석사학위논문

조리교육기관의 교육서비스품질이 학습전이 및 학습자 만족에 미치는 영향

-지각된 가치의 조절 효과-

2022년

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외 식 경 영 전 공

이 송 이

석 사 학 위 논 문
지도교수 김경자

조리교육기관의 교육서비스품질이 학습전이 및 학습자 만족에 미치는 영향

-지각된 가치의 조절 효과-

Effect of educational service quality of cooking education institutions on learning transfer and learner satisfaction
-The moderating effect of perceived value-

2022년 6월 일

한 성 대 학 교 경 영 대 학 원

호텔관광외식경영학과

외 식 경 영 전 공

이 송 이

석 사 학 위 논 문
지도교수 김경자

조리교육기관의 교육서비스품질이 학습전이 및 학습자 만족에 미치는 영향

-지각된 가치의 조절 효과-

Effect of educational service quality of cooking education institutions on learning transfer and learner satisfaction
-The moderating effect of perceived value-

위 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2022년 6월 일

한 성 대 학 교 경 영 대 학 원

호텔관광외식경영학과

외 식 경 영 전 공

이 송 이

이송이의 경영학 석사학위 논문을 인준함

2022년 6월 일

심사위원장 김 옥 현 (인)

심 사 위 원 박 두 영 (인)

심 사 위 원 김 경 자 (인)

국 문 초 록

조리교육기관의 교육서비스품질이 학습전이 및 학습자 만족에 미치는 영향
-지각된 가치의 조절 효과-

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 송 이

본 연구에서는 조리교육기관의 교육서비스품질이 학습전이 및 학습자만족에 미치는 영향에 대하여 지각된 가치의 조절변수로서의 기능을 수행하는지, 그리고 이러한 학습전이가 학습자만족에 어떠한 영향을 미치는지 파악하고자 하였다. 설문 응답은 모바일 및 설문을 이용한 자기기입법으로 실시하여 조리교육기관에서 교육을 받은 학습자를 대상으로 서울·수도권 소재지 위주로 300명을 대상으로 설문조사를 실시한 표본자료를 기초로 하였고, 타당성 및 신뢰도를 확보하기 위하여 요인분석과 신뢰도분석을 실시하였으며, IBM SPSS Ver. 25.0의 통계패키지 프로그램을 사용하여 실증적으로 분석하였다.

표본 대상자의 일반적 사항은 여성이 남성보다 3배 이상 많았으며, 거의 모든 연령대가 조사에 참여했으며 50대가 가장 많은 비율을 차지하였다. 교육의 목적으로는 취미가 가장 많았고, 취업, 창업의 비율로 나타났으며, 실증분

석의 결과를 요약하면 다음과 같으며, 교육서비스품질의 하위요인을 신뢰성, 유형성, 확신성, 공감성, 반응성으로 명명하였다. 본 연구의 연구가설 결과는 다음과 같다.

첫째, 가설 1의 교육서비스품질이 학습전이에 미치는 영향관계 결과는 다음과 같다. 교육서비스품질의 하위요인 중 유형성, 신뢰성, 확신성, 반응성은 학습전이에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었으며 공감성은 학습전이에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

둘째, 가설 2의 교육서비스품질이 학습자만족에 미치는 영향관계 결과 교육서비스품질 중 확신성, 유형성, 반응성이 학습자만족에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되어 교육서비스품질이 학습자만족에 긍정적 영향을 미치는 것으로 분석되었고, 표준화 계수를 바탕으로 크기를 독립변수인 교육서비스품질이 종속변수인 학습자만족에 미치는 영향을 분석한 결과, 교육서비스품질 중 반응성 〉 확신성 〉 유형성의 순서로 학습자만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 가설 3의 학습전이가 학습자만족에 미치는 영향관계 결과 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 학습전이가 높을수록 학습자만족가 높아지는 것을 의미하며 학습전이는 학습자만족에 정(+)의 영향을 미치는 변인임을 알 수 있었다. 이에 따라 가설 3은 채택되었다.

넷째, 가설 4의 교육서비스품질과 학습전이 간의 지각된 가치의 조절효과를 검증한 결과 확신성이 학습전이에 미치는 영향에 대해 지각된 가치의 조절효과가 있는 것으로 분석되었다. 즉, 조절변수의 값이 커질수록 독립변수가 종속변수에 미치는 정(+)의 영향을 약하게 하는 것으로 분석되었고, 유형성의 경우 유의하였으며 지각된 가치가 학습전이에 미치는 영향도 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 그러나 3단계에서 조절효과 상호작용 유의성 검증 결과 조절효과가 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 분석되었고, 조절효과가 통계적으로 유의미한 것으로 분석되어 신뢰성이 학습전이에 미치는 영향에 대하여 지각된 가치의 조절효과가 있는 것으로 분석되었다. 즉, 조절변수의 값이 커질수록 독립변수가 종속변수에 미치는 정(+)의 영향을 약하게 하는 것으로 분석

되었으며, 공감성이 학습전이에 미치는 영향에 대하여 지각된 가치의 조절효과가 있는 것으로 분석되었다. 반응성이 학습전이에 미치는 영향은 유의한 것으로 나타났으며, 2단계에서 반응성과 지각된 가치가 학습전이에 미치는 영향도 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 3단계에서 조절효과 상호작용 유의성 검증 결과 조절효과가 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 분석되었다.

본 연구의 가설 검증을 실증 분석한 후 도출된 결과를 통하여 다음과 같은 시사점을 제시하였다.

첫째, 교육서비스품질은 학습자의 만족도를 높이는데 긍정적인때문에 조리교육기관의 교육서비스품질에 있어 학습자의 요구를 만족시킬 수 있는 요소가 반영되어야 할 것이라 사료되며, 학습전이는 학습자만족도를 높이는데 긍정적인 변수로 확인 되었으며, 교육서비스품질 중 신뢰성과 확신성은 학습전이 사이에서 지각된 가치가 조절 효과가 없는 결과가 도출되었었는데 강사는 학습자에게 신뢰성과 확신성을 주지만 현장경험이 부족하여 학습전이 사이에서 지각된 가치는 부(-) 조절효과가 있는 것으로 나타났다.

둘째, 교육서비스품질과 학습전이, 학습자만족이 미치는 영향관계에서 지각된 가치의 조절효과의 검증결과는 조리교육기관 대상의 지각된 가치 연구에 기초적인 선행 자료를 제공하였다. 조리 교육기관은 체계적이고 전문적인 교육을 통하여 학습자들이 성장할 수 있도록 실질적인 도움을 주어야 하며, 학습전이를 통해 학습자의 학습만족도를 높일 수있는 계획을 세워야 할 것이다.

셋째, 조리교육기관의 트랜드한 조리교육 마케팅 방안 계획을 수립하는 것과 더불어 현장형교육 개발과 교육서비스품질에 대한 활용을 하는 데 있어 다양한 요인을 수용한다면 조리 교육기관은 경쟁우위를 차지할 수 있을 뿐만 아니라 나아가 조리교육기관의 장기적인 발전을 도모할 수 있을 것이다.

추후 연구에서는 단순한 인과관계에 의한 영향요인을 도출하려 하기보다는 다양한 접근 방식을 통해 객관성을 확보하고 영향요인을 규명하여 학습자 측면, 조리교육기관 측면 등 다양한 시점에서의 연구가 진행되어야 할 것이다.

【주요어】 조리교육, 교육서비스품질, 학습전이, 학습자만족, 지각된 가치

목 차

I. 서 론 ····· 1

1.1 문제 제기 및 연구목적 ····· 1
1.1.1 문제 제기 ····· 1
1.1.2 연구목적 ····· 3

1.2 연구방법 및 구성 ····· 4

II. 이론적 배경 ····· 6

2.1 조리교육의 서비스품질 ····· 6
2.1.1 조리교육의 개념 ····· 6
2.1.2 서비스품질의 개념 ····· 8
2.1.3 서비스품질의 구성요인 ····· 10
2.1.4 서비스품질의 선행연구 ····· 14

2.2 학습전이 ····· 17
2.2.1 학습전이의 개념 ····· 17
2.2.2 학습전이의 선행연구 ····· 20

2.3 학습자만족 ····· 23
2.3.1 학습자만족의 개념 ····· 23
2.3.2 학습자만족의 선행연구 ····· 24

2.4 지각된 가치 ····· 27
2.4.1 지각된 가치의 개념 ····· 27
2.4.2 지각된 가치의 선행연구 ····· 29

III. 연구 설계 ····· 35

3.1 연구 모형 및 가설 ····· 35
3.1.1 연구 모형 ····· 35
3.1.2 연구가설 ····· 36

3.2 연구 설계와 분석방법 ····· 40
3.2.1 변수의 조작적 정의 ····· 40
3.2.2 설문지구성 ····· 42
3.2.3 자료수집 및 분석방법 ····· 44

IV. 실증분석 ····· 46

4.1 인구통계특성 ····· 46
4.2 변수의 기술 통계분석 ····· 49
4.3 변수의 신뢰도 및 타당도 분석 ····· 50
4.3.1 교육서비스품질의 신뢰도 및 타당도 분석 ····· 51
4.3.2 학습전이의 신뢰도 및 타당도 분석 ····· 53
4.3.3 학습자 만족의 신뢰도 및 타당도 분석 ····· 54
4.3.4 지각된 가치의 신뢰도 및 타당도 분석 ····· 55
4.4 변수의 상관관계 분석 ····· 56
4.5 가설 검증 ····· 58
4.5.1 교육서비스품질과 학습전이의 가설 검증 ····· 58
4.5.2 교육서비스품질과 학습자 만족의 가설 검증 ····· 59
4.5.3 학습전이와 학습자만족의 가설 검증 ····· 60
4.5.4 조리교육기관의 교육서비스품질과 학습전이 간의 지각된 가치의 조절 효과 검증 ····· 61

V. 결 론 ····· 69

5.1 연구의 결과 및 시사점 ····· 69
5.2 연구의 한계점 및 향후 연구 방향 ····· 73

참 고 문 헌 ····· 76

부 록 ····· 88

ABSTRACT ····· 94

표 목 차

[표 2- 1] 조리교육의 개념 ····· 7
[표 2- 2] 서비스품질의 개념 ····· 9
[표 2- 3] 서비스품질의 구성요인에 관한 선행연구 ····· 11
[표 2- 4] 서비스품질의 선행연구 ····· 16
[표 2- 5] 학습전이의 개념 ····· 19
[표 2- 6] 학습전이의 선행연구 ····· 22
[표 2- 7] 학습자 만족의 개념 ····· 24
[표 2- 8] 학습자 만족의 선행연구 ····· 26
[표 2- 9] 지각된 가치 개념 ····· 28
[표 2-10] 지각된 가치의 선행연구 ····· 33
[표 3- 1] 설문지 구성 ····· 43
[표 3- 2] 모집단의 규정 및 표본 ····· 44
[표 4- 1] 표본의 인구통계학적인 특성에 따른 빈도 분석 ····· 46
[표 4- 2] 조리교육기관의 이용행태 ····· 48
[표 4- 3] 주요 변수에 대한 기술통계 분석 ····· 49
[표 4- 4] 교육서비스품질에 대한 타당도 및 신뢰도 분석 ····· 51
[표 4- 5] 학습전이에 대한 타당성 및 신뢰도 분석 ····· 53
[표 4- 6] 학습자만족에 대하여 타당도 및 신뢰도 분석 ····· 54
[표 4- 7] 지각된 가치에 대한 타당성 및 신뢰도 분석 ····· 55
[표 4- 8] 상관관계분석 ····· 56
[표 4- 9] 교육서비스품질과 학습전이의 관계 ····· 58
[표 4-10] 교육서비스품질과 학습자만족의 관계 ····· 59
[표 4-11] 학습전이와 학습자만족의 관계 ····· 60
[표 4-12] 조리교육기관의 확신성과 학습전이 간의 지각된 가치의 조절효과검증 ····· 62
[표 4-13] 조리교육기관의 유형성과 학습전이 간의 지각된 가치의 조절효과검증 ····· 63
[표 4-14] 조리교육기관의 신뢰성과 학습전이 간의 지각된 가치의 조절효과검증 ····· 64
[표 4-15] 조리교육기관의 공감성과 학습전이 간의 지각된 가치의 조절효과검증 ····· 66
[표 4-16] 조리교육기관의 반응성과 학습전이 간의 지각된 가치의 조절효과검증 ····· 67
[표 4-17] 연구가설의 검증결과 ····· 68

그 림 목 차

[그림 1-1] 연구 절차도 ····· 5
[그림 3-1] 연구 모형 ····· 35

Ⅰ. 서 론

1.1 문제 제기 및 연구목적

1.1.1 문제 제기

우수한 인력을 육성시키기 위해서는 고품질의 교육서비스를 제공할 수 있는 역량 있는 교육기관의 역할이 무엇보다 매우 중요한 실정으로 조리교육기관에서의 교육은 발달된 직업기술에 숙달되기 위하여 혹은 다양한 외식현장에 적응하기 위하여 또는 경제 개발에 따른 인력 수급에 부응하기 위하여 남녀노소 관계없이 교육의 기회를 제공한다(서정효 · 이종호, 2018). 특히 학원 교육비 규모는 막대한 수준으로 확대되었으며, 우리 사회에서 사설 교육기관이 차지하는 비중이 커졌으며, 이러한 환경의 변화와 학생 수 감소라는 위기를 극복하기 위해서는 소비자 측면의 깊은 이해와 함께 그들 중심의 교육을 실시해야 하는 필요성이 부각되고, 학원 경영에 있어서 보다 질 높은 교육품질과 고차원의 서비스를 제공하기 위해 교육목적 및 교육과정, 교육방법, 교육결과, 교육체제 등에 있어서 새로운 패러다임으로서의 전환이 요구되는 시점이다(이정우 · 황영정 · 조용범, 2014).

한국노동연구원에서 발표한 자료에 따르면 2022년 1월 취업자 수는 전년 동월 대비 113만 5천 명 증가하여 증가 폭이 크게 확대되어 전월 대비 6만 8천 명 증가하였고, 1월 전년 동월 대비 실업자는 42만 7천 명 감소하여 감소 폭이 크게 확대되며 15만 6천 명 감소되고 전월 대비로는 4만 명 감소하였다(월간 노동리뷰, 2022). 즉, 2022년 1월 전년 동월 대비 취업자는 모든 연령대에서 증가하고 실업자는 감소하였다(월간 노동리뷰, 2022). 그러나 외식 관련하여 외식업의 노동 강도가 높고 근무 환경이 열악해 젊은 층이 기피하는데다 코로나19 사태로 외국인 근로자의 입국도 제한되고 있기때문에 올해 통계청이 발표한 자료에 따르면 청년 실업자는 29만 명에 육박한다(한국대학신문, 2022). 통계청(2019)은 향후 받고 싶은 직업교육훈련 중 상위 15

개 직업군으로 나눈 자료에 의하면 조리 및 음식서비스(요리, 제과제빵, 바리스타)가 전체의 18.7%로 가장 직업훈련교육을 선호하는 직업군으로 나타났으며, 특히 남성보다 여성이. 20대보다는 40대~50대에서 선호하는 것으로 나타났다(김진숙, 2021). 이와 같은 요리 교육에 대한 필요성을 인식하는 사람의 수요가 증대됨에 따라 다양한 교육 방식이 실시되고 따라서 요리학원의 강좌 수업은 취미, 취업, 창업에 따르는 각종 조리교육 및 직업교육과 국가기술 자격증 취득에 도움을 줄 수 있는 다양한 커리큘럼으로 조리교육기관은 운영되고 있다(Kim, S. H, 2010). 우수한 인력육성을 위해서는 고품질의 교육서비스를 제공할 수 있는 역량이 교육기관의 역할에서 매우 중요하다(강려은, 2017). 조리교육기관도 이러한 국가정책을 올바르게 이해하고 전문적인 지식을 갖춘 강사 확보뿐만 아니라 현장의 즉각적인 대처 방안을 높일 수 있는 적합한 교육프로그램과 개인의 다양한 욕구를 흡족 시켜 줄 수 있는 양질의 교육서비스를 제공함으로써 취업의 가능성과 학습자의 현장적응 능력 향상을 동시에 가질 수 있도록 해야 한다(이동숙, 2018).

특히 조리교육은 외식산업이 질적, 양적인 측면에서 급속하게 변화하고 발전함에 따라 요리에 대한 관심증대와 더불어 요리에 대한 인식 역시 단순히 식사를 해결하기 위한 것이 아니라, 하나의 산업이자 예술 수단으로 변화하는 데 마중물과 같은 역할을 하고 있다(허영주 · 윤혜연, 2020). 나아가 학습자들에게 가치 있는 교육서비스를 제공하고 공급자인 조리교육기관은 수요자인 학습자에게 조리교육서비스품질을 질적으로 향상시켜 경쟁력을 높일 필요가 있다(이동숙 · 김경자, 2019). 뿐만 아니라 교육서비스품질이 학생만족과 학업성취에 중요한 영향을 미친다는 사실은 선행 연구자들에 의해 이미 밝혀졌으며, 수요자인 학생은 단순한 고객이 아니라 자신들을 교육화 된 제품으로 만들어가는 데 도움을 주는 교육이라는 서비스를 함께 만들어가는 공동체적 가치창조자로서 인식된다는 점, 그러기 위해서는 학습동기가 중요한 의미를 갖는다(박의환, 2017)고 볼 수 있다.

지금까지 교육서비스품질은 대부분 학원이나 학교 등 교육기관을 대상으로 이루어졌다(김민교, 2020). 일반 기업이나 외식업에 대한 서비스품질에 대한 선행연구들은 주로 서비스품질이 지각된 가치에 미치는 영향에 관한 연구

가 대부분이었고, 한편, 조리교육에 관한 선행연구가 많이 이루어지긴 하였지만, 학습의 만족도가 현장 업무로의 활용 및 학습전이가 되는지에 대한 연구는 상당히 미비한 실정이며 대부분 선행연구에서 살펴보면 조리실습과 시설에 관한 중요도, 만족도, 조리교육 서비스품질과 교육성과, 학습효과, 교육만족도, 진로선택 그리고 조리교육기관과 강사, 프로그램, 교육환경 만족도, 재수강의도에 관한 연구에 관해서만 이루어져 왔다(안해경, 2021).

이에 본 연구에서는 조리교육기관에서 조리교육을 수료한 수강생을 대상으로 조리교육 서비스품질 즉, 확신성, 유형성, 신뢰성, 공감성, 반응성이 학습전이 및 학습자 만족에 어떤 영향을 미치는지에 대해 검증하고, 나아가 지각된 가치가 교육서비스품질과 학습전이에 어떠한 조절효과를 미치는지 연구하고자 한다.

1.1.2 연구목적

본 연구는 앞서 제시한 문제의식을 바탕으로 조리교육기관에서 교육을 받은 교육생을 대상으로 조리교육기관의 교육서비스품질의 유형에 따라 확신성, 유형성, 신뢰성, 공감성, 반응성으로 각각을 구분하여 분석하여 특성을 파악하고, 교육서비스품질의 학습전이를 통해 학습자 만족에 미치는 영향들을 실증분석할 것이다. 이 분석결과가 조리교육기관의 운영의 효율성 높이는 실무적인 방향을 제시 할 참고자료로 사용될 것을 기대한다. 따라서 본 연구목적의 세부단계는 다음과 같다.

첫째, 조리교육기관의 교육서비스품질을 기존의 선행문헌을 바탕으로 개념을 정립한다.

둘째, 선행연구를 중심으로 교육서비스품질, 학습전이, 학습자 만족, 지각된 가치에 대한 측정요인을 구체화하고, 설문의 문항을 개발한다.

셋째, 실증분석을 통한 교육서비스품질이 학습전이 및 학습자 만족에 미치는 영향 관계를 규명한다.

넷째, 교육서비스품질의 학습전이와 지각된 가치의 조절효과를 규명해 결과를 도출한다.

마지막으로 본 연구결과가 향후 조리교육기관의 교육생의 학습자 만족 및 학습전이의 효율성을 제고한 교육서비스품질의 향상을 위한 개선점을 도출하여 조리교육기관의 운영의 효율성 높이는 실무적인 방향을 제시하고자 한다.

1.2 연구방법 및 구성

본 연구는 선행연구를 토대로 문헌연구방법과 실증연구방법으로 병행하여 구성한다. 연구목적을 달성하기 위해 기존의 선행연구와 문헌을 기반으로 이론적인 체계들을 정립하며, 각 설문의 항목을 선행연구를 바탕으로 도출하였다. 기존의 문헌들을 토대로 조리교육, 서비스품질, 학습전이, 학습자 만족, 지각된 가치의 자기조절에 관련한 척도를 도출 및 이론적 고찰을 통하여 도출한 변수를 활성화하여 실증분석을 통해 연구가설과 연구모형을 설정하였다.

서울·수도권 조리교육기관의 조리교육을 학습한 모든 연령층의 학습자를 대상으로 하며, 자료수집 방법은 모바일 설문조사 방법을 사용하였다. 자료조사는 IBM SPSS Ver. 25.0의 통계패키지 프로그램을 이용하여 실행분석하고 연구방법에 따른 연구범위는 총 5장으로 구성하였다.

1장 서론은 문제 제기와 연구목적을 서술하고, 연구의 진행방법과 구성 제시로 연구에 관한 개략적 흐름을 나타낸다.

2장 이론적 고찰에 해당하며 조리교육, 서비스품질, 학습전이, 학습자 만족, 지각된 가치의 자기조절에 대한 개념을 정리하고, 하위요인과 관련된 기존 문헌과 선행연구를 검토한다.

3장 연구 설계로 상호 관계의 영향 여력을 개념화하고 그에 따른 실증분석을 위하여 연구모형 설계와 연구가설 도출의 기반을 마련한다. 또한 변수의 조작적 정의와 설문구성 및 실증조사 설계와 분석방법을 서술한다.

4장 실증조사 결과를 분석하여 표본들의 특성과 실증분석을 위한 연구의 신뢰도, 타당성 검증, 연구가설 검증을 한다.

5장 결론에 해당하며 연구결과의 요약, 시사점 및 한계점을 제시하고 향후 연구 방향을 언급한다. 본 연구의 연구 절차도는 다음 [그림 1-1]이다.

서론	
문제 제기 및 연구목적	연구방법

⇓

이론적 배경				
조리교육	서비스품질	학습전이	학습자 만족	지각된 가치

⇓

연구 설계 및 분석방법		
연구모형, 가설설정	변수의 조작적 정의, 설문지구성	표본설계, 분석방법

⇓

실증적 분석			
표본의 일반적 특성	연구변수의 타당성 및 신뢰도 분석	연구변수의 상관관계 분석	연구가설의 검증

⇓

결론		
연구결과 요약	연구 시사점	연구의 한계점, 향후 방향

[그림 1-1] 연구 절차도

Ⅱ. 이론적 배경

2.1 조리교육의 서비스품질

2.1.1 조리교육의 개념

교육기관은 교육을 담당하는 시설로 협의의 의미로는 학교 기관을, 광의의 의미로는 교육기관 일체를 지칭하는데(고재윤 · 정미란 · 김대철, 2007), 조리교육은 일반교육과는 대비되는 특수한 분야의 전문교육으로 산업 분야에서 요구하는 지식과 기능을 길러주고, 전문 조리인을 육성하기 위한 교육으로 조리의 본질과 지식, 태도 등을 습득시키는 교육이라 할 수 있으며, 조리학원 교육의 목적으로는 변천하는 산업사회에 적응하기 위한 기능인력 양성과 보급, 교육 후 국가 자격 취득으로 인한 직업의 만족과 고용 안정성, 산업체 측면에서의 생산성 향상 및 다기능 기술자 양성을 위한 발판 마련에 있다(이승후, 2017).

조리 교육은 많은 수요에 비해 전문 조리사를 양성하고 체계적인 프로그램으로 교육하는 곳을 찾기 힘들었던 과거와는 달리, 현대에는 외식 창업이나 취업 또는 취미로 요리를 배우려는 수요에 맞추어 조리 교육기관이 많아지고 있다(이가희, 2013). 이론 분야는 공중보건 및 식품위생법, 영양학, 식품학, 원가 계산법, 조리원리 등을 교육하게 되었고 실기교육에서는 한식, 양식, 중식, 복어, 일식 등으로 구분하여 실시되었으며 현재에는 제과 제빵과 커피(바리스타)까지도 포함해서 이론과 실기 분야의 교육을 시행하고 있다(이경주, 2019).

조리 교육은 전문 기술교육으로서 특수한 산업 분야의 요구에 따라 지식과 기능을 고루 갖춘 능숙한 조리 기능인을 양성하기 위해 조리의 본질, 지식, 태도 등을 학습하는 교육으로(이정우 · 황영정 · 조용범, 2014), 조리를 함으로 각종 식재료를 그 식재료에 맞게 전처리하고, 알맞은 조리법을 이용함으로써 각종 식재료의 혼합 형태로 새로운 형태를 만드는 것을 의미하며, 조리

에 관한 지식과 기술 실습에 대해 결부된 의미로 조리교육과 관련된 모든 내용을 포함하고, 일상생활이나 산업체에 필요한 내용을 구분 없이 조리와 관련된 모든 내용의 지도와 실생활에 이르기까지의 일체의 교육이라 정의한다(오나라, 2018; 김수정, 2016). 음식 조리 분야 교육은 음식 조리 분야의 기초적인 전문지식과 산업체 현장 실무 기능, 기술 및 태도를 길러 취업 및 창업 등의 진로를 개척하고 변화하는 미래 사회에 대처할 수 있는 능력과 태도를 길러 평생학습 능력을 함양하며, 직업의 전 생애에 걸쳐 동일 분야산업의 발전에 기여할 수 있는 유능한 인력을 양성할 수 있도록 제시하였다(교육부, 2015).

교육 후에 취업을 알선하고 여성 및 중년, 고령자의 취업도 촉진시키는데 목적을 가지고 있다(전언희, 2019). 직업안정을 목적으로 조리 교육 후에 유능한 조리기능을 소지한 학습자가 자신감을 갖고 취업하여 사회에 정착하면 자기 직업에 만족과 안정을 가져오게 되며, 새로운 기능인력을 현장에 공급, 배치는 물론 고용 안정과 직업 안정을 기할 수 있을 것이다(김진석, 2021).

따라서 조리교육 개념의 선행연구(오나라, 2018; 이승후, 2017; 김수정, 2016; 교육부, 2015; 이정우 · 황영정 · 조용범; 2014)를 바탕으로 본 연구자는 조리 교육을 전문 기술교육으로서 일상생활에서나 산업체등에 필요한 모든 내용을 기술실습을 통하여 조리와 관련된 지식과 조리기능을 고루 갖춘 숙련된 조리 기능자를 양성하기 위하여 조리의 본질, 지식, 기술, 태도 등을 학습하여 취업 및 창업 등의 진로를 개척하는 교육으로 정의한다. 다음 [표 2-1]은 조리 교육의 개념을 정리한 표이다.

