



### 저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

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

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원 저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



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

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

저작권법에 따른 이용자의 권리와 책임은 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

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

[Disclaimer](#)



석사학위논문

조리교육기관의 교육서비스품질이  
교육만족 및 행동의도에 미치는 영향  
- 자기효능감을 조절효과로 -



한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

김 선 영

석사학위논문  
지도교수 허진

조리교육기관의 교육서비스품질이  
교육만족 및 행동의도에 미치는 영향  
- 자기효능감을 조절효과로 -

Effects of Culinary Institutes' Education Service Quality on  
Students' Satisfaction with Education and Behavioral Intention  
- Moderating Effects of Self-efficacy -

2016년 12월 일

한성대학교 경영대학원  
호텔관광외식경영학과  
외식경영전공  
김선영

석사학위논문  
지도교수 허진

조리교육기관의 교육서비스품질이  
교육만족 및 행동의도에 미치는 영향

– 자기효능감을 조절효과로 –

Effects of Culinary Institutes' Education Service Quality on  
Students' Satisfaction with Education and Behavioral Intention  
– Moderating Effects of Self-efficacy –

위 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2016년 12월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

김선영

김선영의 경영학 석사학위논문을 인준함

2016년 12월 일

심사위원장 \_\_\_\_\_인

심사위원 \_\_\_\_\_인

심사위원 \_\_\_\_\_인

# 국 문 초 록

조리교육기관의 교육서비스품질이 교육만족 및 행동의도에 미치는 영향

– 자기효능감을 조절효과로 –

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영 전공

김 선 영

오늘날은 100세 시대로 국민들의 생활수준과 소득수준이 높아감에 따라서 인간의 의식세계와 더불어 가치관도 하루가 다르게 변화하여가고 있으며 시대적인 변화에 따라서 레저, 문화 또는 자기개발을 하기 위한 전문교육에 대한 열기가 높다. 이러한 환경에 교육시장도 커다란 변화를 가져오고 있으며 직업훈련을 실시하는 교육시장도 커다란 변화를 가져오고 있으며 직업훈련을 실시하는 교육기관은 시대적 요구를 반영하여 유연하면서 창의적인 훈련프로그램의 진행과 그에 따른 교육환경을 제공하여야 하겠지만, 현실적으로는 그렇지 못한 실정에 있다. 조리교육기관들의 양질의 서비스품질을 제공하는 것에 대하여 교육생들의 관점에서 는 높은 수준의 만족도와 신뢰도로 직결되고 이는 또한 교육생의 충성도로 이어지므로 각 교육기관들은 산업의 경쟁 환경 속에서 보다 운영적 안정성을 확보하여 수강생으로 하여금 교육훈련에 따른 환경이 수강생들의 자기효능감과 교육의 성과에 미치고 있는 영향정도를 스스로 파악하도록 하여야 할 것이다. 이는 곧 조리교육기관들의 입장에서는 운영적인 방향성 확보 및 수강생의 재수강 의사를 높이기 위하여 전략 수립의 기초자료로서 유용할 것으로 본다. 본 연구는 조리교육기관의 교육서비스품질이 교육생들의 교육만족과 행동의도에 미치는 영향에 대한 연구로서, 자기효능감을 조절변수로 설정하여 어떠한 관계가 있는지

연구를 통하여 제시하고자 하였으며 이를 규명함으로써 조리교육기관의 보다 효율적인 교육의 프로그램 수립하고 운영에 필요한 방향을 설정하는 근거자료로 조리교육기관 경영자와 실무자에게 시사점을 제공하는 데 의의를 가지고 있다. 본 연구의 분석의 결과를 토대로 하여 교육의 서비스품질에 관한 요인분석을 실시한 결과 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성으로 차원화 되었으며 이는 기존의 연구들과 일치하고 있는 결과로 조리교육기관은 교육의 서비스품질을 더욱 효율적으로 관리하는 데 있어서 참고할 수 있는 근거로 활용할 수 있을 것이다. 조리교육기관의 교육서비스품질과 교육만족간의 관계를 살펴본 결과에 확신성, 신뢰성, 반응성, 유형성, 공감성의 순으로 교육만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 파악되었다. 이는 교육생이 느끼는 교육만족에 우선순위를 먼저 파악하여 교육서비스품질을 관리해야 됨을 의미한다고 볼 수 있다. 교육만족과 행동의도 간의 관계를 살펴본 결과에 있어서는 유의한 영향을 미치는 것으로 수강생의 교육만족이 행동의도에 반영됨을 인지하여 교육기관의 운영방향을 수강생의 만족도를 넣 수 있도록 방향을 잡아야 할 것이다. 교육서비스품질과 교육만족은 자기효능감에 따라 차이가 있을 것이라고 보았으나 교육서비스 품질의 유형성과 공감성이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고 신뢰성과 반응성, 확신성은 유의미한 영향을 미치지 못하는 것으로 분석되었다. 이것은 교육기관의 시설, 장비, 입지조건 등과 학습자의 욕구에 대한 배려와 보살핌이 교육만족에 만족도를 높이는 역할을 하는 것으로 볼 수 있으며, 교육기관은 교육생이 만족을 느낄 수 있는 유형성 확보와 공감 할 수 있는 교육환경에 더욱 신경을 써야하며 분위기 조성과 환경을 만들어주어야 할 것이다.

**【주요어】** 조리교육기관, 교육서비스품질, 교육만족, 행동의도, 자기효능감

## 목 차

제 1 장 서 론 .....	1
제 1 절 문제의 제기와 연구의 목적 .....	1
1) 문제의 제기 .....	1
2) 연구의 목적 .....	5
제 2 절 연구의 방법 및 구성 .....	5
제 2 장 연구의 이론적 배경 .....	8
제 1 절 조리교육기관 .....	8
1) 조리교육기관의 개념 .....	8
2) 조리교육기관의 유형 .....	10
제 2 절 교육서비스품질 .....	13
1) 교육서비스품질의 개념 .....	13
2) 교육서비스품질의 유형 .....	14
3) 교육서비스품질에 대한 선행연구 .....	19
제 3 절 교육만족 .....	20
1) 교육만족의 개념 .....	21
2) 교육만족의 유형 .....	22
3) 교육만족에 대한 선행연구 .....	24
제 4 절 행동의도 .....	26
1) 행동의도의 개념 .....	26

2) 행동의도의 유형 .....	30
3) 행동의도에 대한 선행연구 .....	31
제 5 절 자기효능감 .....	36
1) 자기효능감의 개념 .....	36
2) 자기효능감의 유형 .....	39
3) 자기효능감에 대한 선행연구 .....	41
제 3 장 연구 설계 .....	44
제 1 절 연구 모형의 설계와 가설 .....	44
1) 연구 모형 .....	44
2) 연구 가설 .....	45
제 2 절 연구 설계와 분석방법 .....	46
1) 연구변수의 조작적 정의 .....	46
2) 설문지 구성 .....	48
3 )자료수집 방법 .....	49
4) 분석방법 및 절차 .....	49
제 4 장 분석 결과 .....	51
제 1 절 표본의 일반적 특성 .....	51
제 2 절 연구변수의 기술통계분석 .....	53
1) 교육서비스품질 .....	53
2) 교육만족 .....	53
3) 행동의도 .....	54
4) 자기효능감 .....	55

제 3 절 연구변수의 타당성 및 신뢰도 분석	56
1) 교육서비스품질의 타당성 및 신뢰성 검증	57
2) 교육만족의 타당성 및 신뢰도 분석	59
3) 행동의도의 타당성 및 신뢰도 분석	60
4) 자기효능감의 타당성 및 신뢰도 분석	61
제 4 절 연구변수의 상관관계 분석	62
제 5 절 연구 가설의 검증	63
1) 가설 1의 검증	63
2) 가설 2의 검증	66
3) 가설 3의 검증	66
제 5 장 결 론	74
제 1 절 연구결과	74
제 2 절 연구의 시사점	75
제 3 절 연구의 한계점 및 향후 방향	76
참고문헌	78
부 록	90
ABSTRACT	96

## 표 목 차

<표 1> 조리교육기관의 분류	10
<표 2> 교육서비스 품질의 개념 정의	14
<표 3> 교육서비스 품질의 구성요소에 관한 연구	16
<표 4> 교육서비스품질 요소	18
<표 5> 교육만족의 개념 정의	22
<표 6> 교육만족의 영향요인들	23
<표 7> 행동의도의 개념 정의	29
<표 8> 행동의도의 구성요소	30
<표 9> 자기효능감의 개념 정의	38
<표 10> 자기효능감의 영향에 대한 선행연구	43
<표 11> 설문지의 구성	48
<표 12> 모집단의 규정 및 표본	49
<표 13> 표본의 인구통계학적 특성에 대한 빈도분석 결과	52
<표 14> 교육서비스품질의 기술통계분석결과	53
<표 15> 교육만족의 기술통계분석결과	54
<표 16> 행동의도의 기술통계분석결과	54
<표 17> 자기효능감의 기술통계분석결과	55
<표 18> 교육서비스품질의 타당성 및 신뢰도 분석 결과	58
<표 19> 교육만족의 타당성 및 신뢰도 분석 결과	59
<표 20> 행동의도의 타당성 및 신뢰도 분석 결과	60
<표 21> 자기효능감의 타당성 및 신뢰도 분석 결과	61
<표 22> 연구변수의 상관관계 분석 결과	62
<표 23> 교육서비스품질과 교육만족간의 다중회귀분석 결과	64
<표 24> 연구 가설 H1의 검증결과	65
<표 25> 교육만족과 행동의도간의 단순회귀분석 결과	66
<표 26> 교육서비스품질의 유형성, 교육만족, 자기효능감 간의 조절회귀분석 결과	67
<표 27> 교육서비스품질의 신뢰성, 교육만족, 자기효능감 간의 조절회귀분석 결과	68

