

석사학위논문

조리교육기관의 교육서비스품질이
교육만족과 행동의도에 미치는 영향

－ 물리적 교육환경을 조절효과로 －

2018년

한 성 대 학 교 경 영 대 학 원

호텔관광외식경영학과

외 식 경 영 전 공

이 동 숙

석사학위논문
지도교수 허진

조리교육기관의 교육서비스품질이 교육만족과 행동의도에 미치는 영향

—물리적 교육환경을 조절효과로—

The Effects of Culinary Institute's Education Service
Quality on Educational Satisfaction and Behavioral Intention
— Moderating Effects of Physical Education Environment —

2017년 12월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

이 동 숙

석사학위논문
지도교수 허진

조리교육기관의 교육서비스품질이 교육만족과 행동의도에 미치는 영향

－ 물리적 교육환경을 조절효과로 －

The Effects of Culinary Institute's Education Service
Quality on Educational Satisfaction and Behavioral Intention
－ Moderating Effects of Physical Education Environment －

위 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2017년 12월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

이 동 숙

이동숙의 경영학 석사학위논문을 인준함

2017년 12월 일

심사위원장 _____인

심 사 위 원 _____인

심 사 위 원 _____인

국 문 초 록

조리교육기관의 교육서비스품질이 교육만족과 행동의도에

미치는 영향

- 물리적 교육환경을 조절효과로 -

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

이 동 숙

현대사회는 산업구조가 고도화되고 산업기술이 빠르게 변화하며 사회구성원의 욕구가 다양하게 표출되는 사회로, 이러한 사회적 변화에 적응하기 위해서는 보다 전문적이고 실질적인 직업훈련 교육이 이루어짐으로써 자아실현의 욕구충족은 물론 실무에 바로 적용할 수 있는 인재양성 교육이 필요하다고 할 수 있다. 이러한 시대적 요구를 반영하여 정부에서도, "현장에서 필요한 지식, 기술, 태도를 산업별, 수준별로 정리하여 체계화함으로써 실무능력을 배양하고 바로 직무에 적용할 수 있는 능력"을 표준화한 NCS(National Competency Standards, 고용노동부, 2015)를 2015년도에 정식으로 도입하여 시행하게 하는 등 직접적이고도 실무적인 능력향상교육을 강화하는 국가적 정책을 추진 중이다. 그러므로 직업훈련을 실시하는 각 분야의 모든 교육기관에서는 이러한 시대적, 사회적 요구를

반영하여 다양하고 창의적인 교육프로그램과 그에 적합한 시설과 환경을 제공하여 직업교육을 실시해야 하겠지만 현실적으로는, 이렇게 높아지고 다양해진 수준의 교육욕구를 달성하는데 다소 미흡한 수준이라고 생각한다.

본 연구의 대상인 조리교육기관 또한 취업, 창업, 자기개발 등 다양한 교육생의 요구와 “즉각적인 현장실무투입”이라는 국가정책을 반영할 수 있는 창의적인 교육프로그램과 쾌적한 교육환경을 제공하여 교육함으로서 교육생의 만족도와 신뢰도를 향상시키고 이에 따라 해당 조리교육기관의 지속적인 발전을 가능케 해야 하겠지만, 높아진 수준의 욕구를 충족시켜 주기 위한 내실 있는 교육프로그램의 개발이나 교육생의 체계적인 관리, 시설투자 등의 면에서 다소 부족한 부분이 많은 것이 현실이라고 생각한다.

이에 본 연구에서는, 조리 관련 교육기관에서 교육생들의 만족도를 향상시킬 수 있는 교육서비스품질의 운영방식이 무엇인지를 살펴보고 이러한 결과가 행동의도에 어떠한 영향을 미치는지 검증하고자 하였다. 또한, 물리적 교육환경을 조절변수로 하여 교육서비스품질의 운영이나 만족도 및 행동의도에 미치는 영향을 살펴봄으로서 교육생들의 교육만족수준을 향상시킬 수 있는 방안을 논리적인 근거로 제시하고, 아울러 조리교육기관의 입장에서 지속적으로 발전하기 위해서는 무엇을 어떻게 해야 할 것인가에 대한 전략수립의 논리적 준거를 제시해 보고자 하였다.

본 연구의 분석 결과를 토대로 하여 교육서비스품질에 관한 요인분석을 실시한 결과 강사의 자질, 교육내용, 교육 서비스 등의 각 요인간의 관계를 명확히 분석할 수 있었는데 이는 기존의 연구결과들과 차이가 없는 것으로 이러한 분석을 근거로 하여 조리교육기관의 교육프로그램운영에 대한 기준을 제공할 수 있다고 판단하였다. 나아가 조리교육기관의 교육서비스품질과 교육만족간의 관계를 살펴본 결과, 강사의 자질, 교육내용은 교육만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 파악되었으나 교육 서비스는 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 파악되었다. 이러한 측면에서, 교육생의 교육만족도에 대한 우선순위를 파악하고 이를 선순환(feed-back)하는 것이 중요하다고 판단되는데, 위

의 결과는 결국 교육서비스품질의 요인 중에서는 강사의 자질적인 면과 교육 내용을 중점적으로 관리해주어야 한다는 것을 의미한다고 볼 수 있다. 다음으로 교육서비스품질과 행동의도와 의 관계에서는 강사의 자질, 교육내용 및 교육서비스 등 모든 구성요소가 행동의도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 분석되었는데 이는 건강하고 긍정적인 교육서비스품질의 제공으로 교육기관운영의 지속성을 확보해야 함을 의미한다고 할 수 있다. 또한 교육만족과 행동의도 간의 관계에서도 유의미한 상호작용이 있는 것으로 분석되었는데, 이러한 결과의 의미는 교육생의 교육만족이 교육기관을 선택하고 추천하는 등의 행동의도에 반영됨을 인지하여, 교육만족도를 제고시킬 수 있는 방안에 대한 다양하고 창의적인 노력이 제고되어야함을 뜻한다고 할 수 있다.

한편, 교육서비스품질과 교육만족은 물리적 교육환경에 따라 차이가 있을 것이라 예측해 분석한 결과 보았으나 교육서비스품질 중 교육 서비스가 유의미한 영향을 미치는 것으로 분석되어 교육 서비스가 교육만족에 영향을 미칠 때 물리적 교육환경이 조절역할을 하는 것으로 나타났으나 강사의 자질과 교육내용은 유의미한 영향을 미치지 못하는 것으로 분석되어 조절역할의 의미가 크지 않은 것으로 나타났다. 이는, 교육기관의 하드웨어적인 환경 즉 장비 및 외형적 시설, 기자재나 실습재료와 이미지 등의 물리적 교육환경이 행정직원의 친절도나 편의제공 등의 교육서비스제공으로 학습자의 교육만족을 높이는 역할에 조절효과로써 영향을 미친다는 의미이다.

이상의 연구 분석결과를 볼 때, 모든 조리교육기관에서는 국가정책을 올바르게 이해한 가운데, 조리 분야에 대한 기술과 전문지식을 두루 갖춘 강사를 확보하고, 창의적이고 충실한 교육내용과 현장 적응성을 제고할 수 있는 적합한 교육프로그램을 운용하며, 개인의 다양한 욕구를 충족시켜줄 수 있는 교육서비스와 교육만족을 제고시킬 수 있는 물리적 교육환경 등을 제공하여줌으로써 조리교육기관의 지속적인 발전을 도모해야 할 것이다.

【주요어】 조리교육기관, 교육서비스품질, 교육만족, 행동의도, 물리적 교육환경

목 차

제 1 장 서 론	1
제 1 절 문제의 제기와 연구의 목적	1
1) 문제의 제기	1
2) 연구의 목적	4
제 2 절 연구의 방법 및 구성	4
제 2 장 연구의 이론적 배경	7
제 1 절 조리교육기관	7
1) 조리교육기관의 개념	7
2) 조리교육기관의 유형	9
3) 조리교육기관의 선행연구	13
제 2 절 교육서비스품질	16
1) 교육서비스품질의 개념	16
2) 교육서비스품질의 중요성 및 구성요인	18
가) 강사의 자질	19
나) 교육내용	21
다) 교육서비스	22
3) 교육서비스품질의 선행연구	24
제 3 절 교육만족	27
1) 교육만족의 개념	27
2) 교육만족의 구성요인	30
3) 교육만족의 선행연구	31

제 4 절 행동의도	34
1) 행동의도의 개념	34
2) 행동의도의 구성요인	38
3) 행동의도의 선행연구	40
제 5 절 물리적 교육환경	44
1) 물리적 교육환경의 개념	44
2) 물리적 교육환경의 선행연구	45
제 3 장 연구 설계	49
제 1 절 연구 모형의 설계와 가설	49
1) 연구 모형	49
2) 연구 가설	50
제 2 절 연구 설계와 분석방법	51
1) 연구변수의 조작적 정의	51
2) 설문지 구성	54
3) 자료수집 방법	55
4) 분석방법 및 절차	56
제 4 장 분석 결과	58
제 1 절 표본의 일반적 특성	58
제 2 절 연구변수의 기술 통계분석	60
1) 교육서비스품질	60
2) 교육만족	61
3) 행동의도	62
4) 물리적 교육환경	63

제 3 절 연구변수의 타당성 및 신뢰도 분석	64
1) 교육서비스품질의 타당성 및 신뢰성 검증	65
2) 교육만족의 타당성 및 신뢰도 분석 결과	67
3) 행동의도의 타당성 및 신뢰도 분석	68
4) 물리적 교육환경의 타당성 및 신뢰도 분석	69
제 4 절 연구변수의 상관관계 분석	70
제 5 절 연구 가설의 검증	71
1) 가설 1의 검증	71
2) 가설 2의 검증	74
3) 가설 3의 검증	76
4) 가설 4의 검증	77
제 5 장 결 론	81
제 1 절 연구결과 요약	81
제 2 절 연구의 시사점	83
제 3 절 연구의 한계점 및 향후 방향	85
참고문헌	87
부 록(설문지)	102
ABSTRACT	106

표 목 차

[표 1]	조리교육기관의 유형분류	12
[표 2]	교육서비스 품질 요소	18
[표 3]	교육만족의 개념 정의	29
[표 4]	교육만족의 영향요인	31
[표 5]	교육만족도의 측정요인 및 연구내용	33
[표 6]	행동의도의 개념 정의	36
[표 7]	행동의도의 구성요인	39
[표 8]	설문지의 구성	54
[표 9]	모집단의 규정 및 표본	55
[표 10]	표본의 분석방법 및 절차	57
[표 11]	표본의 인구통계학적 특성에 대한 빈도분석 결과	58
[표 12]	교육서비스품질의 기술통계분석결과	61
[표 13]	교육만족의 기술통계분석결과	61
[표 14]	행동의도의 기술통계분석결과	62
[표 15]	물리적 교육환경의 기술통계분석결과	63
[표 16]	교육서비스품질의 타당성 및 신뢰도 분석 결과	65
[표 17]	교육만족의 타당성 및 신뢰도 분석 결과	67
[표 18]	행동의도의 타당성 및 신뢰도 분석 결과	68
[표 19]	물리적 교육환경의 타당성 및 신뢰도 분석 결과	69
[표 20]	연구변수의 상관관계 분석 결과	70
[표 21]	교육프로그램과 교육만족간의 다중회귀분석 결과	72
[표 22]	연구 가설 H1의 검증결과	73
[표 23]	교육서비스품질과 행동의도간의 다중회귀분석 결과	74
[표 24]	연구 가설 H2의 검증결과	76
[표 25]	교육만족과 행동의도간의 단순회귀분석 결과	76
[표 26]	교육프로그램, 교육만족, 물리적 교육환경 간의 조절회귀분석 결과	78
[표 27]	연구 가설 H4의 검증결과	79
[표 28]	연구가설 검증결과 요약	82

그림 목 차

[그림 1]	연구의 흐름도	6
[그림 2]	연구 모형	49

제 1 장 서 론

제 1 절 문제 제기 및 연구 목적

1) 문제 제기

현대사회는 산업구조가 고도화되고 산업기술이 빠르게 변화하는 사회로, 생활수준과 소득수준이 높아감에 따라 자기 계발 욕구가 끊임없이 분출되는 등 점차 더 높은 수준의 질적인 삶을 원하게 되었으며¹⁾, 아울러 다양한 분야에서의 자기계발을 위한 교육 욕구가 그 어느 때 보다 높아진 사회라고 할 수 있을 것이다.

한편 이렇게 변화된 사회에서 삶을 영위하는 사회구성원의 측면에서 보면 더욱 실무적인 기술과 능력을 익혀 사회에 적응하고 안정적인 기반이 보장된 가운데 자기발전을 위한 욕구를 충족시키기 위해 다양한 교육을 받아야 하게 되었다고 할 수 있다. 특히, 최근에는 정부에서도 이러한 시대적 요구를 반영하여, "현장에서 필요한 지식, 기술, 태도를 산업별, 수준별로 정리하여 체계화함으로써 실무능력을 배양하고 바로 직무에 적용할 수 있는 능력"을 표준화한 NCS(National Competency Standards, 고용노동부, 2015)를 2015년도에 정식으로 도입하여 시행하게 하는 등 현장 즉각 대응을 위한 직접적이고도 실무적인 능력향상 교육을 강화하는 국가적 정책을 추진 중이다. 그러므로 각 분야의 인재양성 교육이나 직업훈련을 담당하는 기관에서는 국가정책을 올바르게 이해하고 전문지식을 두루 갖춘 강사를 확보하여 운용하며 현장 즉각 대응을 높일 수 있는 적합한 교육프로그램과 개인의 다양한 욕구를 충족시켜줄 수 있는 교육서비스를 제공하여줌으로써 교육생의 현장적응능력은 물론 취업의 가능성을 동시에 향상할 수 있도록 해야 한다.

이러한 방향으로의 노력은 사회 구성원 각 개인의 안정된 생활을 보장해줄게 될 것이고, 결국 자기계발을 할 수 있는 여력을 확보해 줌으로써 나아가

1) 양성진. (2013). "조리 교육기관의 강사의 자질과 교육환경이 만족도와 재수강의 도에 미치는 영향". 경기대학교 석사학위 논문, p.1

삶의 질적 수준을 높여주게 될 것이다. 한편, 삶의 수준이 향상될수록 보다 다양한 분야에서 높은 “질적 수준”에 대한 욕구를 표출하게 되는데 특히, “먹는 문제”에 대한 질적 수준에 대하여 지대한 관심을 두게 된다. 즉, 현대사회는 구성원의 삶의 질 향상과 더불어 높은 질적 수준의 식문화가 요구되고 있다고 할 수 있다. 이러한 문제를 해결하기 위해서는 질적으로 우수한 인력을 관련 분야에 진출시켜야 하는데, 이를 위해서는 각 조리 교육기관에서 만족도가 높은 수준 있는 교육프로그램을 제공하고 그 과정을 이수한 교육생들이 사회구성원으로 활동하게 되는 등 연속적이고 반복적인 선순환(善循環) 과정 속에서 우리의 음식문화 수준이 발전하게 될 것이며 식문화에 대한 사회구성원의 욕구 또한 충족될 것이다.

이러한 관점에서 볼 때, 조리 교육을 담당하는 교육기관은 사회적으로 매우 중요한 의미를 부여할 수 있을 것이다. 조리 관련 교육기관은 공교육기관과 사교육 기관인 평생교육 기관으로 문화센터, 조리직업전문학교와 사설 요리(조리)학원 등으로 크게 구별할 수 있는데, 주지하다시피, 사교육 기관은 교육내용이나 교육환경적인 측면에서 볼 때 공교육기관인 학교 교육이 충분히 실행되어지지 않는 사회적응 교육, 취미교육, 직업교육 등을 담당함으로써 학교 교육의 제도적 한계점을 보완하는 유연한 성격과 융통성 있는 시스템을 가지고 있다고 할 수 있다. 즉, 외식분야의 교육을 담당하는 사교육 기관들은, 현대사회 구성원의 다양한 자기 계발욕구와 현장즉각대응 실무교육, 창의 기반사회에서의 사회적 욕구를 두루 충족시켜주기 위하여 학교 공교육에서의 부족한 부분을 보완해주는 교육기관이라고 할 수 있고²⁾ 그중에서도 특히, 외식 산업인력양성의 사교육 분야 대부분을 담당하고 있는 조리직업전문학교나 조리 교육학원은 현장 외식업에서 요구하고 있는 수많은 인력을 양성하고, 취미, 취업, 창업에 이르기까지 각종 직업교육과 조리교육, 자격취득을 위한 다양한 과정을 가지고 운영하며, 다양한 남녀 연령층이 교육에 참여하고 있다³⁾⁴⁾고

2) 배순오. (2015). “교육프로그램이 교육만족도와 교육환경, 충성도에 미치는 영향: 조리 교육기관을 중심으로”. 청운대학교 산업기술경영대학원 석사학위 논문, p.1

3) 김옥란. (2005). 외식·조리 관련 학원생들의 학원교육 만족도에 관한 연구. 『한국조리학회지』, 11(1), pp. 105-118.

4) 김창환(2009). “직업교육 수강 경험에 관한 연구(외식조리학원을 중심으로)”. 고려대학교 행정대학원 석사학위 논문

할 수 있다.

사실 각종 조리교육기관에서 이익우선의 경영마인드보다 창의적이고 수준 높은 교육프로그램과 교육과정의 도입, 능력 있는 강사진 그리고 교육생이 원하는 서비스를 제공한다면 이는 결국 교육생에게 만족도와 신뢰도를 향상하게 시키고 장기적으로는 재교육 의사 등의 충성도로 이어져서 치열한 경쟁 체계 속에서도 안정적인 운영을 할 수 있을 것이다.⁵⁾

그러나 교육기관으로써 이러한 중요성과 바람직한 운영 방향에도 불구하고 조리 교육기관의 사회적 기여도나 운영방식이 다소 미흡하고 문제점이 있다고 판단되는데, 본 연구자는 그 이유로 첫째, 조리 교육기관의 난립(亂立)에 따라 학원 운영의 현실적 어려움에 직면한 결과 교육기관으로써의 공헌의식이 결여되어 있는 상황이고, 둘째로는 정형화된 교육프로그램 및 Know-how에 대한 교류시스템의 부재(不在), 셋째, 교육프로그램과 교육 만족 및 행동 의도와와의 관계를 증명하는 분석적 연구자료의 부족 등에서 그 이유를 찾게 되었다. 또한, 조리 교육기관에 대한 선행연구들을 분석한 결과, 교육서비스품질이 교육 만족과 그에 따른 행동 의도에 미치는 영향에 대한 연구는 많이 있지만, 교육서비스품을 강사의 자질과 교육내용, 교육서비스 등의 요인으로 세분화하여 이들 요인이 물리적 교육환경과 어떤 관계가 있으며 나아가 교육 만족 및 행동 의도에 미치는 영향이 무엇인가를 세부적으로 분석한 연구는 다소 미흡하다고 판단하였다.

본 연구에서는 조리 교육기관이 올바른 방향으로 운영되지 않는 여러 가지의 이유 중, 논리적 근거라는 문제점을 해결해보고자 한다. 즉, “물리적 교육 환경이 교육 서비스품질에 조절역할을 함으로써 교육 만족에 과연 얼마나 큰 영향을 미치는가?”라는 물음에 대한 답을 구하는 과정에서 현실사회에서의 조리 교육기관의 바람직한 운영방안에 대한 논리적 근거를 제시해 보고자 하는 것이 본 연구의 출발점이라고 할 수 있다.

5) 이정우, 황영정, 조용범. (2014). 조리 교육학원의 교육서비스와 환경이 교육소비자의 행동 의도에 미치는 영향, 『한국조리학회지』, 20(2), pp. 165-182.

2) 연구 목적

본 연구는, 조리교육기관이 바람직한 방향으로 운영되지 못하는 여러 가지의 문제 중 논리적 근거와 관련된 문제를 극복해보고자 한다. 즉, 교육내용 및 강사의 자질, 교육서비스 등을 포함한 조리 교육기관의 교육서비스품질이 교육생들의 교육 만족과 행동 의도에 어떠한 영향을 미치는가를 살펴보고자 하며, 나아가 물리적 환경이라는 요인이 이들 요인에 미치는 영향을 실증적으로 분석해 보고자 한다. 이러한 연구결과를 바탕으로 조리 교육기관을 운영하는 경영자에게 효율적이며 유용한 교육프로그램의 수립과 시행, 교육을 담당하는 강사의 중요성을 인식하게 하고 또한, 적합한 교육서비스, 물리적 교육환경의 제공이 어떤 의미가 있으며, 얼마나 중요한가에 대한 논리적 근거를 제공하고 자 하는 것이 본 연구의 궁극적인 목적이다.

이와 같은 연구의 목적을 달성하기 위하여 실시한 연구절차 및 내용을 구체적으로 제시하면,

첫째, 연구의 목적과 문제 제기를 위한 이론연구로, 선행연구를 중심으로 조리 교육기관, 교육서비스품질, 교육 만족, 행동 의도, 물리적 교육환경에 대하여 기존의 문헌들을 토대로 개념을 정립한다.

둘째, 선행연구를 중심으로 교육서비스품질, 교육만족, 행동의도, 물리적 교육환경에 대한 측정요인을 구체화 시키고, 설문지 문항을 개발한다.

셋째, 실증 분석을 시행하여 교육생이 인지하는 조리 교육기관의 교육서비스품질이 교육 만족 및 행동 의도에 미치는 상호 영향 관계를 규명한다.

넷째, 마지막으로 물리적 교육환경을 조절효과로 하여 교육내용, 강사의 자질, 교육서비스 등의 교육서비스품질이 교육 만족에 미치는 영향 관계를 규명함으로써 시사점을 도출한다.

제 2 절 연구방법 및 구성

본 연구에서는 사회과학 연구방법론에 근거하여 문헌적인 연구와 실증적인 연구를 병행하여 구성하였다. 연구목적과 문제 제기에 대한 이론적 근거를 정

리하기 위하여 기존의 국내·외 선행연구, 학술(회)지 등을 바탕으로 이론적인 체계를 정리하였다. 또한, 실증분석을 하기 위해 기존 문헌들을 바탕으로 교육서비스품질, 교육 만족, 행동 의도, 물리적 교육환경 요인에 대한 분석의 기준을 도출하였고, 이론적 배경을 통하여 인지하게 된 변수를 기초로 연구 모형 및 가설을 정립하였다. 설정분석의 결과에 대한 논리적 근거를 갖추기 위한 자료획득을 위하여 설문을 수렴하였는데 각각의 설문 항목들은 기존의 선행연구를 통해서 도출하였다.

본 연구의 실증분석은 서울, 경기도 소재한 조리 교육기관에서 수강을 하고 있는 교육생을 대상으로 하였다. 자료 수집을 위하여 설문 지법을 사용하였으며, 설문지의 조사는 정확하고 의미 있는 응답을 수렴하기 위해 연구자가 직접 배포하여 회수하는 방식의 자기기재방법 설문조사를 이용하여 자료 수집을 시행하였다. 연구의 범위는 총 5장으로 구성하였는데,

우선 제1장은 서론 부분으로 연구하고자 하는 분야에 대한 문제의 및 연구 목적, 연구 실시방법, 연구의 구성 등을 제시하였다.

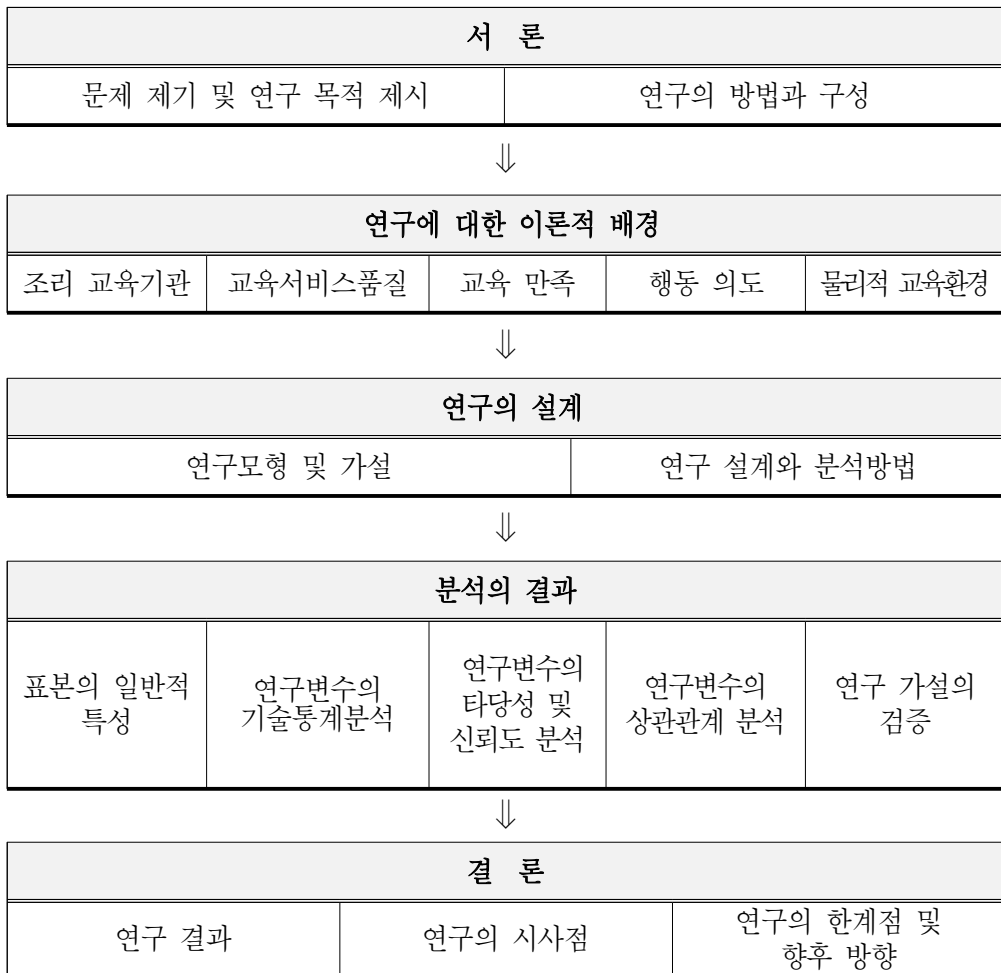
제2장은 이론적 배경 부분으로 교육기관 특히, 조리 교육기관 및 교육서비스품질, 교육 만족, 행동 의도, 물리적 교육환경에 대하여 개념적 정리와 각각의 요인에 대하여 기존의 문헌과 선행연구를 중심으로 상호 간의 영향 관계에 대한 실증분석을 위한 이론적 기초를 마련하였다. 특히, 교육서비스 품질을 교육내용과 강사의 자질, 교육서비스 등의 3 요인으로 한정하고 물리적 환경을 조절요인으로 하여 연구를 시행하였다.

제3장은 연구 설계 부분으로, 우선 연구의 모형을 설계한 이후 가설을 정립하고 각 변수의 조작적 정의와 그에 따른 설문지 구성, 실증적인 조사의 설계 및 분석방법 등에 대하여 서술하였다. 설문조사 자료에 대해서는 통계프로그램 중 IBM SPSS Ver. 22.00 프로그램을 사용하여 분석을 시행하였다.

제4장은 조사결과의 분석에 관한 내용으로, 우선 표본의 특성들을 이해하고 실증적인 분석을 위하여 집단 간 빈도분석과 주요변수들에 대한 기술통계 분석을 시행하였으며 각 요인의 특정한 개념을 얼마만큼 정확하게 반영하는지를 검증하기 위하여 탐색적 요인분석과 신뢰성 분석을 시행하였다. 신뢰성을 분석하기 위하여 cronbach's alpha 값을 살펴봄으로써 설문지 각 부분의

항목들에 대한 내적 일관성 및 타 요인과의 차별성에 대하여 분석하였으며, 또한 변수 간의 영향 관계를 알아보고자 상관관계 분석을 실시하였으며 가설의 검증을 위해 단순 회귀분석과 다중회귀분석, 조절 효과를 분석하기 위하여 조절 회귀분석 등을 실시하였다. 끝으로, 제5장은 결론 부분으로 연구의 결과를 요약하고, 연구의 의미와 한계점을 제시하고 이를 극복하기 위한 향후의 연구 방향을 제시하였다.

[그림 1] 은 본 연구구성 및 각 부분의 내용과 절차를 보여주고 있다.



[그림 1] 연구의 흐름도

제 2 장 연구의 이론적 배경

제 1 절 조리 교육기관

1) 조리 교육기관의 개념

조리(調理, cook)라고 하는 것은 다양한 식재료에 일정 수준의 열과 향신료를 더하여 음식을 만드는 과정으로, 적합한 도구를 사용하여 굽거나 끓이거나 볶는 등의 행위를 말하고 있다. 조리는 일정한 과정을 통하여 식품의 자체 성분 및 형태를 변화시켜서 미각적인 효과, 시각적인 효과를 최대한으로 발현함은 물론, 위생적으로도 안전하여야 하고 영양의 효율성을 달성함과 동시에 저장성을 증가시키는데 그 목적이 있다고 할 수 있다. 이러한 관점에서 볼 때, 조리의 목적을 보다 효과적이고 의미 있게 달성하기 위해서는 세계의 다양한 식재료에 대한 폭넓은 지식과 이를 알맞게 처리하는 방법, 기술 및 조리도구의 종류와 각각의 사용방법 등에 대한 교육이 필요하다 할 수 있다.⁶⁾

한편, 교육이란 ‘학습을 위하여 조직화한 지속적 의사소통’이라고 정의를 내리고 있다.⁷⁾ 또 다른 의미로, 교육은 특정한 사회에서 장래를 이끌어 갈 세대에게 현 사회가 장래를 기대하며 ‘살아가는 방법’을 준비시켜 주는 과정이라고도 표현할 수 있기 때문에 교육을 ‘사회화과정’이라고 할 수 있으며, 일정한 활동 경험을 통하여 교육생의 행동이 발전적으로 변모하는 과정이라 볼 수 있다.⁸⁾고도 하였다. 따라서, 위에서 살펴본 조리과 교육의 의미를 접목하여 나영선·정재홍·강종현·이정훈 (1999)⁹⁾은, “조리교육은 조리과에 대한 지식과 실습, 기술이 결부된 의미로 조리 교육과 관련된 모든 내용을 포함하고 있으며, 일상적인 생활이나 산업체에서 필요로 하는 내용들을 구분함이 없이 조리과와 관련된 모든 내용 관한 지도에 이르기까지의 일체적인 교육”이라 정의하였다.

6) 홍미숙. (2007). “조리 교육이 청소년기의 심리적 안녕 상태에 미치는 영향 연구”. 경기대학교대학원 석사학위 논문

7) 한국교육개발원. (2009). 『한국교육 현황과 전망』. 2009(11).

8) 김중의. (2007). 『한국소비자와 통하는 마케팅』. 서울: 형설, pp50-51.

9) 나영선, 정재홍, 강종현, 이정훈. (1999). “전문대학 조리과의 교육내용에 관한 연구”, 『한국조리학회지』, 5(2), 31-56.

이러한 의미의 조리교육은 대부분 직업 교육으로서 대체로 실기교육을 통하여 실질적인 기술을 가르치고 배우며 이론적인 교육과 동시에 실제적이면서도 실질적인 작업, 실험 및 실습 위주로 진행되고 있는 교육이라 볼 수 있으며¹⁰⁾ 또한, 실습의 과정이 중요 요인으로 포함되어 있으므로 위생적이면서도 안전해야 하고 아울러 효과적인 조리 교육을 위하여 적절하고 적합한 물리적·외부적인 환경조건이 필수적이라고 할 수 있다¹¹⁾고 하였다.

한편, 교육을 담당하는 시설로 협의의 의미로는 학교기관을, 광의의 의미로는 교육기관 일체를 지칭하는데,¹²⁾ 이러한 교육기관 중 조리과 관련된 교육시설이나 기관을 분류하여 보면 다음과 같다. 즉, 조리를 전공하기 위한 특성화 고등학교와 대학 등의 학교기관과 직업전문학교 및 사설 아카데미학원, 평생교육원, 공공기관과 부설 공공기관 및 조리 관련 부설 아카데미프로그램과 개인이 운영하는 사설 요리학원, 복지회관, 여성 인력센터, 온라인상의 각종 교육기관 등의 공·사 기관으로 분류 할 수 있을 것이다.¹³⁾ 이러한 다양한 조리 교육기관에서 실시하는 현대사회의 조리 교육은 주로 직업 위주의 교육으로서 과거와는 달리, 외식 계통시설 및 기관의 취업이나 창업 또는 개인적 취미로 요리를 배우고자 하는 수요에 맞추어 교육프로그램을 제공하는 조리 교육기관이 많아지고 있다고 할 수 있다.