[표 2-1] 조리 교육의 개념

연구자	개념
오나라(2018)	조리에 관한 지식, 기술 실습에 결부된 의미로 조리교육과 관련한 모든 내용을 포함하여, 일상생활이나 산업체에 필요한 조리와 관련된 모든 내용을 구분 없이 지도와 일상생활에 이르기까지의 일체의 교육.
이승후(2017)	일반교육과는 대비되는 특수분야의 전문교육, 산업분야에서 요구하는 지식, 기능을 길러 조리인을 양성하기 위한

	교육으로 조리의 지식과 본질, 태도 등을 습득하는 교육.
김수정(2016)	일상생활, 산업체등에 필요한 내용을 실습, 실험을 통하여 조리와 관련된 모든 내용과 지도에 이르기까지 필요한 일체의 교육.
교육부(2015)	음식 조리 분야에서 기초, 전문지식과 현장 실무의 기술, 기능, 태도를 갖춰 취업 또는 창업 등 진로를 개척하는 교육.
이정우 · 황영정 조용범(2014)	전문 기술교육으로 특수산업 분야의 요구에 맞춰 지식, 기능을 고루 갖춘 숙련된 조리 기능인 양성을 위하여 조리의 본질, 태도, 지식 등을 학습하는 교육.

출 처: 선행연구 중심으로 논자의 재구성.

2.1.2 서비스품질의 개념

최근 서비스품질에 관한 관심과 중요성이 크게 대두되고 있다(강려은, 2017). 기업의 우수한 서비스품질은 고객의 니즈를 충족시킬 뿐만 아니라, 기업의 수익창출에도 긍정적인 영향을 미치고 있으며 이는 결과적으로 기업의 성과를 높이는데 중요한 역할을 한다(노정숙, 2016). 마케팅학회(AMA)에서는 서비스를 “판매 목적으로 제공되거나 상품 판매와 연계해 제공되는 모든 활동과 편익 및 만족”이라고 정의하고 있다. 즉, 서비스란 고객과의 상호작용을 통해 고객의 문제를 해결해 주는 일련의 활동이라고 할 수 있다(이유재, 2016). 서비스품질에 대한 정의는 학자들에 의해 매우 다양하게 정의하고 있다. Parasuraman et al.(1988)의 서비스품질이란 “서비스의 우수성에 대한 고객의 전반적인 판단이나 태도”를 의미한다. A. Parasuraman & Valarie A. Zeithaml & Leonard L. Berry. (1994)는 “기업이 서비스를 제공하기 전 고객이 기대한 것과 실제 제공한 서비스에 대하여 인지한 것의 차이가 서비스품질”이라 정의하였다. 즉, 고객이 상대적 기준으로 지각한 주관적 품질을 기대와 성과의 개념으로 확대한다(고현정, 2019).

방진숙(2018)은 “대부분 소비자에게 기업이 제공하는 서비스에 대하여 고객이 느끼는 주관적 만족 정도”라고 정의하였다. 서비스품질은 고객의 지각에

의해 결정되고 서비스 요인의 집합이 고객을 어느 수준까지 만족시키는지에 대한 정도라고 할 수 있다(최은희, 2015; 차수련 · 채연수, 1999). 이와같이 서비스품질을 측정하기 위하여 다양한 연구들이 현재까지 이루어졌다(이진영, 2017). 한아름(2020)은 고객들의 주관적인 평가로 이루어져 기업 이미지 형에 있어 큰 영향을 주는 동시에 서비스 기업 경영에 있어 가장 중요한 요인이라고 하였다.

서비스품질은 제품의 품질보다 소비자들이 평가하기가 어렵고 서비스품질의 지각은 실제 서비스 성과에 대해 고객이 갖는 기대와 비교한 후 결정되며, 품질의 평가는 서비스의 결과로 이루어지는 것이 아니라 서비스의 전달 과정도 함께 포함된다(김영옥, 2020). 서비스품질 평가는 제공되는 서비스의 결과뿐만이 아니라 그 서비스가 제공되는 과정이나 방법을 포함한다(백찬윤, 2020). 따라서 선행연구(한아름 · 김영옥 · 백찬윤, 2020; 고현정, 2019; 방진숙, 2018; 최은희, 2015; A. Parasuraman & Valarie A. Zeithaml & Leonard L. Berry, 1994; Parasuraman et al., 1988)를 바탕으로 본 연구자는 서비스품질의 개념을 특정한 서비스를 경험하고 난 후 상대적으로 느끼는 고객의 주관적인 평가라 정의한다. 다음 [표 2-2]는 선택속성의 개념을 정리한 표이다.

[표 2-2] 서비스품질의 개념

연구자	개념
한아름(2020)	고객들의의주관적인 평가로 이루어져 기업 이미지 형에 있어 큰 영향을 주는 동시에 서비스 기업 경영에 있어 가장 중요한 요인.
김영옥(2020)	제품의 품질보다 소비자들이 평가하기가 힘들고 서비스품질의 지각은 실제 서비스 성과에 대하여 소비자들이 갖는 기대와 비교 후 결정되며, 품질 평가는 서비스의 결과로 이루어지는 것이 아닌 서비스의 전달과정.
백찬윤(2020)	제공된 서비스의 결과뿐만 아니라 그 서비스가 제공되는 방법이나 과정.
고현정(2019)	소비자들이 상대적 기준으로 지각한 주관적 품질의 성과와 기대의 개념.

방진숙(2018)	대부분 소비자에게 기업이 제공하는 서비스에 대하여 고객이 느끼는 주관적 만족 정도.
최은희(2015)	고객의 지각에 의해서 결정되고 서비스 요인의 집합이 고객을 어느 수준까지 만족시키는지에 대한 정도.
Parasuraman, Zeithaml & Berry(1994)	기업이 서비스를 제공하기 전 고객이 기대한 것과 실제 제공한 서비스에 대하여 인지한 것의 차이.

출 처: 선행연구 중심으로 논자의 재구성.

2.1.3 서비스품질의 구성요인

서비스품질 측정 도구를 5개의 하부차원으로 구성한 SERVQUAL 모형을 제시하였고, 그동안 많은 선행연구에서 서비스품질을 측정하기 위한 척도로 SERVQUAL모형을 많이 이용해왔다(강려은, 2017). SERVQUAL 모형에서 제안하는 서비스품질은 5가지 차원인 유형성(Tangibles), 신뢰성(Reliability), 반응성(Responsiveness), 확신성(Assurance) 및 공감성(Empathy)으로 구성되고 이는 다시 22개 항목으로 나누어진다(Parasuraman et al., 1988).

서비스품질을 구성하는 요소들은 서로 복합적으로 작용하면서 서비스품질을 결정하게 되며, 모든 서비스 업종에 적용 가능한 서비스품질의 구성 요인은 없으며, 서비스품질 구성 요인은 서비스 업종에 따라 얼마든지 달라질 수 있다(김호겸, 2020). 따라서 서비스품질을 측정하고자 할 때 해당 서비스 업종의 특성과 환경을 반영하여 측정 도구를 수정, 적용하여야 하며 해당 측정 척도는 체계적이고 일관된 수정 방법에 의해 수정이 이루어져야 한다(심우극, 2015).

선행연구의 구성요인을 살펴보면 김호겸(2020)은 교육서비스품질을 강사의 자질, 강의프로그램, 교육환경 및 교육서비스로 구성하였으며, 최인실(2014)은 교육서비스품질을 반응성, 유형성, 신뢰성, 내용성, 확신성으로 구성하였다. 권영국 · 김영중(2018)은 교육서비스 품질을 신뢰성, 유형성, 반응성, 확신성, 내용성으로 구성하였다. 최화열 · 윤병국(2014)은 의료서비스품질을 무형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 감정이입으로 구성하였으며, 노정숙(2016)은

IT교육서비스품질을 신뢰성, 공감성, 유형성, 확신성, 반응성, 강사전문성, 우수한 교육전산망, IT습득 적합시스템, IT교육프로그램, 최신 정보성으로 구성하였다. 김상호(2015)는 경찰서비스품질을 유형성, 대응성, 신뢰성, 확신성, 공감성으로 구분하였고, 오나라(2018)는 교육서비스품질을 강사의 자질, 강의프로그램, 교육환경, 교육서비스로 구성하였다. 강려은(2017)의 구성요소는 IT교육서비스품질을 유형성, 공감성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 교육방법, 강사, 교육내용, 교육환경, 추천의도, 현업적용의도, 학습자 직위, 참여동기를 구성하였으며, 고현정(2019)은 의료관광 교육서비스품질 신뢰성, 공감성, 유형성, 반응성, 확신성, 강사, 교육내용, 교육방법, 교육환경으로 구성하였다.

따라서 서비스품질의 구성요인 선행연구(김호겸, 2020; 고현정, 2019; 오나라, 2018; 권영국 · 김영중, 2018; 강려은, 2017; 노정숙, 2016; 김상호, 2015; 최인실, 2014; 최화열 · 윤병국, 2014)를 바탕으로 본 연구자는 서비스품질의 구성요인을 유형성, 신뢰성, 확신성, 공감성, 반응성의 5가지 요인으로 구성하여 연구하고자 한다. 다음의 [표 2-3]은 서비스품질의 선행연구에서 구성요인을 정리한 표이다.

[표 2-3] 서비스품질 구성요인에 관한 선행연구

연구자	구성요인
김호겸(2020)	강사의 자질, 강의프로그램, 교육환경, 교육서비스
고현정(2019)	유형성, 신뢰성, 공감성, 반응성, 확신성, 강사, 교육방법, 교육내용, 교육환경
오나라(2018)	강사의 자질, 강의프로그램, 교육환경, 교육서비스
권영국 · 김영중 (2018)	유형성, 신뢰성, 반응성, 내용성, 확신성
강려은(2017)	유형성, 공감성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 교육방법, 강사, 교육내용, 교육환경, 추천의도, 현업적용의도, 학습자 직위, 참여동기
노정숙(2016)	신뢰성, 공감성, 유형성, 확신성, 반응성, 강사전문성, 우수한 교육전산망, IT습득 적합시스템, IT교육프로그램, 최신 정보성

김상호(2015)	유형성, 신뢰성, 대응성, 확신성, 공감성
최인실(2014)	유형성, 반응성, 신뢰성, 확신성, 내용성
최화열・윤병국 (2014)	무형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 감정이입

출처 : 선행연구 중심으로 논자 재구성.

2.1.3.1 유형성

유형성(Tangibles)을 학습자들이 평생교육기관의 외형적인 형태에서 느끼는 만족이라고 정의하였다(박근희, 2010). 교육 장소는 최신장비를 갖추고 있는지, 교육장소와 시설은 쾌적하며 시각적으로 보기에 좋은지, 교육서비스를 제공하는 강사와 직원의 옷차림 및 용모는 단정한지, 교육장은 학습에 적합한 시설과 분위기를 갖추었는지 등이 교육 서비스품질의 수준을 판단하게 하는 중요한 질적 기준이 되며(홍현표, 2015), 그에 따르면 유형성에 포함되는 서비스 요인에는 시설, 장비, 인력체계, 교육서비스 제공자의 용모 등이 있다. 이 요인들은 학습자들이 교육서비스품질을 평가할 때 사용하게 되는 이미지와 물리적 표현을 제공하며, 이러한 유형성은 교육기관의 수준을 높이고 지각된 이미지를 지속시키며, 새로운 교육서비스 품질의 요인을 만들어내는 데 도움이 될 수 있다(채정원, 2021). 따라서 선행연구(홍현표, 2015; 박근희, 2010)를 바탕으로 본 연구자는 유형성을 물리적인 시설이나 장비, 인력 등과 같은 설비 확충의 물리적 환경으로 정의한다.

2.1.3.2 신뢰성

문제해결이나 서비스 제공에서 약속한 정택을 제공하고 교육기관은 수강생이 지속적인 회원 관계를 맺기를 원하므로 신뢰성이 중요한 개념이라고 정의했다(채정원, 2021). 신뢰성을 수강생과 약속한 서비스를 수행할 수 있는 수행 능력이라고 정의했으며, 크게 보자면 신뢰성은 교육기관이 서비스 제공과정에서 소비자에게 직접적으로 약속한 것들을 포함하여 소비자가 직·간접적

으로 교육기관의 목표나 이념, 정책 등을 인식한 약속을 제대로 제공하는 것이다(양동인, 2005). 특히 핵심 서비스 시스템의 실패와 해결을 위한 후속 조치의 미비는 학생이 교육기관에 대한 신뢰성을 저해하는 주요 요인이 된다(채정원, 2021). 따라서 선행연구(채정원, 2021; 양동인, 2005)를 바탕으로 본 연구자는 신뢰성을 제공해 주기로 약속된 서비스를 믿음직스럽고, 문제해결을 정확하게 수행할 수 있는 능력이라 정의한다.

2.1.3.3 확신성

이인경(2013)은 믿을 수 있는 강사의 능력과 지식, 전문지식으로 확신성을 정의하고 직원의 깔끔한 용모와 태도, 학습자에 대하여 정중함과 마음가짐에서 나오는 수행 능력 또한 교육기관의 신뢰도와 전문개념 등으로 정의된다고 하였다. 확신성을 측정하려면 교육기관의 교직원들이 수강생에게 교육서비스를 제공하기 위한 충분한 지식과 전문성을 지니고 있는지, 기관은 학습자가 안심하고 학습하기 위한 안전을 확보하고 있는지, 수강생에 대한 예의가 있는지, 수강생이 교육기관의 강사와 직원을 얼마나 신뢰하는지 등을 기준으로 측정된다(채정원, 2021). 따라서 본 연구자는 선행연구(채정원, 2021; 이인경, 2013)를 바탕으로 확실성이란 서비스 제공자가 제공해 줄 것이라 믿는 확신과 신뢰, 서비스 제공자의 능력, 지식, 예의 등이라고 정의한다.

2.1.3.4 공감성

이인경(2013)은 차별화된 서비스를 고객에게 제공하는 점을 느끼게 해 주는 것으로 공감성을 정의하였으며 교육기관에서의 공감성은 학습자의 입장에서 서비스하고 학습자의 요구를 이해하는 능력이라고 보았다. 따라서 본 연구자는 공감성의 선행연구(이인경, 2013)를 바탕으로 공감성을 서비스 제공자가 고객에 대한 배려나 개인적인 친밀감으로 정의한다.

2.1.3.5 반응성

반응성이란 소비자를 신속히 도와주려는 의지와 신속한 서비스를 제공하려 하는 의지이다. 이 차원은 고객의 요구, 질문, 불만, 문제 등을 처리하는 배려와 신속성을 강조한다(김진숙, 2021). 반응성은 소비자에게 전달될 때 필요한 도움과 질문에 대한 대답이 문제를 해결하는데 기다리는 시간으로 정의되며 반응성은 유연성과 소비자의 요구에 서비스를 맞춰주는 고객화의 개념도 포괄한다. 반응성 차원에서 앞서가기 위해서는 서비스 제공과정이나 문제해결 과정을 회사의 관점이 아니라 고객의 관점에서 보아야 한다(홍현표, 2015). 따라서 본 연구자는 선행연구(김진숙, 2021; 홍현표, 2015)를 바탕으로 반응성을 고객을 돕겠다는 의지나 신속한 서비스를 제공하려고 하는 의지, 서비스를 즉시 제공해 줄 수 있는 태도로 정의한다.

2.1.4 서비스품질의 선행연구

서비스품질의 선행연구를 살펴보면, 강려은(2017)은 IT교육서비스품질의 신뢰성, 확신성, 유형성, 교육만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었으며, 만족도가 협업적용의도 및 추천의도에 미치는 영향에 대하여 연구를 진행하였다. 고현정(2019)은 의료관광교육 서비스품질 중 확신성, 유형성, 공감성은 교육만족도에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었으며, 이 요인들을 향상시킬 방안을 연구하여 활용하면 학습자의 교육만족도와 교육기관의 효율성이 높아질 것이라 하였다.

최용원(2020)의 선행연구에서는 평생교육원의 실용무용 교육서비스품질이 전공자의 학습 지속 의향과 지속적 대회참여에 미치는 영향에 관한 연구에서 내용성, 가치성, 신뢰성의 서비스품질요인은 학업 지속의향과 지속적인 대회참여에 긍정적인 영향 관계가 미치는 것으로 나타났으며 한편, 반응성, 유형성의 하위요인은 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 곽동신(2016)의 선행연구에서는 대학의 창업교육이 서비스품질 교육만족과 창업역량 창업의지에 미치는 영향에 대해 연구한 결과, 교육서비스 품질의 5가지 구성요소 가운데

신뢰성과 유형성이 하나의 요소로 파악되었고 기존의 연구와 다르게 나왔으며 대학의 창업 교육현장에서 제공되는 교육 시설과 직원들의 용모 등의 유형성이 명확한 출결관리, 시간 엄수, 기관에 대한 기본적인 신뢰, 요청사항에 관한 빠른 처리 등의 신뢰성과 같은 요소로 생각하는 의미를 담고 있고 이를 포한함 확신성, 공감성, 반응성 등 4가지 요소는 서비스 품질의 구성요소임을 확인하였으며 이는 교육 만족에 영향을 미친다고 검증하였다.

방진숙(2018)은 IT창업교육서비스품질의 공감성, 확신성, 신뢰성이 교육만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었으며 예상과 달리, IT교육서비스품질의 반응성과 유형성은 교육 만족도가 유의하지 않아 영향을 미치지는 못한다고 하였다. 김호겸(2020)은 교육서비스품질이 학습전이에 미치는 영향에 대하여 유의성을 살펴보고 교육서비스품질의 하위변수들 가운데 교육환경 및 강의프로그램, 교육서비스가 학습전이에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 교육서비스질 중 교육환경 및 강의프로그램, 교육서비스에 관하여 지각된 수준이 높을수록 학습전이도 높아진다는 것이 연구에서 확인되었다. 박태일(2018)은 조리교육기관이 교육의 본질적인 목표를 이뤄 학습자를 위한 교육서비스품질과 학습의 성공적인 실행을 확인하고 교육기관과 교사와 강사의 효율적인 운영 방안을 연구하고자 하였으며 그 결과 교육서비스품질은 학습몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 규명하였고 교육서비스품질 가운데 신뢰성이 가장 높은 영향을 미치며, 반응성, 유형성, 확신성, 공감성 순으로 나타났으며 강사에 대한 믿음과 확신이 학습몰입을 가능하게 하는 가장 중요한 요인임이 확인되었다.

허영주 · 윤혜현(2020)은 사설 조리교육기관의 교육서비스 품질과 조리교육기관의 이미지가 수강생들의 교육만족도에 어떻게 인식되는지, 교육만족도가 수강생의 충성도와 행동의도에 어떤 영향을 미치는지 검증하고자 하였으며, 그 결과 조리교육서비스 하위요인 중 행정서비스, 시설서비스, 강좌콘텐츠는 교육만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 강사서비스는 교육만족도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났고, 교육서비스품질의 하위요인 가운데 강사서비스가 교육만족도에 미치는 영향이 기각이 된 이유는 조리교육기관의 강사서비스에 관한 기대치는 수강하기 전에 인지하기 때문에 교육

만족도에 영향을 미치지 않은 것으로 분석되었다. 오나라(2018)는 교육서비스 품질과 교육만족도의 영향관계, IPA 분석에 관한 결과 유형의 서비스보다 보이지 않는 강사의 자질, 강의 프로그램과 같은 무형의 서비스에 대한 만족도가 높게 나타났으며, 이는 강사의 자질에 대한 영향력이 크다는 것을 확인 할 수 있고 이에 훈련강사는 훈련생을 가장 밀접한 곳에서 접하는 관계이기 때문에 훈련생들의 진로를 결정하는데 있어서 큰 영향을 준 것이라 판단된다.

이처럼 서비스품질은 많은 연구자에 의해 지속적으로 연구 중이며 문제제기의 관점과 소비자의 의식에 따라 여러 방향으로 제시되고 있다. 다음 [표 2-4]는 앞서 설명한 서비스품질에 관련된 선행연구를 정리한 표이다.

[표 2-4] 서비스품질 선행연구

연구자	선행연구
허영주・윤혜현(2020)	조리교육서비스 하위요인 중 시설서비스, 강좌콘텐츠, 행정서비스는 교육만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타남. 강사서비스는 교육만족도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타남.
김호겸(2020)	교육서비스품질의 하위변수들 중 강의프로그램 및 교육환경, 교육서비스가 학습전이에 통계적으로 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타남. 교육서비스질 중 강의프로그램 및 교육환경, 교육서비스에 관하여 지각된 수준이 높을수록 학습전이도 높아지는 것을 검증.
최용원(2020)	신뢰성, 가치성, 내용성의 서비스품질요인은 학습 지속의향과 지속적 대회참여에 긍정적인 영향 관계가 있는 것으로 나타남. 반응성, 유형성의 하위요인은 영향을 미치지 않는 것으로 나타남.
고현정(2019)	의료관광교육 서비스품질 가운데 유형성, 공감성, 확신성은 교육만족도에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 확인됨.
방진숙(2018)	IT창업교육서비스품질의 공감성, 신뢰성, 확신성이 교육만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인됨. 예상과 다르게 IT교육서비스품질의 반응성과 유의성은 교육 만족도가 유의하지 않기 때문에 영향을 미치지는 못한다고 함.

오나라(2018)	교육서비스품질과 교육만족도의 영향관계, IPA 분석에 관한 결과 보이는 유형 서비스보다는 보이지 않는 강의 프로그램, 강사의 자질과 같은 무형의 서비스에 대한 만족도가 높게 나타났음.
박태일(2018)	교육서비스품질은 학습몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 규명. 교육서비스품질 가운데 신뢰성이 가장 높은 영향을 미침.
강려은(2017)	IT교육서비스품질의 유형성, 확신성, 신뢰성만 교육만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인.
곽동신(2016)	교육서비스 품질의 5가지 구성요소 중 신뢰성과 유형성이 하나의 요소로 파악되고 기존 연구와 다르게 나옴. 반응성, 공감성, 확신성 등 4가지 요소는 서비스 품질의 구성요소임을 확인하였으며, 이는 교육만족에 영향을 미치는 것을 검증.

출처 : 선행연구 중심으로 논자 재구성.

2.2 학습전이

2.2.1 학습전이의 개념

학습전이는 연구하는 분야와 대상들이 조금씩 다르지만 대체로 학습전이, 훈련전이, 현업적용도, 교육훈련 전이 등의 용어로 기업에서 교육의 활용 여부를 알 수 있는 기준 척도로 사용된다(이진화, 2009). 한국기업교육학회(2010)에서 편찬한 'HRD 용어사전'에 따르면 학습전이란 교육을 전달받은 뒤 그 내용을 유지, 실제 업무에 복귀하여 실행으로 옮기는 일련의 과정으로 정의하였고, 교육을 전달받고, 학습한 내용을 유지하여 현업으로 복귀한 후에 실행에 옮기는 과정을 의미한다(안해경, 2021). 구체적으로는 하나의 맥락에서 이루어진 학습 이후에 다른 맥락에서의 학습효과에 영향을 미치는 것을 뜻하며, 앞에 실시했던 학습이 뒤에 실시할 학습에 영향을 주는 것을 말한다(이진, 2015).

안해경(2021)은 학습으로 인하여 습득한 기술과 지식 그리고 태도를 현업

및 업무환경에서 적용하여 효과적으로 활용하려는 행동의 수준으로 정의하였으며, 이영은(2021)은 학습자가 학습을 통해 습득한 기술, 지식, 태도를 일상생활 및 직무업무에 적용하고 지속적으로 유지하는 것이라 정의하였다. 다양한 형태의 교육에 참여한 학습자가 교육과정을 통해서 학습한 역량을 실무에 효과적으로 적용하여 변화된 행동으로 나타내는 것, 즉 학습이 이루어진 후 학습한 지식, 기술, 태도를 실제 직무(업무)에 적용하고 행동상의 변화를 지속적으로 유지하는 것이라고 정의하였다(양미향, 2019). 학습자가 학습한 지식, 기술, 태도와 같은 학습내용이 실제로 학습자들의 업무, 직무에 적용되거나 활용되는 행동 변화, 그리고 이러한 행동 변화를 일반화로 지속해서 유지하는 것이라 정의하였다(권희재, 2021). 학습을 통하여 습득한 지식과 기술 및 태도를 현업 또는 일상생활에 적용하여 행동함으로써 실제 업무 능력과 일상생활이 향상되는 정도로 학습전이를 정의하였다(박소이, 2021). 임영수 · 이형룡(2020)은 학습자들이 학습한 기술과 지식을 직무에 적용하거나 일상생활에서 학습결과를 활용하고 계속하는 것이라 하였다.

평생교육 분야에서 학습전이를 연구한 현영섭(2021)의 연구에서는 성인학습자가 학습한 후 내용을 개인 또는 조직 공동체적 상황에서 변형하거나 또는 변형하지 않고 적용하는 행동이나 수준으로 정의하였다. 한편 최근 학습전이와 관련된 연구에서는 학습이 전이되는 상황을 업무상황에서 보다 넓게 정의를 내리기도 하였다(이영은, 2021). 김득만(2018)은 학습자들이 학습훈련을 통하여 학습한 일과 관련된 행동, 기술, 인지적 전략들을 업무에 효과적, 지속적으로 적용하는 것이라 정의하였고, 김주현(2018)은 교원연수에서 배운 기술, 지식 등을 교원들이 실제 교육현장에 활용할 수 있으며, 이후 행동상의 변화가 지속적으로 유지되는 것이라 정의하였다. 이처럼 학습전이 관련 연구자들의 다양한 정의들이 있지만, 학습전이가 학습에서 획득한 지식과 기술에 대한 적용, 지속적 유지, 일반화와 관련이 있다는 것에 대부분의 연구자들은 공감을 표시한다(J. Kevin Ford & Daniel A. Weissbein, 1997). 따라서 본 연구자는 선행연구(박소이 · 권희재 · 이영은 · 안해경 · 현영섭, 2021; 임영수 · 이형룡, 2020; 양미향, 2019; 김득만 · 김주현, 2018; 이진, 2015)를 바탕으로 학습전이를 학습을 받고 학습 내용을 유지하여, 일상생활이나 현업으로 돌아

가 학습한 내용을 적용하거나 활용하고 지속하는 과정이라 정의했다. 다음 [표 2-5]는 학습전이의 개념을 정리한 표이다.

