



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

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

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



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

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

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

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

[Disclaimer](#)

석사학위논문

제과제빵학원의 교육서비스 품질이
재수강 의도에 미치는 영향
- 교육만족을 매개변수로 -



한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

김 지 훈

석사학위논문
지도교수 박종혁

제과제빵학원의 교육서비스 품질이 재수강 의도에 미치는 영향

—교육만족을 매개변수로—

The Effect of Pastry and Confectionery
Institutions' Educational Service Quality on
Educational Satisfaction and Re-enrollment

2019년 12월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

김 지 훈

석사학위논문
지도교수 박종혁

제과제빵학원의 교육서비스 품질이 재수강 의도에 미치는 영향

—교육만족을 매개변수로—

The Effect of Pastry and Confectionery
Institutions' Educational Service Quality on
Educational Satisfaction and Re-enrollment

위 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2019년 12월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

김 지 훈

김지훈의 경영학 석사학위 논문을 인준함

2019년 12월 일



심사위원장 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

국 문 초 록

제과제빵학원의 교육서비스 품질이 재수강 의도에 미치는 영향

—교육만족을 매개변수로—

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

김 지 훈

기존의 제과제빵 업계는 수강생들의 만족도를 중점적으로 맞추기보다는 학원의 명성과 수강생 수에 중점을 두는 방식이었고, 스타 강사 또는 기능장, 명장의 배출 유, 무에 따른 구전소문방식이 수강생의 유입을 주로 담당 하였다. 하지만, 4차 산업 혁명이 이루어지고 있는 현시대에 제과제빵 학원 업계는 빠르게 변화하는 속도를 따라가지 못하고 점점 뒤처지는 모습을 나타내고 있다. 4차 산업 혁명은 온라인에서 누구나 쉽게 제과제빵 기술을 배울 수 있도록 영상을 제작하고 그 영상을 영구 소장할 수 있도록 하고 있고 해외의 유명 파티시에, 블랑제 셰프들의 수업을 온라인으로 들을 수 있는 기술까지 발전을 하였고, 이러한 글로벌하고 스마트한 교육들로 인하여 기존의 고객들은 점점 제과제빵학원을 직접 가서 배울 필요성을 느끼지 못하고 있다. 그 결과, 고객들의 직접방문이 현저히 줄어들고 있지만 각 제과제빵학원은 그에 알맞은 방안을 찾지 못하고 있다. 이에 따라, 이번 연구에서 교육 서비스 품질이 교육만족과 재수강 의도에 미치는 영향에 대하여 기존 제과제빵학원의 현 실태를 분석하고 그에

다른 여러 가지 문제점을 파악하여 수강생의 만족도를 높이는 방법과 학원의 고객방문을 높일 수 있는 공동의 방안을 찾고, 향후 학원들이 발전하고 효과적으로 나아갈 수 있는 방향성 및 기초자료를 제시 하고자 하였다.

실증 분석 결과, 제과제빵학원의 교육서비스 품질을 물리적 환경, 강사의 자질, 교육프로그램, 학업 분위기로 정립시켜 제과제빵 학원의 교육 서비스 품질을 효율적인 근거자료로 활용할 수 있다. 교육 서비스 품질과 교육만족 간의 관계를 살펴보면 학업 분위기, 강사의 자질, 교육프로그램, 물리적 환경 순으로 유의한 영향을 미치는 것으로 파악 되었고, 교육 서비스 품질과 재수강 의도간의 관계를 살펴보면 학업 분위기, 강사의 자질, 교육프로그램, 물리적 환경의 순서로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 제과제빵학원의 교육 서비스 품질이 겉모습 보다는 강사와 수강생이 직접적으로 교류할 수 있는 수업의 분위기가 만족도를 높이는 결정적인 역할을 한다는 것을 보여준다. 또한, 교육만족과 재수강 의도간의 관계에서는 수강생의 교육만족은 재수강 의도에 유의한 영향을 미치는 것을 알 수 있었다. 이것은 수강생이 학원의 수업을 전체적으로 만족함으로써 향후 재수강을 할 확률을 높일 수 있는 것으로 파악이 된다.

이상의 연구 분석 결과에서 제과제빵학원의 교육 서비스 품질을 활용하여 수강생의 교육만족을 높이고 재수강을 선택 할 수 있도록 하여 제과제빵학원의 긍정적인 발전 방향성을 제시 하고자 하였다.

[주요어] 제과제빵학원, 교육서비스 품질, 교육만족, 재수강의도

목 차

I. 서	론	1
1.1	문제의 제기 및 연구 목적	1
1.1.1	문제의 제기	1
1.1.2	연구의 목적	3
1.2	연구의 방법 및 범위	4
1.2.1	연구의 방법	4
1.2.2	연구의 범위	4
II. 이론적 배경		6
2.1	교육서비스 품질의 이론적 고찰	6
2.1.1	교육 서비스 품질의 개념	6
2.1.2	교육 서비스 품질의 구성요소	9
2.1.2.1	물리적 환경	10
2.1.2.2	강사의 자질	11
2.1.2.3	학업 분위기	13
2.1.2.4	교육프로그램	14
2.1.3	교육서비스 품질의 선행연구	15
2.2	교육만족의 이론적 고찰	16
2.2.1	교육만족의 개념	16
2.2.2	교육만족의 구성요소	18
2.2.3	교육만족의 선행연구	19
2.3	재수강 의도의 이론적 고찰	21
2.3.1	재수강 의도의 개념	21

2.3.2 재수강 의도의 선행 연구	22
---------------------------	----

III. 연구의 설계와 분석방법 24

3.1 연구의 모형과 가설	24
3.1.1 연구모형	24
3.1.2 연구의 가설	25
3.2 연구의 설계와 분석 방법	26
3.2.1 연구변수의 정의 및 측정도구	26
3.2.1.1 교육 서비스 품질	27
1) 물리적 환경	27
2) 강사의 자질	27
3) 학업분위기	27
4) 교육프로그램	28
3.2.1.2 교육만족	28
3.2.1.3 재수강 의도	28
3.2.2 설문지의 구성	28
3.2.3 자료수집 방법	31
3.2.4 분석 방법 및 절차	32

IV. 분석 결과 33

4.1 표본의 일반적인 특성	33
4.2 연구 변수의 타당성 및 신뢰성 분석	35
4.2.1 교육 서비스 품질 측정항목의 요인분석 및 신뢰도 분석	36
4.3 주요 변수의 기술통계량	41

4.4 상관관계 분석	42
4.5 연구 가설의 검증	44
4.5.1 가설 1의 검증	44
4.5.2 가설 2의 검증	46
4.5.3 가설 3의 검증	49
4.5.4 가설 4의 검증	50
 V. 결 론	 57
5.1 연구 결과의 요약	57
5.2 연구 결과의 시사점	58
5.3 연구 한계점 및 향후 방향성	62
 참 고 문 헌	 63
부 록	70
ABSTRACT	76

표 목 차

[표 1-1] 연구 흐름도	5
[표 2-1] 연구자별 서비스 품질에 대한 정의	8
[표 2-2] 수업분위기가 영향을 미치는 영역	14
[표 2-3] 만족에 대한 이론	17
[표 3-1] 설문지의 구성내용1	29
[표 3-2] 설문지의 구성내용2	30
[표 3-3] 설문지의 구성내용3	30
[표 3-4] 설문지의 구성	31
[표 3-5] 모집단의 규정 및 표본	31
[표 3-6] 표본 분석방법 및 절차	33
[표 4-1] 인구통계학적 특성에 따른 빈도 분석 결과	34
[표 4-2] 각 변수간의 신뢰도 분석표	36
[표 4-3] KMO와 Bartlett 검정	37
[표 4-4] 교육 서비스 품질의 요인 분석	37
[표 4-5] 교육만족의 신뢰도 분석	40
[표 4-6] 재수강 의도의 신뢰도 분석	41
[표 4-7] 주요변수의 기술통계량	42
[표 4-8] 상관관계 분석결과표	43
[표 4-9] 교육 서비스 품질과 교육만족 간의 다중회귀분석 결과	44
[표 4-10] 연구가설 H1의 검증결과	46
[표 4-11] 교육 서비스 품질과 재수강 의도 간의 다중회귀분석 결과	47
[표 4-12] 연구 가설 H2의 검증결과	48
[표 4-13] 교육만족과 재수강 의도 간의 단순회귀분석 결과	49

[표 4-14] 연구가설 H3의 검증결과	50
[표 4-15] 교육프로그램과 재수강의도의 관계에서 교육만족의 매개효과 ...	15
[표 4-16] 강사의 자질과 재수강의도의 관계에서 교육만족의 매개효과	25
[표 4-17] 학업분위기와 재수강의도의 관계에서 교육만족의 매개효과	35
[표 4-18] 물리적 환경과 재수강의도의 관계에서 교육만족의 매개효과 ...	45
[표 4-19] 교육만족의 Sobel test 결과	5
[표 4-20] 연구가설 H4의 검증결과	56



그림 목 차

[그림 2-1] 서비스 품질 Gap 모델	9
[그림 2-2] 만족, 불만족에 따른 재수강 방향성	22
[그림 3-1] 연구모형	24



I. 서론

1.1 문제 제기 및 연구 목적

1.1.1 문제의 제기

기존의 제과제빵 업계는 수강생들의 만족도를 중점적으로 맞추기보다는 학원의 명성과 수강생 수에 중점을 두는 방식이었고, 스타 강사 또는 기능장, 명장의 배출 유, 무에 따른 구전소문방식이 수강생의 유입을 주로 담당 하였다. 하지만, 4차 산업 혁명이 이루어지고 있는 현시대에 제과제빵 학원 업계는 빠르게 변화하는 속도를 따라가지 못하고 점점 뒤쳐지는 모습을 나타내고 있다. 4차 산업 혁명은 온라인에서 누구나 쉽게 제과제빵 기술을 배울 수 있도록 영상을 제작하고 그 영상을 영구 소장할 수 있도록 하고 있고 해외의 유명 파티시에, 블랑제의 수업을 온라인으로 들을 수 있는 기술까지 발전을 하였고, 이러한 글로벌하고 스마트한 교육들로 인하여 기존의 고객들은 점점 제과제빵학원을 직접 가서 배울 필요성을 느끼지 못하고 있다. 그 결과, 고객들의 직접방문이 현저히 줄어들고 있지만 각 제과제빵학원은 알맞은 방안을 찾지 못하고 있다.

국내에 베이커리 산업이 처음 도입된 시기는 한일합방과 함께 일본을 통해서였다. 도입 이후 현재까지의 역사를 단계별로 구분해 보면 태동기(구한말-한일합방), 유년기(1910-1945), 성장기(1945-1970년 말), 그리고 1980년부터 현재까지의 자율경쟁기 등으로 분류된다 (김현욱, 2003).

오늘날에는 본인의 직업을 가지고 있다는 것에 매우 중요한 뜻으로 생각하고 있으며 현재 같이 급변하고 있는 우리 사회에서는 없어지는 직업도, 새롭게 생겨나는 직업도 상당히 많고, 한 평생 동안 본인의 직업에 만족하지 못하거나 여러가지의 이유로 다양한 직업을 갖게 되는 일들이 많아지고 있다. 심리학자인 Maslow(1943)는 인간은 자신이 열정을 바쳐 무엇인가를 이루어 냈을 때

행복감을 느끼고 이는 인간이 지속적으로 수행해야 하는 경제 사회활동인 ‘직업’을 통하여 자아에 대하여 실현해 나감으로써 가능하다 (주정선 2011).

우리나라는 4차 산업 혁명에 힘입어 고도의 기계화가 진행되어 가고 있으며 외식산업 또한 같이 발전 되어 가면서 제품의 종류가 다양해지고 고품질 대량 생산이 가능해지고 있다. 하지만, 아직까지 기계를 조작할 수 있는 사람의 직접적인 손기술이 필요하고 제과제빵 학원에서 많은 기술의 배움이 이루어지고 있다. 현대 외식산업의 발달은 어느 한 부분의 발전이 아니라 전반적인 발전과 외식산업 종사자들의 꾸준한 노력과 인내의 결과이다 (김희기, 2003).

생활환경의 변화에 따라 식생활 부분에도 많은 변화가 일어나 그동안 쌀이 주식이었으나 바쁜 일상 속에서 간단하게 음식을 섭취하고자 하는 소비자의 욕구가 증가함에 따라 빵을 주식으로 섭취하는 비중도 증가하고 있어 베이커리 산업에서도 다양한 제과제빵 제품들을 선보이고 있다 (한봉수, 2010).

외식산업의 발달로 산업체현장에서는 다양한 분야에서 인재를 원하고 있고 관련업계에 전문교육을 희망하는 수강생들과 조리, 제과·제빵과 관련하여 자기계발을 위한 교육시장 환경에도 큰 변화를 가져오고 있다 (김형준, 2011). 그러나, 현재 운영되고 있는 문화센터의 푸드 아카데미 프로그램이나 조리, 제과·제빵학원의 경우, 학습자를 증원시키기 위한 방안만을 추구할 뿐 교육유형에 따른 내용면에서는 연계성이 떨어지고 등한시 되고 있는 실정이다 (전선영, 2013).

현시대의 교육시장은 사회적인 환경으로 인하여 개방적이고 차별화 된 제과제빵학원으로 배우려고 하는 수강생들이 증가하고 있으며, 백화점과 대형마트 문화 센터 또한 제과제빵 교육시장에 빠르게 진출하여 전문적인 조리, 제과제빵학원에 위협이 되고 있는 실정이다. 그리고, 조리, 제과·제빵, 바리스타학원 등 자격증 취득과 취업, 창업을 사회적 변화에 맞추어 우수한 교육인 양성의 중심 기능을 하고 있으며 사회교육에 중심 역할을 맡고 있다. 교육 서비스를 제공하는 직업학교, 학원 또한 크게 성장하였다 (노일홍, 2016).

프랑스에서는 파티시에(patissier)는 비에누와제리(viennoiserie)와 후식용 케이크나 파이류, 초콜릿, 아이스크림 및 간단하게 오븐에 굽는 과자류를 만드는 사람을 뜻하고 블랑제(boulangier)는 빵만을 만드는 사람을 뜻한다. 이렇게 완벽하게 분할되어 있기 때문에 우리나라보다 더 전문화 되어 있다. 이와 마찬가지로

로 우리나라의 제과제빵도 점차 전문화 되어가고 프랑스와 비슷하게 제과와 제빵이 분리 되어가는 것이 가속화 되어 가고 있고, 이러한 현상에 발 맞추어 제과제빵 학원도 세분화와 전문화가 되어야 하지만 대부분의 학원들은 시대의 흐름을 따라가지 못하고 정체 되어가고 있다.

제과제빵학원을 선택함에 있어 교육내용, 직원의 친숙함, 수강료 등은 교육기관의 운영방안에 직접적인 영향을 미친다. 특히, 학원생들이 전문교육기관을 선택하였어도 운영적인 뒷받침이 되지 않으면 그 실효성은 낮을 수 밖에 없을 것이다. 교육기관의 시설이나 교사의 질적 수준 또한 학원생이 학원을 선택하는데 중요한 역할을 한다 (한봉수, 2010).

따라서, 이러한 제과제빵학원의 교육 서비스 품질이 수강생들의 교육만족과 재수강 여부에 미치는 영향이 어떠한지에 대하여 연구하고자 하며, 미래의 제과제빵 학원의 교육서비스 품질의 중요성을 알아볼 수 있는 결과와 수강생과 제과제빵 교육의 향상에 긍정적인 방향성을 제시할 수 있는 자료로 활용을 하고자 한다.

1.1.2 연구의 목적

본 연구는 기존의 학원과 교육기관들의 선행연구를 재해석 해보고, 제과제빵 학원의 변천과정을 탐구하여 미래의 학원에 대한 긍정적인 방향성에 대하여 제시해 보고자 한다.

첫째, 기존의 선행 연구 자료를 확인하고 교육 서비스 품질(물리적 환경, 강사의 자질, 학업분위기, 교육프로그램)과 교육만족, 수강생의 재수강 의도 등의 개념을 정해보고자 한다.

둘째, 조사한 선행연구를 중심으로 교육 서비스 품질(물리적 환경, 강사의 자질, 학업분위기, 교육프로그램)과 교육만족, 수강생의 재수강 의도에 대한 요인들을 정립하여 설문지를 개발한다.

셋째, 연구결과를 향후 제과제빵 학원이 긍정적인 방향으로의 운영을 위하여 필요한 자료를 제시한다.

수강생들이 제과제빵 학원이라는 교육기관을 선택하는 여러 가지 요인을 분

석 및 파악하는 것을 통하여 시대에 맞는 선호도를 알 수 있으며, 공급적인 측면에서 교육기관의 미래 발전 가능성을 모색할 수 있다. 아울러 학원생들에게는 실용적인 교육과정을 선택할 수 있는 폭을 넓혀줌과 동시에 제과제빵 업에서 미래 산업의 질을 향상시킬 수 있는 기회를 제공할 수 있다 (한봉수, 2010).

1.2 연구의 방법 및 연구 범위

1.2.1 연구의 방법

본 연구의 방법은 실증적 연구방법과 문헌 연구 방법을 이용하여 구성 하였다. 먼저, 실증적 연구 방법에는 서울 소재 제과제빵 학원과 SPC컬리너리 아카데미의 수강생 및 수료생을 대상으로 하였고, 자료 수집을 하기 위하여 자기 기입 방식의 설문지방법을 사용 하였다. 수집한 설문 자료의 분석 방법은 SPSS VER.25.0을 사용 하였다. 실증적 분석을 하기 위하여 대상자의 인구통계학적 변수와 일반적 특성을 파악하기 위하여 빈도 분석을 실시하였다. 변수 간의 관계를 확인하기 위하여 상관관계 분석을 실시하였고, 변수들의 신뢰성과 타당성을 검증하기 위하여 요인분석과 신뢰도 분석을 실시하였다. 또한, 가설의 검증을 위하여 다중회귀분석, 단순 회귀 분석을 실시하였다.

1.2.2 연구 범위

본 연구의 범위는 서울 지역의 제과제빵학원과 SPC컬리너리아카데미의 수강생 및 수료생을 대상으로 설문조사를 실시하였고, 설문조사의 기간은 2019년 10월 15일 ~ 2019년 11월 10일 까지 27일간 설문조사를 설정 하였다. 내용의 범위는 제 1 장 서론, 제 2 장 이론적 배경, 제 3 장 연구의 설계와 분석방법, 제 4 장 분석결과, 제 5 장 결론으로 구성되어 있다. 앞서 설명한 연구의 구성 상황은 [표 1-1]과 같다.

[표 1-1] 연구 흐름도

서론			
문제제기 및 연구의 목적		연구의 방법 및 범위	
▽			
이론적배경			
교육 서비스 품질	교육만족		재수강 의도
▽			
연구설계			
연구 모형에 따른 설계와 가설		연구의 설계 및 분석방법	
▽			
분석			
조사한 자료의 분석	변수의 타당성 및 신뢰도 분석	연구변수의 상관관계 분석	연구의 가설검증
▽			
결론			
연구 결과 요약	연구의 시사점		연구의 한계점 및 향후 방향성

II . 이론적 배경

2.1 교육 서비스 품질의 이론적 고찰

2.1.1 교육 서비스 품질의 개념

교육서비스란 공급자인 학교 또는 학원이 수요자인 학생에게 교육 목적 달성에 관련된 유·무형의 서비스를 제공함으로써 소비자인 학생들에게 물질적, 정신적 만족을 실현 시켜주는 일체의 활동이다 (이경호, 2000).