이와 관련하여 우리나라의 조리 교육기관의 발전과정을 살펴보면, 우선 1960년대에는 미국의 구호물자를 이용한 식생활의 개선 사업이라는 국가정책에 동참하여 메뉴를 개발하는 실기교육이 주로 이루어졌으며 1962년 조리기능사의 국가자격증제도가 시행되면서 조리사를 양성하기 위한 목적으로 실기교육과 병행하여 이론적인 교육이 시행되기 시작한 것으로 볼 수 있다. 이론분야는 공중보건 및 식품위생법, 영양학, 식품학, 원가계산법, 조리원리 등을 교육하게 되었고 실기교육에서는 한식, 양식, 중식, 북어, 일식 등으로 구분하

10) 박경태,백종은. (2008). 조리 관련 학원의 교육환경이 학습 만족 및 재수강에 미치는 영향 :부산지역을 중심으로. 『한국조리연구』, 14(3), 156-164.

11) 나태균,추상용. (2009). 교육 연계성 측면에서 조리 실습실에 대한 전공자의 중요도 만족도 분석. 『한국조리연구』, 12(3), 125-133.

12) 고재윤,정미란,김대철. (2007). 와인 교육기관 교육생들의 만족도 결정요인에 관한 연구. 『호텔리조트연구』, 9(2), 31-42.

13) 김성옥. (2002). “외식조리 관련학원의 교과과정에 관한 연구”. 경기대학교 석사학위논문, p10.

여 실시되었으며¹⁴⁾ 현재에는 제과 제빵과 커피(바리스타)까지도 포함해서 이론과 실기 분야의 교육을 시행하고 있다. 사실, 우리나라의 조리 교육기관은 1980년대 들어서면서부터 비로소 양적 질적 면에서 본격적으로 성장하게 되었다고 할 수 있다.

이러한 조리 교육기관에서의 교육목적에 대하여는 여러 다양한 의견들을 제시하고 있는데, 직업안정 및 다기능 기술자의 양성, 기능인력 양성보급과 생산성 향상을 위한 발판이라고 김옥란(2003)¹⁵⁾은 주장하였고, 박경태·백종은(2008)¹⁶⁾은 학습자들의 자질과 직업적 능력향상 및 기능 인력 양성 보급, 조리사의 양성이라고 하였고, 양성진(2013)¹⁷⁾은 교육생의 자질과 능력의 향상 및 개발, 근로자의 지위 향상, 조리사 자격취득 및 전문조리사의 양성이라 주장하였다. 또한, 이가희(2013)¹⁸⁾는 기능 인력의 양성보급, 직업적 능력의 향상, 근로자들의 지위 향상, 다기능을 갖춘 조리사양성의 양성, 여성 및 중·고령자의 취업이라 하였고, 이정우 등(2014)¹⁹⁾은 다변화 사회에 즉시 적응 가능한 기능인의 양성, 자격취득으로 인한 고용의 안정성, 기능인력 배출에 따른 생산성의 향상과 다기능 기술자의 양성이라고 하였다.

2) 조리 교육기관의 유형

조리 교육기관 조리과 관련된 교육은 사회적 기능이 강조되고 또한, 조리 전반에 대한 일반적이고도 다양한 욕구를 충족시킬 수 있어야 하며 아울러 산업체에서 요구하고 있는 높은 수준의 조리 교육이 적절하고 조화롭게 이루어져야 할 것이다.²⁰⁾ 과거 조리 교육의 주된 목표가 교육내용의 충실한 전달이었다면 앞으로는 이론적인 교육내용과 작업현장을 밀접하게 연결할 수 있는 교육이 이루어져야 할 것으로 생

14) 양성진. (2013). “조리 교육기관의 강사의 자질과 교육환경이 만족도와 재수강의 도에 미치는 영향”. 경기대학교 석사학위 논문, p11.

15) 김옥란. (2003). 전개서.

16) 박경태·백종은(2008). 전개서.

17) 양성진. (2013). 전개서.

18) 이가희. (2013). 전개서.

19) 이정우, 황영정, 조용범. (2014). 조리 교육학원의 교육서비스와 환경이 교육소비자의 행동 의도에 미치는 영향. 『한국조리학회지』, 20(2), 165-182.

20) 이윤선. (2010). “조리 전문기관의 교육프로그램 유형이 재수강에 미치는 영향”. 경기대학교 석사학위 논문, p32.

각한다. 즉 현대에서는, 과거의 이론적 교육 집중태도보다는 학습자가 교육기관에서 배운 것을 작업현장에서 얼마나 효과적으로 적용할 수 있는가에 따라 교육의 효과나 내용이 평가되어야 한다는 의견인 것이다. 이러한 현대의 조리 교육 방향은 과거의 ‘이론 중심의 교육(content-based learning)’과 대비하여 ‘현장 중심(work-based learning)의 교육’이라 할 수 있는데, 이는 사회구성원 각각의 다양해진 교육에 대해 수준 높은 욕구와 고도로 발달한 산업사회가 필요로 하는 다양한 기술적 소요들을 만족시키려면 이론적 학습과 현장 중심의 일터가 분리되어서는 안 된다는 의미라고 할 것이다.²¹⁾

이러한 관점에 근거하여 조리 교육기관의 현황 및 유형에 대해 살펴보면, 전국 조리 교육기관의 현황으로 전국의 교육청에서 인가를 받은 조리학원의 수는 2013년 초 기준으로 총 300여 개로 서울지역 42개, 부산지역 27개, 대구지역 31개, 경기지역 43개, 인천지역 16개, 경상도 지역 51개, 강원도가 15개, 전라도 33개, 충청도 37개, 제주도 5개의 학원으로 조사되었다.(양성진, 2013)²²⁾한편 유형으로는 (김성옥, 2002) 연구에서 조리 관련 교육기관을 성격별 기준에 의하여 조리를 전공하는 특성화 고교 및 대학과 평생교육원, 사설학원, 조리 관련 부설 아카데미 프로그램 및 공공기관 부설 교육기관과 온라인매체의 교육기관, 개인이 운영하는 카페에서 개설되는 다양한 요리교실 등으로 분류하고 있다(김수정, 2016. 재인용).²³⁾

교육부의 인가를 받아 3개 이상의 단과대학과 대학원으로 구성되어 다양한 학문 영역에 대하여 교육·연구하는 대학인 종합대학[university, 綜合大學]은 2010년도 기준으로 총 20개 대학으로 서울지역 2개, 경기지역 2개, 충청도 4개, 전라도 6개, 경상도 5개, 강원도 1개 대학으로 조사되었고 외식·조리전공은 새로 개설되는 한편 관광경영 및 호텔경영, 식품영양, 식품공학, 가정교육 등의 전공에서 분과 되어 개설되는 경우가 증가하고 있다 한다. 하나의 학문 영역을 교육·연구하는 단과대학(單科大學, college)인 2년제 전문대학은 전국의 외식·조리 관련 총 74개 대학으로 서울지역 2개, 경기지역 13개, 충청도 11개, 전라도 13개, 경상도 26개, 강원도 5

21) 한국직업능력개발원. (1998). “교육체제개편에 따른 고등학교 직업교육 방향 설정에 관한 연구”, p9.

22) 양성진. (2013). “조리 교육기관의 강사의 자질과 교육환경이 만족도와 채수강의 도에 미치는 영향”. 경기대학교 석사학위 논문, p9.

23) 김수정. (2016). “요리 전문학원의 선택속성과 교육서비스품질이 수강생의 교육만족도 및 추천 의도에 미치는 영향”. 영산대학교 관광대학원 석사학위 논문, p10.

개, 제주도 4개 대학이 있다.

서울, 경기(인천) 외식·조리 관련 2년제 전문학교는 총 16개로 서울지역 10개, 경기(인천) 6개 전문학교로 조사되었고²⁴⁾ 고용노동부의 인가를 받아 설립된 학교로 실습 위주의 수업이 진행되는 교육기관, 특히 정부에서 지원하는 직업훈련을 수행하기 위해 만들어진 기관으로 인가받은 훈련과목 안에서 허용된 정원만큼 훈련생을 모집하는 직업전문학교는 교육과정 중 약 70%가 실기 및 실습과정으로 이루어지고 있는 특징이 있고, (네이버 blog.naver.com/PCA) 2015년에 처음으로 서비스 직종인 조리, 제과제빵, 커피 바리스타 관련 종목이 국비 무료로 승인되면서²⁵⁾ 직업훈련기관으로써 주 역할을 하고 있다.

일반여성들의 사회교육을 담당하고자 개설된 학교로 이화여대가 처음으로 1984년 또한 중년여성들의 자기계발을 위한 기회를 부여하고 기존 취업 여성들의 재교육에 기여하기 위해(사회복지학 사전, 2009, Blue Fish) 설립된 평생교육원이 있으며, 사회보장제도 발달의 한 형태로 여성 중 특히 불우하거나 생활능력이 부족한 사람에게 여러 가지 복지와 혜택을 주고자 설립된 여성회관은 전국 각 시·도 부녀복지사업의 중요한 한 형태를 이루게 되었다. 여성회관은 대부분 정부나 공공단체의 지원을 받아 운영되고 있는데 주로 부녀자에 대한 각종 상담, 여가선용 지도, 저소득 부녀자에 대한 기술교육의 시행 건전 가정의례준칙 및 의식주 생활개선에 관한 계몽, 소비자보호운동 전개, 예식장·식당·숙박시설 등의 제공 등 다양한 기능을 수행하면서 여성의 능력을 계발하고 활동을 활성화하는 데 주력하고 있으나 최근에는 주로 불우 여성들을 위한 기술교육기관의 기능에 주력하고 있다(한국민족문화대백과, 한국학중앙연구원).

한편, 사설학원[私設 學院]은 개인이 다수의 사람에게 지식, 기술, 예능 등의 사회교육을 시행하거나 또는 학습장소로 제공하기 위해서 설립된 시설을 말하는데 이러한 사설학원은 교육부와 각 시도 교육위원회의 사회교육행정부서의 지도와 감독을 받아야 하며 대통령령이 정하는 기준에 따라 교습 및 학습에 필요한 시설 및 설비를 갖추어야 하고 학습자부담의 원칙에 입각하게 되는데, 변화하는 사회에 적응

24) 구본길. (2010). “대학서비스에 대한 외식 조리전공 학습자 인식요인이 만족과 행동 의도에 미치는 영향연구”. 경기대학교 관광전문대학원 박사학위 논문, pp28~30.

25) 신훈희. (2015). “일반계고등학교 직업교육 위탁기관의 교육환경이 학습자 만족도에 미치는 영향 : 조리 교육기관을 중심으로”. 경기대학교대학원 석사학위 논문, p2.

하기 위한 학습자의 요구에 따라 설립되기 때문에 사회교육기관 중 가장 빠른 성장을 보이는 것이 현실이다. 개인 사설 요리학원에서는 수강생들에게 요리에 관한 기본적인 이론을 가르치고 요리재료의 선정, 작업방법 및 절차, 도구 등에 관하여 설명하며 기능을 시범하면서 개인적인 능력이나 관심 분야를 고려하여 실기를 지도하며 수강의 요리실습작품을 평가하고 부족한 부분을 지도하여서 수강생들이 자격을 취득할 수 있도록 수험과목, 즉 한식, 양식, 일식, 중식 등에 관련된 이론과 실기를 강의하고 있다(한국직업 사전, 2011. 12. 30. 고용노동부 한국고용정보원 워크 넷).

또한 여성 인력개발센터(여성부)는 서울시, 노동부, 여성가족부 등 정부 부처 지원 사업, 일반 유료강좌 등을 진행하고 있으며 서울시에 14여 개 기관이 있고 전국에 50여 개가 있는 것으로 조사되었다(www.sbwomen.or.kr).

우석대학교 부설 사이버평생교육원에서는 주로 경력 단절 여성, 중년여성 등에게 취업에 대한 정보를 제공해주고, 교육훈련 등을 도와주며, 취업을 알선해주거나, 취업에 관련된 상담을 진행하는 업무를 하고 있다고 제시하고 있다.

본 연구에서는 조리를 교육하는 기관을 종합대학교, 단과대학교, 전문학교, 직업전문학교, 평생교육원, 여성회관, 사설학원, 여성 인력개발센터로 분류 정의하였으며 조리 교육기관을 현 업장에서 요구하고 있는 기능인을 육성하기 위해 조리의 본질을 이해시키고 조리에 대한 사회성을 강조하며 조리에 대한 지식, 기술, 태도를 습득시키기 위한 기관이라 할 수 있다.²⁶⁾

조리 교육기관을 공·사 시설 및 기관으로 분류하면 [표 1] 과 같다.

[표 1] 조리 교육기관의 유형 분류

구 분	교육기관의 유형	인가 부서	이론: 실기 시간 비율	비 고
4년제 대학	· 종합대학교 · 졸업 시 학사학위	교육부	이론 위주	
2/3년 제 대학	· 전문 단과대학 · 졸업 시 전문학사 학위	교육부	40:60	

26) 이가희. (2013). “조리 교육기관의 교육서비스 품질이 교육 성과에 미치는 영향에 관한 연구”. 경희대학교 석사 논문, p9.

전문 학교	· 취업목적과 관련하여 노동부인가, 교육부 장관의 전문학사, 학위수여 · 대학과정으로서 고졸 이상만 지원 가능 · 자격증취득률 및 취업률이 높음	노동부	40:60	학위취득 가능 대학보다 사회 적인지도는 낮 음
직업 전문 학교	· 노동부에서 지정한 시설과 장비, 교사 또는 직업훈련 강사를 갖추고 있는 교육기관 · 각 과정이 매달 혹은 주기적으로 개강 - 이수를 하면 자격증 및 수료증 · 국비로 지원받는 계좌제, 자격증 등 단기 과정이며 학원의 개념	노동부	30:70	
평생 교육 기관	중년여성들의 자기계발을 위한 기회, 기존 취업여성들의 재교육	교육부		
여성 회관	· 여성 중 불우하거나 생활능력이 부족한 사람에게 복지와 혜택을 주고자 설립 · 정부나 공공단체의 지원을 받아 운영 · 여성들을 위한 기술교육기관	보건복지부		
사설 학원	· 노동부의 승인을 받아 국비 지원훈련을 진행하고 있으나 시설 미지정 교육기관	교육부	30:70	
여성 인력 개발 센터	· 서울시, 노동부, 여성가족부 등 정부부처 지원 사업, 일반 유료강좌 · 경력 단절여성, 중년여성 대상 취업 정보 제공, 교육훈련, 취업알선, 취업 상담 진행	여성부		

자료 : 선행연구를 바탕으로 논자구성

3) 조리 교육기관에 대한 선행연구

직업교육훈련기관에 대한 연구는 국내에서 '67년 『직업훈련법』 이 제정된 이후 본격적으로 논의되기 시작하였는데, '98년 IMF 체제의 영향으로 '00년대에 들어서면서 연구의 범위가 점차 확장되었다고 할 수 있다. 그중 조리교육기관의 연구와 관련하여 이제까지의 기존연구들의 경향을 살펴보면, 크게 공공직업교육과 민간직업교육, 조리 전문 직업교육기관, 여성 인력교육개발기관, 사회교육기관 등으로 분류하여 연구가 진행되고 있다. 주된 연구내용으로는, 직업교육기관의 교육훈련과정과 교육훈련의 성과, 직업훈련서비스의 공급시스템, 주된 교육대상인 청소년들을 대상으로 한 직업훈련과정과 진로에 미치는 영향, 교육에 대한 만족도와 재수강의사, 교육훈

련프로그램의 유형, 내·외부적 교육환경 등에 대한 내용으로 분야별 독립적으로 이루어져 왔다.”²⁷⁾고 할 수 있다.

직업교육훈련기관과 조리 관련 교육기관에 대한 선행 연구를 살펴보면, 먼저 김성옥(2002)의 연구에서, 조리학원에서 실시하고 있는 조리 교육에 대한 교육과정을 분석하여 조리학원의 교육 발전을 위한 방안을 제시하였고, 이승우(2008)는, 다양한 조리 관련 직업훈련기관들의 평가에 관한 연구에서, 특히 IMF 외환위기 이후 실업자를 교육하는 훈련기관 및 단체가 급격히 증가하면서 직업훈련에 관한 현장 위주의 교육에 대한 필요성이 대두되었고, 이는 곧 훈련기관의 건전성을 확보하기 위해 필요한 정부 정책이 되었다고 하였다.

안응자(2009)는 직업 전문교육기관의 조리 교육프로그램이 만족도와 성과에 미치는 영향 연구에서 실업 대책의 목적으로 직업훈련이 급속히 양적으로 팽창하는 과정에서 단기간에 대학, 학원, 민간 등 다양한 교육훈련 기관이 훈련의 기본 인프라가 취약한 상태에서 대거 직업훈련에 참여하면서 노동시장의 변화에 따른 대응 부족, 훈련의 질적 관리 미흡 등 훈련의 효율·효과성 제고에 한계가 드러났다고 밝히고(직업능력개발제도 변천사, 한국직업능력개발원) 이를 극복하고자 실업자들의 훈련에 대한 요구에 관심을 주고 훈련과정을 개발해 특히 재취직 직업교육훈련에서는 실업자의 다양한 특성을 고려한 교육훈련 프로그램의 개발에 노력을 기울였으며, 이는 여성, 청소년, 고령자 등에 대한 직업교육훈련 정책, 그리고 실업자의 전직 경험을 고려한 일용직, 사무 관리직, 고학력 미취업자 등에 대한 직업교육훈련 대책으로 제시하였으며 직업전문학교를 공공직업전문학교, 사업주단체 직업전문학교, 민간 직업전문학교, 개인직업전문학교, 사설학원으로 분류하였다.²⁸⁾

이기종(2011)은 서울과 경기도에 거주하는 20~35세 구성원을 대상으로 직업능력개발계좌제가 사회복지서비스 전달체계를 분석하는 관점에서, 효과적이고 충분하게 전달되고 있는지를 분석하였는데, 연구자는 그 결과로 서비스의 공급과 질에 관련된 변수들은 교육의 효과성과 만족도에 전체적으로 영향을 미치지만, 조직과 인력, 재정요인 등의 변수는 부분적으로 영향을 미친다고 제시하고 있다.

김준호(2012)는 공공직업교육훈련기관의 학교사회복지도입방안에 관한 연구에서, 교육훈련과정이 사회적응력에 미치는 영향은 전반적으로 유의미하였고, 결과적

27) 오순환. (2015). “조리직업훈련기관의 교육환경이 교육훈련성과에 미치는 영향”. 한성대학교 대학원 석사학위 논문, p15.

28) 안응자. (2009). “직업 전문 교육기관의 조리 교육프로그램이 만족도와 성과에 미치는 영향연구”. 경기대학교 대학원 석사 논문, pp27~34.

으로 교육훈련성과에 큰 영향을 미치는 것으로 연구결과를 제시하였다.

또한, 이재규(2012)는 자격증취득이 조직몰입과 성과에 미치는 영향에 관한 연구에서, 자격증취득에 대한 만족도와 훈련성과에 대한 만족도는 규범적 몰입과 조직몰입에 영향을 미친다고 연구결과를 제시하였으며, 이정희(2012)는, 여성 인력개발기관에서의 조리교육과 취업 지원의 기여도, 사회적 요구에 대한 수행능력을 분석하고, 나아가 조리 교육의 환경과 취업 지원의 방향에 대하여 연구를 하였는데 그는 연구에서 강의내용이나 강사의 전문성 및 강사의 수업 진행방식과 교육내용 순으로 긍정적 효과가 높을수록 만족도가 높게 나타났지만, 실습 조리시설과 환기 및 배수 시설 등과 같이 실습실의 위생과 관련된 요인들은 그 중요도에 비교해 만족도가 상대적으로 낮게 나타났다고 하였다.

마종식(2013)은 예비 창업자를 대상으로 한 연구에서, 창업교육서비스 품질의 차별적 변수가 창업교육에 대한 만족도, 신뢰도와 충성도에 미치는 영향을 연구하였는데, 기능적 품질요인(네트워크, 교육 전문성, 강사의 전문성), 기술적 품질요인(인지된 품질, 교육인프라 및 교육프로그램) 등의 하위 요인들이 만족도, 신뢰도, 충성도에 긍정적으로 반응하였으며 조절변수인 조직지원, 교육몰입 요인 분석에서는 내·외부적 지원이 효과적으로 이루어지고 교육적 몰입이 높은 집단에서 유의미한 영향을 미치고 있다고 제시하였다.

전병철(2013)은 민간직업훈련기관의 운영 및 훈련방식혁신의 탐색적 고찰이라는 연구에서, 훈련기관의 경쟁력을 향상시키기 위한 방법을 제시하는 선행연구들은 주로 수요자 중심의 수준 높은 교육프로그램과 교육기법의 제공, 맞춤형 프로그램의 차별화, 안정적인 훈련교사의 확보, 훈련 이외의 수익사업 창출 등의 제반 요인들을 긍정적 방향으로 발전시켜야 한다는 결론을 공통으로 보여주고 있다고 하였다. 따라서, 직업훈련에 있어서 그동안의 경직되었던 공급자 중심, 행정 중심의 운영방식에서 탈피하여 수요자 중심의 훈련기관으로의 변모가 훈련기관의 경쟁력 제고에 필수적인 요인임은 물론 해당 기관의 지속적인 운영과 관련한 현실적인 문제라는 점을 제시하고 있다.

양성진(2013)은 조리 교육기관의 강사의 자질과 교육환경이 만족도와 재수강의도에 미치는 영향에서 조리학원은 현업에서 요구하는 기능인을 육성하기 위해 조리의 본질을 이해시키고 조리의 사회성을 강조하며 조리에 관한 지식, 기능, 태도와 습관을 습득시키는 기관이라 할 수 있다. 라고 정의하고 조리교육기관을 조리학원, 직업학교, 평생교육원으로 분류하여 조리교육기관의 강사의 자질과 교육환경에 대한 수강생들의 인식을 살펴 강사의 전문성을 재확인하고 강사의 자질과 역할의 중요

성을 강조함으로써 조리강사의 중요성에 대한 인식을 강화하고 조리교육이 질적 향상을 도모하며 수강생의 만족도를 높여 조리교육기관의 경쟁력을 강화하는데 목적을 두고 연구를 하여 강사의 사명감의 중요성을 강조하였다.²⁹⁾

김수정(2016)³⁰⁾은 요리 전문학원의 선택속성과 교육서비스품질이 수강생의 교육만족도 및 추천 의도에 미치는 영향(부산, 경남지역을 중심으로)에서 자격을 갖춘 강사와 다양하고 특색 있는 교육프로그램들이 준비되어야 하며 교육내용, 강사, 수강생이라는 요소 외에도 학습과 강의를 효과적으로 전달할 수 있도록 교육이 이루어지는 쾌적한 환경, 건물이나 시설, 매체, 학습조건 및 환경, 교육기관의 특성, 교육행정의 체계 또는 조직, 지역사회의 분위기, 경제적 배경 등 다양한 요소들 또한 작용한다고 말하고 있다.

본 연구에서는 선행연구들 [김성옥(2002), 안응자(2009), 김준호 외(2012), 양성진 외(2013), 김수정(2016) 등] 의 이론을 바탕으로, 조리 교육기관에 대한 기존의 다양한 연구 과정과 결과를 살펴보고 이러한 과정을 통하여 조리 교육기관이 사회의 한 구성원으로서 시대적 요구를 충족하는 본연의 역할을 다함은 물론 기관이나 시설 자체가 지속해서 유지·발전해 나갈 방안이 무엇인가를 목적으로 연구를 진행하였다.

제 2 절 교육서비스품질

1) 교육서비스품질의 개념

교육서비스품질의 의미를 이해하기 위해서는 해당 단어들에 대한 이해가 필요한데, 이는 교육서비스품질이라는 용어가 교육과 서비스품질이라는 두 가지 의미의 조합이기 때문에 한마디로 이해하고 정의하기가 쉽지 않기 때문이다.

먼저 교육이란, 교육기관에 입학한 교육생이 교육의 과정을 거쳐서 졸업이라고 하는 결과물을 산출하고자 하는 하나의 생산적인 체계로서 교육을 교육서비스산업으로 분류할 수 있다³¹⁾고 하였다. 서비스의 개념에 대하여 살펴보

29) 양성진. (2013). “조리교육기관의 강사의 자질과 교육환경이 만족도와 재수강의도에 미치는 영향”. 경기대학교 석사학위 논문, pp 9~10.

30) 김수정. (2016). “요리 전문학원의 선택속성과 교육서비스품질이 수강생의 교육만족도 및 추천 의도에 미치는 영향”. 영산대학교 관광대학원 석사학위 논문, p10 .

면, 미국 마케팅학회에서는 서비스를 “판매 목적으로 제공되거나 상품판매와 연계해서 제공되는 모든 활동, 편익, 만족”이라고 정의하고 있으며 그 유형으로 오락서비스, 호텔서비스, 수송서비스, 이·미용 서비스, 신용서비스 등을 예로 들고 있다.³²⁾ Besom은 “소비자 스스로는 수행할 수 없으나 소비자에게 가치있는 효익이나 가치, 만족을 제공해 주는 모든 활동”³³⁾이라 하였고 Stanton은 “소비자나 산업구매자에게 판매될 경우 욕구를 충족시키는 무형의 활동으로 제품이나 다른 서비스의 판매와 연계되지 않고도 개별적으로 확인 가능한 것”³⁴⁾이라고 하였다. 이처럼 서비스의 정의는 서비스가 제공되는 대상, 형태, 시점 등에 따라 달라지는 특성이 있고, 학자에 따라 또는 관점에 따라 다양하게 표현되고 있으나, 서비스의 개념을 무형성(Intangibility), 이질성(Heterogeneity), 비 분리성(Inseparability of Production and Consumption), 소멸성(Perishability) 등의 4가지의 일반적 특성으로 정의하고 있다.³⁵⁾ 이러한 서비스의 개념을 교육 측면에 적용하여 살펴보면, 교육서비스란 서비스 주체가 되는 교육기관과 교육종사자가 교육을 받고자 하는 학생(수요자)에게 유·무형의 교육과 관련된 서비스를 제공함으로써 그 요구를 충족시켜주는 일체의 활동³⁶⁾이라고 할 수 있을 것이다.

한편 서비스품질이란 서비스를 제공받는 수요자의 지각된 서비스(perceived service)와 서비스를 받기전의 기대되는 서비스(expected service)를 비교하면서 평가하는 결과로 서비스의 기술적이며 기능적인 특성과 고객들의 이미지, 기대 등과 같은 변수들에 의해서 결정되는 것으로 정의하고 있다.³⁷⁾ 한편, 교육서비스에 대해서 최규환(2005)은 교육목적을 달성하기 위하여 교육

31) 박건희. (2009). “대학무용전공 학생의 교육서비스품질 지각과 행동 의도의 관계”. 세종대학교 대학원 박사학위 논문

32) 성명희, 최화열(2009). 학원교육서비스 품질과 소비자 만족 및 충성도 간 관계에 관한 연구. 『서비스마케팅 저널』, 2(2), 57-73.

33) Besom, R.M. (1993). "Unique Aspect of marketing Service". Arizona Business Bulletin, Vol.9, pp.8-15.

34) Stanton, W.J. (1985). "Fundamentals of marketing 7th edition". McGraw-Hill.

35) A. Parasuramen, V.A. Zeithaml, & L.L. Berry. (1985). "A conceptual model of service quality and its implications for future research". Journal of Marketing, 49, Fall, pp 41-50.

36) 이경오. (2000). “대학교육 서비스마케팅 모형구축에 관한 연구”. 경남대학교 대학원 박사학위 논문

37) 황인호. (2005). “교육서비스품질의 측정과 학생만족의 구조적 인과관계에 관한 연구”. 경상대학교 대학원 박사학위 논문

기관과 학습자 사이에 이루어지는 유형 및 무형의 서비스로 설명을 하고 있으며 김종현 외(2007)는 대학의 교육서비스는 학생에게 교육목적 달성과 관련된 유형과 무형의 서비스를 제공함으로써 학생의 물리적, 정신적 만족을 실현해주는 활동으로 정의하고 있다. 또한 이은주(2011)는 교육목적 달성을 위해 교육기관과 강사 및 직원들이 제공하는 교육 활동 및 행정서비스로 정의를 내리고 있다. 이러한 개념을 종합하여 교육서비스품질의 의미를 살펴보면, 교육서비스품질이란 “교육서비스의 질적 수준에 관련된 판단이나 태도로 교육수요자들이 지각한 교육서비스와 기대한 서비스의 결과”³⁸⁾라고 할 수 있다. 이러한 교육서비스품질의 구성요소와 관련하여 이인경(2012)은 그의 연구에서 교육서비스품을 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성 등의 특성으로 구분하고 그 요소를 [표 2] 와 같이 정의하였다.³⁹⁾

[표 2] 교육서비스품질 요소

특 성	교육서비스 품질
유형성	교육기관의 시설, 장비, 입지조건 등
신뢰성	교육기관 직원의 서비스 수행능력 및 약속 이행정도
반응성	학습자의 요구에 대한 신속한 서비스
확신성	교육기관 강사 및 직원에 대한 믿음과 신뢰
공감성	학습자의 요구에 대한 배려와 보살핌

2) 교육서비스품질의 중요성 및 구성요인

교육제공(기관)과 수요(자) 사이에서 이루어지는 유·무형의 서비스 즉, 교육서비스가 그 목표를 달성하기 위해서는 우선 적합한 교육내용, 교육방법으로 프로그램이 계획되어야 하며 교육의 핵심이 되는 강사는 교육훈련에 대한 적합한 능력을 갖추고 잘 준비된 상태에서 교육훈련을 실시해야하고 더불어 제반 서비스여건이 적합하게 제공되어야 궁극적인 교육목표를 달성하는 것이 가능하다고 할 수 있을 것이다. 즉, 교육목표를 달성하기 위해서는 교육

38) 김영규.(2017). “직업능력개발훈련의 서비스품질과 교육생의 만족도에 관한 연구”.인하대학교 대학원 박사학위 논문

39) 이인경.(2012). “교육서비스품질에 대한 지각이 전문대학생의 재등록의도 및 구전의도에 미치는 영향”. 동아대학교 대학원 박사학위 논문

내용 및 교육내용의 설계, 능력을 갖춘 강사, 서비스, 그리고 교육지원시설 등 교육서비스의 구성요인이 유기적으로 상호 역할을 수행 할 때, 교육생들의 교육만족을 높이는 긍정적인 효과를 발휘하게 될 것으로 판단되므로 이러한 필수조건들의 기본개념과 역할, 기능 등에 대해 심도 깊은 통찰을 통하여 각 구성요인의 역할을 극대화할 수 있도록 하는 노력이 필요하다고 하겠다.

가) 강사의 자질

우선 자질(資質, qualification)이란, 일에 대한 능력이나 실력의 정도로 정서적, 지적인 수행능력을 뜻하는 것이며 나아가 강사의 자질이란 강사가 갖추어야 할 개인적인 특성 및 교직원 관련 태도로서 주로 강사의 지적, 정서적, 사회적, 신체적이고 개인적인 특성과 교직에 관련된 특정한 태도와 수행능력을 의미한다.⁴⁰⁾고 하였으며, 강사의 자질과 관련하여, 교육훈련을 실시하는 사람들이 교육 참가자의 역량을 제대로 발휘하게 해야 하고, 정확한 신뢰가 있으며, 시기적절하고 건설적인 피드백을 줄 것과 참가자의 자기유능감과 기대를 증가시키는 역할을 하는 등을 강사가 갖추어야 할 자격요건으로 강조하기도 하였다.⁴¹⁾ 또한, 교육프로그램의 성공적 운영을 위해서는 많은 조건들이 필요하겠지만, 무엇보다 필요한 것은 강사의 교육적 철학일 것인데, 강사란 타인에게 사교체계와 행동방식, 행위 등에 대한 영향력을 행사하는 사람을 말한다.⁴²⁾ 라고도 하였다. 강사에 대한 논의는 학자들에 따라서 다소간의 견해 차이는 있으나 크게 자질 론과 상황 론으로 구분되는데 전자는 지도자의 요건을 천부적으로 타고난 것으로 그것이 어떤 사람으로 하여금 강사로 되게 한다는 것이고, 후자는 개인적인 자질보다는 그를 둘러싼 환경적 요인과 조건들이 강사로 되게끔 한다는 것⁴³⁾이라고 주장하기도 한다.

