	.479**	.367**	1	
구전의도	.601**	.302**	.586**	.562**	.376**	.815**	1

** p<0.01

제 4 절 연구 가설의 검증

1) 가설 1의 검증

H1 : 발달장애학생의 외식교육프로그램 유형은 학습만족도에 차이가 있을 것이다.

가설 H1을 검증하기 위해 분산분석을 실시하였다. 분산분석은 집단이 3개 이상으로 구성된 하나의 독립변수에 따라 종속변수와의 평균이 유의미한 차이가 있는지 검증하는 분석방법이다. P값이 0.05보다 작으면 통계적으로 유의한 차이가 있다고 볼 수 있다. 따라서 가설 H1을 분석한 결과는 <표 4-7>과 같다. 분석결과, P값이 .000이므로 외식교육프로그램 유형(제과제빵, 바리스타, 생활요리)에 따른 학습만족도는 차이가 있는 것으로 나타나 가설 H1은 채택되었으며, 외식교육프로그램 유형에 따른 학습만족도는 제과제빵, 생활요리, 바리스타 순으로 제과제빵의 학습만족이 가장 높은 만족도를 보이는 것으로 확인되었다.

<표4-7> 외식교육프로그램 유형에 따른 학습만족도간의 Anova 분석결과

변인		N	M	SD		
제과제빵		101	4.4713	.44144		
바리스타		101	3.8634	.74615		
생활요리		101	4.2594	.73569		
합 계		303	4.1980	.70127		

Source		SS	df	MS	F	P
학습 만족	Between Group	19.234	2	9.617	22.316	.000***
	Within Group	129.285	300	.431		
	Total	148.519	302			

Levene 통계량, p=.000

평균차이	제과제빵	바리스타	생활요리
제과제빵		.6079	.2119
바리스타	-.6079		-.3960
생활요리	-.2119	.3960	

*p<0.05 **p<0.01 ***p<0.001

2) 가설 2의 검증

H2 : 교강사의 라포르 수준에 따른 외식교육프로그램에 대한
발달장애학생의 학습만족도는 차이가 있을 것이다.

가설 H2를 검증하기 위해 공분산분석을 실시하였다. 공분산분석은 분산 분석과 회귀분석이 결합된 형태의 분석방식으로 종속변수가 질적 독립변수와 양적 독립변수가 동시에 영향을 받을 때 공변수(양적변수)를 통제하고 질적 변수의 효과를 분석하는 방법이다. 따라서 가설 H2를 분석한 결과는 <표 4-8>과 같다. 학습만족과 라포르가 상관관계가 높다고 볼 때 공분산분석을 통해 통제변수인 라포르를 통제한 학습만족도의 순수한 주효과를 조사하는 것이 필요하며, 라포르가 배제된 상태에서 외식교육프로그램 유형에 따라 학습만족도에 차이가 있는지 알아보기 위해 종속변수에 학습만족도를 모수요인은 외식교육프로그램 유형을 공변량은 라포르로 하여 공분산분석을 실시하였다. 분석한 결과 라포르의 유의확률이 0.000으로서 유의수준 0.05보다 작기 때문에 라פור는 학습만족도에 유의한 영향을 준다고 할 수 있으며, 라포르가 배제된 학습만족도는 p 값이 0.000으로 유의수준 0.05보다 작으므로 라포르가 통제된 상태에서의 외식교육프로그램별 유형에 따른 학습만족도 또한 차이가 있는 것으로 나타났다.

〈표4-8〉 교·강사의 라포르 수준과 학습만족도 간의 Ancova 분석결과

	라포르		학습만족도		조정된 학습만족도	
	M	SD	M	SD	M	SD
제과제빵(N=101)	3.7426	.77745	4.4713	.44144	4.497	.058
바리스타(N=101)	3.8416	.90408	3.8634	.74615	3.853	.058
생활요리(N=101)	3.8559	.79931	4.2594	.73569	4.244	.058
합 계(N=303)	3.8133	.82758	4.1980	.70127		

개체 - 간 효과 검증

Source	SS	df	MS	F	P
수정모형	46.675	3	15.558	45.678	.000
절편	106.627	1	106.627	313.044	.000
라포르(공변수)	27.441	1	27.441	80.565	.000***
외식교육프로 그램(주효과)	21.225	2	10.612	31.157	.000***
잔차	101.843	299	.341		
합계	5488.400	303	R제곱=.314 (수정된R제곱=.307)		
수정합계	148.519	302			

사후검증(Tucky HSD)

평균차이	제과제빵	바리스타	생활요리
제과제빵		.6079	.2119
바리스타	-.6079		-.3960
생활요리	-.2119	.3960	

*p<0.05 **p<0.01 ***p<0.001

3) 가설 3의 검증

H3 : 발달장애학생의 교육참여동기에 따른 외식교육프로그램에 대한 학습만족도는 차이가 있을 것이다.

H3-1 : 발달장애학생의 교육참여동기 중 목표지향적 동기에 따른 외식교육프로그램에 대한 학습만족도는 차이가 있을 것이다.

가설 H3-1를 검증하기 위해 공분산분석을 실시하였다. 공분산분석은 분산분석과 회귀분석이 결합된 형태의 분석방식으로 종속변수가 질적 독립변수와 양적 독립변수가 동시에 영향을 받을 때 공변수(양적변수)를 통제하고 질적변수의 효과를 분석하는 방법이다. 따라서 가설 H3-1을 분석한 결과는 <표4-9>과 같다. 학습만족과 참여동기 중 목표지향적동기의 상관관계가 높다고 볼 때 공분산분석을 통해 통제변수인 목표지향적동기를 통제한 학습만족도의 순수한 주효과를 조사하는 것이 필요하며, 목표지향적동기가 배제된 상태에서 외식교육프로그램 유형에 따라 학습만족도에 차이가 있는지 알아보기 위해 종속변수에 학습만족도를 모수요인은 외식교육프로그램 유형을 공변량은 목표지향적동기로 하여 공분산분석을 실시하였다. 분석한 결과 목표지향적동기의 유의확률이 0.006으로서 유의수준 0.05보다 작기 때문에 목표지향적동기는 학습만족도에 유의한 영향을 준다고 할 수 있으며, 목표지향적동기가 배제된 학습만족도는 p 값이 0.000으로 유의수준 0.05보다 작으므로 목표지향적동기가 통제된 상태에서의 외식교육프로그램별 유형에 따른 학습만족도는 차이가 있는 것으로 나타났다. 목표지향적동기가 높은 프로그램은 바리스타, 제과제빵, 생활요리 순으로 나타났다.

〈표4-9〉 교육참여동기 중 목표지향적 동기에 따른 학습만족도간의
Ancova 분석결과

	목표지향적		학습만족도		조정된 학습만족도	
	M	SD	M	SD	M	SD
제과제빵(N=101)	3.3490	.97023	4.4713	.44144	4.461	.065
바리스타(N=101)	3.4480	1.08588	3.8634	.74615	3.844	.065
생활요리(N=101)	2.9480	1.13541	4.2594	.73569	4.289	.065
합 계(N=303)	3.2483	1.08439	4.1980	.70127		

개체 - 간 효과 검증

Source	SS	df	MS	F	P
수정모형	22.483	3	7.494	17.779	.000
절편	439.795	1	439.795	1043.341	.000
목표지향적 (공변수)	3.249	1	3.249	7.707	.006**
외식교육프로 그램(주효과)	20.361	2	10.181	24.152	.000***
잔차	126.036	299	.422		
합계	5488.400	303			
수정합계	148.519	302			

R제곱=.151 (수정된R제곱=.143)

사후검증(Tucky HSD)

평균차이	제과제빵	바리스타	생활요리
제과제빵		.6079	.2119
바리스타	-.6079		-.3960
생활요리	-.2119	.3960	

*p<0.05 **p<0.01 ***p<0.001

H3-2 : 발달장애학생의 교육참여동기 중 학습지향적 동기에 따른
외식교육프로그램에 대한 학습만족도는 차이가 있을 것이다.