<표 28> 교육서비스품질의 반응성, 교육만족, 자기효능감 간의 조절회귀분석 결과	69
<표 29> 교육서비스품질의 확신성, 교육만족, 자기효능감 간의 조절회귀분석 결과	70
<표 30> 교육서비스품질의 공감성, 교육만족, 자기효능감 간의 조절회귀분석 결과	71
<표 31> 연구 가설 H3의 검증결과	72
<표 32> 연구 가설의 검증결과 요약	73



## 그 림 목 차

<그림 1> 연구의 흐름도 .....	7
<그림 2> 연구 모형 .....	44



# 제 1 장 서 론

## 제 1 절 문제 제기 및 연구 목적

### 1) 문제 제기

오늘날은 100세 시대로 국민들의 생활수준과 소득수준이 높아감에 따라서 인간의 의식세계이나 가치관도 하루가 다르게 변화하여가고 있으며 시대적인 변화에 따라서 레저, 문화 또는 자기개발을 하기 위한 전문교육에 대하여 열기가 높아지고 있어 교육시장 환경에서도 커다란 변화를 가져오고 있으며 대량화, 사회의 다양화를 놓게 되었으며 국민들의 생활의 수준 향상으로 인하여 점차 더 높은 질적 인 삶을 원하게 되었으며.<sup>1)</sup> 특히 현대는 경제에 있어서 급속한 시장의 수요와 기술의 변화, 그에 따른 노동의 이동률의 증대 등의 요인들은 근로자의 빠른 적응성을 요구하고 있기 때문에 교육의 훈련은 이러한 근로자의 적응성을 높여줌으로 인하여 그 자신이 취업의 가능성은 물론이며 기업의 경쟁력을 향상시켜 줄 것이다. 교육훈련을 통하여 개인적인 역량의 증대와 더불어 노동의 생산성 향상은 결과적으로는 기업이나 국가의 경제적인 발전에 토대가 되기 때문일 것이다. 또한 외환위기 등 경제적인 위기를 거치면서, 파생되는 실업의 대란과 청년실업의 문제, 만성 실업의 문제, 비정규직의 문제에 대하여 문제가 대두되어 가면서 기능적인 인력 양성 중심의 교육기관의 역할이 강조되어 왔으며 미래에는 효율적인 인적 자원의 활용이 중요시되고, 외식서비스 산업에서는 인적인 의존도가 높은 것에 비하여 진입의 장벽이 낮은 특징을 가지고 있으며 기업들은 조직의 발전에 필요한 역량과 재능을 겸비한 우수한 인력을 요구하고 있는 추세이다. 외식산업과 관련되어진 직종에 대하여 대규모의 인력시장이 요구되고 있는 현실이지만 2012년 실시한 상반기의 직종별로 실시 된 사업체 노동력 조사에서 식품가공의 관련 직은 인력의 부족률이 5.7%로 가장 높게 나타났으며, 음식서비스직종은 4.9%의 부족률을 나타내고 있는 등 심각하게 인력난을 겪고 있으며(고용노동부 2012) 매년 국내에 위치한 대학에서 외식 및 조리 관련 전공 전문학과를 개설하

1) 양성진(2013). 조리교육기관의 강사의 자질과 교육환경이 만족도와 재수강의도에 미치는 영향 경기대학교 석사학위논문, p.1

여 많은 전공자들을 배출하고 있으나 외식업계에서 필요로 하는 현장에 필요한 현장중심적인 기술들을 배우고 익히는 것에는 어려움이 따르는 것이 현실이다.<sup>2)</sup> 크게 공교육과 사교육으로 교육을 구분할 수 있고, 조리교육기관은 사교육의 직업전문학교와 요리(조리)학원 등이 있으며 사교육기관은 교육내용 면으로 볼 때 학교교육이 실행하지 못하는 사회적응 교육, 취미교육, 직업교육 등을 담당하여 학교교육의 제도적인 보완의 성격을 가지고 있으며 현대사회는 학교교육에서의 부족한 부분을 보완해주며, 창의기반사회에서 사회교육적인 측면에서 빠르게 적응 하여 나갈 수 있도록 도움을 주는 교육기관이라고 할 수 있고<sup>3)</sup> 요리학원은 현장 외식업에서 요구하고 있는 기능을 양성하는 것과 창업, 취업, 취미에 이르기 까지 각종 조리교육과 직업교육, 자격취득을 위한 다양한 과정을 가지고 운영하며, 다양한 연령층과 성별이 교육에 참여하고 있다고 김옥란(2005)<sup>4)</sup>과 김창환(2009)<sup>5)</sup>의 연구에서 주장하였다. 이처럼 요리학원은 외식인력양성뿐만 아니라 진로, 취미, 취업, 창업에 이르기까지 다양한 과정으로 교육을 진행하여 왔고, 외식업의 성장과 함께 90년대 중반부터 요리학원의 수와 여성회관, 농촌지도소(현 농촌진흥청), 여성단체 등 정부의 지원으로 조리교육을 무상으로 실시하는 기관들이 늘어났고, 늘어난 교육기관 간의 과열경쟁으로 이어지게 되었다. 교육 보다는 경영을 우선으로 기관을 운영하다 보면 정작 중요한 교육적 기능이 약해져 조리교육기관으로써의 기능이 상실됨은 물론이고, 사설 조리교육기관을 바라보는 주변의 인식 또한 낮아져 교육기관으로써의 역할을 하기 어려워질 것이다. 평생교육 기관으로서 문화센터나 사설학원, 직업훈련기관 등이 이들의 다양한 학습욕구를 충족시키고 풍부한 학습기회를 제공하기 위한 기능을 담당하고 있다. 특히 그 중에서도 조리 관련 교육이 많이 개설되어 전문직업인으로 진출하기 위한 교육을 담당하고 있지만, 한편으로는 창업, 손님초대, 생활요리 등을 배워 자신의 취미, 적성을 살려 직접 조리하기 위해 여러 가지 교육프로그램을 돌아가며 이수하려는

2) 이가희(2013), 조리교육기관의 교육 서비스 품질이 교육성과에 미치는 영향에 관한 연구, 경희대학교석사논문. p.1

3) 배순오(2015). 교육서비스품질이 교육만족도와 자기효능감, 충성도에 미치는 영향-조리교육 기관을 중심으로- 청운대학교 산업기술경영대학원 석사학위논문. p.1.

4) 김옥란(2005), “외식·조리 관련 학원생들의 학원교육의 만족도에 관한 연구”, 한국조리학회지, 11(1), pp.105–118.

5) 김창환(2009), “직업교육 수강 경험에 관한 연구(외식조리학원을 중심으로)”, 고려대학교 행정대학원 석사학위논문

수강생이 많아지고 있는 추세이다. 따라서 직업훈련의 본래적 가치를 계승 발전하기 위해서 민간훈련기관이 본래의 취지에 맞게 시장에 유연하고 창의적인 훈련프로그램과 더불어 교육환경을 제공하여야 하지만, 현실은 그렇지 못하고 있다. 학원의 질 높은 교육서비스품질의 제공과 교육생 관점에서의 교육과정 도입, 그리고 원하는 서비스를 제공하는 것이 교육생에게 높은 만족도와 신뢰를 나타내고 고객의 고객충성으로 이어져 과열경쟁 체계 속에서도 안정적인 운영을 할 수 있을 것이다.<sup>6)</sup> 현재 조리 관련 교육프로그램이 운영되고 있는 대부분의 조리교육기관들에서는 수강생들을 증원시키기 위한 방안만을 추구하여 교육환경의 핵심적인 면을 등한시 하고 있는데, 조리 관련 훈련프로그램을 운영하기 위해서는 프로그램 구성과 강사뿐만 아니라 교육방법, 현대화된 교육시설과 설비 등이 갖추어져 있어야 한다. 이는 조리교육과정의 70~80%를 차지하고 있는 실기교육이 조리교육의 중심이 된다는 점을 감안한다면 아무리 좋은 교육 계획과 프로그램이 마련되어 있어도 이를 지원할 시설과 설비가 갖추어지지 않으면 교육효과의 극대화를 기대할 수 없기 때문이다.<sup>7)</sup> 더욱이 외식업체에 취업을 희망하는 예비 조리사를 양성해 내는 조리교육기관에서는 자격증 취득만을 위한 단기간 훈련과정 즉, 1개월 또는 3~4개월 교육과정으로 양성시키고 있는 실정으로서 이렇게 양성된 조리사들은 외식업체에서 요구하는 조리 기술 및 경험조차 없는 비효율적인 인력으로 배출되고 있는 실정이다.<sup>8)</sup> 이에 따라 현업에서 요구하는 전문기능인으로서의 인재양성과 더불어 환경변화와 학생 수 감소라는 위기를 극복하기 위한 방안으로서 철저한 수요자 중심의 교육을 실시해야 하는 필요성이 제기되고 있다. 따라서 체계적인 조리 교육 프로그램과 차별화된 교육시설 및 조리교육 환경의 특성화 연구를 통해 훈련기관의 수강자를 만족시킬 수 있는 연구가 필요하며, 특히 수강생들 자신이 지각하고 있는 효능감에 따른 교육성과에 대한 영향력의 파악이 필요한 시점이다. 이는 조리 관련 훈련기관이 그 어느 때 보다도 더 지식정보화 시대에 원만히 적응할 수 있는 인재를 배출한다는 차원에서 그 중요성이 강조되고 있

