

석 사 학 위 논 문

조리 직업전문학교의 교육서비스품질이
학습몰입 및 학습만족도에 미치는 영향

- 멘토링의 조절효과 -

2018년

한 성 대 학 원 경 영 대 학 원

호텔관광외식경영학과

외 식 경 영 전 공

박 태 일

석사학위논문
지도교수 박종혁

조리 직업전문학교의 교육서비스품질이
학습몰입 및 학습만족도에 미치는 영향
- 멘토링의 조절효과 -

The Effects of Educational Service Quality at
VICA(Vocational Institute of Culinary Arts) on
Learning Immersion and Learning Satisfaction
- Moderating Effects of Mentoring -

2017년 12월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

박태일

석사학위논문
지도교수 박종혁

조리 직업전문학교의 교육서비스품질이
학습몰입 및 학습만족도에 미치는 영향
- 멘토링의 조절효과 -

The Effects of Educational Service Quality at
VICA(Vocational Institute of Culinary Arts) on
Learning Immersion and Learning Satisfaction
- Moderating Effects of Mentoring -

위 논문을 경영학 석사학위 논문으로
제출함

2017년 12월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

박태일

박태일의 경영학 석사학위논문을 인준함

2017년 12월 일

심사위원장 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

국 문 초 록

조리 직업전문학교의 교육서비스품질이
학습몰입 및 학습만족도에 미치는 영향
-멘토링의 조절효과-

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 태 일

본 연구는 조리 직업전문학교의 교육생을 모집단으로 하여 교육서비스 품질의 유형을 파악하고 교육서비스품질과 학습몰입 및 학습만족도의 영향관계, 학습몰입과 학습만족도의 영향관계, 또한 교육서비스품질과 학습몰입 간의 영향관계에서 멘토링의 조절관계를 실증적으로 규명하였다. 조리 직업전문학교가 교육기관으로써 교육의 근본적인 목표를 성취하고 학습자를 위한 교육서비스품질 및 학습 성과 원인을 확인하여 교육기관과 교·강사의 효율적인 운영에 기초적 자료를 제공하고자 하였다.

본 연구를 위해 서울에 소재한 조리 직업전문학교에서 수강하는 교육생을 대상으로 자기기입식 설문 조사를 하였으며 총 300부중 최종 284부를 분석에 이용하였다.

Window SPSS ver 18.0 통계패키지 프로그램을 이용하여 빈도분석, 요인분석, 신뢰도분석, 상관관계분석, 다중회귀분석, 단순회귀분석, 위계적

회귀분석을 시행하였으며, 검증을 위한 연구 가설의 유의수준은 $\alpha=0.05$ 로 설정하였다. 위와 같은 방법을 통하여 본 연구의 결과를 다음과 같이 도출하였다. 첫째, 각 변수에 대한 타당성과 신뢰성은 유의한 것으로 분석되었다. 요인분석 결과 교육서비스품질은 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성 5개의 구성요인, 학습몰입은 1개 항목 단일요인, 학습만족도는 1개 항목 단일요인, 멘토링은 1개 항목 단일요인으로 구성되었다. 둘째, 교육서비스품질은 학습몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 학습몰입은 학습만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 넷째, 교육서비스품질은 학습만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다섯째, 교육서비스품질 중 확신성과 신뢰성은 학습몰입 간의 영향 관계에서 멘토링에 의해 조절효과를 나타내는 것으로 확인되었다.

조리 직업전문학교의 교육서비스품질은 교육생의 학습몰입과 학습만족도에 영향을 미치는 것으로 확인되었고, 멘토링에 따라 부분적으로도 달라진다는 연구결과가 나타났다. 이는 우수한 강사진과 교육서비스를 제공하여 교육생에게 신뢰와 확신을 줄 때 학습몰입과 학습만족도도 높일 수 있음을 시사하였다.

【주요어】 교육서비스품질, 학습몰입, 학습만족도, 멘토링

목 차

제 1 장 서 론	1
제 1 절 문제 제기와 연구의 목적	1
1) 문제의 제기	1
2) 연구의 목적	2
제 2 절 연구의 방법과 연구의 범위	3
1) 연구의 방법	3
2) 연구의 범위	4
제 2 장 연구의 이론적 배경	6
제 1 절 조리 직업전문학교의 교육서비스품질	6
1) 조리 교육의 개념	6
2) 조리 교육기관의 유형	7
3) 교육서비스의 정의	9
4) 교육서비스품질의 유형	11
5) 교육서비스품질의 선행연구	17
제 2 절 학습몰입	18
1) 몰입의 개념	18
2) 학습몰입의 정의	20
3) 학습몰입의 선행연구	21
제 3 절 학습만족도	22
1) 학습만족도의 개념	22
2) 학습만족도의 선행연구	24
제 4 절 멘토링	26
1) 멘토링의 개념	26
2) 멘토의 기능	28
3) 멘토링의 선행연구	31

제 3 장 연구 설계	34
제 1 절 연구모형 설계와 가설	34
1) 연구모형	34
2) 연구가설	35
제 2 절 연구설계와 분석방법	35
1) 연구변수의 조작적 정의	35
2) 설문지 구성	38
3) 자료수집방법	39
4) 분석방법 및 절차	40
제 4 장 실증분석	42
제 1 절 표본의 일반적 특성	42
제 2 절 연구변수의 타당성 및 신뢰도 분석	44
1) 교육서비스 품질의 타당성 및 신뢰도 분석	45
2) 학습몰입의 타당성 및 신뢰도 분석	46
3) 학습만족도의 타당성 및 신뢰도 분석	47
4) 멘토링의 타당성 및 신뢰도 분석	48
제 3 절 연구변수의 상관관계 분석	49
제 4 절 연구가설의 검증	51
1) 가설 H1의 검증	51
2) 가설 H2의 검증	53
3) 가설 H3의 검증	54
4) 가설 H4의 검증	55
5) 가설의 검증 요약	62
제 5 장 결 론	64
제 1 절 연구결과의 요약	64
제 2 절 연구의 시사점	65

제 3 절	연구의 한계점 및 향후 연구방향	66
참 고 문 헌		67
부 록		76
ABSTRACT		81

표 목 차

[표 2-1] 조리교육기관의 분류	8
[표 2-2] 교육서비스의 정의	10
[표 2-3] 서비스품질요인의 변화	13
[표 2-4] SERVQUAL을 활용한 교육서비스품질 차원	15
[표 2-5] 교육서비스품질의 구성요소에 대한 연구	16
[표 2-6] 몰입의 9가지 요소	19
[표 2-7] 학습몰입의 정의	21
[표 2-8] 학습만족도의 정의	24
[표 2-9] 멘토의 기능	28
[표 3-1] 교육서비스품질 측정문항	36
[표 3-2] 학습몰입 측정문항	37
[표 3-3] 학습만족도 측정문항	37
[표 3-4] 멘토링 측정문항	38
[표 3-5] 설문지의 구성	39
[표 3-6] 모집단의 선정 및 조사표본	40
[표 3-7] 분석방법 및 절차	41
[표 4-1] 빈도분석 결과	43
[표 4-2] 교육서비스품질의 타당성 및 신뢰도 분석 결과	46
[표 4-3] 학습몰입의 타당성 및 신뢰도 분석 결과	47
[표 4-4] 학습만족도의 타당성 및 신뢰도 분석 결과	48
[표 4-5] 멘토링의 타당성 및 신뢰도 분석 결과	49
[표 4-6] 상관관계 분석결과	51
[표 4-7] 교육서비스품질과 학습몰입 간 다중회귀분석결과	52
[표 4-8] 학습몰입과 학습만족도 간 단순회귀분석결과	53
[표 4-9] 교육서비스품질과 학습만족도 간 다중회귀분석결과	54
[표 4-10] 공감성, 학습몰입, 멘토링 간 위계적 회귀분석 결과	56
[표 4-11] 반응성, 학습몰입, 멘토링 간 위계적 회귀분석 결과	57

[표 4-12] 신뢰성, 학습몰입, 멘토링 간 위계적 회귀분석 결과	59
[표 4-13] 유형성, 학습몰입, 멘토링 간 위계적 회귀분석 결과	60
[표 4-14] 확산성, 학습몰입, 멘토링 간 위계적 회귀분석 결과	61
[표 4-15] 가설의 검증결과	62

그림 목 차

[그림 1-1] 연구의 흐름도	5
[그림 3-1] 연구모형	34

제 1 장 서 론

제 1 절 문제의 제기와 연구의 목적

1) 문제의 제기

현 사회전반에 따른 변화와 개인이 추구하는 삶에 대한 인식의 변화에 따라 직업을 바라보는 이해의 기준도 변화한 것이 사실이다. 평생직장이란 개념이 무너진지 오래되었고, 삶을 유지해나가는데 있어서 적정한 보수가 주어진다면 오랜시간 일하지 않고 개인의 발전과 가치를 위해 돈을 덜 받더라도 짧은 근무시간을 근무조건을 원하는 것이 요즘의 세태이다. 많은 사람들이 삶을 영위하기 위한 경제적인 수단인 직업에서의 승진과 또다른 직업을 위한 준비, 취미생활, 개인의 가치추구를 위해 많은 교육기관에서 다양한 정보와 기술을 습득하고 있다. 사람들의 그런 필요와 요구로 인해 많은 교육기관들이 생겨났고, 각각의 교육기관들은 학습자들을 유치하기 위한 치열한 경쟁에서 우위를 선점하기 위해 다양한 형태의 서비스를 제공하고 있다. 이에, 교육기관의 서비스품질은 학습자를 위한 교육의 고유한 목적달성을 위해서도 필요하지만, 교육기관 자체로서의 치열한 경쟁에서 살아남기 위한 중요한 요소라 볼 수 있겠다. 조리를 교육하는 교육기관도 예외라고 할 수는 없겠다.

학교 교육의 연장 및 보완, 기능 인력을 육성하는 교육기관으로서의 학습자들의 다양한 학습욕구와 학습기회를 제공하는 조리교육기관은 현재 자격증 취득 만을 위한 단기간의 교육과정으로 진행되며 이렇게 배출된 조리사들은 급변하는 외식업계의 요구를 충족시키지 못하는 것이 사실이다(강경심,2011)¹⁾.

학습자의 요구와 기대에 부응한 교육기관의 질 좋은 교육서비스로 인한

1) 강경심. (2011). 조리 실습교육에 대한 고등학생·대학생·교사의 인식수준 비교연구. 「한국생활과학회지」, 20(2), pp.475-485. 인용.

학습자의 만족은 학습자와 교육기관의 신뢰감으로 형성되고, 재방문으로 이루어지게 된다. 교육기관은 좋은 교육서비스를 제공하고, 학습자는 교육서비스에 만족하여 재수강을 하게 되고 새로운 학습자를 추천하여 새로운 학습자의 수강이 이루어져 교육기관의 수익을 발생시킬 수 있다는 점에서 매우 중요하다는 것이다. 반대로, 교육기관들이 학습자를 만족시키지 못한다면 교육기관의 수익이 발생되지 않아 교육기관의 존립자체도 문제가 되기 때문에 학습자의 만족은 매우 중요하다고 볼 수 있다.

기존의 교육서비스품질에 관한 연구들에서는 직업훈련기관 교육훈련과정과 성과, 직업훈련서비스 전달체계, 청소년대상 직업훈련과정과 진로영향, 교육에 대한 만족도와 재수강의사, 교육프로그램 유형, 교육환경 등에 대한 내용으로 분야별 교육훈련과 성과에 대한 일차원적인 연구에 머물러 있다(김선영, 2017)²⁾. 이에, 교육서비스품질과 멘토링이 학습에 대한 몰입과 만족도를 주는 복합적인 연구가 필요한 실정이다.

본 연구에서는 교육생들의 조리교육기관에서 교육을 받을 때 느끼는 교육서비스품질요인이 학습몰입과 학습만족도에 영향을 주는지, 또 멘토링을 통한 학습몰입과 학습만족도에 미치는 영향을 분석하여 조리교육기관과 교·강사의 효율적인 운영방안을 수립할 수 있는 자료를 제공하고자 한다.

2) 연구의 목적

교육의 근본적인 목표 성취를 위한 조리교육기관과 만족스러운 교육을 받기위한 학습자를 위한 교육서비스품질 및 학습참여 동기를 연구할 필요가 있다.

본 연구는 조리교육서비스품질이 학습몰입과 학습만족도, 멘토링을 통한 학습몰입과 학습만족도의 영향을 살펴봄으로써 교육기관의 운영에 따른 서비스개선과 향상에 도움을 주고자 한다. 또한 조리교육기관을 운영하는 경영자와 교·강사들에게 효율적인 전략수립을 하고 관리방안을 마련

2) 김선영. (2017). 「조리교육기관의 교육서비스품질이 교육만족 및 행동의도에 미치는 영향: 자기효능감을 조절효과로」. 한성대학교 대학원 석사학위논문. p.4 인용.

하여 질 좋은 조리교육을 실시하여 학습자의 만족과 조리교육기관의 이윤을 창출할 수 있는 자료를 제공하고자 한다.

본 연구의 목적을 달성하기 위한 구체적 연구의 내용은 다음과 같다.

첫째, 조리교육기관을 이용하고 있는 교육생들이 인식하고 있는 교육서비스품질에 대한 요인을 구분하고 각자의 요인들과 학습몰입, 학습만족도와 의 영향관계를 검증하고자 한다.

둘째, 선행연구를 바탕으로 교육서비스품질 요인이 학습몰입, 학습만족도에 미치는 영향관계를 살펴보고, 측정에 적합한 측정도구를 제공하고자 한다.

셋째, 학습과정 중에 멘토링을 조절변수로 학습몰입과 학습만족도에 영향을 미치는지를 살펴보고자 한다.

제 2 절 연구의 방법 및 연구의 범위

1) 연구의 방법

본 연구는 문헌연구와 실증연구를 병행하여 다음과 같이 진행한다.

첫째, 본 연구와 관련된 국내·외의 전문서적과 연구논문, 학술지등을 바탕으로 교육서비스품질, 학습몰입, 학습만족도 멘토링에 대한 선행연구를 살펴본다.

둘째, 문헌적 연구를 통한 이론적 배경에서 관련변수를 도출하여 변수들 사이의 관계를 보여주는 연구모형과 가설을 설정한다.

셋째, 교육서비스품질과 학습몰입, 학습만족도에 멘토링이 미치는 영향과 역할을 살펴본다.

넷째, 분석대상의 표본은 서울 소재의 조리 직업전문학교에서 교육을 받는 교육생을 대상으로 하여 총 300부를 회수하여 불성실한 응답을 한 16부를 제외하고, 최종 284부를 실증분석에 사용하였다.

다섯째, 수집된 자료의 실질적인 분석과 검증을 위해 Windows SPSS ver 18.0 통계 프로그램을 이용하여 빈도분석, 신뢰도분석, 상관관계분석,

다중회귀분석, 단순회귀분석, 위계적 회귀분석을 시행하였다.

2) 연구의 범위

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

시간적 범위는 연구의 실증 설문조사가 실시되는 2017년 10월 18일부터 2017년 10월 28일까지로 하기로 한다.

공간적 범위는 연구대상과 관련된 내용으로 서울 소재 조리 직업전문학교의 교육생을 대상으로 한다.

내용적 범위의 구성은 총 5장으로 설정하여 세부적인 구성은 다음과 같다.

제 1 장은 서론으로 문제제기와 연구의 목적, 연구 방법 및 구성을 제시하여 연구의 흐름에 대해 나타내고자 한다.

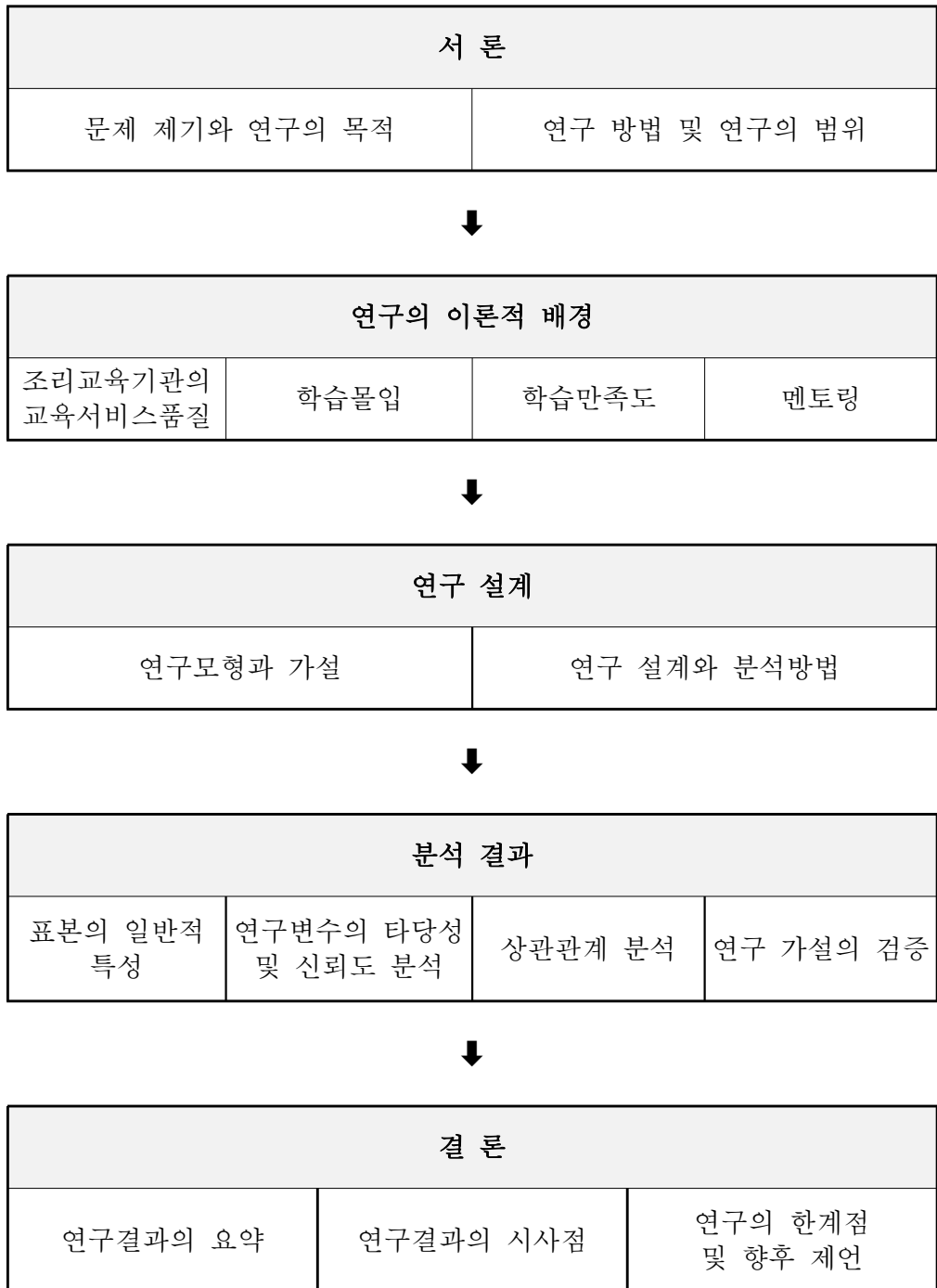
제 2 장은 연구의 이론적 배경으로 조리 직업전문학교, 교육서비스품질, 학습몰입, 학습만족도, 멘토링에 대한 개념정리와 선행연구를 통한 이론적 토대를 확립한다.

제 3 장은 연구 설계로서 연구모형 설계와 가설, 연구변수의 조작적 정의, 설문지 구성, 자료수집방법, 분석방법 및 절차를 제시한다.

제 4 장은 실증조사를 통한 자료의 분석방법은 빈도분석, 요인분석, 신뢰도분석, 상관관계분석, 다중회귀분석과 위계적 회귀분석을 시행한다.

제 5 장은 연구결과의 요약, 연구의 시사점, 연구의 한계점 및 향후 연구방향을 제시하였다.

본 연구의 흐름과정은 [그림1]와 같다.



[그림1] 연구의 흐름도

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 조리 직업전문학교의 교육서비스품질

1) 조리 교육의 개념

조리라 함은 식품에 분쇄, 가열, 절단, 조미료 및 양념의 첨가등의 물리·화학적 조작을 가해 바람직한 음식물로 만드는 과정이며, 또한 음식을 위생적으로 안전한 처리를 한 후 보기 좋게, 소화되기 쉽게, 맛 좋게 하여 식욕을 돋우는 과정이다(정상열·백경연, 2011)³⁾. 전명숙(2011)⁴⁾은 “조리는 오감을 자극하며 이루어지는 활동인데 밥을 짓거나 빵을 구울 때처럼 쌀이 밥이 되고 밀가루가 빵이 되는 물리적 화학적 현상을 보고 식음을 하고 후각으로 냄새를 맡는 등 여러 가지의 감각을 동원 한다는 것이다.”라고 정의하였다.

