

석사학위논문

조리교육기관의 교육환경이 학습만족도와
교육성취도에 미치는 영향 연구

2018년

한 성 대 학 교 경 영 대 학 원

호텔관광외식경영학과

외 식 경 영 전 공

박 은 정

석사학위논문
지도교수 최 웅

조리교육기관의 교육환경이 학습만족도와 교육성취도에 미치는 영향 연구

Effects of the Educational Environment on the Educational
Satisfaction and Achievement of Culinary Education Institute

2018년 6월 일

한 성 대 학 교 경 영 대 학 원

호텔관광외식경영학과

외 식 경 영 전 공

박 은 정

석사학위논문
지도교수 최 응

조리교육기관의 교육환경이 학습만족도와 교육성취도에 미치는 영향 연구

Effects of the Educational Environment on the Educational
Satisfaction and Achievement of Culinary Education Institute

위 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2018년 6월 일

한 성 대 학 교 경 영 대 학 원

호텔관광외식경영학과

외 식 경 영 전 공

박 은 정

박은정의 경영학 석사학위 논문을 인준함

2018년 6월 일

심사위원장 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

국 문 초 록

조리교육기관의 교육환경이 학습만족도와 교육성취도에 미치는 영향 연구

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
박 은 정

최근 국내외 경제 환경의 침체로 인해 외식산업은 치열한 환경속에서 생존 전략을 모색해야 하는 실정이다. 다양한 미디어의 발달과 요리에 대한 사회전반적인 인식이 변화하면서 조리 기술을 습득하여 전문 셰프가 되기 위한 구직자, 이직예정자, 창업 희망자들이 많아지면서 다양한 교육기관을 찾아다니고, 이 사람들에게 교육 서비스를 제공하는 직업훈련시장 즉 요리학원은 다시 한 번 도약과 성장을 하는 계기가 되었다(박원숙, 2018).

산업현장에 인재를 배출해 내는 여러 형태의 조리 관련 교육기관 중 공교육을 보완하고 있는 사교육 시장인 학원 시장의 규모는 점차적으로 확대되었고, 교육 시장 역시 국가 간 경계가 없는 글로벌화, 온·오프라인에서 교육 콘텐츠의 범람 등 다양한 채널의 교육을 위한 대체제가 생겨났다(이명숙, 2016). 이에 따라 경쟁력 없는 학원은 외식시장에서와 마찬가지로 도태되고, 규모와 시설의 증대에 막대한

투자를 하는 학원은 명맥을 유지해가고 있어 학원 간 경쟁 또한 치열해져가는 실정이며, 사교육 시장은 위기 극복을 위해 철저히 교육수요자 중심의 서비스 관점에서의 교육을 제공해야하는 필요성이 제기되고 있다(박원숙, 2018). 즉, 학원 경영에 있어 서비스제공에 교육의 질에 대한 투자가 이루어져야 하는 시점이다.

본 연구는 조리교육기관의 교육환경이 교육생들에게 미치는 학습만족도와 그에 따른 교육성취도를 연구함으로써 조리 교육의 만족도를 통한 양질의 조리기능인을 양성하고 이를 통한 교육소비자의 효율적인 조리 교육기관의 운영에 대한 의미 있는 기초자료를 제공하고자 한다. 본연구의 연구목적 달성을 위하여 실증분석을 실시하였으며, 설문조사는 서울 및 경기도에 소재한 조리직업훈련기관의 수강생을 대상으로 2018년 4월 1일~4월 30일까지 실시하였다. 수집된 자료는 SPSS Ver. 21.0 통계프로그램으로 분석을 하였다.

첫째, 조리교육기관의 교육환경이 교육생들의 학습만족도에 영향을 미치는가를 알아보기 위하여 독립변수로 교육환경의 하위변수인 교육프로그램, 강사자질, 물리적환경, 인적교육서비스를 투입하여 분석한 다중회귀분석에서 교육프로그램, 물리적환경의 순으로 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 조리교육기관의 교육환경이 교육생들의 교육성취도에 영향을 미치는가를 알아보기 위하여 실시한 다중회귀분석의 결과 인적교육서비스, 물리적 환경, 강사자질의 순으로 교육성취도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 조리교육기관의 학습만족도가 교육성취도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 실시한 단순회귀분석의 결과 학습만족도가 교육성취도에 미치는 영향은 정(+)의 유의한 영향을 나타내는 것으로 나타났다.

넷째, 교육환경과 교육성취도의 관계에서 학습만족도가 매개효과가 있는가를 알아보기 위하여 Baron & Kenny(1986)의 3단계 위계적 회귀분석 절차에 따라 분석하였다. 그결과 교육환경과 교육성취도의 관계에서 학습만족도는 매개효과를 갖지 않는 것으로 나타났다.

본 연구는 서비스산업에서 교육서비스분야를 살펴본 탐색적 연구라는 점에서 의의가 있다. 또한, 교육기관의 교육생의 입장에서 서비스품질과 교육성과에 대한 인식을 알아보고 영향을 살펴보았으며, 이를 통해 조리교육기관의 교육서비스 품질의 중요성에 대하여 살펴보았다. 본 연구의 결과는 향후 교육생과 교육기관간의 유기적 협력관계 내지는 커뮤니케이션 자료로 활용하는데 기초자료를 제공했다는 점에서 의의가 있다.

【주요어】 조리교육기관, 교육환경, 학습만족도, 교육성취도

목 차

제 1 장 서 론	1
제 1 절 문제의 제기 및 연구의 목적	1
1) 문제의 제기	1
2) 연구의 목적	3
제 2 절 연구의 방법 및 구성	4
1) 연구의 방법 및 범위	4
2) 연구의 흐름	5
제 2 장 연구의 이론적 배경	7
제 1 절 조리교육기관	7
1) 조리교육기관의 개념	7
2) 조리교육기관의 기능	8
3) 조리교육기관의 분류	10
제 2 절 교육환경	12
1) 교육환경의 개념	12
2) 교육환경의 구성요인	13
3) 교육환경의 선행연구	21
제 3 절 학습만족도 및 교육성취도	22
1) 학습만족도	22
2) 교육성취도	24
3) 학습만족도 및 교육성취도의 선행연구	25

제 3 장 연구의 설계	30
제 1 절 연구모형 및 가설	30
1) 연구모형	30
2) 연구가설	31
제 2 절 연구 설계와 분석방법	34
1) 연구변수의 조작적정의	34
2) 설문지 구성	36
3) 연구설계	37
4) 분석방법 및 절차	37
제 4 장 실증분석	39
제 1 절 표본의 일반적인 특성	39
제 2 절 타당성 및 신뢰성 검증	41
1) 교육환경의 타당성 및 신뢰성 검증	41
2) 학습만족도의 타당성 및 신뢰성검증	43
3) 교육성취도의 타당성 및 신뢰성 검증	44
제 3 절 상관관계 분석	45
제 4 절 연구 가설의 검증	46
1) 교육환경과 학습만족도	46
2) 교육환경과 교육성취도	48
3) 학습만족도와 교육성취도	49
4) 학습만족도의 매개효과	50
5) 가설검증의 요약	52
제 5 장 결 론	53

제 1 절 연구결과의 요약 및 논의	53
제 2 절 연구결과의 시사점	55
제 3 절 연구의 한계점 및 향후 제언	56
 참고문헌	 58
 설문지	 66
 ABSTRACT	 70

표 목 차

〈표2-1〉 조리교육기관의 분류	11
〈표3-1〉 설문지의 구성	36
〈표3-2〉 모집단의 선정과 자료수집방법	37
〈표4-1〉 표본의 일반적인 특성	40
〈표4-2〉 교육환경의 타당성 및 신뢰성 분석 결과	42
〈표4-3〉 학습만족도의 타당성 및 신뢰성 분석 결과	43
〈표4-4〉 교육성취도의 타당성 및 신뢰성 분석 결과	44
〈표4-5〉 상관관계 분석	45
〈표4-6〉 교육환경과 학습만족의 다중회귀분석 결과	47
〈표4-7〉 교육환경과 교육성취도의 단순회귀분석 결과	49
〈표4-8〉 학습만족도와 교육성취도의 다중회귀분석 결과	50
〈표4-9〉 교육환경과 교육성취도의 관계에서 학습만족도의 매개효과분석 결과	51
〈표4-10〉 가설 검증의 요약	52

그림 목 차

〈그림1-1〉 연구의 흐름도	6
〈그림2-1〉 교육과정의 기본질문	15
〈그림2-2〉 학습만족도의 형성과정	24
〈그림3-1〉 연구의 모형	30

제 1 장 서 론

제 1 절 문제의 제기 및 연구의 목적

1) 문제의 제기

오늘날 국민들의 생활수준과 소득수준의 향상은 인간이 지니고 있던 본연의 의식체계나 가치관의 변화를 유도하고 있으며, 과학기술의 발달에 따른 신속성과 편의성은 점차 높은 질적인 삶을 원하게 되었다(한진순, 2013).

이런 급속한 환경변화와 과학기술의 발달은 현대인의 욕구를 충족시키는 외식산업의 발전에도 많은 영향을 미치고 있다(박원숙, 2018). 특히 1988년 이후 국내 경기의 호황기를 맞으면서 국민소득 수준의 증가는 식생활에 대한 소비자들의 욕구를 보다 다양화, 고급화 시켜 외식산업이 고도성장할 수 있는 계기가 마련되었고, 외식 수요의 행태가 급속히 변화하면서 새로운 신 성장 산업으로서의 외식산업 가치가 증대되고 있다(한진순, 2013). 외식산업이 새로운 성장 산업분야에 중요한 성장 동력으로 발전할 수 있는 원인은 일차적으로 외식에 대한 인식 변화가 중요한 동기가 될 수 있으며, 보다 중요한 논점은 유동성이 있는 수요에 대응한 지속적이고 탄력적인 공급의 대응이라고 할 수 있다(한진숙, 2013). 따라서 향후 예상되는 외식시장의 개방이나 국민의 외식수요 변화에 대응하기 위한 과학적인 연구와 객관적인 의사 결정이 매우 중요한 과제로 인식해야 할 것이다(이명숙, 2010).

특히, 외식산업은 과거에 비하여 현대의 사회에서는 국가의 경제적 발전과 더불어 국민경제에서 차지하는 비중이 커져가면서 같이 발전을 해가고 있으며 비중이 커져가는 성장산업이다(노경란, 2008). 따라서 외식서비스를 제공하는 기업은 서비스를 제공받는 소비자들의 기대를 충족시키기 위해서 서비스 품질 향상에 최대한 노력을 기울이고 있다(오나라, 2018). 이것은 교육생들에게 교육을 제공하는 부분이며 조리교육기관에서 받은 교육 서비스품질이 위와 같은 내용에 해당된다. 특히나 고용노동부에서 시행하는 직업능력개발훈련의 교육은 미래의 취업 또

는 창업을 하기 위한 대상으로 교육의 공급자인 직업능력개발 훈련기관, 강사 및 관리자가 수요자인 훈련 대상자들에게 진로에 대한 교육의 목적을 달성하기 위한 관련된 교육 서비스 품질을 제공함으로써 훈련 대상자들에게 필요한 진로에 대한 교육을 통하여 결과적으로는 직업을 가질 수 있게 하는 역할을 해주는 중요한 교육활동이라고 할 수 있다(이선화, 2013).

고용노동부에서 진행되는 직업능력개발훈련에서 강조되는 진로라는 것은 개인 일생에 걸쳐서 직업과 관련되어 지는 모든 활동과 행동, 경험 등을 포함하는 것으로 정의되어지고 있다(Hall, 2002). 진로에 대한 정의는 다소차이를 보이지만 작게는 개인의 일생에서 발생하는 일과 관련된 모든 경험과 크게는 일 이외의 모든 활동과 경험을 총괄하는 개념으로 사용되기도 한다(노경란, 2008).

한 개인의 생애에 있어 진로의 결정은 일생을 통해 가장 중요한 선택이라 할 수 있다. 개인이 어떤 진로를 선택하느냐는 그 개인의 현재의 삶에 많은 영향을 주게 되고 이것은 일생을 두고 반복해서 영향을 미치게 된다(한진순, 2013). 따라서 자신이 원하고 필요로 하는 진로를 합리적으로 결정해야 일생동안 진로에 만족하게 되며, 그것을 기반으로 행복한 삶을 꾸려갈 수 있는 것이다(박헌일·김기원, 2002).

이를 위하여 각 조리 교육기관은 각 훈련생들에게 맞는 직업능력개발훈련교육을 극대화하기 위해서 그에 맞는 교육시설과 환경이 뒷받침되어야 하며 직업능력개발훈련을 시행하는 조리 교육기관은 단순히 강의가 이루어지는 장소만을 제공하는 것이 아니라 훈련생들의 진로에 대한 연결고리가 되어야 하며 실습을 통한 기술습득과 함께 정신 건강한 인간관계를 형성하는 장소가 되며 풍부한 직업적 경험과 사회성을 길러주는 교육환경의 제공함으로써 훈련생들이 자기 주도적으로 진로를 결정하고 이에 맞는 진로 및 취업준비를 해 나갈 수 있도록 도움을 줄 수 있는 중요한 역할을 가지고 있음을 알아야한다(이선화, 2013).

그러나 조리교육기관의 일반적인 교육프로그램이 외식업체에 취업을 희망하는 예비 조리사들의 자격증 취득만을 위한 단기간, 즉 1개월 또는 3~4개월 교육과정으로 양성하고 있는 실정으로서, 이렇게 양성된 조리사들은 급변하는 외식업체에서 요구하는 조리기술을 제대로 발휘할 수 없는 비효율적 운영이 이루어지고 있다(이가희, 2013). 또한 경영적인 측면에서도 IMF이후 비영리 하에 여성회관,

농촌지도소, 심지어 대학에서도 정부의 지원으로 조리기능사 교육을 무상으로 실시하다보니 자격증 취득(김옥란, 2004) 면에서는 활성화되었을지는 모르나 조리 교육기관의 운영 면에서는 점차 어려워지고 있는 것이 사실이다(조은혜, 2016).

따라서 조리교육기관들이 이러한 치열한 경쟁구도에서 살아남기 위해서는 교육생들에게 만족스러운 학습과 교육 성취도를 제공할 수 있는 방안모색이 시급한 실정이다. 즉, 환경변화와 학생 수 감소라는 위기를 극복하기 위해서는 교육기관의 제반환경이 철저한 수요자 중심으로 변화되어야 한다는 점이다. 이를 위한 방안의 하나로서 타 교육기관과의 차별화된 교육환경과 교육프로그램의 개발 등을 통한 교육생들의 만족도 및 성취도를 제고할 수 있도록 유도해야 한다. 이를 위해서 조리교육기관의 경영자들은 교육생의 수강목적 등을 파악하여 이를 충족할 수 있는 교육과정이 편성되어야 하며, 조리교육 수강에 대한 만족도 등을 살펴봄으로써 이를 반영한 혁신적인 교육이 이루어져야 할 것이다(허원선, 2016).

또한 조리교육기관의 성공적인 운영을 위해서는 교육생들의 만족을 지속적으로 유지시켜야 하는 마케팅 방법을 조리교육에 도입할 필요성도 있다. 이는 조리교육기관도 고객과의 관계형성이 매우 중요한 요소이기 때문이다. 즉, 소비자의 관점에서 원하는 서비스를 제공하여 그것으로 인해 고객이 높은 만족과 신뢰를 나타냄으로써 재 구매로 이어지는 고객을 확보할 수 있게 되는 것이다(이정우, 2014). 개인의 행동은 근본적으로 그가 외부로부터 받는 자극에 대한 반응이라고 할 수 있는데, 개인의 행동은 주어진 자극을 어떻게 지각 또는 인지하느냐에 따라서 행동이 달라진다고 할 수 있기 때문이다(Son, 2013).

그러나 현재까지 조리교육기관에 대한 연구 중에 교육환경이 교육생들에게 미치는 학습만족도와 교육성취도에 관한 연구가 미비한 실정이다.

따라서 본 연구는 조리교육기관의 교육환경이 교육생들에게 미치는 학습만족도와 그에 따른 교육성취도를 연구함으로써 조리 교육의 만족도를 통한 양질의 조리기능인을 양성하고 이를 통한 교육소비자의 효율적인 조리 교육기관의 운영에 대한 의미 있는 기초자료를 제공하고자 한다.

2) 연구의 목적

본 연구에서는 급속히 변화하는 시대의 흐름에 따라 교육서비스품질의 개선이 필요하며 그 개선의 주체가 교육 수여자인 강사가 아닌 직접적으로 교육훈련에 참여하는 수강생들의 요구를 살펴보아야 된다고 여겨진다.

교육은 학습자로 하여금 기본개념, 원리, 문제해결능력, 태도, 가치관, 흥미 등을 습득 시키는데 그 목표를 가지고 있다(문소령, 2010). 조리교육기관 즉, 조리학원은 기초교육을 제공하는 조리사 양성기관으로써 본 연구에서는 조리교육 관련 기관에서 수강하고 있는 교육생들을 대상으로 교육환경에 대한 만족도 및 교육성취도를 파악함으로써 조리교육 기관의 교육생들에게 적합한 학습교육환경 제공과 동시에 경영자들에게 효율적인 운영방안을 제안하는데 그 목적이 있다.

이러한 연구 목적을 달성하기 위하여 연구의 대략적인 내용을 제시하면 아래와 같다.

첫째, 선행연구를 통하여 조리교육기관의 교육환경, 학습만족도, 교육성취도 등의 개념을 정립하고, 실증분석을 위한 요인을 도출한다.

둘째, 도출된 요인을 중심으로 연구모형 및 가설을 설정한다.

셋째, 실증분석을 실시하여 수강생이 인지하는 조리교육기관의 교육환경을 분석하고, 이러한 교육환경이 학습만족도와 교육성취도에 미치는 영향관계를 규명한다.

넷째, 교육환경이 교육생들의 교육성취도에 미치는 영향관계에서 학습만족도의 매개효과를 규명한다.

마지막으로, 분석결과를 토대로 교육생들의 만족도 제고 방안 및 효율적인 운영 방안을 제시한다.

제 2 절 연구의 방법 및 구성

1) 연구의 방법 및 범위

본 연구는 문헌적 연구와 실증적 연구를 실시하였다. 문헌적 연구로는 국내외 관련 서적, 간행물, 학습과정과 만족도에 관한 선행연구를 토대로 조리교육관련 기관들의 교육환경에 대한 이론적 고찰을 하였다.