가설 H3-2를 검증하기 위해 공분산분석을 실시하였다. 공분산분석은 분산분석과 회귀분석이 결합된 형태의 분석방식으로 종속변수가 질적 독립변수와 양적 독립변수가 동시에 영향을 받을 때 공변수(양적변수)를 통제하고 질적변수의 효과를 분석하는 방법이다. 따라서 가설 H3-2를 분석한 결과는 <표4-10>과 같다. 학습만족과 참여동기 중 학습지향적동기의 상관관계가 높다고 볼 때 공분산분석을 통해 통제변수인 학습지향적동기를 통제한 학습만족도의 순수한 주효과를 조사하는 것이 필요하며, 학습지향적동기가 배제된 상태에서 외식교육프로그램 유형에 따라 학습만족도에 차이가 있는지 알아보기 위해 종속변수에 학습만족도를 모수요인은 외식교육프로그램 유형을 공변량은 학습지향적동기로 하여 공분산분석을 실시하였다. 분석한 결과 학습지향적동기의 유의확률이 0.000으로서 유의수준 0.05보다 작기 때문에 학습지향적동기는 학습만족도에 유의한 영향을 준다고 할 수 있으며, 학습지향적동기가 배제된 학습만족도는 p값이 0.000으로 유의수준 0.05보다 작으므로 학습지향적동기가 통제된 상태에서의 외식교육프로그램별 유형에 따른 학습만족도는 차이가 있는 것으로 나타났다. 학습지향적동기가 높은 프로그램은 제과제빵, 생활요리, 바리스타 순으로 나타났다.

〈표4-10〉 교육참여동기 중 학습지향적 동기에 따른 학습만족도간의
Ancova 분석결과

	학습지향적		학습만족도		조정된 학습만족도	
	M	SD	M	SD	M	SD
제과제빵(N=101)	3.8119	.79719	4.4713	.44144	4.459	.063
바리스타(N=101)	3.6485	.96318	3.8634	.74615	3.880	.063
생활요리(N=101)	3.7698	.93051	4.2594	.73569	4.255	.063
합 계(N=303)	3.7434	.89952	4.1980	.70127		

개체 - 간 효과 검증

Source	SS	df	MS	F	P
수정모형	27.019	3	9.006	22.163	.000
절편	204.069	1	204.069	502.194	.000
학습지향적 (공변량)	7.785	1	7.785	19.157	.000***
외식교육프로 그램(주효과)	17.295	2	8.647	21.280	.000***
잔차	121.500	299	.406		
합계	5488.400	303			
수정합계	148.519	302			

R제곱=.182 (수정된R제곱=.174)

사후검증(Tucky HSD)

평균차이	제과제빵	바리스타	생활요리
제과제빵		.6079	.2119
바리스타	-.6079		-.3960
생활요리	-.2119	.3960	

*p<0.05 **p<0.01 ***p<0.001

H3-3 : 발달장애학생의 교육참여동기 중 활동지향적 동기에 따른
외식교육프로그램에 대한 학습만족도는 차이가 있을 것이다.

가설 H3-3를 검증하기 위해 공분산분석을 실시하였다. 공분산분석은 분산분석과 회귀분석이 결합된 형태의 분석방식으로 종속변수가 질적 독립변수와 양적 독립변수가 동시에 영향을 받을 때 공변수(양적변수)를 통제하고 질적변수의 효과를 분석하는 방법이다. 따라서 가설 H3-3를 분석한 결과는 <표4-11>과 같다. 학습만족과 참여동기 중 활동지향적동기의 상관관계가 높다고 볼 때 공분산분석을 통해 통제변수인 활동지향적동기를 통제한 학습만족도의 순수한 주효과를 조사하는 것이 필요하며, 활동지향적동기가 배제된 상태에서 외식교육프로그램 유형에 따라 학습만족도에 차이가 있는지 알아보기 위해 종속변수에 학습만족도를 모수요인은 외식교육프로그램 유형을 공변량은 활동지향적동기로 하여 공분산분석을 실시하였다. 분석한 결과 활동지향적동기의 유의확률이 0.000으로서 유의수준 0.05보다 작기 때문에 활동지향적동기는 학습만족도에 유의한 영향을 준다고 할 수 있으며, 활동지향적동기가 배제된 학습만족도는 p값이 0.000으로 유의수준 0.05보다 작으므로 활동지향적동기가 통제된 상태에서의 외식교육프로그램별 유형에 따른 학습만족도는 차이가 있는 것으로 나타났으나, 프로그램 유형별로는 큰 차이가 없는 것으로 나타났다.

〈표4-11〉 교육참여동기 중 활동지향적 동기에 따른 학습만족도간의
Ancova 분석결과

	활동지향적		학습만족도		조정된 학습만족도	
	M	SD	M	SD	M	SD
제과제빵(N=101)	3.7574	.83251	4.4713	.44144	4.473	.063
바리스타(N=101)	3.7772	.99178	3.8634	.74615	3.861	.063
생활요리(N=101)	3.7673	.90364	4.2594	.73569	4.259	.063
합 계(N=303)	3.7673	.90865	4.1980	.70127		

개체 - 간 효과 검증

Source	SS	df	MS	F	P
수정모형	30.423	3	10.141	25.676	.000
절편	191.941	1	191.941	485.965	.000
활동지향적 (공변량)	11.189	1	11.189	28.329	.000***
외식교육프로 그램(주효과)	19.491	2	9.746	24.674	.000***
잔차	118.096	299	.395		
합계	5488.400	303	R제곱=.205 (수정된R제곱=.197)		
수정합계	148.519	302			

사후검증(Tucky HSD)

평균차이	제과제빵	바리스타	생활요리
제과제빵		.6079	.2119
바리스타	-.6079		-.3960
생활요리	-.2119	.3960	

*p<0.05 **p<0.01 ***p<0.001

4) 가설 4의 검증

H4 : 발달장애학생이 지각하는 학습만족도는 행동의도에 유의한 정(+)의 영향이 미칠 것이다.

H4-1 : 발달장애학생이 지각하는 학습만족도는 행동의도 중 추천의도에 유의한 정(+)의 영향이 미칠 것이다.

가설 H4-1는 발달장애학생이 지각하는 학습만족도가 행동의도 중 추천의도에 미치는 영향이 유의한 정(+)의 영향이 미치는지 규명하기 위해 회귀분석을 실시하였다. 학습만족도를 독립변수로 하고 추천의도를 종속변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과 <표4-12>과 같다. 분석결과 학습만족도와 행동의도 중 추천의도와의 관계에 대한 회귀분석의 설명력을 의미하는 R제곱은 0.134로 13.4%의 설명 하고 있으며, 분산분석에 의한 F 값은 46.716으로 나타났으며, 이에 따른 유의확률은 0.000으로 유의한 것으로 나타났다. 따라서 학습만족도가 행동의도 중 추천의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설4-1은 채택되었다.

〈표4-12〉 학습만족도와 행동의도 중 추천의도 간의 회귀분석 결과

분석 변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
	B	표준오차	β		
(상수)	1.489	.338		4.406	.000
학습만족도	.543	.079	.367	6.835	.000***

모형 요약

모형	R	R제곱	수정된 R제곱	추정값의 표준오차	Durbin- Watson
1	.367	.134	.131	.96756	1.812

분산분석

모형	제곱합	자유도	평균제곱	F	P
1 선형회귀분석	43.734	1	43.734	46.716	.000***
잔차	281.785	301	.936		
합계	325.519	302			

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

H4-2 : 발달장애학생이 지각하는 학습만족도는 행동의도 중 구전의도에
유의한 정(+)의 영향이 미칠 것이다.