- 
- 6) 이정우, 황영정, 조용범(2014), “조리교육학원의 교육서비스와 환경이 교육소비자의 행동의 도에 미치는 영향”, 한국조리학회지, 20(2), pp.165-182.
  - 7) 기윤수. (2013). 조리 관련 사회교육프로그램의 선택속성 및 교육만족도와 재수강의사에 관한 연구, 우송대학교 Culinary-MBA대학원, 석사학위논문. pp.32-37.
  - 8) 강경심(2011). 조리 실습 교육에 대한 고등학생 · 대학생 · 교사의 인식 수준 비교연구. 한국생활과학회지, 20(2), pp.475-485

기 때문이다. 자기 효능감은 동기이론으로써 선행연구에 의하면 과업수행에 긍정적 영향을 미침이 검증되었고, Bandura(1997)<sup>9)</sup>는 연구에서 자기효능감이 구체적인 행동에 몰입하기 위한 개인의 동기부여 수준과 역량에 영향을 미치기 때문에 강력한 자기효능감은 창의적인 성과와 새로운 지식의 발견을 위한 필요조건이라고 밝혔다. 또한 Ford & Weissbein(1997)<sup>10)</sup>의 연구에서도 자기 효능감에 대한 믿음의 개인의 창의적 행동의 중요한 동기부여 요인으로 밝히고 있으며, 특히 자기 효능감의 경우 성공경험이나 귀인과 같은 인지과정 등이 그 형성에 영향을 미칠 수 있기 때문에 역동적인 개념이라고 하였다. 따라서 본 연구에서는 조리교육 기관의 환경이 자기효능감과 교육만족에 미치는 영향을 파악하고자 하였다. 교육 훈련기관에 대한 이제까지의 기준 연구들의 경향은 크게 공공직업교육훈련기관, 민간직업훈련기관, 조리전문 직업훈련기관, 여성인력개발기관, 사회교육기관 등으로 분류하여 연구가 진행되어 오고 있다. 주된 연구내용은 직업교육훈련기관 교육훈련과정과 교육훈련성과, 직업훈련서비스 전달체계, 청소년대상 직업훈련과정과 진로영향, 교과과정, 교육에 대한 만족도와 재수강의사, 교육프로그램 유형, 교육환경 등에 대한 내용으로서 분야별 독립적으로 이루어져 왔다. 위와 같이 이전의 연구들은 외국연구를 중심으로 분야별 교육훈련과 성과에 대한 일차원적인 연구에 머물고 있다. 따라서 조리교육기관의 수강생의 교육훈련 특성과 환경이 자기효능감에 따라 성과에 영향을 미치는 요소를 파악하는 복합적인 연구가 필요한 실정이다. 즉, 수강생의 교육훈련 환경이 수강생들의 자기효능감과 교육성과에 미치는 영향정도를 파악하여 조리교육기관들의 운영 방향 및 재수강의사를 높이기 위한 전략을 수립하는데 필요한 정보를 제공할 필요성이 있다. 교육서비스품질과 자기효능감이 교육만족과 그에 따른 행동의도에 관한 연구는 미흡하여 본 연구의 문제로 제시하게 되었다. 또한 조리교육기관에서 제공하는 교육서비스품질의 어떠한 요인들이 교육운영에 있어서 중요한지를 밝히고, 교육만족, 행동의도, 자기효능감과의 영향관계를 분석하여 자료로 제시하고, 조리교육기관의 효율적인 운영에 도움을 주고자 한다.

9) Bandura,A.(1997). *Self-efficacy; The exercise of control*, New York; W. H. Freeman and Company .pp.385-391

10) Ford, J. K. & Weissbein, D. A. (1997). Transfer of training : An update review and analysis. *Performance Improvement Quarterly*, 10, pp.22~41.

## 2) 연구 목적

본 연구는 위에서 제시하고 있는 문제제기를 바탕으로 조리교육기관에 대하여 수강생들이 인지한 교육환경에 따라서 자기효능감과 교육성과에 미치는 영향관계를 파악하고자 연구를 하였다. 이를 통하여 조리교육기관에 대한 연구의 기초 자료를 제공함과 동시에 교육기관을 운영하고 있는 경영자와 실무를 보는 실무자들에게 효율적이며 유용한 교육프로그램의 수립 및 운영의 방향에 필요한 근거를 제시할 수 있는 자료를 제공하고자 하는 것이 본 연구의 목적이다. 목적달성을 위하여 실시한 연구의 내용을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 조리교육기관, 교육서비스품질, 교육만족, 행동의도, 자기효능감에 대한 기준의 문헌들을 토대로 하여 개념을 정립한다.

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

셋째, 실증 분석을 실시하여 수강생이 인지하는 조리교육기관의 교육서비스품질에 따라 교육만족 및 행동의도에 미치는 영향적인 관계를 규명한다.

넷째, 자기효능감의 조절효과에 따른 교육서비스품질이 교육만족에 미치는 영향관계를 규명한다. 마지막으로 연구결과를 토대로 향후 조리교육기관의 발전을 위하여 효율적이며 활용적인 교육프로그램의 수립 및 운영의 방향에 필요한 근거를 제시하는 자료를 경영자와 실무자들에게 제시한다.

## 제 2 절 연구의 방법 및 구성

본 연구에서는 문헌적인 연구와 실증적인 연구로 구성하고 있다. 연구에 대한 목적을 달성하기 위하여 기존의 선행연구를 바탕으로 이론적인 체계를 정리하였으며, 각각의 설문지의 항목들을 기존의 선행연구를 통해서 도출하였으며 실증분석을 위해 기존문헌을 바탕으로 교육서비스품질, 교육만족, 행동의도, 자기효능감에 대한 척도를 도출하였고 이론적인 고찰을 통하여 도출되어진 변수를 활용하여 본 연구에서 연구할 모형 및 연구의 가설을 설정하였다.

본 연구의 실증분석은 서울 경기지역에 소재한 조리교육기관에서 수강하고 있는 수강생을 대상으로 하였다. 자료 수집을 위하여 설문지법을 사용하였으며, 설문지의

조사는 사전 교육을 한 면접원을 통하여 면접법에 의한 설문 방법을 이용하였으며. 조사 자료에 대해서는 IBM SPSS Ver. 22.0 통계패키지의 프로그램을 사용하여 분석을 실시하였고 연구방법에 따른 연구의 범위는 총 5장으로 구성하였고 그 내용은 다음과 같다. 제 1 장은 서론으로 문제에 제기 및 연구에 대한 목적, 연구의 실시방법 및 연구의 구성을 제시하였고 연구의 개략적인 흐름에 대하여 나타내고자 하였다. 제 2 장은 이론적인 고찰에 해당하는 부문으로서 조리교육기관, 교육서비스품질, 교육만족, 행도의도, 자기효능감에 대하여 개념적인 정리와 요인에 대하여 기존의 문헌과 선행연구를 중심으로 한 검토를 실시하고 상호 간에 영향관계를 개념화하여 실증적 분석을 위하여 연구모형의 설계와 연구가설의 도출을 위하여 토대를 마련하였다. 제 3 장은 연구 설계 부문이며 연구의 모형 및 연구가설, 그리고 변수의 조작적 정의, 그에 따른 설문서 구성과 실증적인 조사의 설계 및 분석방법에 대하여 서술하였다. 제 4 장은 실증적인 조사의 결과 분석으로서 표본의 특성들과 실증적인 분석을 위하여 연구 개념에 대하여 신뢰성 및 타당성에 대한 검증, 그리고 연구의 가설의 검증을 실시하였다. 끝으로 제 5 장은 결론적인 부분으로서 연구에 대한 요약 및 시사점 및 본 연구의 한계점들과 향후 연구의 방향을 제시하였다. 분석방법은 먼저 자료입력에 대한 정확성을 점검하기 위하여 IBM SPSS 22.0을 이용한 집단 간의 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였고, 연구의 주요변수들에 대한 기술통계 분석, 신뢰성 분석을 위하여 설문지의 항목들에 대한 내적인 일관성 및 단일 차원성에 대하여 분석하기 위하여 cronbach's alpha $\alpha$  및 특정한 개념을 얼마만큼 정확하게 반영하는지를 탐색적 요인분석과 신뢰성 분석을 실시하고 변수간의 영향관계를 알아보고자 상관관계분석을 실시하였고 가설의 검증을 위한 다중회기분석과 조절효과를 분석하기 위하여 조절회기분석을 실시하였다. <그림 1-1>은 본 연구의 흐름도를 나타낸 것이다.