조리는 각 나라의 식생활 문화와 밀접한 관계를 가진다. 즉, 식품재료, 조리방법, 조리기구, 식탁차림이나 예절 등이 식생활 문화권에 따라 다르다. 특히 음식의 기호성은 문화적인 속성이 강하여 국가와 지역에 따라 차이가 있고, 사회적·경제적 조건, 생활수준도 조리에 크게 영향을 미친다. 이와 같이 조리는 넓은 의미로는 식사 계획에서부터 식품재료의 선택, 준비 및 여러 가지 조리 조작을 거쳐 식탁에 음식으로 차려지는 모든 과정을 말하고, 좁은 의미로는 식품을 재료로 하여 먹을 수 있는 음식을 만드는 과정을 말한다(안선정·김은미·이은정, 2009)⁵⁾

조리교육은 조리에 관한 기술과 지식 습득이 합쳐진 의미로 조리교육과 연관된 모든 내용을 포함하며 산업체나 일상생활에서 필요한 내용을 구분하지 않고 조리과 연관된 모든 내용의 지도에 이르기까지의 일체의 교육이라고 정의 할 수 있다. 조리교육은 일상생활에서의 조리교육과 산업체에서 요구

3) 정상열, 백경연. (2011). 「조리이론」, 서울; 백산출판사. p.129.

4) 전명숙. (2011). 「사회교육기관에서 실시하는 요리프로그램 실태와 피교육자 만족도에 관한 연구」. 우송대학교 석사학위논문. p.15. 인용.

5) 안선정, 김은미, 이은정. (2009). 「조리원리」, 서울; 백산출판사. p.10. 인용.

하는 조리교육 즉, 조리의 사회적 기능이 적절하게 조화된 교육이어야 한다. 조리교육은 식생활이나 식문화가 강조된 식품학, 영양학과, 식품 가공학의 측면에서 조리교육, 그리고 전문적인 기술만이 강조된 직업교육이나 학원의 조리교육이 아니라 이들이 적절하게 조화가 이루어질 수 있는 조리교육이어야 한다(나영선·정채중·강종철·이중훈, 1999)⁶⁾.

조리사를 육성하기 위한 조리교육은 조리의 본질을 이해하고 조리의 사회성을 강조하며, 조리의 지능, 지식, 태도와 습관을 습득시켜야 한다. 또한 조리교육은 조리사가 되어줄 것을 바라는 목적으로 무엇을 가르칠 것인가 하는 의도 또는 목적을 가지고 시작된다. 의도 내지 목적의식이 뚜렷하고 구체적인 일수록 조리교육의 과정에서 무엇을 어떻게 가르칠 것인가가 분명해지고, 조리교육의 성과도 보여진다(홍미숙, 2008)⁷⁾.

2) 조리 교육기관의 유형

교육에 대한 일을 좁은 의미로서는 학교, 넓은 의미로서는 교육행정기관을 포함하는 것을 교육기관이라 한다(고재윤·정미란·김대철, 2007)⁸⁾.

조리교육은 위에서 언급한 바와 같이 일상생활에서의 조리 전반에 대한 교육이나 산업체에서 요구하는 조리교육이 적절히 조화롭게 교육되어야 할 것이며(이윤선, 2010)⁹⁾ 과거 조리교육의 목표가 내용의 충실한 전달이었다면 이제는 조리교육과 산업현장과의 긴밀한 연관이 있어야 하겠다(김선영, 2017)¹⁰⁾. 조리교육에 대한 내용은 기능위주의 교육내용에서 벗어나 산업체에서 필요한 기술과 지식을 배양할 수 있는 교육 내용으로 창조적인 능력을 배양할 수 있도록 하여야 한다(나영선외, 1999)¹¹⁾.

6) 나영선, 정채중, 강종철, 이중훈. (1999). 전문대학 조리과의 교과내용에 관한 연구. 「한국 조리 학회」, 5(2), pp.33-34. 인용.

7) 홍미숙. (2008). 「조리교육이 청소년기의 심리적 안녕상태에 미치는 영향 연구」. 경기대학교 석사학위논문. pp.10-11. 인용.

8) 고재윤, 정미란, 김대철. (2007). 와인교육기관 교육생들의 만족도 결정요인에 관한 연구. 「호텔 리조트연구」, 9(2), pp.31-42. 인용.

9) 이윤선. (2010). 「조리전문기관의 교육프로그램 유형이 재수강에 미치는 영향」. 경기대학교 석사학위논문. p.32. 인용.

10) 김선영. (2017). 전계서. p.10. 인용.

11) 나영선외 (1999). 전계서. pp.33-34. 인용.

조리교육기관은 크게 교육부에서 인가를 한 기관과 고용노동부에서 인가를 한 기관으로 분류되며, 조리교육기관에 대한 상세 분류는 [표 2-1]과 같다.

[표 2-1] 조리교육기관의 분류

구분	정의	인가기관	시간비율 이론:실기	비고
대학원	·석사/박사 과정 ·졸업시 석/박사 학위	교육부	연구위주	
4년제 대학교	·종합대학교 ·졸업시 학사 학위	교육부	이론위주	
2/3년제 대학교	·전문/단과 대학교 ·졸업시 전문학사 학위	교육부	40 : 60	
전문 학교	·취업목적과 관련하여 고용 노동부인가후 교육부장관 명의로 전문학사/학사 학위 까지 취득 가능 ·자격증 취득률 및 취업률 이 높음 ·대학과정으로 고졸 이상만 지원가능	고용노동부	40 : 60	학위취득 이 가능 하나 4년 제, 2/3 년제 대 학 교 에 비해 인 지 도 가 떨어짐
직업 전문 학교	·고용노동부에서 지정한 시 설, 장비, 강사진을 갖추고 있는 훈련기관 ·국비지원 계좌제, 자격증 등 단기과정	고용노동부	30 : 70	
학원	·고용노동부에서 교육승인 을 받아 국비지원 훈련을 병행하고 있지만, 시설 지 정을 받지 않은 교육기관	교육부 고용노동부	30 : 70	

자료 : 김성옥(2002)¹²⁾, 서정효(2017)¹³⁾의 내용을 논자 재구성

12)김성옥. (2002). 「외식조리관련학원의 교과과정에 대한 연구」. 경기대학교 관광전문대학원 석사학위논문. pp.10-11. 인용.

13) 서정효. (2017). 「조리교육 서비스품질이 교육만족도와 자기효능감, 충성도에 미치는 영향」. 경성대학교 경영대학원 석사학위논문. p.17. 인용.

3) 교육서비스의 정의

순수 교육학을 연구하는 학자들은 교육을 형이상학적 개념으로 보아 교육이 서비스에 포함되지 않는다고 생각하지만, 교육학자들 중 일부인 교육 경제학을 연구하는 학자들과 경영, 경제학을 연구하는 학자들은 교육은 서비스의 범위에 포함된다고 보고 있다(홍금순, 2005)¹⁴⁾. 박건희(2009)¹⁵⁾는 “교육이 서비스의 관점으로 논의되어야 하는가에 대한 부분은 여전히 엇갈리고 있지만, 교육은 투입물인 입학한 사람이 교육과정이라는 공정을 거쳐 졸업생이라는 산출물을 생산하는 체계로서 교육서비스산업으로 분류될 수 있다”고 하였다.

Kotler(1980)¹⁶⁾가 비영리조직 마케팅에서 교육서비스라는 표현을 최초로 사용하였고, 여러 학자들은 교육서비스를 다음과 같이 정의하고 있다.

Lovelock & Patterson & Walker(1991)¹⁷⁾은 교육서비스를 “무형적 행동을 사람의 정신을 대상으로 제공하는 서비스”라고 정의하였으며, 박중환(1998)¹⁸⁾은 “교육기관이 교육의 목적을 달성하기위해 학생에게 유·무형의 서비스를 제공하여 정신적 만족과 물질적 만족을 시켜주는 일체의 활동이며 사람을 대상으로 하며, 교육서비스를 제공하는 입장에서는 제공활동이고, 받는 사람의 입장에서는 경험의 총체”라고 하였다(김지현, 2011)¹⁹⁾. 채연수(1999)²⁰⁾는 “학교와 교직원 등의 교육 서비스를 제공하는 대상이 서비스를 받는 대상을 만족시키기 위해서 상호 작용을 가지고, 수혜자에게 제공하는 모든 활동”이라 하였고, 이경오(2000)²¹⁾는 교육서비스를 “공급자인 학교가

14) 홍금순. (2005). 「교육서비스품질의 각 차원이 고객만족과 고객충성도에 미치는 영향에 관한 연구: 대학교육서비스품질을 중심으로」. 명지대학교 대학원 박사학위논문. p.13. 인용.

15) 박건희. (2009). 무용전공 학생의 교육서비스 품질 지각이 학생만족 및 관계마케팅에 미치는 영향. 「한국체육학회」 인문사회과학, 48(6), pp.463-473. 인용.

16) Kotler, Philip. (1980). Principle of marketing, prentice-Hall, Inc. New jersey. p.27. 인용.

17) Lovelock, C.H., Patterson, P. G., & Walker, R. H. (1991). Services marketing, 3, Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

18) 박중환. (1998). 호텔서비스 질과 고객만족, 태도, 그리고 재구매의도간의 구조적 관계. 「관광레저연구」, 10(1), pp.31-48. 인용.

19) 김지현. (2011). 「교육서비스품질이 고객만족 및 재구매에 미치는 영향에 대한 실증적 연구 : 평생교육센터(기업소속)를 중심으로」. 서경대학교 박사학위논문. p.20. 인용.

20) 채연수. (1999). 「교육서비스품질의 측정에 관한 실증적 연구」. 동국대학교 박사학위논문. p.23. 인용.

교육적 목적달성을 달성 학교는 공급자로 수요자는 학생을 대상으로, 유·무형의 서비스를 제공하여 물질적만족과 정신적 만족을 실현시켜주는 일체의 활동”이라 하였으며, 정유리, 차석빈(2008)²²⁾은 교육서비스는 “교육공급자의 입장에서 보면 제공 활동이고, 학생의 입장에서 보면 경험의 총체로 혜택의 묶음(bundle of benefits)”이라고 정의하였다. 이정우(2013)²³⁾는 교육서비스를 “교육적 목적 달성을 위해 학생을 서비스의 소비자로 인식하고 학습자에게 유형·무형의 서비스를 제공하여 소비자인 학생을 만족케하는 일련의 모든 활동”이라 했으며, 김대명(2014)²⁴⁾은 교육서비스를 “교·강사 및 직원을 통하여 수요자인 학습자에게 공급자인 평생교육기관이 교육 목적 달성을 하기위해 제공하는 일련의 서비스이며, 학습자 입장에서 보면 평생교육기관에게서 제공받는 모든 혜택”이라고 정의하였다.

교육서비스에 대한 학자별 정의는 [표 2-2]와 같다.

[표 2-2] 교육서비스의 정의

연구자	개념정의
Lovelock & Patterson & Walker(1991)	무형적 행동을 사람의 정신을 대상으로 제공하는 서비스
박중환(1998)	교육기관이 교육의 목적을 달성하기위해 학생에게 유·무형의 서비스를 제공하여 정신적 만족과 물질적 만족을 시켜주는 일체의 활동이며 사람을 대상으로 하며, 교육서비스를 제공하는 입장에서는 제공활동이고, 받는 사람의 입장에서는 경험의 총체
채연수(1999)	학교와 교직원 등의 교육 서비스를 제공하는 대상이 서비스를 받는 대상을 만족시키기 위해서 상호 작용을 가지고, 수혜자에게 제공하는 모든 활동

21) 이경오. (2000). 「대학 교육서비스 마케팅 모형 구축에 관한 연구」. 경남대 박사학위 논문. p.41. 인용.

22) 정유리, 차석빈. (2008). 「교육서비스품질, 학생만족 및 학교충성도간 관계연구 : 관광관련학과 특수대학원생을 중심으로」. 관광연구 23(2). pp.139-155. 인용.

23) 이정우. (2013). 「조리직업훈련기관의 교육서비스와 교육환경이 훈련생의 만족도와 추천 의도에 미치는 영향 : 부산경남지역을 중심으로」. 동의대학교 대학원 석사학위논문. 인용.

24) 김대명. (2014). 「중년기 여성의 평생교육 참여 동기, 자기주도학습, 교육서비스 질 및 프로그램 만족도의 구조적 관계」. 전북대학교 대학원 박사학위 논문. p.28.

연구자	개념정의
이경오(2000)	공급자인 학교가 교육적 목적달성을 달성 학교는 공급자로 수요자는 학생을 대상으로, 유·무형의 서비스를 제공하여 물질적만족과 정신적 만족을 실현시켜주는 일체의 활동
정유리, 차석빈 (2008)	교육공급자의 입장에서 보면 제공 활동이고, 학생의 입장에서 보면 경험의 총체로 혜택의 묶음(bundle of benefits)
이정우(2013)	교육적 목적 달성을 위해 학생을 서비스의 소비자로 인식하고 학습자에게 유형·무형의 서비스를 제공하여 소비자인 학생을 만족케하는 일련의 모든 활동
김대명(2014)	교·강사 및 직원을 통하여 수요자인 학습자에게 공급자인 평생교육기관이 교육 목적 달성을 하기위해 제공하는 일련의 서비스이며, 학습자 입장에서 보면 평생교육기관에게서 제공받는 모든 혜택

자료 : 논자 재구성

4) 교육서비스품질의 유형

일반적인 서비스의 기본적인 특성은 무형성(Itangibility), 이질성(Heterogenity), 소멸성(Perishability), 비분리성(Inseparability)의 I.H.I.P. 패러다임으로 설명할 수 있다(Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. 이하 PZB, 1985²⁵⁾; Grove, S. J., R. P. Fisk and J. John, 2003²⁶⁾).

25) Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1985). A Conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, Fall, pp.12-40.

26) Grove, S. J., R. P. Fisk and J. John. (2003). The future of service marketing : Forecasts from ten services experts. *Journal of Service Marketing* . 17(2-3). pp.107-121.

I.H.I.P 패러다임으로 교육서비스를 설명하자면, 일정한 형태의 보존이나 신체 감각기관을 이용하는 측정이 어려운 무형성, 교육서비스의 수요와 공급이 동시에 발생하는 비분리성, 다른 시간과 장소에서 똑같이 재연될 수 없는 소멸성, 교육서비스의 제공측면의 특성에 따라 달리 나타나는 이질성의 특징이 있다²⁷⁾.

교육서비스의 특성도 다른 서비스 산업과 마찬가지로 무형성, 소멸성, 이질성, 비분리성 등 서비스 4대 특징이 그대로 적용되어 진다(심수진, 2009)²⁸⁾.

PZB(1985)²⁹⁾는 기존의 연구결과를 바탕으로 인식된 서비스 품질의 개념을 “서비스의 우월성과 관련한 전반적인 판단이나 태도”라고 하였고, Cronin & Taylor(1992)³⁰⁾는 “지각된 서비스 품질은 특정서비스에 대한 고객의 장기적이고 전체적인 평가를 의미하는 태도로 개념화되고 측정되어야 하며, 서비스 품질이 고객만족의 선행조건”이라고 하였다. 채연수(1999)³¹⁾는 서비스품질을 “서비스의 본질적 특수성으로 인해 고객의 기대된 서비스(기대)와 지각된 서비스(성과)의 차이로 결정되는 고객 만족과 관련된 고객의 지각된 품질”이라 하였다.

PZB(1985)³²⁾는 서비스 품질의 측정을 위해 Service Quality(SERVQUAL)를 개발하였고, 서비스 품질의 구성차원으로 유형성, 신뢰성, 반응성, 접근성, 이해가능성, 의사소통, 안전성, 예절성, 능력, 신용도의 10가지 차원을 제시하였다. 중복되는 요인들로 각 차원별로 명확히 구분하기가 어려워 요인분석을 실시하여 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성 및 공감성의 5가지 차원에 따라 성과에 대한 기대와 실제성에 대한 소비자 인식간의 차이의 크기와 방향을 측정함으로써 서비스의 질을 조작화하고 측정하였

27) 이인경. (2013). 「교육서비스 품질에 대한 지각이 전문대학생의 재등록의도 및 구전의도에 미치는 영향」. 동아대학교 대학원 박사학위논문. p.5. 인용.

28) 심수진. (2009). 「중학생이 지각하는 교육서비스품질의 구성차원과 학교교육만족도 관계 분석」. 연세대학교 교육대학원 석사학위논문. p.34. 인용.

29) Parasuraman, A. et al. (1985). 전게서.

30) Cronin, J.J. and Taylor, A. S. (1992). Measuring service quality : A reexamination and extension. 「Journal of Marketing Research」. 56(19). pp.55-68.

31) 채연수. (1999). 전게서.

32) Parasuraman, A. et al. (1985). 전게서.

다(이경오, 2000)³³⁾. [표 2-3]는 PZB가 연구한 서비스품질요인의 구성 요소의 변화에 따른 변화를 나타내었다.

[표 2-3] 서비스품질요인의 변화

PZB(1985)	PZB(1988)
유형성(tangibles)	유형성(tangibles)
신뢰성(reliability)	신뢰성(reliability)
반응성(responsive)	반응성(responsive)
의사소통(communication)	공감성(empathy)
접근성(access)	
이해가능성(understandig)	
안정성(security)	확신성(assutance)
신용도(credibility)	
능력(comprtnce)	
예절성(courtesy)	

자료 : 김선영(2011)³⁴⁾.

가) 유형성(tangibles)

Dobbins(1999)³⁵⁾은 유형성에 대해 “물리적 시설, 장비, 소통도구, 인원 등으로 교육기관이 갖추고 있는 시설과 장비 및 교직원의 깔끔함 등으

33) 이경오. (2000). 전게서. p.44. 인용.

34) 김선영. (2011). 「미용학원의 교육서비스 품질에 따른 만족도 및 소비행동에 미치는 영향」. 호남대 교육대학원 석사학위논문. p.18.

35) Dobbins, T. R. (1999). "Experiential components of agricultural teacher education", unpublished doctoral dissertation, virginiaTech, Blacksburg, VA : Virginia Polytechnic Institute & state university.

로 가시적인 형태의 교육서비스를 말한다. 고객들이 서비스의 품질을 평가할때에 서비스의 이미지와 물리적 표현이 전해진다”고 하였다. 교육기관들의 경쟁이 심화되면서 교육기관의 유형성의 요인은 중요한 요소로 인식되고 있다.

나) 신뢰성(reliability)

김선영(2017)³⁶⁾은 신뢰성에 대해 “고객들에게 약속한 서비스를 정확히 수행하고자하는 능력을 의미하고 있으며 교육 서비스의 품질이 실수요자인 피교육자에게 교육기관의 교육서비스를 위한 시간의 준수 문제가 발생할 경우 해결의지와 교육서비스의 정확한 실행이 따르는 교육 서비스를 제공하는 것은 피교육자의 교육서비스품질에 대한 결정적인 요소로 지각되며 교육기관이나 교직원이 표현하는 약속을 책임감을 가지고 제공하는 요소이다”라고 하였다.

다) 반응성(responsive)

이경철(2006)³⁷⁾은 반응성에 대해 “기꺼이 고객을 도우며 신속하게 서비스를 제공하는 능력, 자발성, 대응성으로 교육기관의 종사자인 교직원이 피교육자에게 교육서비스 제공시간의 정확한 약속의 이행과 피교육자의 질문이나 요구, 불만 사항뿐만 아니라 문제를 해결하기 위한 신속한 서비스의 제공 자세로 피교육자의 요청에 호응하는 의미이며 반응성은 도움, 문제제기에 답변과 문제를 해결하는 데 기다리는 시간으로 고객에게 전달되어진다”라고 하였다.

라) 공감성(empathy)

36) 김선영. (2017). 전계서. p.17. 인용.

37) 이경철. (2006). 「대학교육서비스평가 준거가 서비스 품질학생만족 및 행동의지에 미치는 영향에 관한 연구」. 상명대학교 대학원 박사학위논문. p.36. 인용.

이경오(2000)³⁸⁾는 공감성에 대해 “피교육자에게 개인적인 배려를 제공하는 관심, 능력, 친절로 교육기관들이 피교육자의 욕구에 충분히 이해하고 관심을 보이는 교직원들의 행동 및 피교육자에게 혜택을 주기위한 행동이다”라고 하였다. 또, 수강생이 욕구에 대한 이해와 배려, 접근 용이성과 커뮤니케이션, 수강생에 대한 주의와 보살핌으로 정의할 수 있다(이인경, 2013)³⁹⁾.

마) 확신성(assutance)

이인경(2013)⁴⁰⁾은 확신성에 대해 “교직원의 지식보유와 능력, 공손함 등 학교 및 교직원에 대한 믿음과 확신”라고 정의하였다. 배순오(2015)⁴¹⁾는 “교육기관 강사 및 직원에 대한 믿음과 신뢰”라고 하였다.