가설 H4-2는 발달장애학생이 지각하는 학습만족도가 행동의도 중 구전
의도에 미치는 영향이 유의한 정(+)의 영향이 미치는지 규명하기 위해 회귀
분석을 실시하였다. 학습만족도를 독립변수로 하고 구전의도를 종속변수로
하여 회귀분석을 실시한 결과 <표4-13>과 같다. 분석결과 학습만족도와 행
동의도 중 구전의도와와의 관계에 대한 회귀분석의 설명력을 의미하는 R제곱
은 0.141로 14.1%의 설명 하고 있으며, 분산분석에 의한 F 값은 49.422로
나타났으며, 이에 따른 유의확률은 0.000으로 유의한 것으로 나타났다. 따라
서 학습만족도가 행동의도 중 구전의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것
으로 나타나 가설4-2는 채택되었다.

<표4-13> 학습만족도와 행동의도 중 구전의도 간의 회귀분석 결과

분석 변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
	B	표준오차	β		
(상수)	1.369	.349		3.926	.000
학습만족도	.576	.082	.376	7.030	.000***

모형요약					
모형	R	R 제곱	수정된 R제곱	추정값의 표준오차	Durbin- Watson
1	.376	.141	.138	.99841	1.818

분산분석					
모형	제곱합	자유도	평균제곱	F	P
1 선형회귀분석	49.266	1	49.266	49.422	.000***
잔차	300.044	301	.997		
합계	349.310	302			

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

5) 가설의 검증 요약

본 연구는 발달장애학생의 외식교육프로그램 유형(제과제빵, 바리스타, 생활요리)과 학습만족도 간의 관계와, 라포르와 참여동기의 영향력 효과를 검증하여 교·강사의 라포르 수준에 따른 학습지도법이나 발달장애학생들의 참여동기에 맞는 교육프로그램을 연구 개발하여 발달장애학생들의 교육 참여도와 학습의 질을 높이하고자 하며, 교육정책을 수립하는 기관의 정책 자료로 제공하는 것을 목적으로 하였다. 연구모형을 기초로 한 가설 간의 영향관계를 분석한 결과의 요약은 <표4-14>와 같다.

<표4-14> 가설의 검증 요약

연구가설	내 용	채택여부
H1	외식교육프로그램과 학습만족도 관계	채택
H2	외식교육프로그램과 학습만족 간의 관계에서 라포르의 영향력효과	채택
H3	외식교육프로그램과 학습만족 간의 관계에서 참여동기의 영향력효과	채택
H3-1	외식교육프로그램과 학습만족 간의 관계에서 참여동기 중 목표지향적동기의 영향력효과	채택
H3-2	외식교육프로그램과 학습만족 간의 관계에서 참여동기 중 활동지향적동기의 영향력효과	채택
H3-3	외식교육프로그램과 학습만족 간의 관계에서 참여동기 중 학습지향적동기의 영향력효과	채택
H4	학습만족도와 행동의도 간의 관계	채택
H4-1	학습만족도와 행동의도 중 추천의도 간의 관계	채택
H4-2	학습만족도와 행동의도 중 구전의도 간의 관계	채택

제 5 장 결 론

제 1 절 연구결과의 요약

본 연구는 외식교육프로그램의 배움을 실천하고 있는 발달장애학생들을 대상으로 학습만족 및 수업의 질을 높이고 학생들의 참여동기에 따른 다양한 프로그램의 질적 발전 방안을 모색해 보고자 연구를 시작하게 되었으며, 실증적 연구를 위해서 제과제빵, 바리스타, 생활요리 수업을 중심으로 학습만족도 및 교·강사와의 라포르와 학생들의 학습 참여동기에 따른 만족도는 어떠한 차이가 있으며, 교육프로그램 유형별 만족도에는 어떠한 차이가 있는지 제시하였다.

자료 수집은 서울시에 위치한 일반 고등학교의 특수학급과 전공과, 복지관, 직업전문학교, 학원 등에서 제과제빵, 바리스타, 생활요리 교육을 받은 경험이 있는 발달장애학생들에게 설문지를 통해 의견을 분석하는 방법으로 연구하였다. 본 연구자에게 교육받은 경험이 있는 학생들에게는 학교로 직접 방문하여 학생들에게 설문지의 취지를 설명하였고, 설문지의 취지를 이해하는 학생들에 한하여 설문을 받았으며, 본 연구자에게 지도받은 경험이 없는 학생들에게는 장애의 여러 특성상 처음 보는 사람을 경계할 수 있으므로 편안한 분위기에서 설문에 응답할 수 있도록 담임선생님이나 보호자, 활동 보조 선생님에게 설문지의 취지를 설명하여 학생들에게 전달하는 방법으로 자료를 수집하였다. SPSS ver 22.0 통계프로그램을 이용하여 빈도분석, 요인분석, 상관관계분석, 분산분석(Anova), 공분산분석(Ancova), 회귀분석을 통하여 실증적 연구를 위한 분석을 다음과 같이 요약하였다.

첫째, 발달장애학생의 외식교육프로그램은 유형(제과제빵, 바리스타, 생활요리)에 따라 학습만족도에 차이가 있는 것으로 나타났으며 제과제빵, 생활요리, 바리스타 순으로 제과제빵의 학습만족도가 가장 높은 것으로 확인되었다. 둘째, 교·강사의 라포르에 따른 발달장애학생의 외식교육프로그램에 대한 학습만족도는 유의한 영향을 받는다고 할 수 있으며, 라포르가 통제된 상태에

서의 학습만족도 또한 프로그램 유형별로 차이가 있는 것으로 나타났으며, 라포르 형성이 높은 프로그램은 생활요리, 바리스타, 제과제빵 순으로 생활요리가 가장 높게 나타났다.

셋째, 발달장애학생의 교육 참여동기에 따른 외식교육프로그램에 대한 학습만족도는 유의한 영향을 받는다고 할 수 있으며, 참여동기가 통제된 상태에서 서의 학습만족도는 프로그램 유형별로 차이가 있는 것으로 나타났으며, 참여동기가 높은 프로그램은 제과제빵, 바리스타, 생활요리 순으로 나타났다.

목표지향적 동기가 높은 프로그램은 바리스타, 제과제빵, 생활요리 순으로 바리스타가 가장 높은 목표지향적 동기를 가지고 있고, 학습지향적 동기가 높은 프로그램은 제과제빵, 생활요리, 바리스타 순으로 제과제빵이 가장 높은 학습지향적 동기를 가지고 있으며, 활동지향적 동기가 높은 프로그램은 바리스타, 생활요리, 제과제빵 순으로 나타났다.

넷째, 발달장애학생들이 지각하는 학습만족도는 추천의도와 구전의도에 유의한 정(+)의 영향을 나타냈다.

제 2 절 연구결과의 의의

본 연구는 외식교육프로그램을 수강한 경험이 있는 발달장애학생을 대상으로 설문 조사한 연구라는데 큰 의미를 가지고 있다.

발달장애학생을 대상으로 한 연구는 특수학생의 인원을 작게는 3명에서 많게는 10명 내외의 학생들을 대상으로 수업 전후의 행동 변화에 대한 연구자의 평가방식 형식의 실험적 연구이거나, 특수교사를 대상으로 한 연구 또는 특수학생의 부모를 대상으로 한 연구가 대부분이며, 이는 발달장애학생에게 설문을 받는다는 것이 비장애인들에게 설문을 받는 것에 비하여 얼마나 많은 시간과 인력과 노력이 필요한지를 설명해 주는 부분이라고 할 수 있다.

연구를 위해 서울지역의 외식교육프로그램을 수강한 경험이 있는 발달장애학생 303명이 응답한 설문지를 분석한 결과의 의의는 다음과 같다.