서비스 품질에 대한 연구는 1970년부터 나타나 현재까지 많은 학자들에게 연구되어 왔다. 서비스 품질이라는 것은 객관적이고 확일적으로 증명할 수 있는 성질이 아니며, 고객으로 하여금 서비스가 제공되는 일련의 과정에서 평가가 이루어진다고 할 수 있다 (황인호, 2005).

서비스 품질이 고객에게 제공되어 서비스 수준이 기대와 얼마나 일치되는가를 측정하는 것으로, 고객의 기대에 일치할 수 있도록 일관성 있게 제공하는 것이며, “영업의 운영제약 내에서 고객이 원하는 것을, 원하는 시기에 수락할 만한 비용으로 제공하는 것 또는 고객의 기대보다 나은 서비스를 제공하는 것”이라고 정의하였다 (Lewis & Boom, 1983). 또한, 서비스 품질을 마케팅 개념에서 “고객의 욕구(needs)에 대하여 이해하고 이러한 욕구(needs)에 맞거나 초과하도록 확인하는 방법”이라 하였고, 관리자의 입장에서는 “경영 관리 기준에 대한 일치”라고 구분하였다 (Randall & Senior, 1992). 그리고, 서비스 품질은 고객의 요구와 기대에 대한 사용자의 지각에 의해 결정된다고 하였다 (Murdick, 1990). 이러한 정의들은 고객들이 필요로 하거나 원하는 것과 일치시키는데 집중하고 있다. 하지만, 서비스 품질을 기대, 불일치 태두리에 근거하여 고객의 기대, 성과 사이의 차이에 집중한 연구들도 있다.

서비스 품질을 ‘주관적으로 소비자에게 지각되는 품질’이라고 주장하면서, 주어진 지각된 서비스 품질은 소비자가 서비스에 대한 기대와 그 서비스를 제공받아 지각한 서비스 즉, 기대한 서비스와 지각된 서비스를 비교를 하는 평가과정이라고 하였다 (Gronroos, 1984). 그러므로 서비스 품질은 기대 서비스와 지각 서비스 이 두 가지에 달려있다고 하였다. 즉, 서비스 품질은 고객이 지각한 서비스와 기대된 서비스를 비교 및 평가한 결과이며, 고객의 기술·기능 특성, 이미지와 같은 변수들에 의해 영향을 받아 결정될 수 있다는 것이다. 그리고, “고객이 서비스기업에서 제공해야 한다고 느끼는 서비스와 고객이 서비스과정 및 결과에 대해 지각한 성과의 차이”로 서비스 품질을 정의하였으며, 서비스 품질은 일정 서비스에 대한 고객의 전반적인 태도 또는 판단으로 정의하고, 기대와 지각의 개념을 지각된 품질의 개념과 연결하여 지각된 서비스 품질을 고객의 지각된 서비스와 기대된 서비스와의 차이의 정도와 방향이라고 하였다 (PZB, 1985). 즉, 서비스 품질이란 지각된 서비스 품질의 개념을 인지하고, 기업이 서비스를 제공해야 한다고 고객에게 느껴지는 기대된 서비스와 기업의 서비스 제공과정과 결과에 대한 고객의 지각된 성과와의 차이이다. 그러므로 서비스 품질 수준은 고객의 지각과 그 기대와의 불일치 정도와 방향에 의해 결정된다고 볼 수 있다. 서비스 품질의 지각은 일정 서비스에 대하여 고객의 전체적인 평가를 의미하는 태도로 측정되어야 하며, 서비스 품질이 고객만족의 선행조건이라고 주장하였다. (Cronin & Taylor, 1992).

지각된 서비스 품질을 서비스의 우수성의 정도에 관한 신념 또는 태도라고 하였다 (Castleberry & McIntyre, 1993). 위에서 살펴본 바와 같이 여러 연구자들의 서비스 품질에 한 정의를 요약하면 [표 2-1]과 같다.

[표 2-1] 연구자 별 서비스 품질에 대한 정의

연구자	정 의
Lewis & Boom(1983)	고객에게 제공되어진 서비스의 수준이 고객기대와 부합되는 정도
Gronroos (1984)	고객의 기대된 서비스 및 지각된 서비스를 비교, 평가 되어진 결과
PZB(1988)	서비스의 우수성 및 탁월함에 대하여 고객의 전반적인 태도 및 판단으로 고객의 기대된 서비스와 지각된 서비스와의 차이점
Murdick(1990)	고객의 니즈와 기대에 대하여 사용자의 지각에 의해 결정
Lewis(1991)	고객의 기대보다 더 상위 서비스를 제공하는 것
Randall & Senior(1992)	고객의 욕구를 이해하고 고객 욕구에 맞추거나 초과 하도록 확인하는 방법, 경영관리기준에 대한 일치
Cronin & Taylor(1992)	서비스에 대한 고객의 전체적인 평가
Castleberry & McIntyre(1993)	서비스의 우수성의 정도에 관한 신념 또는 태도

출처 : 교육서비스 품질의 측정과 학생만족의 구조적 인과관계에 관한 연구(황인호 2005)

학교는 특정 학문 분야에 대한 교육, 직업알선과 같이 무형적 편익을 제공하며, 유형적 제공물로는 졸업식, 졸업장, 수료증 같은 상징적인 가치를 가지는 것을 제공 한다고 하면서 학교의 질은 물리적 시설로 구성되어 있는 서비스 환경에 의해 향상되거나 하락한다고 하였다 (홍금순, 2005).

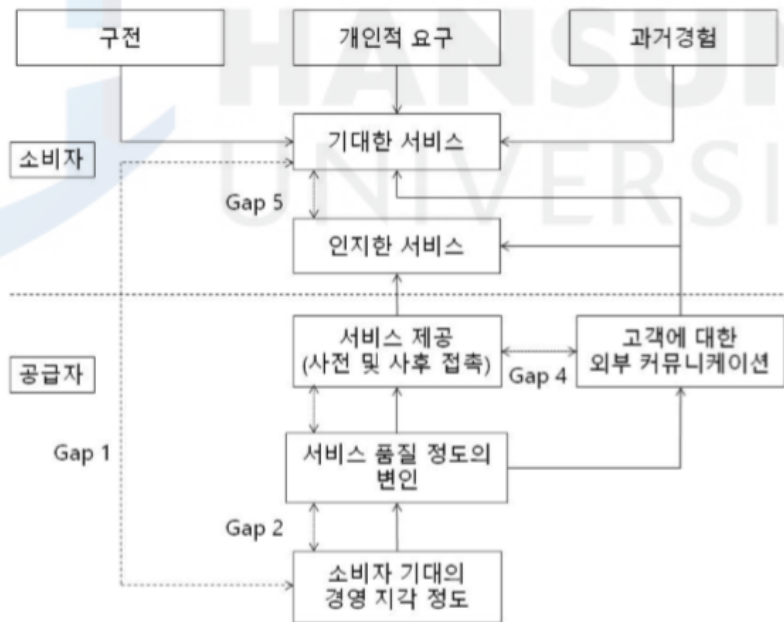
첫째, 서비스 품질의 평가는 제품 품질의 평가보다 복잡하고 더 어렵다. 둘째, 서비스 품질에 대한 지각은 실제로 서비스가 이루어지는 과정과 결과에 대해 고객의 기대한 방향성과 비교한 후 결정된다. 셋째, 서비스 품질의 평가는 서비스의 결과만으로 이루어지는 것이 아니라, 서비스 전달과정도 함께 포함된다 (김옥란, 2005).

서비스 품질에 대한 개념은 서비스의 본질적 특성과 품질에 대한 다양한 접근방법으로 인하여 관점과 접근 방법에 따라 다양하게 정의될 수 있지만, 공통

적인 견해는 서비스 품질이 서비스 제공물에 대한 고객의 주관적이고 포괄적인 평가로써 서비스를 받는 모든 과정에 걸쳐 이루어지므로 객관적으로 이루어질 수 없는 성질을 갖고 있다는 것이다 (임송백, 2007).

2.1.2 교육 서비스 품질의 구성요소

이러한 연구에서 서비스의 특성에 대하여 정의하고 지금까지의 서비스 품질에 관한 문헌을 고찰한 결과 서비스 품질의 소비자 평가가 더 복잡하고 어렵다는 것을 확인 하였다 (PZB, 1988). 또한 서비스 품질의 평가가 어떤 서비스 성과에 단일적으로 나타나는 것이 아님을 밝혀내었다. 이러한 결과를 근거로 소비자에 대한 표본의 집단면접과 전문가 심층면접을 통하여 서비스 품질의 개념적 모델을 개발하였고 이러한 GAP모델이 제안되었다 (김희탁·김장하, 1998). GAP 모델은 [그림 2-1]과 같다.



[그림 2-1] 서비스 품질 GAP 모델

출처 : 바리스타학원의 교육서비스 품질이 교육만족과 진로결정에 미치는 영향 (김진영, 2017)

교육서비스란 공급자인 학교가 수요자인 학생에게 교육적 목적 달성에 관련된 유형, 무형의 서비스를 제공함으로써 소비자에게 물질, 정신만족을 실현시켜주는 일체의 활동이라 정의할 수 있다 (나진혁 외 3명, 2007).

2.1.2.1 물리적 환경

물리적 환경은 서비스 기업의 무형 상품을 유형화 시키는 유형 단서로서 서비스 상품을 차별화시키는 마케팅 도구로서 이해되고 있다 (전병길, 2005). 물리적 환경은 서비스 경험이 많지 않은 고객들에게 영향을 미치게 된다. 특히 보이는 정보를 줄 수 없는 서비스 품질에 대한 수준을 짐작할 수 있는 것을 형성하게 된다. 또한, 서비스에 대하여 보이는 유물의 역할을 하며 그 기업에 제공에 대한 전체적인 이미지를 제공해 줌으로 포장과 같은 역할을 하고 있다. 이런 포장의 역할은 새로운 고객들의 기대를 창출시키기 때문에 새로운 고객에게도 중요하고 특정의 이미지를 구축하려는 새로운 서비스 조직에 있어서 매우 중요하다. 이러한 서비스는 구매 전 그 내용을 완전히 확인 할 수 없으며 실제 시스템이 어떻게 움직이고 있는지도 잘 모른다. 따라서, 서비스 마케팅 전략에서 어렵고도 중요한 점은 아직 발생하지 않은 서비스를 언제, 어떻게 배달을 해주겠다는 약속을 고객에게 신뢰를 얻어내는 일이다 (구영덕, 2000).

물리적 환경은 다양한 용어로 불리고 있는데, 서비스 산업에서 서비스 스케이프(servicescape)로 불리기도 하고, 경치 및 풍경을 의미하는 '랜드 스케이프(landscape)', 바다경치를 의미하는 '씨 스케이프(seascape)'등 접미사인 스케이프(scape)를 서비스와 합친 것으로 인간이 창조한 환경을 의미한다. 이외에도 물리적 환경은 분위기(atmospheric), 환경적 단서(environmentalcues)등의 용어도 같이 사용되는데 이들의 서비스 산업에 있어 서비스 제공 공간 내에 환경적 요인을 가르친다는 점에서 공통된 용어로 간주할 수 있다 (이은주, 2009).

서비스 기업은 고객에게 단순한 표준서비스를 제공하는 것이 아니라 독특하고 차별화된 물리적 환경들을 제공함으로써 고객만족을 높일 수 있도록 노력해야 하고, 그 중, 서비스 스케이프(servicescape)는 직원의 직무만족 및 조직몰입도에 미치는 영향에 관한 연구에서 물리적 환경을 레스토랑 물리적 환경 서비스

스라 정의하고 물리적 환경요소를 주변요소, 기능성, 공간배치, 위생성, 안전성, 심미성 그리고 편의성으로 구분하였다. 분석 결과 물리적 환경요소가 심리반응 통하여 직무만족, 조직몰입에 영향을 주는 것으로 나타났다 (유양호, 2006).

서비스의 물리적 환경은 서비스업의 종사원들에게도 중요한 영향이 있다. 기존의 연구에 따르면 고객에게 영향을 미치는 서비스 품질 5개 차원 모두(신뢰성, 반응성, 유형성, 공감성, 보장성)가 직접적인 영향을 받는 것은 서비스 종업원들에 의해 받고, 특히 서비스의 물리적 환경은 유형성 과 관련하여 고객의 서비스 품질지각에 중대한 영향을 미친다고 하였다.

만족한 종업원이 만족한 고객을 창출하고, 만족한 고객이 다시 종업원의 직무만족을 강화하기 때문에 서비스 종업원이 행복해야 정상인 서비스 지각과 고객만족을 달성할 수 있을 것이다 (신선영, 2001).

교육환경이란 인간에게 교육적으로 긍정적인 영향을 끼치는 외적 조건, 상황, 자극 등을 말하는 것으로 물리적 환경 또는, 비 물리적 환경으로 구분된다. 물리적 환경은 토지, 건물, 각종시설, 기구 등 제반 시설을 말하며, 비 물리환경은 물리적 환경을 제외한 것을 말하는데 가치관 규범 태도 습관 및 생활양식을 기초로 이루어지는 문화생활 환경으로서 무형적 환경이 이에 속한다고 하였다 (이명숙, 2009).

2.1.2.2 강사의 자질

자질이란 타고난 성품이나 소질을 뜻하는데 어떠한 분야에서 일에 대한 능력 및 실력의 정도를 측정할 수 있는 정도를 말한다.

직업적 일에 관한 능력이나 실력을 알아볼 수 있는 것을 뜻하며, 강사의 자질이란 갖추어야 할 개인적인 특성 교직관련 태도로서 주로 강사의 지적, 정서적, 사회적, 신체적인 개인특성과 교직에 관련된 특정한 태도와 수행능력을 의미한다 (구은희, 2004).

조리학원의 설립요건에 맞는 강사의 자격을 확인해 보면 첫째, 전문대학 졸업자 또는 그러한 조건과 동등한 학력이 있는 자로 학습과목과 같거나 유사한 과목을 전공한자이다. 둘째, 4년제 대학교 출신자는 유사과목이 아니어도 무방

하다. 셋째, 교원자격증 소지자, 국가 기술자격법에 의한 기사2급 또는 기능사 1급 이상소지자로 규정되어 있다. 동일한 교육 훈련 프로그램에서 동일한 내용을 가지고 훈련을 실시하더라도 강사의 자질에 따라 훈련 내용이 피 훈련자에게 전달되어 학습되는 정도에서 차이가 있다 (정봉주, 2009).

평생교육 담당강사는 평생학습자의 학습요구를 제대로 반영해야하고 평생교육의 문화와 함께 평생교육의 질적 수준 제고를 함께 담당하여야 한다고 하였다 (이옥경, 2013).

학교 교육에서는 교사의 자질이 중요하듯이 학원에서는 강사의 자질 역할이 중요하다. 학원의 교육은 학교의 교육과는 다르게 사회교육이라는 측면에서 보다 많은 이해가 되어져야 하는 교육이기 때문에 학원 강사 역시 학교 교사와는 다른 사회교육교사라는 것에서 살펴보아야 한다. 다시 말해 학교의 교육은 교사라는 전문가에 의하여 방대한 문화유산들을 정리하고 선택하여 전수하는데 주목적을 두고 있어 지식과 기술을 중심으로 한 교과 교육에 편성 될 수 밖에 없으나, 사회교육은 학습자들이 직면하고 있는 생활과제들을 상황에 맞게 학습자의 요구에 따라서 프로그램을 편성하고 제공할 수 있고, 사회의 변화에 의해 적재적소에 변하고 있는 지식과 정보, 과학기술을 원활하게 제공 할 수 있다. 즉, 학원 교육은 사회 교육의 특성을 살릴 수 있는 교육의 조건을 가진 것으로 이해해야 한다. 따라서, 학원 강사 역시 사회교육교사로서 이해되어야 하기에 학원 강사의 자질 또한 한 사회 교육 측면에서 고찰되어야 할 것이다.

교육 훈련자가 갖추어야 할 강사의 자질을 제시하는데 개요를 전반적으로 제공하고 개념적 이해가 강조되며, 교육훈련의 내용을 쉽게 이해할 수 있도록 전달하고 사전에 준비가 충분히 되어 있는지, 또한 성인 학습에 있어서 그에 알맞은 대우를 해 주면서 질문에 대한 명확한 답변과 교육훈련 참가자들이 교육을 통하여 목표에 도달해 줄 수 있는 지 등이 포함된다. 즉, 강사의 자질은 교육훈련을 통하여 교육훈련 참가자들로부터 영향을 주기 때문에 갖추어야 될 자격 요건이나 강사로써의 행동에 달려 있다고 해도 과언이 아니므로 그만큼 강사로서의 사명감이 중요시 된다. (양성진, 2013)

2.1.2.3 학업 분위기

학업 또는 수업이라는 것은 한 가지의 차원이 아니라 교사 또는 강사와 수강생 또는 학생들의 활동과 참여에 의해서 발생하는 활동적인 환경을 말한다. 따라서 학업 또는 수업은 여러 가지의 상황에서 상호간 생기는 총체적 환경을 뜻한다.

학교 환경을 학교의 울타리 조직체는 사회 체제에 있어서 교사와 학생, 직원 등 학교의 구성원과 이들의 심리 특성과 행동에 직·간접으로 일정한 자극, 압력, 영향, 힘을 미치고 있는 세계라고 정의 하였다. 따라서 학교란 어디까지나 사회적 조직체이고 사회집단이며, 일정한 집단 구조와 기능을 갖고 있는 하나의 사회 체제임에 틀림없다. 학교 환경의 사회적 접근이 제도 또는 기구로서의 환경이라는 것이 학교와 그 학교 환경 구성원인 학생과 교사, 교장, 행정직원의 행동 여부에 따라 크게 작용하고 있으며, 또한 학교 교육에서의 심리·사회 환경이란 학교 구성원들 간의 역동적인 인과관계에서 비롯된 학습 분위기 및 정의적 풍토를 뜻한다. 물리적 환경이란 객관적으로 존재하는 하나의 고정적인 환경이기 때문에 그 자체만으로는 사실 별 의미는 없다. 이것은 그 속에서 생활하는 학생이나 교사의 경험과 관련지어질 때 비로소 그 영향력을 행사하게 되며 심리·사회적 환경은 학생이나 교사에게 직접적으로 관련되는 성격이 보다 강하다고 볼 수 있는 만큼 교육 환경에서 중요한 위치를 차지하며, 심리·사회 환경의 성격의 규명은 학교에서 생활하는 여러 구성원들, 즉 학생, 교사, 교장이 서로 어떤 역동 관계를 맺고 있는지 그리고 서로에게 어떤 기대와 요구를 갖고 있는지에 관한 규명을 말한다 (박성은, 2012).

여러 가지 학업환경에서는 분위기에 의해서 수강생들의 학업 성취도의 높낮이가 달라질 수 있고 전체적인 인간관계에도 영향을 미칠 수 있다. 또한, 학원의 규칙과 제도, 학원의 여러 가지 형태 및 수업실천의 행동에 의하여 전반적인 분위기를 조절·결정 할 수 있다. 하지만, 이러한 상황을 강사의 주도하에 조절 또는 강요될 수 있기 때문에 항상 주의를 해야 한다.