[표 2-4] SERVQUAL을 활용한 교육서비스품질 차원

차원	교육서비스 품질
유형성(tangibles)	물리적 사실, 교육장비, 교직원, 교육분위기, 수강생의 커뮤니케이션
신뢰성(reliability)	약속된 서비스의 정확한 수행능력, 교육서비스제공이나 문제해결 등에서 직간접적인 약속이행정도
반응성(responsive)	교직원이 수강생에게 신속한 서비스를 제공하려는 의지, 불만처리, 요구 및 질문 등의 배려정도
공감성(empathy)	강사의 지식보유와 공손함, 능력, 기관 및 교직원에 대한 믿음과 확신
확신성(assutance)	수강생의 욕구에 대한 이해와 배려, 접근용이성과 커뮤니케이션, 수강생에 대한 주의와 보살핌

자료 : 임숙현(2016)⁴²⁾

38) 이경오. (2000). 전계서. p.53. 인용.

39) 이인경. (2013). 전계서. p.7. 인용.

40) 이인경. (2013). 전계서. p.7. 인용.

41) 배순오. (2015). 「교육서비스품질이 교육만족도와 자기효능감, 충성도에 미치는 영향 ; 조리교육기관을 중심으로」. 청운대학교 대학원 석사학위논문. p.17. 인용.

42) 임숙현. (2016). 「조리교육서비스 품질이 성인학습자의 만족도와 참여 지속의도에 미치는 영향」. 남부대학교 교육대학원 석사학위논문. p.12. 인용.

교육서비스품질의 구성요소에 대해 박주성·김종호·신용섭(2002)⁴³⁾은 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성, 유형성 외에 결과의 질을 추가하여 진행하였으며, 홍금순(2005)⁴⁴⁾은 상호작용품질, 결과물질, 물리적 환경물질로 구분하여 연구하였으며, 김지현(2011)⁴⁵⁾은 교육시설, 강사, 직원서비스, 운영서비스로 구분하여 연구하였으며, 채선영(2011)⁴⁶⁾은 유형성, 심리성, 반응성, 내용성, 확신성으로 구분하여 연구하였으며, 강호계(2013)⁴⁷⁾은 신뢰성, 확신성, 공감성, 응답성으로, 최동규(2013)⁴⁸⁾는 신뢰성, 확신성, 공감성, 유형성으로 구분하여 연구하였고, 이가희(2013)⁴⁹⁾는 인적요인, 물리적 환경요인으로 구분하여 연구하였다. 전은수(2013)⁵⁰⁾는 교육시설, 직원서비스, 운영서비스로 구분하여 연구하였고, 오나라(2013)⁵¹⁾는 강사의 자질, 교실환경, 강의프로그램으로 구분하여 연구하였다. 이인경(2013)⁵²⁾, 권경리(2014)⁵³⁾, 임숙현(2016)⁵⁴⁾, 김선영(2017)⁵⁵⁾은 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성으로 구분하여 연구하였다.

43) 박주성, 김종호, 신용섭. (2002). 대학교육 서비스품질 요인이 학생만족, 재입학의도 및 구전효과에 미치는 영향. ASIA MARKETING JOURNAL, 4(4).

44) 홍금순. (2002). 전게서.

45) 김지현. (2011). 전게서.

46) 채선영. (2011). 「직업전문학교 커피관련전공의 교육서비스 품질이 학생만족도와 애호도에 미치는 영향」. 서울벤처정보대학원대학교 석사학위논문.

47) 강호계. (2013). 「교육서비스품질과 교육성과의 기대일치여부가 행동의도에 미치는 영향」. 대전대학교 대학원 박사학위논문.

48) 최동규. (2013). 「전통시장 상인대학의 교육서비스 품질이 경영성과에 미치는 영향」. 대전대학교 대학원 박사학위논문.

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

50) 전은수. (2013). 「미용교육서비스 품질요인이 교육성과와 구전활동 및 재이용의도에 미치는 영향에 관한 연구」. 서경대학교 경영대학원 석사학위논문.

51) 오나라. (2014). 「직업 전문학교의 교육서비스품질이 교육만족도에 미치는 영향」. 세종대학교 관광대학원 석사학위논문.

52) 이인경. (2013). 전게서.

53) 권경리. (2014). 「교육서비스품질이 교육성과 및 교육만족에 미치는 영향; Hospitality 교육기관을 대상으로」. 한국교통대학교 경영행정대학원 석사학위논문.

54) 임숙현. (2016). 전게서.

55) 김선영. (2017). 전게서.

[표 2-5] 교육서비스품질의 구성요소에 대한 연구

연구자	구성요소
박주성·김종호· 신용섭(2002)	유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성, 결과의 질
홍금순(2005)	상호작용품질, 결과물질, 물리적 환경물질
김지현(2011)	교육시설, 강사, 직원서비스, 운영서비스
채선영(2011)	유형성, 심리성, 반응성, 내용성, 확신성
강호계(2013)	신뢰성, 확신성, 공감성, 응답성
최동규(2013)	신뢰성, 확신성, 공감성, 유형성
이가희(2013)	인적요인, 물리적 환경요인
전은수(2013)	교육시설, 직원서비스, 운영서비스
오나라(2014)	강사의 자질, 교실환경, 강의프로그램
이인경(2013) 권경리(2014) 임숙현(2016) 김선영(2017)	유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성

자료: 논자 재구성

5) 교육서비스품질의 선행연구

황인호(2005)⁵⁶⁾는 교육서비스품을 “학생들이 소속된 교육기관의 교직원(교사 및 행정실 직원)들이 제공하는 서비스품질에 대한 학생의 지각 정도 혹은 전반적인 평가 내지 태도”라 하였고, 엄경아(2007)⁵⁷⁾는 대학교의 교육서비스 품질을 “수요자인 학생과 공급자인 대학 간의 상호작용을 통하여 학생에게 형성된 대학에 대한 태도로 인하여 형성된다”고 하였으며, 정현화(2009)⁵⁸⁾는 교육서비스 품질을 “서비스 제공자가 고객에게 제

56) 황인호. (2005). 「교육서비스 품질의 특성과 학생만족의 구조적 인과관계에 관한 연구」. 경상대학교 대학원 박사학위논문. p.129. 인용.

57) 엄경아. (2007). 「대학교육서비스 품질이 학생만족과 행동의도에 미치는 영향에 관한 연구 : 대학형태와 인구통계비교연구를 중심으로」. 인하대학교 경영대학원 석사학위논문. p.14. 인용.

58) 정현화. (2009). 「대학교육서비스 품질, 학생만족, 행동의도 간의 관계에 관한 연구」. 경상대학교 교육대학원 석사학위논문. pp.9-12. 인용.

공한 서비스를 고객이 어떻게 지각 하는가 또는 결과로서의 기술적 품질을 어떻게 얻는가를 의미“하며, 서비스의 표현적 결과와 같은 의미의 개념으로 보는 ‘기능적 품질’, 서비스 공급자가 전문성과 기술을 가지고 전문적인 운영체계 및 물리적인 자원들을 활용하고 있다고 소비자들이 인식하는 것을 결과적 서비스품질을 ‘기술적 품질’로 보고, 고객의 의사결정에 영향을 미치고, 서비스 품질에 대한 단서로서 고객의 평가와 기대에 영향을 주는 ‘물리적 환경’의 세 가지로 교육서비스 품질을 연구하였다.

또, 이가희(2013)⁵⁹⁾는 “교육 수요자가 갖고 있는 정보, 경험 그리고 개인적 욕구에 근거하여 교육 공급자가 제공할 것이라 기대하는 서비스와 제공받은 서비스의 과정 및 성과에 대한 평가”로 정의하였다.

본 연구자는 교육서비스를 교육의 목적을 달성하기 위해 교육기관이 학생에게 유·무형의 서비스를 제공하여 수요자인 학생을 만족시키는 모든 활동이라고 정의하고, 그 구성요인은 교육서비스품질에 관한 선행연구(PZB, 1985 ; 이인경, 2012 ; 권경리, 2014⁶⁰⁾ ; 임숙현, 2016 ; 김선영, 2017)의 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성의 5가지 요인으로 구성하여 연구하고자 한다.

제 2 절 학습 몰입

1) 몰입의 개념

몰입(flow)은 “특정한 활동을 하는데 있어 집중을 통해 발생하는 최적의 심리적 경험”을 의미한다(Csikszentmihalyi, 1975)⁶¹⁾. 몰입을 하면 많은 시간이 짧은 순간처럼 느껴지는 ‘시간의 왜곡’ 현상을 경험하고, 몰입하는 대상과 하나가 되고 자아의식이 사라지게 된다.

많은 학자들이 직장과 교육, 여가생활, 스포츠 등의 다방면에 몰입을 연구하였는데, 그들에 따르면 몰입이란 굉장히 즐거운 심리상태로서, 주어진 일을

59) 이가희. (2013). 전제서. p.15. 인용.

60) 권경리. (2014). 전제서.

61) Csikszentmihalyi, M. (1975). Beyond boredom and anxiety: san Francisco: Jossey-Bass.

할 때 그 일에 완전히 빠져있는 느낌을 말한다(Csikszentmihalyi, 1975)⁶²⁾.

학습과정에서 몰입하기 위한 단계로 몰입의 조건, 상태, 결과의 3단계로 나누어 볼 수 있는데, 몰입상태로 들어가기 위한 조건으로는 명확한 목표, 구체적인 피드백, 도전과 기술의 조화를 들 수 있고, 몰입이 이루어졌을 때의 경험으로는 과제에 대한 집중, 행동과 의식의 통합, 통제감과 자의식의 상실, 시간 감각의 왜곡이 일어나며, 마지막으로 몰입의 결과로 자기목적적 경험을 들 수 있다(김미경, 2012)⁶³⁾.

많은 선행연구에서 몰입경험을 구성하는 특징으로 [표 2-6]와 같이 9가지 요소를 들고 있다.

[표 2-6] 몰입의 9가지 요소

요소	개념 정의
도전과 기술의 조화	개인의 능력수준과 상황에 대한 도전 사이의 균형의 조화를 이루는 것
명확한 목표	일 시작전에 분명한 목표를 설정하고 정확하게 무엇을 해야 하는지 아는 것
구체적인 피드백	분석이나 의견을 요구하는 것이 아니라 정확하고 빠른 피드백이 지속적인 행동과 연관됨
행위와 의식의 통합	행위와 의식이 통합되어 자발적이고 자동적으로 이루어지는 것
통제감	실질적으로 통제하려고 하지 않아도 통제감각을 가지게 되는 것
과제에 대한 집중	수행 중인 과제에 전적으로 집중하여 불필요한 정보가 스며들지 못하는 상태
시간감각의 왜곡	시간에 대한 지각이 사라지거나 시간에 대한 인식이 잘 되지 않는 것
자의식의 상실	사람이 환경과 조화되고 감정과 일치되도록 몰두하여 자아의 인식이 없어지는 것
자기목적적 경험	이익을 위한 것이 아닌 스스로의 내적만족(내적보상)을 위한 자기 독립적 행동

자료 : 박혜진(2013)⁶⁴⁾.

62) Csikszentmihalyi, (1975). 전제서.

63) 김미경. (2012). 「웹기반 학습에서 상호작용설계, 학습과제특성, 웹기반 학습환경이 학습자특성을 매개로 몰입에 미치는 영향」. 서울대학교 대학원 박사학위논문. p.25. 인용.

2) 학습몰입의 정의

Harju & Eppler(1997)⁶⁵⁾는 학습몰입을 “고차원적인 학습에 요구되는 수준 높은 집중과 참여를 촉발시켜주는 심리적 기재”라고 하였으며, Steele & Fullagar(2009)⁶⁶⁾는 “학습자가 여러 가지 활동을 계속 진행하면서 행동에 참여하는 수준이 깊어지는 것을 의미한다”고 하였다. 박성익·김연경(2006)⁶⁷⁾은 “학습과제 해결이나 학습활동에 완전히 빠져들어 모든 정신과정과 활동을 오로지 과제해결을 위한 한 가지 생각으로 모으는 최상의 집중경험이다”라고 정의하였다. 석임복(2008)⁶⁸⁾은 학습몰입을 “학습에서 경험하는 몰입을 말하며, 학습에 완전히 몰두하여 시간이나 주위의 상황을 의식하지 못하고, 심지어 자아의식까지도 잊어버리는 재미와 즐거움을 느끼게 되는 심리적 감정상태를 의미한다”라고 하였다. 김진아(2013)⁶⁹⁾는 “학습자가 수행하는 활동이나 과제를 해결하기 위하여 완전히 집중해서 최고의 학습 성과를 얻을 수 있는 상태”라고 정의하였고, 김용진(2015)⁷⁰⁾은 “인지적, 정의적 요소의 통합된 구인으로 학습상태에서 몰입을 경험하는 것”이라고 하였고, 이명선(2017)⁷¹⁾은 학습몰입을 “성인학습자가 학습활동에 완전히 몰두하여 학습 환경과 상호작용을 하며 즐거움을 느끼고 의미있는 학습을 하는 상태를 의미”한다고 하였다.

[표 2-7]는 각 연구자별로 학습몰입에 대한 정의를 재구성한 내용이

64) 박혜진. (2013). 「SNS활용 대학수업에서 학습실재감, 학습몰입, 학습만족도, 학습지속의 향 간의 구조 관계 분석」. 건국대학교 대학원 박사학위논문. p.20. 인용.

65) Harju, B. L. & Eppler, M. A. 1997. Achive of motivation, flow and irrational beliefs in traditional and nontraditional college students. Journal of instructional Psychology, 22(3), pp.147-157. 인용.

66) Steele, C. R. & Fullagar, D. J. (2009). Facilitator and outcomes of student engagement in college setting. The Journal of Psychology, 143(1), pp.5-27. 인용.

67) 박성익, 김연경. (2006). 「온라인 학습에서 학습몰입요인, 몰입수준, 학업성취 간의 관련성 탐 구. 『열린교육연구』, 14(1) pp.93-115. 인용.

68) 석임복. (2008). 「학습몰입의 구조, 척도 성격, 조건, 관여」 경북대학교 박사학위논문. p.19. 인용.

69) 김진아. (2013). 「학습몰입과정의 이론 개발과 확신」. 전북대학교 대학원 박사학위논문. p.15. 인용.

70) 김용진. (2015). 「고등학생의 학습몰입과 학생이 지각한 교사 수업행동의 과목별 학업성취」. 가천대학교 대학원 박사학위논문. p.12. 인용.

71) 이명선. (2017). 「개인의 목표지향성이 학습몰입과 교육만족 및 성과에 미치는 영향」. 건국대학교 대학원 석사학위논문. p.18. 인용.

다.

[표 2-7] 학습몰입의 정의

연구자	개념 정의
Harju & Eppler (1997)	고차원적인 학습에 요구되는 수준높은 집중과 참여를 촉발시켜주는 심리적 기재
Steele & fullagar (2009)	학습자가 여러 가지 활동을 계속 진행하면서 행동에 참여하는 수준이 깊어지는 것을 의미
박성익·김연경 (2006)	학습과제 해결이나 학습활동에 완전히 빠져들어 모든 정신과정과 활동을 오로지 과제해결을 위한 한 가지 생각으로 모으는 최상의 집중경험
석임복(2008)	학습에서 경험하는 몰입을 말하며, 학습에 완전히 몰두하여 시간이나 주위의 상황을 의식하지 못하고, 심지어 자아의식까지도 잊어버리는 재미와 즐거움을 느끼게 되는 심리적 감정상태
김진아(2013)	학습자가 수행하는 활동이나 과제를 해결하기 위하여 완전히 집중해서 최고의 학습성과를 얻을 수 있는 상태
김용진(2015)	인지적, 정의적 요소의 통합된 구인으로 학습상태에서 몰입을 경험하는 것
이명선(2017)	성인학습자가 학습활동에 완전히 몰두하여 학습환경과 상호작용을 하며 즐거움을 느끼고 의미있는 학습을 하는 상태를 의미

자료: 논자 재구성

이에 본 연구에서는 여러 학자들의 학습몰입에 대한 정의를 바탕으로 학습자가 학습하는 동안 몰입을 경험함으로써 최상의 성과를 얻을 수 있는 상태라 정의한다.

3) 학습몰입의 선행연구

학습몰입은 학습자가 학습활동에 최대한 참여하여 즐거움과 창조성을 경험하는 순간 관찰된다(김유진, 박주호, 2012)⁷²⁾.

72) 김유진, 박주호. (2012). 사이버대학생의 학습실재감, 학습몰입 및 학업성취도간의 관계. 「아시아

학습자는 학습목표에 초점을 맞추어 학습하게 되고 즐거움과 자기충족감을 경험하게 된다. 학습과정에서 몰입을 경험하게 되면 성과수준이 높아지는 것 외에 적극적인 참여를 하게 되며, 학습과정 중 느끼게 되는 만족감과 성취감, 자긍심이 증진된다고 하였다(박성익·김연경, 2006)⁷³⁾. 또한, 계보경(2007)⁷⁴⁾의 연구에서는 몰입경험을 하게 된 학습자일수록 지식의 이해와 적용 및 만족도가 높은 것으로 나타났다. 김성현(2009)⁷⁵⁾은 학습몰입이 되면 “학습과정 자체가 즐거워지고, 적극적으로 학습에 참여하게 됨으로써 학습에 대한 만족감이 극대화될 것이다”라고 하였다.

주영주·김수미·박수영·김은경(2009)⁷⁶⁾의 기업사이버 교육학습자들의 학습몰입과 학업지속의향의 연구에서는 학습몰입이 학업지속의향에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이명선(2017)⁷⁷⁾의 연구에서도 학습몰입을 경험하게 되면 교육만족 및 교육성도가 높은 것으로 나타났다.

이에 본 연구자는 실습몰입에 대한 연구(전미진, 2014⁷⁸⁾ ; 김영우, 2016⁷⁹⁾ ; 계보경, 2007⁸⁰⁾)를 토대로 연구하고자 한다.

제 3 절 학습만족도

1) 학습만족도의 개념

아교육연구」, 13(3), pp.143-170. 인용.

73) 박성익, 김연경. (2006). 전게서. 인용.

74) 계보경. (2007). 「증강현실기반 학습에서 매체특성, 현존감, 학습몰입, 학습효과의 관계규명」. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문. p.96. 인용.

75) 김성현. (2009). 「이러닝 학습자의 지각된 유용성과 용이성이 학습몰입과 학습 만족도에 미치는 영향」. 숙명여자대학교 대학원 석사학위논문. p.12. 인용.

76) 주영주, 김수미, 박수영, 김은경. (2009). 기업사이버 교육학습자들의 내적 통제 소재 조직의 지원 학습몰입 학업지속의향 간의 구조적 관계규명. 「교육과학연구」, 40(3), pp.239-263. 인용.

77) 이명선. (2017). 전게서.

78) 전미진. (2014). 「조리실습의 멘토링 기능이 실습 몰입 및 만족에 미치는 영향」. 청운대학교 산업기술경영대학원 석사학위논문.

79) 김영우. (2016). 「조리실습교육 멘토링 기능이 진로성숙도에 미치는 영향」. 세종대학교 관광대학원 석사학위논문.

80) 계보경. (2007). 전게서.

“교육시장에서의 경쟁우위를 갖기 위한 여러방법 중 학생중심의 마케팅의 중요성을 인식하게 되면서 고객인 학생의 만족에 관심을 갖기 시작하였다(정유리·차석빈,2008)⁸¹⁾.

Raaij. W. Fred Van(1987)⁸²⁾은 “만족이란 미리 기대한 수준과 실제 경험한 결과와의 비교를 통한 감정의 표현으로 기대한 것 보다 좋은 결과를 얻어 좋은 기분”이라고 하였고, 조성신(2011)은 “심리학에서 발전되어 온 개념으로 이용자의 기대와 실제 만족도 차이에서 오는 느낌의 정도를 말한다”라고 하였다.

학습과 관련된 만족과 연관된 여러 연구에서는 ‘학교만족도’, ‘학교생활만족’, ‘학습만족도’, ‘교육만족도’, ‘전공만족’등 다양하게 사용되고 있음을 알 수 있으며, 서로 비슷하지만 조금 다르게 만족도를 정의하고 있다(정민, 2014)⁸³⁾.

Keller(1983)⁸⁴⁾은 학습만족도를 “학습과정에서 학습자가 성공할 수 있다는 생각과 학습을 마치고 달성한 성과에 대한 학습자의 인식을 의미한다”고 하였고, 김승현·정옥분(1997)⁸⁵⁾은 학습만족도를 “학습자가 지각하는 학습에 대한 욕구를 충족시킨 정도로 학습자가 필요한 학습내용이 최대로 제공되어지는 정도를 말한다”고 하였고, Chemers(2001)⁸⁶⁾는 “학습자의 학습에 대한 평가적 신념과 느낌에 관한 것”이라 하였으며, 임연옥·이옥화(2008)⁸⁷⁾는 “학습자의 노력한 정도와 그에 따른 보상 및 기대가 일치하는 정도를 말한다”라고 정의하였다. 또, 방은숙(2014)⁸⁸⁾은 학습만족도를 “학습자 자신의 학습

81) 정유리, 차석빈. (2008). 전게서. 인용.