한편, 강사가 자신의 역할을 훌륭하게 이루어 내기 위해서 기본적으로 갖추어야 할 자질로 첫째는, 인격적인 감화 자가 되어야 하며 둘째는, 탁월한

40) 안창선, 남경현, 이옥범. (1999). 『교육학개론』. 서울: 교육과학사, p35.

41) 장한별. (2010). “기업교육 강사의 강의 전문성발달연구”. 숙명여대 여성인적자원개발 대학원 석사논문, p16.

42) 최중복. (2002), 김상순. (1999). 전게서

43) 최중복. (2002). 전게서

언어구사능력의 소유자가 되어야 하고, 셋째로는, 강의내용에 대한 명확한 인식과 리더쉽에 대한 나름대로의 방법을 지녀야 한다.⁴⁴⁾고 하였다. 강사의 자질에서 리더쉽으로 표현된 정리를 보면, 강사는 집단의 목표를 효과적으로 달성하기 위해서 집단 구성원 즉, 교육수요자들로 하여금 교육활동에 자발적이고, 능동적이며 헌신적이고, 긍정적인 사고를 지니게 하며 지속적인 참여를 유도하는 리더로서의 역할과 행동을 해야 한다고 하였다.

우수한 교육자는 어떠한 조건을 갖추어야 하는가에 대하여 Feldman(1976)(한정선,2005,38. 재인용)은 이와 관련된 70여개의 기존 연구를 종합 분석하였는데, 이 연구의 결과에 의하면, 훌륭한 교육자라고 하는 대상은 “전문영역에 대하여 지식과 자부심을 느끼고 있으며, 강의에 대한 긍지를 가진 사람”으로 정의하고 있다. 또한, Chickening & Gamson(1987)(한정선, 2005, 38 재인용)은 “유능한 교수자는 학습자와 교류를 장려하며 능동적인 학습이 이루어질 교육방법을 이용하고, 학습자간의 협력을 도모하며, 즉각적인 피드백을 제공하는 사람”으로 규정하고 있다. 조리교육기관에서 교육을 담당하는 강사의 중요성과 관련하여, 조리교육기관의 운영목적을 달성하는데 결정적이고 핵심적인 요인이므로 강사를 선발할 때는, 조리교육프로그램의 목적 및 목표를 고려해야 한다.⁴⁵⁾라고 하였다.

즉, 조리교육기관에서 교육을 담당하는 강사는 경영자의 교육기관 운영목적달성에도 기여해야 하며, 교육수요자의 요구에도 부응해야 하는데 이를 모두 성공적으로 달성하기란 쉽지 않을 것이기 때문에 조리 교육기관의 경영자 입장에서 적합한 능력을 갖춘 강사의 선발에 지대한 노력이 필요하다고 하겠다. 조리 교육기관에서 교육을 담당하는 강사는 그 역할의 중요성을 깊이 있게 인식하고 교육생에게 동기를 유발하며 상호교감을 통하여 심층적이고도 능동적인 교육태도를 끌어낼 수 있도록 성의 있게 교육준비를 해야 하고, 다양하고 창의적인 교육기법과 최선의 수업방법을 적용하여 실시하여야 하며, 교육 전 과정에 대한 성과를 진단하고 평가하여 피드백을 함으로써 잘못된 부분이 보완될 수 있도록 지속해서 노력하여야 할 것이다.

44) 박학진. (2006). 전계서

45) 김승화, 홍금주.(2014.2) “사회교육기관의 교육환경이 수강자의 교육만족에 미치는 영향”. 외식경영학회 . p78.

나) 교육내용

우선 교육이란 일정한 의도에 따라 특정대상에게 특정내용을 전달하는 과정 및 활동으로 정상적인 교육활동이 이루어지기 위해서는 교수자와 학습자, 교육내용이 필요하다(김원규, 1995)하였다. 조리교육기관에서 이루어지는 교육은 실습위주의 전문교육이라 할 수 있는데, 이는 조리에 관한 지식과 기술 습득 등 조리교육과 관련된 모든 내용을 포함하는 의미로, 일상생활이나 산업체에서 필요로 하는 조리과 관련된 모든 내용을 가르치는 교육이라고 할 수 있다(나영선 등, 1999). 따라서 조리교육은 조리의 본질을 이해시키고, 조리의 사회적 역할을 강조하며, 조리에 관한 이론과 기술을 습득시키는 것이 중요하다(김영복, 2001)하였다. 특히, 최근 정보통신기술의 발달에 따라 다양한 미디어와 교육환경이 서로 융합되고 조화를 이루어 정보통신 비전문가도 원격 교육을 받게 됨으로써 새로운 교육환경이 창출되고 있다(한상길, 2004)고 할 수 있다. 이러한 현실에서 과거 강사가 정해진 시간과 공간에서 교육생에게 일방적으로 전달하는 방식의 교육방법은 이제 그 한계점에 도달되었다고 할 수도 있다. 그러나 이러한 현실에도 불구하고 발달한 미디어수단을 이용한 상호작용적인 교육방식은 아직도 몇몇 특정학과나 분야에서 주로 이론과목에 치중되어 이루어지고 있다고 할 수 있다.

조리교육기관에서 이루어지는 교육은 산업사회의 다양한 요구와 높아진 식문화를 즐기고자 하는 교육생들의 욕구를 충족시킬 수 있는 방향으로 이론교육과 동시에 기능적인 교육이 병행되어야 한다고 본다. 다만, 시대적 상황과 사회구성원의 다양한 욕구의 충족이라는 요구를 반영하여 기존의 내용중심의 교육(based-learning)에서 일 중심의 교육(work-based)으로 변화되어야 한다는 것이다. 사실 과거의 연구에서 보면, 조리교육기관에서의 목적은 교육생에게 기본개념, 원리, 문제해결 능력, 기능, 태도, 가치관, 흥미, 신념 등을 습득시키는데 일차적 목표가 있다(김호권, 1977)고 하였으나, 현대사회에서 조리교육기관의 바람직한 교육방향은, 그러한 수준의 교육은 부족한 것이 현실이므로, 현장에서 발생할 수 있는 상황에 직면하여 대처할 수 있는 변용능력과 태도, 산업체에서 필요로 하는 지식과 기술을 겸비할 수 있는 교육내용을

교과범주 안에 포함해 교육해야 함은 물론, 다양한 프로그램을 개발하고 교육 내용과 관련된 정보를 끊임없이 제공함으로써 변화하고 있는 현실사회에의 욕구를 충분히 해결할 수 있는 방향으로 조리교육이 진행될 수 있도록 노력해야 한다고 할 수 있다.

다) 교육서비스

먼저 서비스의 의미는 “무형의 상품으로서 고객이 원하는 것을 만족시키기 위해 고객에게 지속해서 제공 되는 일련의 모든 활동이라고 할 수 있는데, 이러한 의미의 서비스는 무형 성(intangibility), 동시성 등과 재고가 있을 수 없으며, 최초 공급이 잘못이루어지면 더 이상 수요자를 찾기가 매우 곤란해진다는 특징이 있다⁴⁶⁾고 하였다. 서비스(service)는 “사람에게 시중든다”는 의미의 servent, servitude, servile 등의 어원에서 알 수 있듯이 타인의 편의와 안전을 도모하기 위하여 행동하는 정신적, 육체적 노동이 그 어원으로 과거 상대방에게 예속된 상태를 의미하였던 것이 상대방을 위해 봉사한다는 의미로 바뀌게 되었다고 할 수 있다.

상업적 차원에서의 서비스라는 개념은 미국의 마케팅협회(American Marketing Association)에서 최초로 정의⁴⁷⁾하였는데 여기에서 “서비스란 판매를 위하여 제공되는 또는 상품의 판매관계에서 이루어지는 제 활동, 편익, 만족”으로 정의하였고, Judd(1968)⁴⁸⁾는 서비스를 “유형재의 소유권이전을 제외한 모든 것을 대상으로 하는 기업이나 기업가에 의한 시장거래”로 정의하였으며, Blios(1974)⁴⁹⁾는 서비스란, “현재의 형태에 어떠한 물리적 변화도 발생시키지 않고 단순히 판매행위에 제공되는 행동이나 활동”으로 정의 하였다.

한편, 교육프로그램과 교육기관에서 살펴본바와 같이 교육을 서비스의 관

46) 김정숙. (2013). “교육서비스품질이 교육만족과 충성도 및 교육성과에 미치는 영향”. 경상대학교 대학원 석사학위논문, p18.

47) Amercian Marketing Association. (1960). "Marketing Definition, A Grossary of Marketing Terms, Committee on Definition of AMA".

48) Jude,R,C. (1968). "Similarities and Defferences in Product and Service Retailing". Journal of Retailing,83(Win).1-10

49) Blios,K.J. (1974). "The Marketing of : An Approach, European Journal of Marketing" . 8(2), pp137-145.

점에서 보면, 교육이란 교육기관에 입교한 교육생이 교육의 과정을 거쳐서 졸업이라고 하는 결과물을 산출하고자하는 하나의 생산적인 체계로서 교육이라는 서비스를 제공하는 일련의 서비스산업으로 분류 할 수 있다⁵⁰⁾고 하였다.

이러한 교육서비스에 관련해서 선행연구자들의 연구결과에서 교육기관에서 제공되는 교육서비스에 대하여 일반적이고 공통적인 특성을 갖는다고 하였는데 이를 정리해보면 첫째, 교육서비스는 무형 성 즉, 물리적인 실체가 없고 객관적 기준으로 가치를 파악하거나 평가할 수 없으며 둘째, 강사의 수준에 따라 서비스의 질은 달라질 수 있으며, 수강생들의 수준이 다양하기 때문에 동일한 교육서비스를 제공한다 해도 효과는 달라질 수 있고 셋째, 교육서비스란 생산과 소비가 분리되어 있지 않으므로 강의 즉, 서비스가 제공되기 시작한 후이나 소비자는 서비스에 대한 질을 평가할 수 있으며, 넷째, 강의를 진행하는 시간과 장소에 소비자가 존재하지 않으면 공급된 서비스는 소멸해버리므로 동일한 서비스를 다시 받기는 어렵다⁵¹⁾ 라고 하였다.

교육서비스는 대(對)인간의 서비스 즉, 서비스 제공자와 고객인 학생간의 직접적인 접촉 때문에 이루어지기 때문에 이들 사이의 상호작용이 중요하다.⁵²⁾고 하였다. 사실, 교육서비스라는 표현은 Kotler(1975)"비영리조직마케팅"에서 최초로 사용한 것으로⁵³⁾ 과거 순수 교육학을 연구하는 학자들은 교육을 형이상학적 개념으로 보았기 때문에 교육이 서비스개념에 포함되지 않는다고 한 반면, 교육학자들 중 일부인 교육경제학을 연구하는 학자와 경영, 경제학을 연구하는 학자들은 교육을 서비스의 범위에 포함해야 한다는 의견을 내놓았다. 현재 우리나라 표준산업분류에서는 교육을 서비스로 분류하고 있으며 GATT(General Agreement on Traiffs and Trade)의 서비스 분류에서도 교육이 서비스에 포함되어 있다.

50) 김선영. (2016). "조리교육기관의 교육서비스품질이 교육만족 및 행동의도에 미치는 영향". 한성대학교 대학원 석사학위논문, p13.

51) 나경하. (2004). "외식조리 교과과정 만족도 연구". 경기대학교 대학원 석사학위논문

52) 김미라, 황덕순. (2005). 전개서.

53) 김지현. (2011). "교육서비스 품질이 고객만족 및 재구매에 미치는 영향에 관한 실증적 연구". 서경대학교 대학원 박사학위 논문, p17.

3) 교육서비스품질에 대한 선행 연구

교육서비스품질의 일반적이고 공통적 필수요인인 강사의 자질과 교육내용, 교육기관의 서비스 등에 대한 선행연구를 보면, 황희중(2012)은 SERVQUAL모형을 참고로 한 교육서비스의 품질을 유형성, 확신성, 신뢰성, 공감성, 반응성의 5가지 차원으로 구성하여 측정하였다. 또한, 이인경(2013)은 교육의 서비스 품질이 고객인 수강생들의 심리적이며 경제적 만족에 미치고 있는 영향과 그 이후의 성과로 확인되는 재등록의도, 구전의도에 미치는 영향을 마케팅적인 관점에서 분석하여 SERVQUAL모형의 5가지 차원에 기반을 두고 교육서비스 품질을 유형성, 확신성, 신뢰성, 공감성, 반응성으로 구성하여 측정하였다.

한편 이윤선(2011)⁵⁴⁾은 조리전문기관의 교육프로그램 유형이 재수강에 미치는 영향에 대해서 교육만족도를 시설만족, 프로그램만족, 강사진만족, 수강료만족, 교육내용만족으로 구분하여 만족도를 측정 연구하였으며 오순환(2015)⁵⁵⁾은 조리직업훈련기관의 교육환경이 교육훈련성과에 미치는 영향에 관한 연구에서, 교육프로그램을 수업내용, 커리큘럼, 실기·이론비율구성 및 교재의 적합성 등으로 측정할 수 있어야 하며(Noe,1986), 교육훈련에 대한 적극적인 활용의지 및 활용성을 포함한 내용이 필요하다고 언급했다. 김정은(2009)은 교육훈련특성요인의 하위변인으로 직무관련성과 교육 강사를 구분하고 분석한 결과 두 변인 모두 교육훈련효과에 유의미한 영향을 미치는 것으로 제시하였으며, 이희옥(2008)의 연구에서는, 교육훈련특성의 하위변인으로 직무관련성인 교육내용과 교육방법, 강사의 자질로 구분하였으며 분석결과 하위변수 모두 교육훈련성과에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다고 하였다(유성희, 2012. 재인용).

우선 Alliger(1997)은, 교육훈련의 내용을 교육훈련프로그램의 목적을 달성하기 위하여 사용한 지식이라고 하면서, 교육훈련의 내용은 교육하고자 하는 교육훈련 목표의 구체적인 표현이므로, 설정된 교육목표를 충실히 반영할 때, 교육훈련성과에 긍정적인 영향을 줄 것이라고 하였다. 교육훈련특성의 변인에서 임효창(1999), 박

54) 이윤선. (2010). “조리전문기관의 교육프로그램유형이 재수강에 미치는 영향. 경기대학교 관광대학원 석사학위 논문, pp1~132.

55) 오순환. (2015). “조리직업훈련기관의 교육환경이 교육훈련성과에 미치는 영향. 한성대학교 대학원 석사학위논문, p24.

경규(1986)은 교육훈련프로그램의 내용이 직무와 관련성이 높을수록 학습자가 교육 내용을 현업에 전이하는 정도가 높은 것으로 분석하고 있다. 즉 연구결과에 의하면 교육훈련의 내용은 참가자가 접하고 있는 현실과 근접한 것이어야 하고, 아울러 참가자의 학습동기를 불러 일으킬만한 내용이어야 한다는 것이다. 교육을 하는 강사의 자질과 역할에 대한 선행 연구를 살펴보면, 교육훈련프로그램의 성공여부는 강사가 갖추고 있는 자격요건과 그의 행동에 달려있다고 해도 과언이 아니므로 교육훈련을 담당하는 강사는, 교육훈련의 성공을 위해서 교육진행의 기본방향은 물론 교육진행 시 필요한 여러 가지 지식 및 기술들을 완전히 터득해야 한다고 주장하고 있고(Desimon & Harris, 1988), Lcuduchwicz(1982)는, 교육 훈련 실시 자 개인의 능력이 외에 그의 직무행위, 과업역할, 권력 및 영향력 그리고 조직의 특성 등이 복합적으로 교육훈련시행자의 교육성과인 교육훈련 유효성에 영향을 준다고 하였다.

또한, Bartlett(1982) & Randall(1978)은 강사가 갖추어야 할 자격요건으로 교육내용의 전반제공, 충분한 사전준비, 참여자에 대한 태도 관찰, 피 훈련 자 질문에 대한 정확한 대답, 피 훈련 자들의 교육훈련목표를 달성할 수 있도록 격려하는 행동 등이 포함된 리더쉽이 발휘되어야 한다고 하였다(유성희, 2012. 24~39. 재인용).⁵⁶⁾김승화·홍금주(2014)⁵⁷⁾는 강사의 자질에서 리더쉽으로 표현된 정리를 볼 때 강사의 리더쉽이란, 집단의 목표인 교육의 성과를 효과적으로 달성하기 위해서 교육의 수요자 즉, 교육수강생이 교육활동에 자발적이고, 능동적이며 적극적인 자세로 교육에 참여할 수 있게 하는 태도 및 행동이라고 할 수 있다고 했다. 양성진(2013)⁵⁸⁾은, 조리교육기관의 강사의 자질과 교육환경에 대한 수강생의 인식을 살펴봄으로써 강사가 갖추어야 할 태도와 전문성을 재확인하고 강사의 자질과 역할의 중요성을 강조함으로써 수강생의 만족도에 미치는 영향에 대해 연구를 하였으며, 이옥경(2013)은 평생교육기관에서의 강사의 역할에 관한 연구에서, 평생교육 담당강사는 우선 학습자의 학습요구를 제대로 반영하여야 하고 평생교육의 전문화는 물론 평생교육의 질적 수준이라는 다양한 목표를 함께 담당하여야 한다고 하였다. 남재철(2010)은

56) 유성희. (2012). “교육훈련 프로그램 구성요소가 교육훈련 전이성장에 미치는 영향에 관한 연구:교육 훈련 전이특성의 매개효과와 조직상황적특성의 조절효과를 중심으로”.경기대학교대학원 박사학위논문, pp24~39.

57) 김승화, 홍금주. (2014,2). “사회교육기관의 교육환경이 수강자의 교육만족에 미치는 영향”. 외식경영학회. p78.

58) 양성진. (2013). “조리교육기관의 강사의 자질과 교육환경이 만족도와 제수강의도에 미치는 영향”. 경기대학교원석사학위논문, 전개서

서비스 교육훈련을 담당하는 강사는, 교육에 필요한 전문지식 및 기술을 갖추어 실무적용에 성과를 낼 수 있도록 부단한 노력이 필요함은 물론 교육생의 사회기여라는 역할을 고려하여 교육성과 달성이라는 책임감도 느껴야 한다고 하였으며, 유문(2012)은 교육훈련 구성요소의 가장 중요한 핵심사항으로 교육 훈련자 혹은 교육 강사라고 하면서 교육 강사의 능력에 따라 교육훈련의 성공여부가 달라진다는 사실을 실증분석을 통하여 보여주고 있기도 하다.

한편 교육서비스에 대한 선행연구를 살펴보면, 교육서비스란 공급자인 강사가 수요자인 학생에게 교육적 목적달성에 관련된 유·무형의 서비스를 제공함으로써 학생에게 물질적·정신적 만족을 실현해주는 일체의 활동이다⁵⁹⁾라고 하였다. Parasuraman(1981)은 교육서비스의 무형적 특성상 일정한 형태로 보존할 수 없고, 보고, 듣고, 만질 수 없을 뿐만 아니라 서비스의 공급과 수요가 동시에 발생하여야 하므로 분리될 수 없다고 하였다. 또한 김영규(2017)는 직업능력개발훈련의 서비스품질과 교육생의 만족도에 관한 연구에서 “교육서비스는 무형적 활동으로, 교육서비스의 수요자와 공급자의 상호관계 때문에 이루어지며, 학교와 학원, 기업체, 기타 교육시설 등에서 교육서비스 수요자의 교육문제를 해결하기 위해서 이루어지는 것이라고 하였다. 한상돌(2009)은 연구에서, 교육서비스를 소프트웨어, 하드웨어 그리고 대외 이미지 요인으로 구분하여 분석한 결과 교육환경을 개선하는 것이 학교 이미지를 개선하는 것이 더 큰 과제라는 결과를 제시하고 있기도 하다. 엄은주(2000)는 대학서비스가 학생만족에 주는 영향에 관한 연구에서 대학서비스의 구성요소로 대학의 시설, 수업, 직원서비스, 행정지원과정 등으로 열거한 후 최근의 전반적인 대학서비스가 학생만족에 영향을 미친다는 결과를 얻었다(김지현, 2011. 재인용).⁶⁰⁾ 홍현표(2015)⁶¹⁾는 평생교육기관의 교육서비스품질이 학생만족도와 학습성파에 미치는 영향에 관한 연구에서 교육서비스 품질을 고객만족도에 영향을 주는 요소들로 보고, 교육시설, 강사, 직원서비스, 운영서비스를 교육서비스 품질요소로 도출하여 연구를 진행하였는데, 직원서비스를 제외한 모든 요소가 고객만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다고 하였다. 김선화(2007)⁶²⁾는 학원교육서비스의 요인을 물리적 환

59) 이경철. (2007). 전개서

60) 김지현. (2011). “교육서비스 품질이 고객만족 및 재 구매에 미치는 영향에 관한 실증적 연구”. 서경대학교 대학원 박사학위논문, p17.

61) 홍현표. (2015). “평생교육기관의 교육서비스 품질이 학생만족도와 학습 성과에 미치는 영향”. 한양대학교 교육대학원 석사학위논문, pp6~12.

경, 교육프로그램, 강사, 가격의 외부요인과 관계성 및 신뢰성, 만족도와 재수강을 내부요인으로 나누어 연구하였는데 외부요인인 물리적 주변 환경의 분위기가 학원 선택과 교육서비스품질에 영향을 미치고, 내부요인이 소비자와의 신뢰를 쌓아 가는 데 중요한 역할을 하며 만족에 따라 재수강이 결정되는 것으로 나타났다고 연구결과를 제시하고 있다.

교육서비스품질에 대한 선행연구들 [김선화(2007), 이희옥(2008), 김지현(2011), 이운선(2013), 유성희 외(2012), 오순환 외(2015)등] 교육서비스 품질을 주로 교육환경(유형성), 서비스(신뢰성, 공감성, 반응성), 강사의 자질(확신성)등 5가지유형으로 분류하여 연구결과를 제시하고 있는데 본 연구자는 이러한 선행연구들 [이희옥(2008), 유성희 외(2012), 홍현표(2015)등] 을 연구한 기존의 이론을 바탕으로, 교육서비스품질의 하위요인으로 강사의 자질, 조리 관련 교육내용과 교육서비스 등 3가지 요인으로 한정된 후 이들 각각의 역할을 살펴보고 나아가 이들 3가지의 요인이 물리적 교육환경이라는 조절에서는, 교육서비스요인과 어떤 인과관계가 있는지를 분석해 본다.

제 3 절 교육만족

1) 교육만족의 개념

만족(滿足)의 개념에 대하여 저명한 학자 Locke(1976)는 “만족이란 정서적 반응이므로 외부가 아닌 내부과정에서 파악되고 발견될 수 있는 것으로, 개인이 어떤 일의 결과로부터 얻게 되는 긍정적이면서도 유쾌한 정서적 상태”라고 정의하였는데, 사실 이러한 개념적 정의가 만족이라는 보편적 개념으로 사용되고 있다.⁶³⁾고 하였다. Oliver⁶⁴⁾는 만족의 개념을 상업적 차원에서 해석하면서 만족(Satisfaction)이란 말은 라틴어의 Satis와 Facere에서 파생된 것으로, 영어로는 ‘Enough to do make’이고, ‘가득 차도록 충족시킨다.’는 의미

62) 김선화. (2007). 전개서

63) 백지연. (2014). “서비스교육훈련의 품질이 교육만족과 서비스품질에 미치는 영. 한양대학교 대학원 박사학위 논문, p20, 재인용

64) Oliver, R. L. Satisfaction. (1977). “A Behavioral Perspective on the Consumer”. McGraw -Hill, p.13.

가 있으며, 만족을 시키는 제품과 서비스는 고객들이 요구하고 있는 정도까지를 충분하게 제공할 수 있는 능력을 갖추고 있다는 것을 의미하고 있다고 하였다. 만족에 대한 범위와 관련하여서는 과도한 투기(excessive gambling), 과식(overeating)과 지나친 결과 수준(threshold)등과 같은 “과도한 수준”의 충족까지도 포함 한다⁶⁵⁾고 하고 있다.

이러한 의미의 만족이라는 개념을 교육과 연계하여 살펴보면, 교육만족에 대한 이론적 근거는 Maslow의 욕구위계이론과 연계할 수 있다고 생각하는데, 먼저 생리적 욕구(physiological needs)는 가장 기본적인 욕구의 단계로, 이는 교육기관의 내·외적 시설과 관련되어있다고 할 수 있다. 즉, 교육이 진행되는 교육기관의 시설과 환경에서 교육생이 편안함, 쾌적함, 청결함 등을 느낄 때 기본적인 생리적 욕구를 만족하고 이를 통해서 교육만족도가 높아진다고 할 수 있다는 것이다. 둘째, 안전의 욕구(security needs)는 학습 환경이 잘 정돈되고 안정되어서 목표달성 시까지 안전하게 교육을 받을 수 있는 확신이 있어야 한다는 조건과 연결할 수 있으며, 셋째, 사회적 욕구(socialization needs)는 교육 및 프로그램을 통해서 본인의 사회적 관계 형성에 대한 욕구를 충족시킬 수 있어야 만족도가 높아진다고 볼 수 있고, 더 높은 만족의 단계인 자존의 욕구(self-esteem needs)는 교육과정의 목표를 달성함으로써 본인의 사회적 자존감이 향상될 수 있다는 확신이 높을수록 만족도가 또한 비례하여 상승하는 것으로 판단할 수 있는 것이며, 가장 높은 단계인 자아실현 욕구(self-actualization)를 교육만족도와 연결해 보면, 교육생이 가지고 있던 지적 호기심을 충족시켜서 자신이 교육과정을 통해서 발전하고 성장했다는 느낌을 얻게 될 때 자아실현의 욕구가 충족되며 이에 따라 교육만족도에 영향을 미친다 (Wlodkowski, 1999)고 하였다.

또한, Astin(1993)는 교육에 대하여 만족도를 '교육생들의 교육에 관한 주관적인 만족수준을 살펴보는 것'으로 정의하였으며, 이병관(2011)의 연구에서 교육만족의 개념을 교육자가 교육을 받으면서 기대하고 있는 어떠한 기준치에 대하여 개개인의 주관적인 판단 때문에 얻어지는 부정적이거나 혹은 긍정적인 생각과 개개인이 가지고 있는 특성들에 대한 감정의 만족 및 불만족에 대하여

65) 김옥란. (2003). “외식·조리 관련 학원생들의 교육환경 만족도에 관한 연구”. 경기대학교대학원 석사학위논문

평가하는 정도라고 정의하였다.

사실, 교육기관에서의 만족도에 관한 조사는 교육시설과 교육의 결과 그리고 행정 서비스를 일반적인 대상으로 하였는데, 이러한 요인들을 기준으로 실시한 만족도에 대한 조사결과는 학교에 대한 소속감과 정체성 확인 및 교육경험 등에 대한 종합적인 이해의 정도, 학생들의 관심사를 존중하려는 정책의 결정 및 학교 교육기관의 교육의 질을 개선하기 위하여 유용한 자료로 널리

[표 3] 교육만족의 개념 정의

구 분	교육만족에 대한 정의
황보혜(2009)	교육생들이 교육과정을 통하여 얻을 수 있는 경험을 바탕으로 사후적 평가의 결과에서 얻게 되는 긍정적이며 유쾌한 정서적인 인식의 상태
양기훈(2009)	학생들에게 제공된 교육에 관한 일체의 서비스에 대하여 학생들이 기대하는 수준과 비교 된 만족의 정도
성석주(2009)	교육서비스를 이용한 경험에 대한 주관적 평가 반응에 대한 결과로 정의하고, 나아가 평가에 대한 반응은 느낌이나 감정뿐만이 아니라 판단의 가치를 모두 포함하고 있다고 함
박혜정(2010)	성인학습자들에게 제공되고 있는 교육환경과 교육상품 또는 교육간 제공되는 인적인 요인과 가격요인이 교육서비스에 대해 느끼는 만족감
박수민(2011)	교육 또는 프로그램에서의 경험에 대하여 평가를 통하여 확인할 수 있는 것으로 교육이나 프로그램에 관한 인지, 의욕, 태도, 정서, 행위 등과 같은 주관적인 반응
남미란(2011)	학습자들이 느끼고 있는 교육의 경험에 관한 주관적인 감정적 인식에 대한 만족감 정도
이병관(2011)	교육자의 미래기준치에 대한 교육후의 각 개인의 주관적인 판단에 의하여 얻어지는 긍정적 혹은 부정적인 평가와 개개인이 가지고 있는 특성들에 대한 개별적인 감정의 만족 또는 불만족에 관한 평가수준
박소영(2012)	교육경험과 결과를 포함한 전반적인 교육과정에 대한 학습자들의 인식의 정도
이현정(2013)	학생들의 주관적인 평가의 수준으로, 교육기관에서 제공하고 있는 교육 서비스의 실제적 경험에 대한 자기만의 만족수준

자료 : 선행연구를 중심으로 논자 구성

활용되고 있다⁶⁶⁾고 하였다.

66) Harvey Lee. (2001). "Student Feedback: A report to the Higher Education Funding council for England, Centre for Research into Quality". the University of central England in Birmingham.

2) 교육만족의 구성요인

사실 지극히 주관적인 평가기준인 만족도를 계량화하여 측정한다는 것은 난해한 문제이다. 교육경험자 각자의 교육 전 최초의 기대치와 교육경험후의 평가의 차이가 결국 만족도라고 할 수 있는바, 교육만족의 수준측정과 관련하여서는 연구하는 학자에 따라 차이가 있다고 할 수 있다. 교육에 대한 만족도의 측정에서 통상 기대(期待, expectation)가 비교수준의 기준으로 사용되는데, 이 비교의 기준인 기대는 여러 가지가 있을 수 있으나 교육만족과 관련해서는 보통, 학습자의 사전 경험에 근거해서 형성된 것을 사용하고 있다⁶⁷⁾고 하였다.

선행연구들을 살펴보면, 교육만족도의 측정과 관련하여 통상 3~4개의 구성요인이 있다고 주장하고 있는 데, 먼저 안응자⁶⁸⁾의 연구에서는 교육만족의 측정과 관련하여 세 가지 요인으로 정리 하였는데, 그중 첫 번째 요인으로, 비교수준 즉 기대는 사전적인 경험에 관한 사항들로 학습자의 사전적인 경험에 대하여 기대하는 수준이 형성되어 진 것으로 향후 교육적인 효용성을 나타낼 수 있고 두 번째 요인은 인지된 성과로 이는 사후의 경험에 관한 사항이며 학습자의 사후 경험에 의하여 주관적으로 형성되고 있는 것이며, 세 번째 요인은 불일치로서 이는 기대하는 성과와 실제성과 간의 차이를 나타내는 것으로 불일치의 정도에 따라서 만족에 대한 차이가 발생한다고 하였다. 여기에 네 번째 요인을 만족이라고 보고, 이는 학습자가 여러 가지 요인들에 관한 개개인의 주관적인 판단을 통하여 얻어지는 결과를 의미하는 것⁶⁹⁾이라고 주장하고 있다. 이상과 같은 교육만족의 구성요인에 대한 개념들을 바탕으로 선행연구에서 제시한 교육만족에 영향을 미치는 요인들을 정리하면 [표 4]와 같다.⁷⁰⁾

67) 이정. (2012). “조리직업훈련기관의 교육서비스와 교육환경이 훈련생의 만족도와 추천의도에 미치는 영향”. 동의대학교 석사학위 논문, p33.

68) 안응자. (2009). “직업전문 교육기관의 조리교육 프로그램이 만족도와 성과에 미치는 영향 연구”. 경기대학교 대학원 석사학위논문

69) 김옥란. (2003). 전개서

70) 백지연. (2014). “서비스교육훈련의 품질이 교육만족과 서비스품질에 미치는 영향”. 한양대학교 대학원 박사학위논문, p25.