학업 분위기는 강사가 수강생들과 한 공간에서 접촉하여 지속적인 학업을

통하여 형성되는 상황을 뜻 하는데 이러한 행위를 통하여 전체적인 분위기를 형성 또는 변화 시킬 수 있다. 특히, 제과제빵학원의 수업은 일반적인 학원의 수업 분위기와는 다르게 기계 및 식재료를 다루기 때문에 활동적이고 분주한 분위기가 형성이 되고, 강사의 능력에 의해서 수업 진행의 속도 및 분위기가 결정되기도 한다.

Meyer의 연구에 따르면 수업 분위기가 다음 영역들에 매우 강한 긍정적 영향을 미친다고 하였다. 그 영역은 [표 2-2]와 같다.

[표 2-2] 수업분위기가 영향을 미치는 영역

성취 준비도와 성취 태도	긍정적인 학습환경은 학생들이 더욱 더 협력할 수 있도록 한다.
학교와 수업에 대한 태도	긍정적인 학업분위기에서 학생들은 수업에서 더 많은 즐거움을 느낀다.
사회적 태도	긍정적인 수업 분위기에서는 학생들의 공격적인 태도와 폭력이 감소하고 수업을 방해하는 행위가 잘 일어나지 않는다.
흥미의 발전	학생들이 긍정적으로 학교 생활을 하면 교과에 대한 흥미가 높아진다. 이는 부정적인 분위기에서는 반대로 나타난다.

출처 : 자기수업 컨설팅 (이상수·강정찬·이유나·오영범, 2018)

2.1.2.4 교육프로그램

교육의 수준이란 일반적으로 최종학력을 기준으로 측정하는 교육의 내용이나 정도를 뜻한다. (NAVER 어학사전) 하지만, 제과제빵 학원에서의 교육프로그램이란 교육 강사가 수강생에게 제품 및 제과제빵 이론 수업을 진행함에 있어서 발생하는 교육의 내용이나 정도를 말한다. 그리고, 학원의 강사에게 수강생이 특정 기술을 배움에 있어서 나타나는 배움의 정도를 말하기도 한다.

수준별 교육과정은 다양화의 한 가지 방향으로 교육프로그램에 따르는 다양화를 추구하는 교육과정의 체제와 구조를 뜻한다. 수준의 차원에는 여러가지가 존재 하는데 학생들의 일반적인 능력 발달 수준, 교과내용 구조의 논리적 위계 수준, 학습의 적성에 따른 수준, 교사와 학생의 자율재량권에 따른 선택의 수준

등이 있다. 교육과정의 구조 및 체제의 구성을 통해 교육과정을 다양화하는 문제는 학습내용의 조직 문제라고 할 수 있는데, 크게 두 가지 측면에서 알아 볼 수 있다. 한 가지는 학습내용의 종적, 횡적 배열을 고려하여 다양화 하는 것이고, 다른 한 가지는 학교의 상황에서 교육과정의 실청을 도출 수 있는 지원요건의 조직을 통하여 다양화하는 문제이다 (최근태, 1998).

교육프로그램은 학습내용의 난이도, 학습을 하는 수준, 수강생의 요구수준에 따라 달라지고 유형화가 되어 있음을 알 수 있다. 이러한 교육프로그램의 과정은 학습자 즉 수강생의 개인차를 고려해야하며 능력에 맞는 다양성과 수강생 개개인의 흥미 및 관심도에 맞게 준비를 해야 할 것이다.

2.1.3 교육서비스 품질의 선행연구

교육서비스 품질의 구성요소들이 수강생의 교육성과와 교육만족에 영향을 주는 요인으로서 수강생들을 위하여 물리적인 형태의 지원과 동시에 학원의 배려와 수강생들의 편의를 위한 실천 노력 등이 궁극적으로 영향을 주는 것임을 확인하였다 (권경리, 2014).

항공서비스학과 재학생을 대상으로 한 교육서비스 품질에 관한 연구에서 교육서비스 품질의 구성 요인 중 유형성, 확신성이 전공만족에 밀접한 연관을 갖고 있어 최신 교재 및 실습장비의 구비를 토대로 학생과 교수 간의 의사소통이 만족도에 있어 중요하다 (김미진, 2016).

조리교육기관의 교육서비스 품질에 관한 연구로는 조리 관련 학원의 교육환경이 학습만족 및 채수강에 관한 연구에서 서비스 품질 요인을 환경적 요인 (전기시설, 조리도구, 환풍시설, 교육적 도구, 환경, 위치, 건물 외관, 강의장 시설, 부대시설)과 강사진의 태도적 요인(개인지도, 강사 개별지도, 의견반영), 교육서비스 요인, 부가적 요인 등 네 가지 항목으로 분류하여 전반적인 만족도와 채수강에 미치는 관계를 확인하였다 (박경태·백종은, 2008).

조리교육기관을 대상으로 하여 교육서비스 품질요인을 인적요소, 물리적 환경 요소를 추출하여 교육성과 간 영향관계를 규명하고자 하였으며, 교육서비스 품질 요인과 교육성과의 관계에 있어 수강경험 유무에 따른 집단 간의 차이가

보이는 지를 살펴보았다 (이가희, 2013).

교육 서비스 품질을 종합해 보면 여러 분야에서 다양하게 분류되지만 조리 교육기관을 기준으로 크게는 강사의 전문성 등과 같은 인적요소와 조리시설과 같은 물리적 환경 관련 요인으로 나눌 수 있다 (김민훈, 2017).

교육목적을 달성하기 위하여 교육 기관과 학습자가 관련되는 유형 및 무형의 서비스로 교육 서비스를 설명 하였으며, 교육서비스 품질을 교육기관이 다른 교육기관과 차별화하기 위하여 학생들의 기대 및 요구에 부응하기 위한 요소라고 하였다 (최규환, 2005).

교육목적 달성을 위해 교육기관과 강사 및 직원들이 제공하는 교육활동 및 행정 서비스로 정의하였고, 교육 서비스 품질을 교육 서비스에 대한 학생의 전반적인 평가라고 설명 하였다 (이은주, 2011).

대학의 교육 서비스 품질은 수요자인 학생, 공급자인 대학 간의 상호작용으로 학생들에게 형성 되어진 대학에 대한 태도를 나타내며, 대학과 학생 간에 이루어지는 작용의 결과로 해당 학교에 계속 다녀야 할 것인가에 대한 결정을 하는 학생의 태도에 영향을 미친것으로 대학 교육 서비스 품질에 대한 연구는 의미가 있다 (엄경아, 2007).

2.2 교육만족의 이론적 고찰

2.2.1 교육만족의 개념

만족(satisfaction)은 개인이 만족에 영향을 미치는 요인이 물질적이거나 정신적으로 인간이 주관적 또는 심리적으로 느끼는 감정으로, 일정한 목표 또는 추구하는 달성에 대한 각 개인의 주관적 정서 상태를 일컫는다 (정창희, 2014).

고객만족이라는 개념이 등장한 곳은 경영학 중에서 마케팅과 관련된 실무분야이다. 고객의 만족은 마케팅 활동의 매우 중요한 목표이고, 소비 후 태도변화, 반복적 구매, 동일 상표의 충성도와 같은 것으로 1970년부터 시작되어진 고객만족에 대한 연구는 기대와 불일치 테두리에 근거하여 고객만족의 변수를 고찰

하고 이러한 구성개념에 대하여 유의미한 척도를 개발하는데 중점을 두었다. 1980년에는 만족의 인지적 측면과 더불어 감정적 측면도 포괄하려는 연구가 진행되었고, 신 공공관리 개혁과 함께 공공서비스 분야에도 고객만족의 개념이 적용되기 시작하였다 (김승화, 2010).

학원의 교육만족이란 학원 교육에 관련하여 학생이 경험하는 총체에 대한 주관적인 만족의 정도로, 교육의 공급자인 학원의 외·내부적 요인이 수요자인 학생에게 교육의 목적달성과 관련된 유·무형의 서비스를 제공함에 있어 그에 따른 물질적·정신적 지원에 대한 만족 정도를 의미한다 (정미화, 2015).

만족에는 개인의 심리적 혹은 물리적 욕구 충족도의 함수라 할 수 있는 욕구이론, 개인의 기대가 어느 정도 성취되느냐에 따라 결정된다고 하는 기대이론, 개인은 그 직무를 통해 개인적 가치를 획득하는 정도에 따라 만족과 불만족을 느낀다는 가치이론, 개인의 받아야 한다고 지각한 것과 실제 받았다고 지각한 것의 비율이 타인의 것에 비해 어떠한가에 의하여 결정된다고 하는 형평이론이 있다 (이자빈, 2015). 이것을 표로 정리하면 다음과 같다.

[표 2-3] 만족에 대한 이론

연구자	만족이론	정 의
Hoppock(1935)	욕구이론	개인의 심리적, 물질적 욕구의 충족도의 함수
Vroom(1964) Lawler(1983)	기대이론	개인의 기대에 대한 성취 정도
Qskamp(1984)	가치이론	직무를 통한 자신의 개인적인 가치획득의 정도
Shultz(1996)	불일치이론	성취의 지각에 비교하여 실제로 지각한 것과의 차이
Berscheid(1978)	형평이론	개인의 만족 정도와 타인의 만족 정도를 비교

출처 : 바리스타 학원의 교육서비스 품질 교육 만족도와

진로 결정에 미치는 영향(김진영, 2017)

수강생이 학원에서 수강을 원치 않으면 그 학원들은 어떠한 가치도 없기 때문에 학원의 교육만족을 향상시키는 것은 필수이다. 또한 기존 학원의 학생에 대한 유지도 중요하지만 새로운 학생의 유치가 비용적 소모가 더 크기 때문에

수강생을 만족시키는 것 역시 중요하다. 학생은 학원이 제공하는 서비스에 만족하지 못하면 학원의 재수강을 이어가지 못하거나 다른 학원으로 빼앗기게 된다. 또는 부정적인 구전 활동으로 인하여 현재의 수강형태의 변화를 주려 할 것이다. 하지만, 만족을 한 수강생은 다른 경쟁학원의 홍보나 판촉에 크기 신경 쓰지 않고 연속적으로 재 수강을 하게 된다. 학원의 교육소비자인 학생이 강사에 대한 신뢰와 교육서비스 요인 등에 대하여 긍정적 이미지를 지각하게 된다면 해당 학원에 대한 만족감을 갖게 되고 이는 긍정적 태도로 발현되게 될 것이다 (김진영, 2017).

기업들의 판매 판촉 활동은 새로운 고객과 반복 고객들에 의하여 이루어지고 있다. 현재의 고객을 유지하기 보다는 새로운 고객을 유치하는 것이 비용적으로 더 많은 소요가 된다. 즉 학원의 고객 유지의 키워드는 고객의 만족이라 볼 수 있는 것이다. 서비스에 만족한 고객은 해당 기업의 제품 및 서비스를 재구매하며 그 기업의 긍정적인 이미지를 다른 사람들에게 우호적으로 이야기한다. 경쟁 상표의 광고에 주의를 덜 기울이게 되며 만족한 기업의 다른 제품 및 서비스를 구매할 가능성이 높아진다. 현재 기업들 사이에 ‘고객 만족경영’을 실시하는 것도 이러한 이유이다. 고객 만족경영은 고객에게 상품 및 서비스에 대한 만족을 주기 위하여 고객의 만족도를 정량적, 정기적으로 측정하고 그 결과에 따라 상품, 서비스 경영관리를 조직적이고 지속적으로 개선해 나가는 경영활동이다 (이성주, 2007).

2.2.2 교육만족의 구성요소

구매 소비자가 만족을 느낄 때에는 어떤 변수가 형성되는가에 대한 초기연구에서는 인구통계학적인 특성이나 사회 심리적인 특성들이 변수로 존재할 것이라고 생각하고 여러 학자들의 연구가 시도되었으나, 이러한 인구통계학적인 특성이나 사회 심리적인 특성은 소비자의 만족과의 관계에는 미미하게 작용하는 것으로 나타났다. 이중 학생만족이라는 용어가 사용된 것은 오래되지 않았다. 대학을 포함한 교육기관 측에서 학생을 고객이라고 생각하여 학생들을 우선시 하고 학생들의 만족을 위해 경쟁 상태에 있는 타 교육기관들 사이에서 경쟁

우위를 점하기 위한 마케팅 관점에서의 접근의 시작이라고 할 수 있다 (이정우, 2013).

학생만족이란 학습자가 학습을 함으로써 성취, 인정, 보상 등을 얻을 수 있을 것 이라는 기대에 대한 개인의 감정이라 할 수 있는데, 이러한 개인의 감정은 개인의 감성 및 가치체계에 따라서 상이한 형태를 나타낸다 (이기환, 2003).

만족의 개념과 기타 생활 만족에 대한 여러 학자들의 공통된 견해를 종합하게 된다면, 만족이란 개인적이고 주관적인 감정 상태로 정의하고 지금까지 만족의 개념이 체계적으로 정의되지 않은 ‘학교생활만족’과 관련된 자신의 연구에서 학교생활 만족도란 학생들이 학교생활 전반에 대하여 견지하고 있는 긍정적인 느낌이나 감정 또는 태도의 정도라고 정의하였다 (김미경, 2001). 직업 교육 프로그램에 참여하는 수강생들은 개인의 요구나 필요를 충족하기 위하여 참여하기 때문에 교육 서비스 품질에 대한 강의내용, 강의 프로그램, 물리적 환경, 교육방법, 강사의 자질에 대한 기대가 높고 다양하다고 볼 수 있다 (오나라, 2014).

2.2.3 교육만족의 선행연구

조리고등학교 학생들의 조리교육만족에 관한 연구에서 교육에 대한 만족도는 성별에 따라 차이를 보였으며 교사의 자질과 역량에 상관관계를 보이는 것을 확인하였다 (신원성, 2012).

조리교육기관에 관련한 선행연구를 보면 조리특성화 고등학교 교육생들의 교육만족이 진로결정에 미치는 영향에 대한 연구에서 이론교육과 실습교육의 만족도, 교육환경의 만족도, 실습실 환경의 만족도, 등 4가지의 구성요인 으로 교육만족을 분류하였으며 (신원성·김희기, 2012), 교육 서비스 품질이 교육 만족에 미치는 영향에 대해 분석한 결과 그 중에서도 외식 및 조리전공 학생들을 대상으로 교육 서비스 품질과 교육만족은 통계적으로 유의한 상관 관계가 있다는 것을 증명했다 (이종호, 2012).

만족한 고객은 긍정적인 구전활동, 재 구매 및 점포나 애호도와 같은 반응을 보이는 반면, 불만족한 고객은 부정적인 구전활동과 다양한 유형의 불평행동을

을 하는 것으로 나타났으며, 높은 만족은 고객들의 의도 또는 행동들을 효과적으로 갖게 된다고 하였다 (이유재, 2000).

“서비스의 물리적 환경, 고객 가치, 행동 의도의 구조적 관계에 관한 연구”에서 “서비스의 물리적 환경과 더불어 고객 가치가 행동 의도에 유의한 영향을 미친다”고 하였다 (현경석, 2009).

대학생들의 학업 성취도와 영향요인의 인과관계를 분석한 연구에서는 대학만족도, 교육과정 만족도, 대학시설 만족도 등을 각각의 변수들로 설정하였으며, 각각의 변수의 세부항목을 대학만족도는 학교 및 학과 자부심, 교육과정 만족도는 학교 교육과정 체계성 및 다원성에 대한 학생들의 인식도, 대학시설 만족도는 강의실 환경, 학습 공간 등으로 분류하여 개념화 하였다 (신성철, 외 2명 2008).

교육만족과 관련된 선행연구들을 살펴보면 진로목표 및 진로선택의 연장선 상에서 연구되고 있다. 진로를 결정하는데 있어 전공을 선택하는 과정은 개인의 대학생활 뿐만 아니라 앞으로의 직업선택과 장래의 삶에도 중요한 영향을 미칠 수 있다 (박정은, 2015).

대학생의 전공교육만족은 자신이 속한 전공이 존재한다는 것을 전제로 하기 때문에 대학이라는 특수한 환경을 배경으로 두어야 하며, 대학은 직업과 관련된 다양하고 전문적인 교육을 제공하여 보다 나은 직업인을 배출한다는 특성을 가진다 (정유진, 2011).

전반적인 만족의 정도는 후에 그들의 대학에 도움이 되는 자발적인 행동과 행위에 결정적인 역할을 하고 있다는 것을 실증한 바 있다 (윤만희, 2003).

교육만족은 자신이 속한 전공학과 내에서 개인적인 특성과 전공을 둘러싼 환경과의 상호작용에 의해 형성된다 할 수 있으며, 이러한 과정을 통하여 얻어지는 유쾌한 감정적 상태, 태도, 가치, 신념 및 욕구 등과 밀접한 관계가 있다 (신원성, 2012).

고객만족에 대한 지금까지의 선행연구를 살펴보면 소비경험에서 만족이란 개념은 소비자의 심리적 과정(psychological process)의 최종상태로써 인지적 상태(cognitive states), 평가(evaluation), 정서적 반응(emotional response), 인지적 판단과 정서적 반응이 결합된 ‘만족에 대한 판단(satisfaction judgment)’ 등 네

가지 관점에서 그 속성이 정의되고 있다 (이성주, 2007).

2.3 재수강 의도의 이론적 고찰

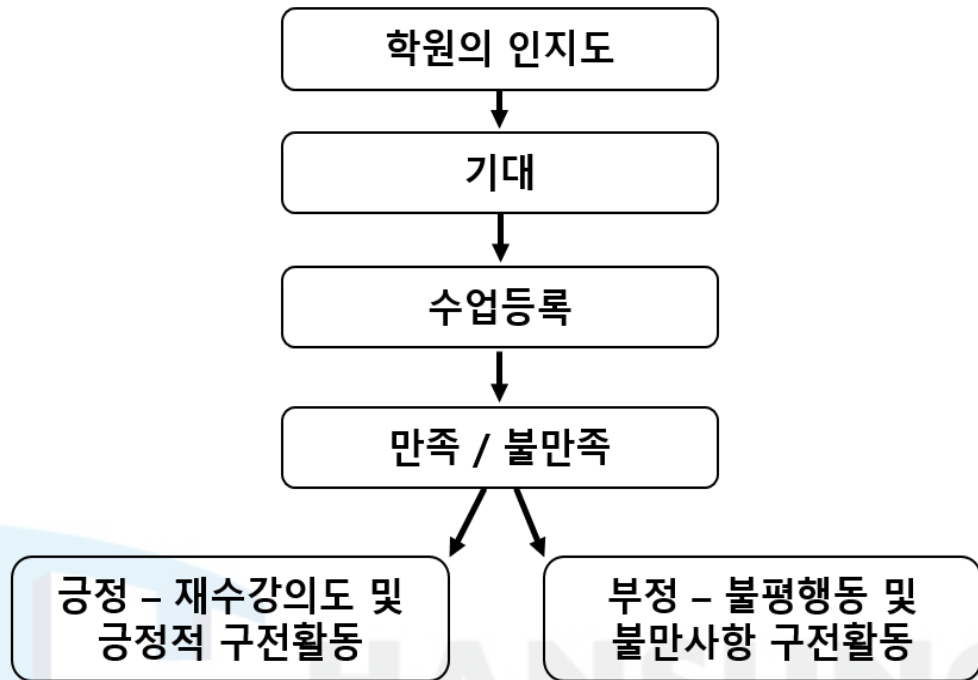
2.3.1 재수강 의도의 개념

의도(Intention)란 개인의 예기된 또는 계획된 미래행동을 의미하는 것으로 신념과 태도가 옮겨질 확률이라고 할 수 있다. 의사결정 모델에서 행동 의도는 구매를 직접 결정하는 인자로 제시되며, 이는 실제 행위의 대용으로 사용되기도 한다 (Fomell, C. 1992).