82) Raaij. W. Fred Van. (1987). Expectation, Actual Experience, and Satisfaction. Annals fo tourism Researchj , 14, p.141. 인용.

83) 정민. (2014). 「초등학교 과학수업에 대한 초등영재학생과 일반학생의 학습몰입과 수업만족도 비교」. 서울교육대학교 교육대학원 석사학위논문. p.12. 인용.

84) Keller, J. (1983). Motivation design of instruction. In C. Reigeluth(Ed.). Instructional design theories and models: An overview of their current status (pp.386-434). Hillsdale, NJ: Erlbaum.

85) 김승현, 정옥분. (1997). 제6차 중학교 가정과 교육과정에 대한 인식도와 학습만족도 및 주관적 학습효과 연구. 「한국가정과 교육학회」, 9(2), pp.47-67. 인용.

86) Chemers, M. M.(2001). Academic self-efficacy and first-year college student performance and adjustment. 「Journal of deducational psychology」, 93(1), pp.55-64.

87) 임연옥, 이옥화. (2008). 사이버 학습자의 학습참여도, 학습만족도, 학업성취도 간의 관계연구. 「열린교육연구」, 16(2), pp.177-200. 인용.

88) 방은숙. (2014). 「성인학습자의 경험학습양식과 학습만족도와와의 관계」. 전북대학교 교육대학원

평가에서 얻어지는 긍정적이거나 유쾌한 감정상태”라고 하였다.

이명선(2017)⁸⁹⁾은 학습만족도를 “학습이 끝난 후 학습자가 전반적인 학습과정에 대해 가지게 된 만족의 정도로 정의한다”고 하였다.

학자별 학습만족도에 대한 정의는 [표 2-8]와 같다.

[표 2-8] 학습만족도의 정의

연구자	정의
Keller(1983)	학습과정에서 자신이 성공할 수 있다는 인식과 달성한 성과에 대한 학습자의 지각
김승현·정옥분 (1997)	학습자가 지각하고 있는 배움에 대한 욕구 충족 정도로 학습자에게 필요하다고 생각되는 학습내용이 최대로 제공되고 있는 정도
Chemers(2001)	학습자의 학습에 대한 평가적 신념과 감정에 관한 것
임연옥·이옥화 (2008)	학습자 자신의 노력의 정도와 이에 대한 보상 및 기대가 일치하는 정도
방은숙(2014)	학습자 자신의 학습 평가에서 얻어지는 긍정적이거나 유쾌한 감정상태
이명선(2017)	학습을 마친 후 학습자가 전반적인 학습과정에 대해 가지게 된 만족의 정도

자료: 논자 재구성

이에 본 연구에서는 학습만족도를 학습자가 학습과정을 마친 후 느끼는 개인적인 만족감이라 정의하고자 한다.

2) 학습만족도의 선행연구

조일현과 임규연(2002)⁹⁰⁾의 e-Learning 학습 환경에서 학습 학습성

석사학위논문. p.4. 인용.

89) 이명선. (2017). 전게서. p.24. 인용.

90) 조일현, 임규연. (2002). GBS 설계모델을 적용한 기업 e-Learning 학습 환경에서 학습 학습성
과에 영향을 미치는 요인. 『교육공학연구』, 18(4), pp.79-110. 인용.

대한 연구에서는 “학습몰입이 높을수록 학습만족도가 높다”는 결과를 제시했으며, Shin(2006)⁹¹⁾은 “명확한 목표, 학습 집중, 몰입이 학습만족도에 유의한 영향을 준다”고 하였다.

강대식·김정겸·정희인(2011)⁹²⁾은 “학습만족도를 높이기 위해서는 학습자의 정의적 특성 뿐 아니라 학습실재감, 몰입감등을 고려한 교수학습 설계전략이 필요하다”고 했으며, 김선영(2011)⁹³⁾는 미용학원의 교육서비스 품질에 따른 만족도를 연구하였으며, 채선영(2011)⁹⁴⁾은 직업전문학교 커피관련전공의 교육서비스 품질에 대한 학생만족도를 연구하였으며, 주영주·정애경·최혜리(2012)⁹⁵⁾는 “학습만족도가 학습지속의향을 높이는 역할을 한다”고 하였다.

박혜진(2013)⁹⁶⁾은 “SNS 를 활용한 대학수업에서의 학습자 상호 간, 교수자와 학습자 간의 상호작용은 학습만족도에 직간접적으로 영향을 준다”고 하였고, 장재홍(2016)⁹⁷⁾은 SNS활용에 있어서 “학습몰입은 학습만족도를 향상시킬 수 있다”고 하였다.

김선영(2017)⁹⁸⁾은 “조리교육기관의 교육 서비스 품질이 교육만족도를 높이는 영향을 준다”고 하였으며, 이명선(2017)⁹⁹⁾은 “학습만족은 교육에 참가한 학습자가 학습내용에 어느 정도 만족하였는지에 대한 학습자의 반응들이며, 학습자의 만족도에 영향을 주는 요인들은 학습한 교육 내용뿐만 아니라, 교육환경, 교·강사, 교육평가 등 교육전반에 관련된 다양한 요인들을 생각할 수 있다”고 하였다.

이에 본 연구자는 (전미진, 2014¹⁰⁰⁾ ; 권경리, 2014¹⁰¹⁾ ; 장재홍, 201

91) Shin, N. (2006). Online leader's 'flow' experience: an empirical study, British Journal of Education Technology, 37(5), pp.705-720.

92) 강대식, 김정겸, 정희인. (2011). 대학 원격교육환경에서 학습자의 정의적 특성, 학습실재감, 몰입감, 학습만족도간 구조적 관계 분석. 「교육정보미디어연구」, 17(1), pp.133-152. 인용.

93) 김선영. (2011). 전게서.

94) 채선영. (2011). 전게서.

95) 주영주, 정애경, 최혜리. (2012). 학습몰입, 학교몰입, 학교지원의 만족도, 학습지속의향에 대한 예측력 검증. 「전자공학회논문지-IE」, 49(1), pp.30-38. 인용.

96) 박혜진. (2013). 전게서. p.27. 인용.

97) 장재홍. (2016). 「SNS활용수업에서 학습자 상호작용, 학습몰입, 학습만족도, 인지된 학습성과 간의 구조 관계 분석」. 고려대학교 교육대학원 석사학위논문. p.11. 인용.

98) 김선영. (2017). 전게서. p.74. 인용.

99) 이명선. (2017). 전게서. p.24. 인용.

6¹⁰²⁾ ; 김선영, 2017¹⁰³⁾)의 연구를 토대로 학습만족도에 대해 연구하고자 한다.

제 4 절 멘토링(mentoring)

1) 멘토링(mentoring)의 개념

멘토(mento)라는 말은 그리스 신화에서 유래된 것으로, 고대 그리스 이타 이카 왕국의 오디세우스가 트로이와의 전쟁에 참가하기 위하여 떠나면서 그의 아들 텔레마쿠스를 친구에게 부탁하며 장차 훌륭한 왕이 될 수 있도록 가르쳐달라고 하였다. 오디세우스왕의 친구 이름이 멘토였고, 왕이 10년후 전쟁을 마치고 돌아왔을 때 텔레마쿠스는 훌륭하게 성장되어 있었다. 왕은 친구에게 “역시 자네다워! 역시 ‘멘토(mento)’다워!”라고 칭찬했고, 그 이후로 ‘멘토’라는 말은 사람들 사이에서 신뢰와 지혜로 제자를 이끌어주는 사람을 칭하는 말로 사용 되었다(Wilson & Elmam, 1990)¹⁰⁴⁾.

멘토링은 1970년대 후반부터 주목받기 시작했는데, 1976년 Dr.Bobb Biehl이 MGI(Masterplanning Group International)을 만들어 교회, 공공기관, 기업에서 공식적인 멘토링을 시작하였으며, 1979년 Havard Business Review誌에서 Dr.Loche가 “대부분의 성공한 임원들의 뒤에는 멘토가 있었다”라는 조사 보고 후 기업들이 멘토링에 대해 적극적인 관심을 갖기 시작하여, 유명 기업, 교육기관, 공공기관에서 멘토링을 활용하게 되었다(이현정, 2005)¹⁰⁵⁾.

그 후, Kram(1983, 1985)의 멘토링에 대한 연구를 기점으로 학계에서도 논의가 활발히 진행되고 있다(이기훈, 2002)¹⁰⁶⁾.

100) 전미진. (2014). 전계서.

101) 권경리. (2014). 전계서.

102) 장재홍. (2016). 전계서.

103) 김선영. (2017). 전계서.

104) Wilson, J.A. & Elmam, N.S. (1990). Organizational benefits of mentoring. Academy of Management Executive, No.4, pp.88-94. 인용.

105) 이현정. (2005). 「멘토링과 핵심인재의 직무몰입 및 조직몰입과의 관계」, 고려대학교 교육대학원 석사학위논문. p.13. 인용.

멘토링에서 멘토의 도움이 필요로 하는 사람을 멘티(mentee)라 하고, 멘티의 잠재력을 개발하여 멘티를 지지하고 상담하고 돕는 역할을 하는 사람을 멘토라 한다(이은혜, 2005)¹⁰⁷⁾.

Kram(1988)¹⁰⁸⁾은 “멘토가 멘티보다 연장자라야 되는 것은 아니며, 멘토를 개인과 조직의 이익을 위해 미숙한 종사원과 좋은 관계를 유지하고 그의 개인적 발전을 촉진시키는 경험 많고 생산적인 관리자”로 정의하였고, Noe(1988)는 멘토를 “조직의 후배들에게 롤모델이 되고 신입사원과 구성원들의 경력개발 계획과 대인관계 개발과 관련된 지도, 피드백 및 지원을 해주는 경험이 풍부한 연장자”로 정의했다.

Noe(1988)¹⁰⁹⁾는 멘토링(mentoring)을 “다양한 관계 속에서 경험이 많고 유능한 사람이 신입직원에게 조직에 잘 적응하도록 도와주는 관계”라 정의하였고, 이현우(2008)¹¹⁰⁾는 “경험이 풍부한 멘토가 멘티에게 조직 내의 다양한 문제에 대처할 수 있게 도움을 주는 공식적, 비공식적으로 이루어지는 개인적 관계이다”라고 정의하였다. 또, 김선영(2008)¹¹¹⁾은 멘토링을 “성인과 청소년, 선배와 후배, 선생님과 제자 사이에 신뢰를 바탕으로 공통된 목표를 이루기 위한 친밀하고 지속적이며 상호적인 일대일 관계이다”라고 하였고, 구병모(2009)¹¹²⁾는 “조직 내에서 조언을 받는 사람과 해주는 사람, 즉 멘티와 멘토라는 관계를 가지고 유지하는 과정을 의미한다”라고 하였다.

멘토링은 이처럼 거의 모든 역사속에서 부모와 자녀, 스승과 제자, 상사와 하등의 자연적 관계로 존재해 왔다(이현정, 2005)¹¹³⁾.

106) 이기훈. (2002). 「멘터(mentor)-프로터제이(protégé)간 관계 다양성(diversity)과 멘터링 효과에 관한 연구」. 서울대학교 대학원 석사학위논문. p.1. 인용.

107) 이은혜. (2005). 「교사의 멘토링 지도가 중등학생들의 신체적 안녕감에 미치는 영향」. 단국대학교 교육대학원 석사학위논문. pp.8-9. 인용.

108) Kram, K. E. (1983). Phrase of Mentor Relationship. 「Academy Management Journal」, No.26, pp.608-625. 인용.

109) Noe, R. A. (1988). An investigation of the Determinants of Successful assigned Mentoring Relationship. 「Personnal Psychology」, 41(1), p.457-479. 인용.

110) 이현우. (2008). 「멘토링 활용학습이 수학과 학업성취도 및 학습태도에 미치는 영향」. 국민대학교 교육대학원 석사학위논문. p.7. 인용.

111) 김선영. (2008). 「동료 멘토링을 이용한 수학학습부진아 지도 방안 연구」. 아주대학교 대학원 석사학위논문. p.16. 인용.

112) 구병모. (2009). 「멘토가 자각하는 멘토링 기능과 멘토링 효과와의 관계」. 한양대학교 교육대학원 석사학위논문. pp.5-6. 인용.

113) 이현정. (2005). 전제서. 인용.

2) 멘토(mentor)의 기능

Kram(1985)¹¹⁴⁾은 멘토링은 멘토와 멘티간 서로에게 영향을 주어 조직의 성과에도 커다란 기여를 한다고 하였다

멘토의 역할에 대한 서로 다른 기능들을, Klauss는 경력개발에 대한 조언, 후원미 치조정, 개인개발에 대한 상담, 역할모형, 피드백제공이라는 다섯가지 로 분류하였으며, Ragins(1977)은 조직적 지원 기능, 심리사회적 지원, 완충 역할의 세가지 기능을 한다고 하였는데, 멘토의 기능을 경력개발 기능, 심리사회적 기능, 역할 모형 기능의 3가지 요인을 제공한다고 많은 학자들(Burke, 1984 ; Scandura, 1992 ; 김한얼, 이진규, 1993)이 주장하였다(이기훈, 2002)¹¹⁵⁾.

[표 2-9] 멘토의 기능

주장자	Mentor 의 기능		
Kram(1983, 1985) Noe(1988) 이기훈(2002)	경력개발 기능 (career development function)	심리사회적 기능 (psycho-social support function)	
Burke(1984) Scandura(1992) 김한얼, 이진규(1993)	경력개발 기능	심리사회적 기능	역할 모형 기능
세부기능	• 후원(sponsorship) • 노출 및 소개 (exposure & visibility) • 지도(coaching) • 보호(protection) • 도전적인 업무부여 (challenging assignment)	• 수용 및 확인 (acceptance & confirmation) • 상담 (counseling) • 우정 (friendship)	• 역할 모형 (role modeling)

114) Kram, K. E. (1985). mentoring at Work : Development Relationship in Organizational Life, Glenview, IL: Scott foresman and Company.

115) 이기훈. (2002). 전제서. pp.9-10. 인용.

자료 : 이현정(2005). 전계서. p.18. 인용.

이에 본 연구에서는 멘터링의 기능을 Kram(1985)¹¹⁶⁾의 2가지 기능, 경력개발기능과 심리사회적 기능으로 윤종갑(2000)¹¹⁷⁾, 이기훈(2002)¹¹⁸⁾의 연구를 토대로 살펴보고자 한다.

가) 경력개발 기능(career development function)

멘토가 멘티에게 역할수행을 잘해낼 수 있도록 방법을 알려주고, 조직 내에서 경력개발과 승진을 할 수 있도록 도와주는 기능이다.

(1) 후원(sponsorship)

경력개발기능에서 쉽게 볼 수 있는 것으로 멘티가 조직내에서 수평이동과 승진을 할 수 있게 멘토가 멘티에게 기회를 제공해주거나 추천과 같이 영향력을 행사하는 것을 말한다.

(2) 노출 및 소개(exposure & visibility)

멘토가 멘티의 경력개발에 가능성이 있는 관리자들과 직접적인 접촉을 필요로 하거나 문서상 접촉이 필요한 업무를 주어 멘티가 진입코자 하는 부분에 학습기회를 주어 경력개발을 증대시키는 기능이다.

(3) 지도(coaching)

멘티가 경력개발을 하는데 필요한 지식과 기술을 전해주어 업무를 성

116) Kram, K. E. (1985). 전계서.

117) 윤종갑. (2000). 「멘토관계형성이 공무원의 직무태도에 미치는 영향」. 대구대학교 대학원 박사학위논문. pp.15-26. 인용.

118) 이기훈. (2002). 전계서.

공적으로 수행하여 타인들로부터 인정을 받을 수 있게 하는 기능이다.

(4) 보호(Protection)

멘티의 다른 관리자들과의 접촉이 시기적으로나 악영향을 줄 가능성에 대해 노출 및 소개를 유보하여 보호하는 기능이다.

(5) 도전적인 업무부여(challenging assignment)

새 기술을 습득할 수 있게 도전적인 업무를 부여하고 기술지원과 결과에 대한 피드백을 제공하여 업무수행 능력을 향상시켜 경력개발을 할 수 있게 도와주는 기능이다.

나) 심리사회적 기능(psychosocial support function)

멘토가 멘티에게 심리적이 안정감과 자신감을 갖게 하여 자아확립을 할 수 있게 도와주는 기능이다.

(1) 수용 및 확인(acceptance & confirmation)

멘토와 멘티간의 신뢰감을 바탕으로 존중과 인정을 통한 업무수행의 미숙과 실수까지도 용납하고 해결방법을 제시하는 등 심리적 안정감을 갖을 수 있도록 도와주고 격려해주는 기능이다.

(2) 상담(counseling)

멘티의 사적인 고민, 혼란, 두려움과 같은 심리적 갈등을 멘토에게 상의하면 멘토는 고민을 듣고 서로의 생각과 관심을 교환하고 자신의 경험을 바탕으로 해결책을 제시해서 심리적 안정과 만족을 갖도록 도와주는 기능이다.

(3) 우정(friendship)

멘토와 멘티가 업무를 떠난 취미생활이나 식사 등 사적인 관계를 해 나감으로 서로 이해하며 호의적 관계를 유지하여 멘티는 업무의 스트레스를 해소하여 업무수행을 잘할 수 있게 되고 멘토는 멘티와 이런 관계 속에서 새로운 활력을 찾을 수 있다.

(4) 역할 모형(role modeling)

멘토가 조직에 진입하는 멘티에게 업무수행, 역할 수행시 역할 전수자로서 적절한 태도와 가치관, 행동방법을 전해주고 멘티는 멘토를 바람직한 역할 모형으로 생각하고 닮아가는 것으로 멘티의 역할 수행에 효과를 가져올 수 있다. 또, 멘토와 멘티 사이에 형성된 정서적 접촉으로 이 기능은 지속된다.

3) 멘토링(mentoring)의 선행연구

일반적인 멘토링에 관한 선행연구를 찾아보면 크게 동료관계에서의 멘토링과 다양한 조직내에서 상하관계에서의 멘토링을 찾아 볼 수 있었다.

동료 멘토링을 적용한 학습에서의 학업성취, 학습태도, 학업효과의 영향을 살펴본 임원석(2009)¹¹⁹⁾, 김효진(2013)¹²⁰⁾, 박성준(2013)¹²¹⁾, 하정미(2014)¹²²⁾, 배경준(2015)¹²³⁾김연주(2017)¹²⁴⁾등의 연구에서는 동료 멘토

119) 임원석. (2009). 「학급내 동료 멘토링 활동이 수학학습효과에 미치는 영향」. 인천대학교 대학원 석사학위논문.

120) 김효진. (2013). 「동료 멘토링 수학학습이 학업성취도와 학습태도에 미치는 영향」. 강원대학교 대학원 석사학위논문.

121) 박성준. (2013). 「수업시간을 활용한 동료 멘토링 활동이 수학 학습 효과에 미치는 영향」. 강원대학교 대학원 석사학위논문.

122) 하정미. (2014). 「두가지 동료 멘토링 방법과 학습 참여의 특징」. 고려대학교 교육대학원 석사학위논문.

123) 배경준. (2015). 「동료 멘토링을 활용한 수학 수업이 수학적 인성 및 수학 학업성취도에 미치는 영향」. 서울교육대학교 교육전문대학원 석사학위논문.

124) 김연주. (2017). 「동료 멘토링 학습을 적용한 중학교 지리 수업이 학업 성취도 및 학습 태도에 미치는 영향」. 고려대학교 대학원 석사학위논문.

링의 효과로 멘티의 실력이 향상되었고, 동료와 함께 한다는 것 자체가 멘티의 흥미를 유발시켜 학습에 적극적으로 참여하는데 효과가 있다는 것을 입증하였다.

항공사 객실 승무조직에서의 멘토링은 경력개발 기능과 역할모형 기능이 직무만족과 조직몰입에 유의한 영향을 나타내었다(신지윤, 2009)¹²⁵⁾.

신입사원을 대상으로 한 신경애(2008)¹²⁶⁾의 연구에서는 남성보다 여성이 경력개발 기능과 심리사회적 기능이 낮은 평가 결과가 나왔고 신입사원의 조직몰입과 직무만족은 멘토링의 역할모형기능과 관련성이 높은 것으로 확인되었기에 우수한 직원을 멘토로 선정하고 맞춤형교육을 통한 멘토의 지속인 관리의 필요성을 제시하였다.