서 론	
문제의 제기에 따른 연구의 목적	연구의 방법과 구성



연구에 대한 이론적 배경			
교육품질서비스	교육만족	행동의도	자기효능감



연구의 설계	
연구의 모형에 대한 설계와 그에 따른 가설	연구의 설계와 분석방법



분석의 결과			
조사 자료의 분석	연구변수의 타당성 및 신뢰도 분석	연구변수의 상관관계 분석	연구 가설의 검증



결 론		
연구결과의 요약	연구의 시사점	연구의 한계점 및 향후 방향

<그림 1> 연구의 흐름도

## 제 2 장 연구의 이론적 배경

### 제 1 절 조리교육기관

#### 1) 조리교육기관의 개념

교육을 ‘학습을 위하여 조직화되면서 계속화가 되어가는 의사소통’이라고 정의를 내렸고 그 내용으로 한 학습은 행동의 정보 및 가치, 지식, 이해, 태도 혹은 발전 및 능력개선을 의미하며 조직화는 학습에 대한 목적을 위하여 일련의 사건들과 특정한 양상으로 구성되어야 하며 계속화라고 하는 것은 정보전달, 지식, 생각메시지 등의 행위를 의미하고 있다.<sup>11)</sup> 교육은 특정한 사회에서 성장해가고 있는 세대에게 현 사회가 기대하며 ‘사는 법’을 배우면서 익히고 준비시켜 나가는 과정이라고 볼 수 있는 것이기 때문에 교육을 ‘사회화’라 하기도 하고 일정한 활동의 훈련에 따른 관찰 등의 경험을 통하여 학습자의 행동이 발전적으로 변모하여 가고 있는 과정이라 볼 수 있으며<sup>12)</sup> 조리라고 하는 것은 일정한 기술을 가지고 있는 사람이 식품에 대한 열과 필요로 하는 향신료를 첨가하여서 조리하는 것으로 기구를 사용하여, 볶거나 굽거나 끓이는 행위를 말하고 있으며, 조리에 대한 목적은 조리로 식품의 자체 성분 및 형태를 변화 시키는데 이는 미각적인 효과, 시각적인 효과를 최대한으로 이끌면서, 위생적으로 안전과 영양의 효율 및 저장성의 증가에 있을 것이라고 하였다. 이것은 조리를 통하여 다양한 식재료를 합리적으로 처리하여, 알맞게 사용된 조리법을 이용함으로 새로운 형태의 요리를 만드는 것을 의미하고, 이것을 위하여서는 다양한 식재료에 대한 폭넓은 지식 및 처리할 수 있는 기술 및 조리기구의 종류와 그에 따른 사용의 방법에 대하여 교육이 필요하다 할 수 있으며<sup>13)</sup> 조리교육은 국민의 교육의 일환으로서 조리의 분야에 대한 특수교육이라고도 말할 수 있을 것이며 조리교육이라는 것은 조리사를 육성하는데 있어서 조리의 본질을 이해시키며 조리에 대한 사회성을 강조하고 조리에 관한 태도, 지능, 지식과 습관을 습득시켜야만 한다.<sup>14)</sup>

11) 한국교육개발원(2009). 한국교육현황과 전망 2009(11).

12) 김종의.(2007). 한국소비자와 통하는 마케팅 형설; 서울. pp.50-51

13) 홍미숙.(2007), “조리교육이 청소년기의 심리적 안녕상태에 미치는 영향 연구”, 경기대학교 대학원 석사학위논문.

나영선 외 3인(1999)<sup>15)</sup>은 조리교육은 조리에 대한 지식과 실습, 기술이 결부되어진 의미로 조리의 교육과 관련되어진 모든 내용들을 포함하고 있으며, 일상적인 생활이나 산업체에서 필요로 하는 내용들을 구분함이 없이 조리와 관련되어진 모든 내용에 관한 지도에 이르기까지의 일체적인 교육이라 정의 하였다. 때문에 교육은 일평생 동안에 사람이 살아가는데 있어 끊임없이 진행되어야만 할 것이며, 개인적인 학습의 욕구와 기술의 습득, 인간적인 관계형성을 위하여 반드시 필요로 하는 것이라 할 수 있으며, 이러한 부분들에서 사설교육기관 즉 요리학원의 역할 또한 매우 중요하며, 사회교육과 함께 인력양성의 부분에서도 꼭 필요함을 알 수 있는 것으로 조리의 교육은 직업의 교육으로서 대체적으로 실기교육을 통하여 실질적인 기술을 가르치며 배우고 이론적인 교육과 대비한 실제적이면서 실질적인 작업 및 실험과 실습을 위주로 하여 이루어지고 있는 교육이라 할 수 있으며.<sup>16)</sup> 실습의 과정이 포함되어 있으므로 위생적이면서 안전해야만 하며 효과적인 조리의 교육을 위하여 적절한 물리적 · 외부적인 환경적 조건이 필수적이라는 사실이고<sup>17)</sup> 이러한 정의에 따라 교육에 대한 일을 맡아서 처리하는 곳으로 좁게는 학교를, 넓은 의미로는 교육행정 기관을 포함하고 있는 것을 교육기관이라 하며,<sup>18)</sup> 조리와 관련된 교육기관을 성격별로 분류하여 보면 조리를 전공하기 위한 대학과 평생교육원, 직업전문학교와 사설 아카데미학원, 공공기관, 부설공공기관 및 조리 관련 부설 아카데미와 개인카페에서 운영하는 요리교실 온라인 교육기관 등으로 분류 할 수 있을 것이다.<sup>19)</sup>

조리교육기관에서 실시하는 조리교육은 직업교육으로서 기술을 가르치고 배우며 이론교육과 대비하여 실험 · 실습을 위주로 이루어지기 때문에 실기교육의 비율이 더욱 높아야 한다고 판단되고 조리의 교육에 관한 많은 수요에 비하여 전문적인 조리사를 양성하면서 체계적인 프로그램에 따라 교육을 하는 곳을 찾기 어려웠던 과거와는 다르게 현대에는 외식 계통의 취업이나 창업 또는 취미로 요리를

14) 김희동.(2008), 전계논문. pp.17~19.

15) 나영선,정재홍,강종현,이정훈.(1999), “전문대학 조리과의 교육내용에 관한 연구”, 한국조리학회지, 5(2). pp.31~56.

16) 박경태,백종은.(2008). 조리관련 학원의 교육환경이 학습만족 및 재수강에 미치는 영향 부산지역을 중심으로 한국조리연구,14(3), pp.156~164.

17) 나태균,추상용.(2009). 교육연계성 측면에서 조리 실습실에 대한 전공자의 중요도 만족도 분석 한국조리연구,12(3), pp.125~133.

18) 고재윤,정미란,김대철.(2007). 와인 교육기관 교육생들의 만족도 결정요인에 관한 연구 호텔리조트연구,9(2), pp.31~42.

19) 김성옥.(2002), 외식조리 관련학원의 교과과정에 관한 연구 경기대학교 석사학위논문. p.10

배우고자하는 수요에 맞추어 조리의 교육기관이 많아지고 있는 실정이다. 본 연구는 조리를 교육하는 교육기관을 조리학원, 평생교육원, 직업학교로 정의하였으며 조리학원은 현 업장에서 요구하고 있는 기능인을 육성하려고 하는 조리의 본질을 이해시키며 조리에 대한 사회성을 강조하며 조리에 대한 지식, 태도, 기능과 습관을 습득시키기 위한 기관이라 할 수 있다.<sup>20)</sup>

## 2) 조리교육기관의 유형

조리교육은 사회적기능이 강조된 교육 일상생활에서의 조리의 전반에 관한 교육이나 산업체에서 요구하고 있는 조리 교육이 적절하게 조화된 교육이어야 할 것이며<sup>21)</sup> 과거의 주된 교육목표가 내용의 충실한 전달이었다면 앞으로는 교육과 직업 현장과의 밀접한 연결에 있다. 즉 학습자가 교실에서 배운 것을 일터에서 얼마나 잘 활용 할 수 있는가에 따라 교육의 내용과 효과가 평가되어야한다는 입장이다. 이러한 새로운 교육의 방향은 과거의 '내용중심의(content-basedlearning)'과 대비하여' 일 중심(work-basedlearning)의 교육'으로 표현 될 수 있다고 한다. 즉 다양해진 개인의 교육에 대한 욕구와 고도로 발달한 산업사회가 요구하는 다양한 기술적 필요들을 만족시키려면 학습과 일터가 분리되어서는 안 된다는 점이다<sup>22)</sup> 조리교육기관을 <표 1>과 같이 분류 할 수 있다.