재수강 의도란 수강생 또는 수료생이 차후 같은 곳 또는 이와 관련된 서비스를 제공 하는 곳이나 제품을 반복적으로 이용 및 수강할 가능성이 있는 의도를 말할 수 있다. 재 구매란 상품에 대한 고객의 만족도가 높았을 때 나타나는 것으로 소비자들의 만족이나 불만족은 결정적으로 고객들의 재 구매 의도에 큰 영향을 미치게 되기 때문에 기업의 입장에서 서비스에 만족한 고객이 재 구매를 한다면 큰 투자 없이 지속적인 산출을 기대할 수 있으므로 이익을 확보한 것이라고 할 수 있다 (송종태, 2003).

상품 또는 수업을 수강한 고객의 만족과 불만족은 수강생의 재수강 행동에도 중요한 영향을 미치게 된다고 하였다 (이유재, 2009).

학원의 인지도 역시 재 수강의도에 중요한 영향을 미칠 수 있는 요인 중 하나이고 이러한 학원의 인지도는 강사의 자질 및 물리적 환경 등 여러 가지 복합적인 요소와 관계가 있다. 그중 학원의 인지도에 따른 재수강 의도를 알아보는 단계는 [그림 2-2] 와 같다.



[그림 2-2] 만족 / 불만족에 따른 재수강 방향성

관계몰입이 제품의 사용에 영향을 미친다는 것을 발견함으로써 몰입과 재 구매 의도 간에 관계를 연구하였는데 그의 연구에서 고객의 편익이 관계몰입에 영향을 주고, 관계몰입이 제품의 사용에 영향을 준다는 것을 발견 함으로써 고객의 편익이 어느 정도 재 구매 의도에 영향을 준다는 것을 나타내고 있다.

소매 업체들이 재 구매 의사를 표현함으로써 고정 거래처 화 할 수 있는 가능성이 높아 장기적인 수요적 기반을 만들 수 있기에 기업의 경영에 긍정적인 영향이 될 수 있다 (Bowen and Shoemaker, 1998).

2.3.2 재수강 의도의 선행연구

국내 체대입시 학원의 선택속성이 만족도 및 재등록 의도에 미치는 영향에 관한 연구에서 선택속성을 강사자질, 프로그램, 교육환경 및 외부환경 등으로

구분하였고, 재등록 의도에 영향을 끼치는 요인은 프로그램, 교육환경, 외부환경의 순으로 나타났다 (박문수, 2016).

조리교육학원의 교육서비스와 환경이 교육소비자의 행동의도에 미치는 영향 연구에서 조리 교육 학원의 재수강 이용을 높이기 위해서는 기타 서비스적인 부분보다도 교육 콘텐츠의 우수성, 알찬 커리큘럼과 강사의 서비스 질, 교육 시설, 교육 환경 모두 재수강에 유의미한 영향을 미치는 것으로 조사 되었으며 긍정적인 구전의도를 높이기 위해서는 세부적인 교육시설보다는 교육환경의 질을 높여야 한다고 하였다 (이정우, 2013).

조리교육기관 강사의 자질과 교육환경이 만족도와 재수강 의도에 미치는 영향을 규명하고자 하였다. 또한, 일반적인 특성에 따라 만족도와 재수강 의도에 차이가 존재하는지를 알아보고자 하였다. 분석결과 만족도가 재수강 의도에 미치는 영향은 재수강 의도에 유의미한 정의 영향을 미치는 것으로 나타나 수강생의 만족도는 곧 재수강 의도가 있다는 것으로 나타났다 (양성진, 2013).

차별화된 조리교육의 유형별 특성을 위한 체계적인 조리교육의 프로그램을 통하여 학습자를 만족 시킬 수 있는 연구와 조리 관련 수강생의 재수강에도 일정 참여와 영향을 미치는지 연구한 결과, 조리 교육프로그램 유형(한식, 중식, 손님초대, 생활요리)들은 교육프로그램, 교육프로그램 만족도에 대하여 재수강의 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 교육프로그램 만족도가 높아지면 교육프로그램 재수강은 상승되는 것이다 (이윤선, 2010).

조리 교육 기관의 교육환경이 수강생의 교육만족과 재수강의 의도에 미치는 영향을 연구 하였으며 교육환경의 하위변인으로 강사의 자질, 진로적 상담, 물리적 환경을 정하였고, 조리교육기관의 교육환경은 재수강의도에 유의미한 영향을 미칠 것 이란 가설은 채택되었다. 수강생의 교육만족은 곧 재수강의도가 있으므로 다양한 프로그램의 개발과 효율적인 수업방식을 통하여 수강생의 만족도를 높이고 동시에 강사들의 위상을 높여 조리교육기관의 경쟁력을 높여야 한다 하였다 (박인희, 2017).

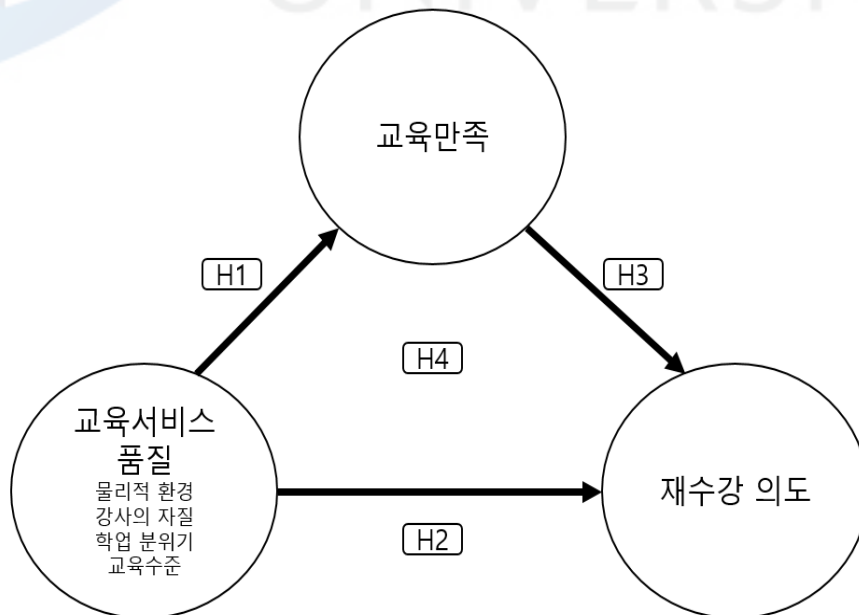
III . 연구의 설계와 분석방법

3.1 연구의 모형과 가설

3.1.1 연구의 모형

연구 모형은 현상의 특징이나 사물을 모아 구성하는 것으로서, 서로의 인과 관계나 상호적인 관계를 설명할 수 있는 매우 좋은 수단이 되며 모형은 전체 또는 부분적으로 실질적인 프로세스와 시스템을 나타내고 있는 것으로 특정 변수 또는 요인들 사이의 관계를 나타낸다 (강병서·김계수, 2009). 따라서, 본 연구의 연구모형은 제과제빵학원의 교육 서비스 품질 각각의 변수들이 교육만족과 재수강 의도에 어떠한 영향을 미치는가에 대하여 실증적 분석을 통하여 알아보고자 한다. 이를 알아보기 위하여 다음 [그림 3-1]과 같은 연구모형을 설정하였다.

[그림 3-1] 연구모형



3.1.2 연구의 가설

연구가설(hypothesis)이란, 문헌조사를 통해서 얻은 결과이며 앞으로 연구가 진행될 나머지 부분에 대한 결과를 예측하면서 가상적 진술을 하는 것이다 (홍성열, 2001). 앞쪽에 제시한 선행 연구들의 논의된 이론적 배경을 바탕으로 연구모형을 설계 하였다. 각 요인들이 연계되는 과정에서 다음과 같은 4개의 가설을 설정하였다. 학원의 교육서비스 품질이 재 구매 의도에 미치는 영향에 대한 선행연구에서 교육서비스 품질은 학생 개인의 정보를 통해 시행되는 맞춤형 교육 품질의 강화 및 우수강사의 향상과 학습시설 및 학습 환경개선 강화와 적절한 수강료의 책정 및 상담 요소들을 보강함으로써 더욱 효과적으로 학생들의 만족도를 높일 수 있다는 것을 보여주고 있다 (이성주, 2007).

이번 연구에서 조사한 선행연구들의 자료들과 이론적 배경의 자료를 바탕으로 설계 되어진 연구모형을 바탕으로 다음과 같은 4개의 가설을 설정 하였다.

H1. 제과제빵학원의 교육 서비스 품질은 교육만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-1. 교육 서비스 품질 중 물리적 환경은 교육만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2. 교육 서비스 품질 중 강사의 자질은 교육만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-3. 교육 서비스 품질 중 학업분위기는 교육만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-4. 교육 서비스 품질 중 교육 수준은 교육만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2. 제과제빵학원의 교육 서비스 품질은 재수강 의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-1. 교육 서비스 품질 중 물리적 환경은 재수강 의도에 유의한 정(+)의 영

향을 미칠 것이다.

H2-2. 교육 서비스 품질 중 강사의 자질은 재수강 의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-3. 교육 서비스 품질 중 학업분위기는 재수강 의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-4. 교육 서비스 품질 중 교육 수준은 재수강 의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3. 제과제빵학원의 교육만족은 재수강 의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H4. 교육 서비스 품질이 재수강 의도에 미치는 영향을 교육만족이 매개할 것이다.

H4-1. 교육 서비스 품질 중 교육프로그램이 재수강 의도에 미치는 영향을 교육만족이 매개할 것이다.

H4-2. 교육 서비스 품질 중 강사의 자질이 재수강 의도에 미치는 영향을 교육만족이 매개할 것이다.

H4-3. 교육 서비스 품질 중 학업 분위기가 재수강 의도에 미치는 영향을 교육만족이 매개할 것이다.

H4-4. 교육 서비스 품질 중 물리적 환경이 재수강 의도에 미치는 영향을 교육만족이 매개할 것이다.

3.2 연구 설계와 분석 방법

3.2.1 연구변수의 정의 및 측정도구

본 연구에서는 제과제빵학원의 교육 서비스 품질이 교육만족과 재수강 의도에 미치는 영향에 관하여 연구하고 수강생들이 느끼는 제과제빵학원의 현 교육 서비스 품질인 물리적 환경, 강사의 자질, 교육프로그램, 학업분위기를 확인하여

학원 교육의 질을 향상 시키고 학원의 만족도 또한 긍정적인 방향으로 나아갈 수 있도록 하고자 다음과 같은 변수를 정의 하였다.

3.2.1.1 교육 서비스 품질

교육 서비스 품질이란 제과제빵학원의 강사 및 행정직원들이 공급자이고 내.외부 수강생을 고객으로서 공급자가 고객에게 유.무형의 서비스를 제공하고 그에 관하여 소비자가 전반적으로 느끼는 태도라고 정의 할 수 있다. 교육 서비스 품질의 가장 일반적인 측정변수는 Parauraman, Zeithaml, Berry(1985, 1988)가 개발한 SERVQUAL의 다섯 가지 차원인 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성을 이용하여 세부적인 요인을 측정, 분류하였다. 세부적인 요인으로는 다음과 같다.

1) 물리적 환경

수업을 진행하기 위하여 필요한 유, 무형의 기물 (강의장, 오븐, 반죽기, 소 도구 등)과 학원의 수업 안내 자료 및 교육을 준비하기 위한 준비물 및 레시피 등을 의미한다.

2) 강사의 자질

각 강사마다 고유의 수업 방식과 진행 방식이 있지만 기본적인 강사의 자세 및 능력, 수업시간 준수, 교육간 수강생 관리, 매끄러운 강의진행 등 수강생에게 필요한 적재적소의 관심과 성의 등을 의미한다.

3) 학업분위기

수업이 진행되는 동안의 강사와 수강생 간의 태도와 환경 및 강사의 수업진

행 능력이 복합적으로 작용되는 것을 볼 수 있으며 강사의 행동 또는 언행으로 인하여 수업의 분위기를 조절할 수 있고 수업에 알맞은 분위기를 찾는 것은 강사의 능력과도 연관될 수 있다. 좋은 분위기를 만들기 위해서는 상대방과의 예의를 지키는 것이 중요하게 작용할 수 도 있다.

4) 교육프로그램

일반적으로 모든 수강생들이 똑같은 교육프로그램을 가지고 있지 않기 때문에 각기 다른 수강생의 교육프로그램을 수업을 진행하는 강사가 빠르게 파악하여 수강생이 배우고자하는 기술 및 이론을 알맞게 알려줌으로써 나타나는 수준을 의미한다.

3.2.1.2 교육만족

교육만족은 수요자 즉 수강생을 대상으로 한 조사로서 수업과 행정 전반적인 만족도의 척도를 의미한다. 이것은 수강생이 모든 수업이 끝난 후 느낀 전반적인 학원의 만족 평가로서 실제로 경험한 이야기를 객관적과 주관적으로 평가하는 것을 의미한다.

3.2.1.3 재수강 의도

재수강 의도는 교육만족과 마찬가지로 수료 후 다닌 한원에 대한 만족이 클수록 높게 일어나는 행동으로 차후 같은 강사 및 학원에 다른 수업을 듣기 위한 의도를 의미한다. 이는 교육만족이 긍정적일수록 높게 나타날 수 있다.

3.2.2 설문지의 구성

본 연구에서는 준비한 연구 모형의 분석을 위하여 설문지를 구성하였으며 제과제빵학원의 교육 서비스 품질, 교육만족, 재수강의도 3개의 항목에서 총 36

문항으로 구성하였고 인구통계학적 특성 7개 문항을 포함하여 총 43문항의 설문문을 구성하였다. 먼저 교육 서비스 품질의 설문내용은 [표 3-1]와 같다.

[표 3-1] 설문지의 구성내용1

구분	설문내용	만족도 1~5
교육 서비스 품질	1 교육수준이 다양하고 체계적으로 구성되어 있다.	① ② ③ ④ ⑤
	2 강의와 연계된 다양한 정보 및 지식을 제공한다.	① ② ③ ④ ⑤
	3 우리학원은 타 학원에 비해 교육수준이 높다.	① ② ③ ④ ⑤
	4 교육수준은 현업에 도움이 되는 지식 습득 기회를 제공한다.	① ② ③ ④ ⑤
	5 나는 눈높이 교육수준에 만족한다.	① ② ③ ④ ⑤
	6 교육수준에 맞는 이론 및 교재가 잘 마련되어 있다.	① ② ③ ④ ⑤
	7 강사는 학습자 스스로 성장할 수 있도록 도움을 주고 있다.	① ② ③ ④ ⑤
	8 강사는 학습자가 성취감을 얻는데 도움을 주고 있다.	① ② ③ ④ ⑤
	9 강사의 강의 능력이 우수하고 열정적이다.	① ② ③ ④ ⑤
	10 강사의 교육에 대한 가치관이 훌륭하다.	① ② ③ ④ ⑤
	11 강사는 수강생의 관심사를 이해하려고 노력한다.	① ② ③ ④ ⑤
	12 강사는 믿음 있는 강의를 제공한다.	① ② ③ ④ ⑤
	13 수업이 흥미롭고 재미있다.	① ② ③ ④ ⑤
	14 수강생의 인원 배정이 적절하여 학업 분위기가 쾌적하다.	① ② ③ ④ ⑤
	15 강사는 수강생 개개인의 성격 및 분위기를 파악하여 화목한 학업분위기를 유지한다.	① ② ③ ④ ⑤
	16 강의시간을 편리하게 이용할 수 있다.	① ② ③ ④ ⑤
	17 강사는 수업을 위하여 쾌적한 학업분위기를 만들기 위하여 노력한다.	① ② ③ ④ ⑤
	18 교육장의 분위기가 좋다.	① ② ③ ④ ⑤
	19 우리 학원의 시설물은 깨끗하고 사용이 편리하다.	① ② ③ ④ ⑤
	20 냉, 난방 시설 및 환기시설이 쾌적하다.	① ② ③ ④ ⑤
	21 학습 보조도구가 다양하여 수업진행이 원활하다.	① ② ③ ④ ⑤
	22 학원의 위치는 찾기 수월하다.	① ② ③ ④ ⑤
	23 학원의 인테리어가 편안하다.	① ② ③ ④ ⑤
	24 실습시설에 대해 전반적으로 만족한다.	① ② ③ ④ ⑤

교육만족의 설문지 내용은 [표 3-2]와 같다.

[표 3-2] 설문지의 구성내용2

구분	설문내용	만족도 1~5
교육만족	1 나는 친구나 동료 다른 사람들에게 이 학원의 다른 강의도 수강하도록 권장할 것이다	① ② ③ ④ ⑤
	2 나는 수강하고 있는 강사의 다른 과목도 수강하고 싶다.	① ② ③ ④ ⑤
	3 나는 향후 교육기관의 다른 강의도 수강하고 싶다.	① ② ③ ④ ⑤
	4 나는 주변 지인에게 현 강사의 수업을 추천할 것이다.	① ② ③ ④ ⑤
	5 나는 향후 교육기관 선택 시 이 교육기관을 선택할 것이다.	① ② ③ ④ ⑤
	6 나는 내 주변에서 학원선택을 고민하는 사람에게 현재 학원을 추천 할 의향이 있다.	① ② ③ ④ ⑤

재수강의도의 설문지 내용은 [표 3-3]과 같다.

[표 3-3] 설문지의 구성내용3

구분	설문내용	만족도 1~5
재수강의도	1 나는 현재 듣고 있는 수업에 대하여 만족한다.	① ② ③ ④ ⑤
	2 현재 학원의 교육서비스 품질에 전반적으로 만족한다.	① ② ③ ④ ⑤
	3 나는 학원의 수강시간대에 만족한다.	① ② ③ ④ ⑤
	4 나는 수업 시 사용하는 재료 및 기물에 대하여 만족한다.	① ② ③ ④ ⑤
	5 나는 강사 및 직원의 태도에 만족한다.	① ② ③ ④ ⑤
	6 나는 수업 진행 과정과 제품의 질에 대해 만족한다.	① ② ③ ④ ⑤

설문지의 구성은 제과제빵학원의 교육 서비스 품질중 하위 변수인 물리적 환경, 강사의 자질, 학업 분위기, 교육프로그램에 24문항을 매개변수인 교육만족에 6문항, 종속변수인 재수강 의도에 6문항을 조사 하였다.
다음 [표 3-4]와 같이 요약 할 수 있다.

[표 3-4] 설문지의 구성

구분	변수		문항수	출처	척도
가	교육 서비스 품질	물리적환경	24	양동인 (2005), 임송백 (2007) 박인희 (2017), 김민훈 (2017) 김진영(2018)	리커트 5점척도
		강사의 자질			
		학업분위기			
		교육프로그램			
나	교육만족		6	양동인(2005), 이혜선(2011), 오나라(2015), 김민훈(2017)	
다	재수강 의도		6	양동인(2005), 임송백(2007), 오나라(2011), 박인희(2017)	
라	인구통계학적특성		7	명목척도, 서열척도	

3.2.3 자료수집 방법

본 연구에서는 연구모형의 실증적 분석을 위하여 서울지역 제과제빵학원과 SPC 컬리너리 아카데미의 교육생을 대상으로 자기기입식 설문조사를 진행 하였다. 조사기간은 2019년 10월 15일부터 11월 1일까지 총 18일간 실시 하였고 총 설문지 350부를 100% 회수율로 정하고 불성실한 표본 29부(8%)를 제외한 총 321부(92%)를 실증 분석에 사용 하였다. 모집단의 표본 및 규정은 다음 [표 3-5]와 같이 정리 하였다.