대학병원 종사자들을 대상으로 한 이명숙(2013)¹²⁷⁾의 연구에서는 멘토링이 직무만족도에는 큰 차이는 없지만 여성보다도 남성의 역할모형 기능이 높게 나왔고, 기혼자를 대상으로 한 멘토링이 직무만족에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다.

무용전공 대학생을 대상으로 한 허지은(2012)¹²⁸⁾의 연구에서는 무용전공 대학생을 대상으로 한 멘토링은 무용몰입과 무용성취에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 신송현(2015)¹²⁹⁾의 연구에서는 무용전공 대학생의 멘토링 경험이 무용자신감과 진로준비행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

경찰을 대상으로 한 백석기(2013)¹³⁰⁾의 연구에서는 경력개발기능과 역할모형 기능이 직무만족에 영향을 미치며 조직몰입에는 경력개발 기능만 영향을 미치는 것으로 나타났다.

125) 신지윤. (2009). 「항공사 객실 승무조직에서의 멘토링이 객실승무원의 직무태도에 미치는 영향」. 세종대학교 관광대학원 석사학위논문. p.90. 인용.

126) 신경애. (2008). 「멘토링 기능이 신입사원의 조직적응에 미치는 영향에 관한 연구」. 고려대학교 교육대학원 석사학위논문. pp.70-72. 인용.

127) 이명숙. (2013). 「멘토링이 대학병원종사자들의 직무만족도에 미치는 영향」. 부산대학교 대학원 석사학위논문. pp.40-41. 인용.

128) 허지은. (2012). 「무용전공 대학생의 멘토링이 무용몰입과 무용성취에 미치는 영향」. 세종대학교 일반대학원 석사학위논문. p.71. 인용.

129) 신송현. (2015). 「무용전공 대학생의 멘토링 경험이 무용 자신감과 진로준비 행동에 미치는 영향」. 조선대학교 대학원 석사학위논문. p.40. 인용.

130) 백석기. (2013). 「경찰의 멘토링이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구」. 계명대학교 대학원 박사학위논문. p.95. 인용.

호텔직원을 대상으로 한 김인호(2013)¹³¹⁾의 연구에서는 멘토링이 팀 프로세스에 경력개발 기능이 영향을 미쳤으며, 감정노동에는 멘토링이 영향을 미치지 않고, 자아존중감에는 부분적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이규태(2008)¹³²⁾의 연구에서도 멘토링 기능이 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

조리실습에서의 멘토링을 살펴본 전미진(2014)¹³³⁾의 연구에서는 조리실습에서의 멘토링은 실습몰입과 만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이에 본 연구자는 멘토링을 (이기훈, 2002 ; 전미진, 2014 ; 김영우, 2016)의 연구를 토대로 연구하고자 한다.

131) 김인호. (2013). 「호텔종사자의 멘토링 역할이 감정노동 및 자아존중감에 미치는 영향」. 청운대학교 정보산업대학원 석사학위논문. pp.74-75. 인용.

132) 이규태. (2008). 「호텔직원의 멘토링 기능이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구」. 세종대학교 대학원 석사학위논문. p.67. 인용.

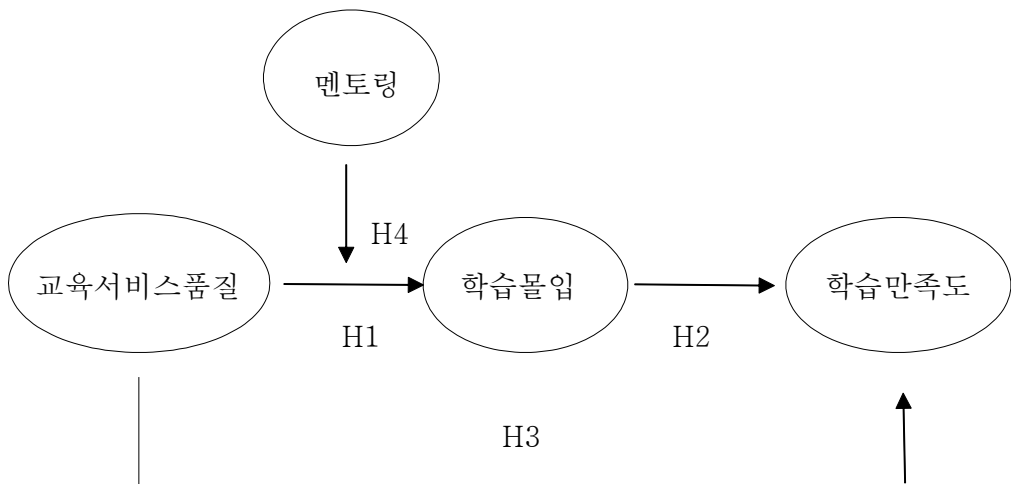
133) 전미진. (2014). 전제서.

제 3 장 연구 설계

제 1 절 연구모형 설계와 가설

1) 연구모형

본 장에서는 이론적 배경과 선행연구를 바탕으로 한 연구 모형을 설계하고 연구가설을 설정하였다. 본 연구에서의 모형은 선행연구를 통하여 살펴본 조리교육서비스 품질이 학습몰입과 학습만족도에 미치는 영향을 멘토링을 조절효과로 실증분석을 통해 교육 서비스품질이 교육기관의 중요한 역량이며 멘토링이 조절변수 역할을 하는지 분석하고자 한다. 이를 밝혀내기 위해 [그림 3-1]과 같이 연구 모형을 설정하였다.



[그림 3-1] 연구 모형

2) 연구 가설

본 연구는 선행연구를 바탕으로 설계되어진 연구 모형을 바탕으로 조리
직업전문학교의 교육서비스품질이 학습몰입과 학습만족도에 미치는 영향과
교육서비스품질과 학습몰입에 멘토링을 조절효과로 미치는 영향을 알아보기
위하여 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

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

H2 : 학습몰입은 학습만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3 : 교육서비스품질은 학습만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이
다.

H4 : 멘토링은 교육서비스품질과 학습몰입에 조절역할을 할 것이다.

제 2 절 연구설계와 분석방법

1) 연구변수의 조작적 정의

가) 교육서비스품질

본 연구에서는 교육서비스를 교육의 목적을 달성하기 위해 교육기관이 학
생에게 유·무형의 서비스를 제공하여 수요자인 학생을 만족시키는 모든활동
이라고 정의하고, 그 구성요인은 교육서비스품질에 관한 선행연구(이인경,
2013 ; 권경리, 2014 ; 임숙현, 2016 ; 김선영, 2017)의 유형성, 신뢰성, 반응
성, 확신성, 공감성의 5가지 요인으로 구성하여 총 20문항으로 구성하였으며,
측정척도는 1=‘전혀 아니다’에서 5=‘매우 그렇다’까지 1~5등분하는 Likert

5점 척도로 측정하였다.

[표 3-1] 교육서비스품질 측정문항

A1. 교육장 시설은 교육받기에 적합하다.
A2. 교재나 유인물의 준비가 잘 되어있다.
A3. 강사의 복장이나 용모는 교육받기에 적합하다.
A4. 전공교육에 필요한 교육과정과 평가체계가 있다.
A5. 공지된 교육일정으로 강의를 진행되고 있다.
A6. 교육과 관련된 요구사항을 정확하게 처리한다.
A7. 강사는 강의시간을 잘 지키는 편이다.
A8. 정확한 출결 및 평가관리가 이루어진다.
A9. 강사는 질문에 있어 신속히 응답한다.
A10. 강사는 자발적으로 도움을 준다.
A11. 강사는 질문에 이해하기 쉽게 답변한다.
A12. 진로나 취업관련 정보를 신속하게 제공한다.
A13. 강사의 언행은 나에게 확신을 준다.
A14. 강사의 태도와 언행은 친절하고 예의바르다.
A15. 강사는 충분한 지식을 가지고 있다.
A16. 강사는 교육생의 물음에 적절하게 답변한다.
A17. 교육중 강사와 원활한 커뮤니케이션이 이루어진다.
A18. 교육내용은 교육생의 입장을 고려한다.
A19. 교육내용은 교육생의 관심사를 반영하고 있다.
A20. 일방적인 강의가 아닌 참여를 유도한다.

나) 학습몰입

학습몰입을 학습자가 학습하는 동안 몰입을 경험함으로써 최상의 성과를 얻을 수 있는 상태라 정의하고 선행연구(계보경, 2007 ; 전미진, 2014 ; 김영우, 2016)를 바탕으로 도전과 기술의 조화, 명확한 목표, 구체적인 피드백, 행위와 의식의 통합, 통제감, 과제에 대한 집중, 시간감각의 왜곡, 자의식의 상실, 자기목적적 경험에 해당하는 9문항으로 구성하였으며 측정척도는 1=‘전혀 아니다’에서 5=‘매우 그렇다’까지 1~5등분하는 Likert 5점 척도로 측정하였

다. Likert 5점 척도로 측정하였다.

[표 3-2] 학습몰입 측정문항

B1. 수업내용이 쉽진 않았지만 내실력으로 충분히 이해할 수 있었다.
B2. 나는 특별히 노력없이도 과제를 잘 수행할 수 있었다.
B3. 배워야할 것이 무엇인지 확실히 안다.
B4. 나는 학습과제를 제대로 잘 수행하였다고 확신한다.
B5. 나는 수업에 매우 집중하였다.
B6. 내가 하고픈 대로 학습을 잘 할 수 있었다.
B7. 나의 행동을 타인이 어떻게 생각하는지 신경이 쓰이지 않았다.
B8. 평상시보다 수업시간이 금방 지나가는 것 같았다.
B9. 나는 수업이 정말로 즐거웠다.

다) 학습만족도

학습만족도를 학습자가 학습과정을 마친 후 느끼는 개인적인 만족감이라 정의하고 선행연구(전미진, 2014 ; 장재홍, 2016 ; 이혜윤, 2016)를 토대로 4문항으로 구성하였으며, 측정척도는 1=‘전혀 아니다’에서 5=‘매우 그렇다’까지 1~5등분하는 Likert 5점 척도로 측정하였다.

[표 3-3] 학습만족도 측정문항

C1. 필요한 지식이나 정보를 얻었다.
C2. 수업에서 많은 것을 얻고 있다.
C3. 수업을 하는 것이 좋다.
C4. 전반적으로 수업에 만족한다.

라) 멘토링

멘토링을 멘토가 멘티에게 자신의 경험을 토대로 공식적으로나 비공식적으로도 도움을 주고 받는 개인적 신뢰관계라 정의하고, 선행연구(이기훈, 2002 ; 전미진, 2014 ; 김영우, 2016)를 바탕으로 경력개발기능의 노출 및 소개(exposure & visibility), 후원(sponsorship), 보호(protection), 지도(coaching), 도전적인 업무부여(challenging assignment)와 심리사회적 기능의 상담(counseling), 수용 및 확인(acceptance & confirmation), 역할 모형(role modeling)을 응용하여 총 9문항으로 구성하였으며, 측정척도는 1=‘전혀 아니다’에서 5=‘매우 그렇다’까지 1~5등분하는 Likert 5점 척도로 측정하였다.

[표 3-4] 멘토링 측정문항

D1. 실습시 부족한 나의 스킬부분을 보완해주려 노력한다.
D2. 실습시간에 배운 조리를 피드백 해준다.
D3. 내 발전을 위해 기술, 진로등을 조언한다.
D4. 진로방향을 제시하고 목표를 달성할 수 있도록 도와준다.
D5. 나의 이야기를 관심있게 들어준다.
D6. 내 고민의 대안이 되는 본인의 경험을 이야기 해준다.
D7. 나와 얘기했던 것을 비밀로 지켜준다.
D8. 나를 하나의 인격체로 대해준다.
D9. 나는 멘토를 닮으려고 노력한다.

2) 설문지 구성

본 연구에서의 모형을 분석하기 위한 실증조사를 위한 설문지를 구성하였다. 연구의 설문대상은 서울소재 조리 직업전문학교에서 교육중인 수강생으로 하였다. 문항수는 5개부문 총 48문항이다.

첫째, 교육서비스품질에 대한 문항은 유형성 , 신뢰성 , 반응성 , 혁신성 , 공감성의 20개의 문항으로 구성하였다.

둘째, 학습몰입에 대한 문항은 도전과 기술의 조화, 명확한 목표, 구체적인

피드백, 행위와 의식의 통합, 통제감, 시간감각의 왜곡, 과제에 대한 집중, 자의식의 상실, 자기목적적 경험에 해당하는 9문항으로 구성하였다.

셋째, 학습만족도에 대한 문항은 4문항으로 구성하였다.

넷째, 멘토링에 대한 문항은 경력개발기능의 후원(sponsorship), 지도(coaching), 노출 및 소개(exposure & visibility), 도전적인 업무부여(challenging assignment), 보호(protection)와 심리사회적 기능의 상담(counseling), 수용 및 확인(acceptance & confirmation), 역할 모형(role modeling)을 조리수업에 응용하여 9문항으로 구성하였다.

다섯째, 인구통계학적 특성에 관한 문항은 성별, 결혼여부, 연령, 직업, 교육정도, 소득수준, 교육기간으로 6문항을 구성하였다.

이러한 내용을 바탕으로 완성된 설문지내용의 구성은 [표 3-5]와 같이 요약할 수 있다.

[표 3-5] 설문지의 구성

변수	문항수	설문내용의 출처	척도
교육 서비스품질	20	이인경(2013), 권경리(2014), 임숙현(2016), 김선영(2017)	Likert 5점 척도
학습몰입	9	계보경(2007), 전미진(2014), 김영우(2016)	
학습만족도	4	전미진(2014), 이혜운(2016), 장재홍(2016)	
멘토링	9	이기훈(2002), 전미진(2014), 김영우(2016)	
인구통계학적특성	6		명목척도

3) 자료수집방법

본 연구에서는 연구가설을 실증적으로 검증하기 위하여 설문지를 사용하였으며, 표본단위는 서울소재 조리교육기관 교육생들로 한정하였다. 설문조사 기간은 2017년 10월 18일부터 2017년 10월 28일까지 11일간에 걸쳐 실

시하였다. 설문지는 총 300부를 배포하였으며 불성실한 응답자의 설문지 16부를 제외한 총 284부가 최종 실증분석에 이용되었다.

[표 3-6] 모집단의 선정 및 조사표본

조사대상	조리 직업전문학교 교육생
표본단위	서울 소재 조리 직업전문학교 교육생
조사기간	2017년 10월 18일-2017년 10월 28일까지 (11일간)
설문 조사	총 배포된 설문지 수: 300부, 유효표본: 284부(94.6%)

4) 분석방법 및 절차

본 연구에서 회수된 설문지 중 무성의한 설문지는 제외하고 설정된 가설의 실증분석을 위해 Windows SPSS ver 18.0의 통계 프로그램을 활용 분석하였으며 분석방법 및 절차는 다음과 같다.

첫째, 조사 대상자의 인구통계학적 특성을 파악하려고 빈도분석(Frequencies Analysis)을 실시하였다.

둘째, 가설검증을 위해 측정 연구 변수의 타당성을 확인하기 위해 요인 분석(Factor Analysis)을 실시하였고, 신뢰도를 확인하기 위해 내적 일관성여부를 확인하는 Cronbach's α 값을 이용하였다.

셋째, 상관관계분석(Correlation Analysis)을 실시하여 연구변수들 간의 관련성을 검증하였다.

넷째, 교육서비스품질과 학습몰입 및 학습만족도, 학습몰입과 학습만족도 간의 미치는 영향관계를 분석하는 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis) 과 단순회귀분석(Regression Analysis)을 실시하였다.

다섯째, 학습몰입과 학습만족도 간의 관계에서 멘토링의 조절효과를 분석하기 위하여 위계적 회귀분석을 실시하였다.

[표 3-7] 분석방법 및 절차

연구가설	내 용	분석방법
	인구통계학적 특성	빈도분석
	연구변수의 타당성과 신뢰성	요인분석 신뢰도분석
연구가설 H1	교육서비스품질과 학습몰입 간의 가설	다중회귀분석
연구가설 H2	학습몰입과 학습만족도 간의 가설	단순회귀분석
연구가설 H3	교육서비스품질과 학습만족도 간의 가설	다중회귀분석
연구가설 H4	교육서비스품질과 학습몰입 간의 관계에서 멘토링의 조절효과	위계적 회귀분석
연구가설 H4-1	교육서비스품질 중 공감성과 학습몰입 간의 관계에서 멘토링의 조절효과	
연구가설 H4-2	교육서비스품질 중 반응성과 학습몰입 간의 관계에서 멘토링의 조절효과	
연구가설 H4-3	교육서비스품질 중 신뢰성과 학습몰입 간의 관계에서 멘토링의 조절효과	
연구가설 H4-4	교육서비스품질 중 유형성과 학습몰입 간의 관계에서 멘토링의 조절효과	
연구가설 H4-5	교육서비스품질 중 확산성과 학습몰입 간의 관계에서 멘토링의 조절효과	

제 4 장 실증분석

제 1 절 표본의 일반적 특성

설문에 응답한 대상자들의 인구통계학적 특성을 확인하고자 빈도분석을 실시하여 분석한 결과에서, 성별은 남성이 150명으로 52.8%, 여성이 134명으로 47.2%, 총인원 284명으로 남성이 여성에 비해 조금 많은 분포를 보이고 있는 것으로 나타났다.

나이는 20세미만이 48명으로 16.9%, 20-29세가 149명으로 52.5%, 30-39세가 57명으로 20.1%, 40-49세가 22명으로 7.7%, 50세이상은 8명으로 2.8%를 차지하였다.

직업은 자영업이 6명으로 2.1%, 직장인이 49명으로 17.3%, 공무원은 1명으로 0.4%, 학생은 161명으로 56.7%, 주부는 20명으로 7.0%, 전문직은 7명으로 2.5%, 기타는 40명으로 14.1%를 나타냈다.

학력은 고등학교 재학이 46명으로 16.2%, 고졸이 45명으로 15.8%, 전문대 재학은 72명으로 25.4%, 전문대 졸업은 47명으로 16.5%, 대학교 재학은 14명으로 4.9%, 대학교 졸업은 46명으로 16.2%, 대학원(재학)졸업은 14명으로 4.9%로 나타났다.

소득은 100만원 미만이 56명으로 19.7%, 100-199만원이 57명으로 20.1%, 200-299만원이 45명으로 15.8%, 300-399만원은 8명으로 2.8%, 400-499만원은 7명으로 2.5%, 500만원이상은 2명을 0.7%로 나타났다.

교육받은 기간은 1개월이상이 18명으로 6.3%, 2개월이상이 31명으로 10.9%, 3개월이상이 56명으로 19.7%, 6개월이상이 68명으로 23.9%, 1년이상이 111명으로 39.1%로 나타났다.

표본의 빈도분석 결과에 대한 인구통계학적 특성은 [표 4-1]와 같다.

[표 4-1] 빈도분석 결과(N=284)

구분	내용	표본수	비율(%)
성별	① 남	150	52.8
	② 여	134	47.2
	합계	284	100
나이	① 20세 미만	48	16.9
	② 20-29세	149	52.5
	③ 30-39세	57	20.1
	④ 40-49세	22	7.7
	⑤ 50세이상	8	2.8
	합계	284	100
직업	① 자영업	6	2.1
	② 직장인	49	17.3
	③ 공무원	1	0.4
	④ 학생	161	56.7
	⑤ 주부	20	7.0
	⑥ 전문직	7	2.5
	⑦ 기타	40	14.1
	합계	284	100
학력	① 고등학교 재학	46	16.2
	② 고졸	45	15.8
	③ 전문대 재학	72	25.4
	④ 전문대 졸업	47	16.5
	⑤ 대학교 재학	14	4.9
	⑥ 대학교 졸업	46	16.2
	⑦ 대학원(재학)졸업	14	4.9
	합계	284	100
월소득	① 100만원 미만	56	19.7
	② 100-199만원	57	20.1
	③ 200-299만원	45	15.8
	④ 300-399만원	8	2.8
	⑤ 400-499만원	7	2.5
	⑥ 500만원이상	2	0.7
	⑦ 소득없음	109	38.4
	합계	284	100
교육기간	① 1개월 이상	18	6.3
	② 2개월 이상	31	10.9
	③ 3개월 이상	56	19.7
	④ 6개월 이상	68	23.9
	⑤ 1년 이상	111	39.1
	합계	284	100

제 2 절 연구변수의 타당성 및 신뢰도 분석

가설검증에 앞서 검토해야 할 사항으로 측정도구에 대한 타당성과 신뢰성에 대한 검증이 이루어져야 한다. 측정도구가 신뢰성과 타당성을 확보하게 되면 연구자가 가설검증을 위한 도구를 제대로 구성하였다고 할 수 있다. 본 연구에서 사용된 측정도구가 선행연구와 서로 다른 점이 있어 측정도구의 검증차원을 위해 신뢰성 분석과 타당성 분석을 실시하였다.