[표 2-5] 학습전이의 개념

연구자	개 념
박소이(2021)	학습을 통해 습득한 기술, 지식 및 태도를 산업체 또는 일상생활에서 적용하고 행동함으로 실제 업무 능력과 일상생활이 향상되는 정도.
권희재(2021)	학습자가 학습한 기술, 지식, 태도와 같은 학습내용이 실제로 학습자들의 직무, 업무에 적용되거나 활용되는 행동 변화 이며, 이러한 행동 변화를 일상생활에서 지속하여 유지하는 것.
이영은(2021)	학습자가 학습을 통해 습득한 기술, 지식, 태도를 일상생활과 업무에 적용하고 계속적으로 유지하는 것.
안해경(2021)	학습으로 인한 습득한 기술과 지식 그리고 태도를 산업체 및 업무환경에 적용하여 효과적으로 활용하는 행동의 수준.
현영섭(2021)	성인학습자가 학습한 후 내용을 개인 조직 공동체적 상황에서 변형하여 또는 변형하지 않고 적용하는 행동이나 수준.
임영수・이형룡(2020)	학습자들이 학습한 기술과 지식을 직무에 적용하거나 일상생활에서 학습결과를 활용하고 지속하는 것.
양미향(2019)	학습이 이루어진 후 학습한 기술, 지식, 태도를 실제 업무에 적용하고 행동상의 변화를 계속적으로 유지하는 것.
김득만(2018)	학습자들이 학습훈련을 통해 학습한 일과 관련된 행동, 기술, 인지적 전략들을 업무에 효과적, 계속적으로 적용하는 것.
김주현(2018)	교원연수에서 배운 기술, 지식 등을 교원들이 실제 교육현장에서 활용하고, 이후 행동상의 변화가 계속적으로 유지되는 것.
이진(2015)	학습을 전달받고, 학습한 내용을 유지하여 산업체로 복귀한 후 실행에 옮기는 과정.

출 처: 선행연구 중심으로 논자 재구성.

2.2.2 학습전이의 선행연구

학습전이에 영향을 미치는 요인을 규명하기 위하여 다양한 연구들이 진행되어왔으며, 이와 관련된 선행연구의 문헌고찰을 통하여 학습전이 모형을 개발하고자하는 연구들과 연구 모형을 실증적으로 검증하기 위해 여러 다양한 교육현장을 중심으로 활용되었다(안해경, 2021). 국내에서는 학습전이의 다양한 접근은 이도형(1996)의 연구를 시작점으로 이루어졌으며, 이도형 연구가 가장 많이 학습전이에 활용되는 측정 도구이기도 하다. 김호겸(2020)의 연구에서 조리와 관련된 직업전문학교에서의 학습자들이 느끼는 교육서비스품질이 학습전이와 학습자의 자발적인 행동의도에 미치는 영향과 이들의 관계에서 학습자 만족의 매개효과와 전이동기의 조절효과를 분석한 결과 교육서비스품질 중 교육환경과 교육서비스, 강의프로그램이 학습전이에 미치는 영향에 있어 전이동기가 조절효과를 보이는 것으로 나타났으며 교육서비스품질의 하위변인 중 교육환경, 강의프로그램, 교육서비스에 관해서는 높게 지각하고 이와 같이 전이동기에 관하여 높게 지각하면 학습전이가 높아지는 것을 확인하였으나 강사의 자질은 정(+)의 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며, 이는 학습자가 학습훈련을 배우고 습득한 내용을 자신의 업무에 적용하는 동기가 발생되지 않는다면 아무리 잘 구성된 교육훈련 프로그램이라도 학습효과가 나타날 수 없기 때문에 이런 결과가 나타난 것으로 사료되며 따라서 학습전이가 이루어지기 위해 학습자들이 학습한 것을 현장에 적용할 수 있는 기능을 갖고 있어야 할 뿐만 아니라, 현장에 적용하고자 하는 강한 의지가 필요하다 할 수 있다.

김득만(2018)은 평생직업교육학원의 바리스타교육 학습동기와 자기효능감, 학습몰입, 학습성과 및 학습전이와의 영향관계를 파악하고자 하였으며 자기효능감은 학습전이에 긍정적인 영향을 가져오는 핵심 선행요인이 될 수 있음을 확인할 수 있으며 따라서 자기효능감이 높을수록 학습자가 교육훈련을 통하여 획득한 기술과 지식을 활용하는 능력이 높아진다는 것을 검증하였다. 권희재(2021)는 학습동기ARCS 학습동기 요인인 주의집중, 자신감, 관련성, 만족감과 학습성과 및 학습전이 간의 관계에서 학습몰입의 매개효과 검증을 실시

하였으며, 베이킹 스튜디오 학습자의 ARCS 학습동기 요인인 주의집중이 낮을수록, 자신감 및 관련성이 높을수록 학습전이가 높아지며 만족감은 학습전이에 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다. 박소이(2021)는 온라인 교육서비스품질(공감성)과 학습전이의 관계에서 학습몰입의 매개효과를 분석한 결과 공감성은 1단계에서 학습몰입에 정(+)의 영향을, 2단계에서 학습전이에 정(+)의 영향을, 3단계에서 독립변수인 공감성과 매개변수인 학습몰입이 모두 정(+)의 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

이미란(2020)은 국가직무능력표준(NCS) 바리스타기반 학습자의 관점에서 바리스타 교육의 교육과정에서 나타나는 ARCS 학습동기 변수들이 학습몰입, 학업성취, 학습전이로 관련되는 구조적 인과관계를 검증하는 것을 연구를 목적으로 실증분석을 통하여 ARCS 학습동기가 NCS(국가직무능력표준) 바리스타기반 학습자의 학습몰입에 대하여 부분적으로 유의한 영향을 미치고, 학습몰입이 학업성취, 학습전이에 대하여 유의한 영향을 미친다는 결과를 도출하였다.

정성경(2020)은 학습전이는 성인여성학습자가 학습에서 성취목표지향성과 자기주도학습을 통해 향상할 수 있다. 이 연구 결과에서는 성인여성학습자의 학습전이는 성취목표지향성과 자기주도학습을 매개로 하였을 때 완전 매개의 긍정적인 영향을 미치는 요인임을 검증하였다. 성인여성학습자의 학습전이는 자기주도학습을 기반으로 하였을 때 학습 동기를 유발하고 학습 과정에서 더 긍정적인 학습전이의 수준이 높아진다는 것을 알 수 있으므로 자기주도학습을 증진할 방안을 핵심적으로 고려할 필요가 있다고 하였다.

현영섭(2021)의 연구에서 평생교육프로그램 상황에서 학습전이 연구모형의 적합성을 검증하였으며 학습전이의 영향요인을 새로운 구성요소로 재개념화하여 자신감, 교육내용, 기대 주변인 지원, 지역사회 기여가 전이에 미치는 정적 영향을 확인하였다. 다음 [표 2-6]은 학습전이의 선행연구를 정리한 표이다.

[표 2-6] 학습전이의 선행연구

연구자	선행연구
현영섭(2021)	평생교육프로그램 상황에서 학습전이 연구모형의 적합성을 검증하였으며, 학습전이 영향요인을 새로운 구성요소로 재개념화하여 자신감, 교육내용, 기대 주변인 지원, 지역사회 기여가 전이에 미치는 정적 영향을 확인.
박소이(2021)	온라인 교육서비스품질은 학습자 만족 및 학습몰입을 매개변수로 하여 학습전이에 영향을 미쳤으며, 교육서비스품질을 강화함으로 학습자 만족, 학습몰입을 매개로 학습전이가 높아질 수 있다는 점을 시사함.
권희재(2021)	베이킹 스튜디오 학습자의 ARCS 학습동기의 요인인 주의집중이 낮을수록, 자신감·관련성이 높을수록 학습전이가 높아지며 만족감은 학습전이에 영향을 미치지 않는 것으로 분석.
김호겸(2020)	교육서비스품질의 하위변인 중 교육환경, 강의프로그램, 교육서비스에 관하여 높게 지각하고 이와 함께 전이동기에 관하여 높게 지각하면 학습전이가 높아지는 것을 확인.
이미란(2020)	실증분석을 통하여 ARCS 학습동기가 NCS(국가직무능력표준) 바리스타기반 학습자의 학습몰입에 있어 부분적으로 유의한 영향을 미치며, 학습몰입이 학업성취, 학습전이에도 유의한 영향을 미친다는 결과를 도출.
정성경(2020)	인여성학습자의 학습전이는 성취목표지향성과 자기주도학습을 매개로 하였을 때 완전 매개의 긍정적인 영향을 미치는 요인임을 검증.
김득만(2018)	자기효능감은 학습전이에 긍정적인 영향을 가져오는 핵심 선행요인이 될 수 있음을 확인.

출처 : 선행연구 중심으로 논자 재구성.

2.3 학습자 만족

2.3.1 학습자 만족의 개념

급변화되고 있는 사회에서 교육 환경이 공급자 중심에서 학습자 중심으로 변화하면서 교육기간 또한 마케팅의 개념이 절실하게 요구되었으며, 무한 경쟁 시대에서 계속 늘어나는 공급자들은 경쟁에서 살아남기 위해 생존 전략을 찾기 위한 방법으로 학습자 만족이란 개념이 절실해졌다(김지숙, 2014). 만족의 사전적 의미는 '마음에 흡족함', 혹은 '모자람이 없이 충분하고 넉넉함'의 표현으로(김예나, 2012), 만족도는 경험에 대한 기대와 기대에 대한 불일치의 차이로 설명할 수 있다(Olander, 1977). 학습과 관련된 만족과 연관된 여러 연구에서는 학교만족도, 학교생활만족도, 학습만족도, 교육만족도, 전공만족 등 다양하게 사용되고 있음을 알 수 있으며, 서로 비슷하지만 조금 다르게 만족도를 정의하고 있다(정민, 2014).

장진환(2021)은 원격 창업교육의 교수자가 제공한 서비스와 학습 내용에 관하여 학습자들의 만족 정도로 정의하였다. 목표한 바에 도달하거나 학습자 스스로가 가지는 기대가 만족되었을 때 갖는 마음의 정도(류세인 · 김애경, 2017) 등으로 정의되며, 종합하였을 때 학습만족도는 '학습의 경험에 대하여 갖는 마음의 흡족함 정도'로 정의할 수 있으며(허정은, 2019), 교육 만족도가 높다는 것은 수업에서의 긍정적이고 유쾌한 감정 상태를 유지하는 것이라고 볼 수 있다(최인희, 2018).

김호겸(2020)과 박소이(2021)는 교육서비스에 대하여 교육생이 경험한 평가에 따른 결과적 태도라는 인식을 중심으로 교육서비스를 경험한 후 서비스의 제공물이나 학교의 브랜드에 대하여 느끼는 경제적 · 심리적 만족 수준으로 정의하였다. 따라서 본 연구자는 선행연구(박소이 · 장진환, 2021; 김호겸, 2020; 허정은, 2019; 류세인 · 김애경, 2017)를 바탕으로 학습자 만족을 학습자가 학습에 참가하여 성취·인정·보상 등의 성과를 얻게 되리라는 기대와 관련한 개인의 흡족함의 정도라고 정의한다. 다음 [표 2-7]은 학습자 만족의 개념을 정리한 표이다.

[표 2-7] 학습자 만족의 개념

연 구 자	개 념
박소이(2021)	교육서비스에 대하여 교육생이 경험한 평가에 따른 결과적 태도라는 인식을 중심으로 교육서비스를 경험한 후에 서비스의 제공물이나 학교의 브랜드에 대하여 느끼는 경제적 · 심리적 만족 수준.
장진환(2021)	원격 창업교육의 교수자가 제공한 서비스와 학습 내용에 관하여 학습자들의 만족 정도.
김호겸(2020)	교육서비스에 대해 교육생이 경험하고 평가에 따른 결과적 태도. 교육서비스를 경험 후에 서비스의 제공물이나 학교의 브랜드에 대하여 느끼는 경제적 · 심리적 만족 수준.
허정은(2019)	학습의 경험에 대하여 갖는 마음의 흡족함 정도.
류세인 · 김애경 (2017)	목표한 바에 도달하거나 학습자 스스로가 가지는 기대가 만족되었을 때 갖는 마음의 정도.

출 처: 선행연구 중심으로 논자 재구성.

2.3.2 학습자 만족의 선행연구

이미숙(2017)은 학습자 만족은 학습 정보시스템을 사용한 학습자의 태도에 영향을 미치며, 나아가 충성도까지 영향을 미친다고 하였다. 이는 학습자가 이러닝 수업 및 서비스 만족 시 지속적으로 이용하며, 다른 학습자에게 추천하고, 만족하지 못한다면 다른 이러닝 서비스사로 전환하거나 불만을 퍼트릴 수 있다고 하였다. 김영민 · 박기훈(2018)의 연구에서는 학습 몰입에 사회적 실재감, 교수 실재감, 인지적 실재감이 유의미한 영향을 미치고, 학습자 만족 및 지속적인 사용 의도로 이어진다고 분석하였다.

양진욱(2019)의 연구에서 대학의 평생교육기관에서 성인학습자의 참여 동기와 성인학습자의 학습 만족도와 참여지속의도와의 관계에 대해 실증 분석하였으며, 참여 동기와 프로그램에 대하여 학습자의 만족도 분석에서도 참여

동기를 세부적으로 나눠 분석할 경우 추정 계수가 더 안정되게 분석되었고 이는 어떤한 참여 동기를 가지고 평생교육 프로그램에 참여하였는지에 따라 만족도에 미치는 영향이 바뀌는 것으로 분석되며 참여동기와 참여지속의도 간의 관계에서는 학습자 만족도가 적절한 매개 역할을 하는지 보기 위하여 매개분석을 실시하였는데 분석 결과 참여 동기 중 세부적인 참여 동기를 개체로 하고 이후 프로그램 참여지속의사에 대하여 결정을 할 때 학습자 만족도가 상당한 매개 역할을 하는 것으로 분석하였다.

DimahAl-Fraihat & MikeJoy & Ra'edMasa'deh & JaneSinclair.(2020)은 e-러닝의 만족 요인을 정보 품질, 기술 시스템 품질, 서비스 품질, 지원 시스템 품질, 학습자 품질, 강사 품질 및 인식된 유용성으로 분석했다. 김호겸(2020)의 연구에서 교육서비스품질과 학습전이의 관계에서 학습자만족의 매개효과를 검증한 결과에서 학습자 만족이 교육서비스품질과 학습전이의 관계를 완전매개하는 것으로 나타났으며 학생들이 수업을 통해 습득한 전문기술이나 지식 등을 진로준비에 적용하는 행동 또는 학습을 통하여 얻은 기술 및 지식, 태도를 자신의 실제 직무 상황에 맞춰 계속적으로 활용할 수 있게 하기 위해선 일차적으로 학습자만족이 이루어져야 한다는 것이다.

박소이(2021)는 학습자 만족 및 학습몰입 요인의 매개역할을 검증한 결과, 학습자 만족(경제적, 심리적)은 온라인 교육서비스품질(반응성, 유형성, 신뢰성, 확신성, 공감성)과 학습전이 관계에서 모두 유의한 부분매개효과가 있는 것으로 나타났으며 온라인 교육서비스품질은 학습자 만족 및 학습몰입을 매개변수로 하여 학습전이에 영향을 미치며 그러므로 교육서비스품질을 강화하여 학습자 만족 및 학습몰입을 매개로 하여 학습전이가 높아질수 있다는 점을 시사하고 있다.

장진환(2021)은 원격 창업교육 품질과 학습자의 만족 관계에서 정보품질, 시스템 품질, 서비스 품질 모두 학습자만족에 유의한 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다음 [표 2-8]은 학습자 만족의 선행연구를 정리한 표이다.

[표 2-8] 학습자 만족 선행연구

연구자	선행연구
박소이(2021)	학습자 만족 및 학습몰입 요인의 매개역할을 검증한 결과, 학습자 만족(경제적, 심리적)은 온라인 교육서비스품질(반응성, 신뢰성, 유형성, 확신성, 공감성)과 학습전이 관계에서 모두 유의한 부분매개효과가 있음.
장진환(2021)	원격 창업교육 품질과 학습자의 만족 관계에서 정보품질, 서비스 품질, 시스템 품질 모두 학습자만족에 유의한 정의 영향을 미침.
김호겸(2020)	교육서비스품질과 학습전이의 관계에서 학습자만족의 매개효과를 검증한 결과에서 학습자 만족이 교육서비스품질과 학습전이의 관계를 완전매개함.
DimahAl-Fraihat & MikeJoy & Ra'edMasa'deh & JaneSinclair. (2020)	e-러닝의 만족 요인을 정보 품질, 기술 시스템 품질, 서비스 품질, 지원 시스템 품질, 학습자 품질, 강사 품질 및 인식된 유용성으로 분석.
양진욱(2019)	참여동기 가운데 세부적인 참여동기를 개체로 하고 후에 프로그램 참여 지속의사에 대하여 결정할 때 학습자 만족도가 대단한 매개 역할을 하는 것으로 분석.
김영민 · 박기훈 (2018)	학습 몰입에 사회적 실재감, 교수 실재감, 인지적 실재감이 유의미한 영향을 미치고, 학습자 만족 및 지속적인 사용 의도로 이어진다고 분석.
이미숙(2017)	학습자 만족은 학습 정보시스템을 사용한 학습자의 태도에 영향을 미치며, 나아가 충성도까지 영향을 미침. 이는 학습자가 이러닝 수업 및 서비스 만족 시 지속적으로 이용하며, 다른 학습자에게 추천하고, 만족하지 못한다면 다른 이러닝 서비스사로 전환하거나 불만을 퍼트릴 수 있다고 함.

출 처: 선행연구 중심으로 논자 재구성.

2.4 지각된 가치

2.4.1 지각된 가치 개념

연구자들의 지각된 가치에 대한 정의를 살펴보면, 지각된 가치는 소비자들이 얻고자 하는 가장 기본적, 근본적인 욕구와 목표의 인지적 표현이고 브랜드의 가격, 품질이 어느 정도 합리적으로 결정되었는지에 대하여 인식을 의미한다고 하였다(이민선, 2020). 조원희(2020)는 비용, 편익간 상쇄효과를 바탕으로 소비자가 지각하는 제품품질의 우수성과 효율성에 하여 전반적인 평가이며, 개인의 가치는 소비행동을 결정짓는 동기로 이해될 수 있다. 따라서 지각된 가치는 소비자의 판단, 선택, 선호에까지 영향을 미치게 된다(이민선, 2020). 행동의도를 예측에 있어 중요한 지표로 고객 또는 상품, 서비스로 부토 인지한 전체적인 가치는 금전적 가치로 인식되며, 소비자 행동과 마케팅 분야에서 많이 사용되고 있다(김정수, 2020).

권인혁(2020)은 소비자들이 점포 방문을 하여 제품을 구매할 때 느끼는 주관적 가치라고 정의하였다. 지각된 가치는 다양한 현상과 대상에 대해서 인지와 이해하고 예측하여, 인간이 현상과 대상을 소비 관련하여 얻어질 수 있는 이익을 지각된 가치로 정의 할 수 있다(신재호, 2020). 인간의 기본적인 욕구를 인식하여 표현한 것이며 개인의 행동을 유발시키는 목표이며, 사회적 요인으로 개인의 태도나 행동에 영향을 내·외재적 개념이다(선셋별, 2017). 임성수(2021)는 지각된 가치를 컨설팅 수행과정과 최종산출물 간의 투자와 대비하여 효용성과 기능을 바탕으로 인지된 전반적인 평가라고 재개념화하였다.

이학인(2017)은 소비자가 제품이나 서비스를 구매하면서 소비자의 소비욕구를 충족하면서 이루어지는 소비자가 지각하는 가치라고 정의하였다. 손수희(2019)는 지각된 가치를 개인의 평가과정을 통해 나타내는 태도와 반응에 영향을 미치는 과정이라고 하였다. 장은지·김기옥(2018)은 소비활동과 연관하여 소비자들이 중요하게 생각하는 것으로 개인의 소비에 대하여 생각과 소비행동을 결정할 수 있도록 하는 소비자의 개인적인 기준이라고 정의하였고, 박세라(2017)는 새로운 서비스를 이용한 고객들이 이용 시에 소비한 비용과 노

력 등과 비교하여 지불한 금액에 대하여 가치가 긍정적 인식을 하는 것으로 정의하였다. 신상준(2017)은 제품이나 서비스에 대하여 대가로 소비자가 적정하다고 생각하는 평가나 가치를 의미하는 것으로, 김미성(2018)은 서비스를 이용함으로 얻어지는 효용과 그것을 획득하기 위하여 지불한 비용에 대한 평가로 정의하였다. 제공에 대한 효익과 서비스를 제공받기 위해 지불한 비용을 비교하며 심리적으로 느껴지는 개개인의 상태이다(우정훈, 2019).

지각된 가치란 소비자가 제품이나 서비스를 구매하고자 할 때 인지하는 모든 가치이며(김혜진, 2020), 고객만족과 인지적 측면에 영향을 갖는 선행변수로서 지각된 가치가 많이 사용되었고, 소비자의 소비행동 패턴연구 및 의사 결정 행동의 결정적 요소로 그 중요성이 더욱 부각되었다(김화준, 2020).

따라서 지각된 가치의 개념을 선행연구(임성수, 2021; 권인혁, 이민선 · 김정수 · 신재호 · 김혜진 · 김화준, 2020; 우정훈 · 송승규 · 손수희, 2019; 이학인 · 선셋별, 2017)를 바탕으로 본 연구자는 지각된 가치를 금전적인 투자가치와 대비하여 효용성과 기능을 바탕으로 인지된 전반적인 평가라고 본다. 다음 [표 2-9]는 지각된 가치의 개념을 정리한 표이다.

[표 2-9] 지각된 가치 개념

연구자	지각된 가치 개념
임성수(2021)	컨설팅 수행과정과 최종산출물 간의 투자와 대비하여 효용성과 기능을 바탕으로 인지된 전반적인 평가.
권인혁(2020)	소비자들이 상점을 방문하여 제품을 구매했을 때 느끼는 주관적 가치.
김정수(2020)	행동의도예측의 주요지표이며 상품 또는 고객, 서비스로 부토 인지한 전체적 가치는 금전적인 가치로 인식.
신재호(2020)	다양한 현상과 대상에 관한인지와 이해이며, 예측 가능한 인간이 현상과 대상을 소비관련함으로써 얻어지는 이익.
이민선(2020)	비용과 편익간 상쇄효과를 바탕으로 소비자가 지각하는 제품의 품질의 우수성과 효율성에 대한 전반적인 평가. 소비자의 판단, 선택, 선호에까지 영향을 미침.

김혜진(2020)	제품이나 서비스를 구매하고자 할 때 인지하는 모든 가치.
김화준(2020)	소비자의 행동의 패턴연구 및 의사결정의 행동에 결정적인 요소.
우정훈(2019)	제공받는 서비스에 대한 효익과 그로인해 지불되는 비용을 비교하여 심리적으로 교감하는 상태.
손수희(2019)	개인의 평가과정을 통하여 나타난 태도와 반응에 영향을 미치는 과정.
장은지 · 김기옥 (2018)	소비활동과 연관하여 소비자들이 중요하게 생각하는 것으로 개인의 소비에 대한 생각, 소비행동을 결정할 수 있게 하는 소비자 개인의 기준.
김미성(2018)	서비스를 이용함으로 얻어지는 효용과 그것을 획득하기 위하여 지불한 비용에 관한 평가.
박세라(2017)	새로운 서비스를 이용한 고객들이 이용 시에 소비한 비용, 노력등과 비교하여 지불한 금액에 대하여 가치가 긍정적인 인식을 하는 것.
신상준(2017)	제품이나 서비스에 대한 대가를 소비자가 적정 하다고 생각하는 값어치나 평가를 의미.
선셋별(2017)	인간의 기본욕구를 인식하고 표현한 것이며, 개인의 행동을 유발하는 목표이자, 사회적인 요인으로 개인의 태도나 행동에 유의한 영향을 미치는 내·외재적 개념.
이학인(2017)	소비자가 제품이나 서비스를 구매하면서 소비자의 소비 욕구를 충족하면서 이루어지는 소비자가 지각하는 가치.

출 처: 선행연구 중심으로 논자 재구성.

2.4.2 지각된 가치의 선행연구

현대인들은 주어진 유한한 시간 속에서 구매에 최소의 시간과 물질적·정신적 노력이 집중적으로 요구되는 편의제품 또는 서비스에 더 많은 가치를 두고 있으며, 이러한 소비가치는 서비스의 구매 또는 사용하는데 특정 소비자 활동으로 서비스 경험의 핵심 단계에서 작용하여 서비스 평가가 이루어지는

데 영향을 미친다고 하였다(Seider et al., 2007). 이유림(2021)은 지각된 가치가 학습전이에 미치는 영향에 대해 파악한 결과 전이동기, 학습성과로 이루어진 학습전이에 모두 유의한 정(+)적인 영향을 미친다고 하였으며, 강사의 진정성과 교육서비스 품질, 학습전이의 관계에서 지각된 가치의 매개효과에 대해 알아본 결과 교육서비스의 품질 5가지 하위 차원들과 강사의 진정성의 3가지 하위 차원들, 학습전이의 2가지 차원의 관계 속에서 지각된 가치는 모두 매개효과가 있음을 검증하였다.

임성수(2021)는 컨설턴트 역량이 지각된 가치에 미치는 영향관계에 대해 컨설턴트 역량은 모든 컨설턴트 역량의 하위차원은 지각된 가치에 유의한 영향을 미치며, 컨설팅 서비스를 수행하는 동안 컨설턴트는 무엇보다 해당 외식기업의 내부특성 이해가 먼저 선행되어져야 하며, 구성원들과의 관계구축 등 무엇보다 관리운영 능력이 중요함을 제시하였으며 컨설턴트가 갖추어야 하는 전문지식, 자세나 태도 등을 바탕으로 구성원들이 획득하는 편익이나 핵심 가치제공 등을 충분히 고려하여 전략적으로 컨설팅을 수행해야 한다고 강조하였고, 더불어 컨설턴트 역량이 높을수록 이를 지각한 가치향상 정도에 따라 컨설팅 성과도 향상됨을 검증하였다. 왕개강(2020)은 항공사 서비스 품질, 가치 감지, 만족도 관계에 대한 연구에서 비용적 가치, 감성적 가치, 사회적 가치의 세 부분으로 나눠 가치 감지가 만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 입증하였는데 매개효과를 검증할 때 서비스 품질의 5가지 요소 중 신뢰성과 만족도의 관계에서만 지각된 가치가 완전매개의 효과를 발휘하며 응답성, 공감성, 유형성, 보상성과 만족도의 관계에서는 지각된 가치가 부분 매개효과를 발휘한다고 검증하였다.