[표 3-5] 모집단의 규정 및 표본

모집단	제과제빵학원 / SPC 컬리너리 아카데미
표본 단위	서울지역 제과제빵 학원 및 SPC 컬리너리 아카데미 수강생
조사기간	2019년 10월 15일 ~ 2019년 11월 01일 (18일)
자료수집방법	설문지를 이용한 자기기입법
표본 크기	350
회수된 표본	350 (100%)
불성실한 표본	29 (8%)
유효표본	321 (92%)

3.2.4 분석 방법 및 절차

설문조사를 통해 얻은 자료는 IBM SPSS 25.0 프로그램을 사용하여 통계분석을 하였으며, 사용된 분석방법은 다음과 같다.

첫째, 표본의 일반적 특성을 살펴보기 위해 빈도분석을 실시하였다.

둘째, 측정도구의 신뢰도를 검증하기 위해 신뢰도 분석을 통해 Cronbach's α 값을 산출하였다.

셋째, 주요변수의 실태를 살펴보기 위해 기술통계 분석을 실시하였다.

넷째, 주요변수 간의 상관관계를 살펴보기 위해 상관분석을 통해 Pearson 상관계수를 산출하였다.

다섯째, 교육서비스 품질이 교육만족과 재수강 의도에 미치는 영향 및 교육만족이 재수강 의도에 미치는 영향을 살펴보기 위해 회귀분석을 실시하였다.

여섯째, 교육서비스 품질이 재수강 의도에 미치는 영향에 대한 교육만족의 매개효과를 검증하기 위해 Baron과 Kenny (1986)의 단계별 회귀분석과 Sobel test를 실시하였다.

본 연구에서 통계적 유의성은 유의수준 5%에서 검정하였다.

[표 3-6] 표본 분석방법 및 절차

연구가설	내 용	분석방법
-	인구통계학적 특성	빈도분석
	연구 변수의 타당성과 신뢰성	요인분석 신뢰도 분석 상관관계분석
H1	교육서비스품질과 교육만족 간의 가설	다중 회귀분석 Sobel test
H2	교육서비스품질과 재수강 의도 간의 가설	
H3	교육만족과 재수강 의도간의 가설	단순회귀분석

IV . 분 석 결 과

4.1 표본의 일반적인 특성

본 연구조사의 설문에 참여한 제과제빵학원의 수강, 수료생을 조사대상자로 선정하였고 대상자들의 인구통계학적 특성을 알아보기 위하여 321명의 설문지에 대한 빈도분석을 분석 하였으며 남성122명(38%), 여성 199명(62%)로 여성 응답자가 남성 응답자에 월등히 많았다. 이러한 조사는 제과제빵학원의 교육생 중 업계에 입문하는 여성들이 증가함에 따라 나타나는 현상이라 볼 수 있다. 소규모 업장(1인 사업)이 증가함에 따른 여성들의 제과제빵 입문의 문턱도 낮아지고 있음을 알 수 있다. 연령대로는 10대 9명 (2.8%), 20대 93명 (29%), 30대 153명 (47.7%), 40대 58명 (18.1%), 50대 이상 8명 (2.5%)로 20~30대가 학원을 가장 많이 등록하는 것으로 나타났다. 혼인 여부로는 거의 비슷한 인원수인 미혼 146명(45.5%), 기혼자는 175명(54.5%)를 나타냈다.

최종 학력으로는 중, 고등학교 47명 (14.6%), 전문대학 126명(39.3%), 4년제 대학 119명(37.1%), 대학원 이상 및 기타가 29명 (9.1%)로 나타났으며 전문대학과 4년제 대학을 졸업한 응답자가 76.4%를 차지하였고 이중 제과제빵을 전공한 응답자가 대부분이었던 것으로 보아 대학을 다니면서 제과제빵에 관한 정보를 얻어 진로를 정하였다는 것을 알 수 있다.

제과제빵학원의 강의 참여 기간으로는 1개월 미만이 42명 (13.1%), 1~2개월 미만이 87명(27.1%), 2~3개월 미만이 120명(37.4%), 3개월 이상으로는 72명(22.4%)로 나타났다. 1월 미만의 수업은 주로 월데이 클래스 및 단기과정 (3일~7일)을 주로 수료하였고 1~3개월 사이는 자격증 반과 해외기술 속성반을 주로 수료하였다. 3개월 이상부터는 기본기술과 함께 해외 프랑스, 일본, 미국과 같은 기술을 복합적으로 습득하여 차후 해외 연수까지 포함된 수업을 수료하였다.

수강생들의 직업으로는 학생이 24명(7.2%), 회사원 55명(17.1%), 전문직 52명(16.2%), 서비스직 71명(22.1%), 자영업자 73명(22.7%), 주부 및 기타로는 47명(14.6%)로 나타났다.

인구통계학적 특성의 표는 [표 4-1]과 같다.

[표 4-1] 인구통계학적 특성에 따른 빈도 분석 결과

		빈도	백분율
성별	남성	122	38.0
	여성	199	62.0
연령대	10대	9	2.8
	20대	93	29.0
	30대	153	47.7
	40대	58	18.1
	50대 이상	8	2.5
최종학력(재학포함)	중학교	1	0.3
	고등학교	46	14.3
	전문대학	126	39.3
	4년제 대학	119	37.1
	대학원 이상	22	6.9
혼인여부	미혼	146	45.5
	기혼	175	54.5
강의 참여기간	1개월 미만	42	13.1
	1~2개월 미만	87	27.1
	2~3개월 미만	120	37.4
	3개월 이상	72	22.4
직업	학생	23	7.2
	회사원	55	17.1
	전문직	52	16.2

	서비스직	71	22.1
	자영업	73	22.7
	주부	27	8.4
	기타	20	6.2
월 소득	200만원 미만	70	21.8
	200~300만원 미만	86	26.8
	300~400만원 미만	112	34.9
	400~500만원 미만	45	14.0
	500만원 이상	8	2.5
전체		321	100.0

4.2 연구 변수의 타당성 및 신뢰성 분석

본 연구의 타당성 및 신뢰도를 확보하기 위하여 요인 분석과 신뢰도 분석을 실시하였다. Cronbach's α 값은 하나의 측정도구를 구성하는 문항들의 응답이 얼마나 일관성이 있는지 나타내는 값으로, 일반적으로 0.6 이상인 경우 신뢰도가 양호한 것으로 판단한다. 분석결과 측정도구의 Cronbach's α 값은 .885~.937로 나타나 신뢰도가 모두 양호한 것으로 판단하였다.

타당성은 각 부분의 개념 및 속성의 대표적인 속성을 측정하기 위해 개발된 측정 도구가 해당하는 속성을 어느 정도의 수준으로 반영하고 있는가를 측정하고 분석하는 것 이라고도 한다 (강병서 김계수, 2009).

각 항목들의 상관관계를 나타내는 요인 적재량의 수용기준인 0.4 이상을 유의미한 것으로 보고 있지만 본 연구에서는 0.5 이상의 경우를 수용하는 기준으로 하여 분석을 하였다.

동일한 개념을 반복적으로 측정하였을 때 나타나는 측정값들의 분산을 의미한 것으로 측정한 다 변량 변수 사이의 일관됨을 의미한다. 신뢰도에서 다문항 측정도구를 사용하는 경우에는 Cronbach's α 값을 통하여 문항이 의도한 변수

와 정확하게 측정되고 있는가를 확인하는데, 명확성과 정밀성을 나타내고 예측 가능성과 안정성을 추구한다. 일반적으로 사회과학 분야에서는 Cronbach's α 값이 0.6이상이면 신뢰성이 있는 측정도구로 보고 있다 (이은원, 2019).

4.2.1 제과제빵학원의 교육 서비스 품질과 교육만족, 재수강의도의 측정항목의 신뢰도 분석

제과제빵학원의 교육 서비스 품질을 측정하기 위하여 준비한 31개 항목에 대한 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석 결과는 [표 4-2]와 같이 나타났다. 교육 서비스 품질의 각 변인들의 Cronbach's α 값이 .876~.926으로 나타났으며 신뢰도가 양호한 것으로 나타났다.

[표 4-2] 각 변수간의 신뢰도 분석표

변수		항목 수	Cronbach's α
교육 서비스 품질	교육프로그램	6	.876
	강사의 자질	6	.890
	학업 분위기	3	.886
	물리적 환경	4	.883
교육만족		6	.915
재수강 의도		6	.926

다음으로 본 연구에서 각 요인의 요인분석을 실행 전 타당성을 확인하기 위하여 KMO값과 Bartlett의 구형성 검정을 실시하였다. 그 결과표는 다음 [표 4-3]과 같다. KMO 값은 .976으로 상당히 높게 나와 양호하였고, 구형성 검정의 근사 카이 제곱 값은 5472.252이고, 유의확률은 .000으로 유의한 것으로 나타났다.

[표 4-3] KMO와 Bartlett의 검정

표본 적절성의 Kaiser - Meyer - Olkin 측도		0.976
Bartlett의 구형성 검정	근사 카이제곱	5472.252
	자유도	171
	유의확률	.000

제과제빵 학원의 교육 서비스 품질의 요인을 측정하기 위하여 19문항의 주 성분 분석과 베리맥스 (varimax) 방식을 이용하여 탐색적 요인분석을 실시 하였다. 요인분석을 실시한 결과는 다음[표 4-4]와 같다.

[표 4-4] 교육서비스 품질의 요인 분석

요인	문항	요인 적재 치	고유값	분산%	누적 분산%	Cronbach's α
교육 프로그램	강의와 연계된 다양한 정보 및 지식을 제공한다.	.730	4.256	22.397	22.397	.876
	우리학원은 타 학원에 비해 교육프로그램이 높다.	.707				
	교육프로그램은 현업에 도움이 되는 지식 습득 기회를 제공한다.	.654				
	교육프로그램에 맞는 이론 및 교재가 잘 마련되어 있다.	.650				
	교육프로그램이 다양하고 체계적으로 구성되어 있다.	.650				
	나는 눈높이 교육프로그램에 만족한다.	.576				

강 사 의 자 질	강사는 학습자가 성취감을 얻는데 도움을 주고 있다.	.702	4.115	21.656	44.053	.890
	강사는 수강생의 관심사를 이해하려고 노력한다	.668				
	강사는 학습자 스스로 성장할 수 있도록 도움을 주고 있다.	.659				
	강사는 믿음 있는 강의를 제공한다.	.651				
	강사의 교육에 대한 가치관이 훌륭하다.	.646				
	강사의 강의 능력이 우수하고 열정적이다.	.611				
학 업 분 위 기	강의시간을 편리하게 이용할 수 있다.	.734	3.466	18.242	62.295	.886
	수강생의 인원 배정이 적절하여 학업 분위기가 쾌적하다.	.666				
	강사는 수업을 위하여 쾌적한 학업분위기를 만들기 위하여 노력한다.	.570				
물 리 적 환 경	학습 보조도구가 다양하여 수업진행이 원활하다.	.798	2.684	14.125	76.420	.883
	냉, 난방 시설 및 환기시설이 쾌적하다.	.750				
	학원의 인테리어가 편안하다.	.681				
	실습시설에 대해 전반적으로 만족한다.	.600				

요인분석을 실행한 4가지 요인인 교육프로그램, 강사의 자질, 학업분위기, 물

리적 환경 중 교육프로그램의 고유값은 4.256이고 분산 %는 22.397, 누적 분산 %는 22.397, Cronbach's α 값은 .876으로 신뢰도가 있는 것으로 나타났으며 6개 문항을 사용하였다.

강사의 자질은 고유값은 4.115이고 분산 %는 21.656, 누적 분산 %는 44.053, Cronbach's α 값은 .890으로 신뢰도가 있는 것으로 나타났으며, 6문항을 전부 사용하였다.

학업분위기의 고유값은 3.466이고 분산 %는 18.242, 누적 분산 %는 62.295, Cronbach's α 값은 .886으로 신뢰도가 있는 것으로 나타났으며, 이중 3가지 문항 “수업이 흥미롭고 재미있다”, “강사는 수강생 개개인의 성격 및 분위기를 파악하여 화목한 학업분위기를 유지한다”, “교육장의 분위기가 좋다”는 물리적 환경 요인과 겹쳐 삭제한 후 3가지 문항을 사용하였다.

물리적 환경의 고유값은 2.684이고 분산 %는 14.125, 누적 분산 %는 76.420, Cronbach's α 값은 .883으로 신뢰도가 있는 것으로 나타났다. 다만, 이중 2가지 문항 “우리 학원의 시설물은 깨끗하고 사용이 편리하다”, “학원의 위치는 찾기 수월하다”는 적절한 요인으로 나타나지 않아 삭제한 후 4가지 문항을 사용하였다.

다음은 매개변수인 교육만족의 요인분석을 위하여 주성분 분석과 베리맥TM (varimax) 방식을 이용하여 탐색적 요인분석을 실시하였고, 6가지 문항을 이용하여 분석을 진행하였다. 결과는 다음 [표 4-5]와 같다.

[표 4-5] 교육만족의 신뢰도 분석

요인	문항	요인적재치	고유값	분산%	누적 분산%	Cronbach's α
교육만족	나는 친구나 동료 다른 사람들에게 이 학원의 다른 강의도 수강하도록 권장할 것이다.	.730	4.560	76.001	76.001	.915
	나는 수강하고 있는 강사의 다른 과목도 수강하고 싶다.	.707				
	나는 향후 교육기관의 다른 강의도 수강하고 싶다.	.654				
	나는 주변 지인에게 현 강사의 수업을 추천할 것이다.	.650				
	나는 향후 교육기관 선택 시 이 교육기관을 선택할 것이다.	.650				
	나는 내 주변에서 학원선택을 고민하는 사람에게 현재 학원을 추천 할 의향이 있다.	.576				

교육만족의 고유값은 4.560이고 분산 %는 76.001, 누적 분산 %는 76.001 , Cronbach's α 값은 .915로 신뢰도가 있는 것으로 나타났다. 계획한대로 6가지 문항을 사용하였다.

다음으로는 종속변수인 재수강 의도의 요인분석을 위하여 주성분 분석과 베리맥TM (varimax) 방식을 이용하여 탐색적 요인분석을 실시하였고, 6가지 문항을 이용하여 분석을 진행하였다. 결과는 다음 [표 4-6]와 같다.

[표 4-6] 재수강의도의 신뢰도 분석

요인	문항	요인적재치	고유값	분산%	누적분산%	Cronbach's α
재수강의도	나는 현재 듣고 있는 수업에 대하여 만족한다.	.730	4.498	74.974	74.974	.926
	현재 학원의 교육서비스 품질에 전반적으로 만족한다.	.707				
	나는 학원의 수강시간대에 만족한다.	.654				
	나는 수업 시 사용하는 재료 및 기물에 대하여 만족한다.	.650				
	나는 강사 및 직원의 태도에 만족한다.	.650				
	나는 수업 진행 과정과 제품의 질에 대해 만족한다.	.576				

재수강 의도의 고유값은 4.498이고 분산 %는 74.974, 누적 분산 %는 74.974, Cronbach's α 값은 .926로 신뢰도가 있는 것으로 나타났다. 처음 계획한 6가지 문항을 모두 사용하였다.

4.3 주요 변수의 기술통계량

본 연구에서 측정된 제과제빵 학원 수강생들의 교육서비스 품질 인식, 교육 만족, 재수강 의도의 실태를 살펴보기 위해 각 변수들의 기술통계 분석을 실시하였다.

교육 서비스 품질을 먼저 살펴보면, 교육프로그램이 평균 4.21, 강사의 자질

평균 4.30, 학업 분위기 평균 4.22, 물리적 환경 평균 4.20 등으로 나타나 수강생들은 교육서비스 품질에 대해 전반적으로 긍정적인 인식을 보이는 것으로 나타났다. 교육만족의 경우 평균 4.26으로 역시 긍정적으로 나타났으며, 재수강 의도의 경우도 평균 4.26으로 수강생들은 수업을 재수강 할 의도가 높은 편으로 나타났다.

[표 4-7] 주요변수의 기술통계량

변수		N	최소값	최대값	평균	표준 편차
교육서비스 품질	교육프로그램	321	1	5	4.21	0.78
	강사의 자질	321	1	5	4.30	0.71
	학업 분위기	321	1	5	4.22	0.82
	물리적 환경	321	1	5	4.20	0.82
교육만족		321	1	5	4.26	0.78
재수강 의도		321	1	5	4.26	0.77

4.4 상관관계 분석

본 연구에서 측정된 제과제빵학원 수강생들의 구성 개념별 (교육 서비스 품질, 교육만족, 재수강 의도) 인과 관계를 파악하기 위하여 상관관계 분석을 실행 하였다.

Pearson의 상관 계수는 -1~1사이의 숫자로 표시하고, 계수의 부호는 관계의 방향을 나타내는 것으로 절대 값은 강도를 나타내며 절대 값이 클수록 강한 관계를 의미한다. 상관계수 0.2이하면 상관관계가 없으며 무시해도 되는 수준의 상관관계이고, 0.4정도면 약한 상관관계, 0.6이상은 강한 상관관계라고 할 수 있는데 0에 가까울수록 상관관계는 낮아지고 1에 가까울수록 높아지는 것을 의미한다(김선영, 2016).

관계의 방향은 상관계수의 부호(+, -)에 의 해 표현되는데, +는 변수간 증감의 방향이 같음을 의미하는 정적상관이며 대 부분의 경우 + 부호는 생략한다.

변수 간 증감의 방향이 서로 반대가 되는 경우를 부적상관이라 하며 - 부호를 붙여 표시한다 (김효창, 2013).

[표 4-8] 상관관계 분석결과표

변수		교육서비스 품질				교육 만족	재수강 의도
		교육 프로그램	강사의 자질	학업 분위기	물리적 환경		
교육 서비스 품질	교육 프로그램	1					
	강사의 자질	.874**	1				
	학업 분위기	.844**	.865**	1			
	물리적 환경	.747**	.778**	.846**	1		
교육만족		.811**	.819**	.878**	.846**	1	
재수강 의도		.823**	.836**	.882**	.838**	.912**	1

**p<.01

제과제빵학원의 독립변수인 교육 서비스 품질의 하위변수인 4 항목과 매개 변수인 교육만족 간의 상관관계분석에서는 $p < .01$ 수준에서 유의미한 정(+)의 상관관계를 가지고 있는 것으로 나타났다. 교육 서비스 품질 하위 변수와 교육 만족의 상관관계에서는 교육프로그램 ($r = .811$, $p < .01$), 강사의 자질 ($r = .819$, $p < .01$), 학업 분위기 ($r = .878$, $p < .01$), 물리적 환경 ($r = .846$, $p < .01$)의 양호한 수준의 상관관계를 보였고, 교육 서비스 품질의 하위 변수와 재수강의도의

상관관계에서는 교육프로그램 ($r = .823, p < .01$), 강사의 자질 ($r = .836, p < .01$), 학업 분위기 ($r = .882, p < .01$), 물리적 환경 ($r = .838, p < .01$)의 높은 상관관계를 보였다. 이러한 결과로 보아 제과제빵학원의 교육 서비스 품질의 독립 변수들은 교육만족과 재수강의도에 유의미한 정(+)의 영향을 미친다는 것을 알 수 있다.