실증연구는 서울·경기 지역을 중심으로 있는 조리교육관련 교육생들을 대상으로 설문지법을 통한 실증 분석을 하였다. 설문조사 기간은 2018년 4월 1일부터 2018년 4월 30일까지 30일간 실시하였으며, 수거된 설문지는 SPSS Ver. 21.0 통계프로그램을 사용하여 빈도분석, 신뢰성 및 타당성분석, 회귀분석을 실시하였다. 이러한 연구방법에 따라 내용적 범위는 연구의 전체적인 내용으로 총 5장으로 구성하였다.

제1장은 연구의 서론 부분으로 문제의 제기, 연구의 목적, 연구의 방법 및 연구의 구성을 제시 하였다.

제2장은 이론적 배경으로 조리교육기관의 개념 및 기능, 특성, 학습만족도 및 교육 성취도에 대한 이론적 고찰을 하였고, 조리교육기관의 현황을 파악하였다.

제3장은 연구의 설계로 연구 가설, 조사대상 설정, 조사시기와 분석방법을 제시하고 설문지 구성에 대해 다루었다.

제4장은 연구 결과의 해석 및 분석이 제시 되었다.

마지막으로 제5장에서는 결론으로서 연구결과의 요약, 시사점, 연구의 한계점을 제시하였다.

2) 연구의 흐름

본 연구의 구성을 토대로 작성한 연구의 흐름은 <그림1-1>과 같다.

서 론	
문제 제기 · 연구의 목적	연구의 방법 · 연구의 범위



연구의 이론적 배경			
조리교육기관	교육환경	학습만족도	교육성취도



연구의 설계와 분석방법	
연구모형과 가설	연구변수의 정의와 분석방법



분석 결과			
표본의 일반적 특성	연구변수의 타당성 및 신뢰성 분석	상관관계 분석	연구 가설의 검증



결 론	
연구결과의 요약 및 시사점	연구의 한계점 및 향후 제언

〈그림1-1〉 연구의 흐름도

제 2 장 연구의 이론적 배경

제 1 절 조리교육기관

1) 조리교육기관의 개념

일반적으로 조리라 함은 일정한 기술을 가진 사람이 식품에 열과 필요한 향신료를 첨가하여 조리하는 것으로써 기구를 이용하여 굽거나 끓이거나 볶는 행위를 말하며 조리의 목적은 조리로 식품자체의 성분 및 형태의 변화를 의미한다(조은혜, 2016).

즉, 미각적 효과, 시각적 효과를 최대로 이끌고, 위생적인 안전과 영양효율 및 저장성의 증가라 할 수 있다(한국직업능력개발원, 2012). 이는 조리를 통하여 각종 식재료를 합리적으로 처리하고 알맞은 조리법을 이용함으로써 새로운 형태의 것을 만드는 것을 의미하기 때문에 각종 식재료의 폭넓은 지식과 처리하는 기술, 조리기구의 종류와 사용방법에 대한 교육이 필요하다(유민지, 2018). 이러한 조리교육은 조리에 관한 지식과 기술 습득이 결부된 의미로서 조리교육과 관련된 모든 내용을 포함하고, 일상생활이나 산업체에서 필요한 내용을 구분함이 없이 조리과 관련된 모든 내용의 지도에 이르기까지의 일체의 교육이라 한다(정지연, 2010).

현대 사회에 와서는 조리 교육은 최근 외식 산업 분야에서 종사 직종의 다양화, 특성화, 전문화되어가면서 고등학교, 전문대학 및 4 년제 대학교, 대학원에 이르기까지 고등 교육기관에서의 개설 비율 또한 높아지고 있으나 그 질적 문제에서 적정한 수준을 유지하고 있는가는 검토의 여지가 있는 것으로 논의되고 있다(장명희, 2005). 그리고 다양해진 개인의 교육에 대한 욕구와 고도로 발달한 산업사회가 요구하는 다양한 기술적 필요들을 만족시키려면 학습과 일터가 분리되어서는 안 된다는 점이다(구본길, 2010). 또한 교육을 중시하는 현대인들은 가정의 안정과 건강을 위하여 취미나 취업, 이직 또는 창업을 위하여 전문적이고 체계적인 자기학습능력을 연마하고자 하는데 이에 따라 직업교육 참여 규모의 증대

와 함께 다양한 방식으로 교육이 실시되어 지며 각종 조리교육 및 직업 교육과 국가 기술자격증 취득을 위한 다양한 커리큘럼을 가지고 활발하게 운영되어 지고 있기 때문에 다양한 성별과 연령층이 교육에 참여하고 있는 실정이다(Kim, 2009).

한편, 조리 교육의 목적은 조리학원이 학생들에게 개발 및 목표로 하는 것에 대한 자질과 능력을 키우고 학생을 통하여 실현시키고자 하는 가치에 관한 사항으로 학습자로 하여금 기본개념, 원리, 문제해결능력, 기능, 태도, 가치관, 흥미, 신념 등을 습득시키는데 그 일차적 목표가 있다(박경태·백종은, 2008). 조리 교육은 일반교육과는 대비되는 특수한 분야의 전문교육으로 산업분야에서 요구하는 지식과 기능을 길러주고, 조리인을 육성하기 위한 교육으로 조리의 본질과 지식, 태도 등을 습득시키는 교육이라 할 수 있다(박경곤, 2005).

실제 조리 교육기관의 교육의 목적은 현업에서 요구하는 외식 산업사회에 적응하기 위한 기능인 양성과 보급, 교육 후 국가 자격 취득으로 인한 직업의 만족과 고용 안전성, 산업체 측면에서의 생산성 향상 및 다 기능 기술자 양성을 위한 발판 마련에 있다(Kim so, 2002). 실제 조리 교육기관의 교육의 목적은 현업에서 요구하는 기능인 양성에 초점이 맞추어져 있으며 현장에서 선호되는 인재를 위해서 바로 실전에 투입이 가능한 기능인을 키우는 역할이기 때문에 자격증 취득 그 이상의 다양한 교육형태가 요구된다(이정우 외, 2014).

이처럼 조리 교육기관이 사회 교육적인 기능으로써의 역할과 동시에 전문 조리기술을 바탕으로 기능인을 양성하는 전문 교육기관으로써의 역할을 하기 때문에 다양한 연구는 반드시 필요하다 여겨진다(유민지, 2018).

따라서 본연구는 조리교육기관을 사회교육적인 기능으로써의 역할과 전문 조리 기능인을 양성하는 전문교육기관으로 정의하여 연구하고자 한다.

2) 조리교육기관의 기능

조리교육기관은 조리학원이나 직업학교에서 교육을 가르칠 수 있는 곳이라 정의할 수 있는데, 교육내용은 이론과 기능을 병합한 특수성을 띄고 있기 때문에 각자 통일된 교육목적을 설정하기에는 무리가 있다. 그러나 일반적으로 조리학원

이나 직업학교 교육은 사회교육 측면에서 매우 중요한 부분을 차지하고 있기 때문에 학원교육의 방향은 언제나 국가수준의 사회교육 방향으로 정립될 필요성이 있다(이가희, 2013).

조리학원 교육은 개인이 다수의 사람들에게 지식과 예능 등의 사회 교육을 실시하거나 학습 장소를 제공하기 위해 설립된 시설로 교육기간은 최소 30일 이상이 되어야 한다.(이명숙, 2010). 그리고 교육부와 각 시·도 교육위원회의 사회교육 행정부서의 지도와 감독을 받아야 하며, 대통령령이 정하는 기준에 따라 교습 및 학습에 필요한 시설을 갖추어야 한다(김창환, 2010).

따라서 지역사회 주민의 교양교육을 실시하여 지역주민의 삶의 질을 향상시켜 주고 지역사회의 청소년지도를 통하여 그들이 국가, 지역사회 발전에 참여할 수 있도록 지도하여야 한다(한진순, 2013). 또한 학습의 필요성을 느끼며 지역주민에게 다양한 학습의 기회를 제공하여 급속하게 변하는 지식과 전달을 적극 실시하여 지역주민의 연대감, 주인의식, 합리적인 사고를 교육시켜 민주 시민을 양성을 위한 사회적 장으로 되어야 한다(강영복, 2002).

사설학원 교육의 역할을 다음과 같다.

일반적으로 학원은 국민의 교육 격차를 해소하고 교육의 기회 균등을 실현하는 교육기관의 역할을 수행하고 있고(박태일, 2018), 학습과제를 자각하지 못하고 있는 시민들에게 학습욕구 촉진제의 역할을 담당하고 있다(이병수, 2018). 또한, 학원의 중요한 역할 중의 하나는 지역사회의 형성자의 기능을 수행하는데 있다(조은영, 2011).

사설학원의 사회 교육적 측면을 보면, 개인이 다수의 사람들에게 지식, 기술, 예능 등 사회에 적응하기 위하여 학습자의 요구에 따라 설립되었기 때문에 사회 교육기관 중 가장 빠른 성장을 하고 있다(이아라, 2016). 또한 학원교육은 학교교육과는 달리 평생교육차원에서 보면 남녀노소 상관없이 배움의 기회를 제공함으로써 국가적 임무를 성실히 수행하고, 기능인을 양성하여 교육생의 사회 진출에 큰 도움을 줌으로써 국가발전에 공헌하고 있다(배순오, 2015).

한마디로 학원교육은 교육의 폐쇄성과 경직성으로 인한 제 역할을 다하지 못하고 있는 학교교육을 보완·보충하는 기능을 수행하는 있는 것으로 학원교육과 학교교육의 관계는 학원교육이 학교교육을 보완해 주는 관계로 볼 수 있는 것이

다.(양성진, 2013). 따라서 학원교육의 교육내용이 학교교육과 어떠한 연계성을 가지고 상호보완이 이루어지는가를 면밀히 검토해야 할 것이다. 또한 학원교육은 학교교육의 보완적 측면에서 소질을 개발하고 각자의 개성에 맞는 기술교육, 예체능 교육에 충실하고, 교육생들의 자질 함양과 교육 참여자로서의 역할을 다하도록 해야 한다.

3) 조리교육기관의 분류

사회교육의 하위개념인 조리교육기관은 그 내용과 대상이 넓은 범위에 있어서 사회 교육의 중요한 부분을 차지하고 있다. 조리교육기관의 교육내용을 보면 학교교육의 보완적인 기능을 갖고 있으며 학교교육이 실행하기 어려운 직업교육, 특기교육 등 교육의 전반적인 분야를 담당하고 있다(김용진, 2017).

또한 조리교육은 사회적기능이 강조된 교육 일상생활에서의 조리의 전반에 관한 교육이나 산업체에서 요구하고 있는 조리 교육이 적절하게 조화된 교육이어야 할 것이며 과거의 주된 교육목표가 내용의 충실한 전달이었다면 앞으로는 교육과 직업 현장과의 밀접한 연결에 있다(김수희, 2018). 즉 학습자가 교실에서 배운 것을 일터에서 얼마나 잘 활용 할 수 있는가에 따라 교육의 내용과 효과가 평가되어야한다는 입장이다(김호일, 2013). 이러한 새로운 교육의 방향은 과거의 내용 중심의(content based learning)과 대비하여 일 중심(work based learning)의 교육으로 표현 될 수 있다고 한다(정혜은, 2006). 즉 다양해진 개인의 교육에 대한 욕구와 고도로 발달한 산업사회가 요구하는 다양한 기술적 필요들을 만족시키려면 학습과 일터가 분리되어서는 안 된다는 점이다(한국직업능력개발원, 2005).

한편, <표2-1>과 같이 조리교육기관은 크게 4년제 대학교, 2/3년제 대학교, 전문학교, 직업전문학교, 학원 등으로 분류할 수 있다.

〈표2-1〉 조리교육기관의 분류

구분	교육기관정의	인가기관	이론:실기시 간비율	비고
4년제 대학교	종합대학교 졸업 시 학사학위가 나옴	교육부	이론위주	
2/3년제 대학	전문단과대학 졸업 시 전문학사 학위가 나옴	교육부	40:60	
전문 학교	·취업목적과 관련하여 노동부인가 를 받고 교육부장관의 명의로 전 문학사, 학위까지 주는 훈련기관. ·자격증취득률 및 취업률이 높음. ·대학과정으로서 고졸이상만 지원 가능	노동부	40:60	학위취득은 가능하나 4년제 2/3년제 대학에 비해 사회인지도는 낮 다.
직업 전문 학교	·노동부에서 지정한 시설 장비 교수진(직업훈련교사를 갖추고 있는 훈련기관) ·각 과정이 매달 혹은 주기적으로 개강하며 이수를 하면 자격증 및 수료증을 줌 ·국비로 지원받는 계좌제의 자격증 등 단기과정 ·학원의 개념	노동부	30:70	
학원	·노동부에서 교육승인을 받아 국비 지원훈련을 같이 진행하고 있지만 시설 지정을 받지 않은 교육기관	교육부	30:70	

출처 : 김성옥, 2002, 인용

제 2 절 교육환경

1) 교육환경의 개념

OECD에서 교육은 ‘학습을 위한 조직화되고 계속화 되는 의사소통’이라 정의했으며 여기서 말하는 학습은 정보, 행동, 지식, 이해, 가치, 태도 혹은 발전 또는 능력개선을 의미하고 조직화는 학습목적을 위한 사건과 특정양상으로 구성되어야 하며, 계속화의 의미는 정보에 대한 전달에 대한 행위를 말한다(김호일, 2013).

교육이란 인간에게 잠재된 가능성을 실현시킬 수 있도록 해주는 활동으로 전 생애를 통해 지속적으로 발달한다는 관점에서 인간발달에 긍정적인 영향을 미친다(배순오, 2015). 이처럼 인간에게 어떠한 변화를 초래하고자 하는 것은 교육이라 말할 수 있다. 다시 말해, 인간은 성장 가능성이 무한하기에 교육을 통해서 발휘할 수 있는 능력을 만들 수 있으며 교육을 통하여 신체적·지적·사회적·도덕적 성장을 경험한다(한진순, 2013). 즉 인간의 행동은 제 3자에 의해 통제 및 조작될 수 있으며, 교육은 바로 이러한 인간행동을 개발하는 것이라 할 수 있다(조원길, 2009).

한편, 교육적으로 인간에게 긍정적인 영향을 미치는 외적조건과 상황, 자극 등을 일컫는 것으로 비(非)물리적 환경과 물리적 환경으로 구분된다(서정훈, 2017). 물리적 환경은 토지, 건물, 각종시설 및 기구 등 제반시설을 말하며, 비물리적 환경은 물리적 환경을 제외한 것을 말하는데 가치관, 규범, 태도, 습관 및 생활양식을 기초로 이루어지는 문화적 생활환경으로서 무형적 환경이 이에 속한다(심은경, 2013).

교육은 곧 환경의 작용이라고 할 수 있는데, 본래 ‘환경’이라는 말은 물리학에서 ‘운동하는 물질이 통과하는 물질적인 공간’의 의미로 사용 되었지만 그 후 일반적으로 작용하는 모든 것에 대해 그 장소의 모든 상황을 의미하게 되었다(김종귀, 2011). 환경이라 함은 생물에게 직·간접으로 영향을 미치는 사회적 상황이나 자연적 조건을 말한다(임숙현, 2013).

환경이란 “개인에게 영향을 미치는 모든 사물, 힘, 조건으로서 개인이 수용할 수 있는 자극”이라고 정의하고 있으며, 개인에게 주어지는 조건, 힘 및 외적 자극

을 환경이라 하여 역시 개인의 외적인 물리적, 심리적 조건의 전체를 환경이라는 개념 속에 포함시키고 있다(한윤미, 2016). 교육서비스를 제공하는데 있어서 물리적 환경은 다양한 교육 및 편의시설, 도서관, 주차장 등 학생들이 교육서비스를 이용하기 위하여 교육기관의 매우 중요한 공간 요소이다(문은상, 2017). 또한 학생들은 비교적 오랫동안 교육기관의 시설물을 이용하기 때문에 쾌적한 물리적 환경은 교육서비스품질 지각에 긍정적인 영향을 주게 된다(김태현, 2015).

교육시설이란 교육목적을 달성하기 위해 설비된 제반 물적 조건을 포괄적으로 일컫는 것으로서 범의의 개념은 이론과 실습교육을 시행하기 위한 제반시설을 의미하는 개념이다(김영복, 2002). 이 시설로는 학교, 도서관, 박물관, 문화관과 기타 교육을 위한 시설 등이 포함된다(박원숙, 2018). 협의의 개념은 학교시설만을 지칭하는 개념으로 교지, 학교건물, 설비 등의 시설이 포함되는데, 일반적으로 교육시설이라 하면 후자의 개념을 말한다(구본길, 2010).

따라서, 본 연구에서는 교육환경을 “조리교육기관에서 교육생에게 제공되는 교육서비스, 시설 등을 포함한 긍정적인 영향을 주는 유·무형의 물리적 환경” 이라고 정의한다.

2) 교육환경의 구성요인

교육기관에서는 효율적 교육훈련의 일환으로 교육훈련에서의 특수적 요인들을 잘 파악 하여 실질적 교육훈련이 마련되어야 하며, 조직적인 지원으로 교육훈련의 성과를 극대화 하여야 한다(박영옥, 2016). 교육훈련 성과는 교육내용, 설계, 시설 및 강사의 능력에 따라 다르게 나타난다고 할 수 있는데, 교육훈련의 궁극적인 목적은 교육훈련에 참가한 수강자의 지식, 기술, 태도를 향상시킴으로써 개인과 조직의 목표달성에 기여하는 것이다(박광용, 2007). 즉, 교육기관의 교육서비스는 교육기관을 주도하는 경영자가 수강생들의 수요에 적합한 교육프로그램을 수립하고, 전문 강사를 이용하여 교육서비스를 제공하는 것이다(정경화, 2018).

따라서 교육서비스를 제공하는 입장에서 보면 강사가 일차적이며 직접적인 서비스제공자가 되고, 학원경영자가 이차적인 서비스제공자가 되기 때문에 강사와 교육기관경영자가 가장 큰 영향을 미친다고 할 수 있다(강경심, 2010). 그러나 수

강생들이 이용하는 교육기관 교육은 수강자, 강사, 교육기관경영자와 직원 그리고 유무형의 환경적 요소로 구성되어 있기 때문에 교육성과는 단순히 교육 담당자의 노력만으로 혹은 양질의 교육훈련 내용만으로는 달성되지 않으며, 제반 교육환경이 중요하다고 할 수 있다(김옥란, 2003).

교육환경은 조직의 목표, 교육의 필요성, 교육목표의 설정, 교육의 내용확정, 교육수강생의 선발, 교육실시자의 결정, 교육을 실시한 결과를 평가하는 과정 등으로 구성되어 있는데 이들 구성요인은 학자에 따라 다르게 표현한다(김승화, 2010). 교육학적인 측면에서 살펴본 교육의 구성요소는 교육 훈련자, 교육훈련 참여자, 교육훈련 내용 등을 들 수 있다(박광용, 2007). 일반적으로 여타 교육에서의 서비스를 구분할 때 지도자, 시설, 프로그램 등으로 분류하고 있다(김종오, 2003). 따라서 본 연구에서는 교육프로그램, 강사의 자질, 물리적환경, 인적교육서비스로 교육환경을 구분하여 살펴보았다.