첫째, 발달장애학생들의 학습만족도가 가장 높은 외식교육프로그램은 제과제

빵으로 나타났으며 발달장애학생들이 쿠키, 머핀, 빵, 케이크 등 다양한 종류의 제과와 제빵을 직접 만들고 배운다는 것에 대해서 즐겁게 생각하는 것으로 판단되며, 본인이 직접 만든 완성품을 친구들에게 자랑하거나 가족들과 함께 즐길 수 있다는 점에서도 만족도가 높게 나타났다고 볼 수 있다.

이는 발달장애학생들이 실습으로 무엇인가 결과물을 만들어 주변인들과 함께 나누고 공유할 수 있다는 것만으로도 큰 의미가 있다.

둘째, 교·강사와 학생 사이의 라포르 형성이 높은 프로그램은 생활요리이며, 이는 제과제빵이나 바리스타를 지도하는 교사는 대부분 외부 강사였으나, 생활요리를 지도하는 교사는 발달장애학생들을 담당하는 학급의 담임선생님이기 때문에 주 1회 두 시간 정도의 수업을 하는 외부 강사보다 학생들과 많은 시간을 보내는 담임선생님과의 라포르 형성이 더 높게 나타났다고 볼 수 있다.

셋째, 발달장애학생의 교육 참여동기 중 목표지향적 동기가 높은 프로그램은 바리스타이며 대부분의 바리스타 수업은 자격증 취득이라는 최종목표를 가지고 진행되므로 발달장애학생들이 바리스타 자격증을 취득하여 취업하려는 욕구가 크기 때문에 목표지향적 동기가 높은 것으로 판단되며 제과제빵이나 생활요리에 비해 학습만족도는 낮으나 목표지향적 동기는 높은 프로그램이라고 나타났다. 학생들에게 목적의식을 갖게 하는 수업이라는 점에서 충분한 의미가 있다.

넷째, 학습지향적 동기가 높은 프로그램은 제과제빵으로, 평소에 접하지 못한 수업이며, 새롭고 다양한 것을 배운다는 것만으로도 학생들의 만족도가 높게 나타났다. 이는 제과제빵을 지도하는 교·강사에게 다양한 프로그램 개발이라는 제시를 해 볼 수 있는데 의미가 있다.

다섯째, 외식교육프로그램별 활동지향적 동기는 그 차이가 아주 미세하며, 발달장애학생들이 생각하는 활동지향적 동기로 인한 외식교육프로그램 선택에는 큰 영향을 끼치지 않는 것으로는 나타났다. 새로운 친구를 사귀기 위해서나 여가시간 활용을 위해서 프로그램에 참여하기보다는 학교수업의 일환으로 프로그램에 참여하는 학생들이 대부분인 것으로 판단할 수 있다.

여섯째, 학습만족도는 추천의도와 구전의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는

것으로 나타났으나, 학습만족도와 행동의도의 설명력은 13~14%로 낮은 수준이라고 볼 수 있으며, 이는 학생들이 수업에 대한 만족이 높아도 추천이나 구전의 의지는 매우 낮은 행동의도를 보이고 있음을 의미한다.

제 3 절 연구결과의 시사점

본 연구결과와 의의를 정리하면 발달장애학생들이 지각하는 외식교육프로그램은 유형별 학습만족에 차이를 보이며, 라포르나, 교육 참여동기도 교육프로그램별 학습만족도에 차이를 보이는 것으로 확인되었고, 학습만족은 학생들의 행동의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 연구결과를 토대로 한 시사점은 다음과 같다.

첫째, 발달장애학생의 경우 지적인 장애를 가지고 있으므로, 보편적인 평가가 무의미하거나 신뢰성이 떨어진다고 판단해 이들의 학습평가 수준을 점검할 수 있는 기회가 배제되어서는 안 되며, 장애의 특성과 학생 개인의 욕구에 따른 다양한 교육프로그램 및 평가 방법이 지속적으로 연구될 필요성이 있음을 시사한다.

둘째, 발달장애학생의 특성상 교수자와의 라포르 형성이 무엇보다 중요하므로 학생을 지도하는 교사와 강사를 대상으로 학생들과의 라포르 형성을 높이기 위한 보다 체계적인 교육 및 연수의 기회를 제공할 필요가 있음을 시사해 본다.

셋째, 특수교육정책을 수립하는 산하기관에서는 발달장애학생들이 사회의 일원으로 최소한의 활동이라도 할 수 있도록 더 많은 교육을 지원할 필요가 있으며, 졸업 후에도 발달장애학생들의 사회 참여를 높이기 위한 실질적인 교육지원책이 마련될 필요성이 있음을 시사한다.

본 연구는 외식교육프로그램 교육을 받는 발달장애학생을 이해하고, 수업 향상 및 학습만족에 도움을 주고자 하며, 장애학생을 지도하는 교·강사의 교육자료 및 교육정책을 수립하는 기관의 기초자료로 제공되고자 한다.

제 4 절 연구의 한계점 및 향후 제언

본 연구의 분석결과, 의의, 시사점을 바탕으로 다음과 같은 연구의 한계점 및 향후 후속 연구에 대해 제시를 하고자 한다.

첫째, 본 연구의 설문대상이 서울지역 중심의 외식교육프로그램을 수강한 경험이 있는 발달장애학생을 대상으로 이루어졌기에 외식교육프로그램 수업을 받는 모든 발달장애학생에게 일반화시키는 것에는 부족한 점이 있다. 후속 연구에서는 어려움은 있겠으나 전국에 있는 발달장애학생을 대상으로 표본의 수를 넓힌다면 충분히 설득력과 완성도 높은 연구의 결과를 얻을 것이다.

둘째, 본 연구는 설문조사에 있어서 응답자인 발달장애학생들이 교육을 마친 후 바로 설문에 응답한 학생과 시간이 지나서 응답한 학생으로 동일한 시간적 조건이 아닌 상태에서 응답했기에 명확한 응답이 되지 못했을 가능성이 있으며, 향후 연구자는 동일한 시간적 조건을 전제로 연구한다면 신뢰도 높은 연구 결과를 도출할 수 있을 것이다.

셋째, 본 연구는 발달장애학생들이 전환교육 수업으로 많이 이루어지고 있는 외식교육프로그램(제과제빵, 바리스타, 생활요리)을 비교 분석한 연구로, 외식 관련 교육 분야만이 아니라 발달장애학생들이 교육받는 모든 교육에 접목한다면 발달장애학생들의 학습만족도를 향상하는데 크게 기여할 것이다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 강나경. (2015). 「라포(rapport)형성과 쇼핑성향이 헤어제품 구매행동 및 신뢰형성에 미치는 영향」. 서경대학교 대학원 박사학위논문.
- 강병서, 김계수. (2013). 「SPSS 17.0 사회과학통계분석」. 서울: 한나래청람.
- 교육부 국립특수교육원. (2016). 2016 교육통계자료.
- 교육부 특수교육정책과. (2016). 2016 특수교육 연차보고서(2016년 정기국회 보고자료).
- 구본자. (2014). 「사회교육기관 외식산업 교육프로그램의 만족도가 경영성과 및 행동의도에 미치는 영향」. 대구카톨릭대학교 대학원 석사학위논문.
- 권세정. (2014). 「상사의 커뮤니케이션 스타일이 비서의 레포, 신뢰 및 상사 충성도에 미치는 영향」. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 국립특수교육원. (2009). 특수교육학 용어사전.
- 김경희. (2013). 「보습학원 강사의 교육행동과 학원의 교육적 서비스가 학생 만족과 구전의도에 미치는 영향」. 동아대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 김광웅. (1999). 「방법론강의」. 서울: 박영사.
- 김미아. (2017). 「장애인 평생교육 프로그램 활성화 방안에 관한 연구: 장애인아학 학습자의 참여동기 및 교육만족도를 중심으로」. 한일장신대학교 대학원 박사학위논문.
- 김선영. (2017). 「조리교육기관의 교육서비스품질이 교육만족 및 행동의도에 미치는 영향: 자기효능감을 조절효과로」. 한성대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 김성빈. (2017). 「온라인 평생교육 프로그램에 참여하는 성인학습자의 학습 참여동기와 학습만족도 관계에서 지각된 유용성, 자기조절학습 스