다만, 교육 만족이 재수강의도 간의 상관관계 분석에서는 서로간의 상관관계가 ($r = .912, p < .01$) 높아 다중공선성이 우려 된다고 보여 진다. 여기서 다중 공선성이란 회귀 분석에서 사용된 모형의 일부 예측 변수가 다른 예측 변수와 상관의 정도가 높아, 데이터를 분석 시 부정적인 영향을 미치는 현상을 말한다. 입력변수들의 상관관계가 존재하며 회귀 계수의 분산을 크게 하기 때문에, 회귀 분석 시 추정 회귀 계수를 신뢰할 수 없게 되는 문제가 발생하는 것을 말한다. 다중 회귀 모형에서 회귀 계수란 독립 변수의 변화에 따른 종속 변수의 변화량을 나타내기 때문에, 설명 변수들 사이에 유의한 상관관계가 존재하는 경우 한 설명변수를 다른 설명변수와의 함수 관계로 표시할 수 있다. 이러한 경우 회귀 계수의 분산이 증가하며, 회귀 계수 추정치가 불안하고 해석하기 어려워진다 (NAVER 지식백과).

4.5 연구 가설의 검증

4.5.1 가설 1의 검증

본 연구에서 확인한 가설 1은 다음과 같다.

가설 1. 제과제빵 학원의 교육 서비스 품질은 교육만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H 1-1 :교육 서비스 품질 중 물리적 환경은 교육만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H 1-2 :교육 서비스 품질 중 강사의 자질은 교육만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H 1-3 :교육 서비스 품질 중 학업 분위기는 교육만족에 유의한 정(+)의 영

향을 미칠 것이다.

H 1-4 :교육 서비스 품질 중 교육프로그램은 교육만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설1의 증명을 하기 위하여 다중회귀분석을 실행하였고 그 결과는 다음[표 4-9] 와 같다.

[표 4-9] 교육 서비스 품질과 교육만족 간의 다중회귀분석 결과

	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	VIF
	B	SE	β			
(상수)	.218	.116		1.881	.061	
교육 프로그램	.413	.044	.430	** 9.444	.000	3.601
강사의 자질	.150	.054	.148	* 2.786	.006	4.933
학업 분위기	.140	.061	.126	* 2.287	.023	5.316
물리적 환경	.254	.046	.266	** 5.523	.000	4.035

**p<0.01, *p<0.05

$R = .905$, $R^2 = .818$, 수정된 $R^2 = .816$

$F = 355.515$, $p = .000$

두 변수의 분석 결과 제과제빵학원의 교육 서비스 품질과 교육만족 간의 미치는 영향에 대한 회귀모형의 검정통계량 F값이 355.515으로 $p<.001$ 에서 유의하여 투입된 변수들이 교육만족을 의미있게 설명하는 것으로 나타났으며, 다중회귀식은 $R^2=.818$ 로 나타나 81.8%의 설명력이 있는 것으로 나타났다. 분산팽창 계수인 VIF값은 10이하인 교육프로그램(3.601), 강사의 자질 (4.933), 학업 분위기 (5.316), 물리적 환경 (4.035)으로 나타나 다중공선성은 없는 것으로

나타났다. VIF값은 일반적으로 10 이상인 경우 다중공선성 문제가 있다고 보는데, 이 모형에서 투입된 변수들의 분산팽창지수(VIF)값은 최대 5.316으로 나타났으므로 다중공선성 문제를 크게 우려하지 않아도 될 것으로 판단하였다.

분석한 결과에서 제과제빵학원의 교육 서비스 품질인 교육프로그램, 학업분위기, 물리적 환경을 수강생들의 교육만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 이는 수강생들이 느끼는 교육 서비스 품질의 만족은 교육의 수준이 이해하기 편하고 쉬워야 하며 강사의 능력 또한 높아야 한다. 강사가 수업을 진행함에 있어서 분위기도 수강생의 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났으며 물리적 환경인 수업에 사용하는 강의장 기물, 기계, 온도, 쾌적함 등 여러 가지의 편의성이 만족도에 복합적인 영향을 주는 것을 유추해 볼 수 있다. 이는 수강생들이 수업의 교육프로그램, 분위기, 환경을 긍정적으로 인식할수록 교육에 대한 만족도가 높아지는 것을 의미한다. 또한 표준화 계수 β 값을 비교하였을 때 학업 분위기의 영향이 가장 큰 것으로 나타났다. 또한, 강사의 자질이 교육만족에 영향을 주는 것으로 나타났다. 이러한 변수들에 대한 분석결과를 가설 1에 대한 연구가설 H1의 검증 결과는 다음 [표 4-10]와 같다.

[표 4-10] 연구가설 H1의 검증결과

가설	채택여부
1. 교육서비스 품질은 교육만족에 영향을 미칠 것이다.	모두채택
1.1. 교육프로그램은 교육만족에 영향을 미칠 것이다.	채택
1.2. 강사의 자질은 교육만족에 영향을 미칠 것이다.	채택
1.3. 학업 분위기는 교육만족에 영향을 미칠 것이다.	채택
1.4. 물리적 환경은 교육만족에 영향을 미칠 것이다.	채택

4.5.2 가설2의 검증

본 연구에서 확인한 가설 2는 다음과 같다.

가설 2. 제과제빵 학원의 교육 서비스 품질은 재수강의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H 2-1 :교육 서비스 품질 중 물리적 환경은 재수강의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H 2-2 :교육 서비스 품질 중 강사의 자질은 재수강의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H 2-3 :교육 서비스 품질 중 학업 분위기는 재수강의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H 2-4 :교육 서비스 품질 중 교육프로그램은 재수강의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2의 증명을 하기 위하여 다중회귀분석을 실행하였고 그 결과는 다음[표 4-11]과 같다.

[표 4-11] 교육 서비스 품질과 재수강 의도 간의 다중회귀분석 결과

	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	VIF
	B	SE	β			
(상수)	.244	.108		2.258	.025	
교육 프로그램	.345	.041	.367	** 8.458	.000	3.601
강사의 자질	.136	.050	.138	* 2.719	.007	4.933
학업 분위기	.179	.057	.165	** 3.138	.002	5.316
물리적 환경	.290	.043	.311	** 6.777	.000	4.035

**p<0.01, *p<0.05

$R = .914$, $R^2 = .835$, 수정된 $R^2 = .833$

$F = 398.676$, $p = .000$

분석 결과 독립변수인 교육 서비스 품질과 종속변수인 재수강 의도에 미치는 영향에 관한 회귀모형의 검정통계량 F값이 398.676으로 $p < .001$ 에서 유의하여 투입된 변수들이 교육만족을 의미있게 설명하는 것으로 나타났으며, 회귀식은 $R^2 = .835$ 로 나타나 83.5%의 설명력이 있는 것으로 나타났고, 분산팽창계수인 VIF 값은 10이하인 교육프로그램 (3.601), 강사의 자질 (4.933), 학업 분위기 (5.316), 물리적 환경 (4.035)으로 나타나 다중공선성은 없는 것으로 나타났다.

위의 분석결과에서 볼 수 있는 것은 각각의 독립변수인 교육프로그램, 강사의 자질, 학업 분위기, 물리적 환경과 종속변수인 재수강 의도에 유의미한 정(+)의 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. 수강생들이 재수강을 결정하게 되는 중요한 요인으로 각각의 독립변수들의 복합적으로 작용하고 제과제빵학원의 물리적 환경(강의장 소도구, 작업대, 에어컨, 오븐 등)과 강사의 수업능력, 수업을 듣는 동안 느끼는 수업의 분위기, 커리큘럼 등이 수강생들의 재수강 의도를 높일 수 있는 중요한 요인으로 나타났다. 이는 수강생들이 수업의 교육프로그램, 강사의 자질, 분위기, 환경을 긍정적으로 인식할수록 재수강 의도가 높아지는 것을 의미한다. 또한 표준화 계수 β 값을 비교하였을 때 교육프로그램의 영향이 가장 큰 것으로 나타났다.

이러한 분석결과를 이용하여 가설 2에 대한 연구가설 H2의 검증 결과는 [표 4-12]과 같다.

[표 4-12] 연구 가설 H2의 검증결과

가설	채택여부
2. 교육서비스 품질은 재수강 의도에 영향을 미칠 것이다.	모두채택
2.1. 교육프로그램은 재수강 의도에 영향을 미칠 것이다.	채택
2.2. 강사의 자질은 재수강 의도에 영향을 미칠 것이다.	채택
2.3. 학업 분위기는 재수강 의도에 영향을 미칠 것이다.	채택
2.4. 물리적 환경은 재수강 의도에 영향을 미칠 것이다.	채택

4.5.3 가설3의 검증

본 연구에서 확인한 가설3은 다음과 같다.

가설 3. 교육만족은 재수강 의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설3을 증명하기 위하여 단순회귀분석을 시행하였고 그 결과는 [표 4-13] 와 같다.

[표 4-13] 교육만족과 재수강 의도 간의 단순회귀분석 결과

	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
	B	SE	β		
(상수)	.466	.097		** 4.796	.000
교육만족	.892	.022	.912	** 39.704	.000

**p<0.01, *p<0.05

R = .912, R² = .832, 수정된 R² = .831

F = 1576.447, p = .000

분석 결과 매개변수인 교육만족과 종속변수인 재수강 의도의 영향에 대한 회귀모형의 검정통계량 F값이 1576.447로 p<.001에서 유의하여 교육만족이 재수강 의도를 의미 있게 설명하는 것으로 나타났으며, 회귀식은 $R^2 = .832$ 로 나타나 83.2%의 설명력이 있는 것으로 나타났다.

이러한 결과에서 볼 수 있듯이 매개변수인 교육만족이 수강생들의 재수강 의도에 매우 밀접한 영향을 주는 것으로 나타났고, 수강생들의 교육만족이 높을수록 같은 학원 또는 같은 강사에게 재수강을 할 확률이 높아지는 것을 확인 할 수 있다. 이러한 분석결과를 이용하여 가설3에 대한 연구가설 H3의 검증결과는 [표 4-14]와 같다.

[표 4-14] 연구가설 H3의 검증결과

가설	채택여부
3. 교육만족은 재수강 의도에 영향을 미칠 것이다.	채택

4.5.4 가설4의 검증

본 연구에서 확인한 가설4는 다음과 같다.

가설4. 교육서비스 품질이 재수강 의도에 미치는 영향을 교육만족이 매개할 것이다.

H 4-1 :교육프로그램이 재수강 의도에 미치는 영향을 교육만족이 매개할 것이다.

H 4-2 :강사의 자질이 재수강 의도에 미치는 영향을 교육만족이 매개할 것이다.

H 4-3 :학업 분위기가 재수강 의도에 미치는 영향을 교육만족이 매개할 것이다.

H 4-4 :물리적 환경이 재수강 의도에 미치는 영향을 교육만족이 매개할 것이다.

교육서비스 품질이 재수강 의도에 미치는 영향에 대한 교육만족의 매개효과를 검증하기 위해 Baron과 Kenny(1986)가 제안한 3단계의 회귀분석을 실시 하였다.

Baron과 Kenny(1986)의 3단계 회귀분석에서 매개효과가 있는 것으로 판단 하기 위해서는 1단계 모형에서 독립변수가 매개변수에 유의한 영향을 미치고, 2 단계 모형에서 독립변수가 종속변수에 유의한 영향을 미치며, 3단계 모형에서는 매개변수가 종속변수에 유의한 영향을 미침과 동시에 독립변수가 종속변수에

미치는 영향이 2단계 대비 감소하여야 한다.

가설4-1의 검증을 위하여 제과제빵학원의 교육 서비스 품질의 독립요인 중 교육프로그램과 재수강 의도와의 관계에서 매개변수인 교육만족의 매개효과에 관한 회귀분석을 실시하였다. 검증결과는 다음[표 4-15]과 같다.

[표 4-15] 교육프로그램과 재수강의도 간의 관계에서 교육만족의 매개효과

단계	독립 변인	종속 변인	β	SE	t	유의 확률	R ²	F
1 단계	교육 프로그램	교육 만족	.811	.033	** 24.793	.000	.658	614.681
2 단계	교육 프로그램	재수강 의도	.823	.031	** 25.872	.000	.677	669.355
3 단계	교육 프로그램	재수강 의도	.243	.036	** 6.578	.000	.852	914.294
	교육 만족		.715	.036	** 19.361	.000		

**p<0.01, *p<0.05

R = .923, 수정된 R² = .851, VIF = 2.927

제과제빵학원의 교육 서비스 품질의 요인 중 교육프로그램과 재수강 의도의 관계에서 교육만족의 매개효과를 분석한 결과 1단계에서 교육프로그램이 매개변수인 교육만족에 미치는 관계에는 β 값 = .811, $p < 0.01$ 으로 유의미한 영향을 미치고 있었다. 2단계에서 독립변인인 교육프로그램이 종속변인인 재수강 의도에 미치는 관계에는 β 값 = .823, $p < 0.01$ 으로 유의미한 영향을 미치고 있었다. 3단계에서 독립변인인 교육프로그램과 매개변인인 교육만족이 종속변인인 재수강의도에 미치는 관계에서는 β 값 = .243, $p < 0.01$ 과 β 값 = .715, $p < 0.01$ 로 2단계 보다 낮기 때문에 독립변인인 교육프로그램이 종속변수인 재수강의도에 부분 매개 역할을 하는 것으로 나타났다. 또한 매개효과를 검증하기

위한 Sobel-test의 결과 Z값은 15.447로 유의한 것으로 검증되었다.

가설4-2의 검증을 위하여 제과제빵학원의 교육 서비스 품질의 독립요인 중 강사의 자질과 재수강 의도와 의 관계에서 매개변수인 교육만족의 매개효과에 관한 회귀분석을 실시하였다. 검증결과는 다음[표 4-16]과 같다.

[표 4-16] 강사의 자질과 재수강의도의 관계에서 교육만족의 매개효과

단계	독립 변인	종속 변인	β	SE	t	유의 확률	R ²	F
1 단계	강사의 자질	교육 만족	.819	.035	** 25.503	.000	.671	650.378
2 단계	강사의 자질	재수강 의도	.836	.033	* 27.181	.009	.698	738.831
3 단계	강사의 자질	재수강 의도	.270	.040	** 7.259	.000	.856	942.300
	교육만족		.691	.036	** 18.607	.000		

**p<0.01, *p<0.05

R = .925, 수정된 R² = .855, VIF = 3.039

제과제빵학원의 교육 서비스 품질의 요인 중 강사의 자질과 재수강 의도의 관계에서 교육만족의 매개효과를 분석한 결과 1단계에서 강사의 자질이 매개변수인 교육만족에 미치는 관계에는 β 값 = .819, $p < 0.01$ 으로 유의미한 영향을 미치고 있었다. 2단계에서 독립변인인 강사의 자질이 종속변인인 재수강의도에 미치는 관계에는 β 값 = .836, $p < 0.01$ 으로 유의미한 영향을 미치고 있었다. 3단계에서 독립변인인 강사의 자질과 매개변수인 교육만족이 종속변인인 재수강의도에 미치는 관계에서는 β 값 = .270, $p < 0.01$ 과 β 값 = .691, $p < 0.01$ 로 2단계 보다 낮기 때문에 독립변인인 강사의 자질이 종속변수인 재수강의도에 부분 매개 역할을 하는 것으로 나타났다. 또한 매개효과를 검증하기 위한 Sobel-test의 결과 Z값은 14.840으로 유의한 것으로 검증되었다.

가설4-3의 검증을 위하여 제과제빵학원의 교육 서비스 품질의 독립요인 중 학업분위기와 재수강 의도와의 관계에서 매개변수인 교육만족의 매개효과에 관한 회귀분석을 실시하였다. 검증결과는 다음[표 4-17]과 같다.

[표 4-17] 학업분위기와 재수강의도의 관계에서 교육만족의 매개효과

단계	독립 변인	종속 변인	β	SE	t	유의 확률	R ²	F
1 단계	학업 분위기	교육 만족	.838	.029	** 27.445	.000	.702	753.251
2 단계	학업 분위기	재수강 의도	.817	.033	* 27.181	.009	.668	738.831
3 단계	학업 분위기	재수강 의도	.229	.049	** 6.169	.000	.850	898.801
	교육만족		.727	.036	** 19.624	.000		

**p<0.01, *p<0.05

R = .927, 수정된 R² = .859, VIF = 3.361

제과제빵학원의 교육 서비스 품질의 요인 중 학업분위기와 재수강 의도의 관계에서 교육만족의 매개효과를 분석한 결과 1단계에서 학업분위기와 매개변수인 교육만족에 미치는 관계에는 β 값 = .838, $p < 0.01$ 으로 유의미한 영향을 미치고 있었다. 2단계에서 독립변인인 학업분위기가 종속변인인 재수강의도에 미치는 관계에는 β 값 = .817, $p < 0.01$ 으로 유의미한 영향을 미치고 있었다. 3단계에서 독립변인인 학업분위기와 매개변수인 교육만족이 종속변인인 재수강 의도에 미치는 관계에서는 β 값 = .229, $p < 0.01$ 과 β 값 = .727, $p < 0.01$ 로 2 단계 보다 낮기 때문에 독립변인인 학업분위기가 종속변수인 재수강의도에 부분 매개 역할을 하는 것으로 나타났다. 또한 매개효과를 검증하기 위한 Sobel-test의 결과 Z값은 16.552 으로 유의한 것으로 검증되었다.

가설4-4의 검증을 위하여 제과제빵학원의 교육 서비스 품질의 독립요인 중

물리적환경과 재수강 의도와의 관계에서 매개변수인 교육만족의 매개효과에 관한 회귀분석을 실시하였다. 검증결과는 다음[표 4-18]과 같다.

[표 4-18] 물리적 환경과 재수강의도의 관계에서 교육만족의 매개효과

단계	독립 변인	종속 변인	β	SE	t	유의 확률	R ²	F
1 단계	물리적 환경	교육 만족	.863	.027	** 30.535	.000	.744	932.377* *
2 단계	물리적 환경	재수강 의도	.860	.027	** 30.165	.000	.740	909.904* *
3 단계	물리적 환경	재수강 의도	.287	.040	** 6.745	.000	.850	920.903* *
	교육만족		.664	.042	** 15.577	.000		

**p<0.01, *p<0.05

R = .923, 수정된 R² = .852, VIF = 3.923

제과제빵학원의 교육 서비스 품질의 요인 중 물리적환경과 재수강 의도의 관계에서 교육만족의 매개효과를 분석한 결과 1단계에서 물리적환경이 매개변수인 교육만족에 미치는 관계에는 β 값 = .863, $p < 0.01$ 으로 유의미한 영향을 미치고 있었다. 2단계에서 독립변인인 물리적환경과 종속변인인 재수강의도에 미치는 관계에는 β 값 = .860, $p < 0.01$ 으로 유의미한 영향을 미치고 있었다. 3단계에서 독립변인인 물리적환경과 매개변인인 교육만족이 종속변인인 재수강 의도에 미치는 관계에서는 β 값 = .287, $p < 0.01$ 과 β 값 = .664, $p < 0.01$ 로 2 단계 보다 낮기 때문에 독립변인인 물리적환경이 종속변수인 재수강의도에 부분 매개 역할을 하는 것으로 나타났다. 또한 매개효과를 검증하기 위한 Sobel-test의 결과 Z값은 14.171로 유의한 것으로 검증되었다.