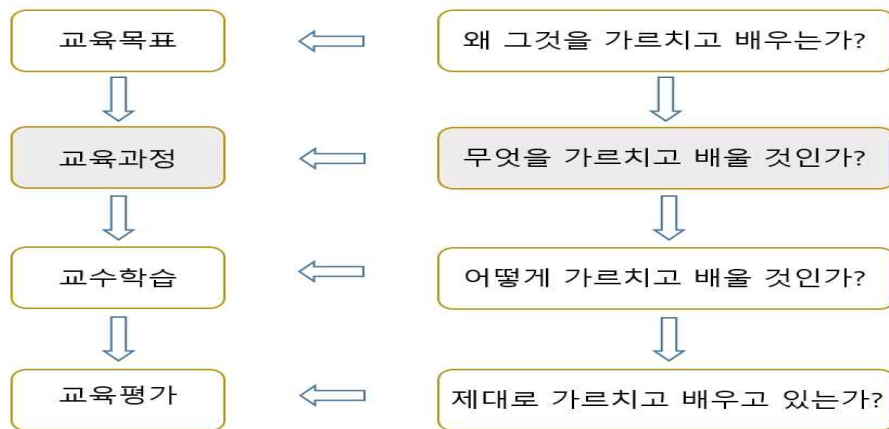
가) 교육프로그램

프로그램이란 용어는 생활 에서 흔하게 접하게 되는 단어이며 개념으로써 프로그램이란 용어의 의미는 내용에 따라서 조금씩은 다른 의미로 사용되기도 한다(전미진, 2011). 보통의 프로그램이란 앞으로 행할 활동을 나열해 놓은 계획서라는 의미로 사용되는 경우가 가장 많다(한진순, 2013). 또한 대학, 학부, 학회 등에서 교육계획이나 전공분야, 일반적인 학문에 필수적인 연구계획을 뜻하기도 하며 프로그램이라는 용어를 쓰는 예로는 행사의 식순, 음악회 등의 발표내용의 순서를 나열한 것들도 프로그램이라 한다(안정은, 2012). 그리고 박경곤(2004)에 의하면 장소 및 시간에 따라 내용, 방법 등을 나열하여 누가 봐도 쉽게 알아볼 수 있게 해놓은 것도 프로그램이라고 한다(배순오, 2015).

교육적 의미의 프로그램은 커리큘럼(curriculum), 교육과정이라는 말로 사용하며 서로 같은 의미로 사용되기도 한다(노은구, 2011). 커리큘럼의 어원은 라틴어로 경마장 위를 달리는 마차를 의미하는데, 이것을 미국에서 1920년대 커리큘럼이란 말을 학생들이 ‘확실한 목표를 향해 달리는 과정’이라는 교육적인 언어로 적용되면서 지금에 이르기까지 사용하게 된 것이다(김수희, 2018). 간혹 교육과정

과 교과과정을 혼돈하여 사용하는 경우도 있긴 하지만 교육과정과 교과과정은 확연하게 다른 언어이다(정지연, 2012).

교과과정이라 함은 어떤 교육의 수료 혹은 졸업에 필요한 교육내용과 체계화된 교육기관의 전반적인 계획 및 자료를 의미한다(조정주, 2011). 그에 비해 교육과정이라 함은 해당 교육의 목표를 달성하기 위해 학습 활동을 편성 그 교육을 언제, 어디서, 어떻게, 누구에게, 어떤 담당자가 등을 포함한 전체적인 목표, 내용, 형식 등의 계획을 의미 한다(이승후, 2017). 즉, 교육프로그램이란 말은 교육자가 받고 있는 교육이 교육자로 하여금 목표를 세우고 그것을 향해 나갈 수 있도록 해주고 변화시킬 수 있도록 체계화 한 것이 교육의 내용을 의미한다. 교육과정의 기본은 <그림2-1>과 같다.



<그림2-1> 교육과정의 기본 질문

출처 : 박경곤, 2004, 인용.

일반적으로 교육 프로그램의 유형은 시대적 변천에 따라 교과중심, 경험중심, 학문중심, 인간중심의 교육프로그램으로 구분지어 볼 수 있다(노은구, 2011).

첫 번째로 교과중심 프로그램은 학교의 지도하에 배우는 모든 교과와 교재를 말하고, 이 교육과정은 사전 수업에 대한 객관적 계획을 토대로 진행 할 수 있다는 점과 교사가 수업을 주도하여 진행하기 때문에 수업을 듣는 교육생 개개인의 문제나 의견 등이 수업에 반영되기 힘들고 일괄적인 교재로 교육이 이루어지기 때문에 학습영역이 제한되어 있다는 것이 특징이다(백은진, 2009). 이러한 교육과

정의 장점은 누구에게나 어렵지 않게 이해할 수 있다는 것과 학습결과에 대한 평가가 쉽다는 것이다. 단점으로는 전체의 연관성 부족, 학생의 흥미, 능력 등이 무시될 수 있다는 점이다(김수정, 2016).

둘째로 경험중심 프로그램은 학교에서 배운 내용들이 현실성이 부족하다는 문제가 제기됨으로써 경험을 바탕으로 한 교육이 강조되기 시작했다. 장점으로는 교육생의 흥미와 현실경험을 중요하게 생각하는 것이고, 단점으로는 지도방법이 미숙한 교사에게 교육을 실시하였을 경우 교육의 질이 낮아질 수 있다는 점이다(이윤선, 2011).

세 번째로 학문중심 프로그램은 지적 수준을 높여야 한다는 주장과 교육개혁이 일어나면서 나타나게 되었다. 학문 중심은 지식의 구조를 밝혀 그것을 교육생들에게 가능한 쉽게 이해시킬 수 있는 형태로 바꾼 것이 학문중심 프로그램이다.

이 교육의 장점은 체계화된 지식 전달로 질 높은 교육이 가능하다는 점과 학문 간의 탐구방법을 터득할 수 있다는 점을 들 수 있지만 단점으로는 오늘날 세계가 직면하고 있는 정치적, 경제적 및 사회적 문제는 각각 독립된 ‘학문’으로 도저히 해결 할 수 없을 만큼 복잡하다(주인숙, 2014). 그러므로 지식의 구조로 이러한 문제들을 해결하는데 도움이 되지 않는다고 지적하였다(김승화, 2010).

네 번째로 인간중심의 교육프로그램은 경험과 지식을 전수하는 것 보다 사람을 위한 교육이 되어야 한다는 주장이다. 즉, 인간중심 교육의 궁극적인 목적은 사람의 성장가능성을 최대한으로 발휘하게 하여 인간이 인간다운 삶을 살며 그로 인해 개인의 만족감을 얻으며 그 만족감으로 인해 더 나아가 사회발전에 기여하는 삶을 살 수 있도록 돕는 것이며 자아실현의 교육이 인간중심 프로그램의 최대 목표이다(전석수, 2010). 한마디로 현재의 교육프로그램 개발과 더 나아가 다양한 연구를 통한 교육프로그램 개발로 빠르게 변화하고 있는 사회 속에서 새롭게 변화되는 교육 프로그램으로 탄생 되어야 할 것이다(이병수, 2018).

나) 강사의 자질

교육의 질을 판단하는 중요한 요소 중 하나는 강사의 역할이라 해도 과언이 아닐 것이며, 교육에 있어 강사가 행하는 행동이나 언행교육방법 등의 여러 가지

요소들은 학습자들에게 많은 영향을 줄 수 있기에 강사의 자질은 교육에 있어 매우 중요한 요소라 볼 수 있다(김용진, 2017).

강사의 자질이란 교육을 가르치는 강사가 갖추어야 할 개인적 특성 및 교직적 태도를 뜻하는 것이며 이는 강사의 지적, 사회적, 신체적, 정서적인 여러 가지 특성과 교직에 관련된 특정 태도 및 교직수행 능력을 의미한다(진연심, 2002).

권두승(2006)은 ‘강사가 필수적으로 갖추어야 되는 핵심 역량으로서는 사랑, 관용, 용기, 결단력, 말의 절제, 삶을 즐겁게 즐기는 자세 등이다’라고 하였다.

그리고 또 다른 자질로서 모든 사람들이 성장과 발전을 할 수 있다는 잠재력을 충분히 가지고 있다고 믿는 마음, 학습을 극대화 시킬 수 있는 조건에 대한 이해, 스스로 발전하여 학습을 지속적으로 향상시킬 수 있는 능력, 타인의 아이디어를 비방하지 말고 긍정적으로 받아들일 줄 아는 자세 등이다(이옥경, 2012).

이처럼 강사의 자질은 상대방을 존중하고 배려할 줄 알아야하며 대인관계도 원만해야 하고 인성적 소양의 함양, 학습지도에서의 탁월한 역량을 발휘 할 수 있어야 하며 끊임없는 교육적 변화를 추구하는 사람만이 강사라고 할 수 있다(김진영, 2018).

또한 학생들과 학습과정 중에 느낄 수 있는 즐거움과 슬픔 등 다양한 감정들 까지도 함께 나뉘가며 지도방법에 대한 개선책을 항상 생각 하려는 자세가 필요하며 학습자들에 대한 포용력을 요구하기도 한다(김수정, 2016). 이렇듯 강사의 지식과 기능, 성품, 교양, 언어의 사용, 강사의 교육관 및 철학 등 은 학습자들에게 많은 영향을 미치게 된다(전명숙, 2011).

교사 및 강사의 바람직한 자질은 교육적 효과를 좌우하는 중요한 요인이며 교사는 정서적, 지적, 사회적, 신체적인 면에서의 개인의 특성을 잘 파악하여 참되고 건전한 인생관을 가지고 애정 어린 모습으로 학생들이 스스로 잠재된 가능성을 알고 개발하며 가꾸어 갈 수 있도록 도와줄 수 있는 실력과 뜨거운 열정을 겸비한 것이라고 말할 수 있다(정지윤, 2004).

즉, 강사는 상대방을 존중할 줄 알아야 하며 대인관계도 원만해야 하며 학습지도면에서 탁월한 역량을 발휘할 수 있어야 하며 끊임없는 노력을 통해 교육적 변화를 추구해야 한다(강승희, 2016). 또한 학생들과 즐거움, 슬픔 등의 다양한 감정들도 공유하며 학생들의 지도방법에 대해 생각하려는 자세, 포용력을 가져야

한다. 이렇듯 강사의 지식과 성품, 교양, 언어의 사용, 교육관 등은 학생들에게 많은 영향을 미치게 된다(이윤선, 2010).

다) 물리적 환경

물리적 환경은 인간에게 교육적으로 긍정적인 영향을 끼치는 외적 조건, 상황, 자극 등을 말하는 것으로 크게 물리적 환경과 비 물리적 환경으로 구분된다(양성진, 2013). 물리적 환경은 토지, 건물, 각종시설 및 기구 등 제반 시설을 말하며, 비 물리적 환경은 물리적 환경을 제외한 것을 말하는데 가치관 규범 태도 습관 및 생활양식을 기초로 이루어지는 문화적 생활환경으로서 무형적 환경이 이에 속한다(이승후, 2017).

교육기관 시설은 교육목적을 달성하기 위하여 설비된 제반 물적 조건을 포괄적으로 지칭하는 것으로서 물리적 환경에 포함되며, 광의의 개념은 이론 및 실습 교육을 위한 제반시설을 의미하는 개념이다(주인숙, 2017). 이 시설로는 각 학교, 도서관, 박물관, 문화관광 기타 교육을 위한 시설 등이 포함된다(박인희, 2017).

따라서 조리교육 기관의 시설은 조리교육의 목적을 달성하기 위한 설비된 조건을 포괄적으로 지칭하는 것으로서, 광의의 개념은 이론 및 실습교육을 위한 제반 시설을 의미하는 개념으로 볼 수 있으며, 협의의 개념은 학교 시설만을 지칭하는 것으로 건물, 설비 등의 따른 제반 시설을 의미하며 일반적으로 조리교육 시설을 의미하는 것으로 사용된다(안정은, 2012).

조리교육기관에서는 효율적 교육훈련의 일환으로 교육훈련에서의 특수적 요인들을 잘 파악 하여 실질적 교육훈련이 마련되어야 하며, 조직적인 지원으로 교육훈련의 성과를 극대화 하여야 한다(이경민, 2016). 교육훈련 성과는 교육내용, 설계, 시설 및 강사의 능력에 따라 다르게 나타난다고 할 수 있는데, 교육훈련의 궁극적인 목적은 교육훈련에 참가한 교육생의 지식, 기술, 태도를 향상시킴으로써 개인과 조직의 목표달성에 기여하는 것이다(강승희, 2017). 즉, 조리기관의 교육 서비스는 훈련기관을 주도하는 경영자가 수강생들의 수요에 적합한 교육프로그램을 수립하고, 전문 강사를 이용하여 높은 품질의 교육을 제공하는 것이다(김해옥, 2011).

라) 인적교육서비스

인적교육 서비스는 학생을 만족시키기 위해 학교와 교직원 등 교육서비스 제공자가 학생과 상호작용을 통해 제공되는 모든 활동이라 하였다(홍금순, 2005). 또한 교육서비스를 “공급자인 학교 측(학교, 교수, 교직원)이 수요자인 학생에게 교육적인 목적을 달성하기 위하여 관련된 유무형의 서비스를 제공함으로써 소비자로서 하여금 물질적, 정신적 만족을 실현시켜 주도록 하는 일체의 활동”이라고 정의하였다(이경오, 2000).

이동숙(2018)은 “교육서비스는 학생을 만족시키기 위하여 학교와 교직원등 교육서비스를 제공자가 학생과의 상호작용을 통하여 학생들에게 제공하는 모든 활동”이라고 하였다. 그리고 교육서비스를 “교육 수요자인 학생의 교육적 기대와 필요를 충족시키기 위하여 교육공급자인 학교와 교직원들이 제공하는 제반 교육활동과 행정지원 서비스”라고 정의하였다(황인호, 2003).

김혜옥(2011)은 “교육서비스 품질로 구성된 전반적인 교육서비스 품질, 행정 서비스 품질, 물리적 환경 품질은 학생만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다으며, 학생만족도는 추천의도에 긍정적인 영향을 미치고 있으며, 전반적인 교육서비스 품질이 학생만족에 미치는 영향은 학생유형에 따른 조절효과가 있다”고 그의 연구에서 밝혔다.

이처럼 최근 서비스 품질에 대한 연구가 많이 이루어지면서 여러 형태의 서비스품질 측정도구가 개발되어 이를 이용한 교육품질 측정 노력이 있어 왔으나 아직 개념과 방법론에 대한 여러 가지 논란이 있고, 교육은 일반 기업들과는 달리 유형적인 제품을 취급하지 않기 때문에 교육품질을 측정하는 것은 쉬운 것이 아니다(이동숙, 2018).

교육을 제공하는 입장에서 보면 강사가 일차적이며 직접적인 서비스 제공자가 되고, 조리기관 책임자가 이차적인 서비스제공자가 되기 때문에 강사와 조리기관 책임자가 가장 큰 영향을 미친다고 할 수 있다(김수희, 2018). 그러나 교육생들이 이용하는 기관 교육은 교육자, 강사, 훈련기관 책임자와 직원 그리고 유무형의 환경적 요소로 구성되어 있기 때문에 교육성과는 단순히 교육 담당자의 노력만으로 혹은 양질의 교육훈련 내용만으로는 달성되지 않으며, 제반 교육환경이 중요하다

(김혜옥, 2011).

또한 조리교육기관에서 제공되는 교육서비스 품질 구성요인인 교육프로그램, 강사의 자질과 외적품질인 물리적 환경이 교육생들의 만족에 중요한 요인이 되며, 교육 프로그램에 높은 만족을 보인 교육생일수록 직무 몰입과 높은 직무 만족도를 나타내고 있다(유성희, 2013).

즉, 조리기관의 교육환경, 강사, 분위기 등이 교육서비스 품질 지각에 영향을 미치고, 소비자와 신뢰를 쌓아 가는데 중요한 역할을 하고 만족에 따라 재수강이 결정되는 것으로 나타났다(유성희, 2015).

그리고 조리교육기관에서 이루어지는 조리교육서비스는 인적요소를 중심으로 이루어지는 이론수업과 물리적 환경요소를 바탕으로 이루어지는 실기수업으로 나누어 볼 수 있다(이가희, 2013). 인적 요소(교수자)의 활동은 서비스 공급요소로서 교육생들의 수업중의 질문형태, 상호작용의 질, 보강작용 등에 영향을 미쳐 교육생의 만족도와 연관되며, 교육서비스 제공자가 교육전문가, 동기 부여자, 담당자 등의 다양한 역할을 하기 때문에 교수자의 자질, 경험, 교육, 지식의 양은 학생 성적에 긍정적인 영향을 미칠 뿐만 아니라 인격형성과 더불어 사회생활까지 영향을 미치기 때문에 다른 서비스 분야보다 인적요소의 역할과 영향력이 크다(오용만, 2008).

조리를 교육하는 기관에서의 교육은 단편적인 지식에 대한 습득 위주의 교육 내용에서 벗어나 호텔 및 외식업체에서 요구되어지는 방향으로 교과목의 내용을 조직하고 이에 맞추어진 교육의 내용이 일치하여야 한다. 또한 지속적으로 이루어지는 상호적인 교육 아래에서 개발되어야 하며, 일상생활의 조리과 산업체의 조리과 구분이 되어 질 수 있는 획일적인 강의법으로 개선하여 산업체에서 요구하고 있는 능력과 일상생활에서도 응용 할 수 있도록 능력을 개발이 가능한 교육의 내용이 구성되어야 할 것이다. 조리교육은 호텔과 외식업체 등에서 필요로 하는 지식과 기술과는 무관하게 교육의 내용을 편성하는 것이 아니고 호텔과 외식업체에서 꼭 필요로 하는 지식과 기술을 배양 할 수 있도록 교육의 내용을 창조적으로 능력을 배양 할 수 있게 하여야 한다.

따라서 본 연구에서는 선행연구를 근거로 교육환경의 구성요소로서 교육프로그램, 강사의 자질, 물리적 환경, 인적서비스로 분류하여 연구를 수행하고자 한다.

이러한 차이를 극복하기 위한 교육의 필요성이 대두되고 지속적인 자기 충족과 실력 향상, 사회 활동의 적극적 참여를 목적으로 한다면 사회교육의 대표적인 하나의 형태로써 조리교육기관의 교육은 사회교육 목적의 상당부분을 차지한다고 볼 수 있는 것이다(남상철, 2007).