- 킬의 조절효과 검증」. 이화여자대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김수정. (2016). 「요리전문학원의 선택속성과 교육서비스품질이 수강생의 교육만족도 및 추천의도에 미치는 영향: 부산, 경남지역을 중심으로」. 영산대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 김수진. (2016). 「외식기업의 사내교육 프로그램이 기업의 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구: 재무적 성과를 중심으로」. 경희대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 김승화. (2010). 「외식·조리 여성 사회교육기관의 교육환경이 교육만족에 미치는 영향: 참여동기의 조절효과를 중심으로」. 세종대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 김영석. (2012). 「성인학습자의 교육 참여 및 학습동기 연구동향 분석」. 「Andragogy Today: International Journal of Adult & Continuing Education」, 15(1), 31-62.
- 김영화. (2010). 「의사의 커뮤니케이션 스타일이 레포, 신뢰, 충성도에 미치는 영향에 관한 연구」. 창원학원 대학원 석사학위논문.
- 김영주. (2009). 「지적장애 학생의 전환교육에 대한 부모와 교사의 인식」. 창원대학교대학원 특수교육학 석사학위논문.
- 김위송. (2010). 「외식산업 서비스품질이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구: 중국 연변지역 음식점을 중심으로」. 숭실대학교 대학원 석사학위논문.
- 김정훈. (2013). 「서비스 유형과 서비스 실패에 대한 복구에 레포가 미치는 영향」. 한국외국어대학교 대학원 석사학위논문.
- 김종숙, 윤지수. (2014). 「평생교육 프로그램 참여자의 학습만족도가 학습성과 및 학업지속의향에 미치는 영향에 관한 연구」. 「Andragogy Today」, 17(4), 179-204.
- 김주현. (2008). 「서비스 제공자와 고객사이의 레포(rapport)에 관한 연구」. 대구대학교 대학원 석사학위논문.
- 김지숙. (2014). 「평생교육기관의 교육서비스 품질이 학습자 행동의도에 미치는 영향과 학습자 만족 및 관계몰입의 매개효과」. 중앙대학교

교육대학원 석사학위논문.

- 김지연. (2013). 「평생교육기관 학습자의 참여동기와 참여지속의도 관계에서 관계마케팅의 조절효과」. 고려대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김지은. (2010). 「외식업체 사외교육훈련프로그램의 IPA분석 및 평가에 미치는 영향에 관한 연구」. 세종대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 김진영. (2016). 「발달장애인 전문인 선교를 위한 키르기즈스탄인의 발달장애인 인식도 조사」. 충신대학교 선교대학원 석사학위논문.
- 김창석. (2010). 「노인전문병원 이용 만족도와 재이용 의사 결정에 영향을 미치는 관련 요인」. 대구한의대학교 대학원 석사학위논문.
- 김창진. (2017). 「중학생 방과 후 스포츠클럽 참여자의 참여동기가 운동 몰입 및 학교생활만족에 미치는 영향」. 연세대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김혜련. (2011). 「무용교수행동 유형에 따른 예술 고등학교 무용전공자의 학습 몰입도 및 학습만족도」. 상명대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김호겸. (2013). 「직업교육훈련에 따른 교육성과가 교육생의 만족도와 추천의도에 미치는 영향」. 한성대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 김희연. (2016). 「서울 소재 특1급 호텔 조리사가 라포르(Rapport)에 따른 감정노동이 직무소진과 조직만족에 미치는 영향」. 「Culinary Science & Hospitality Research」, 22(5), 339-351.
- 노정숙. (2016). 「IT교육서비스품질과 교육만족 및 구전의도와의 관련성에 관한 연구: 인지적 가치와 자기효능감의 조절효과」. 경상대학교 대학원 박사학위논문.
- 네이버 지식백과. 서울대학교병원 의학정보.
- 도현래. (2008). 「고등학교 해외수학여행 참가동기, 만족 및 사후 행동의도 간 관계 연구」. 동아대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 민경영. (2016). 「성인 발달장애인 평생계획에 관한 연구: 보호자의 인식을 중심으로」. 울산대학교 일반대학원 석사학위논문.
- 박계배. (2016). 「한국예술인복지재단 정책사업 참여자들의 참여동기가 이미지, 참여만족, 행동의도에 미치는 영향」. 상명대학교 대학원 박

사학위논문.

- 박선용. (2011). 「교육서비스 질, 학생만족, 행동의도의 영향관계」. 경북대학교 대학원 박사학위논문.
- 박성우, 김용욱, 김은숙, 이대식, 우정한, 정주영. (2004). 「발달장애학생의 학업성취도 평가에 대한 인식 및 학업성취 실태조사」. 국립특수교육원. 발간등록번호 11-1340458-000029-01.
- 박소진. (2007). 「서비스 실패와 복구 후의 소비자 반응에 관한 연구: 서비스 제공자의 복구노력과 고객-종업원의 친밀감의 역할을 중심으로」. 「한국마케팅저널」, 9(3), 75-115.
- 박철. (2016). 「중등발달장애학생의 전환교육프로그램 운영 실태 및 담당자 인식: 부산지역교육기관과 복지기관을 중심으로」. 부산대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 박형만. (2015). 「평생교육기관 특성과 성인학습자 참여동기가 학습만족도 및 참여성과에 미치는 영향」. 중앙대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 배연희. (2016). 「지역 종합복지관 여성노인학습자의 학습참여태도와 학습만족이 참여지속성에 미치는 영향」. 단국대학교 대학원 박사학위논문.
- 백종남. (2015). 「발달장애학생의 평생교육 요구 수준에 영향을 미치는 변인 탐색 및 그 영향력 검증」. 「장애인고등교육연구」, 1(1), 185-202.
- 소은혜. (2014). 「국립중앙박물관 서비스 품질과 방문동기가 행동의도에 미치는 영향 연구: 몰입과 만족도의 매개효과를 중심으로」. 중앙대학교 대학원 석사학위논문.
- 소정성. (2015). 「서비스품질이 고객만족에 미치는 영향: 점포이미지, 서비스 가격, 레포의 조절효과」. 전북대학교 대학원 석사학위논문.
- 손연순. (2012). 「전문계 고등학생의 제과제빵수업에 대한 만족도 및 선호도」. 영산대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 손정리. (2011). 「바리스타 교육프로그램의 유효성이 직업선택 및 타인추천의도에 미치는 영향」. 계명대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 손주형. (2015). 「기초안전보건교육 서비스품질과 교육만족, 학습성과 및 행동의도의 관계」. 경희대학교 테크노경영대학원 석사학위논문.