김정매 · 강양선(2020)은 커피전문점에 관한 점포이미지가 지각된 가치와 행동의도에 미치는 영향에 대하여 연구한 결과, 점포이미지 요인 중 서비스 및 쾌적성과 합리적 가격요인이 지각된 가치에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 지각된 가치는 행동의도에 긍정적인 영향을 준다는 결과를 제시하였다. 윤정호(2019)는 소공인들(5인 이하)을 대상으로 자문 기능을 포함하는 지원서비스품질과 전반적인 컨설팅 서비스를 제공함으로써 지각한 가치 정도를 조사한 결과, 지원서비스품질의 사회적·금융교류, 협력 부문에서 지각

된 가치에 정적인 영향관계가 형성됨을 확인하였고, 그 가운데 소공인이 지원 서비스품질과 관련 가치를 더욱 확신하고 지각할수록 긍정적인 기업성과로 연결된다는 것을 입증하였다. 지각된 가치를 매개효과로 본 연구에서는 모바일 쇼핑몰 품질과 소비자 만족도의 관계에서 지각된 가치를 경제적, 사회적, 감정적인 부분의 측정항목으로 구성되어 있는 단일차원으로 정의하여 매개효과를 검증한 결과, 부분 매개를 하는 것으로 나타났다(심태용 · 전상택, 2019).

서동환(2018)은 서비스 스케이프, 지각된 가치 및 고객만족도의 관계에 대해 연구 하였으며, 그 결과 지각된 가치가 고객만족에 유의한 연구 결과를 제기하였다. 김미성(2018)은 NCS기반 교육과정을 통해 교육만족과 지각된 가치에 영향을 봤을 때, 학교정보, 교육 서비스에 대한 정보, 교육과정들이 재학생이 만족하도록 하는 것이 필요하며 교육서비스품질이 교육만족과 지각된 가치를 매개로 자발적 행동의도에 미치는 영향이 있음을 검증하였다. 선셋별(2017)은 심리적 측면과 경제적 측면이 소비자 행동의 주축이 되는 지각된 가치로서 행동의 범주이며, 상품선택과 구매의도, 재구매 의도 실증을 위한 도움을 주며, 품질 및 만족 등과 같은 소비자 행동과 관련된 변수에도 유의한 영향을 미친다고 하였다. 서동환 · 유영진(2017)의 한식당 이용고객의 지각된 가치가 고객만족, 행동의도에 미치는 영향에 대하여 지각된 가치가 행동의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며 가치에 대한 고객의 높은 지각은 행동의도와 고객만족을 높일 수 있다는 결과를 도출하였다.

RadithaHapsari & MichaelClemes & DavidDean(2016)은 서비스 품질과 지각된 가치의 매개역할이 고객 만족에 미치는 영향 연구에서 지각된 가치가 서비스 품질과 고객 만족에 유의한 영향을 미치는 역할을 한다고 하였다. 최인식 · 조준호(2016)는 한식당을 대상으로 지각된 가치가 고객만족, 재방문 의도에 미치는 영향에 대한 연구를 실시하기 위해 지각된 가치를 편안함, 즐거움, 가격, 지불금액 등으로 나누어 측정하였고, 연구 결과 지각된 가치는 고객만족과 재방문의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치고 있음을 확인 하였다. 최윤희 · 이연정(2016)는 지각된 가치는 고객만족에 영향력이 큰다는 결과를 제시하였는데, 지각된 가치가 높을수록 브랜드에 대한 자긍심이 강하게 느끼고, 브랜드에 대한 긍정적인 태도가 높아지며, 다른 사람들에게 적극 추천한다고

하였다. 다니구찌 기요미 · 김현지(2016)는 슬로푸드 이미지와 지각된 가치는 슬로푸드 경험 만족도에 미치는 영향에 대하여 슬로푸드의 지각된 가치 요인인 기능적 가치, 감정적 가치, 신기성 가치, 사회성 가치의 순으로, 지각된 가치가 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 고객들의 기능적 가치의 영향을 높여 만족도를 높일 수 있는 방안을 개발할 필요성을 제시하였다.

이가희 · 윤덕인 · 유승동(2015)은 약선 음식의 영향연구 중 약선 음식 선택속성인 관능이나 영양, 가격 또는 건강은 고객 만족에 유의한 영향을 주고, 고객 만족과 약선 음식 선택속성 간에 조절 효과로서 지각된 가치의 조절역할을 수행한다고 하였다. 최윤희(2016)는 커피매장에서의 서비스 스케이프 가운데 심미성이나 청결성, 접근성에 따른 상관관계와 실내·외의 물리적 환경의 독자성이나 직원과 매장의 청결성을 지각된 가치에 중요한 요인으로 실증하였는데 이렇게 형성된 지각된 가치는 브랜드에 관해 긍정적인 태도와 다시 이용하려는 구매의욕 그리고 충성고객 확보를 할 수 있다고 하였다. 이재형(2014)은 스키리조트 고객에게 서비스품질이나 이미지, 관계혜택이 모델에서의 지각된 가치는 고객만족과 고객 충성도에도 직접적인 영향을 주기 때문에 고객 개개인의 속성에 맞게 세분화하여 고객층에 맞춰진 최적화된 가치를 창출할 필요가 있다고 말했다.

심지숙(2015)의 실증연구에는 로스터리 커피전문점에서 메뉴의 다양성을 떠나 메뉴의 맛이나 가격과 독창성 또는 위생 환경적 요인들이 지각된 가치에 정(+)의 영향을 미치고, 그 중 메뉴의 단가는 지각된 가치에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 분석하였다. 구동모 · 이미정(2011)은 지각된 가치는 기능적 가치와 감성적 가치 그리고 경제적 가치와 사회적 가치로 분류되고 이 지각된 가치가 서비스품질과 학습전이에 미치는 영향에 대해 본 연구에 맞게 수정하여 사용하였다. 따라서 다음 [표 2-10]은 지각된 가치의 선행연구를 정리한 표다.

[표 2-10] 지각된 가치의 선행연구

연 구 자	선행연구
이유림(2021)	지각된 가치가 학습전이에 미치는 영향을 파악한 결과 학습성과, 전이동기로 이루어진 학습전이에 모두 유의한 정(+)적인 영향을 미침. 교육서비스의 품질 5가지 하위 차원들과 강사의 진정성의 3가지 하위 차원들과 학습전이의 2가지 차원의 관계 속에서 지각된 가치는 모두 매개효과가 있음을 검증.
임성수(2021)	컨설턴트 역량이 지각된 가치에 미치는 영향관계에 대해 컨설턴트 역량은 모든 컨설턴트 역량의 하위차원은 지각된 가치에 유의한 영향을 미치며, 더불어 컨설턴트 역량이 높을수록 이를 지각한 가치향상 정도에 따라 컨설팅 성과도 향상됨을 검증.
왕개강(2020)	비용적 가치, 감성적 가치, 사회적 가치의 세 부분으로 나눠 가치 감지가 만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 입증. 서비스 품질의 5가지 요소 중 신뢰성과 만족도의 관계에서만 지각된 가치가 완전매개의 효과를 발휘. 응답성, 공감성, 유형성, 보상성과 만족도의 관계에서는 지각된 가치가 부분 매개효과를 발휘.
김정매 · 강양선 (2020)	점포이미지 요인 중 서비스 및 쾌적성과 합리적 가격요인은 지각된 가치에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 지각된 가치는 행동의도에 긍정적인 영향을 준다는 결과.
윤정호(2019)	지원서비스품질의 사회적·금융교류, 협력 부문에서지각된 가치에 정적인 영향관계가 형성됨을 확인하였고, 그 가운데 소공인이 지원서비스품질과 관련 가치를 더욱 확신하고 지각할수록 긍정적인 기업성과로 연결된다는 것을 입증.
심태용·전상택 (2019)	모바일 쇼핑몰 품질과 소비자 만족도의 관계에서 지각된 가치를 경제적, 사회적, 감정적인 부분의 측정항목으로 구성되어 있는 단일차원으로 정의하여 매개효과를 검증한 결과, 부분 매개를 하는 것으로 나타남.

서동환(2018)	서비스 스케이프, 지각된 가치 및 고객만족도의 관계에 대해 연구 하였으며, 그 결과 지각된 가치가 고객만족에 유의한 연구 결과를 제기.
김미성(2018)	교육 서비스에 대한 학교정보, 정보, 교육과정들이 재학생들이 만족하도록 하는 것이 필요하고, 또한 교육서비스품질이 교육만족과 지각된 가치를 매개로 하여 자발적 행동의도에 미치는 영향이 있음을 검증.
선셋별(2017)	심리적 측면과 경제적 측면이 소비자 행동의 주축이 되는 지각된 가치로서 행동의 범주이며, 상품선택과 구매의도, 재구매의도 실증을 위한 도움을 주며, 품질 및 만족 등과 같은 소비자 행동과 관련된 변수에도 유의한 영향.
서동환 · 유영진 (2017)	지각된 가치가 행동의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났느며 가치에 대한 고객의 높은 지각은 고객만족과 행동의도를 높일 수 있다는 결과를 도출.
Hapsari,Michael, & Dean (2016)	서비스 품질과 지각된 가치의 매개역할이 고객 만족에 미치는 영향 연구에서 지각된 가치가 서비스 품질과 고객 만족에 유의한 영향.
최윤희 · 이연정 (2016)	고객만족에 영향력이 큰다는 결과를 제시하였는데, 지각된 가치가 높을수록 브랜드에 대한 자긍심이 강하게 느끼고, 브랜드에 대한 긍정적인 태도가 높아지며, 다른 사람들에게 적극 추천한다고 함.
다니구찌기요미· 김현지(2015)	슬로푸드의 지각된 가치 요인인 기능적가치, 감정적가치, 신기성가치, 사회성가치의 순으로, 지각된 가치가 만족도에 유의한 영향.

출 처: 선행연구를 중심으로 논자 재구성.

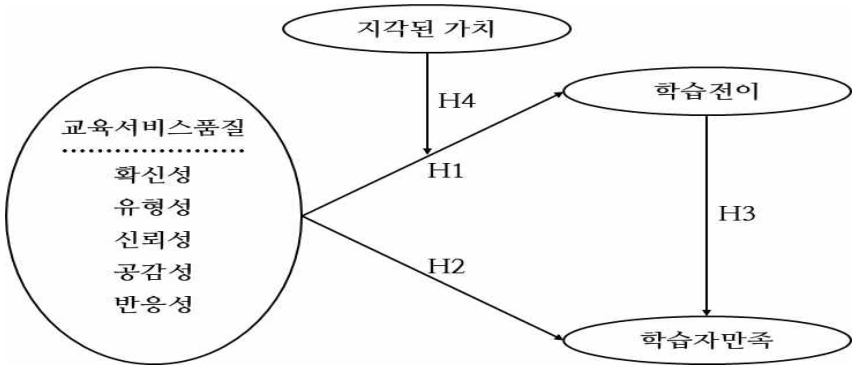
Ⅲ. 연구 설계

본 장에서는 앞서 논의된 선행연구를 바탕으로 한 연구로 본 연구의 목적 달성을 하기 위해 연구모델 및 연구가설 관계를 다음 [그림 3-1]과 같이 제시하였다. 조리교육기관의 교육서비스품질이 학습전이 및 학습자 만족에 미치는 영향에 대한지각된 가치의 조절효과를 실증적으로 규명하고, 변수 사이의 조절효과를 파악하기 위해 연구목적에 적합한 연구모형을 설계하고, 여러 선행연구를 바탕으로 변수의 조작적 정의를 수립한다. 또한, 연구목적에 들어맞는 조사방법을 사용하고 표본구성, 자료수집 방법, 설문지 구성의 제시와 통계학적 분석기법을 이용한 가설 검증을 실행하였다.

3.1 연구모형 및 가설

3.1.1 연구모형

조리교육기관의 교육서비스품질이 학습전이 및 학습자 만족에 미치는 영향 관계를 살펴보고자 한다. 또한, 조리교육기관의 교육서비스품질이 학습전이 및 학습자 만족 간의 지각된 가치가 조절역할을 하는지를 확인하기 위한 연구모형을 선행연구를 바탕으로 도출하였으며, 연구모형은 다음 [그림 3-1]과 같다.



[그림 3-1] 연구모형

3.1.2 연구 가설

연구 가설(hypothesis)은 변수의 각각에 유의한 영향관계를 표시하는 것으로서 가설은 변수들로 구성되어 변수 간의 관계를 진술하고 있어야 한다. 또한 변수와 변수 사이의 관계에 검증될 가능성이 있어야 하는데 이는 실제 현상을 관찰하여 얻은 자료를 이용하여 검증할 수 있어야 한다는 것에 기인한다(김주영·채서일, 2016). 본 연구에서는 앞서 논의한 선행연구의 이론적 배경과 연구모형을 바탕으로 다음과 같이 4개의 가설을 설정하였다.

3.1.2.1 교육서비스품질과 학습전이의 관계

교육서비스품질과 학습전이의 관계에 있어 유의한 영향을 미치는지에 대해 연구하려 한다. 서비스품질은 기업이 서비스를 제공하기 전 고객이 기대한 것과 실제로 제공한 서비스에 대하여 인지한 것의 차이가 서비스 품질이라고 정의 하였고(A. Parasuraman & Valarie A. Zeithaml & Leonard L. Berry, 1994), 고현정(2019)은 서비스품질을 유형성, 신뢰성, 공감성, 반응성, 확신성, 강사, 교육방법, 교육내용, 교육환경이라고 제시하였고, 유형성, 확신성, 공감성 3가지가 만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 결과를 분석하였으며, 또한 요인들을 향상시킬 방안을 연구하고 활용한다면 학습자의 교육만족도와 교육기관의 효율성을 높일 수 있을 것이다. 임영수 · 이형룡(2020)은 학습자들이 학습한 기술과 지식을 산업체에 적용하거나 일상생활에서 학습결과를 활용하여 지속하는 것이 학습전이라고 하였다. 평생교육의 학습전이를 연구한 현영섭(2021)의 연구에서는 성인학습자가 학습한 후 내용을 개인 조직 공동체적 상황에서 변형하거나 또는 변형하지 않고 적용하는 행동이나 수준으로 학습이 전이되는 상황을 업무 상황에서 보다 넓게 하여 정의를 내리기도 하였다.

Choi, H. J., & Park(2014)은 학습전이에 대하여 학습자들이 학습한 기술과 지식을 업무 또는 업무 이외의 상황에 효과적이며 계속적으로 적용함을 의미하며 김주현(2018)은 교원연수에서 배운 기술, 지식 등을 교원들이 실제

교육현장에 활용하고, 이후 행동상의 변화가 계속적으로 유지되는 것이라 하였다. 이에 본 연구에서는 교육서비스품질을 신뢰성, 유형성, 확신성, 공감성, 반응성으로 제시하고, 배운 지식, 기술 등의 현장 활용에 영향을 주는 학습전이의 영향관계를 분석하고자 다음과 같이 연구의 가설을 제시하였다.

가설 1. 교육서비스품질은 학습전이에 유의한 영향을 미칠 것이다.

1-1. 교육서비스품질의 확신성은 학습전이에 유의한 영향을 미칠 것이다.
1-2. 교육서비스품질의 유형성은 학습전이에 유의한 영향을 미칠 것이다.
1-3. 교육서비스품질의 신뢰성은 학습전이에 유의한 영향을 미칠 것이다.
1-4. 교육서비스품질의 공감성은 학습전이에 유의한 영향을 미칠 것이다.
1-5 교육서비스품질의 반응성은 학습전이에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3.1.2.2 교육서비스품질과 학습자만족의 관계

교육서비스품질의 학습자만족의 관계에 있어 유의한 영향을 미치는지에 대해 연구하려 한다. 학습자만족은 교육서비스에 대해 학생이 경험한 평가에 따른 결과적 태도라는 개념을 중심으로 교육서비스를 경험하고 난 후에 서비스의 제공물이나 학교의 브랜드에 대해 느끼는 심리적 · 경제적 만족 수준이라 하였다(박소이, 2021). 선행연구를 살펴보면, 박소이(2021) 학습자 만족 및 학습몰입 요인의 매개역할을 검증한 결과, 학습자 만족(경제적, 심리적)은 온라인 교육서비스품질(유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성)과 학습전이 관계에서 모두 유의한 부분매개효과가 있다는 결론을 도출하였다. 김영민 · 박기훈(2018)의 연구에서는 학습 몰입에 사회적 실재감, 교수 실재감, 인지적 실재감이 유의미한 영향을 미치고, 학습자 만족 및 지속적인 사용 의도로 이어진다고 분석하였다. 양진욱(2019)은 대학의 평생교육기관에서 성인학습자의 참여 동기 및 성인학습자의 학습 만족도, 그리고 참여지속의도와의 관계에 대하여 실증 분석하였으며, 조리교육기관의 수강생은 지속적으로 다른과정에 참여하여야 교육기관의 운영이 가능한 관계로 지속적인 참여를 위해 전제되어야 할 것이 학습자 만족일 것이다. 따라서 이러한 선행연구를 바탕으로 교육

서비스품질이 지닌 특성이 학습자들에게 만족을 느끼는 요인의 분석하기 위하여 다음과 같이 가설을 제시하였다.

가설 2. 교육서비스품질은 학습자만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2-1. 교육서비스품질의 확신성은 학습자만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.
2-2. 교육서비스품질의 유형성은 학습자만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.
2-3. 교육서비스품질의 신뢰성은 학습자만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.
2-4. 교육서비스품질의 공감성은 학습자만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.
2-5. 교육서비스품질의 반응성은 학습자만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3.1.2.3 학습전이와 학습자만족의 관계

학습전이와 학습자만족의 관계에 미치는 영향관계를 파악하려 한다. 실제 교육서비스 품질이 학습자 행동의도에 미치는 영향관계에서 학습자 만족의 매개효과를 살펴본 선행연구에서 좋은 서비스 품질은 고객의 만족을 높이고 고객의 만족은 구매의도로 이어진다는 연구결과를 제시하면서 고객의 만족이 서비스품질과 구매의도에 매개변수로 작용함을 주장하였다(Woodside, Arch G & Frey, Lisa L & Daly & Robert Timothy, 1989). 학습자가 교육을 통해 습득한 지식 기술 태도를 일상생활 및 업무에 적용하고 지속적으로 유지하는 것으로(이영은, 2021) 조리와 관련된 직업전문학교에서 학생들이 인식하는 교육서비스품질이 학습전이와 학습자의 자발적 행동의도에 미치는 영향과 이들 간의 관계에서 학습자 만족의 매개효과와 전이동기의 조절효과를 분석한 결과 교육서비스품질 중 강의프로그램과 교육환경, 교육서비스가 학습전이에 미치는 영향에 있어서 전이동기가 조절효과가 있음을 증명하였다(김호겸, 2020). 또한 교육서비스품질의 하위변인 중 교육환경, 강의프로그램, 교육서비스에 관하여 높게 지각하고 이와 같이 전이동기에 관하여 높게 지각하면 학습전이도 높아지는 것을 확인하였다. 따라서 본 연구에서는 다음과 같이 연구 가설을 제시하였다.

가설 3. 학습전이는 학습자만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3.1.2.4 교육서비스품질, 학습전이, 지각된 가치의 관계

지각된 자치는 교육서비스품질과 학습전이 간에 조절역할를 수행하는지를 검증하려 한다. 선행연구를 살펴보면 이유림(2021)은 지각된 가치가 학습전이에 미치는 영향에 대해 파악한 결과 전이동기와 학습성과로 이루어진 학습전이에 모두 유의한 정(+)적인 영향을 미친다고 하였으며, 교육서비스품질과 강사의 진정성, 학습전이의 관계에서 지각된가치의 매개효과를 알아본 결과 교육서비스의 품질 5가지 하위 차원들과 강사의 진정성의 3가지 하위 차원들, 학습전이의 2가지 차원의 관계 속에서 지각된 가치는 모두 매개효과가 있음을 검증하였다. 구동모 · 이미정(2011)은 지각된 가치는 기능적 가치와 감성적 가치 그리고 경제적 가치와 사회적 가치로 분류되고 이 지각된 가치가 서비스품질과 학습전이에 미치는 영향에 대해 본 연구에 맞게 수정하여 사용하였다. 따라서 다음과 같이 연구 가설을 제시하였다.

가설 4. 지각된 가치는 교육서비스품질과 학습전이 간에 조절역할을 할 것이다.

4-1. 지각된 가치는 교육서비스품질의 확신성과 학습전이 간에 조절역할을 할 것이다.
4-2. 지각된 가치는 교육서비스품질의 유형성과 학습전이 간에 조절역할을 할 것이다.
4-3. 지각된 가치는 교육서비스품질의 신뢰성과 학습전이 간에 조절역할을 할 것이다.
4-4. 지각된 가치는 교육서비스품질의 공감성과 학습전이 간에 조절역할을 할 것이다.
4-5. 지각된 가치는 교육서비스품질의 반응성과 학습전이 간에 조절역할을 할 것이다.

3.2 연구 설계와 분석방법

3.2.1 변수의 조작적 정의

변수의 개념적 정의는 연구자들에 따라서 다른 해석들이 주어질 수 있어서 연구자는 연구대상의 변수에 관련된 정의를 구체적으로 명확하게 하여야 하는데 이를 변수의 조작적 정의라고 한다. 본 연구의 가설검증과 연구모형을 위한 변수의 개념 정의 및 변수의 관계에 따른 정립의 필요성이 있다. 독립변수에는 원인이 되는 교육서비스품질의 하위요인으로 유형성, 신뢰성, 확신성, 공감성, 반응성의 5가지로 요인으로 구성하였고, 종속변수인 학습전이와 학습자 만족은 단일 구성하며, 교육서비스품질과 학습전이의 조절변수인 지각된 가치를 변수와 변수 간의 기능적 관계를 중심으로 하여 조절변수로 측정하였다. 따라서 본 연구모형의 사용변수에 해당하는 조작적 정의는 다음과 같다.

3.2.2.1 교육서비스품질

서비스품질의 개념을 선행연구(채신석 · 김재호, 2021; 한아름 · 김영옥 · 백찬윤, 2020; 고현정, 2019; 방진숙, 2018; 최은희, 2015; Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1994; Parasuraman et al., 1988)를 바탕으로 특정한 서비스를 경험하고 난 후 상대적으로 느끼는 고객의 주관적인 평가라 정의하였으며 선행연구(허영주 · 윤혜현 · 김호겸 · 최용원, 2020; 고현정, 2019; 방진숙 · 오나라 · 박태일, 2018; 강려은, 2017; 곽동신, 2016)를 바탕으로 서비스품질의 구성요인을 유형성, 신뢰성, 확신성, 공감성, 반응성의 5가지 요인으로 구성하였다. 또한 선행연구(채정원 · 장추희 · 안해경 · 김진숙, 2021; 김민교 · 최민서 · 최용원, 2020; 고현정 · 임영선, 2019; 조현정 · 방진숙, 2018)를 바탕으로 측정 도구와 항목을 본 연구 상의 목적에 맞추어 수정 및 보완하였고, 하위요인인 ‘확신성’ 7문항, ‘유형성’ 6문항, ‘신뢰성’ 7문항, ‘공감성’ 7문항, ‘반응성’ 7문항으로 총 34문항으로 구성되었으며, 측정척도는 Likert 5점 척도(1=‘매우 그렇다’로 부터 5=‘전혀 그렇지 않다’)를 사용하였다.

3.2.2.2 학습전이

학습전이의 선행연구(현영섭 · 박소이 · 권희재, 2021; 김호겸 · 이미란 · 정성경, 2020; 김득만, 2018)를 바탕으로 교육을 받고, 학습내용을 유지하여, 일상생활이나 현업으로 돌아가 학습한 내용을 적용하거나 활용하고 지속하는 과정이라 정의하였다. 또한 선행연구(권희재 · 이유림 · 박소이, 2021; 강윤구 · 정성경, 2020; 양미향 · 고현정, 2019; 김득만, 2018)를 바탕으로 측정 도구와 항목을 본 연구의 목적에 맞춰 수정 보완하여 7문항으로 구성하고, 측정척도는 Likert 5점 척도(1='매우 그렇다'로 부터 5='전혀 그렇지 않다')를 사용하였다.

3.2.2.3 학습자 만족

학습자 만족의 선행연구(박소이 · 장진환, 2021; 김호겸 · DimahAl-Fraihat & MikeJoy & Ra'edMasa'deh & JaneSinclair, 2020; 양진욱, 2019; 김영민 · 박기훈, 2018; 이미숙, 2017)를 바탕으로 학습자가 학습에 참가하여 성취·인정·보상 등의 성과를 얻게 되리라는 기대와 관련한 개인의 흡족함의 정도라고 정의하였다. 또한 선행연구(박성희 · 박소이, 2021; 김호겸, 2020; 김정문, 2019)를 바탕으로 측정 도구와 항목을 본 연구의 목적에 맞춰 수정 및 보완하면서 총 5문항으로 구성하고, 측정척도로는 Likert 5점 척도(1='매우 그렇다'로 부터 5='전혀 그렇지 않다')를 사용하였다.

3.2.2.4 지각된 가치

지각된 가치를 선행연구(이유림 · 임성수, 2021; 왕개강 · 김정매 · 강양선, 2020; 윤정호 · 심태용 · 전상택, 2019; 김미성 · 서동환, 2018, 선셋별 · 서동환 · 유영진, 2017; 최윤희 · 이연정·RadithaHapsari & MichaelClemes & DavidDean, 2016; 다니구찌기요미 · 김현지, 2015)를 바탕으로 교육과정의 투자와 대비하여 효용성과 기능을 바탕으로 인지된 전반적인 평가라고 정의

하였다. 또한 선행연구(정한경 · 조원희 · 신재호, 2020; 권혁인 · 이동준, 2019; 이민형, 2019; 이가희 · 김미성, 2018)를 바탕으로 측정 도구 및 항목을 본 연구의 목적에 맞게 수정 및 보완하여 총 7문항으로 구성하고, 측정척도로는 Likert 5점 척도(1='매우 그렇다'로 부터 5='전혀 그렇지 않다')를 사용하였다.

3.2.2 설문지구성

본 연구에 따라서 실증조사를 위한 설문지구성을 하였으며 연구에 설문대상을 서울과 수도권 소재의 조리교육기관에서 교육을 받은 교육생을 대상으로 하였는데, 표본의 일반특성인 인구통계학적 특성을 제외하고 크게 4개 부분으로 구분하였으며 이들 변수의 문항에 맞추어 생성한 부분의 문항 수는 총 53개 문항으로 다음과 같이 구성하였다.

첫째, 교육서비스품질에 대한 문항 구성은 신뢰성 7개 문항, 유형성 6개 문항, 확신성 7개 문항, 공감성 7개 문항, 반응성 7개 문항으로 총 34개 문항 수로 구성하였다.