투입된 변수들의 분산팽창지수(VIF)값은 최대 $VIF = 3.923$ 으로 나타났으므로 다중공선성 문제를 크게 우려하지 않아도 될 것으로 판단하였다.

이를 정리하면 교육프로그램, 강사의 자질, 학업 분위기, 물리적 환경이 1, 2단계 모형에서 모두 유의하였고, 3단계 모형에서는 2단계 모형 대비 재수강 의도에 대한 영향이 감소하였으며, 3단계에서 연구모형 상 매개변수인 교육만족의 영향이 유의하였기 때문에 교육프로그램, 강사의 자질, 학업 분위기, 물리적 환경이 재수강 의도에 미치는 영향에 대해 교육만족의 매개효과가 있는 것으로 판단된다.

다음으로는 매개효과의 유의성을 검증하기 위해 Sobel test를 실시하였다. 다음 [표 4-19]는 교육만족의 Sobel test의 결과표이다.

[표 4-19] 교육만족의 Sobel test 결과

독립변수	매개변수	종속변수	Z	p
교육프로그램	교육만족	재수강 의도	15.447	.000
강사의 자질			14.840	.000
학업 분위기			16.552	.000
물리적 환경			14.171	.000

분석결과 Sobel test에서도 앞선 회귀분석 결과와 동일하게 교육프로그램, 강사의 자질, 학업 분위기, 물리적 환경이 교육만족을 통해 재수강 의도에 미치는 간접효과가 유의한 것으로 나타났다.

즉, 교육만족은 교육서비스 품질 중 교육프로그램, 강사의 자질, 학업 분위기, 물리적 환경이 재수강 의도에 미치는 영향을 매개한다는 결과를 확인 할 수 있다.

다음 [표 4-20]은 가설4에 대한 검증 결과이다.

[표 4-20] 연구가설 H4의 검증결과

4. 교육서비스 품질이 재수강 의도에 미치는 영향을 교육 만족이 매개할 것이다.	모두채택
4.1. 교육프로그램이 재수강 의도에 미치는 영향을 교육 만족이 매개할 것이다.	채택
4.2. 강사의 자질이 재수강 의도에 미치는 영향을 교육 만족이 매개할 것이다.	채택
4.3. 학업 분위기가 재수강 의도에 미치는 영향을 교육 만족이 매개할 것이다.	채택
4.4. 물리적 환경이 재수강 의도에 미치는 영향을 교육 만족이 매개할 것이다.	채택



V . 결 론

5.1 연구 결과 요약

본 연구는 제과제빵학원의 교육서비스 품질이 교육만족과 재수강 의도에 미치는 영향에 대하여 실증적인 연구를 통하여 제과제빵학원의 수강생들에게 보다 나은 교육환경과 만족도를 주기 위함이고, 이러한 연구에서 확인된 문제점을 개선하고 제과제빵학원을 보다 효율적이고 안정적인 운영을 하기 위한 방안을 제시하는 것에 의미를 둔다.

이러한 연구목적을 달성하기 위하여 먼저 제과제빵학원의 교육 서비스 품질의 하위변수인 물리적 환경, 강사의 자질, 학업 분위기, 교육프로그램과 교육만족에 관한 영향관계를 분석하였다. 이러한 분석을 통하여 얻은 결과를 아래와 같이 요약하였다.

첫째, 인구통계학적조사에서 대상자는 제과제빵학원 및 SPC컬리너리 아카데미의 수강생을 대상으로 하였으며 일반적인 직업, 가족 구성원 등과 학원의 수강기간을 설문문항으로 준비하였다.

둘째, 교육 서비스 품질의 하위변수인 물리적 환경, 강사의 자질, 학업 분위기, 교육프로그램의 타당성 및 신뢰도 분석을 한 결과 교육만족과 재수강 의도와 신뢰도가 유의미하게 나타났으며, 그중 재수강 의도와의 신뢰도가 가장 높게 나타났다.

셋째, 각각의 연구의 가설을 검증하기 위하여 SPSS Ver.25.0 프로그램을 사용하였고, 제과제빵학원의 교육 서비스 품질이 교육만족에 영향을 미치는가에 대한 가설 H1을 분석하였고 그 결과는 물리적 환경, 학업 분위기, 교육 수준 모두 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석 되었다. 따라서 가설 H1의 모든 요인들은 채택이 되었다.

넷째, 제과제빵학원의 교육 서비스 품질이 재수강 의도에 유의미한 영향을 미치는 가에 대한 가설H2를 분석하였고 그 결과는 물리적 환경, 강사의 자질,

학업 분위기, 교육프로그램 모두 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석이 되었다. 따라서 가설 H2는 채택이 되었다. 그중에서 H2-1인 교육프로그램이 가장 높게 나타난 것으로 보아 수강생들이 느끼는 교육프로그램이 좋으면 결과적으로 재수강의도에 정의 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

다섯째, 매개변수인 교육만족이 재수강 의도간의 유의미한 영향을 미치는가에 대한 가설H3을 분석한 결과는 교육만족은 재수강 의도에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석 되었다. 따라서 가설H3은 채택이 되었다. 이러한 결과를 토대로 봤을 때 수강생들이 수업 중 또는 수업 후 느끼는 교육의 만족도에 따라 같은 학원 또는 강사에게 재수강을 하고 싶은 욕구가 늘어나는 것을 알 수 있다.

여섯째, 교육 서비스 품질의 하위 요인인 물리적 환경, 강사의 자질, 학업 분위기, 교육프로그램이 종속변수인 재수강의도에 영향을 미치는 것을 매개변수인 교육만족이 매개 하는가에 대한 가설H4에 대한 분석 결과는 교육프로그램과 강사의 자질, 학업 분위기, 물리적 환경이 재수강 의도에 미치는 영향을 교육만족이 매개하는 것으로 분석 되었다. 이러한 결과가 나온 것을 토대로 보자면 교육 서비스 품질의 하위 요인들이 교육만족에 영향을 줌으로써 수강생의 재수강에도 영향을 준다는 것을 알 수 있었다.

5.2 연구결과의 시사점

본 연구는 제과제빵학원의 교육 서비스 품질이 교육만족과 재수강 의도에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 문제의 제기부터 시작하였다. 이러한 연구의 목적을 달성하기 위하여 제과제빵학원의 수강생 및 수료생을 대상으로 제과제빵학원의 교육 서비스 품질의 실태에 대하여 조사하고 교육만족을 확인하여 향후 수강생의 재수강 의도를 알아보고자 하였고, 더 나아가 제과제빵학원의 현실태를 파악하고 현재 수강생 즉 고객이 원하는 방향성을 찾아 그에 알맞은 교육 프로그램 계획을 수립하여 제과제빵학원을 미래 지향적으로 이끄는 데 의의가 있다. 그리하여 본 연구의 분석결과를 토대로 다음과 같은 시사점을 나타내 고자 한다.

첫째, 제과제빵학원의 교육 서비스 품질과 교육만족 간의 미치는 영향에 대한 회귀모형의 검정통계량 F값이 355.515으로 $p < .001$ 에서 유의하여 투입된 변수들이 교육만족을 의미있게 설명하는 것으로 나타났으며, 다중회귀식은 $R^2 = .818$ 로 나타나 81.8%의 설명력이 있는 것으로 나타났다. 분산 팽창 계수인 VIF값은 10이하인 교육프로그램(3.601), 강사의 자질 (4.933), 학업 분위기 (5.316), 물리적 환경 (4.035)으로 나타나 다중공선성은 없는 것으로 나타났다. VIF값은 일반적으로 10 이상인 경우 다중공선성 문제가 있다고 보는데, 이 모형에서 투입된 변수들의 분산팽창지수(VIF)값은 최대 5.316으로 나타났으므로 다중공선성 문제를 크게 우려하지 않아도 될 것으로 판단하였다. 분석한 결과에서 교육 서비스 품질은 교육만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것을 알 수 있었다. 이는 교육의 만족도를 높이기 위해서는 학업의 분위기가 매우 중요하게 여겨지는 것을 알 수 있었고, 이러한 분위기를 만들기 위해서는 강사의 자질 또한 큰 역할을 할 수 있다고 본다. 또한, 물리적 환경인 강의장, 수업 기물, 오븐, 발효실 기계 와 내부온도 등은 기본적인 학원 이미지에 긍정적인 영향을 줄 수 있고 나아가 교육에 대한 만족도를 높일 수 있는 요인 중 하나라고 분석된다.

둘째, 교육 서비스 품질과 종속변수인 재수강 의도에 미치는 영향에 관한 회귀모형의 검정통계량 F값이 398.676으로 $p < .001$ 에서 유의하여 투입된 변수들이 교육만족을 의미있게 설명하는 것으로 나타났으며, 회귀식은 $R^2 = .835$ 로 나타나 83.5%의 설명력이 있는 것으로 나타났고, 분산팽창계수인 VIF 값은 10이하인 교육프로그램 (3.601), 강사의 자질 (4.933), 학업 분위기 (5.316), 물리적 환경 (4.035)으로 나타나 다중공선성은 없는 것으로 나타났다. 이러한 분석결과에서 볼 수 있는 것으로 교육 서비스 품질은 재수강 의도에 유의미한 정(+)의 영향을 미친다는 것으로 나타났다. 수강생이 재수강에 대한 욕구를 가질 수 있도록 하기 위해서는 수업을 진행하는 강사가 수업의 분위기를 수강생이 원하는 방향으로 이끌어 가는 것이 중요 요인이라 할 수 있고, 수강생에 알맞은 교육프로그램을 맞춰줌으로 수강생의 흥미와 수업 참여도를 높일 수 있는 방법이라 할 수 있다.

셋째, 매개변수인 교육만족과 종속변수인 재수강 의도의 영향에 대한 회귀

모형의 검정통계량 F값이 1576.447으로 $p < .001$ 에서 유의하여 교육만족이 재수강 의도를 의미있게 설명하는 것으로 나타났으며, 회귀식은 $R^2 = .832$ 로 나타나 83.2%의 설명력이 있는 것으로 나타났고, 회귀식의 유의성을 봤을 때 F값이 $F = 1576.447$, $P = .000$ 으로 나타나 매우 높은 유의성을 나타냈다. 결과를 보면 수강생의 교육만족은 향 후 재수강 의도에 유의미한 정(+)의 영향을 주는 것을 알 수 있다. 교육만족은 수업의 첫 이미지와 마지막 수료 후 느끼는 전반적인 분위기 및 교육성과를 객관적, 주관적으로 나타낸다고 할 수 있다. 만약 교육 중 느꼈던 만족도가 높을 경우 재수강 의도에 대한 긍정적인 생각을 할 수 있는 가능성이 높지만 반대로, 만족도가 낮을 경우 긍정적인 만족도의 폭보다 넓은 부정적인 영향을 가질 수 있다. 직접적인 불만제거나 부정적인 구전의도, 향 후 재수강의도에 대한 불확실성이 있을 수 있다.

넷째, 제과제빵학원의 교육 서비스 품질의 요인 중 교육프로그램과 재수강 의도의 관계에서 교육만족의 매개효과를 분석한 결과 1단계에서 교육프로그램이 매개변수인 교육만족에 미치는 관계에는 β 값 = .811, $p < 0.01$ 으로 유의미한 영향을 미치고 있었다. 2단계에서 독립변인인 교육프로그램이 종속변인인 재수강의도에 미치는 관계에는 β 값 = .823, $p < 0.01$ 으로 유의미한 영향을 미치고 있었다. 3단계에서 독립변인인 교육프로그램과 매개변인인 교육만족이 종속변인인 재수강의도에 미치는 관계에서는 β 값 = .243, $p < 0.01$ 과 β 값 = .715, $p < 0.01$ 로 2단계 보다 낮기 때문에 독립변인인 교육프로그램이 종속변수인 재수강의도에 부분 매개 역할을 하는 것으로 나타났다. 또한 매개효과를 검증하기 위한 sobel-test의 결과 Z값은 15.447로 유의한 것으로 검증되었다. 다음 요인인 강사의 자질과 재수강 의도의 관계에서 교육만족의 매개효과를 분석한 결과 1단계에서 강사의 자질이 매개변수인 교육만족에 미치는 관계에는 β 값 = .819, $p < 0.01$ 으로 유의미한 영향을 미치고 있었다. 2단계에서 독립변인인 강사의 자질이 종속변인인 재수강의도에 미치는 관계에는 β 값 = .836, $p < 0.01$ 으로 유의미한 영향을 미치고 있었다. 3단계에서 독립변인인 강사의 자질과 매개변인인 교육만족이 종속변인인 재수강의도에 미치는 관계에서는 β 값 = .270, $p < 0.01$ 과 β 값 = .691, $p < 0.01$ 로 2단계 보다 낮기 때문에 독립변인인 강사의 자질이 종속변수인 재수강의도에 부분 매개 역할을 하는 것으로

나타났다. 또한 매개효과를 검증하기 위한 sobel-test의 결과 Z값은 14.840으로 유의한 것으로 검증되었다. 다음으로 학업분위기와 재수강 의도의 관계에서 교육만족의 매개효과를 분석한 결과 1단계에서 학업분위기와 매개변수인 교육만족에 미치는 관계에는 β 값 = .838, $p < 0.01$ 으로 유의미한 영향을 미치고 있었다. 2단계에서 독립변인인 학업분위기가 종속변인인 재수강의도에 미치는 관계에는 β 값 = .817, $p < 0.01$ 으로 유의미한 영향을 미치고 있었다. 3단계에서 독립변인인 학업분위기와 매개변인인 교육만족이 종속변인인 재수강의도에 미치는 관계에서는 β 값 = .229, $p < 0.01$ 과 β 값 = .727, $p < 0.01$ 로 2단계 보다 낮기 때문에 독립변인인 학업분위기가 종속변수인 재수강의도에 부분 매개 역할을 하는 것으로 나타났다. 또한 매개효과를 검증하기 위한 sobel-test의 결과 Z값은 16.552으로 유의한 것으로 검증되었다. 마지막요인인 물리적환경과 재수강 의도의 관계에서 교육만족의 매개효과를 분석한 결과 1단계에서 물리적환경이 매개변수인 교육만족에 미치는 관계에는 β 값 = .863, $p < 0.01$ 으로 유의미한 영향을 미치고 있었다. 2단계에서 독립변인인 물리적환경과 종속변인인 재수강의도에 미치는 관계에는 β 값 = .860, $p < 0.01$ 으로 유의미한 영향을 미치고 있었다. 3단계에서 독립변인인 물리적환경과 매개변인인 교육만족이 종속변인인 재수강의도에 미치는 관계에서는 β 값 = .287, $p < 0.01$ 과 β 값 = .664, $p < 0.01$ 로 2단계 보다 낮기 때문에 독립변인인 물리적환경이 종속변수인 재수강의도에 부분 매개 역할을 하는 것으로 나타났다. 또한 매개효과를 검증하기 위한 sobel-test의 결과 Z값은 14.171로 유의한 것으로 검증되었다. 투입된 변수들의 분산팽창지수(VIF)값은 최대 VIF = 3.923으로 나타났으므로 다중공선성 문제를 크게 우려하지 않아도 될 것으로 판단하였다.

이를 정리하면 교육프로그램, 강사의 자질, 학업 분위기, 물리적 환경이 1, 2단계 모형에서 모두 유의하였고, 3단계 모형에서는 2단계 모형 대비 재수강 의도에 대한 영향이 감소하였으며, 3단계에서 연구모형 상 매개변수인 교육만족의 영향이 유의하였기 때문에 교육프로그램, 강사의 자질, 학업 분위기, 물리적 환경이 재수강 의도에 미치는 영향에 대해 교육만족의 매개효과가 있는 것으로 판단된다.

이러한 결과로 인하여 가설4는 모두 채택이 되었고 그로인하여 교육 서비스

품질의 하위 요인인 교육프로그램, 강사의 자질, 학업분위기, 물리적환경이 재수 강의도에 미치는 영향에서 부분 매개를 한다는 유의미한 결과를 얻을 수 있었다.

5.3 연구 한계점 및 향후 방향성

이러한 시사점을 나타내고 위의 연구 결과 및 결론을 바탕으로 다음과 같은 향후 연구의 방향성과 한계점을 쓰고자 한다.

첫째, 본 연구에서 다른 교육 서비스 품질 이외의 다른 여러 가지 변수들이 교육만족과 재수강 의도에 미치는 영향에 대하여 직접적인 연구를 하지 못한 한계점을 가지고 있다.

둘째, 설문지의 대상자를 서울지역 제과제빵학원과 SPC컬리너리 아카데미의 수강, 수료생들을 대상으로만 하여 다른 지역의 제과제빵학원의 실질적인 설문을 실행하지 못한 것에 대한 한계점이 있다고 볼 수 있다. 이러한 한계점을 향후 연구에서는 지역의 폭을 넓혀서 보다 포괄적인 표본을 선정하여 설문을 진행 함으로써 연구 결과에 대한 신뢰도를 높일 수 있는 방법이라 할 수 있을 것이다.

셋째, 시대적 흐름에 따른 제과제빵 기술 선호도를 포함한 연구가 필요하며 이에 따른 교육환경과 커리큘럼에 변화를 확인할 필요성과 하위변인들의 다양성을 인지하여 보다 체계적인 연구가 이루어져야 할 필요가 있다.

마지막으로 본 연구를 바탕으로 향후 제과제빵학원을 보다 안정적이고 효율적인 운영 및 준비를 할 수 있을 것이고, 운영자의 입장에서 고객의 만족도 및 선호도를 파악할 수 있는 중요한 자료로 쓰임을 나타낼 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

강병서, 김계수.(2009). “맥락으로 이해하는 사회과학조사 방법론”. 서울: 한나래출판사.

구영덕.(2000). "대형할인점의 물리적 환경에 대한 지각이 고객만족과 의도에 미치는 영향". 박사 학위청구논문. 영남대학교 대학원.

구은희.(2004). "입시학원 수학강사의 자질에 관한 연구". 석사학위논문. 계명대학교 교육대학원.

권경리.(2014). "교육서비스 품질이 교육성과 및 교육만족도에 미치는 영향 : Hospitality 교육기관을 대상으로". 석사학위논문. 한국교통대학교 경영행정대학원.

김미경.(2001). "고등학교 학생들의 학교생활 만족도와 그결정요인". 석사학위논문. 아주대학교 교육대학원.

김미진.(2016). "교육서비스 품질이 전공만족과 진로탐색행동에 미치는 영향 :항공서비스학과 재학생을 대상으로". 석사학위논문. 계명대학교 대학원.

김민훈.(2017). "조리교육기관의 교육서비스 품질이 교육만족도와 진로에 미치는 영향 : 요리학원을 중심으로". 석사학위논문. 남부대학교 교육대학원.

김선영.(2016). "미용학원의 교육 서비스 품질에 따른 만족도 및 소비행동에 미치는 영향". 석사학위논문. 호남대학교 교육대학원.

김승화.(2010). "외식, 조리 여성 사회교육기관의 교육환경이 교육만족도에 미치는 영향 : 참여동기의 조절효과를 중심으로". 석사학위논문. 세종대학교 관광대학원.