3) 교육환경의 선행연구

교육환경은 교육프로그램, 강사의 자질, 물리적환경, 인적교육서비스 등으로 구성되어 있다고 정의한 바 있다. 학원은 비영리조직의 하위 개념이자 기업경영 중심의 시각을 가지는 마케팅과도 결합하여 형성된 조직으로 볼 수 있다(강재희, 2009). 서비스 기업이 마케팅을 성공적으로 수행하기 위해서는 기업과 종사자, 고객의 3요소가 유기적으로 상호 작용 관계를 유지하여야 하며, 일반적인 기업의 마케팅을 위한 3가지 요소를 학원에 적용한다면 기업은 학원, 종사자는 강사, 고객은 학생 또는 학부모로 교체될 수 있다고 하였다(임윤규, 2006).

정유리와 차석빈(2008)은 “교육서비스품질과 학생만족, 충성도간 관계를 분석하여 특수대학원 운영상의 시사점을 제시하고자 하였으며, 구성요인을 교육요인, 행정요인, 복지요인, 인적요인 네 가지로 도출하였고, 실증분석을 통해 교육서비스품질과 학생만족, 그리고 충성도간 영향관계 분석을 실시하여, 관광관련 특수대학원생들의 교육서비스품질과 만족, 만족과 충성도 간에는 각각 정의 관계가 있음이 밝혀졌고 교육서비스품질 중 일부 요인은 충성도에 유의한 영향을 미치는 것을 알 수 있었다”라고 하였다.

한편, 조미정(2010)은 “영리가 목적인 사적 교육서비스보다 학원의 교육서비스가 보다 더 일반적인 기업서비스 마케팅의 구조와 내용에 밀접하며 학원의 교육서비스는 학원을 대표하여 주도적으로 경영하는 학원경영자가 학생들의 수요에 부합하는 교육프로그램을 계획하고 강사를 선용하여 교육서비스를 제공하는 것이므로 교육서비스를 제공하는 입장에서 보면 강사가 직접적이며 1차적인 서비스제공자가 되고, 경영자가 2차적인 서비스제공자로 볼 수 있다. 즉, 강사와 학원경영자가 가장 큰 영향을 미치며, 학생의 입장에서 볼 때 다른 학생들의 행동 또한 영향을 주는 중요한 요인이 될 수 있다”고 하였다.

강계영 등(2011)은 “입시학원에 수강 중인 학생들을 대상으로 교육서비스 관련 상품 판매 요인이 교육서비스만족에 미치는 영향을 파악하고, 만족과 재등록 및 구전효과의 영향관계에 대하여 분석한 결과 교육서비스 관련 상품 판매요인인 교육프로그램과 강사요인에 관한 가설들은 지지되었으나, 물리적 환경과 수강료는 교육서비스만족에 미치는 영향에 대한 가설은 기각되었고 교육서비스만족은 재등록과 구전효과에 미치는 영향에 관한 가설은 지지되었다. 즉, 교육서비스만족에 미치는 영향에 있어 교육프로그램과 강사요인이 중요한 역할을 하며 물리적 환경과 수강료는 교육서비스만족에 있어 중요한 요인이 아니다”라는 결론을 제시하였다. 연구대상이 입시학원인 경우, 조리 분야의 교육적 특성인 이론을 기반으로 한 실기 중점 교육인 경우보다는 교육환경의 물리적 환경요소가 상대적으로 만족도에 영향을 미치는 고려 대상으로써 덜 제약을 받는 것으로 해석된다(강재희, 2009). 김역복(2014)은 “조리교육시설 요인을 조리 기본기물, 작업대, 조리환경설비, 기본설비, 실습 공간, 부대시설 공간, 편의 공간 총 8개 요인으로 구성하였으며, 학습자의 만족도를 높이기 위한 조리교육의 개선 방안으로 실습실 개수를 늘리고, 특성에 맞는 조리실의 구비를 제시하였다. 또한 한 개의 조리 실습실에는 20~30명의 인원이 만족도가 높고, 조리실습 작업대 1대에 1~3인 정도가 실습하는 것이 만족도가 높다”고 제시하였다.

제 3 절 학습만족도 및 교육성취도

1) 학습만족도

우리가 일반적으로 사용되는 ‘만족’의 개념은 흡족함, 행복함의 의미로 표현할 때 사용되기도 한다. 학습만족도란 학습자가 느끼는 배움에 대한 욕구 충족에 대한 정도를 의미 한다(안웅자, 2011). 한마디로, 학습자에게 필요하다고 인식되는 내용이 최대로 제공되고 있는 정도라 하였다.

실질적으로 만족에 대한 개념은 많은 선행 연구자들에 의한 핵심요소로 학자들마다 접근방식이 다르고 다양한 정의로 존재한다. 만족이란 개인의 기본적인 필요나 욕구에 의해 동기와 목표를 달성하는 정도를 나타내는 용어 또는 개념이라고

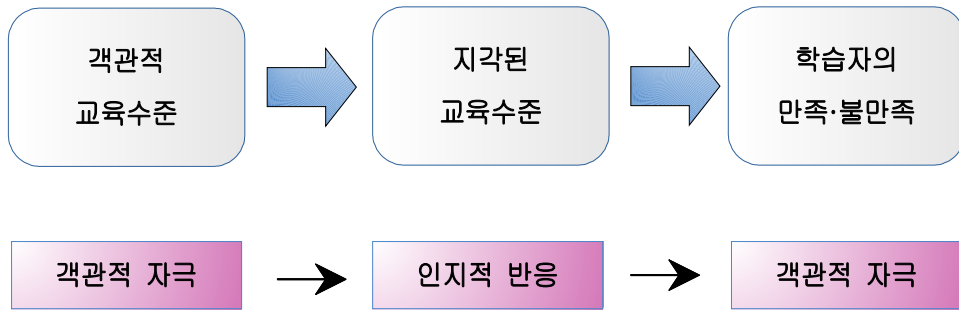
하고 경험에서 출발한 형태로서 경험을 평가하는 것으로 보았으며, 학생들의 학습의 성공과 실패에 결정적인 영향을 줄 수 있음을 주장하였다(김영복, 2002). 예를 들어 많은 학생들은 학교나 교육기관에서의 학습이 자신의 생각과 기대에 못 미칠 경우에 불평을 하고, 실망을 하지만 반대로 생각했던 것보다 좋을 경우에는 만족감이 높게 나타난다(안응자, 2011). 이러한 만족감은 학생들이 학교나 교육기관에서 느끼는 자부심이나 긍지로 표현된다. 반대로 학습에 대해 불만이 강할 경우에는 자퇴, 편입, 미수강과 같은 또 다른 방법을 모색하게 된다(이소영, 2015).

신동근(2014)은 “학생들의 교육경험에 대한 주관적 반응을 살펴보는 것이며 이는 조사된 학생들의 만족도는 교육의 질과 효과성을 가늠해 볼 수 있는 지표로 활용한 것을 알 수 있으며 본 연구를 시행하는 목적과도 일치한 부분으로 나타난다”고 하였다.

이렇듯 교육기관에서의 학습 만족도란 교육 차원의 고객의 만족이라 생각할 수 있을 것이다(정지연, 2010). 해당 교육기관이 학습자에게 필요한 요구, 다양한 지식, 기술, 정보 등을 제공하는 것이 바로 고객에게 서비스를 제공하는 것이라 할 수 있을 것이다(신훈희, 2016). 학습자들은 대부분 교육기관이 본인이 기대했던 것보다 긍정적일 경우 만족을 느끼게 되며 이러한 만족도는 교육기관에 대한 긍지와 자부심등으로 나타날 수 있다(김수정, 2016). 반대로 자신의 기대감보다 미치지 못할 경우에는 실망, 불만족으로 나타나게 된다(김선영, 2017).

이상의 내용을 요약하여 학습 만족도에 대해 정리해보면 개인의 만족에 영향을 주는 요인이 물질이나 정신적으로 인간의 감정에 주관적이거나 심리적으로 만족감을 느끼게하는 것을 만족이라 할 수 있다. 이는 학습자들이 추구하는 욕구와 목표의 달성에 대한 학습자들의 주관적인 감정 상태라 말할 수 있고 또한 이 만족도는 학습자들의 개인의 정서적, 정신적인 건강상태를 결정짓는 중요한 요인으로 작용될 수 있다(신훈희, 2016).

그리고 학습만족도는 조리교육기관 및 기타 교육서비스를 행하는 장소에서는 종합적으로 예상할 수 있는 중요한 자료로 간주 된다(이명숙, 2016). 그렇기에 교육기관들은 교육생들의 학습만족도를 높이고 재학생들의 이탈을 최소화하기 위해 노력하고 있다(권대봉, 2002). 따라서 본 연구에서 학습 만족도의 형성과정은 <그림2-2>와 같다.



출처 : 이정우, 2013, 인용.

〈그림2-2〉 학습 만족도의 형성과정

2) 교육성취도

교육성취도는 다양한 관점에서 정의할 수 있으며 이러한 정의에 의해 개념 및 구성요인이 틀려질 수 있다. 첫 번째 관점은 교육성취도의 개념을 인지적 영역의 성취인 학업성취도의 개념으로 사용하는 입장(박경인, 2010)이 있으며 두 번째 관점은 학생들의 인지적 영역과 정의적 영역의 성취도를 합친 광의의 개념으로 보는 입장(김형관, 2005)이다.

우선, 교육성취도를 학업성취도의 개념으로 보는 관점은 학생의 정의적 영역에서의 성취수준의 중요성에 대해서도 인정하고는 있지만 학생의 흥미나 가치관, 학습 동기, 자아 개념, 자아 효능감과 같은 영역에 대한 평가보다는 객관성을 확보할 수 있는 학업성취도에 더욱 중점을 둔다(박숙현, 2015). 따라서 학생들의 다양한 평가 결과 중에서도 학생들이 단답형이나 논술형 시험을 통하여 얻은 결과를 학업성취도로 본다(박경인, 2010).

다음으로 교육성취도를 인지적 영역의 성취와 정의적 영역의 성취를 통합한 개념으로 보는 관점은 학생이 이룬 성과의 수준과 질 모두에 중점을 둔다(박숙현, 2015). 인지적 영역에서의 성과라 할 수 있는 학업 성취도 역시 학생의 성장과 발달에 영향을 미치지만 그 외의 교육 전반에 대한 만족도, 진로의식, 자아개념,

성취동기와 같은 정의적 영역에서의 성취도 역시 학생의 성장과 발달에 매우 중요한 영향을 미치므로 이 둘을 모두 포함해야 한다고 보는 입장이다(김보규, 2005).

본 연구에서는 교육성취도를 인지적 영역과 정의적 영역의 개념의 두 가지 관점 중에서 성취에 대한 개념을 통합하여 교육성취도에 대하여 정의하였다. 그러나 학업 성취도로 대표되는 인지적 영역에서의 성취도에 비해 학생들의 정의적 영역에서의 성취를 나타내는 지표는 다양하다(박숙현, 2015). 따라서 선행연구를 통해 진로의식이나 학습에 대한 만족도, 성취동기, 자아개념 등과 같이 정의적 영역에서의 성취의 정도를 측정할 수 있는 다양한 개념 중에서 조리교육에서 수강생이 지각한 강사의 수업역량과 자신의 만족과 관련이 깊은 것이 무엇인지 살펴 보았다. 그 결과, 조리수업에 대한 만족도를 정의적 영역에서의 성취정도로 설정 하였으며 인지적 영역에서의 성취수준은 조리교육의 결과 수강생들의 전문적 지식에 대한 향상으로 하였다.

따라서 본 연구에서는 정의적 영역에서의 수강생의 성취수준인 조리교육 만족도와 인지적 영역에서의 수강생의 성취수준인 성취도의 개념을 통합하여 교육성취도를 정의하였다. 즉, 교육성취도란 “조리수업에서의 강사의 수업과 수강생 자신의 조리교육활동에 대한 만족의 정도와 조리수업을 통해 객관적으로 얻어진 결과의 총체”라 할 수 있다.

3) 학습만족도 및 교육성취도의 선행연구

가) 학습만족도의 선행연구

학습만족은 배우고자 하는 교육생들을 위주로 어떻게 하면 학습에 관한 만족을 높일 수 있을까 하는 데에 있다. 학습을 하는 것에 앞서 과연 조리에 관련된 것에 몰입을 할 수 있는가 없는가에 따라 교육생의 학습만족도는 많이 달라진다.

인간이 어떤 일이나 사건에 대해 만족한다는 것은 현재 종사하는 일에 대한 여러 상황을 즐겁고 긍정적으로 생각하는 것이며 개인의 상태를 평가하거나 그

일을 통해서 얻게 되는 경험을 평가함으로써 얻게 되는 유쾌함, 혹은 좋은 정서 상태를 만족감이라고 한다(김옥란, 2003).

또한 학습만족도는 교육기관 내에서 학습전반에 관한 학생들의 만족 수준을 평가하는 것으로써 교육기관의 질을 평가하는데 중요한 기준이 된다(이선화, 2013). 그리고 학습만족도에 관한 연구가 교육기관 개선에 출발점이 되고 체계적으로 수행하여 교육기관 스스로가 경쟁력을 가지게 된다면 교육생들의 재수강률, 학습만족도와 교육의 품질이 향상되는 성과로 되돌아온다. 앞의 내용을 연결시켜 생각해보면 다음의 선행연구도 관련이 있다.

육광심(2007)은 그의 연구에서 “호텔 관광외식조리 분야를 중심으로 교과목 개발이나 질 관리를 위하여 개선방향 및 기준의 개발이 매우 중요하다”고 주장하였다.

유지수, 배천웅(2007)은 “대학부설 평생교육원 학점은행제 과정에 대한 요구 조사에서 현재 전문대학 3학년에 재학 중인 학생들을 대상으로 시행초기에 있는 3년제 대학 부설 평생교육원의 학점은행제 과정에 대한 학생들의 요구를 분석하여 학점은행제 프로그램에 대한 발전 방안에 대한 연구를 하였다”.

김재춘, 박소영(2008)은 “학점은행제 교양교육과정에 관한 편성일 고찰에서 학점은행제의 발전과 표준교육과정의 충실한 운영을 위하여 특히 교양교육과정을 중심으로 그 편성 현황을 파악하고 그 문제점을 분석하여 학점은행제 교양교육과정에 대한 다양한 논의를 활성화시키고, 교양교육과정의 편성 방향을 설정”하였다.

최경호, 강성(2011)은 “만족도 변환지수를 이용한 대학의 교육서비스 품질을 측정하기위해 요인분석을 실시한 결과 교수요인, 직원요인, 공감요인, 신뢰요인, 유형요인 등으로 만족도 변인을 분류”하였다.

김정희, 박동진(2012)은 “대학교육 서비스가 학생만족에 미치는 영향을 국립 대학 사례를 중심으로 고찰하면서 학생만족도에 미치는 변인으로 교수강의, 교수-학생 관계, 행정지원, 시설지원, 학비로 분류”하였다.

Abdullah(2006)는 “고등교육분야의 만족도 결정요인으로써 대학교육 서비스의 품질을 교수, 시설과 재정을 포함한 대학명성, 교육프로그램, 학생에 대한 배려, 접근성, 조교와 직원부분 등 여섯 가지 영역으로 구성하여 측정하였다. 결과적으

로 대학생들의 만족도는 환경교육의 질을 포함한 행동의 결과와 관련된 학생들의 상이한 평가적 반응이며 교육을 받은 대학생들이 교육을 받은 후의 만족도와 교육을 받기 전의 만족도를 말한다”고 주장하였다.

임미라, 김윤민(2013)은 “관광계열 대학생들을 대상으로 한 연구에서 대학 선택 동기에 따른 대학만족도와 학생만족도와의 영향관계를 분석한 결과 대학 선택 동기 중에서 교육서비스는 학생만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 조사 되었다.그리고 학생만족과 대학 선택 동기는 학교 충성도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 조사되어 학생만족과 대학 선택 동기는 학생들의 학교충성도를 높일 수 있는 중요한 요인임을 증명” 하였다.

김옥란(2003)은 “외식·조리 관련 학원생들의 교육환경의 만족도에 관한 연구로 양질의 조리기능인 양성과 학습자 만족을 통한 효율적인 조리학원의 운영에 대한 기초자료를 제공하고자 연구한 바 있다. 이 연구의 결과로 연구자는 교육환경이 학습자들의 만족도에 영향을 미치는 요인으로 서비스 측면, 환경적 측면, 운영적 측면, 광고적 측면 4가지가 있다”고 하였으며 내용은 다음과 같다.

첫 번째로 학원을 선택하는 기준에 있어서 학원 교육 및 직원의 친절함과 성실도가 가장 많은 영향을 미치고 있으며 학원의 시설과 학원 수강료가 학습자들의 만족도에 영향을 미치고 있다(김옥란, 2003).

두 번째로 학습 시간과 교통, 제반시설, 학원의 실습실 등의 환경적 측면에 학습자들의 만족도에 영향을 미치고 있다(김옥란, 2003).

세 번째로 학생중심의 교육이 아닌 강사중심의 교육이 학습자들의 만족도에 영향을 미치고 있다(김옥란, 2003).

마지막으로 직원들의 행정력 및 친절함이 학습자들의 만족도에 영향을 미치고 있다. 위와 같은 내용으로 김옥란(2003)은 환경개선을 위한 재투자의 대책방안, 상담실 및 휴게실등의 편의시설 확충, 평생교육의 장이 될 수 있는 교육방법, 직원들의 행동관리 등의 방안이 필요하다고 하였다.

양성진(2013)은 “조리교육기관의 강사의 자질과 교육환경이 만족도와 재수강 의도에 영향을 미친다는 실증적 근거를 통해 입증하였으며 그에 따른 보완책을 제시”하였으며 내용은 아래와 같다.

첫째, 강사의 자질이 만족도와 재수강의도에 중요한 역할을 하는 만큼 그에

대한 보완책으로 분기별로 강사세미나를 열거나 전문스킬을 보유한 강사초빙을 통한 강사의 스킬향상에 필요한 교육방법 등 강사에 대한 교육을 통해 보다 더 전문적이며 학습자들에게 영향을 줄 수 있는 강사를 배출해야 한다(양성진, 2013).

둘째, 조리교육기관에서 자체적으로 일정한 기간을 정해 두고 조리강사의 전문성 및 인성과 태도에 대해 지속적인 관리가 필요하다 하였으며 강사는 호텔 등 현장 경력 3년이상, 강의 경력 3년 이상의 풍부한 경험을 바탕으로 철저한 수업 준비를 하고 또한 피교육자를 배려하는 리더십이 선행되어야 한다(양성진, 2013).