둘째, 학습전이에 대한 문항의 구성은 7개 문항으로 구성하였다.

셋째, 학습자 만족에 대한 문항의 구성은 5개 문항으로 구성하였다.

넷째, 지각된 가치의 문항 구성은 7개 문항으로 구성하였다.

다섯째, 인구통계학적 특성을 명목척도와 서열척도를 이용하여 9개의 문항으로 구성하였다. 따라서 연구의 설문지 구성은 다음 [표 3-1]과 같이 구성하였다.

[표 3-1] 설문지 구성

변 수		문항수	척 도	선 행 연 구
교육 서비스 품질	유형성	6	Likert 5점 척도	채정원(2021), 장추희(2021) 안해경(2021), 김진숙(2021) 김민교(2020), 최민서(2020) 최용원(2020), 고현정(2019) 임영선(2019), 조현정(2018) 방진숙(2018)
	신뢰성	7		
	확신성	7		
	공감성	7		
	반응성	7		
학습전이		7	Likert 5점 척도	권희재(2021), 이유림(2021) 박소이(2021), 강윤구(2020) 정성경(2020), 양미향(2019) 고현정(2019), 김득만(2018)
학습자만족		5	Likert 5점 척도	박성희(2021), 박소이(2021) 김호겸(2020), 김정문(2019)
지각된 가치		7	Likert 5점 척도	정한경(2020), 조원희(2020) 신재호(2020), 권혁인(2019) 이동준(2019), 이민형(2019) 이가희(2018), 김미성(2018)
인구통계학적 특성		9	명목척도, 서열척도	

3.2.3 자료수집 및 분석방법

연구의 설문자료를 실증분석 하기 위해 조리교육기관에서 교육을 받아본 교육생을 모집단으로 한정하였다. 본 연구의 자료 수집을 위한 설문조사는 2022년 4월 10일부터 4월 31일까지 21일간 실시하였으며, 300부의 설문 중 설문 회수 결과 275부로 회수율은 91.7%였으나 그 중 불성실 응답의 설문 20부를 제외한 255부(85%)를 최종분석에 적용하였다. 다음 [표 3-2]는 모집단에 관한 규정과 표본에 대한 정리표이다.

[표 3-2] 모집단의 규정 및 표본

모 집 단	조리교육기관에서 교육을 받은 학습자
표 본 단 위	서울 및 수도권의 조리교육기관에서 교육을 받은 학습자
조 사 기 간	2022년 4월 10일 ~ 4월 31일 (21일간)
자료수집 방법	모바일 및 설문을 이용한 자기기입법
표 본 의 크기	300(100%)
회 수 된 표본	275(91.7%)
유 효 표 본	255(85%)

연구자는 본 연구에서 문제해결을 위해 필요한 정보를 최대한 수집하며, 올바른 연구결과를 도출하기 위하여 앞서 제시하는 연구모형과 가설설정을 하였으며, 가설검증을 위한 설문조사를 기초로 하였고, 수집된 설문지에 대한 응답이 완료된 설문자료들을 회수하고 유효한 표본을 추출하였다. 지침에 따라서 코딩작업으로 부호화를 하였고 부호화된 자료의 분석작업은 SPSS 25.0 통계패키지 프로그램 사용을 통하여 결과를 다음과 같이 분석하고자 한다.

첫째, 본 연구에 있어서 일반적인 특성을 알아보기 위해 표본의 빈도분석 (frequency analysis)을 실시한다.

둘째, 본 연구에서 측정 도구에 신뢰성 분석을 위해 설문의 항목들에 관한 내적 일관성 및 단일 차원성의 분석을 통해 cronbach's alpha의 계수 및 특정적 개념의 명확한 반영을 요인 분석에 의해 확인한다.

셋째, 연구가설 1은 교육서비스품질은 학습전이에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 검증을 위하여 교육서비스품질을 독립변수, 학습전이를 종속변수로하였으며, 교육서비스품질의 하위요인인 유형성, 신뢰성, 확신성, 공감성, 반응성의 요인분석자료를 기준으로 하여 다중회귀 분석을 시행하고자 한다.

넷째, 연구가설 2는 교육서비스품질은 학습자 만족에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 검증을 위하여 교육서비스품질을 원인이 되는 독립변수로 두고 학습자 만족을 결과가 되는 종속변수로 두었고 교육서비스품질의 하위요인인 유형성, 신뢰성, 확신성, 공감성, 반응성의 요인분석자료를 기준으로 하여 다중회귀 분석을 시행하고자 한다.

다섯째, 연구 가설 3은 학습전이는 학습자만족에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 검증을 위하여 단순회귀 분석을 시행하고자 한다.

여섯째, 연구 가설 4는 교육서비스품질과 학습전이 간의 지각된 가치의 조절 효과가 있을 것이라는 가설 검증을 위하여 조절회귀 분석을 실시하고자 한다.

Ⅳ. 실증분석

4.1 인구통계특성

본 연구의 경우 조리교육기관의 교육서비스품질이 학습전이 및 학습자만족에 미치는 영향을 조사하기 위한 응답자의 모바일 사용 여부는 정확한 가설검증을 위해 매우 중요한 자료로 네이버 오피스를 통한 모바일 분석을 진행하였다. 분석결과 총 300명 중 회수된 설문 275건 중 응답 불성실 표본 20건의 결측치를 제외한 255명의 설문자료를 기초자료로 적용하였으며 이러한 내용으로 인구 사회학적 특성에 관한 결과는 다음 [표 4-1]과 같다.

[표 4-1] 표본의 인구통계학적인 특성에 따른 빈도 분석

구 분		빈도(명)	비율(%)
성별	남	62	24.3
	여	193	75.7
연령	만20세 이하	13	5.1
	만20세 ~ 만29세	33	12.9
	만30세 ~ 만39세	61	23.9
	만40세 ~ 만49세	55	21.6
	만50세 ~ 만59세	77	30.2
	만60세 이상	16	6.3
결혼	기혼	166	65.1
	미혼	81	31.8
	기타	8	3.1
수강유형	내일배움카드(고교위탁)	10	3.9
	내일배움카드(재직자)	91	35.7
	내일배움카드(실업자)	62	24.3
	바우처	1	0.4
	본인부담	69	27.1
	취업성공패키지(I, II)	13	5.1
	기타	9	3.5

직업	공무원	9	3.5
	자영업	21	8.2
	전문직	37	14.5
	전업주부	53	20.8
	학생	20	7.8
	회사원	60	23.5
	기타	55	21.6
월소득	무소득	64	25.1
	기타	23	9.0
	150~249만원	62	24.3
	250~349만원	58	22.7
	350~449만원	23	9.0
	450만원 이상	25	9.8
주거지역	서울	141	55.3
	경기도	102	40.0
	기타	12	4.7
합계		255	100

본 연구에서 자료 분석에 이용된 조사의 조리교육기관에서 교육을 받은 학습자를 대상으로 서울·수도권 소재지 위주로 설문을 진행하였으며 그 내용은 다음과 같이 정리하였다. 자료 분석의 조사대상자 총 255명 중 남자가 62명(24.3%), 여자가 193명(75.7%)으로 여자가 3배 이상 많았다. 조사대상자들의 연령을 살펴보면, 만20세 이하 13명(5.1%), 만20세 ~ 만29세 33명(12.9%), 만30세 ~ 만39세 61명(23.9%), 만40세 ~ 만49세 55명(21.6%), 만50세 ~ 만59세 77명(30.2%), 만60세 이상 16명(6.3%)으로 거의 모든 연령대가 조사에 참여했으며, 50대가 가장 많은 비율을 차지하였다. 결혼유무는 기혼이 166명(65.1%), 미혼이 81명(31.8%), 기타가 8명(3.1%)로 기혼자가 가장 많았다. 수강유형은 내일배움카드(고교위탁) 10명(3.9%), 내일배움카드(재직자) 91명(35.7%), 내일배움카드(실업자) 62명(24.3%), 바우처 1명(0.4%), 본인부담 69명(27.1%), 취업성공패키지(I, II) 13명(5.1%), 기타 9명(3.5%)으로 내일배움카드(재직자)가 가장 많았다. 현재 종사하고 있는 분야(직업)는 공무원 9명(3.5%), 자영업 21명(8.2%), 전문직 37명(14.5%), 전업주부 53명(20.8%), 학생 20명(7.8%), 회사원 60명(23.5%), 기타 55명(21.6%)

으로 기타 다음으로 전업주부가 많았다. 월 평균 소득은 무소득 64명(25.1%), 기타 23명(9.0%), 150~249만원 62명(24.3%), 250~349만원 58명(22.7%), 350~449만원 23명(9.0%), 450만원 이상 25명(9.8%)으로 무소득이 가장 많았다. 거주지역은 서울 141명(55.3%), 수도권 102명(40.0%), 기타 12명(4.7%)이다. 조리교육기관을 방문한 목적은 승진/진학 20명(7.8%), 창업 29명(11.4%), 취미 104명(40.8%), 취업 84명(32.9%), 기타 18명(7.1%)으로 취미가 가장 많았다. 조리교육기관의 정보탐색 경로는 고용센터 64명(25.1%), 인터넷, 광고, SNS 106명(41.6%), 지나가다 21명(8.2%), 지인추천 56명(22.0%), 학교 4명(1.6%), 기타 4명(1.6%)으로 인터넷, 광고, SNS가 가장 많았다. 조리교육을 진행한 조리교육기관은 센터 20명(7.8%), 직업학교 5명(2.0%), 학교 16명(6.3%), 학원 212명(83.1%), 기타 2명(0.8%)으로 학원이 압도적으로 많았다. 조리교육기관에서 수료한 강좌 수는 1강좌 수강 중 59명(23.1%), 1강좌 수료 82명(32.2%), 2강좌 수료 50명(19.6%), 3강좌 수료 28명(11.0%), 4강좌 이상 수료 36명(14.1%)으로 1강좌 수료가 가장 많았다. 본 연구의 자료 분석의 조리기관의 이용행태 특성은 [표 4-2]와 같다.

[표 4-2] 조리기관의 이용행태

구 분		빈도(명)	비율(%)
조리교육기관 방문 목적	승진/진학	20	7.8
	창업	29	11.4
	취미	104	40.8
	취업	84	32.9
	기타	18	7.1
조리교육기관 탐색 경로	고용센터	64	25.1
	인터넷, 광고, SNS	106	41.6
	지나가다	21	8.2
	지인추천	56	22.0
	학교	4	1.6
	기타	4	1.6
조리교육 한 조리교육기관	센터	20	7.8
	직업학교	5	2.0
	학교	16	6.3
	학원	212	83.1
	기타	2	0.8
수료 강좌 수	1강좌 수강 중	59	23.1

	1강좌 수료	82	32.2
	2강좌 수료	50	19.6
	3강좌 수료	28	11.0
	4강좌 이상 수료	36	14.1
합계		255	100

4.2 변수의 기술통계 분석

변수의 기술통계 분석을 하기 위하여 20개 문항의 타당도를 파악하려 IBM SPSS Ver. 25.0의 통계 패키지 프로그램을 사용하여 기술 통계량을 조사하였다. 5점 Likert 척도를 사용하여 측정하였으며, 교육서비스품질 중 하위요인을 확신성, 유형성, 신뢰성, 공감성, 반응성의 5개 요인으로 나누고 확신성 7문항, 유형성 6문항, 신뢰성 7문항, 공감성 7문항, 반응성 7문항으로 진행하였고, 학습전이 7문항, 학습자만족 5문항, 지각된 가치 7문항으로 기술통계 분석을 실시하였다. 기술통계분석 결과 유용성의 평균은 4.249, 표준편차는 .565, 신뢰성의 평균은 4.325, 표준편차는 .654, 확신성의 평균은 4.298, 표준편차는 .633, 공감성의 평균은 4.161, 표준편차는 .678, 반응성의 평균은 4.123, 표준편차는 .638, 학습전이의 평균은 4.078, 표준편차는 .693, 학습자만족의 평균은 4.087, 표준편차는 .651, 지각된 가치의 평균은 4.086, 표준편차는 .639이다. 기술통계분석 결과는 다음 [표 4-3]과 같다.

[표 4-3] 주요 변수에 대한 기술통계 분석 (n=255)

변수	평균	표준편차
유용성	4.249	.565
신뢰성	4.325	.654
확신성	4.298	.633
공감성	4.161	.678
반응성	4.123	.638
학습전이	4.078	.693
학습자 만족	4.087	.651
지각된 가치	4.086	.639

4.3 변수의 신뢰도 및 타당성 분석

본 연구에서 사용한 측정도구에 대해 탐색적 요인분석을 실시하여 타당성을 평가하고, 요인으로 추출된 문항들에 대해 신뢰도 분석을 하였다. 요인분석(factor analysis)은 여러 변수들의 특성과 문항 간 관계를 분석하여 공통된 특성을 보이는 요인으로 구분하고, 그 요인의 의미를 부여하는 통계법이다. 요인분석 중에 나타나는 적재량이 낮은 변수나 각 요인에 포함되지 않는 변수들은 제거하거나, 공통적인 특성을 보이는 변수들이 묶여져 각 요인을 이루기 때문에 각각의 특성을 갖게 된다. 요인분석 방법으로는 주성분분석(Principle component analysis), Varimax 방법을 사용하였고 이는 직각회전법 중 하나이며, 동일요인 내에서 변수들의 요인부하량 벡터의 분산을 최대화하는 방법이다. 많은 변수를 적은 수의 요인으로 축소한 경우, 추출된 요인의 해석을 쉽게 하기 위하여 직각회전법으로서 요인 간의 독립성을 유지한다. KMO(Kaiser-MeyOlkin)값을 통해 표본의 적절성을 확인하였고, Bartlett의 구형성 검증을 통하여 측정항목의 상관행렬의 단위행렬여부를 확인하였다.

Kaiser(1974)의 연구에 따르면 KMO값은 .9 이상이면 매우 좋고, 0.8~0.9 수준인 경우 좋은 값이며 0.7~0.8 이상인 경우 적절한 값인 것으로 평가하였고 0.5 미만인 경우 허용이 불가하다고 평가하였다. 요인분석을 하기 위해서 표본의 크기는 100개 이상인 것이 바람직하며 본 연구에서는 표본 크기가 255개이므로 요인분석을 실시하기에 적합하였으며 모수통계를 실시하기에 적합하였다. 신뢰도(internal consistency reliability)분석은 요인 및 문항의 Cronbach's α값을 통해 내적 일관성 신뢰도를 확인하였다.

4.3.1 교육서비스품질의 신뢰도 및 타당도 분석

[표 4-4] 교육서비스품질에 대한 타당도 및 신뢰도 분석

요인명	측정항목	구성요소				
		1	2	3	4	5
확신성	조리교육기관의 강사님들은 교육생의 질문에 답할 수 있는 전문 지식과 교양을 갖추고 있다.	.139	.668	.380	.083	.204
	조리교육기관의 강사가 교육생의 요청에 친절한 태도로 응해 준다.	.072	.720	.332	.028	.053
	조리교육기관의 강사는 질문에 대해 신속한 답변을 준다.	.085	.801	.158	.090	.242
	조리교육기관의 강사는 열정적 태도로 강의한다.	.108	.738	.243	.093	.198
	조리교육기관의 강사는 교육생의 수준에 맞는 수업을 진행한다.	.106	.831	.120	.175	.164
	조리교육기관의 강사의 행동과 강의 내용은 나에게 확신을 준다.	.206	.749	.276	.156	.170
	조리교육기관의 강사와의 교육 후 나는 일을 잘 할 수 있을 것이다.	.117	.702	.079	.263	.177
유형성	조리교육기관의 교육용 기자재 및 실습 장비는 잘 갖추어져 있다.	.110	.014	.198	.112	.643
	조리교육기관의 직원의 옷차림과 용모는 단정하고 깔끔하다.	.112	.250	.344	.165	.669
	조리교육기관의 서비스관련 안내문이나 자료를 잘 갖추고 있다.	.163	.264	.200	.108	.720
	조리교육기관의 조명과 분위기는 실습하기에 적절하다.	.158	.176	.206	.152	.728
	조리교육기관의 통학은 편리한 곳에 위치하고 있다.	.124	.203	.065	.107	.600
	조리교육기관의 교육에 필요한 교육과정과 평가체계를 갖추고 있다.	.162	.225	.249	.200	.694
신뢰성	조리교육기관의 강사님들은 교육생의 질문에 답할 수 있는 전문 지식과 교양을 갖추고 있다.	.052	.305	.603	.149	.188
	조리교육기관의 강사가 교육생의 요청에 친절한 태도로 응해 준다.	.210	.370	.637	.175	.246
	조리교육기관의 강사는 질문에 대해 신속한 답변을 준다.	.226	.172	.707	.228	.317
	조리교육기관의 강사는 열정적 태도로 강의한다.	.064	.187	.822	.162	.204
	조리교육기관의 강사는 교육생의 수준에 맞는 수업을 진행한다.	.196	.273	.678	.163	.297
	조리교육기관의 강사의 행동과 강의 내용은 나에게 확신을 준다.	.002	.237	.776	.076	.270
	조리교육기관의 강사와의 교육 후 나는 일을 잘 할 수 있을 것이다.	.259	.216	.757	.197	.103
공감성	조리교육기관의 강사의 교육 수강생의 요구사항(강의 방향, 진행속도, 이해정도 수준 등)을 파악하고 이에 대해 소통한다.	.708	.133	.174	.187	.233
	조리교육기관의 강사는 교육생에 대한 개별적인 관심을 갖고 이해하기 위해 노력한다.	.807	.095	.155	.217	.067

	조리교육기관의 강사는 교육생들의 입장에서 생각을 하고 배려한다.	.842	.108	.161	.145	.060
	조리교육기관의 강사는 교육생들의 사소한 것에도 소홀히 하지 않고 챙겨준다.	.794	.073	.060	.171	.142
	조리교육기관의 강사는 교육생의 고민을 적극적으로 해결하기 위해 노력한다.	.783	.145	.096	.294	.145
	조리교육기관의 교육중 강사와 원활한 커뮤니케이션이 이루어진다.	.803	.168	.176	.188	.109
	조리교육기관은 교육생의 진로에 대해 관심을 갖는다.	.712	.063	.010	.250	.163
반응성	조리교육기관의 강사는 교육생들의 어려움을 자발적으로 도와준다.	.310	.169	.021	.649	.238
	조리교육기관은 진로·취업관련 정보를 신속하게 제공한다.	.306	.018	-.038	.741	.114
	조리교육기관의 강사는 교육생의 요구에 관하여 적극적으로 피드백을 제공한다.	.304	.165	.338	.711	.118
	조리교육기관의 강사는 교육생의 질문에 대해 신속히 답변을 한다.	.199	.231	.224	.645	.261
	조리교육기관의 강사는 교육생에게 학습장애가 발생하였을 때 해결하기 위해 노력한다.	.264	.132	.314	.659	.265
	조리교육기관의 강사는 교육 후 교육내용에 대한 피드백을 진행한다.	.253	.176	.265	.707	.146
	조리교육기관은 사회에서 요구되는 교육(지식, 기술 등)에 대한 적절한 프로그램을 제공한다.	.245	.387	.389	.566	-.003
Eigen-value		5.281	5.098	4.933	3.939	3.775
설명분산(%)		15.533	14.994	14.510	11.587	11.103
누적분산(%)		15.533	30.527	45.038	56.624	67.727
Cronbrach Alpha		0.924	0.916	0.923	0.900	0.854
KMO = .935						
Bartlett의 구형성 검정 x^2=6476.260 df=561 sig. = .000						

교육서비스품질의 요인분석 및 신뢰성에 대한 분석 결과는 다음의 [표 4-4]와 같다. 요인분석 과정에서 요인적재량이 낮은 유형성 7번(조리교육기관의 홈페이지 이용이 편리하다.) 문항을 삭제하였으며, 그 결과 각 요인에서 매우 높은 신뢰도를 확보할 수 있었다. 교육서비스품질에 대한 표본적합도는 .935으로 나타나 본 자료가 요인분석에 매우 적합하다고 할 수 있다. 또한, Bartlett의 구형성 검정 결과, x^2=6476.260, p<.001로 문항 간의 상관성이 인정되어 전반적으로 요인분석이 가능하다고 할 수 있다. 교육서비스품질 문항의 타당도를 파악하기 위하여 탐색적 요인분석(EFA)을 실시한 결과 총 5개의 하위요인이 추출되었다. 확신성 7문항, 유형성 6문항, 신뢰성 7문항, 공감성

7문항, 반응성 7문항을 분석하였으나, 유형성에서 요인부하량이 낮은 1개의 문항을 제외하였으므로 최종적으로 분석에 사용된 문항은 확신성 7문항, 유형성 6문항, 신뢰성 7문항, 공감성 7문항, 반응성 7문항으로 총 34문항이다. 일반적으로 Cronbach's alpha 값이 0.60 이상이면 내적 일관성이 있다고 할 수 있으며 0.7 이상인 경우 높은 편이라고 분석하는데 각 요인의 내적일관성신뢰도(internal consistency reliability) 분석을 실시한 결과, 신뢰도 계수(Cronbach's alpha)가 확신성 .916, 유형성 .854, 신뢰성 .923, 공감성 .924, 반응성 .900으로 교육서비스품질의 각 하위변수별 문항 신뢰도가 매우 높은 편이라는 것을 알 수 있다.

4.3.2 학습전이의 신뢰도 및 타당도 분석

[표 4-5] 학습전이에 대한 타당성 및 신뢰도 분석

요인	항 목	요인 적재량	아이겐값 (분산률%)	Cronbach's α
학습전이	나는 해당 교육과정에서 학습 받은 내용을 활용함으로써 이것이 내 지식의 일부가 되었다고 생각한다.	.791	4.826 (68.940)	.924
	나는 교육시간에 학습한 지식이나 노하우를 실제 업무에 적용할 수 있다.	.893		
	나는 교육 이후 실제 실무과정에서 발생되는 문제점을 해결하는데 도움이 된다고 느낀다.	.841		
	나는 교육과정에서 습득한 지식과 기술은 내 직무경력향상에 도움이 될 것이라 생각한다.	.856		
	나는 교육을 통해 배운 내용들을 토대로 더 효율적인 작업수행방법을 모색해 볼 수 있다.	.799		
	나는 해당 교육과정에서 학습 받은 교육내용은 현재 일상화가 될 정도로 내게 정착되었다고 생각한다.	.814		
	나는 해당 교육과정 이수 후 나의 업무수행 능력에 대해서 주위로부터 좋은 평가를 받았다.	.813		

KMO = .931

Bartlett의 구형성 검정 χ^2=1185.606 df=21 sig. = .000

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

학습전이 적합도 검정 결과는 [표 4-5]와 같다. 학습전이 문항의 타당도를 검증하기 위하여 탐색적 요인분석(EFA)을 실시하였는데 표본적합도는 .931로

나타나 본 자료가 요인분석 적합성을 확보하였다. 또한, Bartlett의 구형성 검정 결과, x^2=1185.606, p<.001로 문항 간의 상관성이 인정되어 전반적으로 요인분석이 가능하다고 할 수 있다. 요인분석을 실시한 결과, 학습전이는 하나의 요인으로 분석되었으며 총분산 설명력은 68.940%인 것으로 분석되었다. 신뢰도 분석결과, 신뢰도 계수(Cronbach's alpha)가 .924로 높은 수준의 신뢰도를 확보하였다.

4.3.3 학습자만족의 신뢰도 및 타당도 분석

학습자만족의 요인분석 및 신뢰성에 대한 분석실시 결과표는 다음의 [표 4-6]과 같다. 학습자만족 문항의 타당도를 검증하기 위하여 탐색적 요인분석(EFA)을 실시하였는데 표본적합도는 .862로 나타났으며, Bartlett의 구형성 검정 결과, x^2=753.486, p<.001로 문항 간의 상관성이 인정되어 전반적으로 요인분석이 가능하다고 할 수 있다. 요인분석을 실시한 결과, 학습자만족은 하나의 요인으로 분석되었으며 총분산 설명력은 70.960%인 것으로 분석되었다. 신뢰도 분석결과, 신뢰도 계수(Cronbach's alpha)가 .898로 높은 수준의 신뢰도를 확보하였다.

[표 4-6] 학습자만족에 대하여 타당성 및 신뢰도 분석

요인	항 목	요인 적재량	아이겐값 (분산률%)	Cronbach's α
학습자 만족	조리교육기관을 이용할 때 마다 기대 이상의 성과를 가져다 준다.	.849	3.548 (70.960)	.898
	조리교육기관의 교육서비스(과정)는 수강료에 비해 좋은 가치를 제공한다.	.836		
	조리교육기관의 교육은 참가한 시간과 노력에 비해 질 좋은 교육을 받았다고 느낀다.	.901		
	조리교육기관의 교육은 나 자신이 성장하는데 도움을 준다.	.817		
	조리교육기관의 교육은 지식습득과 학습 기회를 얻을 수 있는 좋은 기회라고 느낀다.	.805		

KMO = .862

Bartlett의 구형성 검정 χ^2=753.486 df=10 sig. = .000

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

4.3.4 지각된 가치의 신뢰도 및 타당도 분석

[표 4-7] 지각된 가치에 대한 타당성 및 신뢰도 분석

요인	항 목	요인 적재량	아이겐값 (분산률%)	Cronbach's α
지각된 가치	나는 조리교육기관의 교육서비스에 전반적으로 만족한다.	.782	4.273 (61.037)	.891
	나는 조리교육기관에 다니는 것에 대해서 좋은 감정을 느낀다.	.712		
	나는 조리교육기관을 선택한 것은 매우 현명한 일이다.	.796		
	나는 조리교육기관의 교육프로그램은 다른 조리교육기관과 비교하여 우월해서 만족스럽다.	.789		
	나는 조리교육기관의 수강료 수준은 배우는 것에 비해 적절하여 만족한다.	.790		
	나는 조리교육기관에서 제공하는 각종 부대시설에 대해 만족한다.	.826		
	나는 조리교육기관에서 제공하는 각종 이벤트 또는 특별프로그램에 대해 만족한다.	.770		

KMO = .862

Bartlett의 구형성 검정 χ^2=933.853 df=21 sig. = .000

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

지각된 가치의 요인분석 및 신뢰성에 대한 분석실시 결과표는 다음의 [표 4-7]과 같다. 지각된 가치 문항의 타당도를 검증하기 위하여 탐색적 요인분석(EFA)을 실시하였는데 표본적합도는 .862로 나타났으며, Bartlett의 구형성 검정 결과, x^2=933.853, p<.001로 문항 간의 상관성이 인정되어 전반적으로 요인분석이 가능하다고 할 수 있다. 요인분석을 실시한 결과, 지각된 가치는 하나의 요인으로 분석되었고 총분산 설명력은 61.037%인 것으로 분석되었다. 신뢰도 분석결과, 신뢰도 계수(Cronbach's alpha)가 .891로 높은 수준의 신뢰도를 확보하였다.