[표 4] 교육만족의 영향요인

연구자	교육 내용	교육 방법	강사 (교육담당자)	시설 (환경, 분위기)	행정직원 서비스	그룹내 에서의 인간 관계	강의에 대한 만족
Smith & Offerman (1989)	○	○		○	○	○	
Caffarella & O'dornnel (1991)	○	○					
이기환(2003)	○	○	○	○			
도은숙(2005)	○	○	○	○			○
허대중(2005)	○	○	○				
윤은영(2011)	○	○		○			○

자료 : 선행연구를 중심으로 논자 구성

3) 교육만족에 대한 선행연구

본 연구는 교육훈련프로그램을 교육내용과 강사의 자질 그리고 교육서비스 중 교육기관의 내적 환경요인을 하위개념으로 제한하여 이들 요인이 교육만족에 미치는 영향을 분석하고자 하였다. 이러한 관점에서 교육만족에 대한 선행연구를 살펴보면 우선, 교육만족도를 “수강생의 교육경험에 대하여 주관적 반응을 살펴보는 것이라고 하면서, 교육만족은 교육내용의 적절성 및 교육기법, 교육환경의 적합성, 강사수준 등이 교육의 만족도와 통계적으로 유의미한 상관관계를 가지며 수강생의 교육에 대한 관심도가 높을수록 만족도가 높을 것⁷¹⁾이라고 하였다. 또한, 일반적으로 교육기관의 교육만족도측정은 교육기관의 시설, 행정적 서비스, 교육의 결과를 대상으로 하고 있으며 이러한 기준의 조사결과는 교육경험의 이해, 교육기관에 대한 소속감, 수강생들의 관심사를 반영하는 교육내용 등 교육품질 개선의 자료로 활용되고 있다⁷²⁾고 연구결과를 제시하기도 하였다.

교육만족도를 평가하는 요인에 대한 선행연구에서, 김지현(2011)⁷³⁾은 강

71) 강철룡. (1999). “실직자 재취직 교육훈련과정의 질적 수준과 교육만족도에 관한 연구”. 동국대 석사학위 논문

72) Harvey L. (2001). Student Feedback : “A report to the higher education funding council for england, centre for research into quality”. The university of Central England in Birmingham.

73) 김지현. (2011). “교육서비스품질이 고객만족 및 재 구매에 미치는 영향에 관한 실증

사의 자질, 교육시설과 운영서비스는 교육만족에 영향을 미치지만, 신속성이거나 직원의 신뢰도, 친절한 응대와 같은 직원 서비스 등의 요인은 큰 인과관계가 없다고도 하였다(김수정, 2016. 재인용). 진정화(1993)⁷⁴⁾는 ‘사회교육 참여자의 기대성과 및 만족도에 관한 연구’에서 만족도를 교육에 대한 기대 정도와 참여자의 개인 특성으로 설명하면서 만족도를 교육타당성 대한 만족도, 교육방법, 교육내용에 대한 만족도로 나누어 측정한 후 이들 3가지를 합산하여 전체적인 만족도를 계산하고 있기도 하다. 김영운(2006)⁷⁵⁾은 연구에서 학교 교육만족의 구성요인으로 학교주변의 환경, 실습실 분위기, 진로선택의 만족도, 교우관계, 교사와의 관계, 수업 및 학습활동, 학교의 교칙, 복지시설 등 8가지 요인으로 분류하고 있는데, 이는 교육에 대한 내용도 중요하지만 이러한 시설 및 직원의 서비스와 환경 등 개인의 기대치에 대한 충족을 느끼지 못한다면 교육만족을 느낄 수 없을 것이라고 설명하고 있다.

신현국(2001)⁷⁶⁾은 중년여성을 위한 인터넷 교육의 만족도와 개선방안을 연구하면서, 교육훈련 만족에 대한 평가를 인간관계 측면과 환경 측면, 교육훈련 서비스운용 측면, 학습 성과 측면으로 나누어 평가하였다. 권대봉 외(2002)⁷⁷⁾의 연구에서는 대학생의 교육 만족도에 영향을 미치는 요인이 무엇인지를 밝히고자 하였는데, 연구자들은 대학교육 영역을 교수와의 관계, 교육의 질, 학습지도 및 성적 평가로 나누면서 성별, 학년, 가정환경 등 개인적 요인과 대학의 설립유형 및 소재지역 등의 제도적 요인, 그리고 학생이 지각하고 있는 학업성취능력, 취업가능성, 학교이미지 등의 요인이 교육만족에 미치는 영향을 파악하고자 하였다.

이기환(2003)⁷⁸⁾은 평생 교육학습자의 교육훈련 만족에 대한 내용으로 강사에 대한 만족도, 교육내용 만족도, 교육 방법에 대한 만족도, 교육 시설에 대한 만족도, 이용 여건에 대한 만족도등의 5개영역으로 만족도를 분류하였

적 연구: 평생교육센터(기업소속)중심으로”. 서경대학교 대학원 박사학위 논문

74) 진정화. (1993). “사회교육 참여자의 기대성과 및 만족도에 관한 연구”. 계명대학교 대학원 석사학위논문

75) 이진안. (1997). “여성 사회교육 참여자의 교육만족도와 참여 동기 분석”. 연세대학교 석사학위 논문

76) 신현국. (2001). “중년여성을 위한 인터넷 교육만족도와 개선방안 연구”. 홍익대학교 박사학위논문

77) 권대봉, 오영재, 박행모, 손준중, 송선희. (2002). 대학생들의 교육 만족도 결정요인에 관한 탐색적 논의. 『교육학연구』, Vol. 40, No.3, 191-202.

78) 이기환. (2003). “평생학습자의 참여 동기와 만족도: 관공서의 평생교육을 중심으로”. 대구대학교 대학원 박사학위논문

고, 도은숙(2004)⁷⁹⁾은 서비스교육에 대한 교육만족도에 관한 연구에서 교육 내용, 시설, 분위기, 강의기법 등의 요인을 기준으로 만족도를 측정하고 있다. 이현정(2013)⁸⁰⁾은, 학점은행제 학습자의 학습동기와 교육만족도에 관한 연구에서 학습자들은 강사에 대한 만족도가 가장 높은 것으로 나타났으며, 교육시설 및 교육내용 만족도, 직원 및 행정서비스의 순으로 만족하는 것으로 나타났다. 전은영(2013)⁸¹⁾은 평생교육기관의 교육서비스 질과 참여 동기가 해당 기관의 프로그램 재등록 의도에 미치는 영향에 대한 연구에서 물적 시설과 장비, 교육서비스 제공자의 이미지, 강사 및 직원들의 신뢰도, 교육생들에 대한 적극적이고 친절한 지원태도, 교육자의 지식과 전문성 등이 높거나 강할수록 교육만족도가 향상된다고 하였다.

교육만족도에 관한 측정요인과 선행 연구내용을 정리하면 [표 5] 와 같다.⁸²⁾

[표 5] 교육만족도의 측정요인 및 연구내용

연구자	교육만족도 측정 요인 및 내용
Smith & Offerman (1989)	교육방법과 교육내용에 대한 만족 외에 교육환경이나 담당직원이라는 요인에 대한 만족에 대하여 강조
Caffarella & O'dornnel (1991)	교육훈련 만족에 대한 주요 내용으로서 교육방법에 대한 만족과 교육내용에 대한 만족으로 나누어 설명
Astin(1993)	교육만족도 조사를 위해 준비 및 투입-환경 및 서비스의 제공-교육결과(Input-Environment-Output: IOE)라는 분석모델을 설정, 교육전반의 환경 변인과 교육만족도와의 관계를 분석
신현국(2001)	만족에 대한 평가를 교육훈련서비스이용측면, 인간관계측면, 학습성과측면으로 구분하여 측정, 서비스이용측면에서 교육내용, 교육시설, 교육강사, 교육서비스, 교육방법 등으로 평가
이기환(2003)	교육훈련만족에 대한 내용으로서 교육내용, 강의시설, 강의기법, 분위기에 따른 만족도, 교육전반에 관한 만족도로 나누어 측정
도은숙(2005)	서비스교육훈련의 만족도를 교육내용, 강의시설, 강의기법, 분위기에 따른 만족도, 교육전반에 관한 만족도로 나누어 측정

79) 도은숙. (2004), “서비스 교육품질이 교육만족과 고객지향성에 미치는 영향”. 대구대학교 대학원 석사학위논문

80) 이현정. (2013). “학점은행제 학습자의 학습동기와 교육만족도에 관한 연구”.고려대학교 교육대학원석사 학위논문

81) 전은영. (2013). “평생교육기관의 교육프로그램과 참여동기가 재등록의도에 미치는 영향”. 경북대학교 대학원석사학위논문

82) 백지연. 전게서, p26.

허대중(2005)	서비스교육훈련의 교육만족 영향요인으로 강사의 자질과 강의기법, 교육과정 등의 요인을 제시
윤은영(2011)	교육내용, 강의시설, 강의기법, 분위기에 따른 만족도, 교육전반에 관한 만족도로 나누어 측정

자료 : 선행연구를 중심으로 논자 구성

본 연구에서는 선행 연구(Caffarella & O'dornnel. 1991, 안응자. 2010, 이현정 외. 2013, 김수정. 2016)를 바탕으로, 조리교육기관의 교육서비스품질 만족도를 측정하는 요인으로 교육내용과 강사의 자질, 교육서비스 등의 내용으로 제한하여 그 결과를 분석하되, 특히 교육서비스요인을 내·외적 요인으로 구분하여 내적교육서비스요인이 만족도에 미치는 영향을 분석해 보고 나아가 물리적인 교육환경을 조절효과 요인으로 하여 만족도를 측정해 보고자 한다.

제 4 절 행동의도

1) 행동의도의 개념

본 연구의 대상 기관인 조리교육시설을 운영하는 운영자의 최종목표는 교육에 대한 불만족행동(이탈, 무시, 항의 등)을 최소화 하고 만족도를 최대한 향상하게 시켜 교육생들이 해당 교육기관에 다시 등록하게 하거나 타인에게 긍정적인 홍보 또는 추천 등의 행동으로 이어지게 하는 것일 것이다. 이러한 행위를 모두 교육생의 행동의도라고 하는데, 기관을 운영하는 운영자의 입장에서 이러한 행동의도를 논리적으로 분석하고 예측하는 것은 중요한 경영정책 수립의 준거가 될 것으로 판단된다. 이러한 관점에서 행동의도의 개념과 유형, 선행연구들에 대한 내용을 살펴보면, 행동의도(behavioral intention)란 서비스를 받은 고객의 자발적 행위이고 사후적인 행위이며, 이는 고객이 서비스를 제공받을 때 고객으로서 수행해야 하는 의무적 행동과는 구분되는 행동(Park SY, 2011)이라고 하였으며, Bettencourt(1997)은 “자발적인 행위는 서비스조직이 양질의 서비스를 제공할 수 있도록 지원하고 돕는 고객의 재량적 행위”라고 주장하고 있기도 하다.

행동의도의 구성요인에 대한 연구자들의 다양한 연구결과를 종합해 보면,

재 구매 의도와 긍정적인 구전의도라고 정의(Boulding et al.,1993 ; Kang M J, 2005;Jin JH, 2006)될 수 있다고 하였다. 다수의 행동의도 연구에서 구성요인으로 사용되어 온 재 구매 의도와 구전 의도는 대부분의 고객충성도 연구에서 고객충성도로 개념화, 조직화 되고 있다⁸³⁾고 하였는데, 이는 일반적으로 행동의도와 충성도가 개념적 측면에서 서로 일치하는 부분이 존재하기 때문이다⁸⁴⁾고 하였다. 한편, 행동 의도는 긍정적인 측면의 행동의도와 부정적인 측면의 행동의도를 포괄하는 개념이다⁸⁵⁾라고 하면서, 호의적 행동의도(favorable behavioral intentions)는 고객이 기업을 칭찬하고, 다른 사람들에게 그 기업에 대한 선호를 표현하며, 구매정도를 늘리거나 가격 프리미엄을 기꺼이 지급하고자 할 때, 그 기업과 긍정적인 유대관계 즉, 충성도가 높다고 할 수 있다는 것이고, 반면 비호의적 행동의도(unfavorable behavioral intentions)는 열등한 서비스 품질을 인식한 고객들이 서비스 제공 기업에 대하여 보여주는 불평, 부정적인 행동으로 그 기업에 대해 다른 사람들에게 부정적인 구전을 하고, 배상을 요구하거나 법적인 조치들을 취하는 행동, 그리고 그 기업과 더는 거래하지 않거나 구매 액을 줄이는 등의 전환의도를 갖게 되는 행위로 이는 곧 기업의 재무성과에 부정적인 영향을 미치는 선행변수로 작용한다고 하였다. 그리고 더 나아가 고객의 행동 의도는 긍정적 행동으로 충성도(loyalty), 전환의도(switch), 추가가격 지불의도(paymore)가 있으며, 그리고 불평 행동으로는 외적반응(external response)과 내적반응(internal response)의 5개 하위차원으로 구성된다고 하였다.

사실, 현대에 있어 마케팅의 주요 관심사는 새로운 고객을 유치하는 것보다 기존 고객을 관리하고 이들이 다시 상품을 구매 할 수 있도록 유도 하는 것이라고 할 수 있다. 즉 충성도수준이 높은 고객의 수준을 유지하여 이들로 부터 경제적 편익과 고객행동 편익 및 인적자원관리 편익을 추구하여 더 많은

83) Yang, Zhilin and Robin T. Peterson. (2004). "Customer Perceived Value, Satisfaction, and Loyalty: The Role of Switching Costs". *Psychology and Marketing*, 21(10), pp.799-822.

84) Roberts, Keith, Sajeev Varki and Rod Brodie. (2003). "Measuring the Quality of Relationship in Consumer Services: An Empirical Study". *European Journal of Marketing*, 37(1/2), pp.169-196.

85) Zeithaml, Valerie A., Leonard L. Berry and A. Parasuraman. (1996). "The Behavioral Consequences of Service Quality". *Journal of Marketing*, 60(2), pp.31-46.

이익을 추구할 수 있기 때문⁸⁶⁾이라는 것이다. 그렇게 하기 위해서는 우선적으로 고객의 구매 행동을 예측 할 수 있어야 하는데 이러한 행동의도의 예측과 관련하여 Boulding, Kalra, Staelin and Zeithaml⁸⁷⁾들은 “행동의도란 어떤 대상에 대한 태도를 형성한 후 특정한 미래 행동으로 나타내려는 개인의 의지와 신념”이라고 정의하고 있고, Zeithaml, Berry and Parasuraman(1996)⁸⁸⁾는 “고객이 한 기업과의 관계를 지속적으로 할 것인지 아니면 다른 기업으로 옮겨 갈 것인지에 대한 신호”라고 정의하였으며, 하광수·한범수(2001)⁸⁹⁾는 행동의도를 재이용 의도로 해석하며 재방문의도와 추천의도를 포괄하는 개념이라고 하였다. 특히 이정실(2005)⁹⁰⁾은 지금까지 연구된 행동의도를 종합적으로 정의하였는데 그는 행동의도를 제품 또는 서비스에 대한 지각된 감정이나 소비행동 전·후에 갖게 되는 내적반응 및 경험 등을 바탕으로 미래 행동을 계획하고 수정하려는 주관적인 개인의 의지 및 신념이라고 정의하였다.

행동의도에 대한 선행연구는 [표 6] 과 같이 정리할 수 있다.

[표 6] 행동의도의 개념 정의

연구자	행동의도의 개념 정의
김상희·도은숙 (2004)	재방문의도와 긍정적 구전의도 또는 추천의도
최규환(2005)	구매의도나 재구매 의도, 방문의도 또는 재방문의도 등과 같은 용어 중에서 가장 포괄적인 용어라고 주장
이정실(2007)	서비스 또는 제품에 관하여 지각하고 있는 소비행동의 전·후 또는 감정에 의해 갖게 되는 경험 및 내적인 반응 등이 바탕이 되어 그 제품이나 서비스에 대한 미래의 행동을 계획하거나 수정하고자 하는 주관

86) 이홍연. (2010). “외식 서비스의 지각된 품질이 고객의 가치 및 행동의도에 미치는 영향 연구”. 경희대학교 대학원박사학위논문

87) Bouding, W., Kalra, A., Staelin. R. & Zeithaml, V. A.(1993). A Dynamic Process Model of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions. Journal of Marketing Research, 30, pp.7-27.

88) Zeithaml, V. A. ,Berry, L. L. ,& Parasuraman, A. (1996). The behavior consequences of service quality, *Journal of Marketing*, 60(2), pp31-46.

89) 하광수,한범수. (2001). 주제공원 방문자의 만족과 방문 후 행동의도의 결정 요인. 『관광학연구』, 25(1), 329-347.

90) 이정실,박명주. (2005). 호텔레스토랑의 서비스 스케이프, 감정적 반응 그리고 행동의도와 의 관계: 부산지역 관광호텔을 중심으로. 『서비스경영학회지』, 6(2), 105-128.

	적인 개인의 신념이나 의지
김주연(2007)	서비스나 제품에 대한 소비행동이나 평가와 관련되는 경험이나 감정적 반응에 근거한 재방문 의도나 구매의도와 같이, 미래의 행동을 계획하거나 변경하려고 하는 개인의 의지 혹은 신념
방영근(2012)	미래행동으로 나타나는 개개인의 신념과 의지로 불만족의 표현 등은 불평행동이며 만족의 표현은 재방문과 추천행동임
진양호 · 류지원 (2012)	현재 제공받고 있는 서비스를 반복적, 지속적으로 이용할 가능성이라고 할 수 있으며, 태도와 생각이 행동으로 실행될 수 있는 행위적 의도를 의미 함.
장록기(2013)	행동 의도란 규범적 구조와 개인적인 평가로부터 형성되는 의도라고 할 수 있으며 특정한 행동을 수행하기 위하여 노력하는 의식적인 계획과 행위 임.
한진수(2013)	개개인의 신념과 의지이며 제품 또는 서비스에 관한 구전과 재 구매의 의도 및 가격 민감성 등에 대한 고객의 만족 결과
이승재(2014)	개개인의 만족과 기호에 따라서 경험한 후의 가치로 선택되는 상태이며 추천의 의도와 전달의 의사에 영향을 미치고 있는 행위

자료 : 선행연구를 중심으로 논자 구성

본 연구에서는 다수의 행동의도에 대한 선행연구에서 제시한 내용 중, 교육생들이 긍정적인 행동의도를 끌어내기 위해서 조리교육기관이 어떤 요인에서 어떤 노력을 해야 하는 가를 알아보고자 하는 연구목적의 달성을 위해, 교육생들의 행동의도를 긍정적 측면에서 재등록(수강) 의도와 긍정적 구전을 포함한 추천의도 등 2가지로 설정하였다. 이러한 관점에서 재등록의도와 추천의도의 개념을 더욱 명확히 정리 할 필요가 있는데, 먼저 재등록 의도는 고객이 과거의 경험과 미래에 대한 기대에 기초하여 현재의 서비스 제공자를 다시 이용하고자 하는 의도로 정의할 수 있는데⁹¹⁾, 이는 다시 충성도로 표현할 수 있으며 기존 문헌들을 종합해보면 고객충성도의 가장 일반적인 평가방법은 재등록 의도로 표현된 행동적 측정이라고 할 수 있다. 분류 적 측면에서 충성도와 재등록 의도는 본질적으로 거의 비슷하다고 할 수 있다⁹²⁾라고 하였다. 즉, 충성도를 측정하게 되면 재등록 의도를 분석할 수 있다고 할 수 있는데

91) Czepiel, John A. and Robert Gilmore. (1987). "Exploring the Concept of Loyalty in Services" in The Service Challenge: Integrating for Competitive Advantage, C. Congram, J. A. Czepiel, and J. Shanahan(Eds.) Chicago: American Marketing Association.

92) Olsen, S.O. (2002). Comparative evaluation and the relationship between quality, satisfaction and repurchase loyalty, Journal of Academy of Marketing Science, 30(3), pp.240-249.

Jones and Sasser⁹³⁾는 고객만족과 충성도간 관계를 조사하기 위하여 30개의 기업과 다른 경쟁 환경과 다른 유형의 고객관계를 갖는 5개의 시장(자동차, 개인용 컴퓨터, 병원, 항공사, 지역전화서비스)으로부터 자료를 수집하여 제품이나 서비스를 재구매할 것인지를 고객이 말하는 의도로 고객충성도를 측정하였다. 그리고 Rust and Zahorik⁹⁴⁾은 고객이 현재 거래관계를 맺고 있는 기업과 미래에도 지속적으로 거래관계를 유지하려고 하는지 아니면 관계를 중단하려고 하는지와 관련된 재 구매 의도에 대한 평가의 중요성을 강조하였다. 한편 추천 의도는, 현재의 서비스 제공자를 주위 사람들에게 긍정적으로 말하고자 하는 의도로 정의될 수 있다. 구전은 서비스를 이용하지 못한 고객들에게 기업에 대한 중요한 정보를 제공(추천)하게 되는데, Parasuraman, Zeithaml and Berry⁹⁵⁾는 이와 관련한 연구에서 구전을 통하여 얻은 정보에 따라 잠재 고객들은 해당 제품이나 서비스를 구매할 것인지에 대한 의사결정을 하며, 긍정적인 구전은 고객들로 하여금 기업으로부터 이탈을 방지하고 새로운 고객을 끌어들이는 중요한 역할을 한다고 하였다.

2) 행동의도의 구성요인

앞에서 살펴본 바와 같이, 고객의 만족도를 측정하는 것은 기업운영전략수립측면에서 매우 중요한 행위이며 이를 측정하기 위한 연구들이 다양하게 진행되어 왔다. 행동의도와 관련된 연구과정에서 행동의도를 측정하기 위한 구성요인으로 수많은 요인들을 제시하고 있으나 결국 두 가지의 유형 및 요인으로 요약될 수 있는데, 이는 그 행동의도가 사회적인 측면인가 아니면 경제적인 측면인가와 호의적인가 아니면 비호의적인 행동의도인가의 문제로 대별할 수 있다.⁹⁶⁾라고 하였다. 여기에서 경제적인 측면에서의 행동의도란 고객의 지불의사나 재 구매 행동, 전환 행동, 프리미엄가격 지불의사의 표현 및 행동여

93) Jones, Thomas O. and W. Earl Sasser(1995). "Why Satisfied Customers Defect," Harvard Business Review, 73(5), pp.88-99.

94) Rust, Roland T. and Anthony J. Zahorik(1993). "Customer Satisfaction, Customer Retention and Market Share," Journal of Retailing, 69(2), pp.193-215.

95) Zeithaml, Valarie A., Leonard L. Berry and A. Parasuraman(1996). "The Behavioral Consequences of Service Quality," Journal of Marketing, 60(2), pp.31-46.

96) Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavior consequences of service quality, *Journal of Marketing*, 60(2), pp31-46.

부 등과 같이 기업들의 재무적 측면에서 영향을 미치는 변수이고, 사회적인 행동 의도란 고객의 불만족적인 표현행동 즉 무시, 이탈, 항의 등의 행동 및 부정적 구전 등의 요인을 의미하는 것이다. 한편, 호의적인 행동 의도는 재구매 행동실현과 긍정적인 구전 행동 및 추천, 높은 충성도, 프리미엄 가격 지불 의사의 표현 등이며 비우호적 행동으로는 언어의 부정적 반응, 불평 등 개인적인 반응을 포함하는 요인이다⁹⁷⁾라고 하였다. 이흥연(2010)⁹⁸⁾은 고객의 행동의도를 연구하면서 추천의도, 재방문의도, 긍정적인 구전, 프리미엄가격지불의사 등의 요인을 행동의도의 측정요인으로 연구하기도 하였다.

아래의 [표 7] 은 선행연구에서 행동의도의 구성요인으로 분석한 내용을 정리한 것이다.

[표 7] 행동의도의 구성요인

연구자	구성 요인
Bigne, et al.(2005)	지불의향, 충성도
장여진·손은영·김태희(2007)	지불의향, 체류의향, 추천, 재방문
이준혁·이은지(2007)	추천의사, 재방문의사
김태희·손은영·장여진 (2008)	재방문의도에 대한 긍정적 추천
김미정(2008)	전환의도, 재 구매의도, 추가가격지불의도, 추천의도, 불평의도
김성혁·권상미·최승만(2009)	고객만족, 추천의도, 재 구매의도
김영곤(2009)	추천의도, 재방문 의도
문성실(2010)	재구매 의도
이나래·조태영·이호근(2010)	재방문, 추천
이흥연(2010)	재방문의도, 추가비용지불의사, 추천의도, 긍정적 구전
조미나(2011)	충성도, 만족도
임철환(2011)	재 구매의도, 긍정적 구전
방영근(2012)	불만족, 불평행동, 만족, 재방문, 추천
김미정(2013)	추천의도, 재 구매 의도
김영희(2014)	재방문의도, 구전의도, 추천의도
최정마·소권섭(2015)	추천의도, 재이용의도

자료 : 선행연구를 중심으로 논자 구성

97) 이흥연. (2010). “외식서비스의 지각된 품질이 고객의 가치 및 행동의도에 미치는 영향 연구”. 경희대학교 대학원 박사학위논문

98) 이흥연. (2010). 전개서

3) 행동의도에 대한 선행연구

재 구매의도, 추천의도 등의 유형으로 제시된 행동의도를 본 연구의 변수로 고려한 교육내용, 강사의 자질, 교육서비스 및 물리적 교육환경 요인과 관계에서 설명한 선행연구들을 살펴보면 다음과 같다.

Taylor & Page⁹⁹⁾, Kotler¹⁰⁰⁾ 등은 구매 의도는 소비자 만족에 의해 결정된다고 하였으며, Anderson & Fornell¹⁰¹⁾은 특정서비스제공자에게 만족한 고객의 재 구매 의도는 더욱 높아질 것이라고 주장하였고, 정효선·윤혜현(2010)¹⁰²⁾은 패밀리레스토랑의 물리적환경이 고객의 감정, 만족도 및 재방문의도에 미치는 영향에 대해 실증 분석한 결과, 물리적인 환경에 만족한 고객이 재방문의도에 유의미한 영향을 미친다고 하였다.

김혜란(2012)¹⁰³⁾은 그의 연구에서 물리적 환경에 만족한 고객은 재방문의도에 영향을 미친다고 하면서 고객이 다시 이용하고 싶은 마음이 들어 기업의 이익으로 연결할 수 있도록 물리적 환경에 대한 개선 노력을 집중해야 한다고 하였다. 또한, 이유재(2000)¹⁰⁴⁾의 연구에서는 서비스의 물리적 환경에 대한 감정적 반응은 쇼핑시간, 쇼핑구매, 재방문의도 등에 영향을 미친다고 하였고, 김선화·이영선(2002)¹⁰⁵⁾은 환경적 자극에 노출 된 소비자는 내적반응 뿐만 아니라 외적인 행동을 하게 된다고 하면서, 특정 서비스나 상품에 대한 구매 후 긍정적이고 호의적인 태도를 보이게 된 소비자는 점포나 상품에 대해 다시 접근하고자 할 것이며 부정적이고 비호의적인 태도를 보이게 된 소비자는 점포나 상품에 대해 회피하고자 할 것이라고 하였다.

이러한 선행연구들의 결과에서 이해할 수 있듯이 결국 서비스에 대한 고객

99) Halatead.D. & James, P. R.(1992). The effects of satisfaction and complaining do consumer repurchase intentions, Journal of consumer satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior, 5. pp.1~11.

100) Kotler,P.(1997). Marketing management: Analysis, planning implementation and control, 9theds, New Jersey: Prentice-Hall

101) 정효선,윤혜현. (2010). 패밀리레스토랑의 물리적 환경이 고객의 감정, 만족도 및 재방문의도에 미치는 영향. 『한국 조리학회지』,16(4), 82~90.

102) 김성아. (2012). “미용서비스산업에서 서비스 실패 회복전략 회복 후 만족 행동의도를 간의 관계 구조분석”. 대구가톨릭 대학교 대학원 박사학위논문

103) 김혜란. (2012). 물리적환경이 신뢰, 고객만족, 재방문의도에 미치는 영향에 관한 연구. 『상품학 연구』,30(4), 477~57.

104)이유재. (2000). 고객만족 연구에 관한 종합적 고찰. 『소비자학 연구』, 11(2), 139-166.

105) 김선화,이영선. (200). 백화점 의류매장의 지각된 서비스 환경이 고객의 내적 반응과 외적행동에 미치는 영향. 『소비자학 연구』, 13.no.3:282-283.

의 만족도를 높여서 긍정적 행동의도를 유도하고 확산시키기 위해서는 고객의 감정을 살펴야 하는데, 이와 관련해서 Dawson, Bloch & Ridgway, 1986; Ryu, 2005; Swinyard, 1993; Donovan & Rossiter, 1982)¹⁰⁶⁾ 등의 연구에서는, 고객의 행동 의도는 자신에게 주어지는 다양한 서비스에 대한 감정의 상태에 따라서 달라진다고 하면서, 고객들의 서비스에 대한 감정은 결국 소비의 금액이나 체류시간 등의 행동의도에 직접적으로 영향을 미친다고 주장하였다.

소비자의 심리적 상태와 관련된 연구로 특히, Milliman(1986)¹⁰⁷⁾는 만족이나 재방문과 같이 구매 후에 나타나는 행동에 대한 연구로서 동일한 대상이나 점포를 재이용하려는 이용자와 그렇지 못한 사람의 심리적인 차이를 연구하였고, Bitner(1992)¹⁰⁸⁾는 행동의도를 회피행동과 접근행동으로 구분하고 이들 두 가지의 행동 의도는 상반된 형태로 이중 먼저 회피행동은, 공간에 머물러도 친근감을 느끼지 못하는 고객의 상태를 의미하며, 반대로 접근행동은 특정 공간이나 서비스에 친근감을 느끼며 몰입하여 자신이 생각하는 것들을 행동하는데 긍정적인 영향을 미치는 상태라고 구분하였다. 이중 긍정적 감정은 결국 긍정적 구전, 전환 행동, 지불의사 등의 행동의도와 유의미한 연관성 [정진우(2000), 임경환·고호석(2003), 서문식·김상희(2004), 김주연(2007)]¹⁰⁹⁾을 나타낸다고 주장하였다.

이정실·박명주(2005)¹¹⁰⁾는 연구에서 고객의 감정적 반응이 재방문의도와 구전의도에 영향을 미친다고 하였는데, 특히 긍정적인 반응보다는 부정적 반응이 구전 의도나 재방문의도에 더 큰 영향을 미치는 것을 입증하였다. 김종수(2012)¹¹¹⁾는 학원의 이용만족도가 수강생의 행동의도에 긍정적 영향을 미치는 것은 교육만족이 이루어졌을 때 추천의도에 영향을 나타냈으며 재수강 의도까지 영향을 미치는 것으로 연구결과가 나타났다고 하였으며,(김호겸.

106) Ryu, K., & Jang, S. S. (2007). The effect of environmental perceptions on behavioral intentions through emotions: The case of upscale restaurants. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 31(1), pp.56-72.

107) Milliman, R. E. (1986). The influence of background music on the behavior of restaurant patrons, *Journal of Consumer Research*, 13(2), pp.286-289.

108) Bitner, M. J. (1992). "Servicescapes: the impact of physical surroundings on customers and employees". *The Journal of Marketing*, pp.57-71.

109) 김주연. (2007). "레스토랑의 물리적 환경과 인적서비스가 고객이 간접적 반응 및 행동의도에 미치는 영향". 경희대학교 박사학위논문

110) 이정실, 박명주. (2005). 호텔 레스토랑의 서비스스케이프, 감정적 반응 그리고 행동의도와 관계: 부산지역 관광호텔 중심으로. 『서비스경영학회지』, 6(2), 105-128.

111) 김종수. (2012). "교육서비스 마케팅믹스가 소비자만족 및 긍정적 행동의도에 미치는 영향: 프랜차이즈 학원과 전문학원의 비교". 홍익대학교 대학원 석사학위논문

2013) (김수정, 2016), 남외자(2007)¹¹²⁾는 패밀리레스토랑의 물리적 환경이 고객의 감정반응과 행동의도에 미치는 영향을 실증적으로 분석한 결과, 고객의 감정반응은 긍정적이거나 부정적인 경우에 모두 행동의도와 강한 관련성을 나타내고 있다고 하였다.

특히, 범경기·김원겸(2008)¹¹³⁾등은 긍정적인 행동의도가 고객과의 관계 유지에 유의미한 영향을 미치며, 고객들의 쇼핑과정에서 중요한 역할을 수행한다고 주장하였고, 김태희·손은영·장여진(2008)¹¹⁴⁾은 고객의 긍정적이거나 부정적인 감정의 반응이 행동의도에 영향을 미치는 것으로 나타난다고 주장하면서, 긍정적인 감정의 형성이 재방문과 기대이상의 비용 지출 그리고 타인에게 추천하는 행동의도에까지 영향을 끼친다고 하였다.

이나래·조태영·이호근(2010)¹¹⁵⁾은 한식 디저트 카페의 물리적 환경이 고객의 감정적 반응과 만족 그리고 행동의도에 미치는 영향에 관한 연구에서, 단순하게 실내 분위기 연출이 아닌 음식과 조화 되는 물리적 환경 요인에 대한 연출이 중요하며 이러한 물리적 환경이 감정적 반응과 만족, 행동의도에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났고 하였다.