신뢰성(Reliability)은 동일한 개념의 측정도구를 반복적으로 측정했을 때 측정값들이 나타내는 분산을 의미하며 정확성(Accuracy), 안정성(Stability), 예측가능성(Probability of prediction), 일관성(Consistency) 등의 개념이 포함되어 있다. 본 연구에서는 각 문항간의 내적 일관성 측정을 위하여 Cronbach`s alpha 계수를 산출하고 분석하였다. 일반적으로 Cronbach`s alpha 값이 0.6이상이면 측정항목에 대한 신뢰성이 있다고 할 수 있다(이근희, 2005)¹³⁴).

타당성(Validity)이란 연구에 사용되어진 측정도구가 측정하고자 하는 속성이나 개념을 정확하게 측정하는 정도를 의미하며 그 유형은 일반적으로 예측타당도, 내용타당도, 구성개념타당도로 구분되어 나뉘고 있다. 본 연구에서는 변수의 타당성을 검증하기 위하여 구성개념 타당도 검증을 위해서 탐색적 요인분석(Exploratory factor analysis)을 하였다. 또한 요인추출을 위해 주성분분석(Principal components analysis)방식을 사용하였고, 요인 회전방식으로는 직각회전인 베리맥스(varimax)방식을 사용한 결과 고유값(Eigen value)이 1 이상인 요인만을 선택하였다. 측정항목이 각 요인에 대하여 어느 정도를 설명하느지를 알 수 있는 척도인 요인 적재치(Factor loading)의 값이 0.5 이상인 경우를 유의한 것으로 판단하였다.

134) 이근희. (2005). 「사회과학 연구방법론」. 경기 과주: 법문사. pp.106-107. 인용

1) 교육서비스 품질의 타당성 및 신뢰도 분석

[표 4-2]는 교육서비스 품질의 20개 문항에 대하여 탐색적 요인분석을 실시한 결과이다. 분석을 하기 전에 교육서비스 품질요인을 측정한 자료가 요인분석의 가정을 만족시키는지 알아보았다. Bartlett의 구형성을 점검한 결과, 변수들 사이에 요인을 이룰 수 있는 상관관계가 충분히 있다고 판단되었다($\chi^2=2214.62$, $p<0.001$). Kaiser-Meyer-Olkin(KMO)의 표본 적합도의 값을 확인해 본 결과 0.881로 나타났다. 이처럼 교육서비스 품질요인을 측정한 자료가 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다. 요인분석 결과는 고유값(Eigenvalue)이 1.0 이상으로 나온 총 5개의 요인이 도출되었다. 이 5개의 요인 적재값은 모두 ± 0.6 이상으로 나타났고, 전체 설명력은 63.27%로 나타났다. 또한 전체 신뢰도 계수(chronbach' α)는 0.876으로 나타났다. 각 요인을 구성하는 문항들의 중심개념을 바탕으로 요인명을 부여하였다. 요인 1은 '확신성', 요인 2는 '반응성', 요인 3은 '유형성', 요인 4는 '신뢰성', 요인 5는 '공감성'으로 명명하였다.

[표 4-2] 교육서비스품질의 타당성 및 신뢰도 분석 결과

요인	항목	요인 적재 치	아이 겐값	% 분산	% (누적)	도계 수
확 신 성	강사의 언행은 나에게 확신을 준다.	.791	2.817	14.085	14.09	.861
	강사는 충분한 지식을 가지고 있다.	.776				
	강사의 태도와 언행은 친절하고 예의바르다.	.749				
	강사는 교육생의 물음에 적절하게 답변한다.	.732				
반 응 성	강사는 자발적으로 도움을 준다.	.782	2.581	12.903	26.99	.817
	강사는 질문에 이해하기 쉽게 답변한다.	.753				
	강사는 질문에 신속히 응답한다.	.740				
	진로나 취업관련 정보를 신속하게 제공한다.	.643				
유 형 성	교재나 유인물의 준비가 잘 되어있다.	.746	2.528	12.642	39.63	.796
	전공교육에 필요한 교육과정과 평가체계가 있다.	.723				
	교육장 시설은 교육받기에 적합하다.	.708				
	강사의 복장이나 용모는 교육을 받기에 적합하다.	.690				
신 뢰 성	공지된 교육일정으로 강의가 진행되고 있다.	.747	2.392	11.958	51.59	.750
	교육과 관련된 요구사항을 정확하게 처리한다.	.739				
	강사는 강의시간을 잘 지킨다.	.706				
	정확한 출결 및 평가관리가 이루어진다.	.663				
공 감 성	교육내용은 교육생의 관심사를 반영하고 있다.	.787	2.336	11.681	63.27	.753
	일방적인 강의가 아닌 참여를 유도한다.	.751				
	교육내용은 교육생의 입장을 고려한다.	.741				
	교육중 강사와 원활한 커뮤니케이션이 이루어진다.	.733				

KMO=0.881, Bartlett=2214.62, df=190, p=0.000

2) 학습몰입의 타당성 및 신뢰도 분석

[표 4-3]은 학습몰입의 9개 문항에 대하여 탐색적 요인분석을 실시한 결과이다. 분석에 앞서 학습몰입 요인을 측정한 자료가 요인분석의 가정을 만

축하는가 확인하였다. Bartlett의 구형성을 점검한 결과, 변수들 사이에 요인을 이룰 수 있는 상관관계가 충분히 있다고 판단되었다($\chi^2=1470.043$, $p<0.001$). Kaiser-Meyer-Olkin(KMO)의 표본 적합도의 값을 알아본 결과 0.930로 나타났다. 이처럼 학습몰입 요인을 측정한 자료가 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다. 요인분석 결과 고유값(Eigenvalue)이 1.0이상으로 나온 총 1개의 요인이 도출되었다. 이 1개의 요인 적재값은 ± 0.6 이상으로 나타났고, 전체 설명력은 61.03%로 나타났다. 또한 전체 신뢰도 계수는 0.919로 나타났다. 요인을 구성하는 문항들의 중심개념을 바탕으로 요인명을 ‘학습몰입’으로 명명하였다.

[표 4-3] 학습몰입의 타당성 및 신뢰도 분석 결과

요인	항목	요인 적재치	아이겐값	% 분산	신뢰도계수
학습몰입	수업내용이 쉽진 않았지만 내실력으로 충분히 이해할 수 있었다.	.808	5.493	61.03	.919
	나는 특별한 노력없이도 과제를 잘 수행할 수 있었다.	.795			
	내가 하고픈 대로 학습을 잘 할 수 있었다.	.788			
	나는 학습과제를 제대로 잘 수행하였다고 확신한다.	.787			
	배워야할 것이 무엇인지 확실히 안다.	.783			
	나의 행동을 타인이 어떻게 생각하는지 신경이 쓰이지 않았다.	.776			
	평상시보다 수업시간이 금방 지나가는 것 같았다.	.771			
	나는 수업에 매우 집중하였다.	.761			
	나는 수업이 정말로 즐거웠다.	.761			
KMO=0.930, Bartlett=1470.043, df=36, p=0.000					

3) 학습만족도의 타당성 및 신뢰도 분석

[표 4-4]는 학습만족도의 4개 문항에 대하여 탐색적 요인분석을 실시

한 결과이다. 분석에 앞서 학습만족도 요인을 측정한 자료가 요인분석의 가정을 만족시키는지 알아보았다. Bartlett의 구형성을 점검한 결과, 변수들 사이에 요인을 이룰만한 상관관계가 충분히 있다고 판단되었다($\chi^2=582.825$, $p<0.001$). Kaiser-Meyer-Olkin(KMO)의 표본 적합도의 값을 알아본 결과 0.724로 나타났다. 이처럼 학습만족도 요인을 측정한 자료가 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다. 요인분석 결과 고유값(Eigenvalue)이 1.0이상으로 나온 총 1개의 요인이 도출되었다. 이 1개의 요인 적재값은 ± 0.6 이상으로 나타났고, 전체 설명력은 69.743%로 나타났다. 또한 전체 신뢰도 계수는 0.854로 나타났다. 요인을 구성하는 문항들의 중심개념을 바탕으로 요인명을 ‘학습만족도’로 명명하였다.

[표 4-4] 학습만족도의 타당성 및 신뢰도 분석 결과

요인	항목	요인 적재치	아이겐값	% 분산	신뢰도계수
학습만족도	전반적으로 수업에 만족한다.	.874	2.790	69.743	.854
	필요한 지식이나 정보를 얻었다.	.853			
	수업을 하는 것이 좋다.	.813			
	수업에서 많은 것을 얻고 있다.	.798			

KMO=0.724, Bartlett=582.825, df=6, $p=0.000$

4) 멘토링의 타당성 및 신뢰도 분석

[표 4-5]는 멘토링의 9개 문항에 대하여 탐색적 요인분석을 실시한 결과이다. 분석에 앞서 멘토링 요인을 측정한 자료가 요인분석의 가정을 만족시키는지 알아보았다. Bartlett의 구형성을 점검한 결과, 변수들 사이에 요인을 이룰 수 있는 상관관계가 충분히 있다고 판단되었다($\chi^2=1901.082$, $p<0.000$). Kaiser-Meyer-Olkin(KMO)의 표본 적합도의 값을 알아본 결과 0.946으로 나타났다. 이처럼 멘토링 요인을 측정한 자료가 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다. 요인분석 결과 고유값(Eigenvalue)이 1.0이상으로

나온 총 1개의 요인이 도출되었다. 이 1개의 요인 적재값은 ± 0.6 이상으로 나타났고, 전체 설명력은 68.029%로 나타났다. 또한 전체 신뢰도 계수는 0.941로 나타났다. 각 요인을 구성하는 문항들의 중심개념을 바탕으로 요인명을 ‘멘토링’으로 명명하였다.

[표 4-5] 멘토링의 타당성 및 신뢰도 분석 결과

요인	항목	요인 적재치	아이젠값	% 분산	신뢰도계수
멘토링	실습시 부족한 나의 스킬부분을 보완해주려 노력한다.	.867	6.123	68.029	.941
	실습시간에 배운 조리를 피드백 해준다.	.842			
	내 발전을 위해 기술, 진로등을 조언한다.	.833			
	진로방향을 제시하고 목표를 달성할 수 있도록 도와준다.	.829			
	나의 이야기를 관심있게 들어준다.	.827			
	내 고민의 대안이 되는 본인의 경험을 이야기 해준다.	.825			
	나와 얘기했던 것을 비밀로 지켜준다.	.821			
	나를 하나의 인격체로 대해준다.	.803			
	나는 멘토를 닮으려고 노력한다.	.773			

KMO=0.946, Bartlett=1901.082, df=36, p=0.000

제 3 절 연구변수의 상관관계 분석

각 요인들 간의 관계를 파악하기 위하여 상관분석(Correlation analysis)을 실시하였다. 탐색적 연구에서 가설검증을 하기위하여 또는 가설검증을 실시하기 전에 모든 연구가설에서 사용되는 주요 변수들의 관계를 보여주고 변수들 간 전체적인 관련성을 제시해 주기위한 상관관계 분석을 사용한다. 상관관계 정도는 0에서 ± 1 사이로 나타나다. 상관관계는 ± 1 에 가까울수록 높아지고 0에 가까울수록 상관관계가 낮아진다. 즉 변화의 강도는 절대 값 1에 가까울수록 높고 변화의 방향은 +는 정의 방향, -는 음의 방향이라고 한다(송지준, 2012)¹³⁵⁾.

종속변수인 학습만족도를 기준으로 <표 4-6>에서 나타난 바와 같은 변인간의 상관관계를 살펴보면, 학습만족도는 공감성($r=0.212$), 반응성($r=0.441$), 신뢰성($r=0.375$), 유형성($r=0.478$), 확신성($r=0.478$), 멘토링($r=0.196$), 학습몰입($r=0.554$) 요인에 정(+)의 상관관계가 있었고, 이러한 관계는 $p<.05$ 수준에서 유의하였다. 학습몰입에는 반응성과 신뢰성이 상대적으로 높은 상관관계를 보였는데, 이는 교육생들에게 교육기관이 약속한 서비스를 신속하게 수행하고 문제발생시 교육생의 요청에 자발적으로 대응하는 것이 교육생의 학습몰입에 중요한 요소임을 알 수 있는 것이다. 학습만족도와 높은 상관관계를 가지는 교육서비스품질의 요인 중에는 유형성과 확신성으로 나타났다. 이러한 결과는 교육기관의 시설과 장비 등의 가시적인 부분뿐만 아니라 교육생이 느끼는 교육기관의 강사와 직원에 대한 신뢰와 믿음이 교육생들에게 만족감을 주기 때문에 교육기관 입장에서는 타기관과의 경쟁에서 우위를 점하기 위해 더욱더 신경써야 함을 증명한다고 할 수 있겠다. 학습몰입이 잘될수록 학습만족도도 높을 것으로 나타났다. 또한 각 변인의 상관계수는 0.8 이상을 나타내는 경우가 없는 것으로 보아 다중공선성에도 문제가 없는 것으로 판단된다.

135) 송지준. (2012). 「SPSS/AMOS 통계분석방법」. 경기 과주: 21세기사, p.121.

[표 4-6] 상관관계 분석결과

	공감성	반응성	신뢰성	유형성	확신성	멘토링	학습몰입	학습만족도
공감성	1							
반응성	.113	1						
신뢰성	.056	.457***	1					
유형성	.168**	.497***	.444***	1				
확신성	.144**	.569***	.416***	.536***	1			
멘토링	.128*	.196***	.154**	.333***	.253***	1		
학습몰입	.209***	.440***	.440***	.431***	.433***	.218***	1	
학습만족도	.212***	.441***	.375***	.478***	.478***	.196***	.554***	1
평균	4.1373	3.9613	4.1893	3.9692	4.1391	3.8744	3.9996	4.2588
표준편차	.54528	.59018	.53380	.52640	.61275	.61237	.48252	.55359

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

제 4 절 연구가설의 검증

1) 가설 H1의 검증

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

교육서비스품질이 학습몰입에 미치는 유의한 영향을 분석하기 위해 다중회귀 분석을 실시하였고 그 결과는 [표 4-7]과 같다.

[표 4-7] 교육서비스품질과 학습몰입 간 다중회귀분석결과

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성 통계량	
	B	표준오차	베타			공차	VIF
(상수)	1.097	.270		4.063	.000		
공감성	.117	.044	.132	2.647	.009	.966	1.035
반응성	.134	.052	.164	2.558	.011	.590	1.694
신뢰성	.211	.053	.233	4.009	.000	.716	1.397
유형성	.134	.057	.146	2.336	.020	.617	1.620
확신성	.115	.051	.146	2.254	.025	.580	1.724

R=.573, R²=.328, Adj R²=.316, F=27.184, p=.000, Durbin-Watson=0.662

가설 검증에 앞서 독립변수들 간에 상관관계가 서로 높게 나타나는 다중공선성을 파악하기 위해 회귀분석에서 유용하게 사용되는 측정치인 VIF(variance inflation factor)를 설정하여 검증하였다. 공차 한계값이 모두 0.1이상으로 나타났고 VIF값은 5이하로 나타나 다중공선성문제는 보이지 않는 것으로 나타났다. 또한 Durbin-Watson은 0.662로 기준값인 0 또는 4에 가깝지 않고 2에 가깝기 때문에 상관관계가 잔차들 간에 없는 것으로 판단되어 적합한 회귀모형인 것으로 밝혀졌다.

분석결과를 살펴보면 교육서비스품질 요인 중 신뢰성요인(Beta=0.233, $p<.05$), 반응성요인(Beta=0.164, $p<.05$), 유형성요인(Beta=0.146, $p<.05$), 확신성요인(Beta=0.146, $p<.05$), 공감성요인(Beta=0.132, $p<.05$)이 학습몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나서(F=27.184, $p=.000$) 가설H1은 채택되었다.

특히, 교육서비스품질 중 학습몰입에 가장 많은 영향을 미치는 요인은 신뢰성이며, 반응성, 유형성, 확신성, 공감성 순으로 학습몰입에 영향을 미치는 것으로 증명되었다.

2) 가설 H2의 검증

H2 : 학습몰입은 학습만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

학습몰입이 학습만족도에 미치는 유의한 영향을 분석하기 위해 단순회귀 분석을 실시하였고 그 결과는 [표 4-8]와 같다.

[표 4-8] 학습몰입과 학습만족도 간 단순회귀분석결과

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
	B	표준오차	베타		
(상수)	1.716	.229		7.490	.000
학습몰입	.636	.057	.554	11.179	.000

R=.554, R²=.307, Adj R²=.305, F=124.971, p=0.000, Durbin-Watson=.169

Durbin-Watson은 0.169로 0 또는 4에 가깝지 않고 기준값인 2에 근접하기 때문에 잔차들 간에 상관관계가 없는 것이 판단되어 회귀모형은 적합한 것으로 나타났다. R²은 0.307로 독립변수인 학습몰입이 종속변수인 학습만족도에 30.7%의 설명력을 나타내고 있으며, 독립변수가 1증가할 때 종속변수인 학습만족도는 0.554 만큼 변화하는 것으로 증명되었다.

분석결과를 살펴보면 학습몰입(t=11.179, p<.05)이 학습만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 증명되었다(F=124.971, p=.000).

3) 가설 H3의 검증

H3 : 교육서비스품질은 학습만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

교육서비스품질이 학습만족도에 미치는 유의한 영향을 분석하기 위해 다중회귀분석을 실시하였고 그 결과는 [표 4-9]와 같다.

[표 4-9] 교육서비스품질과 학습만족도 간 다중회귀분석결과

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성 통계량	
	B	표준오차	베타			공차	VIF
(상수)	.996	.307		3.242	.001		
공감성	.123	.050	.121	2.447	.015	.966	1.035
반응성	.135	.060	.144	2.268	.024	.590	1.694
신뢰성	.120	.060	.116	2.014	.045	.716	1.397
유형성	.232	.065	.220	3.550	.000	.617	1.620
확신성	.192	.058	.213	3.322	.001	.580	1.724

R=.583, R²=.340, Adj R²=.328, F=28.579, p=0.000, Durbin-Watson=0.540

가설 검증에 앞서 서로 높은 상관관계를 갖는 독립변수의 다중공선성을 파악하기 위해 회귀분석에서 유용하게 사용되는 측정치인 VIF(variance inflation factor)를 설정하여 검증하였다. 공차 한계값이 0.1이상으로 나타났고, VIF값은 5이하로 나타나 다중공선성문제는 보이지 않는 것으로 나타났다. 또한 Durbin-Watson은 0.540으로 기준값인 0 또는 4에 가깝지 않고 2에 근접하기 때문에 잔차들 간에 상관관계가 없는 것이 판단되어 회귀모형은 적합한 것으로 증명되었다.

분석결과를 살펴보면 유형성(Beta=0.220, p<.05), 확신성(Beta=0.213,

$p < .05$), 반응성($\text{Beta} = 0.144$, $p < .05$), 공감성($\text{Beta} = 0.121$, $p < .05$), 신뢰성($\text{Beta} = 0.116$, $p < .05$) 요인이 학습만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 증명되었다($F = 28.579$, $p = .000$).

특히, 교육서비스품질 중 유형성과 확신성이 학습만족도에 가장 많은 영향을 미치는 것으로 증명되었다.

4) 가설 H4의 검증

H4 : 멘토링은 교육서비스품질과 학습몰입에 조절역할을 할 것이다.

가) 공감성

H4-1 : 멘토링은 교육서비스품질 중 공감성과 학습몰입에 조절역할을 할 것이다.

공감성이 학습몰입에 미치는 영향 관계에서 멘토링의 조절효과 분석을 위해 위계적 회귀분석을 실시하였으며, 다중공선성 문제를 해소하기 위해 연속형 변수를 평균중심화(Mean centering) 처리하였다. 위계적 회귀분석 결과는 [표 4-10]과 같다.

독립변수에 대한 종속변수의 관계를 분석한 모형 1의 분석결과는 공감성 요인이 학습몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 증명되었다($F = 12.944$, $p < 0.01$). 독립변수 외에 조절변수가 투입된 모형 2의 분석 결과를 살펴보면 R^2 값 변화에 따른 설명력이 3.7% 증가하였고, F변화량에 대한 P값(유의확률)이 0.001로 확인되어 유의수준($p < 0.05$)도 유의미한 것으로 분석되었다. 즉, 공감성과 멘토링 요인 모두 학습 몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 증명되었다($F = 12.410$, $p < 0.01$). 조절효과를 검증하는 최종단계인 모형 3

에서는 R^2 값 변화에 따른 설명력은 0.8% 증가하였으나 F변화량에 대한 P값 (유의확률)이 0.125로 확인되어 통계적으로 무의미한 것으로 나타나 ($p>0.05$) 공감성 요인과 학습몰입 간 관계에서 멘토링은 조절효과가 없는 것으로 증명되었다($F=9.105$, $p<0.01$).