- 송덕섭. (2014). 「통합형 커피전문점의 선택속성이 제과제빵의 역할과 경영 성과에 미치는 영향」. 경주대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 송윤희, 지성구. (2012). 「대학 수업에서 교수자의 유머러스함, 레포, 몰입 및 만족도와의 관계」. 「교육과학연구」, 43(4), 245-269.
- 송정숙. (2012). 「발달장애 청소년 자녀를 둔 아버지의 양육경험에 대한 현상학적 연구」. 신라대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 신동근. (2014). 「성인학습자의 참여동기와 교육만족도 관계에서 교육서비스 품질의 조절효과」. 고려대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 신성미. (2015). 「향토음식의 스토리텔링이 고객만족 및 행동의도에 미치는 영향 연구」. 위덕대학교 대학원 석사학위논문.
- 안정관. (2017). 「베이커리 종사자가 지각한 사회적 지지에 따른 사회적 자본과 직업 정체성에 미치는 영향 - 직업의식의 조절효과」. 한성대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 양길승. (2011). 「박물관체험프로그램의 서비스 품질과 체험 요인이 재방문에 미치는 영향」. 「관광연구저널」, 25(1), 23-40.
- 연광호, 박영근, 김영화. (2011). 「의사의 커뮤니케이션 스타일이 레포, 신뢰, 충성도에 미치는 영향에 관한연구」. 「마케팅논집」, 19(2), 41-57.
- 오종철, 양태식. (2012). 「서비스기업에서 창의적 리더십이 직무만족과 혁신 행동에 미치는 영향: 라포의 매개효과 및 조절효과를 중심으로」. 「서비스경영학회지」, 13(2), 47-71.
- 우성근. (2004). 「호텔 고객의 만족과, 구매 후 행동 간의 패러독스에 관한 연구」. 한성대학교 경영대학원 박사학위논문.
- 유가민. (2016). 「사진 과제분석을 이용한 시각적 지원이 자폐 범주성 장애 학생의 제과·제빵 기술의 독립적 수행률 및 생산량에 미치는 영향」. 이화여자대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 유은미. (2017). 「평생교육기관의 학습자 만족과 자발적 행동의 관계 연구」. 중앙대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 윤광현. (2013). 「수사관이 피의자 조사 시 라포 형성 유무에 따른 조사효율

- 에 대한 지각」. 경기대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 윤기호. (2012). 「외식 교육훈련 프로그램과 교육만족·직무만족과의 관계」. 경기대학교대학원 석사학위논문.
- 이가희. (2013). 「조리교육기관의 교육 서비스 품질이 교육성과에 미치는 영향에 관한 연구」. 경희대학교 대학원 석사학위논문.
- 이경흠. (2013). 「커피전문점 종사원의 바리스타 교육프로그램이 직무만족과 고객지향성에 미치는 영향」. 세종대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 이관우. (1982). 「조사분석방법론」. 서울: 형설출판사.
- 이기환. (2003). 「평생교육학습자의 참여동기와 만족도: 관공서의 평생교육을 중심으로」. 대구대학교 대학원 박사학위논문.
- 이동호. (2015). 「중·고등학생들의 수학학원의 만족도가 연속수강의도 및 구전의도에 미치는 영향」. 연세대학교 교육대학원. 석사학위논문.
- 이래현. (2015). 「조리실습 경험에 따른 전공학습 몰입 및 전공만족에 미치는 영향: 4년제 대학교 조리전공 대학생을 중심으로」. 청운대학교 산업기술경영대학원 석사학위논문.
- 이명숙. (2010). 「교육환경과 강의법이 외식·조리관련 학원생들의 학습만족도에 미치는 영향: 대구·경북지역 중심으로」. 위덕대학교 대학원 석사학위논문.
- 이상로. (2016). 「국가직무능력표준(NCS)기반 발달장애학생의 직업기초능력 교수·학습 모듈개발 모형 연구」. 창원대학교대학원 박사학위논문.
- 이상희, 이형료. (2013). 「호텔조직상사의 커뮤니케이션 스타일이 조직몰입에 미치는 영향: 라포의 조절효과를 중심으로」. 「외식경영학회」, 16(5), 49-70.
- 이선애. (2012). 「양육스트레스와 참여동기가 부모교육 프로그램 참가 후 양육태도 변화량에 미치는 영향」. 고려대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 이승훈. (2015). 「PBL 환경에서 재미와 학습몰입, 팀 학습활동, 학습만족 간의 구조적 관계분석: 사회복지무요원 직무교육을 중심으로」. 건국대학교 대학원 박사학위논문.

- 이영훈. (2015). 「연구조사방법론」. 서울: 청람.
- 이인숙. (2014). 「외식사업 점포와 입지 역량 세분화에 관한 연구」. 부경대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 이주희, 정현주. (2009). 「가족스트레스가 자폐성아동의 사회적응에 미치는 영향」. 「아동학회지」, 30(4), 15-31.
- 이지현. (2007). 「발달장애아동어머니가 인식한 부부적응에 관한 연구: 아버지의 양육참여와 자조집단 및 전문가의 지지를 중심으로」. 이화여자대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 이지훈. (2017). 「외식산업 종사자의 라포르(Rapport)에 따른 감정노동과 조직유효성의 관계에서 사회적지원의 조절효과」. 한성대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 이학진. (2009). 「대학의 정보화수준이 수요자의 구전행동에 미치는 영향」. 계명대학교 대학원 박사학위논문.
- 이태훈. (2008). 「초등 사회과 문제 중심학습 환경에서 자기조절 학습 능력이 학습만족도 및 문제해결 과정의 변화에 미치는 영향」. 계명대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 임동일. (2012). 「평생교육기관의 관계마케팅, 이미지 및 학습자 만족도가 행동의도에 미치는 영향」. 충남대학교 대학원 석사학위논문.
- 임선희. (2016). 「뷰티산업 종사자와 고객 간의 커뮤니케이션 스타일이 라포르와 관계품질에 미치는 영향」. 서경대학교 대학원 박사학위논문.
- 임재국. (2007). 「지역축제 서비스품질이 방문객의 감정, 만족 및 행동의도에 미치는 영향: 풍기인삼축제를 중심으로」. 동양대학교 대학원 석사학위논문.
- 임창희. (2010). 「인적자원관리 2판」. 서울: 비엔엠북.
- 장지연. (2011). 「시민단체 참여동기의 비교연구」. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 장춘명. (2008). 「여성평생교육 참여자의 사회교육프로그램 만족도에 영향을 미치는 요인 연구」. 경기대학교 행정대학원 석사학위논문.

- 전선영. (2013). 「성인학습자의 학습자특성과 교육기관특성이 평생교육 참여 성과에 미치는 영향: 참여동기 및 학습만족수준의 매개효과」. 동아대학교 대학원 박사학위논문.
- 전용준. (2016). 「문화센터 평생교육 프로그램 참여자의 참여동기 유형별 교육 만족도에 관한 연구: 대구시 수성구 문화센터를 중심으로」. 대구대학교 대학원 석사학위논문.
- 전혜경. (2010). 「생활중심 전환교육 프로그램이 정인지체학생의 제과·제빵 관련 기술에 미치는 효과」. 순천향대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 정다희. (2017). 「발달장애인의 부모를 대상으로 한 부모상담 연구 현황 분석 및 상담 효과 메타분석」. 고려대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 정래강. (2014). 「레포가 관계결속에 미치는 영향에 있어 진정성의 조절효과에 대한 연구: 호텔고객을 중심으로」. 한성대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 정미화. (2015). 「부산·경남지역 바리스타 전공 대학생들의 교육환경서비스가 전공만족도에 미치는 영향에 관한 연구: 수업참여의 매개효과」. 경성대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 정선미. (2015). 「외식창업 교육에 따른 교육성과가 교육생의 만족도와 창업 의도에 미치는 영향」. 한성대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 정순화. (2005). 「발달장애학생의 직업적응력 향상을 위한 제과 & 제빵 교육 프로그램의 실효성연구」. 동국대학교 산업대학원 석사학위논문.
- 정지연. (2009). 「외식·조리 관련 사회교육프로그램 선택속성, 만족도 및 행동의도 간 관계」. 순천향대학교 산업정보대학원 석사학위논문.
- 정효진. (2011). 「라포를 형성하는 기법에 관한 연구: 공감과 갈등해소 의지에 미치는 영향을 중심으로」. 계명대학교 대학원 석사학위논문.
- 조혜영. (2016). 「학원 강사의 변혁적 리더십이 수업만족을 매개로 수학교과 의 학습몰입과 자기효능감에 미치는 영향」. 연세대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 지성구, 양범선, 김성호. (2010). 「의료서비스 제공자의 라포르가 감정노동, 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향」. 「서비스경영학회지」, 11(1),