셋째, 조리교육기관 마다 프로그램이나 수업방식, 수강료가 차이가 있는 만큼 강사의 질 또한 차별화 하여 석사 박사 학위 취득 및 세계요리대회 참가 등으로 강사 스스로 가치를 높여야 한다고 하였다(양성진, 2013).

결론적으로 학습에 대한 흥미 유발과 적극적인 참여를 유발할 뿐 아니라 창조성, 즐거움, 최고수준의 학습경험, 자기 존중감, 친밀감등을 경험하게 해줌으로써 삶의 질에 영향을 미친다. 특히 이러한 몰입의 정도는 학습자에 따라 다르게 나타날 것이며, 그중에서도 수업과 관련한 특정 경험의 유·무에 따라서도 몰입정도가 다르게 나타날 것이다(양성진, 2013).

나) 교육성취도의 선행연구

교육 성취도는 교육 성과와 밀접한 관계에 있다. 교육성과의 생산성이 거의 인적 요소인 인간의 능력과 동기에 의해 결정되기 때문에 조직 구성원의 동기를 유발할 수 있는 교육 훈련은 생산성을 향상시키는데 중요한 역할을 한다고 하였다(박숙현, 2015).

정혜승(2005)은 “교사 교육 훈련의 평가 단계 사이에는 상호 밀접한 관계가 존재하며, 교사의 교육 방식에 따라 교육생의 반응 수준이 좋으면 학습 효과가 높고, 학습 효과가 높으면 교사의 직무행위 변화를 촉진시키고, 직무행위가 향상되면, 조직변수가 향상되며, 조직 변수가 향상되면, 궁극적 가치 변수가 증가한다는 연쇄적 반응효과가 나타난다”고 주장하였다.

한편, 이정화(2005)는 “교사의 교육 훈련을 통해 교육생에 대한 교육 업무 성

과의 질을 높이고 직무 만족과 사기를 높일 수 있으며 교육성과란 바로 학생의 태도 및 행동의 긍정적 변화라 할 수 있다. 이처럼 성과란 교사의 훈련을 통해 교육생이 가진 단점 극복과 이를 통한 개인적 업적의 향상 및 동시에 이루어지는 조직의 생산성 향상이라고 할 수 있다”고 하였다.

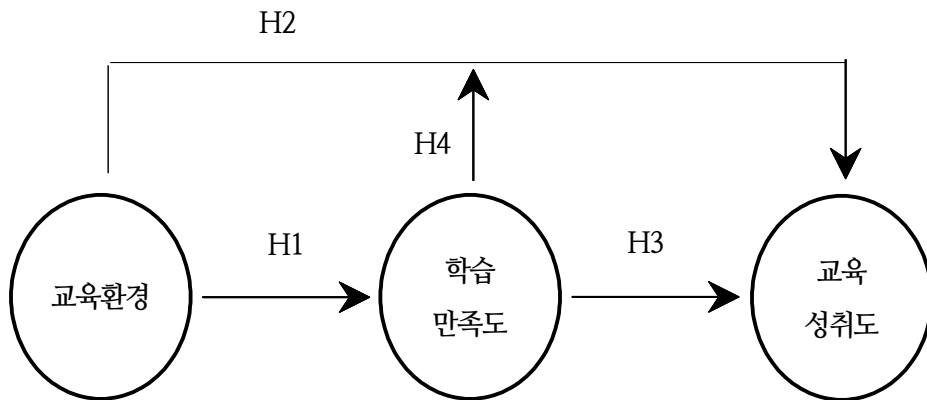
또한, 오인경(2000)은 “교육서비스성과의 평가 단계를 개별적으로 보지 않고, 진정한 교육 효과가 일어나기 위해서는 일련의 단계를 순서적으로 거쳐야 하며, 이는 제4단계 효과를 성취하려면 제3단계 효과가 선행되어야 하고, 제3단계 효과를 위해서는 제2단계 효과가 선행되어야 하며, 제2단계 효과를 위해서는 제1단계 효과가 선행되어야 한다고 하였다. 한마디로 학습에 대해 만족하지 못했을 뿐 만 아니라, 학습 상 배운 것이 없다면 당연히 학습 이후의 행동 변화는 기대하지 못한다”는 것을 제시하였다.

제 3 장 연구의 설계

제 1 절 연구모형 및 가설

1) 연구모형

본 연구에서의 모형은 이론적 연구를 통하여 고찰한 조리교육기관의 교육환경과 학습만족도 간, 학습만족도와 교육성취도 간, 교육환경과 교육성취도 간의 영향관계를 각각 실증분석 하고자 한다. 또한 교육환경과 교육성취도 간의 영향 관계에서 학습만족도가 매개변수로써의 효과를 분석하고자 하였다. 따라서 본 연구를 수행하기 위한 연구모형을 <그림3-1>과 같이 제시하였다.



<그림3-1> 연구의 모형

2) 연구가설

본 연구에서는 조리교육기관의 교육환경이 학습만족도와 교육성취도에 미치는 영향과 교육환경과 교육성취도의 영향관계에서 학습만족도의 매개효과를 규명하고자 선행연구를 바탕으로 제시한 연구모형 및 연구가설을 설정하였으며, 구체적인 가설은 다음과 같다.

가) 교육환경과 학습만족도간의 가설

교육환경은 학습 분위기를 적극적으로 지지하는 관계를 형성 하였을때, 학습자들은 더 큰 행복감을 느끼며, 더욱 적극적으로 교육활동에 참여한다고 볼 수 있다(박정란, 2014). 만족은 불일치와 인지된 성과요소에 간접적으로 영향을 받는다고 할 수 있는데(이정우, 2013), 이러한 차원에서 정유리와 차석빈(2008)이 교육서비스품질과 학생만족, 충성도간의 관계를 연구하였는데, 분석결과 교육서비스 품질은 만족과 충성도에 영향을 미치고 있다는 것을 나타냈다. 허대중(2005)은 “공무원의 서비스 교육훈련에 대한 교육만족 영향요인은 교육과정, 강사의 자질과 강의기법이다”라고 제시하였으며, 남재철(2010)은 “육만족은 강사의 자질, 수강생의 태도, 교육과정으로 측정하였는데 학습자의 학습만족에 영향을 미치는 핵심적인 요인으로 교육과정, 강사의 자질, 수강생의 태도, 교육기법의 적절성, 교육환경, 직원의 서비스 등이다”라고 하였다. 이를 바탕으로 본 연구는 조리교육기관의 교육환경이 학습만족에 미치는 영향을 알아보하고자 하여, 선행연구의 근거를 토대로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H1 : 조리교육기관의 교육환경은 교육생들의 학습만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-1 교육프로그램은 교육생들의 학습만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2 강사자질은 교육생들의 학습만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠

것 이다.

H1-3 물리적환경은 교육생들의 학습만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것 이다.

H1-4 인적교육서비스는 교육생들의 학습만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것 이다.

나) 교육환경과 교육성취도간의 가설

교육환경 만족에 대한 평가로 교육내용과 교육방법, 프로그램, 물리적 환경, 강사의 자질은 교육 후 교육성취에 영향을 미치기 때문에 교육환경과 교육성취간의 관계는 밀접한 연관성이 있다고 하였다(김나영, 2009). 교육서비스를 제공하는데 있어서 교육 환경은 중요한 공간 요소이며 쾌적한 물리적 환경은 교육서비스품질 지각 및 교육성취에 긍정적인 영향을 주게 된다(이동숙, 2018). 이러한 차원에서 본 연구는 두 번째 가설로 조리교육기관의 교육환경이 교육성취에 미치는 영향을 알아보고자 하여, 선행연구의 근거를 토대로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H2 : 조리교육기관의 교육환경은 교육성취도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-1 교육프로그램은 교육생들의 교육성취도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것 이다.

H2-2 강사자질은 교육생들의 교육성취도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것 이다.

H2-3 물리적환경은 교육생들의 교육성취도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것 이다.

H2-4 인적교육서비스는 교육생들의 교육성취도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것 이다.

다) 학습만족도와 교육성취도

학습만족도와 교육성취도의 영향관계에 대한 선행연구 결과를 살펴보면 학습만족도와 교육성취도간에는 밀접한 상관관계가 존재한다고 하였다(박성익·김연경, 2006). 또한 학습만족도는 교육기관 내에서 학습전반에 관한 학생들의 만족 수준을 평가하는 것으로써 교육기관의 질을 평가하는데 중요한 기준이 되며, 학습만족도에 관한 연구가 교육기관 개선에 출발점이 되고 체계적으로 수행하여 교육기관 스스로가 경쟁력을 가지게 된다면 교육생들의 교육성취도가 향상되는 성과로 되 돌아온다(박경인, 2010). 본 연구는 세 번째 가설로 조리기관 교육생의 학습만족도가 교육성취도에 미치는 영향을 알아보고자 하였으며, 선행연구를 근거로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H3 : 조리교육기관의 학습만족도는 교육성취도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

라) 학습만족도의 매개효과

허대중(2005)은 “공무원의 서비스 교육훈련에 대한 교육만족 영향요인은 교육과정, 강사의 자질과 강의기법이다”라고 제시하였으며, 남재철(2010)은 “교육만족은 강사의 자질, 수강생의 태도, 교육과정으로 측정하였는데 학습자의 학습만족에 영향을 미치는 핵심적인 요인으로 교육과정, 강사의 자질, 수강생의 태도, 교육기법의 적절성, 교육환경, 직원의 서비스 등이다”라고 하였다. 이러한 선행연구를 고찰해보면 학습자들이 교육훈련에 대한 만족도가 높을수록 교육성취도는 높아진다는 것이며, 교수자의 교수역량이 이들 학습만족도와 교육성취도에 유의한 정(+)의 영향을 미친다는 것이다. 이러한 경로는 교육훈련에 대한 학습만족도가 매개변인으로 기능할 가능성을 설명할 수 있다. 따라서 위와 같은 선행연구를 토대로 본 연구에서는 학습만족도가 교육환경과 교육성취도 간의 관계에서 매개 역할을 할 것이라는 사실을 추론 할 수 있으며, 이에 본 연구에서는 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

H4 : 교육환경이 교육생들의 교육성취도에 미치는 영향관계에서
학습만족도는 매개역할을 할 것이다.

제 2 절 연구 설계와 분석방법

1) 연구변수의 조작적 정의

변수의 조작적 정의는 측정에 앞서 변수의 개념을 보다 구체적인 형태로 표현하여 관찰 가능하도록 만드는 과정이다. 본 연구에 사용되는 용어들은 다양한 의미를 가지고 있으므로 연구자가 개념적 정의를 실제 현장에서 측정가능하고 관찰할 수 있도록 정의해 놓은 것을 의미한다(채서일, 1999).

가) 교육환경

교육환경이란 교육을 받고자하는 남녀노소의 모든 수강생들에게 교육적으로 바람직한 영향을 미치는 물리적 및 비 물리적인 환경으로서 피교육자들을 증진시킬 수 있고, 동시에 교육훈련의 내용과 목적에 적합한 훈련기관에서 제공하는 기능적 품질과 기술적 품질 등 전반적 환경을 의미한다(오순환, 2015).

따라서 본 연구에서는 교육환경을 “조리교육기관에서 교육생에게 제공되는 교육서비스, 시설 등을 포함하여 긍정적인 영향을 주는 유·무형의 물리적 환경” 이라고 정의하고 김선영(2017), 이명숙(2010), 안응자(2011), 오순환(2015), 선행연구의 측정항목과 및 측정도구를 비교검토하여 본 연구의 목적에 맞게 수정 및 보완하여 활용하였다. 총 19문항으로 구성하고 측정척도는 양극단에 1=“전혀 그렇지 않다”에서 5=“매우 그렇다”까지로 리커트 5점 척도(Likert-type 5 point scale)로 구성 측정하였다.

나) 학습만족도

학습만족이라는 것은 조리교육기관에서 교육생들이 수강하면서 직간접적으로 체험하고 지각하는 강사의 전문성과 교육프로그램에 대한 만족도를 포괄적으로 의의한다(원혜영, 2007). 학습만족에 따른 내부적 구성 변수는 학습의 이해를 충실히 할 수 있도록 하여 학습과 친밀해지면서 만족을 하고 있는지와 배운 학습을 활용 할 수 있는지, 이에 따른 만족으로 다른 이에게 추천을 할 수 있는지, 몰랐던 것을 알게 되어 이에 대한 만족을 느끼는지 등의 변수가 있다(이명숙, 2010). 따라서 본 연구에서는 학습만족도를 “교육기관으로부터 제공받는 유·무형의 물리적 환경이 교육생에게 긍정적인 영향을 미침으로써 느끼는 만족의 정도 ” 라고 정의하고 김선영(2017), 이명숙(2010) 선행연구의 측정도구 및 측정항목을 비교 및 검토하여 본 연구의 목적에 맞게 수정 및 보완하였다. 총 6문항으로 구성하고 측정척도는 양극단에 1=“전혀 그렇지 않다”에서 5=“매우 그렇다”까지로 리커트 5점 척도(Likert-type 5 point scale)로 구성 측정하였다.

다) 교육성취도

학습 성취도는 학생, 교사, 교육기관이 교육적인 목표를 성취하기 위한 교육의 결과이며(안응자, 2011), 이명숙(2010)은 ‘학습 성취도는 일반적으로 시험이나 계속평가를 통해 측정하지만, 측정하기 위한 가장 좋은 방법이나 기술과 같은 절차적 지식이나 사시로가 같은 서술적 지식 중 어느 쪽이 가장 중요한 면인지에 대한 일반적인 방법론은 없다’라고 정의하였다. 따라서 본 연구에서는 교육성취도를 평가하는 요인에 대하여 정의적 영역에서의 수강생의 성취수준인 조리교육 만족도와 인지적 영역에서의 수강생의 성취수준인 성취도의 개념을 통합하고 “교육기관으로부터 제공받은 조리교육을 통하여 교육생의 목적한 바를 이룬 결과의 총체” 라고 정의하였다. 안응자(2011), 김선영(2017), 이명숙(2010) 선행연구의 측정도구 및 측정항목을 참조하여 본 연구의 목적에 맞게 보완 및 수정 활용하였다. 총 4문항으로 구성하고 측정척도는 양극단에 1=“전혀 그렇지 않다”에서 5=“매우 그렇다”까지로 리커트 5점 척도(Likert-type 5 point scale)로 구성 측정하였다.

2) 설문지 구성

본 연구의 실증분석을 위한 설문지는 <표3-1>과 같이 총 4개의 파트로 구성하였다.

PART I 은 일반적 유형으로서 총 7개의 문항으로 구성되었으며, PART II은 교육환경에 따라 영향을 대한 부분으로서 총 19개의 문항으로 구성하였다.

PART III는 학습만족도에 대한 것으로 총 6문항으로 구성되었으며, PART IV는 교육성취도에 대한 부분으로 총 4문항으로 구성하였다.

<표3-1> 설문지의 구성

측정변수	문항수	문항번호	출처
I. 일반유형	7	I.1~7	김옥란(2003)
II. 교육환경	19	II.1~19	김선영(2017), 안응자(2011), 이명숙(2010), 오순환(2015)
III. 학습만족도	6	III.1~6	이명숙(2010), 김선영(2017)
IV. 교육성취도	4	IV.1~4	안응자(2011), 이명숙(2010), 김선영(2017)

3) 연구설계

본 연구의 모집단은 서울·경기지역을 중심으로 조리교육기관의 교육생을 대상으로 표본의 추출은 무작위 표본 추출방법을 선택하여 자료를 수집 하였다

본 조사에 앞서 사전조사를 2018년 3월 1일부터 3월 30일까지 실시하였으며 설문항목을 수정 보완하여 본 조사에 사용하고자 하였다. 본 조사는 4월1일부터 4월30일까지 총 250부를 배부하여 실시하였다.

〈표3-2〉 모집단의 선정과 자료수집방법

모집단	전국의 조리교육기관 교육생
표본	서울·경기 지역 조리교육기관 교육생
조사 기간	2018년 4월 1일 ~ 4월 30일
자료수집 방법	설문지를 이용한 자기기입법
표본의 크기	총 배부수 250부
	회수 237부(회수율:94.8%)

4) 분석 방법 및 절차

본 연구에서는 제시한 연구의 모형과 가설설정에 따른 가설의 검증을 위해 설문조사를 통하여 설문지를 수집하였다. 응답이 완료되어진 설문지를 회수하여 데이터크리닝작업을 실시하였다. 또한 데이터 크리닝 후 유효 표본만을 추출하여 코딩작업으로 부호화하였으며 통계 프로그램을 사용하여 가설에 맞는 분석기법을 적용하여 분석하였다.

첫째, 모집단의 일반적인 특성을 파악하기 위하여 빈도분석(frequency

analysis) 및 기술통계분석을 실시하여 표본의 특성에 대하여 파악하였다.

둘째, 가설의 검증과 변수의 분류를 위하여 각 항목들의 신뢰도 및 타당도를 분석하였다. 타당도 분석은 요인분석(factor analysis)을 통하여 검증하였으며, 각 변수의 항목들 간의 신뢰도를 검증하기 위하여 Cronbach's α 값을 이용하여 내적 일관성을 파악하였다.

셋째, 변수간의 상관관계분석을 실시하였다.

넷째, 조리교육기관 교육생들의 교육환경이 교육생들의 학습만족도에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다.

다섯째, 조리교육기관 교육생들의 학습만족도가 교육성취도에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 기 위하여 단순회귀분석(simple regression analysis)을 실시하였다.

여섯째, 조리교육기관 교육생들의 교육환경이 교육생들의 교육성취도에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다.

일곱째, 교육환경이 교육성취도에 미치는 영향관계에서 학습만족도의 매개효과에 대한 검증법으로 Baron & Kenny의 3단계 위계적회귀분석(Step-wise Regression)을 통하여 매개효과 검증을 실시하였다.