- 김옥란.(2005). "외식, 조리관련 학원생들의 교육환경 만족도에 관한 연구 : 경기도 지역을 중심으로". 석사학위논문. 경기대학교 관광전문대학원.
- 김진영.(2017). "바리스타 학원의 교육서비스 품질이 교육만족도와 진로결정에 미치는 영향". 석사학위논문. 경기대학교 대학원.
- 김현욱.(2003). "베이커리산업의 현황과 전망". 국내학술지. P3, 1-6.
- 김형준.(2011). "제과제빵 학원의 교육환경과 수강생의 전공인식이 학습만족도에 미치는 영향". 한국식생활문화학회지.
- 김효창.(2013). "혼자서 완성하는 통계분석". 서울 : 학지사.
- 김희기.(2003). "한식당 가격정책이 매출에 미치는 향에 한 연구". 한국조리학회지 p9, 148 -175.
- 김희탁, 김장하.(1998). "서비스 품질 측정에 관한 비평적 고찰". 품질경영학회지, 제26권 제4호, 1998, p21-50.
- 나진혁, 서현석, 나윤규(2007). "교육 서비스 품질요인 및 고객참여행동이 고객 만족도에 미치는 영향". 교육평가연구. 제20권 제4호. (2007). pp189-212.
- 노일홍.(2016). "제과제빵학원의 교육서비스 품질이 학습만족과 행동의도에 미치는 영향". 석사학위논문. 위덕대학교 대학원.
- 박경태, 백종운.(2008). "조리 관련 학원의 교육환경이 학습만족 및 재수강에 미치는 영향 : 부산지역을 중심으로". 국내학술지. 가야대학교 . 경기대학교 대학원.
- 박문수.(2016). " 국내 체대입시 학원의 선택속성이 만족도 및 재등록 의도에 미치는 영향". 석사학위논문. 고려대학교 의용과학대학원.
- 박성은.(2012). "체육수업 분위기가 학생들의 성취목표 지향성과 신체적 유능감 정보에 미치는 영향". 석사학위논문. 단국대학교 교육대학원.
- 박인희.(2017). "조리교육기관의 교육환경이 수강생의 만족도와 재수강의도에 미치는 영향 : 부산 . 경남지역 요리학원을 중심으로". 석사학위논문. 남부

대학교 교육대학원.

박정은.(2015). "미용계열학과 전공만족도와 직업선택도에 관한 연구". 한국뷰티경영학회 학술지 p67-78.

송중태.(2003). "서비스 품질이 고객만족과 재구매 의도 및 구전 커뮤니케이션에 미치는 영향 : 원경교육연수를 중심으로". 박사학위논문. 원광대학교 대학원.

신원성.(2012). "조리고등학교 학생들의 조리교육만족이 진로결정에 미치는 영향 : 서양조리 교육을 중심으로". 석사학위논문. 남부대학교 교육대학원.

양동인.(2005). "학원교육의 품질이 수강생의 만족 및 재수강에 미치는 영향". 석사학위논문. 단국대학교 산업경영대학원.

양성진.(2013). "조리교육기관의 강사의 자질과 교육환경이 만족도와 재수강의도에 미치는 영향". 석사학위논문. 경기대학교 대학원.

엄경아.(2007). "대학교육서비스 품질이 학생만족과 행동의도에 미치는 영향에 관한 연구 : 대학형태와 인구통계 비교연구를 중심으로". 석사학위논문. 인하대학교 경영대학원.

오나라.(2014). "직업 전문학교의 교육서비스 품질이 교육만족에 미치는 영향 : 진로정확도를 조절변수로". 석사학위논문. 세종대학교 관광대학원.

유양호.(2006). "호텔레스토랑의 서비스스케이프가 종사원 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향". 박사학위논문. 경기대학교 대학원.

윤만희.(2003). "서비스공정성 개념의 대안적 측정이 신뢰와 고객의 자발적 행위추정에 미치는 영향" 『한국산업경영학회』

이가희.(2013). "조리교육기관의 교육 서비스 품질이 교육성과에 미치는 영향에 관한 연구". 석사학위논문. 경희대학교 대학원.

이경오.(2000). "대학 교육 서비스 마케팅 모형 구축에 관한 연구". 박사학위논문. 경남대학교 대학원.

이기환.(2003). "평생교육학습자의 참여동기와 만족도 : 관공서의 평생교육을 중

- 심으로". 박사학위논문. 대구대학교 대학원.
- 이명숙.(2009). "교육환경과 강의법이 외식 조리 관련 학원생들의 학습만족도에 미치는 영향" 석사학위논문. 위덕대학교 대학원.
- 이상수, 강정찬, 이유나, 오영범.(2018). 자기수업 컨설팅.
- 이성주.(2007). "사설학원의 교육서비스 품질 요인이 재구매 의도에 미치는 영향". 석사학위논문. 숭실대학교 중소기업대학원.
- 이옥경.(2013). "평생교육 담당강사의 자질에 관한 성인학습자의 인식 연구". 석사학위논문. 가톨릭대학교 교육대학원.
- 이유재.(2000). "서비스마케팅". 학현사. P 23-29.
- 이윤선.(2010). "조리전문기관의 교육프로그램 유형이 재수강에 미치는 영향". 석사학위논문. 경기대학교 관광대학원.
- 이은원.(2019). "일반계고 직업위탁교육기관의 교육서비스 품질이 교육만족 및 취업행동의도에 미치는 영향 : 제과제빵NCS직업능력표준을 기반으로". 석사학위논문. 한성대학교 경영대학원.
- 이은주.(2009). "대학원 교육서비스 품질과 학생만족, 행동의도와의 관계 : 서울 소재 관광관련학과 대학원 학생 대상". 석사학위논문. 세종대학교 관광대학원.
- 이자빈.(2015). "문화예술교육프로그램 서비스 품질이 교육만족, 조직몰입 및 창의적 직무수행에 미치는 영향". 석사학위논문. 중앙대학교 예술대학원.
- 이정우.(2013). "조리직업훈련기관의 교육서비스와 교육환경이 훈련생의 만족도와 추천의도에 미치는 영향 : 부산, 경남지역을 중심으로". 석사학위논문. 동의대학교 대학원.
- 이종호.(2012). "대학생들의 교육서비스 품질이 교육만족에 미치는 본인참여조절 효과 : 외식, 조리전공을 중심으로". 한국조리학회지. P 246-258.
- 임송백.(2007). "중국어학원 교육서비스 품질이 수강생만족도에 미치는 영향에 관한 연구 : 중국어 학원과 방문 교육의 비교". 석사학위논문. 경기대학

- 교. 서비스경영전문대학원.
- 전병길.(2005). "레스토랑의 물리적 환경지각이 고객 태도형성에 미치는 영향"
한국식생활문화학회.
- 전선영.(2013). "성인학습자의 학습특성과 교육기관특성이 평생교육 참여성과에
미치는영향". 박사학위논문. 동아대학교 대학원.
- 정미화.(2015). "부산 경남지역 바리스타 전공 대학생들의 교육환경서비스가 전
공만족도에 미치는 영향에 관한연구 : 수업참여의 매개효과". 석사학위
논문. 경성대학교 경영대학원.
- 정봉주.(2009). "교육훈련프로그램 특성이 교육훈련을 통하여 교육훈련의 효과
성에 미치는 영향에 대한 연구 : 중소기업 종사자를 중심으로". 석사학
위논문. 부경대학교 대학원.
- 정유진.(2011). "식품영양학전공 학생들의 전공만족도와 직업선택요인과의 관계".
석사학위논문. 원광대학교 교육대학원.
- 주정선.(2011). "진로성숙도 향상을 위한 초등학교 진로지도프로그램 재구성 및
효과 검증". 석사학위논문. 경인 교육대학교 교육대학원.
- 최규환.(2005). "관광분야 대학교육서비스 평가에 관한 구조적 관계". 관광학연
구 제 32권 제2호 P13~37.
- 최근태.(1998). "정신지체 특수학교 수준별 교육과정 운영에 관한 연구". 석사학
위논문. 단국대학교 교육대학원.
- 한봉수.(2010). "제과제빵 학원생들의 교육기관 선택요인과 만족도에 관한 연구
". 석사학위논문. 수원대학교 호텔관광대학원.
- 현경석.(2009). "서비스의 물리적 환경, 고객가치, 행동 의도의 구조적 관계에
관한 연구 : 제주지역 특1급 호텔을 중심으로". 박사학위논문. 경희대학
교 대학원.
- 홍금순.(2005). "교육서비스 품질의 각 차원이 고객만족과 고객충성도에 미치는
영향에 관한 연구 : 대학 교육서비스 품질을 중심으로". 박사학위논문.

명지대학교 대학원.

홍성열.(2001). "사회과학도를 위한 연구방법론". 서울: 시그마프레스.

황인호.(2005). "교육서비스 품질 및 학생 만족도의 인과성 측정에 관한 연구".

박사학위논문. 경상대학교 대학원.



2. 국외문헌

- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The Moderator–Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173–1182.
- Bowen and Shoemaker.(1998). *The importance of service quality to business performance has been established both in hospitality*
- Cronin, J. J. and S. A. Taylor(1992), "Measuring service quality : a reexamination and extension", *Journal of Marketing*, Vol.56(July), pp.55–68.
- Fornell, C.(1992), "A National Customer Satisfaction Barometer : The Swedish Experience", *Journal of Marketing*, Vol.56, January, pp.6–21.
- Gronroos, Christian(1984), "A Service Quality Model and its Marketing Implication", *European Journal of Marketing*, Vol.18(4), pp.36–44.
- Lewis, R. C. and B. H. Booms(1983), *The Marketing of Service Quality, in Emerging Perspectives on Service Marketing*, eds, L. Berry, G. Shostack, and G. Upsh, AMA, Chicago, pp.99–107.
- Murdick, R.. G., Barry Render and Roberta S. Russell(1990), *Service Operations Management*, Allyn and Bacon.
- Randall, L. and M. Senior(1992), *Managing and Improving Service Quality and Delivery*, Technical Communications Publishing, p.6.

부 록

설문지

안녕하십니까?

먼저 귀중한 시간 할애하여 설문에 참여해 주셔서 감사드립니다.

본 설문은 "제과제빵학원의 교육서비스 품질이 교육만족과 재수강 의도에 미치는 영향"이라는 주제의 연구를 하기 위한 기초자료입니다.

귀하께서 응답해 주신 내용은 오직 통계분석을 위해서만 사용되며, 귀하의 개인정보는 통계법 (제13조)에 의해 보호됨을 약속 드립니다. 바쁘시더라도 잠시 시간을 내어 솔직하게 응답하여 주시면 대단히 감사하겠습니다.

본 설문지의 조사내용은 익명으로 처리되며 비밀이 보장됩니다.

설문응답에 소요되는 시간은 평균 3분 정도입니다.

2019년 월

지도교수 : 한성대학교 경영대학원 호텔관광외식경영학과 교수 박 종 혁
연구자 : 한성대학교 경영대학원 호텔관광외식경영학과 석사과정 김 지 훈
E-mail : patissier_kim@naver.com

1. 다음은 제과제빵학원의 교육서비스 품질에 관한 질문입니다. 귀하의 의견과 가장 가까운 번호에 V표시를 해 주십시오.

구분		설문내용	만족도 1~5
교육 서비스 품질	1	교육프로그램이 다양하고 체계적으로 구성되어 있다.	① ② ③ ④ ⑤
	2	강의와 연계된 다양한 정보 및 지식을 제공한다.	① ② ③ ④ ⑤
	3	우리학원은 타 학원에 비해 교육프로그램이 높다.	① ② ③ ④ ⑤
	4	교육프로그램은 현업에 도움이 되는 지식 습득 기회를 제공한다.	① ② ③ ④ ⑤
	5	나는 눈높이 교육프로그램에 만족한다.	① ② ③ ④ ⑤
	6	교육프로그램에 맞는 이론 및 교재가 잘 마련되어 있다.	① ② ③ ④ ⑤
	7	강사는 학습자 스스로 성장할 수 있도록 도움을 주고 있다.	① ② ③ ④ ⑤
	8	강사는 학습자가 성취감을 얻는데 도움을 주고 있다.	① ② ③ ④ ⑤
	9	강사의 강의 능력이 우수하고 열정적이다.	① ② ③ ④ ⑤
	10	강사의 교육에 대한 가치관이 훌륭하다.	① ② ③ ④ ⑤
	11	강사는 수강생의 관심사를 이해하려고 노력한다.	① ② ③ ④ ⑤
	12	강사는 믿음 있는 강의를 제공한다.	① ② ③ ④ ⑤

13	수업이 흥미롭고 재미있다.	① ② ③ ④ ⑤
14	수강생의 인원배정이 적절하여 학업분위기가 쾌적하다.	① ② ③ ④ ⑤
15	강사는 수강생 개개인의 성격 및 분위기를 파악하여 화목한 학업분위기를 유지한다.	① ② ③ ④ ⑤
16	강의시간을 편리하게 이용할 수 있다.	① ② ③ ④ ⑤
17	강사는 수업을 위하여 쾌적한 학업분위기를 만들기 위하여 노력한다.	① ② ③ ④ ⑤
18	교육장의 분위기가 좋다.	① ② ③ ④ ⑤
19	우리 학원의 시설물은 깨끗하고 사용이 편리하다.	① ② ③ ④ ⑤
20	냉, 난방 시설 및 환기시설이 쾌적하다.	① ② ③ ④ ⑤
21	학습 보조도구가 다양하여 수업진행이 원활하다.	① ② ③ ④ ⑤
22	학원의 위치는 찾기 수월하다.	① ② ③ ④ ⑤
23	학원의 인테리어가 편안하다.	① ② ③ ④ ⑤
24	실습시설에 대해 전반적으로 만족한다.	① ② ③ ④ ⑤

2. 다음은 교육만족에 관한 질문입니다. 귀하의 의견과 가장 가까운 번호에 V표시를 해 주십시오.

구분		설문내용	만족도 1~5
교육 만족	1	나는 친구나 동료 다른 사람들에게 이 학원의 다른 강의도 수강하도록 권장할 것이다	① ② ③ ④ ⑤
	2	나는 수강하고 있는 강사의 다른 과목도 수강하고 싶다.	① ② ③ ④ ⑤
	3	나는 향후 교육기관의 다른 강의도 수강하고 싶다.	① ② ③ ④ ⑤
	4	나는 주변 지인에게 현 강사의 수업을 추천할 것이다.	① ② ③ ④ ⑤
	5	나는 향후 교육기관 선택 시 이 교육기관을 선택할 것이다.	① ② ③ ④ ⑤
	6	나는 내 주변에서 학원선택을 고민하는 사람에게 현재 학원을 추천 할 의향이 있다.	① ② ③ ④ ⑤

3. 다음은 재수강 의도에 관한 질문입니다. 귀하의 의견과 가장 가까운 번호에 V표시를 해 주십시오.

구분		설문내용	만족도 1~5
재수강 의도	1	나는 현재 듣고 있는 수업에 대하여 만족한다.	① ② ③ ④ ⑤
	2	현재 학원의 교육서비스 품질에 전반적으로 만족한다.	① ② ③ ④ ⑤
	3	나는 학원의 수강시간대에 만족한다.	① ② ③ ④ ⑤
	4	나는 수업 시 사용하는 재료 및 기물에 대하여 만족한다.	① ② ③ ④ ⑤
	5	나는 강사 및 직원의 태도에 만족한다.	① ② ③ ④ ⑤
	6	나는 수업 진행 과정과 제품의 질에 대해 만족한다.	① ② ③ ④ ⑤

4. 다음은 “인구통계학적 특성”에 관한 질문입니다. 귀하께서 각 항목을 읽어보시고 해당되는 항목에 V표시하여 주시기 바랍니다.

설 문 문 항	
1	귀하의 성별은? ①남 ②여
2	귀하의 연령은? ①10대 ②20대 ③30대 ④40대 ⑤50대 이상
3	귀하의 학력은? ①중학교 재학/졸업 ②고등학교 재학/졸업 ③전문대학 재학/졸업 ④4년제 대학 재학/졸업 ⑤대학원 이상 ⑥기타()
4	귀하의 혼인 여부는? ①미혼 ②기혼
5	강의 참여 기간은? ①1개월 미만 ②1~2개월 미만 ③2~3개월 미만 ④4개월 이상
6	귀하의 직업은? ①학생 ②자영업 ③회사 ④전문직 ⑤서비스직 ⑥주부 ⑦기타
7	귀하의 월 소득은? ①200만원 미만 ②200~300만원 ③300~400만원 ④400~500만원 ⑤500만원 이상

ABSTRACT

The Effect of Pastry and Confectionery Institutions' Educational Service Quality on Educational Satisfaction and Re-enrollment

Kim, Ji-Hoon

Major in Food Service Management

Department of Hotel, Tourism and
Restaurant Management

Graduate School of Business

Administration

Hansung University

The logo of Hansung University is located on the left side of the page. It features a stylized blue and white 'H' shape. A large, light gray watermark of the university's name, 'HANSUNG UNIVERSITY', is overlaid diagonally across the center of the page.

The conventional bakery industry focused on the reputation of the institution and the number of enrolled students, rather than the educational satisfaction of the enrolled students. Whether there are any rumors of celebrity instructors or master craftsmen currently at the institution, or whether the institution had master alumnus were main factors responsible for the inflow of new students. However, recently the baking and pastry arts institution industry is increasingly deteriorating, unable to keep up with the fast-changing pace of the fourth industrial revolution.

The Fourth Industrial Revolution allows anyone unlimited online access to easy-to-follow baking and pastry tutorial videos. And with the

introduction of global and smart education such as online tutorials offered by famous global pastry and baking chefs, existing customers are increasingly no longer feeling the need to go to baking and pastry institutes to learn in person. As a result, direct customer visits are significantly decreasing, while baking and confectionery arts institutes are lost of countermeasures.

Accordingly, this study aims to describe the impact of pastry and confectionery institutions' educational service quality on the educational satisfaction and re-enrollment of learners, analyze of the current status of existing baking and confectionery institutes, identify various problems to provide a solution which will both improve the satisfaction level of students and increase customer institution visits, and ultimately present guidelines and basic data for institutes to progress effectively into the future.

As a result of empirical analysis, the quality of educational service of baking and pastry institutes can be established by physical environment, teaching quality of instructors, education level, and academic atmosphere, hence the quality of educational service of baking and pastry institutes can be used as efficient base data.

It has been discovered that there is significant impact on the relationship between educational service quality and satisfaction with education in the corresponding order of education level, physical environment, teaching quality of instructors, and academic atmosphere, while the relationship between educational service quality and re-enrollment is impacted by education level, physical environment, academic atmosphere, and teaching quality of instructors, respectively. This shows that the quality of the baking and pastry education service play a decisive role in enhancing education quality and academic atmosphere satisfaction with direct teacher and student interaction.

In addition, student satisfaction with education has shown to have a

significant effect on the relationship of educational satisfaction levels and re-enrollment.

Thus it can be concluded that if the student was generally content with the course, there is a higher possibility that he/she will take another course.

Based on the above research results, the enhanced educational service quality of pastry and confectionery institutions can be utilized to improve student educational satisfaction and encourage re-enrollment and thus present a positive progression direction for the pastry and confectionery arts institutions.

[Keywords] baking institute academy, a quality of education service, educational satisfaction, Re-discipline degree