이승익(2011)¹¹⁶⁾은 외식기업 브랜드 이미지와 메뉴품질이 가치의 지각과 재 구매 의도, 고객만족에 미치는 영향관계를 연구하면서 물리적이며 심리적인 고객만족의 요인이 재 구매의도에 영향을 미친다고 하면서 특히, 고객의 입장에서 물질적인 만족이 크면 클수록 재 구매 의도에 더욱 많은 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다고 하였고, 조미나(2011)¹¹⁷⁾는 그의 연구에서 실내의 색채에 대한 어울림의 부조화 즉, 물리적 환경의 부족이 배경음악의 부적합 즉, 감정적 서비스의 부족보다 더 큰 부정적 영향을 미친다고 주장하였는데, 이러한 관점에서 볼 때, 고객의 긍정적인 행동의도를 끌어내기 위해서는 가시적이고, 물질적이며 물리적인 환경의 중요성에 대한 인식의 제고가 필

112) 남외자. (2007). 패밀리레스토랑의 물리적환경이 고객의 감정반응과 행동의도에 미치는 영향: 부산지역의 패밀리레스토랑을 중심으로. 『호텔관광연구』, 9(3), 148-161.

113) 범경기, 김원겸. (2008). 웹 사이트 서비스품질요인 고객만족 및 행동의도의 관계. 『한국콘텐츠학회논문지』, 8(10), 180-188.

114) 김태희, 손은영, 장여진. (2008). 고급 레스토랑의 물리적 환경이 고객감정반응 및 행동의도에 미치는 영향. 『호텔경영학연구』, 17(3), 71-86.

115) 이나래, 조태영, 이호근. (2010). 한식 디저트 카페의 물리적 환경이 감정반응에 의해 고객만족과 행동의도에 미치는 영향. 『관광학연구』, 34(7), 233-256.

116) 이승익. (2011). 전개서, pp101-103.

117) 조미나. (2011). 레스토랑 실내의 색채와 배경 음악의 조화가 고객의 감정 반응 및 행동의도에 미치는 영향. 『한국감성과학회지』, 14(1), 27-38.

요하다고 하겠다.

나아가 상품 및 서비스에 대한 고객 만족과 행동의도에 대한 연구는 다양한 분야에서 이루어지고 있는데 이중, 소권섭·이영환·황복주(2010)¹¹⁸⁾는 병원과 환자와의 관계를 서비스 제공자와 고객의 입장에서 관찰한 연구결과, 전문병원들의 역량에 따라 감정적인 애착과 환자의 진료만족 효과를 통하여 환자의 행동의도에 영향을 미칠 것이라고 하면서 감정적인 애착에서는 재이용의 의도 효과가 크고, 환자의 만족과의 관계에서는 추천의도의 효과가 더욱 크게 나타났고 발표하였다.

남은우(2011)¹¹⁹⁾는 인터넷 블로그 이용자의 행동의도에 가장 많은 영향을 미치는 요인은 해당 블로그에 대한 몰입의 정도이며 다음으로 신뢰와 만족순으로 영향을 끼치는 것으로 발표하고 있다. 김지훈(2013)¹²⁰⁾은 항공의 서비스 품질이 고객만족에 유의미한 영향을 미치고 이를 통하여 고객들의 자발적인 행동의도 등에도 영향을 미친다고 주장 하였다.

지금까지 행동의도에 대하여 다양한 분야에서의 선행연구자들의 연구결과를 살펴보았는데, 이러한 연구들에서 긍정적인 행동의도를 높이기 위해서는 교육프로그램, 서비스 등의 요인에 대한 만족도를 향상하게 시키기 위한 다양한 수단을 강구하고 부단한 노력을 해야 함은 물론 물리적 교육환경의 중요성을 간과해서는 안 된다는 점을 이해할 수 있는데 이러한 관점에서, 물리적 환경요인을 독립적인 변수로 고려한 본연구의 의미가 크다고 할 수 있겠다.

본 연구는 조리 관련 교육프로그램을 제공하는 조리교육기관에서 교육생들에게 긍정적이고 효과적인 행동의도를 끌어내기 위한 방법을 제시하고자 하는데 연구의 목적을 두고 있는바, 본 연구에서는 선행연구 [Kotler(2003), 남은우 외(2011), 김호겸 외(2013), 김수정(2016)] 를 바탕으로 교육생들의 행동의도를 긍정적 측면에서 재수강 의도와 긍정적 구전, 추천의도 등으로 설정하여 연구를 진행한다.

118) 소권섭, 이영환, 황복주. (2010). 전문병원 역량이 고객행동의도에 미치는 영향. 『한국경영교육학회』, 학술발표대회논문집.

119) 남은우. (2011). “블로그 특성이 관계 질과 행동의도에 미치는 영향”. 경남대학교 박사 학위논문

120) 김지훈. (2013). “서비스품질이 고객가치, 고객만족과 자발적 행동의도에 미치는 영향 관계: 항공서비스를 중심으로”. 경희대학교 박사학위논문

제 5 절 물리적 교육환경

1) 물리적 교육환경의 개념

본 연구에서는 교육서비스의 일반적이고 통상적인 요인 중 교육환경, 특히 물리적 교육환경이 교육프로그램의 운영에 어떠한 영향을 미치는가를 분석하고자 한다. 즉, 물리적 교육환경의 영향이 교육서비스품질의 운영과 교육만족도 및 교육생의 행동의도에 미치는 영향을 실증적으로 분석하고 그 결과를 바탕으로 조리교육기관 경영자에게 정책수립의 이론적 근거를 제시하고자 하는 것이 연구 목적이다.

교육환경의 논의와 관련하여 선행연구의 내용 중 우선, 인간의 특성변화를 끌어내는 요인 중 가장 중요시하게 설명되는 요인의 하나가 교육환경(홍현경)¹²¹⁾이라고 하면서 교육환경이란, 교육생에게 교육적 측면에서 긍정적인 영향을 끼치는 외형적 조건과 상황, 자극 등의 전반적인 여건을 의미하는 것으로 물리적 환경과 비물리적 환경으로 구분된다고 하였다. 이중 물리적 환경과 관련하여 Bitner(1992)는 서비스산업에서 물리적 환경을 “servicescapes(built environment)”라고 표현하고 이는 자연적, 사회적 환경과 대비되는 개념으로 인간이 만들어내는 사후적·인위적환경이라고 정의하고 서비스기업의 이미지와 고객에 대한 목적을 상호 인지하게 하는데 강력한 영향을 미친다(최낙환, 황운용, 1999)고 하였다.

아울러, 물리적 환경은 토지를 포함한 건물과 각종시설 및 기구, 장비 등을 의미하며 비 물리적 환경은 앞에서 제시한 물리적 환경의 구성 요소를 제외한 제반 요인을 의미하는데 가치관과 규범, 태도 및 습관과 생활양식 등을 기초로 하여 이루어지는 문화적 생활환경 등의 요인¹²²⁾로 정의하고 있다. 물리적 환경의 구성요인과 관련하여, 온도·조명·소음 등을 주변 요인으로, 기계·장비·가구의 배열 등과 같은 공간적 배치와 기능성·장식의 형태나 인조물 등과 같은 기호, 상징물 및 상징조형물로 분류하였는데 이를 조리교육기관과 연계하여 설명하면 결국 조리교육기관의 물리적 환경이란 기관자체의 시설, 각종 실습

121) 홍현경. (2012). “자기 효능감이 직무 착근도, 혁신행동과 조직시민행동에 미치는 영향 -서울 시내 특1급 호텔 근무형태에 따른 조절효과 중심으로”. 세종대학교 박사학위논문

122) 서울대학교. (1981). 『교육학 용어사전』. p638.

을 위한 기자재, 강의실의 배치, 수업환경 등을 의미한다(김혜옥, 2011)고 하였다.

이러한 연구자들의 주장을 볼 때, 교육환경이란 교육장소의 내·외적 환경과 교육매체 등을 포함한 것이 있는 것이다. 또한, 교육환경은 교육성과를 높이 고자 하는 과정에서 직접적인 영향을 미치는 요인이므로 교육목표를 달성하는 데 있어서 교육 장소로서의 기능을 고려한 환경의 조성이 매우 중요하다고 할 수 있다. Eagle, Brennan(2007, 44~60)의 연구에서, 교육환경은 교육수요의 환경 변화에 따라 교육기관의 개혁이 필수적으로 요구되고 있으므로, 교육기관이 경쟁 속에서 생존하기 위해서는 양적인 교육생확보에 주력하기 보다는 교육프로그램과 교육환경 등에 대한 질적 수준을 높임과 동시에 교육생들의 교육에 대한 만족도 향상에 관심을 기울여야 할 때라고 하였다. 교육서비스에 있어서 물리적 교육환경은 다양한 시설, 조경, 도서관, 주차장 등 학생들이 교육내용을 전달받기 위한 시설부분 등을 의미하므로 이러한 외적교육환경이 매우 중요하다 할 수 있는 바, 이와 관련하여 교육생들의 측면에서 보면, 비교적 오랫동안 교육기관의 시설물을 이용하기 때문에 쾌적하고 안정적인 물리적 교육환경은 해당 교육기관이 제공하는 교육서비스의 품질을 긍정적으로 지각 하는데 큰 영향을 준다(상녕, 2011)고 하였다. 즉, 교육생들이 교육기관을 선택하는데 있어서 직업훈련기관의 물리적 교육환경은 지대한 영향을 미친다고 할 수 있다. 또한, 교육 후의 해당 교육기관을 평가하는데 있어서도 무형적요인인 교육프로그램보다 가시적인 물리적환경이라는 요인이 오히려 더 크게 작용할 것으로 예상할 수 있다.

이러한 관점에서, 물리적 환경이라는 요인이 해당 교육기관의 교육서비스 품질에 어떠한 영향을 미치고 이러한 결과가 교육생의 만족도 및 행동의도에는 얼마만큼의 영향을 미치는지를 논리적으로 연구하는 것은 큰 의미가 있다 할 것이다.

2) 물리적 교육환경에 대한 선행연구

조리교육기관의 교육환경에 대한 선행연구는 매우 다양하고 폭넓게 진행되어왔다고 할 수 있다. 먼저 안응자(2010)는 조리직업전문학교에서 교육과정을 이수한 교육생들을 대상으로 해당 조리교육프로그램의 유용성과 만족도를 측정하고 조리교육프로그램 및 교육환경, 만족도와 성취도와의 관계를 파악하

여 이를 높일 방안을 제시하였는데, 그는 이 연구에서 바람직한 교육환경은 교육생의 만족도와 성취도에도 긍정적인 영향을 주고 있다는 점을 실증적으로 분석한 바 있으며, 김선화(2007)는 교육서비스의 요인을 물리적 환경과 교육 프로그램, 강사, 교육이수 비용 등의 외부요인과 관계성 및 신뢰성, 만족도와 재수강의도 등의 내부요인으로 구분하여 연구하였는데 연구결과 외부요인인 물리적 환경의 여건이 학원선택과 교육서비스 품질인지에 영향을 미치고 내부 요인은 교육수요자와의 신뢰를 쌓아 가는데 중요한 역할을 하며 만족도에 따라 재수강이 결정된다고 하였다.

또한, 백종온·박경태(2008)는 학습만족도에 영향을 미치는 조리학원의 교육환경 조건을 측정하고자 연구하면서 조리교육의 환경적 요인으로 전기시설, 교육교재, 조리시설과 조리도구, 환기시설 및 환경, 위치와 외관, 부대시설 등으로 설정하여 분석한 결과, 교육환경요인들이 전반적으로 만족도와 재수강에 영향을 미친다고 제시하였다.

특히, 물리적 교육환경을 별도의 변수로 하여 이 요인이 교육만족 및 행동 의도에 미치는 영향을 살펴보고자 하는 본 연구와 논리의 전개과정이 유사한 연구로 먼저 이명숙(2010)의 교육환경과 강의기법이 외식조리학원 교육생들의 학습만족도에 미치는 영향이라는 연구에서, 교육환경이라는 요인을 시설(조리, 실습 및 강의내용, 부대시설), 제공되는 서비스(직원의 친절도, 학생의 개인적 관리, 프로그램별 인원배정), 이미지(수업분위기, 위치 및 교통, 교육 시설의 인지도)의 3 요인으로 분류하고, 강의방법(긍정적 효과, 수업목표, 이론실기비율), 강의수준(쉬운 교재의 사용, 현실적인 도움여부, 프로그램, 학생 요구의 즉각적 반영)의 2가지 차원으로 분류하여 학습만족과의 관계를 분석하였는데, 이 연구에서 그는

첫째, 강의방법에 대한 교육환경의 영향력 중에는 부대시설요인이 가장 크게 나타났으며, 교육환경요인 중 서비스는 강의방법과의 영향관계에서 학원의 개인관리, 직원의 친절도, 인원의 배정 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났고, 교육환경의 이미지요인과 강의 방법의 영향 관계에서는 수업의 분위기나 학원의 인지도, 그리고 학원의 위치 및 교통편의 순으로 영향력을 나타낸 것으로 분석하고 있다. 둘째, 강의 수준에 대한 교육환경의 영향 정도에서는 교

육환경 중의 시설요인이 가장 의미 있는 영향을 미치는 것으로 분석되었는데, 시설요인의 세부요인 중에서는 부대시설과 실습시설, 강의시설 및 조리시설 순으로 중요하게 인지하는 것으로 나타났으며 이후 교육환경의 이미지가 유의미한 것으로 분석되었다. 이미지의 세부 요인 중에서는 수업의 분위기나 학원의 인지도, 그리고 학원의 위치 및 교통의 편리성 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 강의방법이 강의수준에 미치는 영향은 유의미하지 않은 것으로 분석되었다. 넷째, 강의수준이 학습만족도에 미치는 영향에서는 유의미한 영향이 있는 것으로 분석되었으며, 강의방법이 만족도에도 유의미한 영향을 미치는 것으로 연구결과를 제시하고 있다.

아울러 황경숙(2010)은, 경기지역 소재 주민센터, 문화센터, 사설학원, 복지관, 복지시설 등에서 조리사 교육을 받는 교육생들의 교육이수기관별 유형에 따른 조리사의 교육환경에 대한 만족도를 파악하고자 실증분석을 시행하였는데, 연구에서는 조리사 교육 중 필요한 분야로는 수요자인 교육생의 요구를 반영한 양질의 조리교육프로그램과 이수 시 실질적인 혜택이 제공되는 것이 필요한 것으로 분석하였으며, 실습실의 기자재 부족이 시설설비의 문제점으로 나타났다고 하였다. 또한, 교육시설 만족도에서는, 조리기구 및 장비 사용법에 대한 교육만족도가 가장 높게 나타났으며, 다음으로 는 기자재의 위생관리, 환기장치나 배수구 시설 순이었고, 교육기자재에 대한 만족도가 가장 낮게 나타났는데, 이러한 결과를 준거로 하여 해당 교육시설의 교육환경준비 및 개선이 필요하다고 하겠다.

그 외에도 외식조리 교육과정의 만족도 연구(나경하, 2005), 외식조리 관련 학원생들의 교육환경 및 만족도에 관한 연구(김옥란, 2003), 조리교육시설에 따른 학습자의 만족도에 관한 연구(김영복, 2002)등을 들 수 있다. Kirkpatrick(1998)의 연구에서는 교육 분야의 평가요인으로 교육내용과 교육실시자, 교육 참가자 및 교육환경, 기타 일반적 사항 등을 제시하여 교육선택 속성에 대한 요인들을 도출하기도 하였다.

이러한 선행연구에서의 분석결과를 교육만족측면에서 물리적 교육환경요인이라는 요인의 의미를 평가한다면 그 의미는 다음과 같다고 할 수 있다. 즉, 조리교육기관을 운영하는 경영자는 교육만족을 높이고 긍정적인 행동의도를

제고하기 위해서 교육생들에게 교육목표를 정확히 제시하고 목표를 달성하기 위한 필요요건을 명확하게 인식하게 하여 교육프로그램을 선택하게 하여야 하고, 더 나아가 해당 프로그램의 교육목표를 달성함과 동시에 다양한 정보를 추가로 얻을 수 있는 경험을 제공하는 등의 노력도 중요하겠지만, 물리적 교육환경의 제공이라는 측면에서도 교육 만족도에 영향을 미치는 요인 중 영향의 중요도와 우선순위를 파악하고 중요도에 따라 해당 요인이 우선 제공되어 질 수 있도록 해야 하며, 부정적인 영향요인으로 파악된 사항에 대한 개선이나 과감한 제거 등의 노력을 통하여 교육생들의 만족도를 높임으로써 경영자의 교육기관운영목적도 동시에 달성하게 해야 하는데, 이러한 관점에서 물리적 교육환경이라는 독립적인 변수의 영향을 논리적으로 분석해 보고자 하는 본 연구의 의의가 높다 할 것이다.

본 연구에서는 선행연구들 [Kirkpatrick(1998), 김옥란(2003), 안응자 외(2010)] 을 기초로, 물리적 교육환경의 요인으로 교육기관의 환기 및 냉·난방과 배수시설, 내·외부의 시설, 실습재료 및 교재, 기자재, 편의시설, 등을 고려하였다.

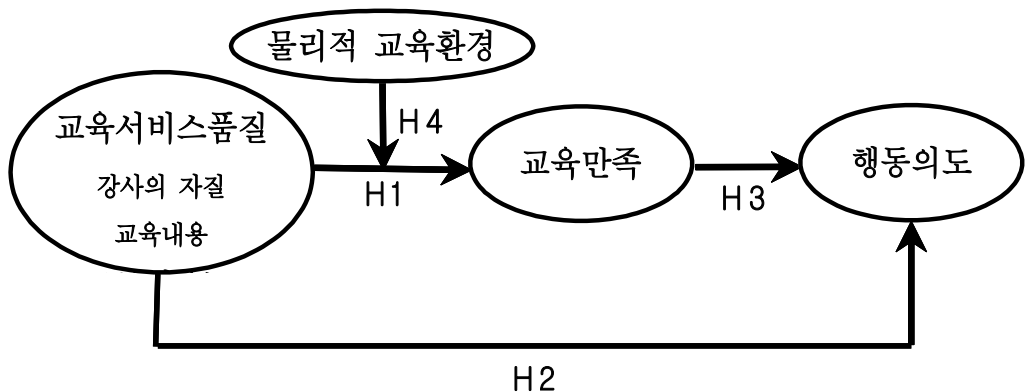
제 3 장 연구의 설계

제 1 절 연구 모형 및 설계와 가설

1) 연구 모형

연구모형이란 현상의 특징이나 사물을 모아 논리적으로 구성하는 것으로서, 상호인과 관계를 설명할 수 있는 매우 훌륭한 이론적 수단이 되며 이를 도식화한 모형은 전체 또는 부분적인 프로세스와 시스템을 나타내고 있는 것으로, 특정한 변수 또는 요인들 사이의 상호관계를 나타내는 것¹²³⁾이라고 하였다.

본 연구에서의 연구모형은 이론적 연구를 통하여 분석한 조리교육기관의 교육서비스품질이 교육만족과 행동의도에 미치는 영향을 교육환경을 조절효과로 실증분석을 통해 교육서비스품질이 곧 교육 기관의 핵심역량임을 알고 교육환경이 조절변수 역할을 하는지 분석하고자 한다. 이를 규명하기 위해 [그림 2] 와 같은 연구 모형으로 설정하였다.



[그림 2] 연구 모형

123) 강병서, 김계수. (2009). 『맥락으로 이해하는 사회과학조사방법』. 서울: 한나래출판사, pp97-98.

2) 연구 가설

연구 가설(hypothesis)이란, 문헌조사를 통해서 얻은 결과이며 앞으로 연구가 진행될 나머지 부분에 대한 결과를 예측하면서 가상의 진술을 제시하는 것이다.¹²⁴⁾

본 연구에서는 서론부분에서 살펴본 이론적 배경이 된 선행연구들을 바탕으로 설계한 연구모형에 대한 인과관계를 토대로 다음과 같은 4개의 가설을 설정하였다.

[H1] 교육서비스품질은 교육만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-1 : 교육서비스품질 중 강사의 자질은 교육만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2 : 교육서비스품질 중 교육내용은 교육만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-3 : 교육서비스품질 중 교육 서비스는 교육만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

[H2] 교육서비스품질은 행동의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-1 : 교육서비스품질 중 강사의 자질은 행동의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-2 : 교육서비스품질 중 교육내용은 행동의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-3 : 교육서비스품질 중 교육 서비스는 행동의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

[H3] 교육만족은 행동의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

124) 홍성열. (2001). 『사회과학도를 위한 연구방법』. 서울: 시그마프레스, p20.

[H4] 물리적 교육환경은 교육서비스품질과 교육만족에 조절역할을 할 것이다.

H4-1 : 물리적 교육환경은 교육서비스품질 중 강사의 자질과 교육만족에 조절적인 역할을 할 것이다.

H4-2 : 물리적 교육환경은 교육서비스품질 중 교육내용과 교육만족에 조절역할을 할 것이다.

H4-3 : 물리적 교육환경은 교육서비스품질 중 교육 서비스와 교육만족에 조절역할을 할 것이다.

제 2 절 연구 설계와 분석방법

1) 변수의 조작적 정의

변수의 조작적 정의 및 유의점과 관련하여 “개념적인 정의란 추상적이고 연구자의 개별적 기준에 따라서 각각 다른 해석이 이루어질 수 있으므로 연구자는 연구의 대상이 되는 변수들에 대하여 어떻게 정의를 내려야 할지를 명확하게 구체화하여야 하는데, 이를 변수에 관한 조작적 정의라고 한다”.¹²⁵⁾ 하였다.

본 연구에서는 독립변수로 교육서비스품질이 있고 종속변수로는 교육만족과 행동의도에 관한 측정지표를 사용하였으며 물리적 교육환경을 조절변수로 연구결과를 측정 하였다. 본 연구의 모형에 사용된 변수들의 조작적인 정의를 정리하면 다음과 같다.

가) 교육서비스품질

사전적 의미로 ‘교육’이란 “지식과 기술 등을 가르치며 인격을 길러주는 것”이고 ‘서비스(service)’는 개인적으로 남을 위하여 돕거나 시중을 돕. 즉

125) 안광호, 임병훈(2008). 『SPSS를 활용한 사회과학조사방법론』. 경기도: 학현사, p74.

“봉사”, “접대”로 순화된 뜻이며 ‘품질’이란 물건의 성질과 바탕을 말한다. (표준국어대사전)¹²⁶⁾ 따라서 교육서비스품질이란 봉사정신을 바탕으로 교육수요자에게 교육(지식과 기술 등)을 제공(서비스)하는 행위라고 할 수 있다.

본 연구에서 교육서비스프로그램은 교육기관과 교육을 받고자 하는 학생에게 제공하는 유무형의 교육 서비스 즉 학생의 요구를 충족 시켜주는 일체의 활동으로 정의하며 구성요인은 선행연구(이희옥. 2008, 유성희 외. 2012, 홍현표. 2015 오순환 외. 2015)등이 관련 연구에서 해당 부문의 하위요인으로 고려한 강사의 자질, 교육내용, 교육서비스 등의 3개 요인¹²⁷⁾으로 구성하였고, 이와 관련된 논리적 분석을 위하여 설문을 수렴하였으며 강사의 자질부문 8개 항목, 교육내용부문 6개 항목, 교육 서비스 부문 4개 항목 등 총 18개의 질문으로 설문을 수렴하여 Likert 5점 척도를 이용, 결과를 측정하였다.

나) 교육만족

사전적 의미로 ‘교육’이란 “지식과 기술 따위를 가르치며 인격을 길러주는 것”이며, ‘만족’이란 “마음에 흡족함”이라 정의하고 있다(표준국어대사전).¹²⁸⁾ 따라서 ‘교육만족’이란 교육에 대한 흡족한 정도라고 정의할 수 있을 것이다.

본 연구에서는 교육만족에 관한 수준을 평가하는 요인으로 사회적 변화에 적응할 수 있는 지식과 기술의 획득여부, 실생활에 활용할 수 있는 메뉴의 교육여부, 교사의 수업운영방법, 교사의 교육능력, 교육 후 얻어진 교육성과의 수준, 교육기관에서 제공하는 재료의 질과 양, 교육환경 등에 대한 만족의 정도로 구성하였으며 선행 연구(김지현. 2011, 이현정 외. 2013, 김수정. 2016) 등을 바탕으로 하여 조리교육기관의 교육프로그램에 대한 만족도는 7개의 설문을 수렴하여 Likert 5점 척도를 이용, 측정하였다.

126) 국립국어원 표준국어대사전.

127) 이인경. (2012). “교육프로그램에 대한 지각이 전문대학생의 재등록 의도 및 구전의도에 미치는 영향”. 동아대학교 대학원 박사학위 논문

128) 표준국어대사전. 전개서.

다) 행동의도

사전적 의미로 ‘행동’이란 “몸을 움직여 동작하거나 어떤 일을 하는 것”이고 ‘의도’란 “무엇을 하고자 하는 생각이나 계획 또는 무엇을 하려고 피하는 것”으로 행동의도란 어떤 행동을 할 의도나 욕망을 가지고 있음을 나타내는 연결어미로 정의하고 있다(표준국어대사전).¹²⁹⁾

본 연구에서 행동 의도는 선행연구에서 정리한 바와 같이, 특정한 서비스 또는 제품에 대하여 인지된 감정 또는 소비행동의 전·후에 갖게 되는 주관적인 내적 반응과 경험을 바탕으로 하여 미래의 행동을 계획하거나 수정하려고 하는 개인의 신념 및 의지로 정의하였는데 행동의도의 논리적 결과를 측정하기 위하여 선행연구(Bearden & Teel, 1983, 남은우 외, 2011, 이윤선 외, 2010, 김호겸 외, 2013, 김선영 외, 2016)을 바탕으로 추천의도, 지속적 이용, 재수강의도, 긍정적 구전의도, 재등록의도 등 5개 항목으로 구성하고 설문을 수렴하여 Likert 5점 척도를 이용, 측정하였다.

라) 물리적 교육환경

사전적 의미로 ‘물리적’이란 “물질의 원리에 기초한 것, 힘·시간·속도·공간 등에 관련하여 모양 특히 형태나 위치 등 그 물질의 상태에 관한 모양”이고, ‘교육’이란 “지식과 기술 따위를 가르치며 인격을 길러주는 것”, ‘환경’이란 “사람이 생활하는 주위의 상태나 생활하기 위해 만든 물리적조건”이라고 정의하였다(표준국어대사전).¹³⁰⁾ 따라서 사전적 의미를 정리해보면, 물리적 교육환경이란 교육생에게 제공 되는 교육기관의 제반 물리적 조건으로, 교육기관의 외형적 형태, 위치, 교육기자재 등으로 정의할 수 있다.

본 연구에서 물리적 교육환경이란 교육기관의 시설, 각종 실습을 위한 기자재, 강의실의 배치, 수업환경 등을 의미한다(김혜옥, 2011)고 할 수 있는데, 선행연구(김옥란, 2003, 김선화, 2007, 안응자 외, 2010, 양성진 외, 2013, 김수정, 2015)를 바탕으로 교육장의 환기 및 냉·난방과 배수시설, 강의내용과

129) 전개서.

130) 전개서.

시설의 적합정도, 요리법의 적합성과 교재의 준비정도, 교육기자재, 편의시설 등에 대한 설문내용으로 7개의 측정 항목을 수렴하여 Likert 5점 척도를 이용, 측정하였다.

2) 설문지 구성

본 연구에서는, 연구모형분석을 위해 자기기재 방법 설문으로 실증분석의 기초자료를 마련하였다. 설문은 교육프로그램, 교육만족, 행동의도, 물리적 교육환경 등 4개 부분에서 37개 문항으로 구성하였고, 일반적 요인인 인구통계학적 특성 8개 문항을 포함하여 총 5개 부분 45개 문항으로 설문을 구성하였다.

첫째, 교육서비스품질에 대한 문항 구성은 18문항으로 강사의 자질 9문항,

교육내용 5문항 교육 서비스 4문항, 총 18개의 문항으로 구성하였다.

둘째, 교육만족에 대한 문항 구성은 7개의 문항으로 구성하였다.

셋째, 행동의도에 대한 문항 구성은 5개 문항으로 구성하였다.

넷째, 물리적 교육환경에 대한 문항 구성은 7개 문항으로 구성하였다.

완성된 설문지 구성내용은 [표 8] 과 같이 요약할 수 있다.

[표 8] 설문지의 구성

구분	변 수		문항 수	척 도	선행 연구
A	교육 서비스품질	강사의 자질	9	Likert 5점 척도	Neo(1986) 김경숙(2006),이운선 외(2010), 김지현(2011),유성희외(2012) 오순환 외(2015),김수정(2016)
		교육내용	5		
		교육서비스	4		
B	교육만족		7	Likert 5점 척도	Caffarella & O'dornnel. 1991 안응자 외(2010), 노정숙(2013) 김수정(2015)
C	행동의도		5	Likert 5점 척도	Kotler(2003), 이운선(2010), 김호겸(2013)

				김수정 외(2016)
D	물리적 교육환경	7	Likert 5점 척도	Kirk patrick(1998) 안응자외(2010),양성진(2013), 김정숙(2016),김수정(2016)
E	인구 통계학적 특성	8	명목척도	

3) 자료수집 방법

본 연구에서의 모형을 실증적으로 분석하기 위하여 설문지는 서울, 경기지역의 조리교육기관 교육생들을 모집단으로 한정하였다.

본 설문조사는 응답자의 응답률을 높이기 위하여 음료와 복권을 제공하였으며 2차례의 설문을 접수, 분석하였다. 우선 사전설문은 2017년 7월10일부터 7월 28일 까지 시행하였으며 분석결과 상호 연관성 및 독립성이 결여된 설문문항을 확인하여 이를 수정, 보완한 후 본 설문을 시행하였다. 본 설문조사는 2017년 10월 16일부터 10월 30일까지 15일간 서울, 경기지역의 조리교육기관 교육생을 대상으로 설문을 수렴한 결과 총 360부로 분석이 제한되는 무성의 응답설문 23부를 제외한 337부를 분석 자료로 이용하였다.

모집단의 규정 및 표본에 대하여 정리를 하면 [표 9] 와 같다.

[표 9] 모집단의 규정 및 표본

모집단	조리 교육기관 교육생
표본단위	서울, 경기 소재 조리교육기관 교육생
조사 기간	2017년 10월 16일 ~ 10월 30일(15일간)
자료수집 방법	설문지를 이용한 자기기재법
표본의 크기	360부
회수된 표본	360부(100%)
유효 표본	337부(93.6%)

4) 분석방법 및 절차

본 연구에서는 연구의 모형 및 가설의 설정, 가설 검증을 위하여 설문조사로 수집된 설문지에서 유효 표본만을 추출한 후, 프로그램 분석방법에 따라 코딩작업으로 부호화하였으며 부호화 된 자료의 분석은 SPSS 22.00 통계 프로그램을 활용하여 분석 하였으며 그 절차는 다음과 같다.

첫째, 설문지의 표본에 대한 일반적 특성을 분석하기 위하여 빈도분석(frequency analysis)을 시행하였고 평균, 표준편차 등 통계량을 통해 변수에 대해 교육생이 인지하는 정도를 알아보기 위해 기술통계분석을 시행하였다.

둘째, 본 연구에 이용되고 있는 측정도구들의 신뢰성과 타당성을 검증하기 위해 즉, 설문항목들에 관한 내적인 일관성 및 개별항목별 차별성을 알아보기 위해 신뢰도 분석(Reliability Analysis Cronbach's alpha)을 실시하였고 특정한 개념을 얼마나 명확하게 반영하는가의 궁극증은 요인분석을 통하여 확인하였다. 또한, 연구변수 간의 상호 관련성 검증을 위해 상관관계 분석(Correlation Analysis)을 실시하였다.

셋째, 연구가설 H1인 “교육서비스품질(강사의 자질, 교육내용, 교육 서비스)이 교육만족에 미치는 영향”을 분석하기 위하여 교육서비스 품질을 독립변수, 교육만족을 종속변수로 하여 다중회귀분석을 시행하였다.

넷째, 연구가설 H2인 “교육서비스품질(강사의 자질, 교육내용, 교육 서비스)이 행동의도에 미치는 영향”을 분석하기 위하여 교육서비스 품질을 독립변수, 행동의도를 종속변수로 하여 다중회귀분석을 시행하였다.

다섯째, 연구 가설 H3 “교육만족이 행동의도에 미치는 영향”을 분석하기 위하여 단순회귀분석을 실시하였다.