4.4 변수의 상관관계 분석

[표 4-8] 상관관계분석

	유용성	신뢰성	확신성	공감성	반응성	학습 전이	학습자 만족	지각된 가치
유용성	1							
신뢰성	.624**	1						
확신성	.542**	.638**	1					
공감성	.426**	.416**	.366**	1				
반응성	.526**	.582**	.508**	.643**	1			
학습 전이	.511**	.548**	.569**	.334**	.513**	1		
학습자 만족	.539**	.571**	.585**	.454**	.614**	.784**	1	
지각된 가치	.582**	.521**	.536**	.469**	.601**	.748**	.825**	1

**. 상관이 0.01 수준에서 유의합니다(양쪽).

상관분석(Correlation Analysis)은 두 개의 변수 사이에 상관이 있는지, 어떤 관련성이 있고, 그 관련성이 어느 정도 인지를 분석하는 것이다. 즉, 두 변수 간에는 서로 독립적인 관계 또는 상관된 관계가 존재할 수 있으므로 변수 간 상관관계를 나타내는 피어슨 상관계수(Pearson Correlation coefficient)를 통해 상관성을 파악할 수 있다. 본 연구에서 실시한 상관분석의 결과는 [표 4-8]과 같다. 유용성은 신뢰성(r=.624), 확신성(r=.542), 공감성(r=.426), 반응성(r=.526), 학습전이(r=.511), 학습자 만족(r=.539), 지각된 가치(r=.582)와 모두 $p<.01$ 수준에서 정(+)적 상관을 보였다. 즉, 조사대상자가 지각하는

유용성이 높으면 신뢰성, 확신성, 공감성, 반응성, 학습전이, 학습자 만족, 지각된 가치의 수준도 높은 것을 알 수 있다. 신뢰성은 확신성(r=.638), 공감성(r=.416), 반응성(r=.582), 학습전이(r=.548), 학습자 만족(r=.571), 지각된 가치(r=.521)와 모두 p<.01 수준에서 정(+)적 상관을 보였다. 즉, 조사대상자가 지각하는 신뢰성이 높으면 확신성, 공감성, 반응성, 학습전이, 학습자 만족, 지각된 가치의 수준도 높은 것을 알 수 있다. 확신성은 공감성(r=.366), 반응성(r=.508), 학습전이(r=.569), 학습자 만족(r=.585), 지각된 가치(r=.536)와 모두 p<.01 수준에서 정(+)적 상관을 보였다. 즉, 조사대상자가 지각하는 확신성이 높으면 공감성, 반응성, 학습전이, 학습자 만족, 지각된 가치의 수준도 높은 것을 알 수 있다. 공감성은 반응성(r=.643), 학습전이(r=.334), 학습자 만족(r=.454), 지각된 가치(r=.469)와 모두 p<.01 수준에서 정(+)적 상관을 보였다. 즉, 조사대상자가 지각하는 공감성이 높으면 반응성, 학습전이, 학습자 만족, 지각된 가치의 수준도 높은 것을 알 수 있다. 반응성은 학습전이(r=.513), 학습자 만족(r=.614), 지각된 가치(r=.601)와 모두 p<.01 수준에서 정(+)적 상관을 보였다. 즉, 조사대상자가 지각하는 반응성이 높으면 학습전이, 학습자 만족, 지각된 가치의 수준도 높은 것을 알 수 있다. 학습전이는 학습자 만족(r=.784), 지각된 가치(r=.748)와 모두 p<.01 수준에서 정(+)적 상관을 보였다. 즉, 조사대상자가 지각하는 학습전이가 높으면 학습자 만족, 지각된 가치의 수준도 높은 것을 알 수 있다. 학습자 만족은 지각된 가치(r=.825)와 p<.01 수준에서 정(+)적 상관을 보였다. 즉, 조사대상자가 지각하는 학습자 만족이 높으면 지각된 가치의 수준도 높은 것을 알 수 있다. 상관분석 결과를 전체적으로 살펴보면, 모든 요인 간에는 정적인 상관이 있으며 모두 p<.01 수준의 높은 상관을 나타내므로, 모든 요인 간에 매우 유기적인 관계가 존재함을 확인할 수 있었다.

4.5 가설 검증

4.5.1 교육서비스품질과 학습전이의 가설검증

교육서비스품질과 학습전이의 관계를 알아보기 위하여 회귀분석을 실시하게 되었다. 분석결과에 따르는 결과표는 [표 4-9]와 같다. 다중공선성 문제(Multicollinearity)는 통계학의 회귀분석에서 독립변수들 간에 강한 상관관계가 나타나는 문제이다. 회귀분석 결과 다중 공선성의 여부를 확인하기 위해 공차(tolerance)와 분산팽창요인(VIF: Variance Inflation Factor)을 산출하였다. 공차가 0.1 미만이거나 분산팽창요인(VIF)의 경우 값이 10 이상이면 다중공선성이 있는 것으로 판단된다. 본 분석에서는 다중공선성이 없는 것을 확인하였다.

[표 4-9] 교육서비스품질과 학습전이의 관계

독립변수	비표준계수		표준계수	t	유의수준	공선성통계량	
	B	표준오차	베타			공차	VIF
(상수)	.376	.290		1.297	.196		
유형성	.316	.071	.288	4.435***	.000	.544	1.840
신뢰성	.201	.080	.163	2.514*	.013	.542	1.846
확신성	.161	.076	.152	2.120*	.035	.444	2.250
공감성	-.050	.065	-.048	-.767	.444	.576	1.737
반응성	.243	.078	.224	3.120**	.002	.446	2.240

R=.655, R^2 =.429, Adj R^2 =.418 F=37.485, p=.000

a.종속변수: 학습전이

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

교육서비스품질이 학습전이에 미치는 영향에 대해 분석을 실시한 결과, 설명력(R^2)은 42.9%로 나타났다. 분석을 실시한 결과 모형 F값이 37.485인 것으로 분석되었으며 통계적으로 유의한 회귀모형인 것으로 분석되었다.

교육서비스품질 중 유형성(β=.288, p<.001), 신뢰성(β=.163, p<.05), 확신성(β=.152, p<.05), 반응성(β=.224, p<.01)은 학습전이에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었으며 공감성(β=-.048, p>.05)은 학습전이에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다.

표준화 계수를 바탕으로 크기를 독립변수인 교육서비스품질이 종속변수인 학습전이에 미치는 영향을 분석한 결과, 교육서비스품질 중 유형성(β=.288, p<.001)>반응성(β=.224, p<.01)>신뢰성(β=.163, p<.05)>확신성(β=.152, p<.05)의 순서로 학습전이에 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

4.5.2 교육서비스품질과 학습자만족의 가설검증

교육서비스품질과 학습자만족의 관계를 알아보기 위하여 회귀분석을 실시하게 되었다. 연구결과에 따르는 결과표는 [표 4-10]과 같다.

[표 4-10] 교육서비스품질과 학습자만족의 관계

독립변수	비표준계수		표준계수	t	유의수준	공선성통계량	
	B	표준오차	베타			공차	VIF
(상수)	.245	.253		.970	.333		
확신성	.267	.062	.260	4.302***	.000	.544	1.840
유형성	.164	.070	.142	2.348*	.020	.542	1.846
신뢰성	.116	.066	.117	1.748	.082	.444	2.250
공감성	.052	.056	.054	.915	.361	.576	1.737
반응성	.311	.068	.305	4.572***	.000	.446	2.240

R=.712, R^2 =.507, Adj R^2 =.497, F=50.932, p=.000

a.종속변수: 학습자만족

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

조리교육기관의 교육서비스품질이 학습자만족에 미치는 영향을 분석한 결과 변수들의 VIF값은 모두 10 이하를 나타냈고, 공차는 0.1보다 크게 나타났기 때문에 다중공선성의 문제는 발생하지 않는 것으로 볼 수 있다. 설명력(R^2)은 50.7%로 나타났다. 분석을 실시한 결과 모형 F값이 50.932인 것으로 분석되었으며 통계적으로 유의한 회귀모형인 것으로 분석되었다. 교육서비스품질 중 확신성(β=.260, p〈.001), 유형성(β=.142, p〈.05), 반응성(β=.305, p〈.001)이 학습자만족에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되어 교육서비스품질이 학습자만족에 긍정적 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 표준화 계수를 바탕으로 크기를 독립변수인 교육서비스품질이 종속변수인 학습자만족에 미치는 영향을 분석한 결과, 교육서비스품질 중 반응성(β=.305, p〈.001) 〉 확신성(β=.260, p〈.001) 〉 유형성(β=.142, p〈.05)의 순서로 학습자만족에 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

4.5.3 학습전이와 학습자만족의 가설검증

조리교육기관의 학습전이와 학습자만족의 영향관계를 확인하기 위하여 회귀분석을 실시하게 되었다. 연구결과에 따르는 결과표는 [표 4-11] 과 같다.

[표 4-11] 학습전이와 학습자만족의 관계

독립변수	비표준계수		표준계수	t	유의수준	공선성통계량	
	B	표준오차	베타			공차	VIF
(상수)	1.085	.152		7.150	.000		
학습전이	.736	.037	.784	20.075***	.000	1.000	1.000

R=.784 R^2 =.615 Adj R2=.614 F=402.994 p=.000

a.종속변수: 학습자만족
* : p〈0.05 ** : p〈0.01 *** : p〈0.001

조리교육기관의 학습전이가 학습자만족에 대한 설명력이 61.5%인 것으로 나타났으며 회귀모형은 통계적으로 유의미한 것으로 분석되었다(F=402.994, p〈.001). 또한 조리교육기관의 학습전이(β=.784, p〈.001)는 학습자만족에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 학습전이가 높을수록 학습자만족가 높아지는 것을 의미하며 학습전이는 학습자만족에 정(+)의 영향을 미치는 변인임을 알 수 있다. 이에 따라 가설 3은 채택되었다.

4.5.4 조리교육기관의 교육서비스품질과 학습전이 간의 지각된 가치의 조절 가설검증

4.5.4.1 교육서비스품질의 확신성과 학습전이 간의 지각된 가치의 조절효과 검증

조절효과 검증을 실시하기 전, 독립변인과 조절변인의 곱으로 형성하는 상호작용 항으로 인해 발생 가능한 다중공선성의 위험을 낮추기 위하여 독립변인 및 조절변인을 평균 중심화(Mean Centering)를 실시하였다. 독립변수인 교육서비스품질의 확신성과 학습전이에 영향을 미칠 때 지각된 가치의 조절효과가 있는지 알아보기 위한 분석결과는 [표 4-12]와 같다. 모형 1에서는 독립변수인 교육서비스품질의 확신성이 종속변수인 학습전이에 미치는 영향을 살펴보고 모형 2에서는 독립변수인 확신성과 조절변수인 지각된 가치가 학습전이에 미치는 영향을 살펴보았으며 모형 3에서는 모형 2에서 독립변수인 확신성과 조절변수인 지각된 가치의 상호작용변수를 추가하여 종속변수인 학습전이에 미치는 영향을 살펴보았다. 그 결과 Durbin-Watson값은 1.929이었으며 분석결과 모형의 설명력인 R^2 의 변화를 보면, 모형 1(R^2 =.327), 모형 2(R^2 =.599), 모형 3(R^2 =.609)로 분석되었다. 1단계에서 교육서비스품질의 확신성(β=.572, p<.001)이 학습자만족에 미치는 영향은 유의한 것으로 나타났으며, 2단계에서 유형성(β=.239, p<.001)과 지각된 가치(β=.619, p<.001)가 학습전이에 미치는 영향도 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

3단계에서 조절효과 상호작용(β=-.104, P<.05) 유의성 검증 결과 조절효과는 통계적으로 유의한 것으로 분석되어 확신성이 학습전이에 미치는 영향에 대해 지각된 가치의 조절효과가 있는 것으로 분석되었다. 즉, 조절변수의 값이 커질수록 독립변수가 종속변수에 미치는 정(+)의 영향을 약하게 하는 것으로 분석되었다.

[표 4-12] 조리교육기관의 확신성과 학습전이 간의 지각된 가치의 조절효과검증

모형	분석 / 변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성통계량	
		B	표준오차	Beta			공차	VIF
1	(상수)	4.082	.036		114.212	.000		
	확신성	.625	.057	.572	11.064***	.000	1.000	1.000
	F=122.410***							
2	(상수)	4.082	.028		147.723	.000		
	확신성	.261	.052	.239	5.046***	.000	.711	1.406
	지각된 가치	.671	.051	.619	13.062***	.000	.711	1.406
	F=187.709***							
3	(상수)	4.115	.030		135.974	.000		
	확신성	.243	.052	.222	4.693***	.000	.697	1.435
	지각된 가치	.654	.051	.604	12.768***	.000	.699	1.430
	확신성× 지각된가치	-.152	.060	-.104	-2.541*	.012	.926	1.080
	F=130.012***							
R : ① .572 ② .774 ③ .781								
R^2 : ① .327 ②.599 . ③ .609								
조정된 R^2 : ① .324 ② .596 ③ .605								

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

4.5.4.2 교육서비스품질의 유형성과 학습전이 간의 지각된 가치의 조절효과검증

독립변수인 교육서비스품질의 유형성이 학습전이에 영향을 미칠 때 지각된 가치의 조절효과가 있는지 알아보기 위한 분석결과는 [표 4-13]과 같다.

모형 1에서는 독립변수인 교육서비스품질의 유형성이 종속변수인 학습전이에 미치는 영향을 살펴보고 모형 2에서는 독립변수인 유형성과 조절변수인 지각된 가치가 학습전이에 미치는 영향을 살펴보았으며 모형 3에서는 모형 2에서 독립변수인 유형성과 조절변수인 지각된 가치의 상호작용변수를 추가하여 종속변수인 학습전이에 미치는 영향을 살펴보았다.

그 결과 분석결과 Durbin-Watson값은 1.872이었으며 모형의 설명력인 R^2 의 변화를 보면, 모형 1(R^2 =.261), 모형 2(R^2 =.567), 모형 3(R^2 =.568)으로 분석되어 설명력이 증가하는 것을 확인하였다. 1단계에서 교육서비스품질의 유형성(β=.511, p<.001)이 학습전이에 미치는 영향은 유의한 것으로 나타났으며, 2단계에서 유형성과 지각된 가치가 투입되었을 때 유형성(β=.115, p<.05)의 경우 유의하였으며 지각된 가치(β=.680, p<.001)가 학습전이에 미치는 영향도 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 그러나 3단계에서 조절효과 상호작용(β=-.032, P>.05) 유의성 검증 결과 조절효과가 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 분석되었다.

[표 4-13] 조리교육기관의 유형성과 학습전이 간의 지각된 가치의 조절효과검증

모형	분석 / 변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성통계량	
		B	표준오차	Beta			공차	VIF
1	(상수)	4.081	.037		108.981	.000		
	유형성	.626	.066	.511	9.437***	.000	1.000	1.000
	F=89.064***							
2	(상수)	4.081	.029		142.174	.000		
	유형성	.141	.062	.115	2.262*	.025	.662	1.511
	지각된 가치	.737	.055	.680	13.333***	.000	.662	1.511
	F=164.662***							
3	(상수)	4.092	.032		127.063	.000		
	유형성	.137	.063	.112	2.188*	.030	.657	1.522
	지각된 가치	.732	.056	.676	13.131***	.000	.652	1.534
	유형성×지각된가치	-.052	.069	-.032	-.751	.453	.950	1.052
	F=109.772***							
R : ① .511 ② .753 ③ .754								
R^2 : ① .261 ② .567 ③ .568								
조정된 R^2 : ① .258 ② .564 ③ .563								

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

4.5.4.3 교육서비스품질의 신뢰성과 학습전이 간의 지각된 가치의 조절효과검증

독립변수인 교육서비스품질의 신뢰성이 학습전이에 영향을 미칠 때 지각된 가치의 조절효과가 있는지 알아보기 위한 분석결과는 [표 4-14]와 같다. 모형 1에서는 독립변수인 교육서비스품질의 신뢰성이 종속변수인 학습전이에 미치는 영향을 살펴보고 모형 2에서는 독립변수인 신뢰성과 조절변수인 지각된 가치가 학습전이에 미치는 영향을 살펴보았으며 모형 3에서는 모형 2에서 독립변수인 신뢰성과 조절변수인 지각된 가치의 상호작용변수를 추가하여 종속변수인 학습전이에 미치는 영향을 살펴보았다. 그 결과 분석결과 Durben-Wstson 값은 1.872이었으며 모형의 설명력인 R^2 의 변화를 보면, 모형 1(R^2 =.300), 모형 2(R^2 =.593), 모형 3(R^2 =.600)로 분석되었다. 1단계에서 교육서비스품질의 신뢰성(β=.548, p<.001)이 학습전이에 미치는 영향은 유의한 것으로 나타났으며 , 2단계에서 신뢰성(β=.218, p<.001)과 지각된 가치(β=.634, p<.001)가 학습전이에 미치는 영향도 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 3단계에서 조절효과 상호작용(β=-.085, P<.05) 유의성 검증 결과 조절효과가 통계적으로 유의미한 것으로 분석되어 신뢰성이 학습전이에 미치는 영향에 대해 지각된 가치의 조절효과가 있는 것으로 분석되었다. 즉, 조절변수의 값이 커질수록 독립변수가 종속변수에 미치는 정(+)의 영향을 약하게 하는 것으로 분석되었다.

[표 4-14] 조리교육기관의 신뢰성과 학습전이 간의 지각된 가치의 조절효과검증

모형	분석 / 변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성통계량	
		B	표준오차	Beta			공차	VIF
1	(상수)	4.081	.036		112.004	.000		
	신뢰성	.580	.056	.548	10.403***	.000	1.000	1.000
	F=108.213***							
2	(상수)	4.081	.028		146.593	.000		
	신뢰성	.230	.050	.218	4.614***	.000	.728	1.373
	지각된 가치	.687	.051	.634	13.440***	.000	.728	1.373
	F=182.983***							

3	(상수)	4.109	.031		133.799	.000		
	신뢰성	.227	.050	.214	4.569***	.000	.727	1.375
	지각된 가치	.672	.051	.620	13.082***	.000	.713	1.403
	신뢰성× 지각된가치	-.128	.061	-.085	-2.085*	.038	.963	1.039
	F=125.064***							
R : ①.548 ② .770 ③ .775								
R^2 : ① .300 ② .593 ③ .600								
조정된 R^2 : ① .298 ② .590 ③ .595								

* : p〈0.05 ** : p〈0.01 *** : p〈0.001

4.5.4.4 교육서비스품질의 공감성과 학습전이 간의 지각된 가치의 조절효과검증

독립변수인 교육서비스품질의 공감성이 학습전이에 영향을 미칠 때 지각된 가치의 조절효과가 있는지 알아보기 위한 분석결과는 [표 4-15]와 같다. 모형 1에서는 독립변수인 교육서비스품질의 공감성이 종속변수인 학습전이에 미치는 영향을 살펴보고 모형 2에서는 독립변수인 공감성과 조절변수인 지각된 가치가 학습전이에 미치는 영향을 살펴보았으며 모형 3에서는 모형 2에서 독립변수인 공감성과 조절변수인 지각된 가치의 상호작용변수를 추가하여 종속변수인 학습전이에 미치는 영향을 살펴보았다. 그 결과 분석결과 Durbin-Watson값은 1.868이었으며 모형의 설명력인 R^2 의 변화를 보면, 모형 1(R^2 =.114), 모형 2(R^2 =.559), 모형 3(R^2 =.568)로 분석되었다. 1단계에서 교육서비스품질의 공감성(β=.338, p<.001)이 학습전이에 미치는 영향은 유의한 것으로 나타났으며, 2단계에서 공감성(β=-.020, p〉.015)은 통계적으로 유의하지 않은 것으로 분석되었으나 지각된 가치(β=.757, p<.001)가 학습전이에 미치는 영향이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 3단계에서 조절효과 상호작용(β=.097, P〈.05) 유의성 검증 결과 조절효과가 통계적으로 유의미한 것으로 분석되어 공감성이 학습전이에 미치는 영향에 대해 지각된 가치의 조절효과가 있는 것으로 분석되었다.

[표 4-15] 조리교육기관의 공감성과 학습전이 간의 지각된 가치의 조절효과검증

모형	분석 / 변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성통계량	
		B	표준오차	Beta			공차	VIF
1	(상수)	4.082	.041		99.551	.000		
	공감성	.345	.061	.338	5.695***	.000	1.000	1.000
	F=32.429***							
2	(상수)	4.082	.029		140.799	.000		
	공감성	-.020	.049	-.020	-.415	.678	.777	1.287
	지각된 가치	.820	.052	.757	15.913***	.000	.777	1.287
	F=159.061***							
3	(상수)	4.056	.031		131.378	.000		
	공감성	-.013	.048	-.012	-.263	.793	.773	1.293
	지각된 가치	.831	.051	.767	16.192***	.000	.771	1.297
	공감성×지각된가치	.128	.055	.097	2.310*	.022	.977	1.023
	F=109.652***							
R : ①.338 ② .748 ③ .754								
R^2 : ① .114 ② .559 ③ .568								
조정된 R^2 : ① .110 ② .555 ③ .563								

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

4.5.4.5 교육서비스품질의 반응성과 학습전이 간의 지각된 가치의 조절효과검증

독립변수인 교육서비스품질의 반응성이 학습전이에 영향을 미칠 때 지각된 가치의 조절효과가 있는지 알아보기 위한 분석결과는 [표 4-16]과 같다. 모형 1에서는 독립변수인 교육서비스품질의 반응성이 종속변수인 학습전이에 미치는 영향을 살펴보고 모형 2에서는 독립변수인 반응성과 조절변수인 지각된 가치가 학습자만족에 미치는 영향을 살펴보았으며 모형 3에서는 모형 2에서 독립변수인 반응성과 조절변수인 지각된 가치의 상호작용변수를 추가하여 종속변수인 학습전이에 미치는 영향을 살펴보았다. 그 결과 분석결과

Durbin-Watson값은 1.849이었으며 모형의 설명력인 R^2 의 변화를 보면, 모형 1(R^2 =.268), 모형 2(R^2 =.566), 모형 3(R^2 =.569)로 분석되었다. 1단계에서 교육서비스품질의 반응성(β=.518, p<.001)이 학습전이에 미치는 영향은 유의한 것으로 나타났으며, 2단계에서 반응성(β=.104, p<.05)과 지각된 가치(β=.684, p<.001)가 학습전이에 미치는 영향도 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 3단계에서 조절효과 상호작용(β=.064, P>.05) 유의성 검증 결과 조절효과가 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 분석되었다.

[표 4-16] 조리교육기관의 반응성과 학습자만족 간의 지각된 가치의 조절효과검증

모형	분석 / 변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성통계량	
		B	표준오차	Beta			공차	VIF
1	(상수)	4.083	.037		109.565	.000		
	반응성	.562	.058	.518	9.616***	.000	1.000	1.000
	F=92.459***							
2	(상수)	4.082	.029		141.876	.000		
	반응성	.113	.057	.104	2.001*	.046	.635	1.576
	지각된 가치	.742	.057	.684	13.104***	.000	.635	1.576
	F=163.402***							
3	(상수)	4.061	.032		127.609	.000		
	반응성	.122	.057	.112	2.145*	.033	.628	1.592
	지각된 가치	.752	.057	.694	13.220***	.000	.626	1.598
	반응성×지각된가치	.083	.056	.064	1.491	.137	.943	1.061
	F=110.205***							
R : ①.518 ② .752 ③ .755								
R^2 : ① .268 ② .566 ③ .569								
조정된 R^2 : ① .266 ② .562 ③ .564								

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

이상의 연구 결과내용을 연구가설 검정결과에 따라 [표 4-17]로 정리하였다.

[표 4-17] 연구가설의 검증결과

구분	가설	채택 여부
가설1	**교육서비스품질이 학습전이에 유의한 영향을 미칠 것이다.**	**부분 채택**
가설1-1	교육서비스품질의 확신성은 학습전이에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설1-2	교육서비스품질의 유형성은 학습전이에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설1-3	교육서비스품질의 신뢰성은 학습전이에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설1-4	교육서비스품질의 공감성은 학습전이에 유의한 영향을 미칠 것이다.	기각
가설1-5	교육서비스품질의 반응성은 학습전이에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설2	**교육서비스품질이 학습자만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.**	**부분 채택**
가설2-1	교육서비스품질의 확신성은 학습자만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설2-2	교육서비스품질의 유형성은 학습자만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설2-3	교육서비스품질의 신뢰성은 학습자만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	기각
가설2-4	교육서비스품질의 공감성은 학습자만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	기각
가설2-5	교육서비스품질의 반응성은 학습자만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설3	**학습전이는 학습자만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.**	**채택**
가설4	**지각된 가치는 교육서비스품질과 학습전이에 조절역할을 할 것이다.**	**부분 채택**
가설4-1	지각된 가치는 교육서비스품질의 확신성과 학습전이에 조절역할을 할 것이다.	채택
가설4-2	지각된 가치는 교육서비스품질의 유형성과 학습전이에 조절역할을 할 것이다.	기각
가설4-3	지각된 가치는 교육서비스품질의 신뢰성과 학습전이에 조절역할을 할 것이다.	채택
가설4-4	지각된 가치는 교육서비스품질의 공감성과 학습전이에 조절역할을 할 것이다.	기각
가설4-5	지각된 가치는 교육서비스품질의 반응성과 학습전이에 조절역할을 할 것이다.	기각

V. 결　론

5.1 연구의 결과 및 시사점

본 연구는 조리교육기관의 교육서비스품질이 학습전이 및 학습자 만족에 미치는 영향을 살펴보고, 나아가 조리교육기관의 교육서비스품질이 학습전이에 미치는 영향에서 지각된 가치가 조절 효과를 중심으로 논리적이고 실증적으로 분석하는 것에 그 목적이 있다. 이러한 연구의 목적 실현을 위해 본 연구자는 먼저 조리교육기관의 교육서비스품질의 하위요인을 유형성, 신뢰성, 확신성, 공감성, 반응성으로 세분화 및 한정하고 이들 변수가 학습전이 및 학습자 만족에 미치게 되는 영향에 대해 알아보았으며, 독립변수의 하위요인이 종속변수인 학습전이 간의 지각된 가치가 조절 역할을 하는지를 분석하고자 하였다. 분석방법으로 코딩한 자료의 정확성을 확인하기 위해 IBM SPSS 25.0 버젼으로 요인집단 사이에 빈도분석을 하며, 연구변수들의 기술통계 분석과 신뢰도 분석을 진행하고 설문 항목의 내적 일관성 및 단일차원 분석을 위해 cronbach's alpha 값을 구하는 등 특정 개념의 적정한 반영을 위한 탐색적 요인분석을 시행한다. 변수 사이의 영향관계를 확인하고자 상관관계 분석을 진행하고, 가설 검증을 위한 다중회귀분석 및 단순회귀분석을 시행하고, 조절 효과를 도출하기 위해 조절회귀분석을 실행하였다. 이를 위해 연구자 소재지인 서울과 수도권을 서울과 수도권의 조리교육기관에서 교육을 받은 학습자를 대상으로 하여 설문조사를 모집하였고, 총 300부의 자기기입식 설문조사 중 결측치를 제외한 255부를 최종 자료로 실증 분석하였다. 본 연구를 통해서 확인된 주요한 결과 및 논의 점을 다음과 같이 나열한다.