<표 1> 조리교육기관의 분류

구분	교육기관정의	인가기관	이론:실기시간비율	비고
4년제 대학교	• 종합대학교 • 졸업시 학사학위가 나옴	교육부	이론위주	
2/3년제 대학	• 전문단과대학 • 졸업시 전문학사 학위가 나옴	교육부	40:60	
전문 학교	• 취업목적과 관련하여 노동부인가를 받고 교육부장관 명의로 전문학사, 학위까지 주는 훈련기관 • 자격증취득률 및 취업률이 높음 • 대학과정으로서 고졸이상만 지원가능	노동부	40:60	학위취득은 가능 하나4년제 2/3년제 대학에 비해 사회적인지도는

20) 이가희.(2013), 조리교육기관의 교육서비스품질이 교육성과에 미치는 영향에 관한연구 경희대학교 석사학위논문. p.9

21) 이윤선.(2010). 조리전문기관의 교육프로그램 유형이 재수강에 미치는 영향. 경기대학교 석사학위논문 p. 32

22) 한국직업능력개발원(1998). 교육체계개편에 따른 고등학교 직업교육 방향 설정에 관한 연구. p.9.

				떨어짐
직업 전문 학교	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 노동부에서 지정한 시설 장비 교수진 (직업훈련 교사)을 갖추고 있는 훈련기관)</li> <li>• 각 과정이 매달 혹은 주기적으로 개강하며 이 수를 하면 자격증 및 수료증을 줌</li> <li>• 국비로 지원받는 계좌제의 자격증 등 단기과정</li> <li>• 학원의 개념</li> </ul>	노동부	30:70	
학원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 노동부에서 교육 승인을 받아 국비 지원훈련을 같이 진행하고 있지만 시설 지정을 받지 않은 교육기관</li> </ul>	교육부	30:70	

자료 : 김성옥(2002) 재인용

1960년대에는 조리학원의 개원하는 당시에 식생활의 환경과 사회적인 환경에 따라서 미국의 구호물자를 이용하는 식생활의 개선 사업에 동참하여 대체로 개발된 요리와 실기교육이 있었으며 1962년 조리기능사의 국가자격증제도가 생기면서 조리사의 양성을 하기 위한 목적으로 이론적인 교육과 실기적인 교육을 병행하여 실시하게 되었다. 이론적인 교육에서 공중보건학, 식품위생, 식품위생법, 식품학, 영양학, 원가계산, 조리원리를 다루게 되었고 실기적인 교육에서는 한식, 양식, 중식, 복어, 일식에 따라서 실기적인 교육을 나누어 실시되었으며.<sup>23)</sup> 1980년대 들어가면서 놀라운 속도로 성장하여 국내의 외식시장은 1988년을 전후하여 최고의 성장세를 나타내고 있으며 1991년을 기점으로 하여 성장속도가 점차 둔화 되고 있는 실정으로<sup>24)</sup> 교과과정으로는 교육의 대상과 내용의 기간에 따라 자격증 취득 및 창업요리 또는 전문조리사과정과 학점은행제 등이 다양하게 운영되어가고 있고<sup>25)</sup> 연구자들의 조리의 교육 목적을 바탕으로 정리하면 첫째, 학습자에 대하여 자질과 능력의 향상을 목적으로 하며, 둘째, 근로자의 능력개발과 능력 향상을 목적으로 하고, 셋째, 자격의 취득으로 인하여 직업에 대한 만족과 고용안정을 목적으로 하며, 넷째, 다변화의 사회에 적응이 가능할 수 있는 기능인의 양성을 목적으로 하며, 다섯째, 기업에서 생산성의 향상을 목적으로 한다. 정리한 내용처럼 조리에 대한 목적은 다양한 학습자들을 대상으로 한 교육기관의 특성에 해당되며 공통적이면서 다양한 목적을 가지게 되고 조리의 교육기관이 사회교육적인 기능을 가진 역할과 동시에 전문적인 조리 기술을 바탕으로 한 기능인을 양성하는 전

23) 양성진.(2013). 조리교육기관의 강사의 자질과 교육환경이 만족도와 재수강의도에 미치는 영향 경기대학교 석사학위논문 P.11

24) 나정기.(1998) 『외식산업의 이해』, 서울: 백산출판사, p.202

25) 김성옥.(2002), 외식조리 관련학원의 교과과정에 관한 연구 경기대학교 석사학위논문 p.10

문적인 교육기관으로써의 역할을 하고 있기 때문이다. 양성진(2013)<sup>26)</sup>은 조리교육의 목적에 대하여 수강생에 관한 자질과 능력의 향상과 능력의 개발. 근로자 지위의 향상. 조리사의 자격취득 및 전문적인 조리사양성이라 주장하였으며. 김옥란(2003)<sup>27)</sup>은 목적을 기능인력 양성보급. 직업안정 및 다기능 기술자의 양성과 생산성의 향상을 위한 발판이라 하였다. 이가희(2013)<sup>28)</sup>는 조리교육의 목적을 기능을 갖춘 인력의 양성보급 및 직업적인 능력향상. 근로자 지위의 향상, 여성 및 중·고령자의 취업과 다기능을 갖춘 조리사양성이라 하였고, 이정우 외(2014)<sup>29)</sup>는 조리교육의 목적을 다변화사회 적응가능 기능인양성. 자격취득으로 인한 직업의 만족감과 고용의안정성. 생산성의 향상 및 다기능 기술자 양성이라 하였다. 또한 박경태·백종은 (2008)<sup>30)</sup>은 조리교육의 목적을 학습자들의 자기개발 및 목표하는 것에 관한 자질과 능력향상. 직업적 능력향상 및 기능 인력 양성 보급. 생산성향상 및 조리사양성에 결정적인 역할이라 하였다.

조리를 교육하는 기관에서의 교육은 단편적인 지식에 대한 습득 위주의 교육내용에서 벗어나 호텔 및 외식업체에서 요구되어지는 방향으로 교과의 내용을 조직하고 이에 맞추어진 교육의 내용이 일치하여야 하고 지속적으로 이루어지는 상호적인 교육 아래에서 개발되어야 하며. 일상생활의 조리와 산업체의 조리와 구분이 되어 질 수 있는 획일적인 강의법으로 개선하여 산업체에서 요구하고 있는 능력과 일상생활에서도 응용 할 수 있도록 능력을 개발이 가능한 교육의 내용이 구성되어야 할 것이며 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.<sup>31)</sup>

---

26) 양성진.(2013), 전개서

27) 김옥란.(2003), 전개서

28) 이가희.(2013), 전개서.

29) 이정우,황영정,조용범(2014), “조리교육학원의 교육서비스와 환경이 교육소비자의 행동의도에 미치는 영향”, 한국조리학회지 20(2), pp.165-182

30) 박경태,백종은.(2008), 전개서.

31) 나영선,정채종,강종철,이종훈.(1999). 전북대학 조리과의 교과내용에 관한 연구 한국조리학회, 5(2), 33-34.

## 제 2 절 교육서비스품질

### 1) 교육서비스품질의 개념

수요자인 학생들에게 교육적인 목적을 달성하기 위해 대학에서 유형 또는 무형의 서비스를 제공함으로 인하여 학생들에게 물리적이며 정신적인 만족을 실현시켜주려는 일체의 활동을 교육서비스 품질이라 하며<sup>32)</sup> 박건희(2009)<sup>33)</sup>는 교육이란 교육기관에 입교한 교육생이 교육의 과정을 거쳐서 졸업이라고 하는 결과물을 산출하고자하는 하나의 생산적인 체계로서 교육을 교육의 서비스 산업으로 분류할 수 있으며 교육의 서비스와 서비스는 일치하고 있는 부분이 매우 많다고 할 수 있고 서비스의 품질은 상대적인 개념이며 절대적인 개념은 아니고 고객에 의하여 이루어지고 있는 주관적인 판단이 서비스를 제공받는 과정에 의하여 연속적으로 평가가 이루어지고 있다.

서비스의 품질은 서비스를 제공받는 동안에 경험하여 본 고객들의 지각되어진 서비스(perceived service)와 서비스를 제공받기 전에 해당되는 서비스에 대하여 고객의 기대되는 서비스(expected service)를 비교하면서 평가하는 결과로 서비스의 기술적이며 기능적인 특성과 고객들의 이미지 그리고 기대 등과 같은 변수들에 의하여 영향을 받아 결정되어지는 것이다.<sup>34)</sup> 교육서비스는 서비스 주체가 되는 교육기관과 교육종사자가 교육 혜택을 받고자 하는 학생에게 유무형의 교육 서비스를 제공함으로써 서비스를 이용하는 학생에게 만족을 시켜주는 일체의 활동이다.<sup>35)</sup> 서비스품질에 대한 연구자 별 개념 정의를 요약정리하면 <표 2>에서 보여주는 바와 같다.

32) Kim, C. E. and Seo, J. H.(2005),"A Study on the Influence Factor of Customer Satisfaction of University Educational Service, "Business Edu, 38 ,pp.33-60

33) 박건희.(2009) "대학무용전공학생의 교육서비스품질 지각과 행동의도의 관계, 세종대학교 대학원 박사학위논문.