- 추재호. (2013). 「개인적 및 환경적 요인과 교육프로그램의 만족도가 창업의도에 미치는 영향 연구: 바리스타(2급)자격증과정 교육생을 대상으로」. 동아대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 채서일. (1998). 「마케팅조사론」. 서울: 학현사.
- 채여진. (2015). 「장애인 직업재활프로그램이 삶의 질에 미치는 영향에 관한 연구: 바리스타재활프로그램을 중심으로」. 고려대학교 인문정보대학원 석사학위논문.
- 최승철. (2010). 「체육교사 교수행동 특성과 학습만족도」. 강원대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 최우형. (2015). 「발달장애인의 중등 이후 교육 프로그램 평가도구 개발에 관한 연구」. 대구대학교대학원 재활과학과, 석사학위논문.
- 최정남. (2015). 「시니어 문화예술학습욕구가 학습만족도와 행동의도에 미치는 영향: 광주광역시 광산구 시니어복지관 ‘더불어락’을 중심으로」. 전남대학교 문화전문대학원 석사학위논문.
- 편해수. (2011). 「상품 판매시 인지적 공감과 정서적 공감이 레포에 미치는 영향-조직관점」. 「상품학연구」, 29(6), 73-80
- 한봉수. (2010). 「제과제빵 학원생들의 교육기관 선택요인과 만족도에 관한 연구」. 수원대학교 호텔관광대학원 석사학위논문.
- 한상훈. (2003). 「성인학습자의 교육참여동기와 자기주도학습의 관계」. 「평생교육학연구」, 9(3), 225-245.
- 한수정. (2015). 「자격증과정 학습자의 학업참여동기가 교육학업만족, 교육환경만족에 미치는 영향」. 「예술인문사회융합멀티미디어논문지」, 5(6), 267-279
- 한창희. (2016). 「발달장애인 가족의 목회적 돌봄 연구」. 감리교신학대학교 대학원 석사학위논문.
- 황조원. (2015). 「발달장애아의 문제행동과 어머니의 화병에 관한 연구: 양육스트레스의 매개효과를 중심으로」. 건국대학교 교육대학원 석사학위논문.

2. 국외문헌

Boulding W, Kalra A, Stealin R, Zeithaml V. A(1993). A dynamic process model of service quality: From expectation to behavioral intentions. *Journal of Marketing Research*, 30, p7-27

Duck, S. (1994). *Meaningful Relationship: Talking, Sense, and Relating* Thousand Oaks, CA:Sage

Gremler, D.D and Gwinner K.P(2000). 「Customer-Employee Rapport in Service Relationships」. *Journal of Service Research*, 3(1), 82-104

Harvey, L. (2000). *Student satisfaction manual*. Buckingham, UK:Open University Press.

Szymanski, D.V.,& Henard, D.H.(2001). Customer Satisfaction: A meta-analysis of empirical evidence. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 29(1), 16-35

Zeithaml, V.A.(1988). Consumer Perception of price, quality and value: A means-and model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2-22

3. 기타문헌

「장애인복지법」 제2조 제1항

설문지

--	--	--	--

발달장애학생의 외식교육프로그램에 대한 학습만족도, 행동의도, 라포르 및 참여동기에 관한 설문조사

안녕하십니까?

본 설문조사는 『발달장애학생의 외식교육프로그램에 대한 학습만족 및 행동의도에 관한연구 : 라포르와 참여동기를 중심으로』에 관한 내용입니다. 본 설문을 통해 얻어진 자료는 모두 익명으로 통계 처리되며 ‘통계법 제33조’에 의해 개별적으로 공개되지 않으며 학술적 연구 목적 이외의 어떠한 목적으로도 사용되지 않을 것을 약속드립니다. 질문에는 정답이 없으며, 선생님의 귀중한 응답 하나 하나가 본 연구의 귀중한 자료로 활용되오니 바쁘시더라도 이 조사에 적극적으로 협조해 주실 것을 부탁드립니다. 선생님의 무궁한 발전을 기원합니다.

2017년 9월

한성대학교 경영대학원 호텔관광외식경영학과

지도교수 : 경영학 박사 우 성 근

연구자 : 외식경영전공 강 해 영

e-mail : free-kang@hanmail.net 연락처 : 010-9021-7033

A. 귀하가 수강(공부)한 교육과정은?

- ① 제과제빵() ② 바리스타() ③ 생활요리()

B. 다음은 귀하께서 수강한 교육과정에 대한 『만족도』에 대한 질문으로 가장 적절하다고 생각하는 항목에 “체크(✓)”해 주시기 바랍니다. <‘만족도’란 학습자가 학습 경험이나 학습 과정에서 느끼는 긍정적인 생각, 마음의 흡족한 상태, 모자람이 없이 넉넉하고 충분하다고 느끼는 감정을 의미합니다.>

항 목	전혀 아니다	아니다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 선생님의 옷차림과 외모에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
2. 선생님의 인품(성격)에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
3. 선생님은 이해하기 쉽게 잘 설명한다.	①	②	③	④	⑤
4. 선생님은 순서대로 천천히 설명한다.	①	②	③	④	⑤
5. 선생님의 수업은 흥미롭고 재미있다.	①	②	③	④	⑤

C. 다음은 『라포르(Rapport)』에 대한 질문으로 가장 적절하다고 생각하는 항목에 “체크(✓)”해 주시기 바랍니다. <‘라포르’란 강사(교수자)와 학습자간의 관계에서 서로 마음이 통하고 편안한 공감대가 형성되면서 만들어지는 친밀감을 의미합니다.>

	항 목	전혀 아니다	아니다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
친 밀 감	1. 나는 선생님과 친하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 선생님과 가까워지는 것을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 선생님과 개인적인 이야기(속마음)를 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
즐 거 운 관 계	4. 나는 선생님의 수업시간이 즐겁다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 선생님이 편안하게 느껴진다.	①	②	③	④	⑤
	6. 나는 선생님이 따뜻하게 대해 주신다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
개 인 적 유 대 감	7. 나는 선생님에 대해서 거리감을 느끼지 않는다.	①	②	③	④	⑤
	8. 나는 선생님과 밀접하게 연결되어 있음을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
	9. 선생님은 나에게 개인적인 관심을 보이려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤

D. 다음은 『교육 참여동기』에 대한 질문으로 가장 적절하다고 생각하는 항목에 “체크(✓)”해 주시기 바랍니다. <‘참여동기’란 학습자가 어떠한 목적을 가지고 학습에 참여하는 이유 또는 목적의식을 의미합니다.>

항 목		전혀 아니다	아니다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
활동지향적	1. 좋은 인간관계(새로운 친구)를 사귀고 싶어서	①	②	③	④	⑤
	2. 여가시간을 보람 있게 보내고 싶어서	①	②	③	④	⑤
	3. 여럿이 모여 함께 배우는 활동에 참여하고 싶어서	①	②	③	④	⑤
	4. 취미나 특기를 살려 소질을 개발하기 위해서	①	②	③	④	⑤
목표지향적	5. 수료증을 취득하기 위해서	①	②	③	④	⑤
	6. 자격증을 취득하기 위해서	①	②	③	④	⑤
	7. 취업을 하기 위해서	①	②	③	④	⑤
	8. 창업을 하기 위해서	①	②	③	④	⑤
학습지향적	9. 배움을 통한 잠재적 가능성을 찾기 위해서	①	②	③	④	⑤
	10. 무엇인가 배운다는 자체가 즐겁기 때문에	①	②	③	④	⑤
	11. 새로운 지식을 배우고 싶기 때문에	①	②	③	④	⑤
	12. 학교의 정규 교육만으로는 부족해서	①	②	③	④	⑤

E. 다음은 『교육 수료 후 행동의도』에 대한 질문으로, 가장 적절하다고 생각하는 항목에 “체크(✓)”해 주시기 바랍니다. <‘행동의도’란 학습자가 학습 경험 후 형성하는 미래행동으로 타인의 추천의도와 구전의도를 의미합니다.>