[표 4-10] 공감성, 학습몰입, 멘토링 간 위계적 회귀분석 결과

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성 통계량	
	B	표준 오차	베타			공차	VIF
1	(상수)	4.000	.028	142.607	.000		
	공감성	.185	.052	.209	.000	1.000	1.000
	R=.209 R ² =.044 Adj R ² =.040 F=12.944, p=0.000						
2	(상수)	4.000	.028	145.212	.000		
	공감성	.163	.051	.185	.002	.984	1.017
	멘토링	.153	.045	.195	.001	.984	1.017
	R=.285 R ² =.081 Adj R ² =.075 F=12.410, p=0.000						
3	(상수)	4.005	.028	144.769	.000		
	공감성	.157	.051	.177	.002	.977	1.023
	멘토링	.141	.046	.179	.002	.955	1.047
	공감성×멘토링	-.115	.075	-.090	.125	.961	1.040
	R=.298 R ² =.089 Adj R ² =.079 F=9.105, p=0.000 Durbin-Watson=0.379						

나) 반응성

H4-2 : 멘토링은 교육서비스품질 중 반응성과 학습몰입에 조절역할을 할 것이다.

반응성이 학습몰입에 미치는 영향 관계에서 멘토링의 조절효과 분석을 위해 위계적 회귀분석을 실시하였으며, 다중공선성 문제를 해소하기 위해 연속

형 변수를 평균중심화(Mean centering)처리를 통한 위계적 회귀분석 결과는 [표 4-11]과 같다.

독립변수에 대한 종속변수의 관계를 분석한 모형 1의 분석결과는 반응성 요인이 학습몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 증명되었다($F=67.871$, $p<0.01$). 독립변수 외에 조절변수가 투입된 모형 2의 분석 결과를 살펴보면 R^2 값 변화에 따른 설명력이 1.8% 증가하였고, F변화량에 대한 P값(유의확률)이 0.011로 확인되어 유의수준($p<0.05$)도 유의미한 것으로 분석되었다. 즉, 반응성과 멘토링 요인 모두 학습 몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 증명되었다($F=37.835$, $p<0.01$). 조절효과를 검증하는 최종단계인 모형 3에서는 R^2 값 변화에 따른 설명력은 0.8% 증가하였으나 F변화량에 대한 P값(유의확률)이 0.102로 나타나 통계적으로 무의미한 것으로 나타나($p>0.05$) 반응성 요인과 학습몰입의 관계에서 멘토링은 조절효과가 없는 것으로 나타났다($F=26.274$, $p<0.01$).

[표 4-11] 반응성, 학습몰입, 멘토링 간 위계적 회귀분석 결과

모형		비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성 통계량	
		B	표준 오차	베타			공차	VIF
1	(상수)	4.000	.026		155.320	.000		
	반응성	.360	.044	.440	8.238	.000	1.000	1.000
	R=.440 R ² =.194 Adj R ² =.191 F=67.871 p=0.000							
2	(상수)	4.000	.026		156.821	.000		
	반응성	.338	.044	.414	7.659	.000	.962	1.040
	멘토링	.108	.043	.137	2.546	.011	.962	1.040
	R=.461 R ² =.212 Adj R ² =.207 F=37.835 p=0.000							
3	(상수)	3.993	.026		154.917	.000		
	반응성	.334	.044	.408	7.570	.000	.958	1.044
	멘토링	.110	.042	.140	2.594	.010	.961	1.040
	반응성×멘토링	.098	.060	.087	1.642	.102	.996	1.004
	R=.469 R ² =.220 Adj R ² =.211 F=26.274 p=0.000 Durbin-Watson=0.472							

다) 신뢰성

H4-3 : 멘토링은 교육서비스품질 중 신뢰성과 학습몰입에 조절역할을 할 것이다.

신뢰성이 학습몰입에 미치는 영향 관계에서 멘토링의 조절효과 분석을 위해 위계적 회귀분석을 실시하였으며, 다중공선성 문제를 해소하기 위해 연속형 변수를 평균중심화(Mean centering) 처리하였다. 위계적 회귀분석 결과는 [표 4-12]와 같다.

독립변수에 대한 종속변수의 관계를 분석한 모형 1의 분석결과는 신뢰성 요인이 학습 몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 증명되었다($F=67.869$, $p<0.01$). 독립변수 외에 조절변수가 투입된 모형 2의 분석 결과를 살펴보면 R^2 값 변화에 따른 설명력이 2.3% 증가하였고, F변화량에 대한 P값(유의확률)이 0.004로 확인되어 유의수준($p<0.05$)도 유의미한 것으로 분석되었다. 즉, 신뢰성 요인과 멘토링 요인 모두 학습 몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 증명되었다($F=38.971$, $p<0.01$). 조절효과를 검증하는 최종단계인 모형 3에서는 R^2 값 변화에 따른 설명력은 1.5% 증가하였고, F변화량에 대한 P값(유의확률)이 0.021로 나타나 유의수준($p<0.05$)도 유의미한 것으로 분석되었다. 즉 신뢰성이 학습 몰입에 미치는 영향 관계에서 멘토링은 유의한 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 상호작용항 투입에 따른 변수별 조절효과를 살펴보면, 신뢰성과 멘토링의 상호조절항은 $p<0.05$ 수준에서 유의한 정(+)의 조절효과를 보이는 것으로 분석되었다($F=28.174$, $p<0.01$).

[표 4-12] 신뢰성, 학습몰입, 멘토링 간 위계적 회귀분석 결과

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성 통계량	
	B	표준 오차	베타			공차	VIF
1	(상수)	4.000	.026		155.319	.000	
	신뢰성	.398	.048	.440	8.238	.000	1.000
	R=.440 R ² =.194 Adj R ² =.191 F=67.869 p=0.000						
2	(상수)	4.000	.025		157.320	.000	
	신뢰성	.377	.048	.417	7.799	.000	.976
	멘토링	.121	.042	.154	2.883	.004	.976
	R=.466 R ² =.217 Adj R ² =.212 F=38.971 p=0.000						
3	(상수)	3.992	.025		156.774	.000	
	신뢰성	.385	.048	.426	8.016	.000	.970
	멘토링	.120	.042	.153	2.885	.004	.976
	신뢰성×멘토링	.158	.068	.122	2.317	.021	1.006
	R=.482 R ² =.232 Adj R ² =.224 F=28.174 p=0.000 Durbin-Watson=0.593						

라) 유형성

H4-4 : 멘토링은 교육서비스품질 중 유형성과 학습몰입에 조절역할을 할 것이다.

유형성이 학습몰입에 미치는 영향 관계에서 멘토링의 조절효과 분석을 위해 위계적 회귀분석을 실시하였으며, 다중공선성 문제를 해소하기 위해 연속형 변수를 평균중심화(Mean centering) 처리하였다. 위계적 회귀분석 결과는 [표 4-13]과 같다.

독립변수에 대한 종속변수의 관계를 분석한 모형 1의 분석결과는 유형성 요인이 학습몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다(F=64.417, p<0.01). 독립변수 외에 조절변수가 투입된 모형 2의 분석 결과를 살펴보면 R²값 변화에 따른 설명력이 0.6% 증가하였으나 F변화량에 대한 P값(유의확률)이 0.141로 확인되어 유의수준이 통계적으로 무의미한 것으로 나타나

($p>0.05$) 유형성 요인과 학습몰입의 관계에서 멘토링은 조절효과가 없는 것으로 나타났다($F=33.433$, $p<0.01$).

[표 4-13] 유형성, 학습몰입, 멘토링 간 위계적 회귀분석 결과

모형		비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성 통계량	
		B	표준 오차	베타			공차	VIF
1	(상수)	4.000	.026		154.551	.000		
	유형성	.395	.049	.431	8.026	.000	1.000	1.000
	R=.431 R ² =.186 Adj R ² =.183 F=64.417 p=0.000							
2	(상수)	4.000	.026		154.873	.000		
	유형성	.370	.052	.403	7.091	.000	.889	1.125
	멘토링	.066	.045	.084	1.476	.141	.889	1.125
	R=.438 R ² =.192 Adj R ² =.186 F=33.433 p=0.000							
3	(상수)	3.984	.027		148.848	.000		
	유형성	.368	.052	.402	7.100	.000	.889	1.125
	멘토링	.078	.045	.099	1.736	.084	.874	1.144
	유형성×멘토링	.145	.071	.111	2.056	.041	.983	1.018
	R=.452 R ² =.204 Adj R ² =.196 F=23.954 p=0.000 Durbin-Watson=0.517							

마) 확산성

H4-5 : 멘토링은 교육서비스품질 중 확산성과 학습몰입에 조절역할을 할 것이다.

확산성이 학습몰입에 미치는 영향 관계에서 멘토링의 조절효과 분석을 위해 위계적 회귀분석을 실시하였으며, 다중공선성 문제를 해소하기 위해 연속형 변수를 평균중심화(Mean centering) 처리하였다. 위계적 회귀분석 결과는 [표 4-14]와 같다.

독립변수에 대한 종속변수의 관계를 분석한 모형 1의 분석결과는 확산성

요인이 학습몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다($F=64.982$, $p<0.01$). 독립변수 외에 조절변수가 투입된 모형 2의 분석 결과를 살펴보면 R^2 값 변화에 따른 설명력이 1.3% 증가하였고, F변화량에 대한 P값(유의확률)이 0.036로 확인되어 유의수준($p<0.05$)도 유의미한 것으로 분석되었다. 즉, 확신성 요인과 멘토링 요인 모두 학습 몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 증명되었다($F=35.120$, $p<0.01$). 조절효과를 검증하는 최종단계인 모형 3에서는 R^2 값 변화에 따른 설명력은 1.1% 증가하였고, F변화량에 대한 P값(유의확률)이 0.047로 확인되어 유의수준($p<0.05$)도 유의미한 것으로 분석되었다. 즉 확신성이 학습 몰입에 미치는 영향 관계에서 멘토링은 유의한 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 상호작용항 투입에 따른 변수별 조절효과를 살펴보면, 확신성과 멘토링의 상호조절항은 $p<.05$ 수준에서 유의한 정(+)의 조절효과를 보이는 것으로 분석되었다($F=24.986$, $p<0.01$).

[표 4-14] 확신성, 학습몰입, 멘토링 간 위계적 회귀분석 결과

모형	비표준화 계수			표준화 계수	t	p	공선성 통계량	
	B	표준 오차	베타				공차	VIF
1	(상수)	4.000	.026		154.677	.000		
	확신성	.341	.042	.433	8.061	.000	1.000	1.000
	R=.433 R ² =.187 Adj R ² =.184 F=64.982 p=0.000							
2	(상수)	4.000	.026		155.623	.000		
	확신성	.318	.043	.403	7.314	.000	.936	1.068
	멘토링	.092	.043	.116	2.112	.036	.936	1.068
	R=.447 R ² =.200 Adj R ² =.194 F=35.120 p=0.000							
3	(상수)	3.989	.026		152.749	.000		
	확신성	.324	.043	.412	7.487	.000	.930	1.075
	멘토링	.095	.043	.121	2.202	.028	.935	1.070
	확신성×멘토링	.112	.056	.106	1.994	.047	.990	1.010
	R=.460 R ² =.211 Adj R ² =.203 F=24.986 p=0.000 Durbin-Watson=0.530							

5) 가설의 검증 요약

[표 4-15] 가설의 검증결과

구 분	가 설	채택여부
H1	교육서비스품질은 학습몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H2	학습몰입은 학습만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H3	교육서비스품질은 학습만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H4	멘토링은 교육서비스품질과 학습몰입에 조절역할을 할 것이다.	부분채택
H4-1	멘토링은 교육서비스품질 중 공감성과 학습몰입에 조절역할을 할 것이다.	기각
H4-2	멘토링은 교육서비스품질 중 반응성과 학습몰입에 조절역할을 할 것이다.	기각
H4-3	멘토링은 교육서비스품질 중 신뢰성과 학습몰입에 조절역할을 할 것이다.	채택
H4-4	멘토링은 교육서비스품질 중 유형성과 학습몰입에 조절역할을 할 것이다.	기각
H4-5	멘토링은 교육서비스품질 중 확신성과 학습몰입에 조절역할을 할 것이다.	채택

[표 4-15]와 같이 교육서비스품질(공감성, 반응성, 신뢰성, 유형성, 확신성)은 학습몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되어 가설H1은 채택되었다. 또한, 학습몰입이 학습만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되어 가설H2도 채택되었다. 교육서비스품질(공감성, 반응성, 신뢰성, 유형성, 확신성)은 학습만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되어 가설H3은 채택되었다. 교육서비스품질과 학습몰입 간에 멘토링

의 조절효과에 대한 가설 H4중에서 교육서비스품질 중 신뢰성과 혁신성의 H4-3과 H4-5의 가설이 학습몰입과의 관계에서 멘토링에 대한 조절역할을 하는 것으로 H4의 가설은 부분 채택되었다.

제 5 장 결 론

제 1 절 연구결과의 요약

본 연구는 조리교육기관이 교육의 근본적인 목표를 성취하고 학습자를 위한 교육서비스품질 및 학습 성과 원인을 확인하여 교육기관과 교·강사의 효율적인 운영 방안을 연구하고자 하였으며 실증적 규명을 위해 교육서비스품질의 유형을 파악하고 교육서비스품질과 학습몰입 및 학습만족도의 영향관계, 학습몰입과 학습만족도의 영향관계, 또한 교육서비스품질과 학습몰입 간의 영향관계에서 멘토링의 조절역할을 제시하였다.

본 연구를 위해 서울에 소재한 조리 직업전문학교에서 수강하는 교육생을 대상으로 자기기입식 설문 조사를 하였으며 총 300부중 최종 284부를 분석에 이용하였다.

Window SPSS ver 18.0 통계패키지 프로그램을 활용하여 빈도분석, 요인분석, 신뢰도분석, 상관관계분석, 다중회귀분석, 위계적 회귀분석을 시행하여 실증적 분석을 한 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 교육서비스품질은 학습몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 교육서비스품질 중 신뢰성이 가장 높은 영향력을 미치고 다음으로 반응성, 유형성, 확신성, 공감성 순으로 나타났다. 교육기관과 교직원에 대한 믿음과 확신이 학습몰입을 가능케 하는 가장 중요한 요인임이 확인되었다.

둘째, 학습몰입은 학습만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 교육서비스품질은 학습만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 교육서비스품질 중 유형성이 가장 높은 영향력을 미치고 다음으로 확신성, 반응성, 공감성, 신뢰성 순으로 나타났다. 교육기관의 물리적시설, 장비, 소통도구 등의 가시적인 형태의 교육서비스품질이

학습만족도에 가장 큰 영향을 준다는 사실이 확인되었다.

넷째, 교육서비스품질과 학습몰입 간의 영향 관계에서 멘토링에 의해 조절효과는 부분적으로 영향을 주는 것으로 확인되었다. 조리교육서비스품질 중 유형성과 공감성, 반응성에 해당하는 조절효과는 없고, 신뢰성과 확신성이 학습몰입과의 관계에서 멘토링이 조절효과를 가지는 것으로 확인되었다.

따라서, 조리 직업전문학교의 교육서비스품질은 학습몰입 및 학습만족도에 영향을 미치고, 멘토링에 따라 부분적으로도 달라진다는 연구결과로 나타났다.

제 2 절 연구의 시사점

본 연구는 서울소재의 조리교육기관의 교육생을 대상으로 교육서비스품질이 학습몰입 및 학습만족도에 미치는 영향과 학습몰입이 학습만족도에 미치는 영향, 교육서비스품질과 학습몰입의 관계에서 멘토링이 조절역할을 하는지를 살펴보기 위한 연구로서 학습자를 위한 교육서비스품질 및 학습 성과 동기를 확인하여 교육기관과 교·강사의 효율적인 운영방안과 교육의 근본적인 목표를 성취하는 방안을 제시하고자 하였다.

이에 따른 시사점을 보면 다음과 같다.

첫째, 교육서비스품질과 학습몰입 간 미치는 영향에 대한 선행연구가 많이 이루어지지 않았는데, 학습몰입에 영향을 주는 교육서비스품질에 대한 요인을 분석하고, 교육기관과 교·강사들이 교육할 때 더욱더 중요한 교육서비스품질이 무엇인지를 파악하여 학습자의 만족에 기여할 수 있는 근거를 제시하였다는 점이 시사점이라 사료된다.

둘째, 교육서비스품질의 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성의 요인들이 학습몰입과 학습만족도에 영향을 주는 것을 다시한번 확인하였다는 점이 시사점이라 사료된다.

셋째, 멘토링이 교육서비스품질과 학습몰입 간 관계에서 조절효과를 밝히는 선행연구가 많이 이루어지지 않았는데, 멘토링 자체가 가지는 멘토

와 멘티의 신뢰관계에서 생기는 변수 특성상상의 본질을 재확인했다는 점이 시사점이라 사료된다.

제 3 절 연구의 한계점 및 향후 연구방향

본 연구는 외식산업분야에서 교육서비스품질과 학습몰입 및 학습만족도, 멘토링의 교육서비스품질과 학습몰입 간 조절효과에 대한 실증연구를 바탕으로 하여 향후 연구방향을 제언하고자 한다.

첫째, 본 연구의 설문대상자들이 서울지역에 위치한 조리 직업전문학교의 교육생을 대상으로 하였기에 모든 조리교육기관의 교육생들에게 일반화하는 것에는 한계점이 있어 후속연구가 필요하다고 본다.

둘째, 설문에 응답한 대상자들이 대부분 20대에 편중되어 결과를 전 연령대로 일반화하는 것에는 무리가 있다. 향후 연구에서는 연령대를 폭넓게 하여 다양한 표본의 확보를 통한 연구를 시행해야 할 것이다.

셋째, 멘토링에 대한 연구시 멘토와 멘티의 시간변화에 따른 친밀도등의 변화를 고려하고, 멘토의 역량과 교육생들의 개별적 특성을 고려한 오류발생을 배제하지 못하여 본 연구의 결과를 일반화하는 것에는 무리가 있어 향후 연구에서는 일정한 기준에 부합한 멘토와 멘티를 선정하여 보다 정교한 연구를 진행해야 할 것이다.

향후 연구에서는 조리 교육기관의 정규기관과 비정규기관을 비교하여 보다 면밀히 연구하고, 멘토와 멘티 선정을 기준화시켜 멘토링에 의한 연구를 진행시켜 조리교육기관과 교육생이 모두 만족할 수 있는 결과를 만들어 나간다면 좀 더 의미있는 연구가 될 것이다.

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, 학습실재감, 몰입감, 학습만족도간 구조적 관계 분석. 「교육정보미디어연구」, 17(1), pp.133-152.
- 강호계. (2013). 「교육서비스품질과 교육성과의 기대일치여부가 행동의도에 미치는 영향」. 대전대학교 대학원 박사학위논문.
- 계보경. (2007). 「증강현실기반 학습에서 매체특성, 현존감, 학습몰입, 학습효과의 관계규명」. 이화여자대학교 대학원 박사학위논문. p.96.
- 고재운, 정미란, 김대철. (2007). 와인교육기관 교육생들의 만족도 결정요인에 관한 연구. 「호텔리조트연구」, 9(2), 31-42. 인용.
- 구병모. (2009). 「멘토가 자각하는 멘토링 기능과 멘토링 효과와의 관계」. 한양대학교 교육대학원 석사학위논문. p.5-6. 인용.
- 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 박사학위 논문. p.28.
- 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. p.25.