제 4 장 실증분석

제 1 절 표본의 일반적 특성

연구대상의 일반적 특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 실시하였으며 그 결과는 <표4-1>과 같다. 성별은 남자가 50명(21.1%), 여자가 187명(78.9%)로 나타났다. 연령은 10대가 68명(28.7%), 20대가 50명(21.1%), 30대가 33명(13.9%), 40대가 49명(20.7%), 50대가 31명(13.1%), 60대 이상이 6명(2.5%)로 나타났다. 최종학력은 중학교 재학이 38명(16.0%), 고등학교 재학이 36명(15.2%), 고등학교졸업이 54명(22.8%), 2년제 대학졸업이 60명(25.3%), 4년제 대학졸업이 46명(19.4%), 대학원 이상이 3명(1.3%)로 나타났다. 직업은 학생이 73명(30.8%), 전업주부가 42명(17.7%), 공무원이 15명(6.3%), 전문직이 12명(5.1%), 자영업이 32명(13.5%), 회사원이 44명(18.6%), 서비스/판매직이 11명(4.6%), 기타가 8명(3.4%)로 나타났다. 월평균 소득은 200만원미만이 26명(11.8%), 200~300만원 미만이 30명(12.7%), 300~400만원 미만이 72명(30.4%), 400~500만원 미만이 25명(10.5%), 500만원이상이 11명(4.6%), 기타가 71명(30.0%)로 나타났다. 정보제공은 인터넷이 81명(34.2%), 신문이 15명(6.3%), 지인추천이 96명(40.5%), TV/라디오 등 매체가 24명(10.1%), 기타가 21명(8.9%)으로 나타났다. 교육기간은 1개월~3개월 미만이 109명(46.0%), 3개월~6개월 미만이 48명(20.3%), 6개월~1년 미만이 55명(23.2%), 1년 이상~2년 미만이 24명(10.1%), 2년 이상이 1명(0.4%)로 나타났다.

〈표4-1〉 표본의 일반적 특성(N=237)

구분	문항	인원수(명)	비율(%)
성별	남자	50	21.1
	여자	187	78.9
연령	10대	68	28.7
	20대	50	21.1
	30대	33	13.9
	40대	49	20.7
	50대	31	13.1
	60대 이상	6	2.5
최종학력	중학교재학	38	16.0
	고등학교재학	36	15.2
	고등학교 졸업	54	22.8
	2년제 대학졸업	60	25.3
	4년제 대학 졸업	46	19.4
	대학원이상	3	1.3
직업	학생	73	30.8
	전업주부	42	17.7
	공무원	15	6.3
	전문직	12	5.1
	자영업	32	13.5
	회사원	44	18.6
	서비스/판매직	11	4.6
	기타	8	3.4
월평균소득	200만원 미만	26	11.8
	200~300만원 미만	30	12.7
	300~400만원 미만	72	30.4
	400~500만원 미만	25	10.5
	500만원 이상	11	4.6
	기타	71	30.0
정보제공	인터넷	81	34.2
	신문	15	6.3
	지인추천	96	40.5
	TV/라디오 등 매체	24	10.1
	기타	21	8.9
교육기간	1개월~3개월미만	109	46.0
	3개월~6개월미만	48	20.3
	6개월~1년 미만	55	23.2
	1년 이상~2년 미만	24	10.1
	2년 이상	1	0.4

제 2 절 타당성 및 신뢰성 검증

본 연구에서는 조리교육기관의 교육생을 대상으로 교육품질, 학습만족도, 교육성취도 간의 관계를 연구하고자 하였으며, 목적 달성을 위해 측정도구를 구성하고 측정 문항 요인들 간의 신뢰성 및 타당성의 검증을 위해 요인분석(factor analysis)을 통하여 분석하였다.

1) 교육환경의 타당성 및 신뢰성 검증

교육환경에 대한 측정도구는 리커트 5점 척도를 사용하였으며 총 19문항으로 구성되었다. 구성문항 중 요인분석결과 요인적재치가 낮아 제거된 3개의 문항을 제외한 16개 문항이 분석에 사용되었다. 요인분석은 주축요인(principal factor components)에 의한 추출방식 및 베리믹스(varimax) 회전방식을 실시하였다. 요인분석의 적용가능성에 따른 검정의 결과에서 표본적합도의 KMO측도는 .867, Bartlett의 구형성 검정치는 $\chi^2=2424.429(p=.000)$ 로서, 유의수준은 .000으로 요인분석에 적합한 것으로 나타났다. 교육환경의 영향요인에 대한 dy인 추출결과 총 분산 설명력은 64.059%로 나타났다. 교육환경에 대한 타당성 및 신뢰성 검증한 분석결과는 <표4-2>와 같다.

〈표4-2〉 교육환경의 타당성 및 신뢰성 분석

요인명	측정항목	구성요소			
		1	2	3	4
교육 프로그램	교육 프로그램은 앞으로 내가 가지고 있는 계획에 도움을 줄 수 있게 구성되어 있다.	.872			
	교육 프로그램은 배우고자 하는 수업목표와 일치한다.	.798			
	교육훈련 프로그램 운영을 위한 수강인원이 적정하게 배치되어 있다.	.735			
	교육 프로그램에 이론 수업의 비율 및 구성이 잘 되어 있다.	.726			
강사 자질	강사는 교육생들의 생각이나 의견을 존중하고 인정한다.		.810		
	강사는 교육내용을 이해하기 쉽게 설명한다.		.685		
	강사는 지도내용에 대한 전문 지식이 충분하다.		.643		
	강사는 강의내용을 충실히 전달한다.		.573		
물리적 환경	교육실습실의 안전성(미끄럼 방지 등)이 잘되어 있다.			.839	
	휴식 공간 등 부대시설이 잘되어 있다.			.808	
	교육기관의 시설(냉난방, 조명, 안전, 환기)이 잘 되어 있다.			.735	
	교육기관의 전반적인 조리도구 시설이 잘 구비되어 있다.			.567	
인적 교육 서비스	자격증 취득 및 취업관련 정보가 원활하게 이루어지고 있다.				.790
	조리교육기관에서 교육생에 대한 개인관리를 잘 한다.				.739
	조리교육기관에서 교육을 위한 상담지원이 잘 이루어지고 있다.				.698
	조리교육기관의 수강료는 적당하다				.483
Eigen-value		3.090	2.626	2.608	2.565
설명분산(%)		18.179	15.449	15.342	15.089
누적분산(%)		18.179	33.628	48.970	64.059
Cronbach's α		.871	.842	.854	.876

KMO=.867, Bartlett의 구형성 검정: $\chi^2=2424.429$, $df=120$, $sig=.000$

2) 학습만족도의 타당성 및 신뢰성 검증

학습만족도에 대한 측정도구는 리커트 5점 척도를 사용하였으며 총 6문항으로 구성되었다. 구성문항 중 요인분석결과 요인적재치가 낮아 제거된 1개의 문항을 제외한 5개 문항이 분석에 사용되었다. 요인분석은 주축 요인(principal factor components)에 의한 추출방식 및 베리믹스(varimax) 회전방식을 실시하였다, 요인분석의 적용가능성에 따른 검정의 결과에서 표본적합도의 KMO측도는 .803, Bartlett의 구형성 검정치는 538.275, 유의수준은 .000으로 요인분석에 적합한 것으로 나타났다. 학습만족도의 영향요인에 대한 요인 추출결과 총 분산 설명력은 54.228%로 나타났으며 매우 높은 신뢰도를 보이고 있다. 학습만족도의 타당성 및 신뢰성은 <표4-3>과 같다.

<표4-3> 학습만족도의 타당성 및 신뢰성 분석

요인명	측정항목	요인적재량	아이겐값 (분산률%)	Cronbach's α
학습 만족도	나는 조리교육기관의 교육프로그램에 만족한다.	.910	2.711 (64.228)	.839
	나는 조리교육기관의 물리적 시설에 만족한다.	.817		
	나는 조리교육기관의 교육프로그램에 만족한다.	.746		
	나는 조리교육기관의 전반적인 환경에 만족한다.	.628		
	나는 조리교육기관 직원들의 서비스에 만족한다.	.515		

KMO=.803, Bartlett의 구형성 검정: $\chi^2=538.275$, $df=10$, Sig.=.000

3) 교육성취도의 타당성 및 신뢰성 검증

교육성취도에 대한 측정도구는 Likert식 5점 척도를 사용하였으며 총 4문항으로 구성되었다. 요인분석은 주축 요인(principal factor components)에 의한 추출 방식 및 베리믹스(varimax) 회전방식을 실시하였으며, 요인분석의 적용가능성에 따른 검정의 결과에서 표본적합도의 KMO측도는 .772, Bartlett의 구형성 검정치는 323.455, 유의수준은 .000으로 요인분석에 적합한 것으로 나타났다. 교육성취도의 영향요인에 대한 요인 추출결과 총 분산 설명력은 53.130%로 나타났다. 교육성취도의 타당성 및 신뢰도결과는 <표4-4> 이다.

<표4-4> 교육성취도의 타당성 및 신뢰성 분석

요인명	측정항목	요인적재량	아이겐값 (분산률%)	Cronbach's α
교육 성취도	조리교육기관의 교육은 나의 발전에 도움이 되었다.	.850	2.125 (63.130)	.859
	조리교육기관의 교육을 수강한 후 창의력이 향상되었다.	.749		
	조리교육기관의 교육을 수강한 후 내가 필요로 하는 분야의 전문적 기술을 획득하게 되었다.	.677		
	조리교육기관의 교육을 수강한 후 자신감이 충만 되었다.	.619		

KMO = .772, Bartlett의 구형성 검정: $\chi^2 = 323.455$, $df=6$, $Sig.=.000$

제 3 절 상관관계 분석

가설 검증에 앞서 상관관계 분석을 실시하였다. 상관관계분석은 변수들 간의 인과관계를 보여주지는 못하나 단순 연관성을 제시하고 그 관련성이 어느 정도인지를 파악할 수 있다(채서일, 2005). 즉, 변수들 간의 관련성 존재여부나 실제 영향력의 정도에 대해 예측할 수 있으나 변수들 간의 증감 관계에 대해서는 알 수 없는 것이다(채서일, 2005). 본 연구에서는 피어슨 적률 상관계수를 추출하여 제시하였다. 각 변수간 상관관계는 〈표4-5〉 같으며 각 변수간 유의미한 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

〈표4-5〉 상관관계 분석

구분	교육 프로그램	강사자질	물리적 환경	인적교육 서비스	학습 만족도	교육 성취도
교육프로그램	1					
강사자질	.549**	1				
물리적 환경	.506**	.626**	1			
인적교육서비스	.493**	.407**	.472**	1		
학습만족도	.497**	.432**	.465**	.290**	1	
교육성취도	.450**	.467**	.510**	.485**	.355**	1
평균(M)	4.01	4.02	3.98	4.06	4.04	3.98
표준편차(SD)	.782	.851	.920	.820	.851	.870

** $p < 0.01$

제 4 절 연구가설의 검증

1) 교육환경과 학습만족도

H1 : 조리교육기관의 교육환경은 교육생들의 학습만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-1 교육프로그램은 교육생들의 학습만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2 강사자질은 교육생들의 학습만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-3 물리적환경은 교육생들의 학습만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-4 인적교육서비스는 교육생들의 학습만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

조리교육기관의 교육환경이 교육생들의 학습만족도에 영향을 미치는가를 알아보기 위하여 독립변수로 교육환경의 하위변수인 교육프로그램, 강사자질, 물리적환경, 인적교육서비스를 투입하였으며, 종속변수로는 학습만족도를 투입하여 다중회귀분석하였다. 각 변수들 간의 영향관계를 알아보기 전에 변수들 간의 다중공선성을 공차한계 값과 VIF(분산팽창계수) 값으로 진단해 본 결과 기준이 되는 각 변수들 간의 공차한계와 VIF값이 각각 0.1이상 10 이하로 나타남에 따라 다중공선성의 문제는 해결된 것으로 본다. 전체 회귀식의 설명력을 나타내는 R^2 값은 0.316으로 나타나 전체회귀식의 설명력은 31.6%로 나타났다. 회귀식의 모형 적합도를 나타내는 F통계량은 53.130%로 나타났으며 유의확률은 0.000으로 나타나 회귀식의 모형은 적합한 것으로 나타났다.

교육프로그램이 학습만족에 미치는 영향을 검증한 결과 회귀식의 영향력을 나타내는 베타값이 0.327로 나타났으며 유의미한 정(+)적 영향($t=4.650$, $p=0.000$)을 미치는 것으로 나타나 가설1-1은 채택되었다. 강사자질이 학습만족에 미치는 영

향을 검증한 결과 회귀식의 영향력을 나타내는 베타값이 0.113으로 나타나 유의미한 영향을 미치지 않는 것($t=1.518$, $p=0.130$)으로 나타나 가설 1-2는 기각되었으며, 물리적환경이 학습만족에 미치는 영향을 검증한 결과 회귀식의 영향력을 나타내는 베타값이 0.244로 나타나 24.4%의 유의미한 정(+)적 영향($t=3.310$, $p=0.001$)을 미치는 것으로 나타나 가설1-3은 채택되었다. 인적교육서비스가 학습만족에 미치는 영향은 없는 것($t=-.496$, $p=.496$)으로 나타나 가설 1-4는 기각되었다. 영향력 계수 베타값을 기준으로 교육프로그램(32.7%), 물리적 환경(24.4%)의 순으로 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

〈표4-6〉 교육환경과 학습만족도의 다중회귀분석 결과

구 분	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성 통계량	
	B	SE	β			TOL	VIF
(상수)	1.381				.000***		
교육프로그램	.356	.077	.327	4.650	.000***	.596	1.679
강사자질	.113	.074	.113	1.518	.131	.534	1.872
물리적환경	.224	.068	.244	3.301	.001***	.538	1.660
인적교육 서비스	-.034	.068	-.032	-.496	.621	.688	1.452

$R^2=.316$, Adjusted $R^2=.304$, $F=26.764$ ($p=.000$ ***)

*** $p<.001$

2) 교육환경과 교육성취도

H2 : 조리교육기관의 교육환경은 교육성취도에 유의한 정(+)에 영향을 미칠 것이다.

조리교육기관의 교육환경이 교육생들의 교육성취도에 영향을 미치는가를 알아보기 위하여 독립변수로 교육환경의 하위변수인 교육프로그램, 강사자질, 물리적 환경, 인적교육서비스를 투입하였으며, 종속변수로는 교육성취도를 투입하여 다중회귀분석하였다. 각 변수들 간의 영향관계를 알아보기 전에 변수들 간의 다중공선성을 공차한계 값과 VIF(분산팽창계수)값으로 진단해 본 결과 기준이 되는 각 변수들 간의 공차한계와 VIF값이 각각 0.1이상 10 이하로 나타남에 따라 다중공선성의 문제는 해결된 것으로 본다. 전체 회귀식의 설명력을 나타내는 R^2 값은 0.368로 나타나 전체회귀식의 설명력은 36.8%로 나타났다. 회귀식의 모형 적합도를 나타내는 F통계량은 33.710%으로 나타났으며 유의확률은 0.000으로 나타나 회귀식의 모형은 적합한 것으로 나타났다.

교육프로그램이 교육성취도에 미치는 영향을 검증한 결과 회귀식의 영향력을 나타내는 베타값이 0.139로 나타났으며 유의미한 영향은 없는 것($t=1.847$, $p=0.066$)으로 나타나 가설 3-1은 기각되었다. 강사자질이 교육성취도에 미치는 영향을 검증한 결과 회귀식의 영향력을 나타내는 베타값이 0.149로 나타나 14.9%의 유의미한 정(+)적 영향($t=2.084$, $p=0.038$)을 미치는 것으로 나타나 가설 3-2는 채택되었다. 물리적환경이 교육성취도에 미치는 영향을 검증한 결과 회귀식의 영향력을 나타내는 베타값이 0.234로 나타나 23.4%의 유의미한 정(+)적 영향($t=3.289$, $p=0.001$)을 미치는 것으로 나타나 가설3-3은 채택되었다. 인적교육서비스가 학습만족에 미치는 영향은 베타값이 .253으로 25.3%의 유의미한 정(+)적 영향($t=4.013$, $p=.000$)을 미치는 것으로 나타나 가설 3-4는 채택되었다. 영향력 계수 베타값을 기준으로 인적교육서비스(25.3%), 물리적 환경(23.4%), 강사자질(14.8%)의 순으로 교육성취도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

〈표4-7〉 교육환경과 교육성취도의 다중회귀분석결과

구 분	비표준화 계수		표준화 계수	<i>t</i>	<i>p</i>	공선성 통계량	
	<i>B</i>	<i>SE</i>	β			TOL	VIF
(상수)	.849	.283		2.997	.003**		
교육프로그램	.139	.075	.125	1.847	.066	.596	1.697
강사자질	.152	.073	.149	2.084	.038*	.534	1.872
물리적 환경	.219	.067	.234	3.289	.001**	.538	1.860
인적교육 서비스	.268	.067	.253	4.013	.000***	.688	1.452

$R^2=.368$, Adjusted $R^2=.357$, $F=33.710$ ($p=.000$ ***)

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

3) 학습만족도와 교육성취도

H3 : 조리교육기관의 학습만족도는 교육성취도에 유의한 정(+)에 영향을 미칠 것이다.

조리교육기관의 학습만족도가 교육성취도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 독립변수로는 학습만족도를 투입하고 종속변수로 교육성취도를 투입하여 단순회귀분석하였으며 그 결과는 〈표4-7〉와 같다. 분석결과 회귀식의 설명력을 나타내는 R^2 값은 .126으로 나타나 12.6%의 설명력을 가지는 것으로 나타났다. 또한 회귀모형의 적합도를 나타내는 F통계량은 33.987로 나타나 회귀모형은 적합한 것으로 나타났으며 독립변수가 종속변수에 미치는 영향을 나타내는 베타값은 .355로 나타나 학습만족도가 교육성취도에 미치는 영향은 35.5%의 정

(+)적 영향을 나타내는 것으로 나타났으며 유의성 검증결과 t 값은 5.830, 유의확률을 .000으로 나타나 유의미한 것으로 나타났다. 즉 학습만족도가 증가할수록 교육성취도는 높아지는 것으로 나타나 가설 2는 채택되었다.

〈표4-8〉 학습만족도와 교육성취도의 단순회귀분석결과

구 분	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
	B	SE	β		
(상수)	2.520	.257		9.788	.000
학습만족	.363	.062	.355	5.830	.000***

$R^2=.126$, Adjusted $R^2=.123$, $F=33.984$ ($p=.000$ ***)

*** $p<.001$

4) 학습만족도의 매개효과

H4 : 교육환경이 교육생들의 교육성취도에 미치는 영향관계에서
학습만족도는 매개역할을 할 것이다.

가설 4에서는 교육환경과 교육성취도의 관계에서 학습만족도가 어떠한 매개효과를 갖는지에 대해 Baron & Kenny(1986)가 제시한 3단계 절차에 따라 분석한 결과는 〈표4-9〉와 같다. Baron & Kenny(1986)의 분석은 1단계에서 독립변인이 매개변인에 유의미한 영향을 미치는지 검증하고 2단계에서 독립변인이 종속변인에 유의미한 영향을 미치는지를 검증한 후, 3단계에서는 독립변인과 매개변인, 그리고 종속변인을 하나의 회귀식에 투입하여 매개변인이 종속변인에 유의미한 영향을 미치는 동시에 독립변인이 종속변인에 미치는 직접적인 효과를 감소시키는지를 검증한다. 3단계의 분석결과 매개변인이 종속변인에 유의한 영향을 미치지 않는 경우를 완전매개라 하고 독립변인이 종속변인에 유의한 영향을 미치지만 2단계에서 보다 감소하는 경우를 부분매개라 한다. 분석결과 1단계검증에서 교육

환경이 학습만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 2단계에서 교육 환경이 교육성취도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으나 3단계에서는 교육환경이 교육성취도에 영향을 미치고 있지만 학습만족도가 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 Baron & Kenny(1986)의 매개효과 검증절차의 3단계 가설에 위배되었다. 따라서 교육환경이 교육성취도에 유의미한 영향을 미치고 있으나 교육환경과 교육성취도의 관계에서 학습만족도는 매개 효과를 갖지 않는 것을 알 수 있었으며 가설 4는 기각되었다.