첫째, 조리교육기관의 교육서비스품질의 요인추출 결과 5개 요인을 도출하여 그 특성에 맞는 각각의 요인을 유형성, 신뢰성, 확신성, 공감성, 반응성으로 명명하고 선행요인들로부터 도출한 34문항과 단일변수인 학습전이 7개 문항, 학습자 만족 5개 문항, 지각된 가치 7개 문항, 총 53개 문항을 도출하여 요인분석에 적용으며, 교육서비스품질에 대한 문항 구성은 신뢰성 7개 문항,

유형성 6개 문항, 확신성 7개 문항, 공감성 7개 문항, 반응성 7개 문항으로 총 34개 문항 수로 구성하였다. 조리교육기관의 서비스품질의 하위요인의 유형성 6개, 신뢰성 7개, 확신성 7개, 공감성 7개, 반응성 7개 항목과 단일변수인 학습전이, 학습자 만족, 지각된 가치, 각 6개 항목들은 구성 타당성을 충분히 지니는 것으로 분석되었다. 신뢰도 분석은 다수의 사람들이 일관되게 동의하는 정도의 신뢰할 수 있는 유효데이터를 얻기 위한 분석으로 분석결과를 살펴보면, 유형성, 신뢰성, 확신성, 공감성, 반응성 중 확신성이 가장 높은 .916의 Cronbach a 값을 나타냈으며, 확신성 .916, 유형성 .854, 신뢰성 .923, 공감성 .924, 반응성 .900 순으로 높은 신뢰도를 나타냈으며, 학습전이의 신뢰도 분석 역시 .924, 학습자 만족 .898, 지각된 가치 .891의 매우 높은 신뢰도 값을 얻을 수 있었다.

둘째, 다중회귀분석 가설 1의 조리교육기관의 교육서비스품질이 학습전이에 유의한 영향을 미치는가에 대한 분석결과를 살펴보면, R^2 값이 .429를 나타내어 42.9%로 나타났다. 분석을 실시한 결과 모형 F값이 37.485인 것으로 분석되었으며 통계적으로 유의한 회귀모형인 것으로 분석되었다. 관계성이 높을수록 학습전이에 미치는 영향을 높게 나타나는데 공감성 항목은 유의하지 않은 것으로 나타났다. 이는 학습자가 생각하는 학습전이라는 의미를 생각하였을 때 학습을 받은 후 현장으로 나아가 활용하였을 때 도움이 되어야 하지만, 취미로 조리교육을 하는 학습자들이 많고 조리교육기관의 현장성이 떨어지는 교육내용으로 학습전이의 기대치를 넘지못하였고, 교육서비스품질에 대한 설문문항 중 확신성, 유형성, 신뢰성, 반응성 요인들은 학습전이에 유의한 영향을 미쳤으므로 가설 1은 부분채택 되었다. 이는 조리교육을 하는 학습자들이 취업이나 현장에서 활용을 위해 방문하는 것이 아니라 취미를 위한 목적으로 추구하려는 학습자들의 성향이 높게 나타났으며 조리교육기관의 교육서비스품질에 대해 전보다 좋은 환경에서 조리교육을 취향대로 즐기려는 학습자들의 변화에 의해 나타나고 있음을 알 수 있다.

셋째, 가설 2의 조리교육기관의 교육서비스품질이 학습자만족에 미치는 영향에 대한 다중회귀 분석의 결과 설명력(R^2)은 50.7%로 나타났다. 분석을 실시한 결과 모형 F값이 50.932인 것으로 분석되었으며 통계적으로 유의한 회

귀모형인 것으로 분석되었다. 조리교육기관의 교육서비스품질 중 확신성, 유형성, 반응성에 유의한 영향을 미쳤으나 신뢰성, 공감성은 유의하지 않은 결과 값을 나타내어 가설 2는 부분채택 되었다. 이는 조리교육기관에 교육을 하는 학습자들의 수준이 상이 하기 때문에 학습자에 맞는 수업진행이 어렵고, 강의진행이 1대 다수의 교육생으로 진행되기에 교육중 원활한 커뮤니케이션이 이루어지지 않기에 학습자가 추구하는 교육의 방향에 있어 신뢰성과 공감성은 중요한 요인으로 여겨지지 못하였다.

넷째, 가설 3의 단일변수인 학습전이와 학습자 만족이 유의한 영향을 미치는 가에 대한 분석결과 R^2 값이 .615(F=402.994, p〈.001)를 나타내어 설명력이 61.5%인 것으로 나타났다. 학습자 만족에 유의한 영향을 미치는 결과치를 얻어서 가설 3은 채택이 되었다. 이는 소비자 만족의 설문 문항에 따라 학습전이가 조리교육기관의 교육서비스는 수강료에 비해 좋은 가치를 제공하고 참가한 시간과 노력에 비해 질 좋은 교육을 받았다고 느끼고 있기에 이용할 때 마다 기대 이상의 성과를 가져다 준다고 만족하게 되면 충분히 주변사람들에게 긍정적으로 이야기 할 의향, 즉 구전효과가 있음을 알 수 있다.

다섯째, 조절 효과의 검정결과를 통하여 조절변수가 독립변수와 종속변수에 대하여 영향을 미치는 지를 알아보았다. 가설 4의 조리교육기관의 교육서비스품질과 학습전이 간의 지각된 가치의 조절역할에 대한 하위요인 중 확신성, 신뢰성은 부(-)의 조절효과가 나타났으며 반응성, 공감성, 유형성은 채택되지 않아 부분채택 되었다. 이는 확신성과 신뢰성 강사에 대한 부분으로 강사는 학습자들이 알고 싶은 학습전이와 관련되는 현장경험에 대해 신속한 답변을 줄 수 있어야 할 것이며 조리교육기관에서 현장성있는 강사의 전문 지식과 교양에 대한 조리 교육에 집중되어 있음을 짐작할 수 있으나, 실제 현장교육을 할 수 있는 환경이 미흡하고 현장경험이 부족한 강사들도 있기 때문에 나타난 결과이며 현장교육형 멘토의 역할이 학습자에게 중요한 점을 시사하고 있다.

본 연구에서는 조리교육기관의 교육서비스품질이 학습전이 및 학습자 만족에 어떠한 영향 관계를 갖는지에 대한 문제의 제기로부터 출발하였으며 나아가 지각된 가치를 조절효과의 변수로 설정하여 조리교육기관의 교육서비스

품질과 학습전이 사이에서 조절역할을 하는지에 대한 연구목적을 달성하기 위하여 조리교육기관에서 교육을 받은 학습자를 대상으로 조리교육기관의 교육서비스품질과 학습전이 및 학습자 만족의 영향 관계를 분석하고 나아가 지각된 가치의 요인을 조절변수로 추가하여 그 조절효과의 역할 여부를 논리적으로 명확하게 규명함으로써 향후 조리교육 관련 교육기관의 운영의 효율성 높이는 실무적인 방향을 제시 할 참고자료로 사용되어 조리교육기관의 지속적인 발전을 하기 위함에 의미가 있다. 그러므로 본 연구의 분석된 결과를 기초로 하여 다음과 같이 시사점을 제시하고자 하였다.

첫째, 조리교육기관의 교육서비스품질에 대한 이론적 문헌고찰을 통한 요인도출과 분석 실시 결과, 조리교육기관의 교육서비스품질은 신뢰성, 유형성, 확신성, 공감성, 반응성의 5개 하위요인으로 유형성, 신뢰성, 확신성, 공감성, 반응성이 학습전이에 유의미함을 분석하였으나, 조리교육기관을 선택하여 학습하는 과정에서 재수강에 이르기까지 유형성, 신뢰성, 확신성, 공감성, 반응성이 재수강을 유도하기 때문에 조리교육기관의 교육서비스품질에 있어 학습자의 요구를 만족시킬 수 있는 요소가 반영되어야 할 것이라 사료된다.

둘째, 조리교육기관의 교육서비스품질의 학습전이 간의 관계를 살펴본 결과, 조리교육기관의 교육서비스품질 중 확신성, 유형성, 신뢰성, 반응성은 유의미하였고, 공감성만이 유의하지 않는 결과를 나타냈는데, 이는 조리교육기관의 조리교육이 취업과 승진을 위함이 아니라 취미로 하는 학습자들이 많아지는 실정으로 아직까지 공감성은 학습자의 고려 요소에 포함되지 않고 있음을 추측할 수 있다.

셋째, 학습전이는 학습자만족에 긍정적인 영향을 미친다. 조리교육기관의 교육은 학습자가 만족 측면에서 볼 때 참가한 시간과 노력에 비해 질 좋은 교육을 받았다고 느낄 수 있음에서 오는 만족감이 조리교육기관을 접하지 않은 주위사람들에게 조리교육에 대해 긍정적으로 전하는 구전의향과 학습 욕구로 발현되는 효과를 얻을 수 있다. 그러므로 학습자는 조리교육기관의 조리교육의 학습을 통해 만족감을 얻게 되며, 만족감이 충족되었을 때, 학습 의도, 재수강이 증폭되며, 신뢰할 수 있고 타당한 수치적 분석 결과를 볼 수 있다는 점에서 큰 의미가있다.

넷째, 조리교육기관의 교육서비스품질과 학습전이 사이에서 지각된 가치가 긍정적 조절 효과를 나타내는지에 대한 연구에서 신뢰성과 확신성은 학습전이 사이에서 지각된 가치가 조절 효과가 없는 결과가 도출되었다. 교육과정에서 학습 받은 내용을 현장에서 활용함으로써 학습받은 것이 내 지식의 일부가 되었다고 생각하지 않으며, 현재 일상화가 될 정도로 내게 정착이 되었다고 느끼지 못하고 있다. 강사는 학습자에게 신뢰성과 확신성을 주지만 부족한 현장경험으로 현장성이 떨어지는 교육으로 학습전이 사이에서 지각된 가치는 부(-) 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 학습자는 조리교육기관을 선택하는데 있어 핵심요소인 강사와 교육프로그램을 가지고 전반적인 교육평가를 하려는 성향을 나타냈으며, 여러 매체를 통한 간접경험으로 인해 학습자는 다양한 구성의 교육프로그램을 추구하고 집중하려는 성향을 나타냈다. 이러한 현상은 학습자의 교육변화에서 귀인한다고 보는데, 예전에는 강사가 교육내용에만 충실하게 수업을 진행하면 되는 부분이었지만, 현재에는 강사가 전문지식과 교양을 갖추고 있어야 하며, 현장경험까지 풍부하게 갖춰야 하는 부분이다. 조리교육기관은 많은 수강생 유치에 치중되기보다 차별화된 특성을 가진 현장성이 밀접한 다양한 교육프로그램 개발을 통해 조리교육기관의 경쟁력을 키울 필요성이 있다. 조리교육기관의 트랜드한 조리교육 마케팅 방안 계획을 수립하는 것과 더불어 현장형교육 개발과 교육서비스품질에 대한 활용을 하는 데 있어 다양한 요인을 수용한다면 조리 교육기관은 경쟁우위를 차지할 수 있을 뿐만 아니라 나아가 조리교육기관의 장기적인 발전을 도모할 수 있을 것이다.

5.2 연구의 한계점 및 향후 연구 방향

이상 논의한 내용을 바탕으로 본 연구의 의미를 살펴본다. 본 연구는 조리교육기관의 교육서비스품질인 신뢰성, 유형성, 확신성, 반응성, 공감성이 학습자 만족과 학습전이에 미치는 지각된 조절 효과를 알아보고자 실증 분석한 후, 도출된 결과를 통하여 다음과 같이 연구의 한계점 및 향후 연구 방향을 제안하고자 한다.

첫째, 본 연구는 연구 대상이 조리교육기관에서 교육을 받은 학습자로서 본 연구의 표본 수집의 능률성을 높이기 위해 표본을 결과 서울 지역으로 설정하여 조리교육기관에 대한 일반화가 다소 낮은 점으로 현실성이 부족하게 나타났으며 전체적인 표본 비중이 충분치 않아 연구결과를 일반화 하기는 한계점이 있으므로, 후속연구는 서울의 조리교육기관, 조리학원, 센터를 고르게 설정하고 할당 표본 수를 확보하여 본 연구결과를 재확인 해 볼 필요성이 있을 것으로 사료된다.

둘째, 조리교육기관의 교육서비스품질과 학습전이에 대한 선행연구가 다소 미비한 탓에 이론적 배경에 있어 부족한 부분은 향후 조리교육기관의 교육서비스품질과 학습전이에 대한 긍정적인 사례에 대한 선행연구의 양적 자료제공의 필요성이 있을 것으로 판단된다.

셋째, 본 연구는 온라인을 이용한 자기기입식의 설문지를 주로 사용하였기 때문에 불특정 다수의 응답자가 질문에 성실하게 답하지 않을 가능성을 배제할 수 없다. 객관적인 결과를 위해 개별 면담, 설문, 관찰, 사례연구 등의 새로운 방법의 자료 수집을 추가병행 할 필요가 있으며 이렇게 할 경우 다양한 방법을 통하여 신뢰할 수 있는 유효데이터를 얻을 수 있으며 연구의 정확성과 신뢰성을 높일 수 있는 조사가 이루어질 것으로 사료된다.

넷째, 본 연구에서는 학습자가 지각하는 교육서비스품질과 학습자 만족 간의 지각된 가치의 조절효과를 검증하는데 초점을 두었으나, 신뢰성과 확신성을 주지만 현장경험이 부족하여 학습전이 사이에서 지각된 가치는 부(-) 조절효과가 도출되었다. 조리교육기관의 체계적이고 전문적 교육 시스템을 통해 학습자들이 보다 학습전이를 통해 현장에 투입될 수 있도록 구체적인 도움을 주며, 실질적인 마케팅 계획을 세우고 관련된 전문 담당자를 활용하여 학습자의 요구와 고민 등 입체적이고 체계적인 대응 서비스를 제공하여야 할 것이다. 그러므로 후속연구에서는 현장성이 있는 교육프로그램을 개발하고, 실현가능한 마케팅을 계획하고 전문 행정 담당자를 활용하여 학습자의 만족도를 높일 수 있는 체계적인 서비스를 제공함으로써 학습자만족을 높이고, 다양한 학습자 만족에 미치는 변인을 탐색연구 하거나 지각된 가치를 조절변수가 아닌 매개 변인으로 두어 연구하여 다른 결과치의 차이에 대한 가능성을 열어

둘 필요가 있을 것으로 판단된다.

마지막으로 본 연구를 통하여 단순히 인과관계에 의한 영향요인을 도출하려 하기보다는 다양한 접근 방식을 통해 객관성을 확보하고 영향요인을 규명하여 학습자 측면, 조리교육기관 측면 등 다양한 시점에서의 연구가 진행되어 조리교육기관의 교육서비스품질과 학습자만족, 학습전이가 지각된 가치에 미치는 영향에 대한 연구에 대한 기초자료로서 사용 될 뿐만 아니라 조리교육 관련 교육기관의 운영의 효율성 높이는 실무적인 방향성을 제시하여 조리교육기관의 지속적인 발전을 하기 위한 근거를 제공할 것이며, 나아가 실증적 분석의 토대가 될 것으로 기대한다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

강려은. (2017). “IT교육서비스품질이 교육만족도, 현업적용의도 및 추천의도에 미치는 영향에 관한 연구 : 학습자 직위 및 참여동기의 조절효과를 중심으로”. 경희대학교 석사학위논문

강윤구. (2020). “가상현실기반 직무교육에서 매체특성이 학습몰입, 학습전이에 미치는 영향 : 현존감의 조절 효과를 중심으로”, 중앙대학교 석사학위논문

고재윤, 정미란, 김대철. (2007). 와인교육기관 교육생들의 만족도 결정요인에 관한 연구,『호텔관광연구』, 9(2), 31-42.

고현정. (2019). “의료관광교육 서비스품질이 교육만족도 및 교육훈련전이에 미치는 영향에 관한 연구 : 조직특성 및 국가관계의 조절효과를 중심으로”. 경희대학교 석사학위논문

곽동신. (2016). "대학의 창업교육 서비스품질이 교육만족과 창업역량 창업의지에 미치는 영향" , 한밭대학교 석사학위논문

구동모, 이미정. (2011). 모 브랜드의 지각된 가치가 브랜드 확장에 대한 태도 및 구매의도에 미치는 영향 : 브랜드 충성도와 적합성의 조절효과를 중심으로,『한국전략마케팅학회 학술대회』, 2011(1), 126-146.

권영국, 김영중. (2018). 조리실습교육 서비스 품질이 교육만족도 및 기업가정신에 미치는 영향,『한국조리학회지』, 24(5), 10-19.

권혁인. (2020). “베이커리 점포 속성이 점포 이미지와 지각된 가치, 고객만족과 구매의도에 미치는 영향에 관한 연구 : 지각된 품질의 조절 효과를 중심으로”. 가톨릭관동대학교 박사학위논문

권희재. (2021). “베이킹 스튜디오 수강생의 학습동기, 학습성과, 학습전이와의 관계에서 학습몰입의 매개효과 : ARCS 학습동기 이론을 중심으

로”. 남부대학교 석사학위논문
김득만. (2018). “평생직업교육학원의 바리스타교육이 학습몰입, 자기효능감, 학습성과 및 학습전이에 미치는 영향 : ARCS 학습동기이론을 중심으로”. 극동대학교 박사학위논문
김미성. (2018). “호텔관광경영학과의 NCS기반 교육서비스품질이 자발적 행동의도에 미치는 영향 : 지각된 가치와 교육만족의 매개효과”. 배재대학교 박사학위논문
김민교. (2020). “PCSI Index를 이용한 교육서비스품질 요인 개선 방안에 관한 연구 : K-항공사를 중심으로”. 인하대학교 석사학위논문
김상호. (2015) 중소도시 경찰서비스 품질 평가 - SERVQUAL 모형의 적용 -,『한국치안행정논집』, 12(1), 25-46.
김수정. (2016). "요리전문학원의 선택속성과 교육서비스품질이 수강생의 교육만족도 및 추천의도에 미치는 영향 : 부산, 경남지역을 중심으로". 영산대학교 석사학위논문
김영민, 박기훈. (2018). e-Learning에서 학습실재감, 학습몰입 및 학습성과의 관계,『e-비즈니스 연구』, 19(3), 99-115.
김영옥. (2020) "피부관리실 서비스품질이 고객의 만족도에 미치는 영향 : DISC 행동유형별 중심으로". 중앙대학교 석사학위논문
김예나. (2012). "학생이 인식한 교사의 성격특성과 수업만족도의 관계 : 5요인(big five)성격특성을 중심으로". 대진대학교 박사학위논문
김정매, 강양선. (2020). 커피전문점에 관한 점포이미지가 지각된 가치와 행동의도에 미치는 영향-경기지역 대학생을 대상으로-,『한국외식산업학회지』, 16(2), 233-247.
김정문. (2019) “레스토랑 고객의 관계혜택이 고객만족도, 구전의도, 점포충성도에 미치는 영향 : 뉴 실버세대 고객들을 대상으로”. 영산대학교 박사학위논문
김정수. (2020) "HMR 선택속성에 따른 브랜드태도가 소비자만족 및 충성도에 미치는 영향 : 브랜도태도의 매개효과, 지각된 가치의 조절효과를 중심으로". 세종대학교 박사학위논문

김주현. (2018) “교사연수에서 자기주도학습이 교육만족도 및 학습전이에 미치는 영향 : 교과 선택형 에듀마켓 연수 인식, 학습몰입 매개 효과 중심으로”. 경성대학교 박사학위논문

김지숙. (2014) "평생교육기관의 교육서비스 품질이 학습자 행동의도에 미치는 영향과 학습자 만족 및 관계몰입의 매개효과". 중앙대학교 석사학위논문

김진석. (2021) "조리교육기관 서비스스케이프(servicescape)가 학습몰입 및 훈련생 만족도 그리고 추천의도에 미치는 영향", 가톨릭관동대학교 석사학위논문

김진숙. (2021) “조리학원의 교육서비스품질이 교육만족도, 자발적 행동의도에 미치는 영향 : 수강생의 자기효능감 조절효과를 중심으로”. 호남대학교 석사학위논문

김혜진. (2020) "레토르트 식품의 지각된 가치와 위험이 고객만족과 재구매의도에 미치는 영향". 원광대학교 석학학위논문

김호겸. (2020) “조리 관련 직업전문학교 학생들이 지각하는 교육서비스품질이 학습전이와 자발적 행동의도에 미치는 영향 : 학습자 만족의 매개효과와 전이동기의 조절효과”. 호남대학교 박사학위논문

김화준. (2020) "개인의 관광동기에 따른 여행지의 지각된 가치가 관광지선택속성에 미치는 영향". 호남대학교 석사학위논문

노정숙. (2016) "IT교육서비스품질과 교육만족 및 구전의도와의 관련성에 관한 연구 : 인지적 가치와 자기효능감의 조절효과". 경상대학교 박사학위논문

다니구찌 기요미, 김현지. (2015). 슬로푸드 이미지와 지각된 가치가 슬로푸드 체험 만족도에 미치는 영향에 관한 연구,『관광학연구』, 39(5), 117-134.

류세인, 김애경. (2017). Bloom의 완전학습모델 적용 교육이 간호대학생의 학업적 자기 효능감, 학습만족도 및 간호술기 수행능력에 미치는 효과,『한국콘텐츠학회논문지』, 17(2), 499-508.

박근희. (2010). "대학교육서비스의 질이 학습동기와 만족도에 미치는 영향 :

온·오프라인 교육서비스의 비교를 중심으로". 계명대학교 박사학위논문
박성희. (2021). “스포츠 바우처 이용자의 관계혜택, 지도자 신뢰, 고객만족 및 지속이용의도의 구조적 관계”. 경희대학교 박사학위논문
박세라. (2017). "신 서비스의 품질요인이 지각된 가치와 고객만족을 통해 재이용의도에 미치는 영향에 관한 연구 : A항공사의 프리미엄 이코노미 서비스와 이코노미 서비스의 비교를 중심으로". 경기대학교 박사학위논문
박소이. (2021) “온라인 교육서비스품질이 학습전이에 미치는 영향과 학습자 만족 및학습몰입의 매개효과 : 환대산업 전공대학생을 중심으로”. 호남대학교 박사학위논문
박의환. (2017) "교육서비스품질이 학생만족에 미치는 영향 : 학습동기의 매개효과를 중심으로". 한국기술교육대학교 석사학위논문
박태일. (2018) "조리 직업전문학교의 교육서비스품질이 학습몰입 및 학습만족도에 미치는 영향 : 멘토링의 조절효과". 한성대학교 석사학위논문
방진숙. (2018) “IT창업교육서비스품질이 창업의지에 미치는 영향에 관한 연구”. 연세대학교 석사학위논문
백찬윤. (2020) "배달 앱 서비스 품질이 고객 만족 및 재구매 의도에 미치는 영향에 관한 연구 : 배달 애플리케이션을 중심으로". 경기대학교 석사학위논문
서동환. (2018) "한식당의 서비스스케이프, 지각된 가치, 고객만족 및 행동의도 간의 구조적 관계에 대한 연구". 대구가톨릭대학교 박사학위논문
서동환, 유영진. (2017) 한식당 이용고객의 지각된 가치가 고객만족 및 행동의도에 미치는 영향,『호텔관광연구』, 19(1), 101-122.
서정효, 이종호. (2018) 조리교육 서비스품질이 자기효능감과 교육만족도에 미치는 영향,『한국조리학회지』, 24(5), 38-47.
선셋별. (2017). "생태관광동기, 매력성, 지각된 가치, 행동의도 연구". 전주대학교 박사학위논문
손수희. (2019). "DMZ관광지의 지각된 가치가 지속가능성 및 행동의도에 미

치는 영향 : 신 환경 패러다임(NEP)인식 수준을 중심으로". 경희대학교 석사학위논문

신상준. (2017). 모바일 관광정보서비스특성이 지각된 가치와 사용의도에 미치는 영향,『관광경영연구』, 75(-), 85-106.

신재호. (2020). “밀키트(Meal-Kit)선택속성이 소비자태도와 지각된 가치가 추천 의도에 미치는 영향 : 코로나19 사회분위기 조절”. 가톨릭관동대학교 석사학위논문

심우극. (2015). "교육서비스 품질과 서비스 가치, 고객만족, 브랜드 이미지, 자발적 행동 의도 간의 구조적 관계에 관한 연구 : 가치일치의 조절효과를 중심으로". 공주대학교 박사학위논문

심지숙. (2015). "로스터리 커피전문점의 커피 메뉴품질이 지각된 가치와 만족에 미치는 영향". 경기대학교 석사학위논문

심태용, 전상택. (2019) 모바일 쇼핑몰 컨텐츠의 정보품질과 사용자 만족도의 관계에서 지각된 가치의 매개효과 연구,『e-비즈니스 연구』, 20(7), 121-142.

안해경. (2021). “조리교육기관 학습자의 학습동기, 교육서비스품질이 학습전이에 미치는 영향 : 교육만족도의 매개효과를 중심으로”. 남부대학교 석사학위논문

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

양미향. (2019). “성인학습자의 학습전이 척도개발 및 타당화”. 광주대학교 박사학위논문

양진욱. (2019). “대학 평생교육기관에서 성인학습자 참여 동기가 학습자 만족 및 참여지속의도에 미치는 영향”. 중앙대학교 석사학위논문

오나라. (2018). "조리교육기관의 교육서비스품질이 교육만족도에 미치는 영향 -진로결정 자기효능감의 조절효과를 중심으로-". 세종대학교 박사학위논문

왕개강. (2020). "중국 항공사의 서비스 품질과 고객 만족도 간에 지각된 가치의 매개효과에 관한 연구". 우송대학교 박사학위논문

우정훈. (2019). "저비용항공사에 대한 지각된가치와 지각된위험이 태도와 구매의도에 미치는 영향". 강원대학교 석사학위논문

윤정호. (2019). "소공인 지원서비스품질이 소공인의 성과에 미치는 영향 연구 : 기업가정신의 조절효과를 중심으로". 숭실대학교 박사학위논문

이가희. (2018). “외식 배달앱 서비스 편의성이 지각된 가치와 수용, 혁신저항 및 행동의도에 미치는 영향”. 경희대학교 박사학위논문

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

이가희, 윤덕인, 유승동. (2015). 약선음식의 선택속성이 고객만족 및 충성도에 미치는 영향 -지각된 가치의 조절효과를 중심으로-,『관광경영연구』, 63, 129-148.