여섯째, 연구 가설 H4는 “교육서비스품질(강사의 자질, 교육내용, 교육 서비스)과 교육만족 간 관계에서 물리적 교육환경의 조절 효과를 분석”하기 위하여 조절 회귀분석을 실시하였다.

위 내용을 정리하면 [표 10] 과 같다.

[표 10] 표본의 분석방법 및 절차

연구가설	내 용	분석방법
	인구 통계학적 특성	빈도분석
	연구변수의 타당성과 신뢰성	요인분석 신뢰도분석
연구가설 H1	교육서비스품질과 교육만족 간의 가설	다중회귀분석
연구가설 H1-1	교육서비스품질 중 강사의 자질과 교육만족 간의 가설	
연구가설 H1-2	교육서비스품질 중 교육내용과 교육만족 간의 가설	
연구가설 H1-3	교육서비스품질 중 교육서비스와 교육만족 간의 가설	
연구가설 H2	교육서비스품질과 행동의도 간의 가설	다중회귀분석
연구가설 H2-1	교육서비스품질 중 강사의 자질과 행동의도 간의 가설	
연구가설 H2-2	교육서비스품질 중 교육내용과 행동의도 간의 가설	
연구가설 H2-3	교육서비스품질 중 교육서비스와 행동의도 간의 가설	
연구가설 H3	교육만족과 행동의도 간의 가설	단순회귀분석
연구가설 H4	교육서비스품질과 교육만족 간의 관계에서 물리적 교육환경의 조절효과	조절 회귀분석
연구가설 H4-1	교육서비스품질과 교육만족 간의 관계에서 교육서비스품질 중 강사의 자질과 물리적 교육환경의 조절효과	
연구가설 H4-2	교육서비스품질과 교육만족 간의 관계에서 교육서비스품질 중 교육내용과 물리적 교육환경의 조절효과	
연구가설 H4-3	교육서비스품질과 교육만족 간의 관계에서 교육서비스품질 중 교육 서비스와 물리적 교육환경의 조절효과	

제 4 장 분석 결과

제 1 절 표본의 일반적 특성

본 연구조사의 설문에 참여한 조사대상자의 인구통계학적 특성을 알아보기 위하여 총 337명의 빈도 분석을 시행하여 분석한 결과는 [표 11] 와 같다.

[표 11] 인구통계학적 특성에 따른 빈도분석 결과 (N = 337)

구 분	내 용	표본 수(명)	비율(%)
성 별	① 남	104	30.9
	② 여	233	69.1
나 이	① 20~29세	105	31.2
	② 30~39세	72	21.4
	③ 40~49세	98	29.1
	④ 50세 이상	62	18.4
월 평균소득수준	① 100~200만원 미만	63	18.7
	② 200~300만원 미만	106	31.5
	③ 300~400만원 미만	78	23.1
	④ 400~500만원 미만	52	15.4
	⑤ 500만원이상	38	11.3
결혼여부	① 기혼	173	51.3
	② 미혼	157	46.6
	③ 기타	7	2.1
직 업	① 자영업	16	4.7
	② 일반사무직	27	8.0
	③ 서비스직	24	7.1
	④ 전업주부	101	30
	⑤ 전문직	28	8.3
	⑥ 학생	76	22.6
	⑦ 기타	65	19.3
교육기관 선택시 정보원천	① 신문	3	9
	② 인터넷	204	60.5
	③ 구전	52	15.4

	④ 기타	78	23.1
교육을 받는 목적	① 자격증취득	44	20.2
	② 창업	42	19.3
	③ 취미생활	82	37.6
	④ 취업	28	12.8
	⑤ 자기계발	22	10.1
학력	① 고졸이하	22	6.5
	② 고졸	100	29.7
	③ 2년제 전문대학재학/졸업	102	30.3
	④ 4년제 대학재학/졸업	93	27.6
	⑤ 대학원이상	20	5.9

성별은 남성이 104명으로 30.9%, 여성이 233명으로 69.1%, 총인원 337명으로 나타났다. 나이는 21~29세가 105명으로 31.2%, 30~39세가 72명으로 21.4%, 40~49세가 98명으로 29.1%, 50세 이상이 62명으로 18.4%로 조사되어 21~29세의 분포가 가장 많이 나타났다. 가구당 월 소득은 100~200만원 미만은 63명으로 18.7%, 200만원~300만원 미만은 106명으로 31.5%, 300만원~400만원 미만은 78명으로 23.1%, 400만원~500만원 미만은 52명으로 15.4%, 500만원이상은 38명으로 11.3%를 나타내 200만원~300만원 미만이 차지하는 비중이 높은 것으로 나타났다. 결혼여부는 기혼이 173명으로 51.3%, 미혼이 157명으로 46.6%, 기타 7명으로 2.1%로 기혼자가 좀 더 많은 것으로 나타났다. 직업은 자영업자가 16명으로 4.7%, 일반사무직은 27명으로 8%, 서비스직은 24명 7.1%, 전업주부는 101명으로 30%, 전문직은 28명으로 8.3%, 학생은 76명 22.6%, 기타는 65명으로 19.3%로 전업주부가 차지하는 비중이 높은 것으로 나타났다. 교육기관 선택 시 정보원천은 신문이 3명으로 9%, 인터넷이 204명으로 60.5%, 구전이 52명으로 15.4%, 기타가 78명으로 23.1%로 인터넷을 보고 교육기관을 선택하는 비중이 높은 것으로 나타났다. 교육을 받는 목적은 자격증 취득이 113명으로 33.5%, 창업이 64명으로 19%, 취미생활이 41명으로 12.2%, 취업이 71명으로 21.1%, 자기계발이

48명으로 14.2%로 자격증을 취득하기 위해 교육을 받는 비중이 높게 나타났다. 학력은 고등학교졸업이하가 22명으로 6.5%, 고등학교졸업이 100명으로 29.7%, 2년제 전문대학교 재학/졸업이 102명으로 30.3%, 4년제 대학교재학/졸업이 93명으로 27.6%, 대학원 이상이 20명으로 5.9%, 총인원 337명 중 전문대학교 재학/졸업이상 학력이 63.8%로 나타났다.

인구통계학적 특성을 분석해 본 결과 조리교육기관에서 교육을 받는 교육생의 남녀구성비에서 여성이 상대적으로 많으며 30세 이상의 2년제 전문대학교 졸업 이상의 학력과 월 소득 200~300만원미만의 전업주부 비중이 높은 것으로 분석되었다.

제 2 절 연구변수의 기술통계 분석

기술통계(descriptive statistics)분석은 주로 표본에 속한 대상자들의 인구통계학적 속성과 데이터의 속성을 특정한 통계량을 사용해 요약해 주는 분석 방법으로 대푯값, 산포도, 비대칭도 등 도출된 통계량을 분석함으로써 많은 양의 데이터가 갖는 속성을 간명하고 쉽게 이해할 수 있도록 하는 분석방법이다.¹³¹⁾

1) 교육서비스품질

교육서비스품질에 대하여 교육생이 인지하는 정도를 기술통계적으로 분석한 결과는 [표 12] 와 같다.

131) 장택원(2012). 『세상에서 가장 쉬운 사회조사방법론』.서울 : 커뮤니케이션 북스.

최현철(2008). 『사회통계방법론』.서울 : 나남.

[표 12] 교육서비스품질의 기술통계분석결과

	N	최소값	최대값	평균	표준 편차	분산
강사의 자질	337	2.38	5.00	4.0323	.53594	.287
교육내용	337	1.60	5.00	3.7365	.62020	.385
교육 서비스	337	1.75	5.00	3.7352	.66604	.444

분석결과, 교육서비스품질의 하위요인으로 분석한 강사의 자질, 교육내용, 교육서비스 중 강사의 자질이 M=4.0323으로 가장 높은 수준을 보였으며 교육내용은 M=3.7365, 교육 서비스 M=3.7352로 상대적으로 다소 낮게 나타났다.

2) 교육만족

교육만족에 대하여 교육생이 인지하는 정도를 분석한 결과는 [표 13] 와 같다.

[표 13] 교육만족에 대한 기술통계 분석 결과

요인	항 목	평균	표준 편차	분산
교육 만족	1.교육기관에서 교육 후 얻어진 교육성과 (자격증 취득, 취업, 조리능력, 이론적 지식습득) 에 만족 한다.	3.9763	.78264	.613
	2.교육기관에서 제공하는 재료의 질과 양에 대해 만족한다.	3.9021	.83053	.690
	3.교사의 교육능력, 전달능력, 용모, 친절도 등에 관련하여 만족한다.	4.1513	.78544	.617
	4.교사의 수업운영방법(강의, 실습방법 등의 수업 방법)에 만족한다.	4.1395	.75680	.573
	5.조리교육의 내용 중 실생활에 활용할 수 있는	3.9110	.83689	.700

	실용적인 메뉴구성에 대해 만족한다.			
	6.조리교육을 통해 해당분야의 사회적 변화에 적응 할 수 있는 지식과 기술을 갖추게 되었다.	3.7151	.70848	.502
	7.조리교육기관의 교육환경(시설, 분위기, 부교재 및 보조도구 등)에 만족한다.	3.7092	.88557	.784

분석결과, 교육만족을 측정하는 하위요인의 평균값(M=3.9292)보다 “교사의 교육능력, 전달능력, 용모, 친절도 등” 교사와 직접관련이 있는 항목에 대한 만족도 측정수준이 M=4.1513로 현저하게 높게 나타났음을 알 수 있는데, 이는 교육프로그램의 “강사의 자질”항목이 만족도수준에 가장 큰 영향을 미치는 결과와 유의미한 관련이 있는 것으로 분석된다.

3) 행동의도

행동의도에 대하여 교육생이 인지하는 정도를 분석한 결과는 [표 14]와 같다.

[표 14] 행동의도요인에 대한 기술통계분석결과표

요인	항 목	평균	표준 편차	분산
행 동 의 도	1. 현재 교육받고 있는 조리교육기관에 재 등록 할 것이다.	3.4866	.91968	.846
	2. 나는 조리교육기관을 지속해서 이용 할 것이다.	3.7389	.81471	.664
	3. 현재 다니고 있는 조리교육기관에 대해 타인에게 긍정적으로 소개 할 것이다.	3.8635	.75931	.577
	4. 현재 배우고 있는 조리교육프로그램을 친구나 동료, (다른) 주변 사람들에게 수강 할 수 있도록 적극 추천하겠다.	3.7834	.77380	.599
	5. 현재 교육중인 조리교육기관의 다른 강좌에 재수강 할 것이다.	3.5104	.94839	.899

분석결과, “현재 다니고 있는 조리교육기관에 대해 타인에게 긍정적으로

소개 할 것이다”에 대한 항목에 대한 답의 기술적 통계분석결과가 평균값과 비교하면 상대적으로 높은(M=3.8635) 것으로 나타났으며, 모든 항목에 대한 분석결과가 M=3.4 이상으로 나타나 설문 항목이 모두 행동의도에 긍정적 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

4) 물리적 교육환경

물리적 교육환경에 대하여 교육생이 인지하는 정도를 분석한 결과는 [표 15] 와 같다.

[표 15] 물리적 교육환경의 기술통계분석결과

요인	항 목	평균	표준 편차	분산
물리적 교육 환경	1. 시설이 강의에 적합하도록 구성되어 있다.	3.8398	.71827	.516
	2. 교육에 필요한 요리법, 교재가 잘 마련되어 있다.	3.8783	.71133	.506
	3. 조리교육기관의 조리 실습실 시설물이 깨끗하고 사용이 편리하다.	3.8368	.77924	.607
	4. 교육장의 환기 및 냉·난방과 배수시설이 잘 되어있다.	3.6706	.81365	.662
	5. 교육에 필요한 기자재가 충분하게 확보되어 있다.	3.8042	.74617	.557
	6. 조리교육기관의 조명이나 전기시설이 편리하다.	3.6439	.84387	.712
	7. 편의시설(화장실, 휴게실 등)이 잘 확보되어 있다.	4.0059	.74799	.559

물리적 교육환경에 대한 7개의 설문항목을 분석한 결과, “편의 시설(화장실, 휴게실 등)이 잘 확보되어 있다.”에 대한 답의 기술통계분석결과가 평균(M)=4.0059로 가장 높게 나타났으며 모든 항목에서 평균(M)=3.6 이상의

분석결과를 보인다..

제 3 절 연구변수의 타당성 및 신뢰도 분석

연구변수의 타당성이란, 측정하고자 하는 개념 또는 속성을 정확히 측정하였는지를 의미하는 것으로 측정도구를 구성하고 있는 항목들이 측정하고자 하는 개념을 대표하고 있는 정도를 나타낸다(안정관, 2017. 재인용). 본 연구에서도 각 부문의 설문 문항들에 대한 타당성(reliability)을 측정하고자 하였으며 이 결과가 각 부문의 개념과 속성을 대표하고 있는지를 분석하였다. 타당성에 대하여, 각 부문의 개념이나 속성의 대표성을 측정하기 위해 개발된 측정 도구가 해당하는 속성을 어느 정도의 수준으로 반영하고 있는가를 측정하고 분석하는 것¹³²⁾이라고도 하였다. 본 연구에서는 각 부문의 측정대상이 되는 설문항목 간의 내적인 일관성을 의미하는 수렴 타당성과 항목 간의 독립성을 의미하는 판별 타당성으로 나누어 검증하기 위하여 SPSS 22.00프로그램을 적용하여 요인분석을 시행하였다.

각 항목의 추출 방법은 동질성을 가지고 있는 여러 변수를 묶어서 항목을 축소하거나 단순화시키는 방법으로 주성분 추출방법을 적용하였고, 항목의 회전 방법은 직교회전 방식의 하나인 Varimax회전분석방법을 수행하였다. 각 항목들 간의 상관관계 정도를 나타내고 있는 요인적재량(factor loading)의 수용기준은 통상, 보통의 기준은 0.4 이상이면 유의미하다고 보고, 보다 엄격한 기준은 0.5 이상인데 본 연구에서는 더욱 명확한 결과를 얻기 위하여 적재치가 0.5 이상인 경우를 수용기준으로 고려하여 요인간의 상관관계를 분석하였다.

탐색적인 요인 분석에서는 아이겐값(eigen value)이 1 이상이 되는 요인들의 항목 수를 파악하고 요인 적재치(factor loading)가 0.5이하로 나오는 문항들은 제거하였다. 고유값이 1 이상인 요인에 중복하여 적재되는 문항도 제거함으로써 상관관계분석을 보다 명확하게 하였다(김선영, 2016). 요인분석은 분석방법에 대한 특성상에 각 항목 간의 상관관계가 높아야만 하는 것인데 상

132) 강병서, 김계수. (2009). 전개서, p315.

관행렬이 단위행렬인가를 분석하기 위한 방법으로 KMO(kaiser-meyer-olkin)값과 Bartlett검정을 사용하였으며 일반적으로는 KMO값이 0.9 이상이라고 하면 아주 좋은 것이고, 0.5 이하면 변수로서 받아들일 수 없는 것으로 보았고 구형성 검정의 χ^2 값이 유의미한지 여부를 살펴보고 귀무가설을 기각하여 변수들이 통계학적으로 유의미한가를 분석하였다(김선영, 2016).

연구변수의 신뢰성이란, 어떠한 측정방법이나 측정도구가 형식이나 시간, 설문 항목, 평가대상 집단, 평가자와 관계없이 일관성 있는 측정결과를 도출해 낼 수 있는 정도를 말하며 조사결과가 부정확한 측정 자료에서 우연히 발견된 것이 아니라는 것에 대해 확신을 줄 수 있다는 의미가 있다(안정관, 2017. 재인용). 신뢰도는 측정도구의 명확성, 정밀성 등을 나타내고 있는 것으로서 예측가능성, 안정성 등과 동일한 의미로 이러한 신뢰도를 측정하는 방법으로 Cronbach's α 값을 이용하고 있는데, 값이 0.7이상이면 신뢰도가 높다고 할 수 있으며 0.8 이상이면 매우 높은 것으로 해석하고 있는데 일반적으로 사회과학분야에서는 0.6이상이면 신뢰할 수 있는 것으로 판단하고 있다.

1) 교육서비스품질의 타당성 및 신뢰성 검증

교육서비스품질의 요인분석을 통한 타당성 및 신뢰성의 검증 결과는 [표 16] 와 같다. 먼저 교육서비스품을 측정하기 위한 전체 18개의 설문항목 중 잘못 적재된 “교사의 학력수준이 강의의 질에 영향을 미친다고 생각 한다.”라는 변수를 제거한 후 17개 설문문항에 대해 요인분석을 시행하였다.

[표 16] 교육서비스품질에 대한 타당성 및 신뢰도 분석 결과

요인	항목	요인 적재치	아이겐 값	% 분산	% 분산 (누적)	α
강사의 자질	1. 교사는 학습자의 의욕을 고취시키고 수업에 적극 참여시키려고 노력하였다.	.765	4.202	24.715	24.715	.867
	2. 교사는 조리 분야에 대한 전문지식과 기술을 충분히 가지고 있다.	.697				
	3. 수강생의 수준을 고려하여 교사가 개별지	.652				

	도를 하였다.					
	4. 교사는 공지된 교육일정에 맞게 교육을 진행한다.	.650				
	5. 교사는 강의내용을 적절한 표현으로 전달했다.	.649				
	6. 교사는 정해진 시간 안에 적합한 교육 서비스를 제공한다.	.606				
	7. 교사가 수업에 활용한 교보재가 교육 내용을 이해하는데 도움이 되었다.	.602				
	8. 강의와 연계된 다양한 정보를 제공하였다.	.521				
교육 내용	1. 교육과정이 취업(창업)에 도움이 되는 내용으로 구성되었다고 생각한다.	.798	3.067	18.044	42.759	.822
	2. 현장에서 활용할 수 있도록 최신 지식과 기술이 반영되었다고 생각한다.	.789				
	3. 조리교육 커리큘럼이 다양하다.	.633				
	4. 조리교육 내용은 이해하기 쉽게 구성되어 있다.	.607				
	5. 수강생의 수준에 맞는 단계별 강의내용으로 진행되었다.	.551				
교육 서비스	1. 행정직원은 학생의 요구에 신속하게 응답한다.	.821	2.699	15.876	58.635	.780
	2. 행정직원은 불편이 없도록 적절히 안내하고 있다.	.799				
	3. 교육기관은 교육안내 및 홍보를 홈페이지, 또는 SNS 등으로 적절하게 제공한다.	.685				
	4. 교육기관은 약속한 기준/내용대로 서비스를 제공한다.	.566				

* KMO : .907, Bartlett 구형성 검정 : $\chi^2=2656.145$, $df=136$, $Sig=.000$

요인분석결과 KMO값은 .907이고, Bartlett의 구형성 검정치는 2656.145, 유의수준은 .000으로 요인분석에 적합한 것으로 나타났다. 교육서비스품질의 영향 요인에 대하여 요인추출 결과 3개의 요인으로 정리되었는데, 각각의 요인명은 그 특성에 맞게 강사의 자질, 교육내용, 교육서비스로 명명하였다. 총 분산에 대한 설명력은 58.635%로 나타났다. 각각의 요인에 대한 신뢰도 분석결과 강사의 자질에 대한 신뢰도는 .867으로 나타났으며, 교육내용에 대한 신뢰도는 .822로 교육 서비스에 대한 신뢰도는 .780 등으로 각 항목 모두 높은 신뢰도를 보이고 있어 분석도구로써 의미가 있는 것으로 판단하였다.

2) 교육만족의 타당성 및 신뢰도 분석

교육만족부문에 대한 타당성 및 신뢰성 검증을 시행한 결과는 [표 17]과 같다. 교육만족에 대한 각 항목간의 타당성과 신뢰성의 검증을 위하여 선행연구로부터 도출된 7개의 문항을 요인 분석에 적용하였다.

[표 17] 교육만족에 관한 타당성 및 신뢰성의 분석결과

요인	항목	요인 적재치	아이겐 값	% 분산	% 분산 (누적)	α
교육만족	1. 교육기관에서 교육 후 얻어진 교육성과 (자격증 취득, 취업, 조리능력, 이론적 지식습득)에 만족 한다.	.822	4.242	60.599	60.599	.890
	2. 교육기관에서 제공하는 재료의 질과 양에 대해 만족 한다.	.810				
	3. 교사의 교육능력, 전달능력, 용모, 친절도 등에 관련하여 만족 한다.	.802				
	4. 교사의 수업운영방법(강의, 실습방법 등의 수업방법)에 만족 한다.	.794				
	5. 조리교육의 내용 중 실생활에 활용할 수 있는 실용적인 메뉴구성에 대해 만족 한다.	.791				
	6. 조리교육을 통해 해당분야의 사회적 변화에 적응 할 수 있는 지식과 기술을 갖추게 되었다.	.723				
	7. 조리교육기관의 물리적 교육환경(시설, 분위기, 부교재 및 보조도구 등)에 만족 한다.	.699				

* KMO : .880, Bartlett 구형성 검정 : $\chi^2=1227.735$, $df=21$, $Sig=.000$

교육만족에 대한 요인의 KMO값은 .880, Bartlett의 구형성 검정치는 1227.735, 유의수준은 .000으로 요인분석에 적합한 것으로 나타났다. 교육만족의 영향요인에 대한 요인추출결과 총 분산 설명력은 60.599%로 나타나 요인분석으로 추출된 교육 만족 요인이 전체의 60.6%를 설명하고 있는 것으로 나타났다. 교육만족의 신뢰도 계수는 .890로 비교적 높은 신뢰도를 보이고 있다.

3) 행동의도의 타당성 및 신뢰성 분석

행동의도의 타당성 및 신뢰성분석을 통해 검증을 시행한 결과는 [표 18] 과 같다. 행동의도를 구성하는 요인과 변수들 사이의 타당성과 신뢰성의 검증을 위하여 실시한 요인분석은 선행연구로부터 도출된 5개의 문항을 1개의 단일요인으로 요인 분석에 적용하였다.

[표 18] 행동의도의 타당성 및 신뢰성 분석 결과

요인	항목	요인 적재치	아이겐 값	% 분산	% 분산 (누적)	α
행동의도	1. 현재 교육받고 있는 조리교육기관에 재등록할 것이다.	.849	3.254	65.088	65.088	.863
	2. 나는 조리교육기관을 지속해서 이용할 것이다.	.841				
	3. 현재 다니고 있는 조리교육기관에 대해 타인에게 긍정적으로 소개 할 것이다.	.792				
	4. 현재 배우고 있는 조리교육프로그램을 친구나 동료, (다른)주변 사람들에게 수강 할 수 있도록 적극적으로 추천하겠다.	.776				
	5. 현재 교육중인 조리교육기관의 다른 강좌에 재수강 할 것이다.	.773				

* KMO : .838, Bartlett 구형성 검정 : $\chi^2=776.286$ df=10, Sig=.000

행동의도의 요인분석에서 KMO값은 .838, Bartlett의 구형성 검정치는 776.286, 유의수준은 .000으로 측정값 모두 요인분석에 적합한 것으로 나타났다. 행동의도의 영향요인에 대한 요인 추출결과 총 분산 설명력은 65.088%로 나타나 요인분석에 의해 추출된 행동의도요인이 전체의 65.1%를 설명하고 있는 것으로 나타났다. 행동의도에 대한 신뢰도는 .863로 비교적 높은 신뢰도를 나타냈다.

4) 물리적 교육환경의 타당성 및 신뢰도 분석

물리적 교육환경의 타당성 및 신뢰성 검증을 시행한 결과는 [표 19] 와 같다. 물리적 교육환경을 구성하는 요인과 변수 간의 타당성과 신뢰도의 검증을 위하여 실시한 요인분석은 선행연구로부터 도출된 7개의 문항을 1개의 단일요인으로 요인 분석에 적용하였다.

[표 19] 물리적 교육환경의 타당성 및 신뢰성의 분석 결과

요 인	항 목	요인 적재치	아이겐 값	% 분산	% 분산 (누적)	α
물 리 적 교 육 환 경	1. 시설은 강의에 적합하도록 구성되어 있다.	.826	4.155	59.361	59.361	.884
	2. 교육에 필요한 요리법, 교재가 잘 마련되어 있다.	.788				
	3. 조리교육기관의 조리 실습실 시설물이 깨끗하고 사용이 편리하다.	.784				
	4. 교육장의 환기 및 냉난방과 배수시설이 잘 되어있다.	.770				
	5. 교육에 필요한 기자재가 충분히 확보되어 있다.	.765				
	6. 조리교육기관의 조명이나 전기시설이 편리하다.	.751				
	7. 편의시설(화장실, 휴게실 등)이 잘 확보되어 있다.	.704				

* KMO : .900, Bartlett 구형성 검정 : $\chi^2=1085.559$, $df=21$, Sig=.000

물리적 교육환경의 요인분석에서 KMO 값은 .900, Bartlett의 구형성 검정치는 1085.559, 유의수준은 .000으로 요인분석에 적합한 것으로 나타났다. 요인분석에 의해 추출된 물리적 교육환경요인이 전체의 59.4%를 설명하고 있는 것으로 나타났다. 요인에 대한 신뢰도 분석결과 물리적 교육환경에 대한 신뢰도는 .884로 비교적 높은 수준의 신뢰도를 나타내고 있는 것으로 분석되었다.

제 4 절 연구변수의 상관계수 분석

상관계수 분석이란 변수와 변수와의 관계로 둘 또는 그 이상의 변수들에 있어서 한 변수가 변동함에 따라 다른 변수가 어떻게 변동하는가를 측정하는 분석기법을 말한다(안정관, 2017).

본 연구에서는 측정 변수들 사이의 밀접정도를 측정하여 다중 공선 성을 확인하기 위하여 Pearson의 상관계수분석방법을 적용하였다. Pearson의 상관계수는 -1~1까지로 계수의 부호는 관계의 방향을 의미하고 절대 값은 강도를 나타내는데 절대 값이 클수록 강한 관계를 의미한다. 상관계수 0.2이하면 상관계수가 없으며 무시해도 되는 수준의 상관계수이고, 0.4정도면 약한 상관계수, 0.6이상은 강한 상관계수라고 할 수 있는데(김선영, 2016)¹³³⁾ 0에 가까울수록 상관계수는 낮아지고 1에 가까울수록 높아지는 것을 의미한다. [표 20] 는 각 변수별 상관계수분석 결과이다.

[표 20] 상관계수 분석 결과

변수명	교육 내용	강사의 자질	교육 서비스	교육만족	행동의도	물리적 교육환경
교육내용	1					
강사의 자질	.464***	1				
교육 서비스	.464***	1.000***	1			
교육만족	.642***	.479***	.479***	1		
행동의도	.528***	.443***	.443***	.662***	1	
물리적 교육환경	.488***	.554***	.554***	.621***	.545***	1

상관이 ***p< .001, **p< .01, *p< .05 수준(양쪽)에서 유의합니다.

독립변수인 교육서비스품질의 하위변수들과 종속변수인 교육만족간의 상관계수 그리고, 독립변수로서의 교육만족과 종속변수인 행동의도간의 상관계수를 분석하였는데 상관계수는 대체로 0.05 유의수준에서 유의한 양(+)의 상관계수를 가지는 것으로 나타났다. 독립변수인 교육서비스품질의 하위변수(교육

133) 채서일. (2004). 『사회과학조사방법론』. 서울: 비엔엠북스, pp301-202.

내용: $r=.642$, $p<.001$, 강사의 자질: $r=.479$, $p<.001$, 교육서비스: $r=.479$, $p<.001$)은 모두 교육만족간의 상관관계에서 유의미한 양(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났으며 교육만족과의 행동의도간의 관계를 분석한 결과에서도 유의미한 양(+) ($r=.662$, $p<.001$)의 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 상관관계분석을 실시하여 분석한 결과, 대부분 유의미한 양(+)의 상관관계를 나타냈는데 특히, 강사의 자질과 교육서비스는 높은 상관관계($r=1.000$, $p<.001$)를 보였으며. 교육내용과 교육만족, 교육환경과 교육만족, 교육만족과 행동의도도 높은 상관관계를 보였다.

이러한 결과는 교육서비스품질 중 강사의 자질이 교육서비스와 밀접한 관계에 있음을 의미하고 있으며 물리적 교육환경이 재등록 의도나 추천의도, 구전 등의 행동의도에 큰 영향을 주는 것으로 분석할 수 있다. 또한, 교육만족은 행동의도에 강한 상관관계를 보였는데 이러한 결과는 만족도가 높을수록 행동의도에 밀접한 영향을 미친다는 의미임을 알 수 있다.

제 5 절 연구 가설의 검증

1) 가설 1의 검증

본 연구에서 정립한 가설 1은 다음과 같다.

H1 : 교육서비스품질은 교육만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-1 : 교육서비스품질 중 강사의 자질은 교육만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2 : 교육서비스품질 중 교육내용은 교육만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-3 : 교육서비스품질 중 교육 서비스는 교육만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1 “교육서비스품질은 교육만족에 유의하게 영향을 미칠 것이다”를 증명하기 위해 다중회귀분석을 시행한 결과는 [표 21] 과 같다.

[표 21] 교육프로그램과 교육만족간의 다중회귀분석 결과

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성 통계	
	B	표준 오차	베타			TOL	VIF
(상수)	.334	.175		1.911	.057		
강사의 자질	.577	.061	.498	9.455	.000***	.465	2.150
교육내용	.273	.049	.273	5.545	.000***	.535	1.870
교육서비스	.067	.041	.072	1.635	.103	.669	1.494

a. 종속 변수: 교육만족

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

R²=.570, Durbin-Watson = 1.779, F = 146.911, p = .000

분석 결과, 교육서비스품질과 교육만족간의 전체적인 설명력을 의미하는 회귀분석의 R²값이 0.570로 독립변수는 종속변수에 대해 전체의 57%의 설명력을 나타내고 있으며 Durbin-Watson값은 1.779로, 기준 값인 2에 매우 근접하고 최저치인 0 또는 최대치인 4에 근접하지 않아 잔차들 간에 상관관계가 없는 것으로 판단되어 회귀모형에 적합하다고 할 수 있다. 또한, F값이 146.911, 유의확률은 .000으로 유의미한 회귀식이라는 것으로 이해할 수 있다.

독립 변수 간의 다중 공선성(multi-collinearity)을 점검하기 위해서 공차한계(tolerance)와 분산팽창요인(variance inflation factor)을 이용하여 분석을 시행 하였는데 우선 다중공선성이란, 독립변수 간 상관관계가 존재하는 것을 의미하는 것으로 공차한계 값이 클수록 또는 분산팽창계수 값이 작을수록 다중공선성이 낮다고 할 수 있다. 공차한계란, 이미 투입된 독립변수가 설명하지 못하는 총 변동 부분을 의미하는 것이다¹³⁴⁾. 분산팽창요인(variance infl

ation factor)은 앞의 공선성 판단을 위한 상관관계 분석 결과로 판단하는데 일반적인 기준은 공차한계 값이 0.1이상으로 최대값은 1이며, 분산팽창계수는 10보다 작아야 한다.¹³⁵⁾ <표 21>에서 알 수 있는 바와 같이, 본 연구에서 고려한 모든 변수의 회귀계수 공차한계가 0.1보다 크며, 분산팽창계수는 10보다 작아 허용한계 범위 내에 있음을 보여 주고 있어, 독립 변수 간의 다중공선성에 문제가 없는 것을 알 수 있다. 또한, t값을 보면, 강사의 자질이(9.455), 교육내용(5.545)로써 모두 ± 1.96 보다 크며 유의확률(p)은 .000으로서 ($p < 0.05$)이다. 교육 서비스는 t값이 1.635로 ± 1.96 보다 작고 유의확률(p)은 .103으로서 0.05보다 큰 것으로 분석되었다. 이러한 변수들의 분석결과를 기준으로 가설 1에 대한 검증 결과는 [표 22] 와 같다.

표에서 볼 수 있는 바와 같이, 교육서비스품질 중 강사의 자질과 교육내용은 교육만족에 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났고 교육 서비스는 교육만족에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 가설 H1은 부분채택 되었다. 즉 강사의 적극적인 노력, 전문적인 지식이나 기술, 수준을 고려한 개별지도, 강의내용, 표현법, 교보재 활용 등이 교육생들에게 만족감을 부여해 준다고 볼 수 있으며 다양한 커리큘럼, 취업, 창업에 도움 되는 내용 구성, 최신 지식이나 기술 등의 내용이 반영된 프로그램 또한 교육만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 이해할 수 있다.