〈표4-9〉 교육환경과 교육성취도 관계에서 학습만족도의 매개효과분석 결과

모 형	구 분	비표준화 계수		표준화 계수	<i>t</i>	<i>p</i>	공선성 통계량	
		<i>B</i>	<i>SE</i>	β			TOL	VIF
1	(상수)	1.338	.286		4.672	.000		
	교육환경	.670	.070	.530	9.583	.000***	-	-
	종속변수:학습만족도 $R^2=.281$, Adjusted $R^2=.278$, $F=91.826$ ($p=.000$ ***)							
2	(상수)	.848	.275		3.079	.000		
	교육환경	.777	.067	.602	11.555	.000***	-	-
	종속변수:교육성취도 $R^2=.362$, Adjusted $R^2=.360$, $F=133.526$ ($p=.000$ ***)							
3	(상수)	.779	.288		2.703	.007		
	교육환경	.743	.079	.575	9.356	.000***	.719	1.391
	학습만족도	.052	.063	.051	.823	.411	.719	1.391
	종속변수:교육성취도 $R^2=.364$, Adjusted $R^2=.359$, $F=67.011$ ($p=.000$ ***)							

*** $p < .001$

5) 가설검증의 요약

〈표4-10〉 가설검증의 요약

연구가설	내 용	채택여부
H1	조리교육기관의 교육환경은 교육생들의 학습만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	부분채택
H1-1	교육프로그램은 교육생들의 학습만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H1-2	강사자질은 교육생들의 학습만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H1-3	물리적환경은 교육생들의 학습만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H1-4	인적교육서비스는 교육생들의 학습만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H2	조리교육기관의 교육환경은 교육성취도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H2-1	조리교육기관의 교육성취도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	부분채택
H2-2	강사의자질은 교육성취도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H2-3	물리적환경은 교육성취도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H2-4	인적교육서비스는 교육성취도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H3	조리교육기관의 학습만족도는 교육성취도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H4	교육환경이 교육생들의 교육성취도에 미치는 영향관계에서 학습만족도는 매개역할을 할 것이다.	기각

제 5 장 결 론

제 1 절 연구 결과의 요약 및 논의

본 연구는 조리교육기관 교육생들의 교육환경에 따른 학습만족도와 교육성취도를 살펴보고 교육 환경과 교육성취도의 영향관계에서 학습만족도의 매개효과를 파악하고자 하였다. 조리교육기관의 교육환경을 요인분석의 결과 교육프로그램, 강사자질, 물리적 환경, 인적교육서비스로 나누어 학습만족도와 교육성취도에 미치는 영향 및 교육환경과 교육성취도의 영향 관계에서 학습만족도가 매개변인으로 작용하는지를 spss통계프로그램을 이용하여 검증하였다.

본 연구를 위해 서울·경기 소재, 조리교육기관에서 수강하는 교육생을 대상으로 자기기입식 설문 조사를 하였으며 총 250부를 배부, 회수하고 불성실 응답 등을 제외한 최종 237부를 분석에 이용하였다.

본 연구의 실증적 분석 결과는 다음과 같다.

첫째, 조리교육기관의 교육환경이 교육생들의 학습만족도에 영향을 미치는가를 알아보기 위하여 독립변수로 교육환경의 하위변수인 교육프로그램, 강사자질, 물리적환경, 인적교육서비스를 투입하여 분석한 다중회귀분석에서 교육프로그램(32.7%), 물리적환경(24.4%)의 순으로 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 강사자질과 인적교육서비스는 영향이 없는 것으로 나타났다.

이러한 결과는 허대중(2005)의 교육만족 영향요인의 연구에서 교육과정, 강사의 자질과 강의기법의 중요성에 대해 영향력있는 변수로 제시한 결과 및 남재철(2010)의 학습자의 학습만족에 영향을 미치는 핵심적인 요인으로 수강생의 태도, 교육과정, 교육기법의 적절성, 강사의 자질, 교육환경, 직원의 서비스 등으로 제시한 결과와 일부 일치하지만 강사자질과 인적교육서비스 요인은 영향이 없는 것으로 나타났다. 그러나 각 교육기관의 특성이나 강사진의 구성에 따라 달라질 수 있는 요소가 있으므로 추후 연구에서 이러한 점을 고려하여 연구하여야 할 것이다.

둘째, 조리교육기관의 교육환경이 교육생들의 교육성취도에 영향을 미치는가를 알아보기 위하여 실시한 다중회귀분석의 결과 인적교육서비스(25.3%), 물리적 환경(23.4%), 강사자질(14.8%)의 순으로 교육성취도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 교육프로그램은 교육성취도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

이러한 연구결과는 김나영(2009)의 ‘교육환경의 만족이 교육성취에 영향을 미치고 있다’는 결과 및 이동숙(2018)의 ‘조리교육기관의 교육환경이 교육성취에 영향을 미치고 있다’는 연구결과와 일치하는 결과로 교육기관의 교육환경에 대한 세심한 관리가 수강생들의 교육성취도에 큰 영향을 미치고 있음을 알 수 있는 결과였다.

셋째, 조리교육기관의 학습만족도가 교육성취도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 실시한 단순회귀분석의 결과 학습만족도가 교육성취도에 미치는 영향은 정(+)의 유의한 영향을 나타내는 것으로 나타났다.

이러한 결과는 박성익·김연경(2006)의 ‘학습만족도와 교육성취도 간에는 밀접한 상관관계가 존재한다’는 연구결과와 일치한다. 따라서 수강생들의 학습만족도를 높일 수 있는 다양한 방법에 대한 모색이 필요하다고 하겠다.

넷째, 교육환경과 교육성취도의 관계에서 학습만족도의 매개효과에 대해 살펴보기 위하여 Baron & Kenny(1986)의 3단계 매개효과검증에 의한 절차에 따라 분석하여 본 결과 교육환경과 교육성취도의 관계에서 학습만족도는 매개효과를 갖지 않는 것으로 나타났다.

교육환경과 교육성취도의 관계에서 학습만족도의 매개효과를 살펴본 연구는 드문 실정이며 본 연구에서 학습만족도의 매개변인으로서 기능할 가능성을 살펴 보았으나 매개효과는 나타나지 않았다. 그러나 교육훈련에 만족도가 높아질수록 교육성취도가 높아지며, 교수자의 교수역량이 학습만족도와 교육성취도에 유의미한 영향을 미치고 있음을 알 수 있는 연구들이 많은 실정에서 학습만족도의 매개효과가 없다고 단정하기는 어려운 실정이다. 이는 추후 연구에서 모집단의 다양화 및 연구대상 교육기관을 다양화하여 교육환경과 교육성취도사이에서 학습만족도에 대한 매개효과를 다시 한번 검증할 필요성이 있다고 생각된다.

제 2 절 연구 결과의 시사점

본 연구는 서울·경기 소재의 조리교육기관의 교육생을 대상으로 교육환경이 학습만족도 및 교육성취도에 미치는 영향과 교육환경과 교육성취도의 관계에서 학습만족도의 매개역할을 살펴보기 위한 연구로서 교육을 제공받는 피교육생을 위한 학습 성과 동기 및 교육의 서비스품질을 확인하여 교육을 제공하는 교육기관과 교사 및 강사의 효과적인 운영방안과 교육의 근본 목표를 성취하는 방안에 대하여 제시하고자 하였다.

본 연구의 시사점은 아래와 같다.

첫 번째, 본 연구는 서비스산업에서 교육서비스분야를 살펴본 탐색적인 연구라는 점에서 의의가 있다. 최근 조리 분야에 대한 관심이 증가함에도 불구하고 조리교육기관과 관련된 연구가 많지 않은 상황에 있어 연구의 필요성이 인지되어져 왔으며, 조리교육기관의 교육생들을 통해 교육서비스품질 중 어떤 구성요인을 중요하게 생각하고 만족하는지에 대해 파악하고자 하였다. 기존의 연구들은 각 변수에 대한 상관관계 또는 만족도를 밝히는데 머무르고 있는데 반해 이 연구에서는 각 변수가 다른 변수에 얼마만큼의 영향을 미치는지 영향력을 수치화 하여 밝혔다. 이를 통해 영향을 주는 변수와 영향을 받는 변수 간의 관계를 명확하게 살펴볼 수 있었다. 또한 조리교육기관의 교육서비스품질의 중요성을 인식하고 향후 교육기관이 고객(교육생)과의 커뮤니케이션 수단으로 활용하는데 기초자료가 될 것이다.

둘째, 교육환경과 학습만족도간 미치는 영향에 대한 선행연구가 많이 이루어지지 않았는데, 학습만족에 영향을 주는 교육환경에 대한 요인을 분석하고, 교육기관이 교육할 때 더욱더 중요한 교육환경이 무엇인지를 파악하여 학습자의 만족에 기여할 수 있는 근거를 제시하였다는 점이 시사점이라 사료된다.

셋째, 본 연구는 교육기관의 교육생 입장에서의 서비스품질과 교육성과에 대한 인식을 살펴보았다는데 의의가 있다. 기존의 조리교육 분야의 연구들은 교육생의 만족도를 대부분 결과변수로서 교육서비스 품질과 관련하여 연구되어져 만족도가 높은 교육생은 교육기관에 대한 충성도 및 행동의도도 높다는 기존의 패

러다임만을 지속적으로 연구에 적용하여왔다. 따라서 본 연구에서는 기존의 교육기관에 대한 교육생 만족도를 다룬 연구들과는 달리 교육생들의 교육기관 서비스 품질이 교육성취도에 미치는 영향관계로 확장하여 교육생 및 교육기관 운영자의 입장에서 효율적인 운영을 위하여 갖추어야 할 주요 서비스 품질 요인들을 제시한다는 점에서 의의가 있다고 하겠다. 이는 추후 조리교육서비스품질의 측정을 위한 토대가 될 수 있다고 본다.

직업의 선택에 있어 직업의 인식은 중요한 요인 중의 하나이며 차후 해당 직업에 대하여 이직, 실직 등의 상황에 접하지 않게 하는 동시에 선택한 직업의 전문가로 성장 할 수 있는 중요한 사항이다. 조리교육기관의 수강생들도 현 재학 중인 교육기관에서 조차 대상자들에게 조리 분야별 필요한 수행능력, 성격, 업무 환경, 임금 및 일자리 전망에 대하여 미흡하게 제공되어지고 있는 실정이다. 이를 위한 해결방안으로 대상자들을 비롯한 조리사 희망자들에게 조리 분야별 정확한 수행업무 및 필요한 요건 등을 정확히 인식하게 하여 조리 분야를 선택할 수 있게 함과 동시에 나아가 분야를 선택한 사람들에게 분야별로 정규과목이외에도 조리 분야별 직업에 맞는 교육을 진행하여야 할 것이다.

제 3 절 연구의 한계점 및 향후 제언

본 연구에서 나타난 연구의 한계점은 다음과 같으며 추후 연구에서 극복하여야 할 것이다.

첫째, 본 연구에서는 자료 수집방법으로 설문지를 통한 응답자의 자기보고방식을 이용하였다. 설문지의 내용과 구성, 인식 또는 답변자의 의식에 따라 결과가 달라질 수 있다. 따라서 좀 더 다양한 조사방법을 병행하여 조사한다면 좀 더 의미있는 결과가 도출될 수 있을 것이다.

둘째, 본 연구는 횡단적 연구에 국한되어 특정시점에 조사가 이루어졌다. 조리교육기관 교육생들에 대한 교육환경과 학습만족도, 교육성취도 등의 변인들의 영향관계에 대한 좀 더 효율적으로 판단을 위해 시간적인 변화에 따른 분석방법이 필요하다고 생각되며 향후 연구에서는 종단적 연구방법에 의한 연구가 이루어져

야 할 것이다.

셋째, 본 연구는 연구의 모집단으로 서울·경기 지역 조리교육기관 교육생을 대상으로 선정하여 연구의 결과를 일반화하기에는 무리가 있다. 추후 연구에서는 연구의 범위를 넓혀 폭넓은 모집단을 대상으로 일반화 하여야 할 것이다.

그러나 이러한 한계점에도 본 연구는 조리교육기관에서 교육업무를 맡고 있는 종사자들에게 수강생들에 대한 효율적 관리를 할 수 있는 지표를 제공했다는 점에 의의를 둔다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 강경심. (2011). 조리 실습교육에 대한 고등학생·대학생·교사의 인식수준 비교연구. 「한국생활과학회지」, 20(2), 475-485.
- 강대식, 김정겸, 정희인. (2011). 대학 원격교육환경에서 학습자의 정의적 특성, 학습실 재감, 몰입감, 학습만족도간 구조적 관계 분석. 「교육 정보미디어연구」, 17(1), 133-152.
- 강호계. (2013). “교육서비스품질과 교육성과의 기대일치여부가 행동의도에 미치는 영향”. 대전대학교 대학원 박사학위논문
- 계보경. (2007). “증강현실기반 학습에서 매체특성, 현존감, 학습몰입, 학습효과의 관계 규명” 이화여자대학교 대학원 박사학위논문
- 고재윤, 정미란, 김대철. (2007). 와인교육기관 교육생들의 만족도 결정요인에 관한 연구. 「호텔리조트연구」, 9(2), 31-42.
- 구병모. (2009). “멘토가 자각하는 멘토링 기능과 멘토링 효과와의 관계”. 한양대학교 교육대학원 석사학위논문
- 권경리. (2014). “교육서비스품질이 교육성과 및 교육만족에 미치는 영향; Hospitality 교육기관을 대상으로”. 한국교통대학교 경영행정대학원 석사학위논문
- 김대명. (2014). “중년기 여성의 평생교육 참여 동기, 자기주도학습, 교육서비스 질 및 프로그램 만족도의 구조적 관계”. 전북대학교 대학원 박사학위논문
- 김영우. (2016). “조리실습교육 멘토링 기능이 진로성숙도에 미치는 영향”. 세종대학교 관광대학원 석사학위논문
- 김미경. (2012). “웹기반 학습에서 상호작용설계, 학습과제특성, 웹기반 학습환경이 학습자특성을 매개로 몰입에 미치는 영향”. 서울대학교 대학원 박사학위논문
- 김선영. (2008). “동료 멘토링을 이용한 수학학습부진아 지도 방안 연구”. 아주

대학교 대학원 석사학위논문

- 김선영. (2011). “미용학원의 교육서비스 품질에 따른 만족도 및 소비행동에 미치는 영향”. 호남대학교 교육대학원 석사학위논문
- 김성옥. (2002). “외식조리관련학원의 교과과정에 대한 연구”. 경기대학교 관광전문대학원 석사학위논문
- 김선영. (2017). “조리교육기관의 교육서비스품질이 교육만족 및 행동의도에 미치는 영향; 자기효능감을 조절효과로”. 한성대학교 대학원 석사학위논문
- 김성현. (2009). “이러닝 학습자의 지각된 유용성과 용이성이 학습몰입과 학습 만족도에 미치는 영향”. 숙명여자대학교 대학원 석사학위논문
- 김승현, 정옥분. (1997). 제6차 중학교 가정과 교육과정에 대한 인식도와 학습만족도 및 주관적 학습효과 연구. 「한국가정과 교육학회」, 9(2), 47-67.
- 김연주. (2017). “동료 멘토링 학습을 적용한 중학교 지리 수업이 학업 성취도 및 학습 태도에 미치는 영향”. 고려대학교 대학원 석사학위논문
- 김용진. (2015). “고등학생의 학습몰입과 학생이 지각한 교사 수업행동의 과목별 학업성취”. 가천대학교 대학원 박사학위논문
- 김유진, 박주호. (2012). 사이버대학생의 학습실재감, 학습몰입 및 학업성취도간의 관계. 「아시아교육연구」, 13(3), 143-170.
- 김인호. (2013). “호텔종사자의 멘토링 역할이 감정노동 및 자아존중감에 미치는 영향”. 청운대학교 정보산업대학원 석사학위논문
- 김지현. (2011). “교육서비스품질이 고객만족 및 재구매에 미치는 영향에 대한 실증적 연구 : 평생교육센터(기업소속)을 중심으로”. 서경대학교 대학원 박사학위논문
- 김진아. (2013). “학습몰입과정의 이론 개발과 확신”. 전북대학교 교육대학원 박사학위논문
- 김효진. (2013). “동료 멘토링 수학학습이 학업성취도와 학습태도에 미치는 영향”. 강원대학교 대학원 석사학위논문
- 나영선, 정채종, 강종철, 이종훈. (1999) 전문대학 조리과의 교과내용에 관한 연구. 「한국조리학회」, 5(2), 33-34.
- 박건희. (2009). 무용전공 학생의 교육서비스 품질 지각이 학생만족 및 관계마

- 케팅에 미치는 영향. 「한국체육학회」, 48(6), 463-473.
- 박성익, 김연경. (2006). 「온라인 학습에서 학습몰입요인, 몰입수준, 학업 성취 간의관련성 탐구. 「열린교육연구」, 14(1), 93-115.
- 박성준. (2013). “수업시간을 활용한 동료 멘토링 활동이 수학 학습 효과에 미치는 영향”. 강원대학교 대학원 석사학위논문
- 박주성, 김종호, 신용섭. (2002). 대학교육 서비스품질 요인이 학생만족, 재입학의 도 및 구전효과에 미치는 영향. 「ASIA MARKETING JOURNAL」, 4(4).
- 박중환. (1998). 호텔서비스 질과 고객만족, 태도, 그리고 재구매의도간의 구조적 관계. 「관광·레저연구」, 10(1), 31-48.
- 박혜진. (2013). “SNS활용 대학수업에서 학습실재감, 학습몰입, 학습만족도, 학습 지속의향 간의 구조 관계 분석”. 건국대학교 대학원 박사학위논문
- 방은숙. (2014). “성인학습자의 경험학습양식과 학습만족도와와의 관계”. 전북대학교 교육대학원 석사학위논문
- 배경준. (2015). “동료 멘토링을 활용한 수학 수업이 수학적 인성 및 수학 학업성 취도에 미치는 영향”. 서울교육대학교 교육전문대학원 석사학위논문
- 배순오. (2015). “교육서비스품질이 교육만족도와 자기효능감, 충성도에 미치는 영향 ; 조리교육기관을 중심으로”. 청운대학교 대학원 석사학위논문
- 백석기. (2013). “경찰의 멘토링이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구”. 계 명대학교 대학원 박사학위논문
- 서정효. (2017). “조리교육 서비스품질이 교육만족도와 자기효능감, 충성 도에 미치는 영향”. 경성대학교 경영대학원 석사학위논문
- 석임복. (2008). “학습몰입의 구조, 척도 성격, 조건, 관여”. 경북대학교 박사학위 논문
- 송지준. (2012). 「SPSS/AMOS 통계분석방법」. 121, 경기 파주: 21세기사.
- 신경애. (2008). “멘토링 기능이 신입사원의 조직적응에 미치는 영향에 관한 연구”. 고려대학교 교육대학원 석사학위논문
- 신송현. (2015). “무용전공 대학생의 멘토링 경험이 무용 자신감과 진로 준비 행 동에 미치는 영향”. 조선대학교 대학원 석사학위논문