- 김선영. (2008). 「동료 멘토링을 이용한 수학학습부진아 지도 방안 연구」. 아주대학교 대학원 석사학위논문. p.16.
- 김선영. (2011). 「미용학원의 교육서비스 품질에 따른 만족도 및 소비생동에 미치는 영향」. 호남대 교육대학원 석사학위논문. p.18.
- 김성옥. (2002). 「외식조리관련학원의 교과과정에 대한 연구」. 경기대학교 관광전문대학원 석사학위논문. pp.10-11.
- 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. p.12.
- 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 학업성취도 및 학습 태도에 미치는 영향」. 고려대학교 대학원 석사학위논문.
- 김용진. (2015). 「고등학생의 학습몰입과 학생이 지각한 교사 수업행동의 과목별 학업성취」. 가천대학교 대학원 박사학위논문. p.12.
- 김유진, 박주호. (2012). 사이버대학생의 학습실재감, 학습몰입 및 학업성취도간의 관계. 「아시아교육연구」, 13(3), pp.143-170.
- 김인호. (2013). 「호텔종사자의 멘토링 역할이 감정노동 및 자아존중감에 미치는 영향」. 청운대학교 정보산업대학원 석사학위논문. pp.74-75.
- 김지현. (2011). 「교육서비스품질이 고객만족 및 재구매에 미치는 영향에 대한 실증적 연구 : 평생교육센터(기업소속)을 중심으로」. 서경대학교 박사학위논문. p.20.
- 김진아. (2013). 「학습몰입과정의 이론 개발과 확신」. 전북대학교 대학

- 원 박사학위논문. p.15.
- 김효진. (2013). 「동료 멘토링 수학학습이 학업성취도와 학습태도에 미치는 영향」. 강원대학교 대학원 석사학위논문.
- 나영선, 정채종, 강종철, 이종훈. (1999) 전문대학 조리과의 교과내용에 관한 연구. 「한국 조리 학회」, 5(2), 33-34.
- 박건희. (2009). 무용전공 학생의 교육서비스 품질 지각이 학생만족 및 관계마케팅에 미치는 영향. 「한국체육학회」 인문사회과학, 48(6), 463-473.
- 박성익, 김연경. (2006). 「온라인 학습에서 학습몰입요인, 몰입수준, 학업성취 간의 관련성 탐구. 「열린교육연구」, 14(1) pp.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, 재입학의도 및 구전효과에 미치는 영향. 「ASIA MARKETING JOURNAL」. 4(4).
- 박중환. (1998). 호텔서비스 질과 고객만족, 태도, 그리고 재구매의도간의 구조적 관계. 「관광·레저연구」, 10(1), pp.31-48.
- 박혜진. (2013). 「SNS활용 대학수업에서 학습실재감, 학습몰입, 학습만족도, 학습지속의향 간의 구조 관계 분석」. 건국대학교 대학원 박사학위논문. p.20.
- 방은숙. (2014). 「성인학습자의 경험학습양식과 학습만족도와의 관계」. 전북대학교 교육대학원 석사학위논문. p.4.
- 배경준. (2015). 「동료 멘토링을 활용한 수학 수업이 수학적 인성 및 수학 학업성취도에 미치는 영향」. 서울교육대학교 교육전문대학원 석사학위논문.
- 배순오. (2015). 「교육서비스품질이 교육만족도와 자기효능감, 충성도에 미치는 영향 ; 조리교육기관을 중심으로」. 청운대학교 대학원 석사학위논문. p.17.
- 백석기. (2013). 「경찰의 멘토링이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연

- 구」. 계명대학교 대학원 박사학위논문. p.95.
- 서정효. (2017). 「조리교육 서비스품질이 교육만족도와 자기효능감, 충성도에 미치는 영향」. 경성대학교 경영대학원 석사학위논문. p.17.
- 석임복. (2008). 「학습몰입의 구조, 척도 성격, 조건, 관여」. 경북대학교 박사학위논문. p.19. 인용.
- 송지준. (2012). 「SPSS/AMOS 통계분석방법」, 경기 과주: 21세기사, p.121.
- 신경애. (2008). 「멘토링 기능이 신입사원의 조직적응에 미치는 영향에 관한 연구」. 고려대학교 교육대학원 석사학위논문. pp.70-72.
- 신송현. (2015). 「무용전공 대학생의 멘토링 경험이 무용 자신감과 진로 준비 행동에 미치는 영향」. 조선대학교 대학원 석사학위논문. p.40.
- 신지윤. (2009). 「항공사 객실 승무조직에서의 멘토링이 객실승무원의 직무태도에 미치는 영향」. 세종대학교 관광대학원 석사학위논문. p.90.
- 심수진. (2009). 「중학생이 지각하는 교육서비스품질의 구성차원과 학교 교육만족도 관계 분석」. 연세대학교 교육대학원 석사학위논문. p.34.
- 안선정, 김은미, 이은정. (2009). 「조리원리」, 서울: 백산출판사. p.10.
- 엄경아. (2007). 「대학교육서비스 품질이 학생만족과 행동의도에 미치는 영향에 관한 연구 : 대학형태와 인구통계 비교연구를 중심으로」. 인하대학교 경영대학원 석사학위논문. p.14.
- 오나라. (2014). 「직업 전문학교의 교육서비스품질이 교육만족도에 미치는 영향」. 세종대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 윤종갑. (2000). 「멘토관계형성이 공무원의 직무태도에 미치는 영향」. 대구대학교 대학원 박사학위논문. pp.15-26.
- 이가희. (2013). 「조리교육기관의 교육 서비스 품질이 교육성과에 미치는 영향에 관한 연구」. 경희대학교 대학원 석사학위논문. p.15.
- 이경오. (2000). 「대학 교육서비스 마케팅 모형 구축에 관한 연구」. 경

- 남대 박사학위 논문. p.41.
- 이경철. (2006). 「대학교육서비스평가 준거가 서비스 품질학생만족 및 행동의지에 미치는 영향에 관한 연구」. 상명대학교 대학원 박사학위논문. p.36.
- 이규태. (2008). 「호텔직원의 멘토링 기능이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구」. 세종대학교 대학원 석사학위논문. p.67. 인용.
- 이근희. (2005). 「사회과학 연구방법론」, 경기 과주; 법문사. pp.106-107.
- 이기훈. (2002). 「멘터(mentor)-프로터제이(protégé)간 관계 다양성(diversity)과 멘터링 효과에 관한 연구」. 서울대학교 대학원 석사학위논문. p.1.
- 이명선. (2017). 「개인의 목표지향성이 학습몰입과 교육만족 및 성과에 미치는 영향」. 건국대학교 대학원 석사학위논문. p.18. 인용.
- 이명숙. (2013). 「멘토링이 대학병원종사자들의 직무만족도에 미치는 영향」. 부산대학교 대학원 석사학위논문. pp.40-41. 인용.
- 이윤선. (2010). 「조리전문기관의 교육프로그램 유형이 재수강에 미치는 영향」. 경기대학교 석사학위논문. p.32. 인용.
- 이인경. (2013). 「교육서비스 품질에 대한 지각이 전문대학생의 재등록 의도 및 구전의도에 미치는 영향」. 동아대학교 대학원 박사학위논문. p.5.
- 이은혜. (2005). 「교사의 멘토링 지도가 중등학생들의 신체적 안녕감에 미치는 영향」. 단국대학교 교육대학원 석사학위논문. p.8-9.
- 이정우. (2013). 「조리직업훈련기관의 교육서비스와 교육환경이 훈련생의 만족도와 추천 의도에 미치는 영향 : 부산·경남지역을 중심으로」. 동의대학교 대학원 석사학위논문.
- 이현우. (2008). 「멘토링 활용학습이 수학과 학업성취도 및 학습태도에 미치는 영향」. 국민대학교 교육대학원 석사학위논문. p.7.
- 이현정. (2005). 「멘토링과 핵심인재의 직무몰입 및 조직몰입과의 관계」. 고려대학교 교육대학원 석사학위논문. p.13.

- 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. p.11.
- 전명숙. (2011). 「사회교육기관에서 실시하는 요리프로그램 실태와 피교육자 만족도에 관한 연구」. 우송대학교 석사학위논문. p.15.
- 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. p.12.
- 정상열, 백경연. (2011). 「조리이론」, 서울; 백산출판사. p.129.
- 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 연구」. 경상대학교 교육대학원 석사학위논문. pp.9-12.
- 조일현, 임규연. (2002). GBS 설계모델을 적용한 기업 e-Learning 학습환경에서 학습 학습성과에 영향을 미치는 요인. 「교육공학연구」, 18(4), 79-110.
- 주영주, 김수미, 박수영, 김은경. (2009). 기업사이버 교육학습자들의 내적 통제 소재 조직의 지원 학습몰입 학업지속의향 간의 구조적 관계규명. 「교육과학연구」, 40(3), 239-263.

- 주영주, 정애경, 최혜리. (2012). 학습몰입, 학교몰입, 학교지원의 만족도, 학습지속의향에 대한 예측력 검증. 「전자공학회논문지-IE」, 49(1), pp.30-38.
- 채선영. (2011). 「직업전문학교 커피관련전공의 교육서비스 품질이 학생 만족도와 애호도에 미치는 영향」. 서울벤처정보대학원대학교 석사학위논문.
- 채연수. (1999). 「교육서비스품질의 측정에 관한 실증적 연구」. 동국대학교 박사학위논문. p.23.
- 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. p.71.
- 홍금순. (2005). 「교육서비스품질의 각 차원이 고객만족과 고객충성도에 미치는 영향에 관한 연구: 대학교육서비스 품질을 중심으로」. 명지대학교 대학원 박사학위논문. p.13. .
- 홍미숙. (2008). 「조리교육이 청소년기의 심리적 안녕상태에 미치는 영향 연구」. 경기대학교 석사학위논문. pp.10-11.
- 황인호. (2005). 「교육서비스 품질의 특성과 학생만족의 구조적 인과관계에 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 psychology」, 93(1), pp.55-64.
- Cronin, J.J. and Taylor, A. S. (1992). Measuring service quality : A reexamination and extention. 「Journal of Marketing Research」. 56(19). pp.55-68.
- 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 Institute & 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」 g. 17(2-3). pp.107-121.
- Harju, B. L. & Eppler, M. A. 1997. Achive of motivation, flow and irrational beliefs in traditional and nontraditional college students. Journal of instructional Psychology, 22(3), pp.147-157.
- Kram, K. E. (1983). Phrase of Mentor Relationship. 「Academy Management Journal」, No.26, pp.608-625.
- 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 (pp.386-434). Hillsdale, NJ: Erlbaum.

- Kotler, Philip. (1980). Principle of marketing, prentice-Hall, Inc., New jersey. p.27.
- Lovelock, C.H., 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」 , 41(1), pp.457-479.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1985). A Conceptual model of service quality and its implications for future research. 「Journal of Marketing」 , 49, Fall, p.12-40.
- Raaij. W. Fred Van. (1987). Expectation, Actual Experience, and Satisfaction. 「Annals fo tourism Research」 , 14, p.141.
- Shin, N. (2006). Online leader's 'flow' experience: an empirical study, 「British Journal of Education Technology」 , 37(5), pp.705-720.
- Steele, C. R. & Fullagar, D. J. (2009). Facilitator and outcomes of student engagement in college setting. 「The Journal of Psychology」 , 143(1), pp.5-27.
- Wilson, J.A. & Elmam, N.S. (1990). Organizational benefits of mentoring. 「Academy of Management Executive」 , No.4, pp.88-94.

설 문 지

--	--	--	--

안녕하십니까?

바쁜 가운데에서도 설문조사에 응해주셔서 감사드립니다.

본 설문지는 『조리 직업전문학교의 교육서비스품질이 학습몰입 및 학습만족도에 미치는 영향: 멘토링을 조절효과로』를 조사하는데 목적이 있습니다.

본 설문의 응답내용은 연구목적 이외 다른 용도로는 사용하지 않겠습니다. 귀하께서 답변해 주시는 내용은 귀중한 자료로 활용되오니 모든 질문내용에 성의껏 답변해주시기를 부탁드립니다. 설문에 응답하여 주신 것에 깊이 감사드립니다.

감사합니다!

2017년

한성대학교 경영대학원 호텔관광외식경영학과

지도교수 : 관광학 박사 박종혁

연구자 : 외식경영전공 박태일

e-mail : bakerytael@hanmail.net 연락처 : 010-2760-9072

A. 귀하께서 제공받은 교육서비스품질에 관한 질문입니다. 적절하다고 생각하는 항목에 체크 해주시기 바랍니다.

항 목	전 혀 아 니 다	아 니 다	보 통 이 다	그 렇 다	매 우 그 렇 다
1. 교육장 시설은 교육받기에 적합하다.	①	②	③	④	⑤
2. 교재나 유인물의 준비가 잘 되어있다.	①	②	③	④	⑤
3. 강사의 복장이나 용모는 교육받기에 적합하다.	①	②	③	④	⑤
4. 전공교육에 필요한 교육과정과 평가체계가 있다.	①	②	③	④	⑤
5. 공지된 교육일정으로 강의가 진행되고 있다.	①	②	③	④	⑤
6. 교육과 관련된 요구사항을 정확하게 처리한다.	①	②	③	④	⑤
7. 강사는 강의시간을 잘 지키는 편이다.	①	②	③	④	⑤
8. 정확한 출결 및 평가관리가 이루어진다.	①	②	③	④	⑤
9. 강사는 질문에 있어 신속히 응답한다.	①	②	③	④	⑤
10. 강사는 자발적으로 도움을 준다.	①	②	③	④	⑤
11. 강사는 질문에 이해하기 쉽게 답변한다.	①	②	③	④	⑤
12. 진로나 취업관련 정보를 신속하게 제공한다.	①	②	③	④	⑤
13. 강사의 언행은 나에게 확신을 준다.	①	②	③	④	⑤
14. 강사의 태도와 언행은 친절하고 예의바르다.	①	②	③	④	⑤
15. 강사는 충분한 지식을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
16. 강사는 교육생의 물음에 적절하게 답변한다.	①	②	③	④	⑤
17. 교육중 강사와 원활한 커뮤니케이션이 이루어진다.	①	②	③	④	⑤
18. 교육내용은 교육생의 입장을 고려한다.	①	②	③	④	⑤
19. 교육내용은 교육생의 관심사를 반영하고 있다.	①	②	③	④	⑤
20. 일방적인 강의가 아닌 참여를 유도한다.	①	②	③	④	⑤

B. 다음은 귀하의 **학습몰입**에 관한 질문입니다. 적절하다고 생각하는 항목에 체크 해주시기 바랍니다.

항 목	전 혀 아 니 다	아 니 다	보 통 이 다	그 렇 다	매 우 그 렇 다
1. 수업내용이 쉽진 않았지만 내실력으로 충분히 이해할 수 있었다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 특별히 노력없이도 과제를 잘 수행할 수 있었다.	①	②	③	④	⑤
3. 배워야 할 것이 무엇인지 확실히 안다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 학습과제를 제대로 잘 수행하였다고 확신한다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 수업에 매우 집중하였다.	①	②	③	④	⑤
6. 내가 하고픈 대로 학습을 잘 할 수 있었다.	①	②	③	④	⑤
7. 나의 행동을 타인이 어떻게 생각하는지 신경이 쓰이지 않았다.	①	②	③	④	⑤
8. 평상시보다 수업시간이 금방 지나가는 것 같았다.	①	②	③	④	⑤
9. 나는 수업이 정말로 즐거웠다.	①	②	③	④	⑤

C. 다음은 귀하의 **학습만족도**에 관한 질문입니다. 적절하다고 생각하는 항목에 체크 해주시기 바랍니다.

항 목	전 혀 아 니 다	아 니 다	보 통 이 다	그 렇 다	매 우 그 렇 다
1. 필요한 지식이나 정보를 얻었다.	①	②	③	④	⑤
2. 수업에서 많은 것을 얻고 있다.	①	②	③	④	⑤
3. 수업을 하는 것이 좋다.	①	②	③	④	⑤
4. 전반적으로 수업에 만족한다.	①	②	③	④	⑤

D. 다음은 **멘토링**에 관한 질문입니다. 멘토링이란 경험이 많은 선생님의 경험을 바탕으로 학생들에게 조리기술등을 개인지도 함을 의미합니다. 적절하다고 생각하는 항목에 체크 해주시기 바랍니다.

항 목	전 혀 아 니 다	아 니 다	보 통 이 다	그 렇 다	매 우 그 렇 다
1. 실습시 부족한 나의 스킬부분을 보완해주려 노력한다.	①	②	③	④	⑤
2. 실습시간에 배운 조리를 피드백 해준다.	①	②	③	④	⑤
3. 내 발전을 위해 기술, 진로등을 조언한다.	①	②	③	④	⑤
4. 진로방향을 제시하고 목표를 달성할 수 있도록 도와준다.	①	②	③	④	⑤
5. 나의 이야기를 관심있게 들어준다.	①	②	③	④	⑤
6. 내 고민의 대안이 되는 본인의 경험을 이야기 해준다.	①	②	③	④	⑤
7. 나와 얘기했던 것을 비밀로 지켜준다.	①	②	③	④	⑤
8. 나를 하나의 인격체로 대해준다.	①	②	③	④	⑤
9. 나는 멘토를 닮으려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤

E. 다음은 일반적인 질문입니다. 적절하다고 생각하는 항목에 체크 해주시기 바랍니다.

1) 귀하의 성별은?	① 남	② 여
2) 귀하의 연령은?	① 20세 미만 ② 20-29세 ③ 30-39세 ④ 40-49세 ⑤ 50세이상	
3) 귀하의 직업은?	① 자영업 ② 직장인 ③ 공무원 ④ 학생 ⑤ 주부 ⑥ 전문직 ⑦ 기타	
4) 귀하의 학력은?	① 고등학교 재학 ② 고졸 ③ 전문대 재학 ④ 전문대졸 ⑤ 대학교재학 ⑥ 대학교 졸업 ⑦ 대학원(재학)졸업	

5) 귀하의 소득수준은?

- ① 100만원미만 ② 100-199만원 ③ 200-299만원 ④ 300-399만원
⑤ 400-499만원 ⑥ 500만원이상 ⑦ 소득없음
-

6) 귀하가 교육기관에서 교육받은 기간은?

- ① 1개월이상 ② 2개월이상 ③ 3개월이상 ④ 6개월이상 ⑤ 1년이상
-

※ 끝까지 설문에 응답해 주셔서 감사합니다.※

ABSTRACT

The Effects of Educational Service Quality at VICA(Vocational Institute of Culinary Arts) on Learning Immersion and Learning Satisfaction – Moderating Effects of Mentoring –

Park, Tae-II

Major in Food Service Management

Dept. of Hotel, Tourism and Restaurant
Management

Graduate School of Business
Administration

Hansung University

With trainees at a cooking trade school as the population, the current study seeks to identify the types of education service qualities, in addition to empirically establishing the correlation between learning immersion and learning satisfaction and the regulating effect of mentoring in the correlation between education service quality and learning immersion. In order for cooking trade schools to achieve their fundamental educational goals and provide efficient services to their instructors and students, the current study aims to investigate education service quality and learnability for learners and provide basic data regarding the topic.

A survey was conducted in which students at a cooking trade school in Seoul wrote in their own answers. Among three hundred responses, a total of two hundred eighty-four were used for analysis.

Using Windows SPSS ver 18.0, frequency analysis, factor analysis, reliability analysis, correlation analysis, multiple regression analysis, simple regression analysis, and hierarchical regression analysis were conducted. The significance level of the hypothesis was set at $\alpha = 0.05$. Using the above methods, the following results are found: First, the validity and reliability for each variable are statistically significant. Factor analysis reveals that education service quality is composed of five factors (materiality, reliability, responsiveness, certainty, and empathy), while learning immersion, learning satisfaction, and mentoring are individual factors. Second, education service quality is found to have a statistically significant positive correlation with learning immersion. Third, learning immersion has a statistically significant positive correlation with learning satisfaction. Fourth, education service quality has a statistically significant positive correlation with learning satisfaction. Fifth, certainty and reliability, factors of education service quality, are regulated by mentoring in their correlations with learning immersion.

Education service quality in cooking trade school are found to affect the students' learning immersion and learning satisfaction, and mentoring can partially change the results. These results indicate that providing a good faculty and education service to give the students trust and certainty can improve their learning immersion and learning satisfaction.

【Keywords】 Education service quality, Learning immersion, Learning satisfaction, Mentoring

감사의 글

두려움과 설렘 가운데 시작했던 대학원 생활이 마무리되어가는 시점에 도와주신 모든 분들께 감사의 마음을 담아 올립니다.

논문을 완성하기까지 지도해주신 박종혁 지도교수님께 감사의 말씀을 드립니다.

대학원 생활동안 따뜻한 가르침을 주신 차종석 원장님, 허진 교수님, 우성근 교수님, 최웅 교수님, 이명호 교수님께도 감사를 드립니다.

함께 했던 동기들, 선배님들, 후배님들께도 감사드립니다.

직장생활하는 가운데 물심양면으로 도와주신 윤경숙 이사장님과 문숙정 본부장님, 손명찬 본부장님, 이은경님, 김영복님, 안병준님께 감사드립니다.

늘 저를 위해 기도해주시는 새마음 교회 조철원, 조성석 목사님께 감사의 마음을 전해드립니다.

그리고, 학업을 지속할 수 있도록 아낌없는 격려와 사랑으로 응원해주신 아버지 박덕환님과 어머니 임질순님, 장모 김동녀님께 감사드립니다. 저를 항상 믿어주시고 적극적으로 도와주신 형 박태호님, 형수 최예문님, 처남 이성호님, 처남댁 신유진님, 처제 이효정님, 동서 김지훈님, 그리고 조카들에게 감사의 마음을 전합니다.

또한, 이제까지 앞으로도 사랑하는 나의 아내 이미선과 큰 딸 박예원, 작은 딸 박예서의 이해와 인내와 사랑에 감사하고, 더 사랑한다고 온 마음

을 담아 전합니다.

주님이신 하나님께 영광 돌려드립니다.

이번 결실을 계기로 많은 분들께 더욱 감사하며 삶속에서 예수님을 닮아가는 성숙한 그리스도인이 되도록 최선을 다해 노력하겠습니다.

2017년 12월

박 태 일