34) 황인호.(2005) "교육서비스품질의 측정과 학생만족의 구조적 인과관계에 관한 연구, 경상대학교 대학원 박사학위논문

35) 이경오.(2000), "대학교육 서비스 마케팅 모형구축에 관한 연구", 경남대학교 대학원 박사학위논문

## <표 2> 교육서비스 품질의 개념 정의

연구자	개념정의
Mai(2005)	교육 서비스품질을 교육기관이 다른 교육기관과 차별화하기 위해 학생들의 요구와 기대에 부응하기 위한 요소
최규환(2005)	교육목적을 달성하기 위해 교육 기관과 학습자가 관련되는 유형 및 무형의 서비스로 교육 서비스를 설명
김종현 외(2007)	대학의 교육서비스는 학생에게 교육 목적 달성과 관련된 유형과 무형의 서비스를 제공함으로서 학생의 물리적, 정신적 만족을 실현시켜주는 활동으로 정의
차주항 외(2011)	교육서비스는 학습자의 교육 문제를 해결해 주는 것으로서 교육 서비스가 소비자와 제공자의 상호관계에서 발생
이은주(2011)	교육서비스를 교육목적 달성을 위해 교육기관과 강사 및 직원들이 제공하는 교육활동 및 행정 서비스로 정의
김태호, 나상균(2014)	소상공인을 대상으로 한 교육에서 교육 서비스 품질을 교육목적을 달성하기 위해 수강자와 관련된 유형, 무형의 서비스로 정의

자료 : 선행연구를 중심으로 논자 구성

### 2) 교육서비스품질의 유형

서비스 품질을 구성하는 요인들을 파악하기 위해서는 교육서비스 품질을 평가하여야 할 것이며 서비스별로 각각의 특성과 다양성을 가지기 때문에 정확하게 측정을 하기 위해서는 서비스의 품질 측정에 필요로 하는 구성요소를 밝혀내어야 할 것이며.<sup>36)</sup> 서비스는 표준화가 곤란하기 때문에 고객들의 행동이 서비스의 생

36) 고현.(2013). 교육서비스품질 및 심리적특성이 행동의도에 미치는 영향 – 전통시장 상인대

산적인 과정 자체에 영향을 미칠 수 있으므로 서비스의 품질은 서비스의 제공자와 소비자들 간의 시간의 경과에 따라 다양하게 변화한다.<sup>37)</sup>

Parasuramanetal.(1996)<sup>38)</sup>는 서비스품질을 기대적인 성과의 개념에서 서비스의 품질을 측정하기 위하여 개발하는 SERVQUAL 척도를 활용하였는데 5개의 서비스품질 차원으로 공감성, 유형성, 신뢰성, 확신성, 반응성으로 구성하였다.

박주성·김종호·신용섭(2003)<sup>39)</sup>은 Taylor( & Cronin(1992)의 연구를 기본으로 한 SERVPERF의 5가지 차원의 결과에 서비스의 질을 추가하여 6가지 차원으로 측정하였으며 황인호(2005)<sup>40)</sup>는 기존에 있는 일반적인 서비스의 품질의 척도로 기능적인 초점을 둔 SERVPERF 모델을 기술적인 차원인 내용성과와 가치성을 더하여 확장되어진 척도인 교육서비스의 품질에 대하여 7가지 차원을 도입하였으며 또한 홍금순(2005)<sup>41)</sup>은 교육서비스의 품질을 측정하기 위하여 상호작용적인 품질의 결과로 품질을 물리적인 환경의 품질 등 3개의 차원으로 교육의 서비스 품질을 구성하였다.

최규환(2005)<sup>42)</sup>은 학생과 관련되어진 내적인 요인과 학교로부터 제공받고 있는 외적인 요인으로 교육서비스의 품질을 측정하였고 황희중(2012)<sup>43)</sup>은 SERVQUAL 모형을 참고로 한 교육서비스의 품질을 공감성, 유형성, 신뢰성, 확신성, 반응성의 5가지 차원으로 구성하여 측정하였고 이인경(2013)<sup>44)</sup>은 SERVQUAL의 5가지 차원을 바탕으로 하여 교육서비스의 품질을 공감성, 유형성, 신뢰성, 확신성, 반응성으로 구성하여 품질을 측정하였다.

---

학교육을 중심으로 호서대학교 벤처전문대학 박사학위논문. p.30

37) 沈雨克(2014), 상계논문

38) Parasuraman, A. ,Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. , "The Behavioral Consequences of service Quality ",Journal of Marketing, 60(2) ,pp.31-46, 1996

39) 박주성,김종호,신용섭.(2002) "대학교육 서비스품질 요인이 학생만족 재입학 의도 및 구전 효과에 미치는 영향, 한국마케팅저널4(4), pp.51-71,

40) 황인호.(2005)"교육서비스품질의 측정과 학생만족의 구조적 인과관계에 관한 연구, 경상대학교 대학원 박사학위논문

41) 홍금순.(2005). "교육서비스품질의 각 차원이 고객만족과 고객충성도에 미치는 영향, 명지대학교 대학원 박사학위논문

42) 최규환.(2005) "관광교육서비스 평가만족 행동의도에 관한 연구, 소비자 문화 연구 8(8), pp.135-152

43) 황희중.(2012) "교육서비스품질이 교육서비스 재 구매 의도에 미치는 영향, 대한경영학회 25(1), pp.1-19,

44) 이인경,(2012). "교육서비스품질에 대한 지각이 전문대학생의 재등록 의도 및 구전의도에 미치는 영향, 동아대학교 대학원 박사학위논문.

<표 3> 교육서비스 품질의 구성요소에 대한 연구

연구자	구성요소
홍금순(2005)	상호작용품질 · 결과품질 · 물리적 환경품질
최규환(2005)	내적요인 · 외적요인
배수원(2006)	상황지표 · 투입지표 · 참여지표 · 성과지표
이경철·이명식(2007)	유형성 · 반응성 · 공감성 · 확신성 · 신뢰성
박건희(2009)	유형성 · 신뢰성 · 공감성 · 반응성 · 확신성 · 내용성 · 가치성
이봉수·한홍진(2010)	결과품질 · 강의품질 · 교육성과 · 상호작용품질 · 시설품질 · 행정서비스 · 공감성 · 확신성 · 반응성 · 신뢰성 · 물리적 환경품질
황희중(2012)	유형성 · 확신성 · 공감성 · 신뢰성 · 반응성
이인경(2012)	유형성 · 신뢰성 · 반응성 · 확신성 · 공감성
조선배2002	유형성 · 보증성 · 신뢰성 · 공감성 · 반응성
김성수2012)	물리적환경 · 신뢰성 · 반응성 · 접근성 · 청결성 · 매력성 · 인적서비스 · 전문성 · 편의성
장호계(2013)	신뢰성 · 공감성 · 응답성 · 확신성
최동규(2013)	유형성 · 신뢰성 · 확신성 · 공감성
Rahim Hussainetal(2014)	신뢰성 · 유형성 · 안정성 · 커뮤니케이션 · 반응성 · 확신성

자료 : 선행연구를 중심으로 논자 구성

본 연구에서는 교육서비스 품질에 대한 구성요인들은 Parasuraman et al.(1988)의 선행연구를 바탕으로 하여 유형성 확신성 공감성 신뢰성 반응성의 5가지 요인으로 구성하고 있음을 알 수 있고 각 구성요인에 대하여 살펴보기로 한다.<sup>45)</sup>

45) 이인경.(2012), “교육서비스품질에 대한 지각이 전문대학생의 재등록 의도 및 구전의도에

### 가) 유형성(Tangibles)

유형성은 물리적 시설, 장비, 인원, 커뮤니케이션 도구 등으로 교육기관이 갖추고 있는 현대적인 시설과 장비 및 교직원들의 깔끔함 등으로 시작적으로 확인이 가능한 외부적인 형태의 교육서비스를 말하고 있다. 고객들이 서비스의 품질을 평가할 시 서비스의 이미지와 물리적 표현이 전해진다고 Dobbins(1999)<sup>46)</sup>는 하였다. 교육기관들의 경쟁이 심화되면서 과열되어진 현대의 교육기관들 간에는 특히나 외부적인 환경은 매우 중요한 요소로 떠오르고 있다.

### 나) 신뢰성(Reliability)

신뢰성은 고객들에게 약속하고 있는 서비스를 정확하게 수행하고자 하는 능력을 의미하고 있으며 교육서비스의 품질이 실수요자인 수강생들에게 교육기관의 교육 서비스를 위한 시간의 준수 문제가 발생 할 경우 해결의지와 교육서비스의 정확한 실행이 따르는 교육 서비스를 제공하는 것은 수강생들의 교육의 서비스 품질에 대한 지각요소 중에 결정적인 요소로 작용하며 교육서비스의 제공에 주체라고 하는 교육기관이나 교육기관의 종사자가 표현하는 약속을 책임감을 가지고 제공하는 요소이다.