[표 22] 연구가설 H1의 검증결과

구 분	가 설	채택여부
H1	교육서비스품질은 교육만족에 유의미한 정(+)영향을 미칠 것이다.	부분 채택
H1-1	교육서비스품질 중 강사의 자질은 교육만족에 유의미한 정(+)영향을 미칠 것이다.	채택
H1-2	교육서비스품질 중 교육내용은 교육만족에 유의미한 정(+)영향을 미칠 것이다.	채택
H1-3	교육서비스품질 중 교육서비스는 교육만족에 유의미한 정(+)을 미칠 것이다.	기각

134) 강병서, 김계수. (2009). 전개서, p275.

135) 송지준. (2014). 『논문작성에 필요한 SPSS/AMOS통계분석방법』. 서울: 21세기사, p152.

2) 가설 2의 검증

H2 : 교육서비스품질은 행동의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-1 : 교육서비스품질 중 강사의 자질은 행동의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-2 : 교육서비스품질 중 교육내용은 행동의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-3 : 교육서비스품질 중 교육 서비스는 행동의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2 “교육서비스품질은 행동의도에 유의한 영향을 미칠 것이다”를 증명하기 위해 다중회귀분석을 시행한 결과는 [표 23] 과 같다.

[표 23] 교육서비스품질과 행동의도간의 다중회귀분석 결과

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성 통계	
	B	표준오차	베타			TOL	VIF
(상수)	.527	.233		2.263	.024		
강사의 자질	.284	.065	.259	4.349	.000***	.535	1.870
교육내용	.366	.081	.288	4.513	.000***	.465	2.150
교육서비스	.163	.054	.160	2.999	.003**	.669	1.494

a. 종속 변수: 행동의도

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

R²=.367, Durbin-Watson = 1.749, F = 64.404, p = .000

분석 결과, 교육서비스품질과 행동의도간의 전체적인 설명력을 의미하는

회귀분석의 R^2 값이 0.367로 독립변수는 종속변수에 대해 전체의 36.7%의 설명력을 나타내고 있으며 Durbin-Watson값은 1.749로, 기준 값인 2에 매우 근접하고 최저치인 0 또는 최대치인 4에 근접하지 않아 잔차들 간에 상관관계가 없는 것으로 판단되어 회귀모형에 적합하다고 할 수 있다. 또한 F값이 64.404, 유의확률은 .000으로 유의미한 회귀식이라는 것으로 이해할 수 있다.

독립 변수 간의 다중 공선성(multi-collinearity)을 점검한 결과, [표 23]에서 알 수 있는 바와 같이, 본 연구에서 고려한 모든 변수의 회귀계수 공차한계가 0.1보다 크며, 분산팽창계수는 10보다 작아 허용한계 범위 내에 있음을 보여 주고 있어, 독립 변수들 간의 다중공선성에 문제가 없는 것을 알 수 있다. 또한 t값을 보면, 강사의 자질이(4.513), 교육내용(4.349), 교육 서비스(2.999)로써 모두 ± 1.96 보다 크며 강사의 자질, 교육내용의 유의확률(p)은 .000, 교육서비스의 유의확률(p)은 .003으로서 ($p < 0.05$)으로 분석되었다. 이러한 변수들의 분석결과를 기준으로 가설 2에 대한 검증 결과는 [표 24]과 같다. 표에서 볼 수 있는 바와 같이, 교육서비스품질 중 강사의 자질과 교육내용, 교육서비스 모두 행동의도에 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 즉 강사의 적극적인 노력, 전문적인 지식이나 기술, 수준을 고려한 개별지도, 강의내용, 표현법, 교보재 활용 등이 교육생들에게 재수강을 하거나 타인에게 긍정적으로 구전 할 수 있는 기회를 부여해 준다고 볼 수 있으며 다양한 커리큘럼, 취업, 창업에 도움 되는 내용 구성, 최신 지식이나 기술 등의 내용이 반영된 프로그램 또한 행동의도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 이해할 수 있다. 행정직원들의 서비스, 교육기관의 서비스 제공이나 교육안내, 홍보 등 또한 행동의도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 이해할 수 있다.

[표 24] 연구가설 H2의 검증결과

구 분	가 설	채택 여부
H2	교육서비스품질은 행동의도에 유의미한 정(+)영향을 미칠 것이다.	채택
H2-1	교육서비스품질 중 강사의 자질은 행동의도에 유의미한 정(+)영향을 미칠 것이다.	채택
H2-2	교육서비스품질 중 교육내용은 행동의도에 유의미한 정(+)영향을 미칠 것이다.	채택
H2-3	교육서비스품질 중 교육서비스는 행동의도에 유의미한 정(+)영향을 미칠 것이다.	채택

3) 가설 3의 검증

H3 : 교육만족은 행동의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3 “조리교육기관의 교육만족이 행동의도에 미치는 영향을 분석”하기 위해 단순회귀분석을 실시하였다.

독립변수로 교육만족을 종속변수를 행동의도로 하여 단순회귀분석을 실시한 결과는 [표 25] 와 같다.

[표 25] 교육만족과 행동의도간의 단순회귀분석 결과

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
	B	표준 오차	베타		
1 (상수)	.822	.179		4.601	.000***
교육만족	.726	.045	.662	16.172	.000***

종속변수: 행동의도

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

R²=.438, F=261.522, p=.000

분석 결과, 교육만족과 행동의도간의 회귀분석의 전체적인 설명력을 의미하는 R^2 값이 0.438로 나타나 전체의 43.8%의 설명력을 보이고 있으며, F값이 261.522, 이에 따른 유의확률은 0.00으로 유의미한 회귀식이라고 할 수 있다.

교육만족이 행동의도에 미치는 영향력의 크기를 의미하는 t값이 16.172로서 ± 1.96 보다 크고 유의확률(p)은 .000으로서 ($p < 0.05$) 이므로 교육만족이 행동의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 곧 교육생들의 교육에 대한 만족감이 클수록 구전, 추천, 재등록 등으로 행동을 보여준다는 것을 의미하는 것이다. 이상에서 살펴본 바와 같이 교육만족은 행동의도에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타나 가설 H3을 채택하였다.

4) 가설 4의 검증

H4 : 조리교육기관의 교육서비스품질이 교육만족에 미치는 영향에서 물리적 교육환경은 조절역할을 할 것이다.

H4-1 : 물리적 교육환경은 교육서비스품질 중 강사의 자질과 교육만족에 조절적인 역할을 할 것이다.

H4-2 : 물리적 교육환경은 교육서비스품질 중 교육내용과 교육만족에 조절역할을 할 것이다.

H4-3 : 물리적 교육환경은 교육서비스품질 중 교육 서비스와 교육만족에 조절역할을 할 것이다.

가설 4 “독립변수인 교육서비스품질이 종속변수인 교육만족에 영향을 미칠 때 물리적 교육환경이 조절변수로 작용 했을 때 어떻게 변화”하는지에 대하여 알아보기 위하여 조절회귀분석을 위계적 분석방법으로 분석하였고, 추가분석으로 독립 변수들 사이의 다중 공 선성을 최소화하기 위하여 각 독립변수의 값을 평균 변환(mean centering)(우성근, 2004) 즉 평균 중심화 값(원 점수-평균)으로 계산하여 도출된 새로운 변수를 사용하여 조절회귀분석을 실시하였다.

교육서비스품질이나 교육만족이라는 변수가 물리적 교육환경에 의해 조절되는지를 확인하기 위해 1단계로 교육서비스품질의 강사의 자질, 교육내용, 교육 서비스를 모델①에 투입하고, 제2단계로 강사의 자질, 교육내용, 교육 서비스, 물리적 교육환경을 모델②에, 제3단계로 강사의 자질, 교육내용, 교육 서비스와 물리적 교육환경의 상호작용에 의하여 도출된 새로운 변수를 모델③에 차례대로 투입하여 위계적 회귀분석을 이용한 다중회귀분석을 시행한 결과는 [표 26] 과 같다.

[표 26] 교육서비스품질, 교육만족, 물리적 교육환경 간의 조절회귀분석 결과

모형	분 석 변 수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성 통계	
		B	표준 오차	베타			TOL	VIF
①	(상수)	2.745E-5	.022		.001	.999		
	① 강사의 자질	.577	.061	.498	9.455	.000	.999	2.150
	② 교육내용	.273	.049	.273	5.545	.000	.535	1.870
	③ 교육서비스	.067	.041	.072	1.635	.103	.669	1.494
	F : 146.911(.000***)							
②	(상수)	3.269E-5	.021		.002	.999		
	① 강사의 자질	.475	.060	.411	.7872	.000	.429	2.330
	② 교육내용	.239	.047	.239	.5070	.000	.527	1.897
	③ 교육서비스	-.013	.041	-.014	-.314	.754	.600	1.666
	④물리적 교육환경	.287	.047	.272	.6054	.879	.577	1.734
F : 36.645(.000***)								
③	(상수)	.004	.024		.152	.879		
	① 강사의 자질	.430	.063	.371	6.850	.000	.393	2.544
	② 교육내용	.243	.047	.243	5.170	.000	.525	1.906
	③ 교육서비스	.015	.043	.016	.360	.719	.552	1.811
	④물리적 교육환경	.280	.047	.265	5.913	.000	.574	1.742
	① 강사의자질x교육환경	-.056	.093	-.099	-1.671	.096	.326	3.069
	③ 교육내용x교육환경	-.052	.075	-.037	-.697	.486	.405	2.472
	③ 교육서비스x교육환경	.158	.069	.117	2.280	.023*	.441	2.266
F : 2.230(.085)								
R ² : ① .570 ② .612③ .620								
R ² 변화량 : ① .570② .042 ③ .008								

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

최종적 가설인 가설 4 “교육서비스품질과 교육만족의 영향관계에 있어서 물리적 교육환경이 조절작용을 할 것”이라는 내용을 알아보기 위해 우선 제1단계로 강사의 자질, 교육내용, 교육서비스와 교육만족간의 회귀분석을 시행하였으며, 다음 제2단계로 강사의 자질, 교육내용, 교육서비스, 물리적 교육환경과 교육만족간의 회귀분석을, 마지막 제3단계로 강사의 자질, 교육내용, 교육서비스, 물리적 교육환경 등의 변수에 대한 상호작용 항과 교육만족간의 회귀분석을 시행하여 그 결과를 분석하였는데, 분석의 3단계에서 다중 공선성이 발생하여 이를 해결하기 위해 평균 중심화 값(mean centering)을 계산하여 재분석하는 단계를 반영하였다. 그 결과, 교육서비스조절(교육서비스×교육환경)이 $p=0.023$ 으로 0.05보다 작아 통계적 유의수준 하에서 유의미한 결과 값으로 나타났으나 강사의 자질 조절, 교육내용 조절은 각각 $p=0.096$, $p=0.486$ 으로 0.05보다 커서 유의미한 결과 값이 아닌 것으로 나타났다.

따라서 교육서비스품질 중 강사의 자질, 교육내용과 교육만족 간의 관계 에서는 물리적 교육환경이 조절작용으로서의 영향을 미치지 못하는 것으로 보이며 교육 서비스와 교육만족간의 관계에서 물리적 교육 환경은 조절작용을 하였다고 해석 할 수 있다. 이러한 결과를 바탕으로 가설 4에 대한 분석결과는 [표 27] 과 같다.

[표 27] 연구 가설 H4의 검증 결과

구분	가 설	채택 여부
H4	조리교육기관의 교육서비스품질이 교육만족에 미치는 영향에서 물리적 교육환경은 조절역할을 할 것이다.	부분 채택
H4-1	조리교육기관의 교육서비스품질 중 강사의 자질이 교육만족에 미치는 영향에서 물리적 교육환경은 조절역할을 할 것이다.	기각
H4-2	조리교육기관의 교육서비스품질 중 교육내용이 교육만족에 미치는 영향에서 물리적 교육환경은 조절역할을 할 것이다.	기각
H4-3	조리교육기관의 교육서비스품질 중 교육서비스가 교육만족에 미치는 영향에서 물리적 교육환경은 조절역할을 할 것이다.	채택

조리교육기관의 교육서비스품질과 교육만족간의 관계에서 물리적 교육환경이 부분적으로 조절효과가 있는 것으로 분석되어 가설 H4는 부분채택 되었다.

제 5 장 결 론

제 1 절 연구결과 요약

본 연구는 조리교육기관의 교육서비스품질이 교육만족과 행동의도에 미치는 영향을 분석하고 나아가 이러한 변수들에 대하여 물리적 교육환경이 조절효과로서 어떠한 영향을 미치는가를 논리적이고 실증적으로 분석하는데 그 목적이 있다.

이러한 연구목적을 실현하기 위하여 본 연구자는 먼저 교육서비스품질의 하위변수를 강사의 자질과 교육내용, 교육서비스로 한정하고 이들 변수가 교육만족에 어떠한 역할을 하는지 알아보았으며 다음으로 교육만족과 행동의도의 영향관계를 분석하였다. 끝으로, 교육서비스품질과 교육만족의 관계에서 물리적 교육환경이라는 요소가 조절변수로서 역할을 하는지를 분석하였다. 이러한 과정을 통하여 얻은 결과를 요약하면 아래와 같다.

첫째, 연구대상인 각각의 변수들에 대하여 타당성 및 신뢰도를 분석한 결과, 교육서비스품질의 하위요인인 강사의 자질, 교육내용, 교육서비스요인에 대한 신뢰도가 유의미한 것으로 나타났으며 교육만족과 행동의도 또한, 타당성 및 신뢰도가 유의미한 것으로 나타났다. 탐색적인 요인분석을 통하여 도출된 결과에서도 각각의 요인들이 충분한 구성타당도를 지니는 것(김선영, 2016)으로 분석되었다. 탐색적 요인분석의 결과 교육서비스품질은 3개의 차원으로 구성할 수 있었고, 교육만족과 행동 의도는 단일차원으로 요인화 할 수 있었다.

둘째, 각 연구 가설을 검증하기 위하여 사회학의 논리적 분석에서 통상 이용하는 IBM SPSS 22.00 통계패키지 프로그램을 사용하여 분석하였는데, 그 결과 가설 H1은 교육서비스품질의 강사의 자질, 교육내용은 유의미한 정의 영향을 미치는 것으로 분석되어 채택되었으나 교육 서비스는 유의미한 정의 영향을 미치지 않는 것으로 분석되어 기각되었다. 따라서 가설 H1은 부분채택 되었다.

셋째, 교육서비스품질은 행동의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는가에 대하여 가설 H2를 분석한 결과 교육프로그램의 강사의 자질, 교육내용, 교육서비스 모두 행동의도에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되어 가설 H2는 채택되었다.

넷째, 교육만족은 행동의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는가에 대하여 가설 H3를 분석한 결과 교육만족은 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 H3는 채택되었다.

다섯째, ‘교육서비스품질과 교육만족의 관계는 물리적 교육환경에 따라 달라질 것이다’라는 가설 H4를 분석한 결과를 보면, 교육서비스품질의 교육서비스는 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 채택되었으며 강사의 자질, 교육내용은 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타나 기각되었다. 따라서 가설 H4를 분석한 결과 부분채택 되었다. 이상의 가설검증결과는 <표 28>과 같이 요약할 수 있다.

[표 28] 연구 가설 검증결과 요약

구 분	가 설	채택 여부
H1	교육서비스품질은 교육만족에 유의미한 정(+)영향을 미칠 것이다.	부분 채택
H1-1	교육서비스품질 중 강사의 자질은 교육만족에 유의미한 정(+)영향을 미칠 것이다.	채택
H1-2	교육서비스품질 중 교육내용은 교육만족에 유의미한 정(+)영향을 미칠 것이다.	채택
H1-3	교육서비스품질 중 교육서비스는 교육만족에 유의미한 정(+)영향을 미칠 것이다.	기각
H2	교육서비스품질은 행동의도에 유의미한 정(+)영향을 미칠 것이다.	채택
H2-1	교육서비스품질 중 강사의 자질은 행동의도에 유의미한 정(+)영향을 미칠 것이다.	채택
H2-1	교육서비스품질 중 교육내용은 행동의도에 유의미한 정(+)영향을 미칠 것이다.	채택
H2-1	교육서비스품질 중 교육서비스는 행동의도에 유의미한 정(+)영향을 미칠 것이다.	채택
H3	교육만족은 행동의도에 유의미한 정(+)영향을 미칠 것이다.	채택

H4	조리교육기관의 교육서비스품질이 교육만족에 미치는 영향에서 물리적 교육환경은 조절역할을 할 것이다.	부분 채택
H4-1	조리교육기관의 교육서비스품질 중 강사의 자질이 교육만족에 미치는 영향에서 물리적 교육환경은 조절역할을 할 것이다.	기각
H4-2	조리교육기관의 교육서비스품질 중 교육내용이 교육만족에 미치는 영향에서 물리적 교육환경은 조절역할을 할 것이다.	기각
H4-3	조리교육기관의 교육서비스품질 중 교육서비스가 교육만족에 미치는 영향에서 물리적 교육환경은 조절역할을 할 것이다.	채택

이러한 연구결과를 종합하여 정리하면, 조리교육기관의 교육서비스품질은 교육만족에는 부분적으로 영향을 미치는 것으로 분석됐으며, 행동의도에는 교육서비스품질의 모든 요소가 영향을 미치는 것을 알 수 있었고, 또한 교육만족은 행동의도에 큰 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이들의 관계에서 교육만족도는 물리적 교육환경의 여건에 따라 만족수준이 부분적으로 상이한 것으로 분석됐다.

제 2 절 연구의 시사점

본 연구에서는, 조리교육기관의 교육서비스품질이 교육만족과 행동의도에 어떠한 영향을 미치는가에 대한 문제의 제기에서 출발하였으며, 나아가 물리적 교육환경을 조절변수로 설정하여 교육만족도와 어떠한 관계가 있는지, 있다면 그 크기는 어느 정도인지를 논리적으로 제시하고자 하였다.

이러한 연구 목적을 달성하기 위해 본 연구에서는 조리교육기관의 교육생을 대상으로 교육서비스품질이 교육만족과 행동의도에 미치는 영향 관계를 분석하고 나아가 물리적 교육환경이라는 요인을 조절효과로 추가하여 그 역할여부를 논리적으로 규명함으로써 향후 조리교육기관이 국가사회적 요구에 부응하고 지속적인 발전을 위하여 어떠한 행동을 해야 하는가에 대한 근거를 제시하고자 하는데 그 의의가 있다 하겠다. 본 연구의 분석 결과를 토대로 다음과 같은 시사점을 제시해 보고자 한다.

첫째, 교육서비스품질에 관하여 이론적 고찰과 요인분석 등을 실시한 결과, 교육서비스품질은 강사의 자질, 교육내용, 교육서비스 등 3요소의 하위변수를 포함하고 있는 것으로 분석되었으며, 이중 강사의 자질요소가 교육만족에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 분석되었는바, 이에 따라 조리교육을 담당하는 조리교육기관에서는 다양하고 창의적이며 적합한 교육프로그램을 제공하도록 해야 하는데 그 중 특히, 능력을 갖추고 교육생에게 다양한 정보와 적합한 방법으로 교육을 제공할 수 있는 강사의 운용에 보다 더 큰 관심을 가져야 할 것이다.

둘째, 조리교육기관의 교육서비스품질과 교육만족간의 관계를 살펴본 결과에 서는 “강사의 자질(t 값=9.455, p =.000)”, “교육내용(t 값=5.545, p =.000)” 순으로 교육만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나 둘 다 채택 되었지만 “교육 서비스(t 값=1.635, p =.103)”는 교육만족에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났는데, 비록 분석 값이 크지 않다고 해도 교육서비스요소에 대한 무관심의 허용을 의미하는 것이 아니며 다만, 조리교육기관은 이러한 연구결과를 바탕으로 운영계획을 수립하고 관리해야 한다는 의미이다.

셋째, 조리교육기관의 교육서비스품질과 행동의도간의 관계를 살펴본 결과에 있어서는 “강사의 자질(t 값=4.513, p =.000)”, “교육내용(t 값=4.349, p =.000)” “교육 서비스(t 값=2.999, p =.003)”순으로 행동의도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나 모두 채택되었으나, 교육서비스품질과 교육만족간의 관계에서처럼 교육서비스가 행동의도에 미치는 영향이 다소 크지 않은 것으로 분석되었다. 이러한 분석적 수치의 결과는, 조리교육기관의 운영자에게 강사의 자질을 향상하기 위한 노력이나 보다 현실적이고 효과적인 교육내용을 제공하기 위하여 노력하는 동시에 교육생들의 요구에 신속히 대응하는 자세로 교육서비스를 제공해야 한다는 사실을 인지시켜주는 결과라고 분석할 수 있다.

넷째, 조리교육기관의 교육만족과 행동의도간의 관계에서는 교육만족이 높은 수준일수록 긍정적 행동의도로 표현된다는 사실을 확인할 수 있는데, 이는 곧 교육기관의 성패를 결정하는 행동의도를 정(+)의 방향으로 끌어내기 위해 서는 수준 높은 강사진을 운용하고 교육생의 요구에 적합한 교육프로그램을

제공하는 등의 노력과 대책을 강구해야 한다는 것이다.

다섯째, 일반적인 의미에서 조리교육기관의 교육서비스품질과 교육만족은 물리적인 교육환경에 따라 차이가 있을 것이라고 보았으나 교육서비스품질 중 교육 서비스를 제외한 강사의 자질이나 교육내용에는 유의미한 영향을 미치지 못하는 것으로 분석되었는데, 이는 곧 조리교육기관의 운영에서 교육내용 및 강사의 자질은 기본적 요소이며 이러한 전제요건에 추가하여, 교육생이 만족을 느낄 수 있도록 교육기관의 시설, 장비 및 입지조건 등을 갖추고 그들의 욕구에 대한 적극적인 배려와 보살핌 등의 교육서비스를 제공하고 수업분위기의 조성 및 깨끗하고 안정적인 교육환경을 만들어주어야 할 것이다.

제 3 절 연구의 한계점 및 향후 방향

본 연구자는 위의 연구결과 및 결론을 바탕으로 다음과 같이 그 한계점과 향후 연구방향을 제언하고자 한다.

첫째, 본 연구에서는 설문조사의 대상을 서울, 경기지역에 위치한 조리교육기관으로 한정하여 연구가 진행되었으므로 그 결과를 모든 조리교육생들로 일반화 시키는 것에는 한계점이 있다고 본다. 따라서 향후의 연구에는 좀 더 폭을 넓혀 표본을 선정하고 조사를 시행하여 연구에 대한 결과에 대해 일반화 가능성을 높일 수 있도록 해야 할 것이다.

둘째, 본 연구에서 논리적 기초가 되는 설문 수렴에 있어서, 대면 설문이나 온라인 설문 등 단순한 방법으로 자료를 획득함으로써 응답의 객관성이 다소 결여될 수 있다고 판단되는데, 앞으로의 후속 연구에서는 더욱 객관적 결과를 도출할 수 있도록 개별면담, 사례연구, 관찰, 설문 등의 다양한 방법으로 근거 자료를 획득할 수 있도록 해야 할 것으로 본다.

셋째, 교육서비스품질이 교육만족에 미치는 영향과 이러한 결과가 행동의도에 미치는 영향 및 이들 관계에서 물리적 교육환경이 조절요소로써 어떠한 역할을 하는가에 대한 명확한 결과를 도출하는데 다소의 한계가 있었다. 즉, 설문대상을 서울과 경기지역으로 한정함으로써 물리적 교육환경이라는 요인의 조절효과를 정확하게 증명할 수 없었다. 이는 향후 설문대상 지역을 확장하며

연구대상을 세분화(학생의 수준, 연령, 교육 이수 목적 등)하여 분석한다면 더욱 더 효과적이고 명확한 논리적 근거를 제시할 수 있을 것으로 본다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 강병서, 김계수. (2009). 『맥락으로 이해하는 사회과학조사방법론』. 서울: 한나래출판사.
- 강철룡. (1999). 「실직자 재취직 직업훈련 과정의 질적 수준과 교육만족도에 관한 연구」. 동국대학교 대학원 석사학위논문.
- 고재윤, 정미란, 김대철. (2007). 와인 교육기관 교육생들의 만족도 결정요인에 관한 연구. 『호텔리조트연구』, 9(2), 31-42.
- 구본길. (2010). 「대학서비스에 대한 외식조리전공 학습자 인식요인이 만족과 행동의도에 미치는 영향연구」. 경기대학교 관광전문대학원 박사학위논문.
- 권대봉, 오영재, 박행모, 손준중, 송선희. (2002). 대학생들의 교육 만족도 결정요인에 관한 탐색적 논의. 『교육학연구』, Vol. 40, No.3, 191-202.
- 김미라, 황덕순. (2005). 국립대학교육서비스에 대한 소비자만족의 척도개발 : 광주, 전남지역을 중심으로. 『한국소비자학회 소비자학 연구』, 제16권 제3호.
- 김미정. (2008). 「스포츠센터 여성고객 유입을 위한 마케팅믹스 요인이 소비자만족 및 구매행동에 미치는 영향」. 목포대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김미정. (2013). 항공사 e-서비스품질이 e-고객만족과 e-신뢰 및 행동의도에 미치는 영향 : 국내 대형항공사와 저비용항공사 비교연구. 『대한관광경영학회 관광연구 = Korean journal of tourism research』, 제28권 제4호.
- 김상순. (1999). 「태권도지도자의 교육신념과 실제에 관한 연구」. 이화여자대학교대학원 석사학위논문.
- 김상희, 서문식. (2004). e-서비스 스케이프와 고객의 감정적 반응 및 행동

- 과의 관계. 『한국경영학회 경영학연구』, 제33권 제1호.
- 김선영. (2016). 「조리교육기관의 교육서비스품질이 교육만족 및 행동의도에 미치는 영향」. 한성대학교 대학원 석사학위논문.
- 김선화. (2007). 「학원 교육서비스 품질이 소비자 만족에 미치는 영향에 관한 연구 : 보습학원을 중심으로」. 중앙대학교 산업경영대학원 석사학위논문.
- 김선화, 이영선. (2002). 백화점 의류매장의 지각된 서비스 환경이 고객의 내적 반응과 외적행동에 미치는 영향. 『소비자학 연구』, 13(3), 282-283.
- 김성아. (2012). 「미용서비스산업에서 서비스 실패 회복전략 회복 후 만족 행동의도를 간의 관계 구조분석」. 대구 카톨릭 대학교 대학원, 박사학위논문.
- 김성욱. (2002). 「외식조리 관련학원의 교과과정에 관한 연구」. 경기대학교 석사학위논문.
- 김성혁, 최승만, 권상미. (2009). 호텔레스토랑의 서비스 스케이프 지각이 감정반응, 고객만족, 재 구매 의도 및 추천의도에 미치는 영향. 『관광연구』, 23(4), 81-99.
- 김수정. (2016). 「요리전문학원의 선택속성과 교육프로그램이 교육생의 교육만족도 및 추천의도에 미치는 영향 : 부산, 경남지역을 중심으로」. 영산대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 김승화, 홍금주.(2014). 사회교육기관의 교육환경이 수강자의 교육만족에 미치는 영향. 『외식경영학회』, 78.
- 김영곤. (2009). 「방과 후 학교의 체육활동 프로그램 활성화를 위한 운영 실태 및 인식조사」. 한국교원대학교 교육정책대학원 석사학위논문.
- 김영규. (2017). 「직업능력개발훈련의 서비스 품질과 교육생의 만족도에 관한 연구 : 국가기간 전략산업 직종훈련을 중심으로」. 인하대학교 대학원 박사학위논문.
- 김영복. (2002). 「조리교육시설에 따른 학습자의 만족도에 관한 연구 : 2,4년제 대학을 중심으로」. 경기대학교 대학원 석사학위논문.

- 김영운. (2006). 「조리고등학교 학생들의 학교생활 만족도에 대한 연구 : 서울 및 수도권 조리전공 재학생을 대상으로」. 초당대학교 산업대학원 석사학위논문.
- 김영희. (2014). 「식생활 라이프스타일에 따른 한식레스토랑 선택속성이 행동 의도에 미치는 영향에 관한 연구」. 경성대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 김원규. (1995). 「관광호텔 조리직 종사원의 교육훈련에 관한 연구 : 서울시내특급호텔 중심으로」. 경희대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 김옥란. (2003). 「외식·조리 관련 학원생들의 교육환경 만족도에 관한 연구」. 경기대학교대학원 석사학위논문.
- 김옥란. (2005). 외식·조리 관련 학원생들의 학원교육의 만족도에 관한 연구. 『한국조리학회지』, 11(1), 105-118.
- 김정숙. (2013). 「교육서비스품질이 교육만족과 충성도 및 교육성과에 미치는 영향」. 경상 대학교 대학원 석사학위논문.
- 김정은. (2009). 「개인특성, 교육과정특성, 조직특성이 학습전이와 성과에 미치는 영향 : 보험설계사 초기교육 사례」. 중앙대학교 글로벌인적자원개발대학원 석사학위논문.
- 김종의. (2007). 『한국소비자와 통하는 마케팅』 서울: 형설.
- 김종수. (2012). 「교육서비스 마케팅믹스가 소비자만족 및 긍정적 행동의도에 미치는 영향: 프랜차이즈 학원과 전문학원의 비교」. 홍익대학교 대학원 석사학위논문.
- 김주연. (2007). 「레스토랑의 물리적 환경과 인적서비스가 고객이 간접적 반응 및 행동의도에 미치는 영향」. 경희대학교 박사학위논문.
- 김준호. (2012). 「공공직업교육훈련기관의 학교사회복지 도입 방안 연구 : 학교사회복지 요구 유형 분석을 중심으로」. 부산대학교 대학원 박사학위논문.
- 김지현. (2011). 「교육서비스 품질이 고객만족 및 재 구매에 미치는 영향에 관한 실증적 연구」. 서경대학교 대학원 박사학위논문.
- 김지훈. (2013). 「서비스품질이 고객가치, 고객만족과 자발적 행동의도에 미

- 치는 영향 관계: 항공서비스를 중심으로」. 경희대학교 박사학위논문.
- 김진화. (2003). 『평생교육프로그램 개발론』. 서울: 교육과학사, 62.
- 김창환. (2009). 「직업교육 수강 경험에 관한 연구: 외식조리학원을 중심으로」. 고려대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 김태희, 손은영, 장여진. (2008). 고급 레스토랑의 물리적 환경이 고객감정반응 및 행동의도에 미치는 영향. 『호텔경영학연구』, 17(3), 71-86.
- 김혜란. (2012). 물리적 환경이 신뢰, 고객만족, 재방문 의도에 미치는 영향에 관한 연구. 『상품학 연구:journal of commodity science』, 제30권 제4호.
- 김혜옥. (2011). 「광주지역 초등학생의 어린이 기호식품에 대한 인식 및 구매 행동」. 전남대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김호권. (1977). 學習評價의 새 原理와 節次. 『한국교육생산성교육연구사 교육연구』, 111.
- 김호겸. (2013). 「직업교육훈련에 따른 교육성도가 교육생의 만족도와 추천의도에 미치는 영향」. 한성대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 나경하. (2004). 「외식조리 교육과정 만족도 연구」. 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 나영선, 정재홍, 강종현, 이정훈. (1999). 전문대학 조리과의 교육내용에 관한 연구. 『한국조리학회지』, 5(2), 31-56.
- 나태균, 추상용. (2009). 교육연계성 측면에서 조리 실습실에 대한 전공자의 중요도 만족도 분석. 『한국조리연구』, p12(3), p125-133.
- 남미란. (2012). 「직업능력개발교육 학습자의 참여 동기와 참여특성에 따른 교육 만족도 연구: 대구지역 사례를 중심으로」. 대구대학교 대학원 석사학위논문.
- 남외자. (2007). 패밀리레스토랑의 물리적환경이 고객의 감정반응과 행동의도에 미치는 영향: 부산지역의 패밀리레스토랑을 중심으로. 『호텔관광연구』, 9(3), 148-161.
- 남은우. (2011). 「블로그 특성이 관계 질과 행동의도에 미치는 영향」. 경남대학교 박사 학위논문.