이경주. (2019). "NCS(국가직무능력표준)기반의 조리교육 훈련생의 교육만족도에 관한 연구 : 직업능력개발 훈련생 중심으로". 경기대학교 석사학위논문

이도형. (1996). "組織內 敎育 訓練의 學習 및 轉移 效果". 성균관대학교 박사학위논문

이동숙. (2018). "조리교육기관의 교육서비스품질이 교육만족과 행동의도에 미치는 영향 : 물리적 교육환경을 조절효과로". 한성대학교 석사학위논문

이동숙, 김경자. (2019). 조리교육기관의 서비스품질이 교육만족에 미치는 영향: 교육프로그램의 조절효과,『관광경영연구』, 91, 939-958.

이동준. (2019). “편의점 도시락의 외재적 단서가 지각된 가치와 소비자 태도, 구매의도에 미치는 영향 연구 : 제품지식과 제품 관여도를 매개효과로”. 경기대학교 박사학위논문

이미란. (2020). "학습동기가 학습몰입, 학업성취 및 학습전이에 미치는 영향 : ARCS 학습동기 이론을 적용한 NCS기반 바리스타 학습자 중심으로". 경희대학교 석사학위논문

이미숙. (2017). 이러닝 품질과 관련 변인에 대한 실증연구,『품질경영학회지』, 45(4), 917-932.

이민선. (2020). "헤어디자이너에 대한 기대수준이 이용경험과 지각된가치에 미치는 영향". 서경대학교 박사학위논문

이민형. (2019). “EBS 인터넷강의의 교육서비스품질이 지각된 가치와 수강만족을 매개로 고등학생들의 행동의도에 미치는 영향”. 연세대학교 석사학위논문

이승후. (2017). 조리교육학원의 교육환경이 교육만족도와 행동의도에 미치는 영향에 관한 연구 : 교육기간 조절효과 : 부산지역 중·고·대학생을 대상으로. 경성대학교 석사학위논문

이영은. (2021). “평생학습기관 성인학습자가 인식한 개인 특성과 교육설계 특성이 학습전이에 미치는 영향”. 고려대학교 석사학위논문

이유림. (2021). “미용학원의 교육서비스 품질과 강사의 진정성, 학습전이의 관계에서 지각된 가치의 매개효과”. 서경대학교 박사학위논문

이유재. (2016). 서비스품질, 고객만족, 고객충성도, 로열티프로그램 연구에 대한 종합적 고찰과 향후 연구방향,『經營學硏究』, 45(6), 1763-1787.

이인경. (2013). "교육서비스 품질에 대한 지각이 전문대 학생의 재등록 의도 및 구전 의도에 미치는 영향". 동아대학교 박사학위논문

이재형. (2014). 스키리조트 이용객의 관계혜택이 지각된 가치, 고객만족 및 고객충성도에 미치는 영향 = 강원도지역 스키리조트를 중심으로,『호텔관광연구』, 16(1), 331-352.

이정우, 황영정, 조용범. (2014). 조리교육학원의 교육서비스와 환경이 교육소비자의 행동의도에미치는 영향

이 진. (2015). "항공서비스 교육훈련의 학습전이에 대한 영향요인 연구". 한국항공대학교 박사학위논문

이진영. (2017). “교육서비스품질이 학생만족, 브랜드자산 및 충성도에 미치는 영향 연구”. 세종대학교 박사학위논문

이진화. (2009). "기업 리더 교육훈련의 근전이 및 원전이와 관련 변인간의 인과적 모형". 서울대학교 박사학위논문

이학인. (2017). "관광동기, 관광지이미지, 지각된가치, 만족, 행동의도 간의

영향관계". 경상대학교 박사학위논문
임성수. (2021). "컨설턴트 역량이 외식기업 구성원의 지각된 가치, 자기 효능감 그리고 컨설팅 성과에 미치는 영향: 자율성, 혁신성의 조절효과 중심으로". 배제대학교 박사학위논문
임영선. (2019). “항공서비스학과 교육서비스품질이 교육성과에 미치는 영향”. 호남대학교 석사학위논문
임영수, 이형룡. (2020). 카지노 딜러의 무형식 학습활동이 학습전이 및 경력몰입에 미치는 영향: 개인-조직 적합성의 조절효과를 중심으로,『관광레저연구』, 32(7), 431-449.
장은지, 김기옥. (2018) 현대 소비자의 소비가치는 소비상황에 따라 다르게 작용하는가? - 여대생 소비자의 소비지향성과 소비목적에 따른 4가지 소비상황을 중심으로-,『소비자학연구』, 29(1), 83-107.
장진환. (2021). "원격 창업교육 품질과 창업자기효능감의 관계 : 자기주도학습능력과 학습자만족의 매개효과 검증". 동국대학교, 석사학위논문
장추희. (2021). “미용학원의 교육서비스품질이 진로태도성숙도에 미치는 영향 : 교육만족도의 매개효과”. 가톨릭관동대학교 석사학위논문
전언희. (2019). "조리교육기관 참여 동기가 교육만족 및 참여지속의도에 미치는 영향 : 심리적 웰빙의 조절효과". 한성대학교 석사학위논문
정 민. (2014). "초등학교 과학수업에 대한 초등영재학생과 일반학생의 학습몰입과 수업만족도 비교". 서울교육대학교 석사학위논문
정성경. (2020). “성인여성학습자의 성취목표지향성이 학습전이에 미치는 영향 및 자기주도학습의 매개효과”. 중앙대학교 석사학위논문
정한경. (2020). “호텔의 교육서비스 품질이 종사원의 지각된 가치와 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향”. 경희대학교 석사학위논문
조원희. (2020). “경영학 교육서비스품질, 수강자 특성 및 경영학 교육성과 간의 관련성 연구”. 가천대학교 박사학위논문
조현정. (2018). “대학 교육서비스품질이 대학생들의 진로포부에 미치는 영향에 관한 연구 : 서울, 경기지역 미용학과 전문대학생을 대상으로”. 동덕여자대학교 박사학위논문

차수련, 채연수. (1999). 교육 서비스품질의 측정에 관한 연구,『經商論叢』, 20, 81-110.

채정원. (2021). “조리학원의 교육서비스 품질에 따른 교육만족도가 재수강의도에 미치는 영향 : 울산지역 요리학원 수강생을 대상으로”. 경성대학교 석사학위논문

최민서. (2020). “미용 교육서비스 품질이 예비미용사의 만족 및 인지된 교육효과에 미치는 영향”. 용인대학교 석사학위논문

최용원. (2020). “평생교육원 실용무용 교육서비스품질과 진로교육이 전공자의 학업지속의향, 지속적 대회참여에 미치는 영향”. 세종대학교 박사학위논문

최윤희. (2016). "커피전문점의 서비스 스케이프가 고객의 지각된 가치와 브랜드 태도에 미치는 영향". 대구대학교 석사학위논문

최윤희, 이연정. (2016). 커피전문점의 서비스스케이프가 고객의 지각된 가치와 브랜드 태도에 미치는 영향,『한국조리학회지』, 22(7), 203-221.

최은희. (2015). "기업교육서비스 품질이 수강생의 만족도와 추천의도에 미치는 영향 : 참여동기에 따른 차이를 중심으로". 부산대학교 박사학위논문

최인식, 조준호. (2016). 한식당 선택속성이 지각된 가치와 고객만족,재방문의도 간의 구조관계 연구,『외식경영연구』, 19(2), 7-31.

최인실. (2014). "미용관련학과 교육서비스 품질이 만족도에 미치는 영향". 서울벤처대학원대학교 석사학위논문

최인희. (2018). "NCS 네일미용 교육의 학습만족도 및 학업성취도가 실무능력에 미치는 영향 : 대전. 충남을 중심으로". 웨스트민스터신학대학원대학교 박사학위논문

최화열, 윤병국. (2014). 의료관광 질적 제고를 위한 의료 서비스품질과 물리적 환경, 고객만족에 관한 연구,『관광연구저널』, 28(8), 123-133.

한아름. (2020). "1인 미용실의 서비스품질과 고객만족의 관계에서 미용실 이미지의 매개효과". 서경대학교 석사학위논문

허영주, 윤혜연. (2020) 조리교육 서비스품질과 교육기관이미지가 교육만족도, 충성도 및 행동의도에 미치는 영향,『한국조리학회지』, 26(1), 210-222.

허정은. (2019). "게임기반학습에서 대학생의 지각된 게임 현실감, 몰입, 학습만족도의 구조적 관계분석". 건국대학교 석사학위논문

현영섭. (2021). 평생교육 성인학습자의 학습전이 영향요인 : 교육내용 자신감, 지역사회 기여 기대, 주변인 지원을 중심으로,『평생교육학연구』, 27(1), 97-128.

홍현표. (2015). "평생교육기관의 교육서비스 품질이 학생만족도와 학습성과에 미치는 영향". 한양대학교 석사학위논문

월간 노동리뷰. (2022).
https://www.kli.re.kr/kli/selectBbsNttView.do?key=41&bbsNo=7&nttNo=136696&searchY=&searchCtgry=&searchDplcCtgry=&searchCnd=all&searchKrwd=&pageIndex=1&integrDeptCode=

한국대학신문. (2022.03.22. 15:37).
"http://news.unn.net/news/articleView.html?idxno=525445

UNN(한국대학신문), “탈출구 없는 탈출구 없는 ‘청년실업’…직업교육 강화가 ‘대안’”. 이중삼기자

통계청. (2019). 평택시 일자리인식실태조사, https://url.kr/6JHkCs

2. 국외문헌

Choi, H. J., & Park, J. H. (2014). The relationship between learning transfer climates and innovation in public and private organizations in Korea. *International Journal of Manpower*, 35(7), 956-972.

DimahAl-Fraihat & MikeJoy & Ra'edMasa'deh & JaneSinclair. (2020). Evaluating E-learning systems success: An empirical study. **Journal of Computers in Human Behavior**, 102, 67-86.

J. Kevin Ford & Daniel A. Weissbein. (1997). Transfer of training: An updatedreview and analysis. *Performance improvement quarterly*, 10(2), 22-41.

Kim, S. H. (2010). Effect of education satisfaction on education surroundings of women social education organs for food service and coking: Mainly with participation motive control effect (Master's thesis). Sejong University.

Olander, F. (1977). Consumer satisfaction: A Skeptic's View. *Marketing Science Institute*, 409-454.

Parasuraman et al. (1988). SERVQUAL : A Multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

A. Parasuraman & Valarie A. Zeithaml & Leonard L. Berry. (1994). Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 58(1), 111-124.

RadithaHapsari & MichaelClemes & DavidDean. (2016). The Mediating Role of Perceived Value on the Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction: Evidence from Indonesian Airline Passengers. *Journal of Procedia Economics and*

Finance, 35, 388-395.

Woodside, Arch G & Frey, Lisa L & Daly & Robert Timothy. (1989). Linking Service Quality, Customer Satisfaction, And Behavio. *Journal of Health Care Marketing*, 9, 5-17.

설 문 지

□ - □□□

조리교육기관의 교육서비스품질이 학습전이 및 학습자 만족에 미치는 영향

-지각된 가치의 조절효과-

안녕하십니까?

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

본 조사는 “조리교육기관의 교육서비스품질이 학습전이 및 학습자 만족에 미치는 영향 : 지각된 가치의 조절효과”에 대하여 한성대학교 경영대학원 석사논문 작성을 위한 조사를 수행하고 있습니다.

귀하께서 응답하여 주시는 결과가 저의 연구에 좋은 자료가 될 것으로 사료 되오며 연구 및 통계작성 이외의 목적으로는 절대 이용하지 않을 것을 약속드리며 바쁘시더라도 조사에 성실하여 제가 추구하는 연구의 목적을 달성 할 수 있도록 응답하여 주실 것을 간곡히 부탁드립니다.

※참고사항

1. 조리교육기관에서 교육을 받지 않으신 분은 설문에 응할 수 없습니다. 조리교육기관에서 교육을 받으신 분만 설문에 응해주시기 바랍니다.
2. 다음의 각 설문문항에 정답이 있는 것은 아니며. 각 문항에 대해서 너무 오래 생각하지 마시고, 읽으시고 난 후의 생각이나 느낌에 대하여 사실대로 솔직하게 응답하여 주시기 부탁드립니다.
3. 서로 비슷하게 생각되는 문항이 있어도 가급적 빠뜨리지 마시고 응답하여 주시면 감사하겠습니다.

감사합니다.

2022년 월 일

한성대학교 경영대학원
호텔관광외식경영학과
지도교수 : 김 경 자
연 구 자 : 이 송 이
이 메 일 : ssong0115@nate.com

1. 조리교육기관을 방문한 목적은 무엇입니까?

① 취미 ② 취업 ③ 창업 ④ 승진/진학 ⑤ 기타( )

2. 조리교육기관의 정보탐색은 어떠한 경로로 방문 하셨습니까?

① 지인추천 ② 인터넷, 광고, SNS ③ 고용센터 ④ 학교 ⑤ 지나가다 ⑥ 기타( )

3. 조리교육을 진행한 조리교육기관은 어디입니까?

① 학교 ② 학원 ③ 직업학교 ④ 센터 ⑤ 기타( )

4. 조리교육에서의 수강은 몇 회 수료하셨습니까?

① 1강좌 수강중 ② 1강좌 수료 ③ 2강좌 수료
④ 3강좌 수료 ⑤ 4강좌 이상 수료

1. 다음은 귀하의 조리교육기관 이용에 대한 교육서비스품질에 관한 질문입니다.
귀하께서 실제로 경험한 조리교육기관 교육서비스품질(유형성, 신뢰성, 확신성, 공감성, 반응성)에 대하여 생각하시는 항목의 해당 숫자에 (V)표 하여 주십시오.

요인	문 항		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
유형성	1	조리교육기관의 교육용 기자재 및 실습 장비는 잘 갖추어져 있다.	①	②	③	④	⑤
	2	조리교육기관의 직원의 옷차림과 용모는 단정하고 깔끔하다.	①	②	③	④	⑤
	3	조리교육기관의 서비스관련 안내문이나 자료를 잘 갖추고 있다.	①	②	③	④	⑤
	4	조리교육기관의 조명과 분위기는 실습하기에 적절하다.	①	②	③	④	⑤
	5	조리교육기관의 통학은 편리한 곳에 위치하고 있다.	①	②	③	④	⑤
	6	조리교육기관의 교육에 필요한 교육과정과 평가체계를 갖추고 있다.	①	②	③	④	⑤
신뢰성	7	조리교육기관의 강사님들은 교육생의 질문에 답할 수 있는 전문 지식과 교양을 갖추고 있다.	①	②	③	④	⑤
	8	조리교육기관의 강사가 교육생의 요청에 친절한 태도로 응해 준다.	①	②	③	④	⑤
	9	조리교육기관의 강사는 질문에 대해 신속한 답변을 준다.	①	②	③	④	⑤
	10	조리교육기관의 강사는 열정적 태도로 강의한다.	①	②	③	④	⑤

	11	조리교육기관의 강사는 교육생의 수준에 맞는 수업을 진행한다.	①	②	③	④	⑤
	12	조리교육기관의 강사의 행동과 강의 내용은 나에게 확신을 준다.	①	②	③	④	⑤
	13	조리교육기관의 강사와의 교육 후 나는 일을 잘 할 수 있을 것이다.	①	②	③	④	⑤
확신성	14	조리교육기관의 강사님들은 교육생의 질문에 답할 수 있는 전문 지식과 교양을 갖추고 있다.	①	②	③	④	⑤
	15	조리교육기관의 강사가 교육생의 요청에 친절한 태도로 응해 준다.	①	②	③	④	⑤
	16	조리교육기관의 강사는 질문에 대해 신속한 답변을 준다.	①	②	③	④	⑤
	17	조리교육기관의 강사는 열정적 태도로 강의한다.	①	②	③	④	⑤
	18	조리교육기관의 강사는 교육생의 수준에 맞는 수업을 진행한다.	①	②	③	④	⑤
	19	조리교육기관의 강사의 행동과 강의 내용은 나에게 확신을 준다.	①	②	③	④	⑤
	20	조리교육기관의 강사와의 교육 후 나는 일을 잘 할 수 있을 것이다.	①	②	③	④	⑤
공감성	21	조리교육기관의 강사의 교육 수강생의 요구사항(강의방향, 진행속도, 이해정도 수준 등)을 파악하고 이에 대해 소통한다.	①	②	③	④	⑤
	22	조리교육기관의 강사는 교육생에 대한 개별적인 관심을 갖고 이해하기 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤
	23	조리교육기관의 강사는 교육생들의 입장에서 생각을 하고 배려한다.	①	②	③	④	⑤
	24	조리교육기관의 강사는 교육생들의 사소한 것에도 소홀히 하지 않고 챙겨준다.	①	②	③	④	⑤
	25	조리교육기관의 강사는 교육생의 고민을 적극적으로 해결하기 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤
	26	조리교육기관의 교육중 강사와 원활한 커뮤니케이션이 이루어진다.	①	②	③	④	⑤
	27	조리교육기관은 교육생의 진로에 대해 관심을 갖는다.	①	②	③	④	⑤

반응성	28	조리교육기관의 강사는 교육생들의 어려움을 자발적으로 도와준다.	①	②	③	④	⑤
	29	조리교육기관은 진로·취업관련 정보를 신속하게 제공한다.	①	②	③	④	⑤
	30	조리교육기관의 강사는 교육생의 요구에 관하여 적극적으로 피드백을 제공한다.	①	②	③	④	⑤
	31	조리교육기관의 강사는 교육생의 질문에 대해 신속히 답변을 한다.	①	②	③	④	⑤
	32	조리교육기관의 강사는 교육생에게 학습장애가 발생하였을 때 해결하기 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤
	33	조리교육기관의 강사는 교육 후 교육내용에 대한 피드백을 진행한다.	①	②	③	④	⑤
	34	조리교육기관은 사회에서 요구되는 교육(지식, 기술등)에 대한 적절한 프로그램을 제공한다.	①	②	③	④	⑤

2. 다음은 귀하가 생각하는 학습전이에 관한 질문입니다. 해당항목에 대하여 고려되는 정도를 (V)표기 바랍니다.

문 항		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 해당 교육과정에서 학습 받은 내용을 활용함으로써 이것이 내 지식의 일부가 되었다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 교육시간에 학습한 지식이나 노하우를 실제 업무에 적용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 교육 이후 실제 실무과정에서 발생되는 문제점을 해결하는데 도움이 된다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 교육과정에서 습득한 지식과 기술은 내 직무경력향상에 도움이 될 것이라 생각한다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 교육을 통해 배운 내용들을 토대로 더 효율적인 작업수행방법을 모색해 볼 수 있다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 해당 교육과정에서 학습 받은 교육내용은 현재 일상화가 될 정도로 내게 정착되었다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 해당 교육과정 이수 후 나의 업무수행 능력에 대해서 주위로부터 좋은 평가를 받았다.	①	②	③	④	⑤

3. 다음은 귀하가 생각하는 학습자만족에 대한 질문입니다. 해당항목에 대하여 고려되는 정도를 (V)표기 바랍니다.

문 항		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	조리교육기관을 이용할 때 마다 기대 이상의 성과를 가져다 준다.	①	②	③	④	⑤
2	조리교육기관의 교육서비스(과정)는 수강료에 비해 좋은 가치를 제공한다.	①	②	③	④	⑤
3	조리교육기관의 교육은 참가한 시간과 노력에 비해 질 좋은 교육을 받았다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤
4	조리교육기관의 교육은 나 자신이 성장하는데 도움을 준다.	①	②	③	④	⑤
5	조리교육기관의 교육은 지식습득과 학습 기회를 얻을 수 있는 좋은 기회라고 느낀다.	①	②	③	④	⑤

4. 다음은 귀하가 생각하는 지각된 가치 효과에 대한 질문입니다. 해당항목에 대하여 고려되는 정도를 (V)표기 바랍니다.

문 항		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 조리교육기관의 교육서비스에 전반적으로 만족한다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 조리교육기관에 다니는 것에 대해서 좋은 감정을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 조리교육기관을 선택한 것은 매우 현명한 일이다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 조리교육기관의 교육프로그램은 다른 조리교육기관과 비교하여 우월해서 만족스럽다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 조리교육기관의 수강료 수준은 배우는 것에 비해 적절하여 만족한다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 조리교육기관에서 제공하는 각종 부대시설에 대해 만족한다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 조리교육기관에서 제공하는 각종 이벤트 또는 특별프로그램에 대해 만족한다.	①	②	③	④	⑤

※ 다음은 귀하의 '일반적인 사항'에 관한 질문입니다. 각 문항에서 해당 사항을 선택하여 V표하여 주시고, (　　)란은 직접 기입하여 주시기 바랍니다.

1. 귀하의 성별은 무엇입니까?

① 남자　　② 여자

2. 귀하의 연령은 어디에 속하십니까?

① 만20세 이하　② 만20세 ~ 만29세　③ 만30세 ~ 만39세
④ 만40세 ~ 만49세　⑤ 만49세 ~ 만59세　⑥ 만60세 이상

3. 귀하의 결혼여부는 어떠십니까?

① 기혼　② 미혼　③ 기타

4. 귀하의 수강유형은 무엇입니까?

① 본인부담　② 내일배움카드(재직자)
③내일배움카드(실업자)　④ 내일배움카드(고교위탁)
⑤ 취업성공패키지(I, II)　⑥ 바우처
⑦ 기타(　　)

5. 귀하의 현재 종사하고 있는 분야는 무엇입니까?

① 학생(초·중·고·대학생)　② 공무원　③ 회사원　④ 자영업
⑤ 전업주부　⑥ 전문직　⑦ 기타(　　)

6. 귀하의 월 평균 개인소득은?

① 150~249만원　② 250~349만원　③ 350~449만원
④ 450만원대 이상　⑤ 무소득　⑥ 기타(　　)

7. 귀하의 주거지역은 어떻게 되십니까?

① 서울　② 경기도　③ 기타(　　)

♣ 끝까지 설문에 응답해 주셔서 진심으로 감사드립니다. ♣

ABSTRACT

Effect of educational service quality of cooking education institutions on learning transfer and learner satisfaction
-The moderating effect of perceived value-

Lee, Song-Yi

Major in Food Service Management

Dept. of Hotel, Tourism and Restaurant Management

Graduate School of Business Administration

Hansung University

This study attempted to understand whether the educational service quality of cooking education institutions functions as a moderating variable of perceived value on learning transfer and learner satisfaction, and how such learning transfer affects learner satisfaction. The survey response was based on sample data conducted by mobile and questionnaire self-writing and surveyed 300 learners mainly in Seoul and metropolitan areas, factor analysis and reliability analysis were conducted to secure validity and reliability, and empirically analyzed using IBM SPS Ver. 25.0's statistical package program.

As for the generalities of the sample subjects, women were more than three times more than men, and almost all age groups participated in the

survey, and those in their 50s accounted for the largest percentage. For educational purposes, hobbies were the most common, employment and start-up ratio, and the results of the empirical analysis were summarized as follows, and the sub-factors of educational service quality were named as reliability, tangible, certainty, empathy, and responsiveness. The research hypothesis results of this study are as follows.

First, the results of the influence relationship between the educational service quality of Hypothesis 1 on learning transfer are as follows. Among the sub-factors of educational service quality, tangible, reliability, certainty, and reactivity were analyzed to have a statistically significant positive (+) effect on learning transfer, and empathy was found to have no statistically significant effect on learning transfer.

Second, the effect of education service quality on learner satisfaction in Hypothesis 2 was analyzed to have a statistically significant positive (+) effect on learner satisfaction. Based on the standardization coefficient, the size of education service quality was analyzed to have an effect on learner satisfaction.

Third, it was found that hypothesis 3's learning transfer had a positive (+) significant effect as a result of the influence relationship on learner satisfaction. These results mean that the higher the learning transition, the higher the learner satisfaction, and it was found that learning transition was a variable that had a positive (+) effect on learner satisfaction. Hypothesis 3 was adopted accordingly.

Fourth, as a result of verifying the moderating effect of the perceived value between the quality of education service and learning transfer in Hypothesis 4, it was analyzed that there was a moderating effect of perceived value on learning transfer. In other words, it was analyzed that the larger the value of the moderating variable, the weaker the positive (+) effect of the independent variable on the dependent variable, and the

significance of the perceived value on the learning transfer was also statistically significant. However, as a result of verifying the significance of the moderating effect interaction in step 3, it was analyzed that the moderating effect was not statistically significant, and it was analyzed that the effect of reliability on learning transfer was adjusted. In other words, it was analyzed that the larger the value of the adjustment variable, the weaker the positive (+) effect of the independent variable on the dependent variable, and the effect of empathy on learning transfer was analyzed to have a moderating effect on perceived value. The effect of reactivity on learning transfer was found to be significant, and the effect of reactivity and perceived value on learning transfer in step 2 was also found to be statistically significant. As a result of verifying the significance of the moderating effect interaction in step 3, it was analyzed that the moderating effect was not statistically significant.

After empirically analyzing the hypothesis verification of this study, the following implications were presented through the results derived.

First, since the quality of education service is positive to increase learner satisfaction, the factors that can satisfy learners' needs should be reflected in the quality of education service. Reliability and certainty were found to be ineffective in enhancing learner satisfaction.

Second, the verification results of the perceived value adjustment effect in the relationship between educational service quality, learning transfer, and learner satisfaction provided prior data based on the perceived value study for cooking education institutions. Cooking education institutions should provide practical help for learners to grow through systematic and professional education, and plan to increase learners' learning satisfaction through learning transfer.

Third, if a cooking education institution develops a trendy cooking education marketing plan and accepts various factors for the development

of field education and the use of educational service quality, cooking education institutions can gain a competitive advantage and promote long-term development.

In future studies, rather than trying to derive influencing factors due to simple causal relationships, research should be conducted at various points of time, such as learners' and cooking education institutions, by securing objectivity through various approaches.

【Key words】 Cooking Education, Quality of Education Service, Transfer of Learning, Learner Satisfaction, Perceived Value