### 다) 반응성(Responsiveness)

반응성은 기꺼이 고객을 도우며 신속하게 서비스를 제공하는 능력, 자발성, 대응성으로 교육기관의 종사자인 교직원이 교육생에게 교육서비스 제공시간의 정확한 약속의 이행과 교육생의 질문이나 요구의 불만 사항뿐만 아니라 문제를 해결하기 위한 신속한 서비스의 제공 자세로 교육생의 요청에 호응하는 의미이며 반응성에 대하여 문제제가에 대한 답변과 해결을 하기 위한 과정상에서 기다리는 시간으로 고객들에게 전달되어진다고 이경철(2006)<sup>47)</sup>은 주장하였다.

---

미치는 영향”, 박사학위논문 동아대학교 대학원

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

47) 이경철.(2006). "대학교육 서비스평가 준거가 서비스 품질 학생만족 및 행동의지에 미치는 영향에 관한 연구", 상명대학교 대학원박사학위논문

### 라) 확신성(Assurance)

확신성은 서비스의 제공자들의 지식, 믿음, 신뢰, 정중을 전달하려는 능력으로 교육서비스의 품질에 관한 실행을 담당하고 있는 교육기관이 교육생들에게 확신을 주고자 하는 행동이며 지식을 전달하고 상호간에 정중함 및 믿음의 관계를 형성함으로 교육생들이 학습하려는 의지와 학습과정에 따르는 문제점이 발생 할 경우 교육기관들은 교직원과 교육생들 사이에 믿음과 호감이 형성되기 위한 매우 중요한 요소이며 교직원의 용모와 단정한 태도 및 자세에서 나오는 정중함, 수행능력 등이다.

### 마) 공감성(Empathy)

공감성은 고객들에게 개인적인 배려를 제공하고자하는 관심, 능력 및 친절로 교육기관들이 교육생들의 욕구에 대하여 충분히 이해하면서 교육생들에게 관심을 보이고 있는 교직원들의 행동 및 교육생들에게 혜택을 주기위한 행동으로 교육생들의 욕구와 내면까지 파악할 수 있으며 이를 감안하는 관계 구축이 필요하며 공감성이란 명성 이 높은 대학과 경쟁하여야만 하는 규모가 작은 대학에서는 강점으로 작용 할 수 있을 수 있는 중요한 요소라고 이경오(2000)<sup>48)</sup>는 주장 하였으며 <표 4>는 고객들의 요구를 이해하기 위한 고객들의 입장에 서서 서비스하고자 하는 능력과 시설 및 물리적인 환경 등에 대한 척도표이다.

<표 4> 교육서비스 품질 요소

차 원	교육서비스의 품질
유형성	교육기관의 입지조건, 시설, 장비 등
신뢰성	교육기관 직원의 약속 이행정도 및 서비스 수행능력
반응성	학습자들의 요구에 대하여 신속하게 대응하는 서비스
확신성	교육기관 직원 및 강사에 대하여 생성되는 신뢰와 믿음
공감성	학습자들의 욕구에 관한 보살핌과 배려

자료 : 배순호<sup>49)</sup>. 재인용

48) 이경오.(2000)"대학교육 서비스 마케팅 유형구축에 관한 연구, 경남대학교 대학원 박사학위논문

49) 배순호.(2015) 교육서비스 품질이 교육만족도와 자기효능감, 충성도에 미치는 영향 : 조리 교육기관을 중심으로 청운대학교 석사 p.17

### 3) 교육서비스품질에 대한 선행연구

Lewis & Boom(1983)<sup>50)</sup>은 고객에게 제공된 서비스품질의 수준이 고객의 기대와 얼마나 잘 부합되는지를 측정하는 것으로 고객의 기대에 부합되도록 일관성 있게 서비스를 제공하는 것이라고 하였다. Grönroos(1984)<sup>51)</sup>는 서비스품질은 소비자에 의하여 주관적으로 인식되어지는 품질이며 객관적인 품질과의 차별화를 위해서 인식된 서비스품질이라고 하였다. Parasuraman et al.(1988)<sup>52)</sup>는 특정서비스의 우수성 및 탁월함에 대한 고객의 전반적인 태도 또는 판단으로 정의하였으며 기대와 지각의 개념을 지각된 품질의 개념과 연결함으로써 지각된 서비스품질을 고객의 지각된 서비스와 기대된 서비스와의 차이가 고객의 서비스품질평가에 영향을 미친다. 즉 소비자의 지각과 기대간의 차이로 서비스 품질을 비교측정 할 수 있다. Cronin & Taylor(1992)<sup>53)</sup>는 특정 서비스에 대한 고객의 장기적으로 전체적인 평가를 의미하는 차세로 개념화 되고 측정되어야하며 고객만족의 선행조건으로 서비스 품질이라고 하였다. Castleberry & McIntyre(1993)<sup>54)</sup>는 지각된 서비스품질을 서비스의 우수성정도에 대한 신념 또는 태도라고 하였으며 일반적으로 기업이 경제적인 측면에서 비용 상의 이점을 추구 하듯 서비스품질에 우수한 기업은 경쟁구도에서 유리한 고지를 점유 할 수 있다. Michael & Elana(1994)<sup>55)</sup>는 감정적·인지적 품질로 구분하여 경험적인 면이 지배하는 비내구성 소비재는 감정적인 품질이 중요하고 경험적인 면이 강한 산업재나 내구성 소비재는 인지적 품질이 중요하다고 하였다. 이상환·이재철(1998)<sup>56)</sup>은 서비스는 무형으로

- 
- 50) Lewis, R. C .& B. H. Booms,(1983) "The Marketing of Service Quality", Emerging Perspectives on Service Marketing, eds, L. Berry, G. Shostack, and G. Upah, AMA, Chicago,
  - 51) Gronross, C.(1984), "A Service Quality Model and Its Marketing Implication," European Journal of Marketing, 18(4), 36-44.
  - 52) Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and L. L. Berry(1988), "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," Journal of Retailing, 64(1), 12-40.
  - 53) Cronin, J. J. & Taylor, S. A.,(1992) "Measuring Service Quality : A Reexamination and Extension" ,Journal of Marketing, 56(7), pp.55-68,
  - 54) Castleberry, S. B. & McIntyre, E. S.,(1993) "Consumers 'Quality Evaluation Process ",Journal of Applied Business Research, 8(3), pp.74-82,
  - 55) Michael, S. & Elana, E.,(1994) "Alternative. Certification in Special Education : Efficacy of a Collaborative ,Field-Based Teacher Preparation Program", The Journal of the Teacher Education Division of the council for Exceptional Children, 17(3), pp.141-153,
  - 56) 이상환·이재철.(1998), 서비스마케팅 삼영사 p.12.,

서 사람들이 지닌 욕구를 충족시키기 위해 인간 또는 설비와의 상호작용을 통해 제공 되어지는 것이라 하였다. 김용하(1999)<sup>57)</sup>는 서비스 품질은 고객지향적인 품질접근방법으로 서비스에 내재된 서비스 고유의 특성을 고객의 지각을 바탕으로 서비스의 우수성에 대한 고객의 기대·성과·가치에 대한 태도이자 과정에 대한 평가라고 하였다. 최덕철·이경오(2000)<sup>58)</sup>의 교육서비스연구에 의하면 공급자인 학교가 수요자인 학생에게 교육목적을 달성하기 위해 유·무형의 서비스를 제공함으로써 소비자에게 물질적 정신적 만족을 실현시켜 주도록 하는 활동이라고 하였다. 이렇듯 서비스품질에 관한 연구를 1980년 이후로 많은 학자들에 의해 한층 더 심층적으로 연구되어져 왔으나 서비스 품질의 단일화된 정의가 없기 때문에 정확하게 하나의 정의로 단정함은 어려운 일이라는 것을 알 수 있다.

최명철(2004)<sup>59)</sup>의 연구에서는 관광교육 서비스 품질과 학생요인, 학습환경 요인, 교사요인 등 모두가 고객 만족에 유의미한 영향을 미친다고 하였으며 성명희·최화열(2009)<sup>60)</sup>의 연구에서는 교육의 서비스품질이 소비자들이 만족하는 정도와 충성도에 유의미한 영향을 미친다고 하였으며 손권배(2012)<sup>61)</sup>는 교육서비스품질의 각각의 측정변수들 간에 학원의 수강료에 대한 변수를 제외하고는 유의미한 영향을 미친다고 하였다.

이인경(2012)<sup>62)</sup>은 교육의 서비스품질이 고객인 수강생들의 심리적이며 경제적인 수강생의 만족에 미치고 있는 영향과 그 이후의 성과로 확인되는 재등록의도, 구전의도에 미치는 영향을 마케팅적인 관점에서 분석하였으며 본 연구에는 (최덕철·이경오, 2000 ; 이경희 등, 2007 ; 이인경, 2012 ; 이영희, 2014 ; 진영호, 2014 ; 심우극, 2015)의 유형성, 신뢰성, 공감성, 반응성, 확신성의 5가지 요인에 대해 연구하기로 한다.