- 남재철. (2010). 「Roleplay의 교육훈련요인이 교육만족도와 고객 지향성에 미치는 영향연구」. 경희대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 도은숙. (2004). 「서비스 교육품질이 교육만족과 고객지향성에 미치는 영향」. 대구대학교 대학원 석사학위논문.
- 마종식. (2013). 「창업교육서비스 품질의 차별적 요인이 창업교육의 신뢰, 만족도, 충성도에 미치는 영향 : 예비기술 창업자를 중심으로」. 중앙대학교 산업·창업경영대학원 석사학위논문.
- 문성실. (2010). 「1인 미디어 상점의 블로그 마케팅 특성이 이용자의 만족도와 행동의도에 미치는 영향」. 세종대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 박건희. (2009). 「대학무용전공학생의 교육서비스품질 지각과 행동의도의 관계」. 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 박경규. (1986). 企業의 教育訓練에 對한 評價시스템 : 巨視的 및 微視的 接近法을 中心으로. 『동국대학교 경영대학원 경영논총』.
- 박경태, 백종은. (2008). 조리 관련 학원의 교육환경이 학습만족 및 재수강에 미치는 영향 부산지역을 중심으로. 『한국조리연구』, 14(3), 156-164.
- 박소영. (2012). 「교육대학원생의 자기주도 학습 준비도가 교육만족도에 미치는 영향」. 중앙대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 박수민. (2011). 「교수자의 의사소통 유형과 학습자의 자기효능감이 성인학습자의 교육만족도에 미치는 영향」. 한양대학교 교육대학원 석사학위논문
- 박학진. (2007). 「검도수련자들의 교육환경이 수련만족과 재등록의도에 미치는 영향」. 동신대학교 대학원 박사학위논문.
- 박혜정. (2010). 「평생교육기관에서 성인학습자의 학습에 대한 자기주도성, 학습동기와 학업적 자기효능감이 교육서비스의 만족도에 미치는 영향」. 고려대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 방영근. (2012). 전통숙박시설 선택속성, 만족도 및 행동의도 차이분석. 『호텔관광연구』, 제14권 제1호 통권44호.
- 범경기, 김원겸. (2008). 웹 사이트 서비스품질요인 고객만족 및 행동의도의 관계. 『한국콘텐츠학회논문지』, 8(10), 180-188.

- 배순오. (2015). 「교육프로그램이 교육만족도와 교육환경, 충성도에 미치는 영향: 조리교육기관을 중심으로」. 청운대학교 산업기술경영대학원 석사학위논문
- 백지연. (2014). 「서비스교육훈련의 품질이 교육만족과 서비스품질에 미치는 영향」. 한양대학교 대학원 박사학위논문.
- 백종은, 박경태. (2008). 조리 관련 학원의 교육 환경이 학습 만족 및 재수강에 미치는 영향 : 부산 지역을 중심으로. 『한국조리학회지』, 제14권 제3호 통권 38호.
- 상녕. (2011). 중국 대학의 교육서비스품질이 학생들의 행동에 미치는 영향 : 만족, 몰입 및 추천의도간의 관계를 중심으로」. 경일대학교 대학원 석사학위논문.
- 서울대학교(1981), 『교육학 용어사전』, 638.
- 성명희, 최화열(2009). 학원교육서비스 품질과 소비자만족 및 충성도간 관계에 관한 연구. 『서비스마케팅 저널』, 2(2), 57-73.
- 성석주. (2009). 「교육행정서비스의 질이 만족도와 애교심에 미치는 영향 : 대구·경북지역 대학생들을 중심으로」. 계명대학교 대학원 박사학위논문.
- 소권섭, 이영환, 황복주. (2010). 전문병원 역량이 고객행동의도에 미치는 영향. 『한국경영교육학회 학술발표대회논문집』.
- 송지준. (2014). 『논문작성에 필요한 SPSS/AMOS통계분석방법』. 서울:21세기사. 152.
- 신현국. (2001). 「중년여성을 위한 인터넷 교육만족도와 개선방안 연구」. 홍익대학교 박사학위논문.
- 신훈희. (2015). 「일반계고등학교 직업교육 위탁기관의 교육환경이 학습자 만족도에 미치는 영향 : 조리교육 기관을 중심으로」. 경기대학교대학원석사학위논문.
- 안광호, 임병훈(2008). 『SPSS를 활용한 사회과학조사방법론』. 경기도: 학현사, 74.
- 안정관. (2017). 「베이커리 종사자가 지각한 사회적 지지에 따른 사회적 자본과 직업 정체성에 미치는 영향: 직업의식의 조절효과」. 한성대학교

경영대학원 석사학위논문.

안응자. (2009). 「직업전문 교육기관의 조리교육 프로그램이 만족도와 성과에 미치는 영향 연구」. 경기대학교 대학원 석사학위논문.

안창선, 남경현, 이옥범. (1999). 『교육학 개론』. (35). 서울:교육 과학사.

양성진. (2013). 「조리교육기관의 강사의 자질과 교육환경이 만족도와 재수 강의도에 미치는 영향」. 경기대학교 석사학위논문.

양기훈. (2009). 「학력인정평생교육시설학교 재학생의 학습동기와 교육만족도 간의 관계 연구 : 서울특별시 소재 학교를 중심으로」. 고려대학교 교육대학원 석사학위논문.

엄은주. (2001). 「대학서비스가 학생만족에 주는 영향에 관한 연구 : 지방대학교를 중심으로」. 동국대학교 경영대학원 석사학위논문.

오순환. (2015). 「조리직업훈련기관의 교육환경이 교육훈련성과에 미치는 영향」. 한성대학교 대학원 석사학위논문.

우성근. (2004). 「호텔고객의 만족과 구매 후 행동 간의 패러독스에 관한 연구」. 한성대학교 경영대학원 박사학위논문.

유문. (2012). 「호텔 교육훈련 프로그램의 구성요소가 직원의 교육만족도에 미치는 영향」. 경희대학교 대학원 석사학위논문.

유봉호. (1998). 『현대 교육과정』. (10). 서울: 교학연구사.

유성희. (2012). 「교육훈련 프로그램 구성요소가 교육훈련 전이성과에 미치는 영향에 관한 연구: 교육훈련전이 특성의 매개효과와 조직상황적 특성의 조절효과를 중심으로」. 경기대학교 대학원 박사학위논문.

윤은영. (2011). 「서비스 접점 종사원의 서비스교육 만족도가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향」. 한양대학교 교육대학원 석사학위논문.

이경오. (2000). 「대학교육 서비스마케팅 모형구축에 관한 연구」. 경남대학교 대학원 박사학위 논문.

이기환. (2003). 「평생학습자의 참여 동기와 만족도-관공서의 평생교육을 중심으로」. 대구대학교 대학원 박사학위논문.

이병관. (2011). 「공무원 연수 체육프로그램 참여자의 교육만족과 자기효능감이 지속적 참여의사에 미치는 영향」. 한양대학교 대학원 박사학위논문.

- 이정우, 황영정, 조용범. (2014). 조리교육학원의 교육서비스와 환경이 교육소비자의 행동의도에 미치는 영향. 『한국조리학회지』, 20(2), 165-182.
- 이가희. (2013). 「조리교육기관의 교육 서비스 품질이 교육성과에 미치는 영향에 관한 연구」. 경희대학교 석사학위논문.
- 이경철. (2006). 「대학교육 서비스평가 준거가 서비스 품질 학생만족 및 행동의지에 미치는 영향에 관한 연구」. 상명대학교 대학원박사학위논문.
- 이나래, 조태영, 이호근. (2010). 한식 디저트 카페의 물리적 환경이 감정반응에 의해 고객만족과 행동의도에 미치는 영향. 『관광 학 연구』, 34(7), 233-256.
- 이명숙. (2010). 「교육환경과 강의법이 외식·조리 관련 학원생들의 학습만족도에 미치는 영향 : 대구·경북지역 중심으로」. 위덕대학교 대학원 석사학위논문.
- 이승익. (2011). 「외식기업 메뉴품질과 브랜드 이미지가 가치지각 및 고객만족 재 구매 의도에 미치는 영향 : 패밀리 레스토랑을 중심으로」. 경희대학교 대학원박사학위논문.
- 이승우. (2008). 「직업훈련 발전을 위한 훈련기관 평가에 관한 연구」. 단국대학교 대학원 박사학위논문.
- 이승재. (2014). 「호텔웨딩연회 혼잡지각이 감정반응과 행동의도에 미치는 영향」. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 이영덕. (1986). 世界 主要國의 大學教育課程 比較研究. 『한국대학교육협의회 대학교육』, 24.
- 이옥경. (2013) 「평생교육 담당강사의 자질에 관한 성인학습자의 인식 연구」. 가톨릭대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 이유재. (2000). 고객만족 연구에 관한 종합적 고찰. 『소비자학 연구』, 11(2), 139-166.
- 이윤선. (2010). 「조리전문기관의 교육프로그램 유형이 재수강에 미치는 영향」. 경기대학교 석사학위논문.
- 이인경. (2012). 「교육프로그램에 대한 지각이 전문대학생의 재등록 의도 및

- 구전의도에 미치는 영향」. 동아대학교 대학원 박사학위논문.
- 이재규. (2011). 「직업훈련이 조직몰입의 영향에 관한 연구 : 자격증 취득자 중심으로」. 국제문화대학원대학교 석사학위논문.
- 이정실, 박명주. (2005). 호텔레스토랑의 서비스 스케이프, 감정적 반응 그리고 행동의도와의 관계: 부산지역 관광호텔을 중심으로. 『서비스경영학 회지』, 6(2) . 105-128.
- 이정실. (2007).서비스접점에서 고객 평가요인이 감정적 반응과 행동의도에 미치는 영향 : 부산지역 특급호텔을 중심으로. 『대한관광경영학회 관광연구 :Korean journal of tourism research』, 제22권 제2호.
- 이정우. (2012). 「조리교육기관의 교육서비스와 교육환경이 훈련생의 만족도와 추천의도에 미치는 영향」. 동의대학교 석사학위논문.
- 이정우, 황영정, 조용범. (2014). 조리교육학원의 교육서비스와 환경이 교육소비자의 행동의도에 미치는 영향. 『한국조리학회지』, 20(2), 165-182.
- 이정희. (2012). 「여성인력개발기관 조리 교육 및 취업 지원 방안에 대한 중요도, 수행도 분석」. 숙명여자대학교 전통문화예술대학원 석사학위논문.
- 이준혁, 이은지.(2007). 호텔 이미지 요인이 고객만족, 재방문의도, 추천의도에 미치는 영향에 관한 연구 : 부산지역 특급호텔을 중심으로. 『한국호텔경영학회 호텔경영학연구:Korean journal of hospitality administration』, 제16권 제4호 통권38호.
- 이진안. (1997). 「여성 사회교육 참여자의 교육만족도와 참여 동기 분석」. 연세대학교 석사학위논문.
- 이현정. (2013). 「학점은행제 학습자의 학습동기와 교육만족도에 관한 연구」. 고려대학교 교육대학원 석사 학위논문.
- 이흥연. (2010). 「외식 서비스의 지각된 품질이 고객의 가치 및 행동의도에 미치는 영향 연구」. 경희대학교 대학원 박사학위논문.
- 이희옥. (2008). 교육훈련 구성요인이 교육훈련 전이에 미치는 영향 : 콜센터 관리자의 리더십 유형을 중심으로」. 경성대학교 대학원 석사학위논문.

- 임신성. (2015). 「방한 중국관광객의 쇼핑동기가 만족도 및 행동의도에 미치는 영향」. 경주대학교 일반대학원 석사 학위논문.
- 임철환. (2011). 「호텔 레스토랑의 서비스 회복 공정성 지각과 고객감정, 고객만족 및 행동의도에 관한 영향 연구 : 불평자와 비불평자 비교를 통한 서비스 회복 패러독스 검증 중심으로」. 경희대학교 대학원 박사학위논문.
- 임효창. (1999). 「기업내 교육훈련의 전이 결정요인에 관한 연구 : 사무직군을 중심으로」. 서강대학교 대학원 박사학위논문.
- 장록기. (2013). 「중저가 뷔페레스토랑의 서비스 스키이프와 인적서비스가 고객감정 및 행동의도에 미치는 영향 : 부산지역을 중심으로」. 영산대학교 대학원 석사 학위논문.
- 장여진, 손은영, 김태희. (2008). 고급 레스토랑의 물리적 환경이 고객감정반응 및 행동의도에 미치는 영향. 『한국호텔경영학회 호텔경영학연구: Korean journal of hospitality administration』, 제17권 제3호 통권 41호.
- 장한별. (2010). 「기업교육 강사의 강의 전문성발달연구」. 숙명여대 여성인적자원개발대학원 석사 학위논문.
- 전병칠. (2013). 「민간직업훈련기관 운영 및 훈련방식 혁신의 탐색적 고찰 : A훈련기관의 사례를 중심으로」. 한국기술교육대학교 테크노인력개발전문대학원 석사학위논문.
- 전은영. (2013). 「평생교육기관의 교육프로그램과 참여 동기가 재등록의도에 미치는 영향」. 경북대학교 대학원 석사학위논문.
- 정효선, 윤혜현. (2010). 패밀리 레스토랑의 물리적인 환경이 고객의 감정, 만족도 및 재방문 의도에 미치는 영향: 성별과 연령의 조절 효과를 중심으로. 『한국조리학회지』, 16(4), 190-205.
- 조미나. (2011). 레스토랑 실내의 색채와 배경 음악의 조화가 고객의 감정 반응 및 행동의도에 미치는 영향. 『한국감성과학회지』, 14(1), 27-38.
- 진양호, 류지원. (2012). 커피서비스품질이 고객만족을 매개로 재방문의도에 미치는 영향 : 커피전문점을 이용하는 대학생을 중심으로. 『한국외식경

- 영학회 외식경영연구』, 제15권 제4호 통권 제50호.
- 진정화. (1993). 「사회교육 참여자의 기대성과 및 만족도에 관한 연구」. 계명대학교 대학원 석사학위논문.
- 채서일. (2004). 『사회과학조사방법론』. (301-202). 서울: 비엔엠북스.
- 최규환. (2005). 관광교육서비스 평가만족 행동의도에 관한 연구. 『소비자 문화 연구』, 8(8), 135-152.
- 최낙환, 황윤용. (2000). 소비자의 확장상표평가에 대한 준거기준으로서 모 상표 스키마와 유사품스키마의 적용에 관한 연구. 『한국경영학회 경영학 연구』, 제29권 제4호.
- 최정미, 소권섭. (2015). 미용서비스 품질·가치·회복노력이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구: (An)effect of beauty service quality, value and service recovery effort on the customer satisfaction. 『한국의료행정실무협회 : 한국의료행정학회 의료행정학회지: journal of medical administration』, 제2권 제1호.
- 최종복. (2002). 「태권도 지도자의 직무태도가 조직유효성에 미치는 영향」. 경희대학교 산업정보대학원 석사학위논문.
- 하광수, 한범수. (2001). 주제공원 방문자의 만족과 방문 후 행동의도의 결정요인. 『관광학 연구』, 25(1), 329-347.
- 허대중. (2005). 「공무원 서비스교육훈련이 교육만족과 민원행정서비스품질에 미치는 영향」. 전주대학교 대학원 박사학위논문.
- 한국교육개발원. (2009). 『한국교육현황과 전망』. 2009(11).
- 한국직업능력개발원. (1998). 『교육체계개편에 따른 고등학교 직업교육 방향 설정에 관한 연구』.
- 한상길. (2004). 「Integration of IP and GPRS network by segmented Bi-directional RSVP setup」. 한국정보통신대학원대학교 석사학위논문.
- 한상돌. (2009). 「구조방정식모형을 이용한 서비스 품질 측정에 관한 연구 : 교육품질을 중심으로」. 대구가톨릭대학교 대학원 박사학위논문.
- 한정선. (2005). 「그림일기를 통한 상보적 교수가 학습장애 아동의 그림 표현

- 및 쓰기능력 향상에 미치는 효과」. 고신대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 한준상. (1992). 韓國의 中等教育 正常化와 學歷主義 . 『중앙교육진흥연구소 교육진흥』, 16.
- 한진수. (2014). 독재자 게임을 통해 본 대학생들의 선택과 그에 영향을 미치는 요인. 『한국경제교육학회 경제교육연구』, 제21권 제2호.
- 홍미숙. (2007). 「조리교육이 청소년기의 심리적 안녕상태에 미치는 영향 연구」. 경기대학교대학원 석사학위논문.
- 황경숙. (2010). 「참여기관 유형에 따른 조리사 교육환경 만족도」. 숙명여자대학교 전통문화예술대학원 석사학위논문.
- 황보혜. (2010). 「학점은행제 학습자의 자기주도 학습 준비도가 교육 만족도에 미치는 영향」. 숭실대학교 대학원 석사학위논문.
- 황인호.(2005). 「교육서비스품질의 측정과 학생만족의 구조적 인과관계에 관한 연구」. 경상대학교 대학원 박사학위 논문.
- 황희중. (2012). 교육서비스 품질이 교육서비스 재 구매 의도에 미치는 영향 : 교육서비스 가격공정성의 매개효과를 중심으로. 『대한경영학회 대한경영학회지』, 제25권 제1호 통권90호.
- 홍성열. (2001). 『사회과학도를 위한 연구방법론』. 서울: 시그마프레스.
- 홍현경. (2012). 「자기 효능감이 직무 착근도, 혁신행동과 조직시민행동에 미치는 영향: 서울시내 특1급 호텔 근무형태에 따른 조절효과 중심으로」. 세종대학교 박사학위논문.
- 홍현표. (2015). 「평생교육기관의 교육서비스 품질이 학생만족도와 학습 성과에 미치는 영향」. 한양대학교 교육대학원 석사학위논문.

2. 국외문헌

Amercian Marketing Association. (1960). Marketing Definition, Grossary of Marketing Terms, Committee on Definition of AMA .

A.Parasuramen, V.A.Zeithaml, & L.L.Berry(1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, Fall, pp.41-50.

Bessom,R.M.(1993), Unique Aspect of marketing Service. *Arizona Business Bulletin*, Vol.9, pp.8-15.

Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: the impact of physical surroundings on customers and employees. *The Journal of Marketing*, 57-71.

Blios,K.J. (1974). The Marketing of : An Approach, *European Journal of Marketing*, 8(2), pp.137-145.

Bouding, W., Kalra, A., Staelin. R. & Zeithaml, V. A.(1993). A Dynamic Process Model of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions. *Journal of Marketing Research*, 30, 7-27.

Czepiel, John A. and Robert Gilmore. (1987), Exploring the Concept of Loyalty in Services in *The Service Challenge: Integrating for Competitive Advantage*, C. Congram, J. A. Czepiel, and J. Shanahan(Eds.) Chicago: American Marketing Association.

Halatead.D. & James, P, R.(1992). The effects of satisfaction and complaining do consumer repurchase intentions, *Journal of consumer satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 5. 1-11.

Harvey Lee. (2001), *Student Feedback: A report to the Higher Education Funding council for England*, Centre for Research into Quality. the University of central England in Birmingham.

- Jones, Thomas O. and W. Earl Sasser. (1995). "Why Satisfied Customers Defect". *Harvard Business Review*, 73(5), 88–99.
- Jude,R,C. (1968). "Similarities and Defferences in Product and Service Retailing". *Journal of Retailing*.83(Win).1–10.
- Kotler,P.(1997). *Marketing management: Analysis, planning implementation and control*, 9theds, New Jersey: Prentice–Hall.
- Milliman, R. E, (1986). The influence of background music on the behavior of restaurant patrons, *Journal of Consumer Research*. 13(2), 286–289.
- Oliver, R. L, Satisfaction. (1977), *A Behavioral Perspective on the Consumer*. McGraw –Hill, 13.
- Olsen, S. O. (2002). Comparative evaluation and he relationship between quality, satisfaction and repurchase loyalty. *Journal of Academy of Marketing Science*, 30(3), 240–249.
- Roberts, Keith, Sajeev Varki and Rod Brodie. (2003), Measuring the Quality of Relationship in Consumer Services: An Empirical Study. *European Journal of Marketing*, 37(1/2), 169–196.
- Rust, Roland T. and Anthony J. Zahorik. (1993). Customer Satisfaction, Customer Retention and Market Share. *Journal of Retailing*, 69(2), 193–215.
- Ryu K. & Jang, S. S. (2007). The effect of environmental perceptions on behavioral intentions through emotions: The case of upscale restaurants. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 31(1), 56–72.
- Stanton,W.J.(1985), "Fundamentals of marketing 7th edition", McGraw–Hill.
- Yang, Zhilin and Robin T. Peterson. (2004). Customer Perceived Value, Satisfaction, and Loyalty: The Role of Switching Costs. *Psychology and Marketing*, 21(10), 799–822.
- Zeithaml, Valarie A., Leonard L. Berry and A. Parasuraman. (1996).

The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.

부 록

설 문 지

I D			
-----	--	--	--

안녕하십니까?

본 연구는 조리교육기관을 대상으로 “조리교육기관의 교육서비스품질이 교육만족과 행동의도에 미치는 영향(물리적 교육환경을 조절효과로)”에 관한 석사과정 위한 설문내용입니다.

본 설문결과는 조리교육훈련의 성과증진을 위한 학술적 목적으로만 분석 자료로 사용되오니 바쁘시더라도 적극적이고 꼼꼼한 답변을 부탁드립니다.

본 설문의 응답내용은 학술연구목적이외에 다른 어떤 용도로도 사용되지 않음을 약속드립니다. 다시 한 번 귀하의 소중한 답변을 부탁드립니다. 감사합니다.

2017년 월

한성대학교 경영대학교 호텔관광외식경영학과

지도교수 : 허 진

연구자 : 이 동 숙

연락처 : ehdtmr0378@naver.com

1. 다음 설문은 귀하께서 생각하고 있는 “조리교육기관의 교육서비스품질이 교육만족 및 행동의도에 미치는 영향 : 교육환경을 조절효과”로 귀하의 의견을 문의하는 설문입니다. 각 설문지 항목을 자세하게 읽어 보시고, 귀하께서 평소에 느끼는 대로 평가해 주십시오. 설문항목들에 대하여 귀하는 1점~5점 사이 숫자를 선택하여 체크(✓)하시면 됩니다. 각 점수에 대한 숫자의 의미가 다음과 같습니다.

1	2	3	4	5
전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다

2. 설문지항목 중 일부는 서로 비슷할 수 있지만, 서로 다른 측면을 평가하는 것이니 생략하지 마시고 모든 설문에 응답하여 주시기 바랍니다.

1. 아래사항은 “교육서비스품질”에 관한 질문입니다.

귀하께서 각 항목을 읽어보시고 적절하다고 생각하는 항목에 “√”하여
주시기 바랍니다.

측정 변수	내 용	전혀 그렇 지않 다	그렇 지않 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
교 육 프 로 그 램						
1	조리교육 커리큘럼이 다양하다	①	②	③	④	⑤
2	조리교육내용은 이해하기 쉽게 구성되어 있다	①	②	③	④	⑤
3	교육과정이 취업(창업)에 도움이 되는 내용으로 구성되었다고 생각 한다	①	②	③	④	⑤
4	현장에서 활용할 수 있도록 최신 지식과 기술이 반영되었다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
5	수강생의 수준에 맞는 단계별 강의내용으로 진행되었다	①	②	③	④	⑤
6	강의와 연계된 다양한 정보를 제공하였다	①	②	③	④	⑤
7	교사는 강의내용을 적절한 표현으로 전달했다	①	②	③	④	⑤
8	교사는 학습자의 의욕을 고취시키고 수업에 적극 참여시키려고 노력하였다	①	②	③	④	⑤
9	수강생의 수준을 고려하여 교사가 개별지도를 하였다	①	②	③	④	⑤
10	교사의 학력수준이 강의의 질에 영향을 미친다고 생각 한다	①	②	③	④	⑤
11	교사는 조리 분야에 대한 전문지식과 기술을 충분히 가지고 있다	①	②	③	④	⑤
12	교사가 수업에 활용한 교보재가 교육내용을 이해하는데 도움이 되었다	①	②	③	④	⑤
13	교사는 공지된 교육일정에 맞게 교육을 진행 한다	①	②	③	④	⑤
14	교사는 정해진 시간 안에 적합한 교육서비스를 제공 한다	①	②	③	④	⑤
15	조리교육기관의 행정직원은 학생의 요구에 신속하게 응답 한다	①	②	③	④	⑤
16	조리교육기관의 행정직원은 불편이 없도록 적절히 안내하고 있다	①	②	③	④	⑤
17	조리교육기관은 교육안내 및 홍보를 홈페이지, 또는 SNS 등으로 적절하게 제공 한다	①	②	③	④	⑤
18	조리교육기관은 약속한 기준/내용대로 서비스를 제공 한다	①	②	③	④	⑤

2. 다음은 “**교육만족**”에 관한 질문입니다.

귀하께서 각 항목을 읽어보시고 적절하다고 생각하는 항목에 “√”하여
주시기 바랍니다.

측정 변수	내 용	전혀 그렇 지않 다	그렇 지않 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
교 육 만 족						
1	조리교육을 통해 해당분야의 사회적 변화에 적응할 수 있는 지식과 기술을 갖추게 되었다	①	②	③	④	⑤
2	조리교육의 내용 중 실생활에 활용할 수 있는 메뉴에 대해 만족 한다	①	②	③	④	⑤
3	교사의 수업운영방법(강의, 실습방법 등의 수업방법)에 만족 한다	①	②	③	④	⑤
4	교사의 교육능력, 전달능력, 용모, 친절도 등에 관련하여 만족 한다	①	②	③	④	⑤
5	조리교육기관에서 교육 후 얻어진 교육성과(자격증취득, 취업, 조리능력, 이론적 지식습득)에 만족 한다	①	②	③	④	⑤
6	조리교육기관에서 제공하는 재료의 질과 양에 대해 만족 한다	①	②	③	④	⑤
7	조리교육기관의 교육환경(시설, 분위기, 부교재 및 보조도구 등)에 만족 한다.	①	②	③	④	⑤

3. 다음은 “**행동의도**”에 관한 질문입니다.

귀하께서 각 항목을 읽어보시고 적절하다고 생각하는 항목에 “√”하여
주시기 바랍니다.

측정 변수	내 용	전혀 그렇 지않 다	그렇 지않 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
행 동 의 도						
1	현재 배우고 있는 조리교육프로그램을 친구나 동료, (다른)주변 사람들에게 수강할 수 있도록 적극 추천 하겠다	①	②	③	④	⑤
2	나는 조리교육기관을 지속적으로 이용할 것이다.	①	②	③	④	⑤
3	현재 교육중인 조리기관의 다른 강좌에 재수강할 것이다.	①	②	③	④	⑤
4	현재 다니고 있는 조리기관에 대해 타인에게 긍정적으로 소개할 것이다	①	②	③	④	⑤
5	현재 교육받고 있는 조리기관에 재등록 할 것이다	①	②	③	④	⑤

4. 다음은 “물리적 교육환경”에 관한 질문입니다.

귀하께서 각 항목을 읽어보시고 적절하다고 생각하는 항목에 “√”하여 주시기 바랍니다.

측정 변수	내 용	전혀 그렇 지않 다	그렇 지않 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
교 육 환 경						
1	시설이 강의에 적합하도록 구성되어 있다.	①	②	③	④	⑤
2	교육에 필요한 요리법, 교재가 잘 마련되어 있다.	①	②	③	④	⑤
3	조리교육기관의 조리실습실 시설물이 깨끗하고 사용이 편리하다.	①	②	③	④	⑤
4	교육장의 환기 및 냉난방과 배수시설이 잘 되어있다.	①	②	③	④	⑤
5	교육에 필요한 기자재가 충분하게 확보되어 있다.	①	②	③	④	⑤
6	조리교육기관의 조명이나 전기시설이 편리하다.	①	②	③	④	⑤
7	편의시설(화장실, 휴게실 등)이 잘 확보되어 있다.	①	②	③	④	⑤

5. 끝으로, “인구통계학적 특성”에 관한 질문입니다.

귀하께서 각 항목을 읽어보시고 해당되는 항목에 “√”하여 주시기 바랍니다.

(1) 귀하의 성별은?

① 남자 ② 여자

(2) 귀하의 연령은?

① 20~29세 ② 30~39세 ③ 40~49세 ④ 50세 이상

(3) 귀하의 가구당 월 평균 소득수준은?

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

(4) 귀하의 결혼여부는?

① 기혼 ② 미혼 ③ 기타

(5) 귀하의 직업은?

① 자영업 ② 일반사무직 ③ 서비스 직 ④ 전업주부
⑤ 전문직 ⑥ 학생 ⑦ 기타

(6) 귀하께서 교육기관 선택 시 정보원천은?

① 신문 ② 인터넷 ③ 구전(口傳) ④ 기타

(7) 귀하께서 교육을 받는 목적은?

① 자격증 취득 ② 창업 ③ 취미생활 ④ 취업 ⑤ 자기계발

(8) 귀하의 학력은?

① 고졸이하 ② 고졸 ③ 2년제 전문대학재학/졸업
④ 4년제 대학재학/졸업 ⑤ 대학원이상

- 오랜 시간동안 설문에 정성껏 응대해 주셔서 진심으로 감사드립니다-

ABSTRACT

The Effects of Culinary Institute's Education Service
Quality On Educational Satisfaction and Behavioral Intention
—Moderating Effects of Physical Education Environment—

Lee, Dong-Sook

Major in Food Service Management

Dept. of Hotel, Tourism and Restaurant
Management

Graduate School of Business Administration

Hansung University

Modern society is A society where the industrial structure is advanced, the industrial technology is changing rapidly, and the needs of the members of society are expressed in various ways. In order to adapt to this social change, it is necessary to train talented individuals for not only meeting their self-actualization needs but also making them to be able to adapt immediately in practice by providing more professional and practical vocational training education. Meeting all of these demands of the time, Korean government formally

introduced and implemented NCS(National Competency Standards, The ministry of Employment and Labor, 2015), which standardized the “ability to cultivate practical skills and apply them directly to the job by organizing the necessary knowledge, skills and attitude in the field by industry and level”, in 2015 and promotes a national policy which strengthens direct and practical skill training. Therefore, all educational institutions of vocational training in each field should provide vocational education by providing diverse and creative education and appropriate facilities and environment in accordance with these times and social needs. In reality however, it seems to be somewhat unsatisfactory in achieving these heightened and various educational desires. Although the education and training institutions, which are the subject of this study, should also improve satisfaction and credibility of students by providing creative education programs and pleasant educational environment that can reflect the demands of diverse students such as employment, start-up and self-development and national policy of “immediate field input”, and pursue continuous development of the corresponding culinary education institution, in reality, there are a lot of deficiencies in terms of development of substantial education programs to meet the higher level of needs, systematic management of the students, and investment in facilities. Therefore, the purpose of this study is to investigate what kind of education service quality management system can improve the satisfaction of students in educational institution which is related to cooking, and to test the effect of these results on the behavioral intention. In addition, as a moderator of the physical education environment, the study suggests a way to improve the educational satisfaction level of the students by examining the effect of the quality of education service on the operation, satisfaction and

behavioral intention, and suggests a logical basis for establishing a strategy for what to do in order to continuously develop from the standpoint of a cooking education institution.

As a result of the analysis on the factors related to the quality of education service which follows the results of this study, we could clearly analyzed the relationship between each factor such as the quality of the instructor, contents of education, and education service. Based on this analysis, which is not far from existing results of former studies, it was concluded that it could provide the criteria for the operation of the education program of the cooking education institution. Furthermore, it was founded that the qualities of instructors and the contents of education had a meaningful effect on the satisfaction of education, but the education service did not have a meaningful effect. In this regard, it is important to identify the priorities of the students' satisfaction with education to feed-back them. The above results eventually indicates that the quality of the instructor and the contents of education should be managed and focused on among the factors of the quality of education service. Next, in terms of the relationship between the quality of education service and behavioral intention, all components such as qualities of the instructor, contents of education, and education service have a meaningful effect on behavioral intention. This implies that the continuity of the operation of the educational institution should be ensured by providing a healthy and positive quality of education service. In addition, there is also a meaningful interaction between the educational satisfaction and the behavioral intention. This result means that the satisfaction of the students is reflected in the behavioral intention such as selecting and recommending the educational institution. For this reason, there should be a lot of creative efforts

on how to improve the educational satisfaction. On the other hand, although the quality of education service and educational satisfaction were considered to be different according to the educational environment, as it is analyzed that the education service among the quality of education service had a meaningful effect, the physical education environment were found to take a role of adjustment on the satisfaction of education when the education service effects on the educational satisfaction. However, it was analyzed that the qualification of instructor and the contents of education were not take a meaningful role of adjustment as it does not make a meaningful effect. This means the physical education environment such as hardware of the educational institution, external facilities, equipment and practical materials, and images, serves to enhance the students' satisfaction by providing educational services such as the kindness of administrative staff, and convenience. According to the results of the above research, all the cooking education institutions should provide a continuous development by having a good understanding of the national policy, recruiting the instructors equipped with the knowledge and expertise in the cooking field, running adequate education program which have creative and substantial contents and the immediate adaptability in the current field, and providing education service which satisfies various needs of the students and the physical education environment which can enhance the educational satisfaction.

【Keywords】 Culinary institute, Education service quality, Educational satisfaction, Behavioral intention, Physical education environment.