항 목		전혀 아니다	아니다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
구전의도	1. 내가 수강한 교육프로그램을 친구들에게 긍정적으로 이야기 할 것이다.	①	②	③	④	⑤
	2. 내가 수강한 교육프로그램을 친구들에게 자랑 할 것이다.	①	②	③	④	⑤
	3. 내가 다닌 교육기관을 친구들에게 좋다고 말 할 것이다.	①	②	③	④	⑤
추천의도	4. 내가 수강한 교육 프로그램을 친구들에게 추천 할 것이다.	①	②	③	④	⑤
	5. 내가 수강한 교육프로그램을 친구들에게 적극적으로 권유할 것이다.	①	②	③	④	⑤
	6. 내가 수강한 교육에 관하여 누군가 묻는다면 적극적으로 홍보할 것이다.	①	②	③	④	⑤

F. 다음은 교육(수업)받은 내용에 대해 전반적으로 어느정도 만족하십니까?

매우 불만족	불만족	보통이다	만족	매우 만족
①	②	③	④	⑤

G. 다음은 귀하의 일반적인 사항입니다. 해당 번호에 (V)표 하여 주십시오.

1. 귀하의 성별은? ① 남학생 ② 여학생

2. 귀하의 나이는? () 세

3. 귀하의 거주지는? () 구 예)(성북구)

4. 귀하의 학력은?

①중학생 ②고등학생 ③전공과 ④대학생 ⑤기타

5. 귀하가 교육받은 장소는?

①학교 ②학원 ③복지관 ④특수교육센터 ⑤기타

6. 귀하의 장애등급은?

①1급 ②2급 ③3급 ④등급 없음 ⑤기타()

7. 본 설문지 작성에 도움을 주신 분은?

① 본인 ②보호자 ③담임선생님 ④활동보조원 ⑤조사원

.....
 끝까지 질문에 응답하여 주셔서 대단히 감사합니다.

ABSTRACT

A study on the learning satisfaction and
behavior intention of students with developmental
disabilities in food service educational program
– focused on rapport and participative motivation –

Kang, Hye-Young

Major in Food Service Management

Dept. of Hotel, Tourism and Restaurant
Management

Graduate School of Business Administration

Hansung University

Today, people with disabilities continue to grow due to environment, sickness, and medical care as society develops. According to the Ministry of Education's statistics on special education in 2016, the number of students with disabilities has increased by 62% in 14 years from 54,470 in 2002 to 87,950 in 2016. The purpose of this study was to investigate the difference of learning satisfaction according to types of educational program(confectionery and bakery, barista, daily cooking) for students who have developmental disabilities and had experienced of food-service education program, the difference of learning satisfaction according to the rapport with instructor and students' participatory

motivation in learning, and to identify the influential relationship between learning satisfaction and behavioral intention. the ultimate purpose of this study is to provide deep understanding of students with developmental disabilities and to help to improve their class and also to provide basic data for institutions which establish educational materials and educational policies of teachers and instructors who teach students with disabilities. In order to empirically verify the purpose of this study, the students with developmental disabilities who had experience of food-service educational program in the Seoul area were selected as a sample group. Data collection was conducted from October 16, 2017 to November 11, 2017, and 303 copies were used for analysis, except for 27 questionnaires with undependable reponses. For a desirable result, frequency analysis, factor analysis, correlation analysis, variance analysis(Anova), covariance analysis (Ancova) and regression analysis are conducted using SPSS ver. 22.0. The results of this study are as follows. First, the learning satisfaction level of students with developmental disabilities was found to be different according to the type of food service educational programs(confectionery -bakery, barista, and daily cooking), and in order of confectionery and bakery, barista, and daily cooking were found to be the most satisfying learning experiences. Second, the learning satisfaction of the food service educational program for the students with developmental disabilities according to the rapport level of teachers and instructors was significantly influenced by the students, and the programs with high rapport formation were in the order of daily cooking, barista, and confectionery and baking. Third, the learning satisfaction of the students with developmental disabilities was significantly influenced by the participatory motivation in education, while the programs with high participatory motivation were in order of confectionery and baking, barista, and daily cooking, the program with high goal-oriented

motivation was barista, the program with high learning-oriented motivation was confectionery and baking, and there was no significant difference in activity-oriented motivation by program types. Fourth, the influential relationship between the learning satisfaction and the behavioral intention was significant but had a low explanation ability, which means that even though the students' satisfaction with the instruction is high, the behavioral intention on recommendation or word of mouth is not high enough. The implications of the study are as follows. First, Even though students with developmental disabilities have an intellectual disability, they should not be excluded from the opportunity to assess their level of learning assessment due to hasty conclusion which believes that universal assessment is meaningless or unreliable, it is suggested that various educational program development and learning evaluation methods according to the characteristics of disability and individual needs of the students need to be studied continuously. Second, as it is important to build a rapport with teachers due to the characteristics of students with developmental disabilities, it is necessary to provide more systematic education and training opportunities for teachers and lecturers who teach students to cultivate rapport with students. Third, institutions that establish special education policies need to support more education so that students with developmental disabilities can perform at least minimum activities as members of society, even after graduation, there is a need to provide a practical educational support plan to increase the social participation of students with developmental disabilities.

【Key words】 developmental disability, food service educational program, learning satisfaction, behavior intention, rapport, participative motivation

감사의 글

우성근 교수님!

교수님과의 인연은 제겐 큰 행운입니다.

아무것도 모르는 늦깎이 학생에게 칭찬과 격려를 아끼지 않으시고,
논문쓰기 힘들다고 투정해도 잘하고 있다고 다 그러면서 쓰는 거라고,
늦은 시간과 휴일에도 조금 더 나은 제자의 논문을 만들어 주시려 지도해
주신 은혜 잊지 않으려 노력하겠습니다.

동기로 기억되기보다는 친한 동생으로 남고 싶다는 이해연양!

논문 쓰는 동안 함께여서 외롭지 않았습니다.

발달장애학생들이 이해하기 쉬운 단어들로 설문지를 어떻게 만들까 고민할
때 본인의 일처럼 함께 해주신 북부특수교육지원센터 이은경선생님, 김보라
선생님, 조미희선생님 진심으로 감사합니다.

특수반 학생들을 지도한 인연으로 학생들의 질문에 기꺼이 응해주신 수택고
등학교 이진연선생님, 도봉고등학교 이영선선생님, 염광여고 김성일선생님,
영신여고 김교현선생님, 월계고등학교 배정숙선생님, 성민복지관 안은정선생
님께 감사드립니다.

설문지 부수에 고민하고 있을 때 본인의 지인까지 동원하여 적극적으로 도움
을 주신 유영석대표님, 오세욱선생님 감사합니다.

지적장애를 가지고 있는 학생들을 대상으로 논문을 쓰려고 마음먹고, 설문지
를 구성하여 회수하기까지 제 스스로도 논문을 마무리할 수 있을까 하는 생
각에 많은 고민을 하였습니다. 그런 저의 고민이 무색할 정도로 주위에서 많
은 도움을 받았습니다. 앞으로 살아가면서 누군가에게 도움의 손길을 주저하
지 않고 내미는 사람으로 살아가야지 다짐해봅니다.

마지막으로 막내딸의 논문이 잘 마무리 될 수 있도록 믿어주시고 기도해
주신 사랑하는 어머님께 모든 감사를 전하고 싶습니다.

조영애 여사님!!!

여든셋의 어머니는 저의 유일무이한 지원군이며, 파수꾼이십니다.

깊이를 알 수 없는 당신의 투박하고 헌신적인 사랑에 깊은 존경과 감사를 드
리며, 항상 건강하시고 오랜 시간 가족들 곁에서 행복하시기를 간절히 소망
합니다.

2017년 12월 논문을 마치며...

강혜영 올림