- 신지윤. (2009). “항공사 객실 승무조직에서의 멘토링이 객실승무원의 직무태도에 미치는 영향”. 세종대학교 관광대학원 석사학위논문
- 심수진. (2009). “중학생이 지각하는 교육서비스품질의 구성차원과 학교 교육만족도 관계 분석”. 연세대학교 교육대학원 석사학위논문
- 안선정, 김은미, 이은정. (2009). 「조리원리」, 서울: 백산출판사.
- 엄경아. (2007). “대학교육서비스 품질이 학생만족과 행동의도에 미치는 영향에 관한연구 : 대학형태와 인구통계 비교연구를 중심으로”. 인하대학교 경영대학원 석사학위논문
- 오나라. (2014). “직업 전문학교의 교육서비스품질이 교육만족도에 미치는 영향”. 세종대학교 관광대학원 석사학위논문
- 윤종갑. (2000). “멘토관계형성이 공무원의 직무태도에 미치는 영향”. 대구대학교 대학원 박사학위논문
- 이가희. (2013). “조리교육기관의 교육 서비스 품질이 교육성과에 미치는 영향에 관한연구”. 경희대학교 대학원 석사학위논문
- 이경오. (2000). “대학 교육서비스 마케팅 모형 구축에 관한 연구”. 경남대학교 박사학위논문
- 이정철. (2006). “대학교육서비스평가 준거가 서비스 품질학생만족 및 행동의지에 미치는 영향에 관한 연구”. 상명대학교 대학원 박사학위논문
- 이규태. (2008). “호텔직원의 멘토링 기능이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구”. 세종대학교 대학원 석사학위논문
- 이근희. (2005). “사회과학 연구방법론”. 106-107. 경기 파주: 법문사.
- 이기훈. (2002). “멘터(mentor)-프로티제이(protégé)간 관계 다양성 (diversity)과 멘터링 효과에 관한 연구”. 서울대학교 대학원 석사학위논문
- 이명선. (2017). “개인의 목표지향성이 학습몰입과 교육만족 및 성과에 미치는 영향”. 건국대학교 대학원 석사학위논문
- 이명숙. (2013). “멘토링이 대학병원종사자들의 직무만족도에 미치는 영향”. 부산대학교 대학원 석사학위논문
- 이운선. (2010). “조리전문기관의 교육프로그램 유형이 재수강에 미치는 영향”. 경기대학교 석사학위논문

- 이인경. (2013). “교육서비스 품질에 대한 지각이 전문대학생의 재등록 의도 및 구전 의도에 미치는 영향”. 동아대학교 대학원 석사학위논문
- 이은혜. (2005). “교사의 멘토링 지도가 중등학생들의 신체적 안녕감에 미치는 영향”. 단국대학교 교육대학원 석사학위논문
- 이정우. (2013). “조리직업훈련기관의 교육서비스와 교육환경이 훈련생 의 만족도와 추천 의도에 미치는 영향 : 부산·경남지역을 중심으로”. 동의대학교 대학원 석사학위논문
- 이현우. (2008). “멘토링 활용학습이 수학과 학업성취도 및 학습태도에 미치는 영향”. 국민대학교 교육대학원 석사학위논문
- 이현정. (2005). “멘토링과 핵심인재의 직무몰입 및 조직몰입과의 관계”. 고려대학교 교육대학원 석사학위논문
- 임연옥, 이옥화. (2008). 사이버 학습자의 학습참여도, 학습만족도, 학업성취도 간의 관계연구. 「열린교육연구」, 16(2), 177-200.
- 임원석. (2009). “학급내 동료 멘토링 활동이 수학학습효과에 미치는 영향”. 인천대학교 대학원 석사학위논문
- 장재홍. (2016). “SNS활용수업에서 학습자 상호작용, 학습몰입, 학습만족도, 인지된 학습성과 간의 구조 관계 분석”. 고려대학교 교육대학원 석사학위논문
- 전명숙. (2011). “사회교육기관에서 실시하는 요리프로그램 실태와 피교육자 만족도에 관한 연구”. 우송대학교 대학원 석사학위논문
- 전미진. (2014). “조리실습의 멘토링 기능이 실습 몰입 및 만족에 미치는 영향”. 청운대학교 산업기술경영대학원 석사학위논문
- 전은수. (2013). “미용교육서비스 품질요인이 교육성과와 구전활동 및 재이용의도에 미치는 영향에 관한 연구”. 서경대학교 경영대학원 석사학위논문
- 정민. (2014). “초등학교 과학수업에 대한 초등영재학생과 일반학생의 학습몰입과 수업만족도 비교”. 서울교육대학교 교육대학원 석사학위논문
- 정상열, 백경연. (2011). 「조리이론」. 서울: 백산출판사.
- 정유리, 차석빈. (2008). 교육서비스품질, 학생만족 및 학교충성도간 관계연구 : 관광관련학과 특수대학원생을 중심으로. 「관광연구」, 23(2), 139-155.
- 정현화. (2009). “대학교육서비스 품질, 학생만족, 행동의도 간의 관계에 관한 연

- 구”. 경상대학교 교육대학원 석사학위논문
- 조일현, 임규연. (2002). GBS 설계모델을 적용한 기업 e-Learning 학습 환경에서 학습 학습성과에 영향을 미치는 요인. 「교육공학연구」, 18(4), 79-110.
- 주영주, 김수미, 박수영, 김은경. (2009). 기업사이버 교육학습자들의 내적 통제 소 재 조직의 지원 학습몰입 학업지속의향 간의 구조적 관계규명. 「교육과학연구」, 40(3), 239-263.
- 주영주, 정애경, 최혜리. (2012). 학습몰입, 학교몰입, 학교지원의 만족도, 학습지 속의 향에 대한 예측력 검증. 「전자공학회논문지-IE」, 49(1), 30-38.
- 채선영. (2011). “직업전문학교 커피관련전공의 교육서비스 품질이 학생 만족도와 애호도에 미치는 영향”. 서울벤처정보대학원대학교 석사학위논문
- 채연수. (1999). “교육서비스품질의 측정에 관한 실증적 연구”. 동국대학교 대학원 박사학위논문
- 최동규. (2013). “전통시장 상인대학의 교육서비스 품질이 경영성과에 미치는 영향”. 대전대학교 대학원 박사학위논문
- 하정미. (2014). “두가지 동료 멘토링 방법과 학습 참여의 특징”. 고려대학교 교육대학원 석사학위논문
- 허지은. (2012). “무용전공 대학생의 멘토링이 무용몰입과 무용성취에 미치는 영향”. 세종대학교 일반대학원 석사학위논문
- 홍금순. (2005). “교육서비스품질의 각 차원이 고객만족과 고객충성도에 미치는 영향에 관한 연구: 대학교육서비스 품질을 중심으로”. 명지대학교 대학원 박사학위논문
- 홍미숙. (2008). “조리교육이 청소년기의 심리적 안녕상태에 미치는 영향 연구”. 경기대학교 석사학위논문
- 황인호. (2005). “교육서비스 품질의 특성과 학생만족의 구조적 인과관 계에 관한 연구”. 경상대학교 대학원 박사학위논문

2. 국외문헌

- Chemers, M. M. (2001). Academic self-efficacy and first-year college student performance and adjustment. 「Journal of deducational psycholog y」 .
- Cronin, J.J., Taylor, A. S. (1992). Measuring service quality : A reexamination and extention. 「Journal of Marketing Research」 .
- Csikszentmihalyi, M. (1975). Beyond boredom and anxiety: san Francisco: Jossey-Bass.
- Dobbins, T. R. (1999). "Experiential components of agricultural teacher education unpublished doctoral dissertation, virginiaTech, Blacksburg, VA : Virginia Polytechnic Institude & state university, Grove, S. J., R. P.
- Fisk and J. John. (2003). The future of service marketing : Forecasts from ten services experts. 「Journal of Service Marketin」 .
- Harju, B. L., Eppler, M. A. (1997). Achive of motivation, flow and irrational beliefs in traditional and nontraditional college students. Journal of instructional Psychology.
- Kram, K. E. (1983). Phrase of Mentor Relationship. 「Academy Management Journal」 .
- Kram, K. E. (1985). mentoring at Work : Development Relationship in Organizational Life, Glenview, IL: Scott foresman and Company.
- Keller, J. (1983). Motivation design of instruction. In C. Reigeluth(Ed.). Instructional designm theories and models; An overview of their current status.
- Hillsdale, NJ: Erlbaum. kotler, Philip. (1980). Principle of marketing, prentice-Hall, Inc., New jersey. Lovelock, C.H., p.27
- Patterson, P. G., Walker, R. H. (1991). Services marketing, 3, Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

- Noe, R. A. (1988). An investigation of the Determinants of Successful assigned Mentoring Relationship. 「Personnal Psychology」 .
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L. (1985). A Conceptual model of service quality and its implications for future research. 「Journal of Marketing」 .
- Raaij, W. Fred Van. (1987). Expectation, Actual Experience, and Satisfaction. 「Annals fo tourism Research」 .
- Shin, N. (2006). Online leader's 'flow' experience: an empirical study, 「British Journal of Education Technology」 .
- Steele, C. R., Fullagar, D. J. (2009). Facilitator and outcomes of student engagement in college setting. 「The Journal of Psychology」 .
- Wilson, J.A., Elmam, N.S. (1990). Organizational benefits of mentoring. 「Academy of Management Executive」 .

설 문 지

안녕하십니까?

우선 바쁘신 와중에도 설문에 응해주셔서 감사드립니다.

본 설문지는 『조리교육기관의 교육환경이 학습만족도와 교육성취도에 미치는 영향 연구』에 대하여 여러분의 고견을 조사연구하고자 작성된 것입니다. 본 설문을 통해 얻어진 자료는 모두 익명으로 통계 처리되며 ‘통계법 제13조’에 의해 개별적으로 공개되지 않으며 학술적 연구 목적 이외의 어떠한 목적으로도 사용되지 않을 것을 약속드립니다. 적극적으로 협조해 주실 것을 부탁드립니다. 선생님의 무궁한 발전을 기원합니다. 감사합니다.

2018년 4월

지도교수 : 최 응

연 구 자 : 한성대학교 경영대학원 호텔관광외식경영학과

외식경영전공 박은정

e-mail : qkrdmswjdy@naver.com

I. 다음은 응답자의 일반적 내용입니다.

1. 귀하의 성별은? () ① 남성 ② 여성
2. 귀하의 연령은? ()
① 10대 ② 20대 ③ 30대 ④ 40대 ⑤ 50대 ⑥ 60대 이상
3. 귀하의 최종학력은? ()
① 중학교 재학 ② 고등학교 재학 ③ 고등학교 졸업
④ 2년제 대학졸업 ⑤ 4년제 대학졸업 ⑥ 대학원이상
4. 귀하의 직업은? ()
① 학생 ② 전업주부 ③ 공무원 ④ 전문직 ⑤ 자영업 ⑥ 회사원
⑦ 서비스/판매직 ⑧ 기타()
5. 귀하의 월 평균 소득은? ()
① 200만원 미만 ② 200~300만원 미만 ③ 300~400만원 미만
④ 400~500만원 미만 ⑤ 500만원 이상 ⑥ 기타(학생)
6. 귀하가 조리교육기관의 정보를 어디에서 보고 등록하게 되었습니까?
① 인터넷 ② 신문 ③ 지인추천 ④ TV/라디오 등 방송매체
⑤ 기타()
7. 귀하가 현재 이용하고 있는 조리교육기관의 교육기간은 얼마나 되었습니까?
① 1개월~3개월미만 ② 3개월~6개월미만 ③ 6개월~1년미만
④ 1년이상~2년미만 ⑤ 2년이상

Ⅱ. 다음은 교육환경에 관한 내용입니다. 다음의 항목에 대하여 귀하의 생각과 일치하는 내용에 체크(✓)하여 주시기 바랍니다.

문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이 다	그렇다	매우 그렇다
1. 교육 프로그램은 배우고자 하는 수업목표와 일치한다.	①	②	③	④	⑤
2. 교육 프로그램은 앞으로 내가 가지고 있는 계획에 도움을 줄 수 있게 구성되어 있다.	①	②	③	④	⑤
3. 교육훈련 프로그램 운영을 위한 수강인원이 적정하게 배정되어 있다.	①	②	③	④	⑤
4. 교육 프로그램에 이론 수업의 비율 및 구성이 잘 되어 있다.	①	②	③	④	⑤
5. 교육 프로그램에 실기 수업의 비율 및 구성이 잘 되어 있다.	①	②	③	④	⑤
6. 강사는 강의내용을 충실히 전달한다.	①	②	③	④	⑤
7. 강사는 지도내용에 대한 전문 지식이 충분하다.	①	②	③	④	⑤
8. 강사는 약속된 강의시간을 잘 지킨다.	①	②	③	④	⑤
9. 강사는 교육내용을 이해하기 쉽게 설명한다.	①	②	③	④	⑤
10. 강사는 교육생들의 생각이나 의견을 존중하고 인정한다.	①	②	③	④	⑤
11. 교육기관의 전반적인 조리도구 시설이 잘 구비되어 있다.	①	②	③	④	⑤
12. 교육기관의 시설(냉난방, 조명, 안전, 환기)이 잘 되어 있다.	①	②	③	④	⑤
13. 휴식 공간 등 부대시설이 잘되어 있다.	①	②	③	④	⑤
14. 교육실습실의 안전성(미끄럼 방지 등)이 잘 되어 있다.	①	②	③	④	⑤
15. 조리교육기관에서 교육을 위한 상담지원이 잘 이루어지고 있다.	①	②	③	④	⑤
16. 자격증 취득 및 취업관련 정보가 원활하게 이루어지고 있다.	①	②	③	④	⑤
17. 조리교육기관에서 교육생에 대한 개인 관리를 잘한다.	①	②	③	④	⑤
18. 조리교육기관의 수강료는 적당하다	①	②	③	④	⑤
19. 조리교육기관의 교통편은 편하다.	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 다음은 귀하의 학습만족도에 관한 내용입니다. 귀하의 생각과 일치하는 내용에 체크(✓)하여 주시기 바랍니다.

문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이 다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 조리교육기관의 전반적인 환경에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 조리교육기관의 교육프로그램에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 조리교육기관의 강사에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 조리교육기관의 물리적 시설에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 조리교육기관 직원들의 서비스에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
6. 나는 조리교육기관에서 배운 내용의 활용도에 만족한다.	①	②	③	④	⑤

Ⅳ. 다음은 교육성취도에 관한 내용입니다. 귀하의 생과 일치하는 내용에 체크(✓)하여 주시기 바랍니다.

문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이 다	그렇다	매우 그렇다
1. 조리교육기관의 교육은 나의 발전에 도움이 되었다.	①	②	③	④	⑤
2. 조리교육기관의 교육을 수강한 후 창의력이 향상되었다.	①	②	③	④	⑤
3. 조리교육기관의 교육을 수강한 후 내가 필요로 하는 분야의 전문적 기술을 획득하게 되었다.	①	②	③	④	⑤
4. 조리교육기관의 교육을 수강한 후 자신감이 증만 되었다.	①	②	③	④	⑤

☞ 귀중한 시간을 할애하여 설문에 응해 주셔서 대단히 감사합니다.

ABSTRACT

The Effects of the Educational Environment on the Educational Satisfaction and Achievement of Culinary Education Institute

Park, Eun-Jung

Major in Food Service Management

Dept. of Hotel, Tourism and Restaurant Management

Graduate School of Business Administration

Hansung University

Due to the recent downturn in the domestic and international economic environment, the restaurant industry has to seek a survival strategy amid the fierce environment. As the general perception of cooking and the development of diverse media has changed, the number of job seekers, candidates for turnover, and entrepreneurs has increased to become professional chefs.

The size of the private education market, which is the private education market that has been complementary to public education, has gradually expanded, and the education market has no boundaries among countries. As a result, non-competitive institutes are losing their competitiveness in the restaurant market, and as they continue to invest heavily in the expansion of their size and facilities, competition among them is intensifying. Therefore, in

order to overcome the crisis, the private education market needs to provide education in a thoroughly educational and demand-oriented service perspective. In other words, it is clearly required to provide quality education services to hagwon management.

This study is designed to study the learning satisfaction of cooking education institutions and the corresponding educational achievements of cooking education institutes to nurture the quality of cooking tools through the satisfaction of cooking education. In order to achieve this research objective, the survey was conducted from April 1 to April 30, 2018 to students of cooking job training institutions in Seoul and Gyeonggi Province. The collected survey data were analyzed using the SPSS Ver. 21.0.

First, multiple education programs, instructor qualification, physical environment, and human education services, which are variables of the independent variables, were analyzed in order to determine whether the educational environment of cooking educational institutions affects the learning satisfaction of students.

Second, multiple regression analysis conducted to see if the educational environment of cooking educational institutions affects the educational achievement of students was conducted to influence educational achievement in order of human education service, physical environment, and instructor qualification.

Third, the effect of learning satisfaction on education achievement was expressed by positive (+) as a result of simple regression analysis conducted to determine the effect of cooking education institutions on education achievement.

Fourth, the relationship between the educational environment and the achievement of education has been analyzed by Baron & Kenny (1986) in terms of how the satisfaction of learning has been a medium effect.

This study is meaningful in that it is an investigative study looking at the

field of education services in the service industry. In addition, the staff of the educational institution recognized the quality of service and its impact on the quality of education, and thus realized the importance of quality of education service by cooking education institutions and used it as a means of communication with the trainees.

【Key words】 Culinary Education Institute, Educational Environment,
Educational Satisfaction, Educational Achievement