### 제 3 절 교육만족

57) 김용하.(1999) "의료기관의 명성과 서비스 품질간의 관계에 관한 연구, 서강대학교 대학원 박사학위논문

58) 최덕철,이경오.(2000) "대학교육 서비스 마케팅 모형구축에 관한 연구, 마케팅과학연구 6(11), pp.339-366,

59) 최명철.(2004), "관광교육 서비스품질과 참여자 관계성이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구", 동아대학교교육대학원 석사학위논문

60) 성명희,최화열.(2009), 전계서

61) 손권배.(2012), "학원의 교육서비스품질이 교육서비스성과에 미치는 영향-서비스공정성, 서비스 신뢰, 서비스관계몰입의 매개역할." 건양대학교 대학원 박사학위논문.

62) 이인경. 전계논문, p. 13.

## 1) 교육만족의 개념

만족이라는 것은 “심리적으로 부족함이 없는 상태”를 말하고 있으며, 욕구가 충족되면 만족을 얻을 수 있을 것이며 Oliver<sup>63)</sup>은 만족(Satisfaction)이란 말은 라틴어의 Satis와 Facere에서 파생 되어졌으며, 영어로는 ‘Enough to do make’이고, ‘가득 차도록 충족시킨다.’는 의미를 가지고 있으며, 만족을 시키는 제품과 서비스는 고객들이 요구하고 있는 정도까지를 충분하게 제공할 수 있는 능력을 가지고 있다는 것을 의미하고 있다고 하였다.. 또한 만족에 대한 범위는 과도한 투기(excessive gambling), 과식(overeating)과 지나친 결과 수준(threshold)등과 같은 충족까지도 포함하며 만족이라고 하는 개념은 인지적인 상태(cognitive states), 정서적반응(emotional response), 평가(evaluation), 인지적인 판단과 정서적인 반응 등이 결합되어진 ‘만족에 관한 판단(satisfaction judgment)’등 네 가지 관점을 통하여 그 속성이 정의되고 있음을 알 수 있다.<sup>64)</sup> 교육기관에서의 만족도에 관한 조사는 교육시설과 교육의 결과 그리고 행정의 서비스를 일반적인 대상으로 한다. 이러한 요건들을 기준으로 하고 있는 만족도의 조사 결과는 학생들이 가지고 있는 학교에 대한 소속감과 교육경험, 정체성 확인에 대한 종합적인 이해의 정도, 학생들의 관심사들을 존중하려는 정책의 결정 그리고 교육의 질을 개선하기 위하여 유용한 자료로도 널리 활용되고 있다.<sup>65)</sup> Astin(1993)는 교육에 대하여 만족도를 '수강생들의 교육에 관한 주관적인 만족도를 살펴보고 있는 것'으로 정의하였으며 이병관(2011)의 연구에서 교육만족의 개념을 교육자가 교육을 받으면서 기대하고 있는 어떠한 기준치에 대하여 개개인의 주관적인 판단에 의하여 얻어지는 부정적이거나 혹은 긍정적인 생각과 개개인이 가지고 있는 특성들에 대한 감정의 만족 및 불만족에 대하여 평가하는 정도라고 정의하였다.

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

64) 김옥란.(2003), “외식·조리관련 학원생들의 교육환경 만족도에 관한 연구”, 경기대학교대학원 석사학위논문.

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

### <표 5> 교육만족의 개념 정의

연구자	교육만족의 개념 정의
황보혜(2009)	학습자들이 교육을 통하여 얻을 수 있는 경험을 평가하는 결과에서 얻게 되는 긍정적이며 유쾌한 정서적인 인식의 상태
양기훈(2009)	학교가 교육과 관련되어 학생들에게 제공되고 있는 일체의 서비스에 관하여 학생들이 기대하는 기대수준과 비교 되어진 만족하는 정도
성석주(2009)	교육행정의 서비스를 이용한 경험에 대하여 주관적으로 하는 평가의 반응에 대한 결과로 정의하며 평가적인 반응은 느낌이나 감정뿐만이 아니라 판단의 가치를 모두 포함하고 있음
박혜정(2010)	성인학습자들에게 제공되고 있는 물리적인 환경과 교육상품 또는 인적인 요인, 촉진 및 가격요인, 유통요인 등과 같이 교육서비스에 대하여 느끼고 있는 만족감
박수민(2011)	하나의 개인이 교육 또는 프로그램에서의 경험을 통하여 실시하는 평가를 기초로 하여 교육이나 프로그램에 관한 태도,, 의욕, 인지, 정서, 행위 등과 같이 주관적인 반응
남미란(2011)	학습자들이 느끼고 있는 주관적인 교육의 경험에 관하여 반응하며 감정적인 인식에 대한 만족감 정도
이병관(2011)	교육자가 교육을 받으며 기대하고 있었던 어떠한 기준치에 관한 개인의 주관적인 판단에 의하여 얻어지는 부정적이거나 혹은 긍정적인 생각과 개인이 가지고 있는 특성들에 관한 감정의 만족 또는 불만족에 관한 평가 정도
박소영(2012)	교육적인 경험과 결과까지를 포함하고 있는 교육에 관한 전반적인 학습자의 인식의 정도
이현정(2013)	학생들의 교육경험에 관한 주관적인 반응을 통하여 교육기관에서 제공하고 있는 교육서비스를 실제적인 경험으로 자기만의 만족을 느끼고 있는 정도

자료 : 선행연구를 중심으로 논자 구성

## 2) 교육만족의 유형

만족의 개념은 연구하는 학자에 따라 차이가 있으며 안옹자<sup>66)</sup>의 연구에서는 3 가지 요소들로 정리 하였으며 첫 번째 요소는 비교수준 즉 기대는 사전적인 경험

66) 안옹자.(2009), “직업전문 교육기관의 조리교육 프로그램이 만족도와 성과에 미치는 영향 연구”. 경기대학교 대학원 석사학위논문.

에 관한 사항들로 학습자의 사전적인 경험에 대하여 기대하는 수준이 형성되어진 것으로 향후 교육적인 효용성을 나타낼 수 있고 두 번째 요소는 인지되어진 성과는 사후의 경험에 관한 사항이며 학습자의 사후의 경험에 의하여 주관적으로 형성되고 있는 것으로 개개인이 생각하고 있는 성과라고 하지만 객관적인 성과는 아니다. 세 번째 요소는 불일치는 기대하는 성과와 실제성 간의 차이를 나타내는 것으로 불일치의 정도에 따라서 만족에 대한 차이가 발생한다. 네 번째 요소는 만족이란 학습자가 여러 가지 요인들에 관한 개개인의 주관적인 판단을 통하여 구성되어지는 결과로서, 불일치와 인지되고 있는 선의 두 가지의 요소에서 직접적인 영향을 받고 있으며 또 비교기준과 인지되고 있는 성과 요소들에 간접적인 영향을 받는다 할 수 있다.<sup>67)</sup> 고객만족도의 영향적인 요인에 관한 정리 내용은 <표 6>과 같다.

<표 6> 교육만족의 영향요인들

연구자	영향요인
신현국(2001)	만족에 관한 평가를 교육훈련의 서비스적 운용의 측면, 인간관계의 측면, 학습 성과의 측면으로 측정하여 서비스 운용의 측면에서 교육내용, 교육서비스, 교육방법, 교육시설, 교육 강사 등으로 평가함.
이기환(2003)	교육훈련의 만족에 관한 내용으로 교육시설, 교육내용과 교육방법, 강사, 이용정도에 관한 만족도 등의 5가지 영역으로 만족도를 분류함.
권미영(2005)	교육내용, 환경, 시간, 지도 평가
도은숙(2005)	서비스의 교육훈련의 만족도에 관하여 교육 전반에 관한 만족도 및 분위기에 따른 만족도, 교육내용, 강의시설, 강의기법 등으로 나누어 측정함.
남재철(2010)	강사의 자질, 교육과정, 수강생의 태도로 교육만족을 측정하였음.
윤은영(2011)	강의기법, 교육내용, 강의시설, 분위기에 따른 교육 전반에 관한 만족도, 만족도로 나누어 측정함.

자료 : 선행연구를 중심으로 논자 구성

67) 김옥란.(2003), 전개서

### 3) 교육만족에 대한 선행연구

Caffarella<sup>68)</sup>는 고객 만족도를 결과적 차원과 과정적 차원으로 구분하였다. 결과적 차원에서는 교육내용을 통한 만족을, 과정적 차원에서는 교육방법에 대한 만족을 의미하게 된다. 진정화<sup>69)</sup>는 '사회교육 참여자의 기대성과 및 만족도에 관한 연구'에서 만족도에 대하여 교육에 대한 기대 정도와 참여자의 개인 특성으로 설명하면서 고객만족도는 교육내용에 대한 만족도, 교육방법, 교육타당성에 대한 만족도로 나누어 측정한 후 이들 3가지 합산하여 전체적인 만족도를 계산하고 있다. 강철룡<sup>70)</sup>은 '직자 재취직 직업훈련 과정의 질적 수준과 교육만족도에 관한 연구'를 통하여 교육내용과 방법에 만족한다고 하여 분야에 만족하는 것으로 보지 않음을 밝히고 있다. Leblanc와 Nguyen<sup>71)</sup>의 연구는 교수의 교육과 연구 능력이 만족도를 결정하는 중요 요인이라는 일반적인 기대와는 달리, 학생들의 자발적인 동기와 태도 및 대학환경이 만족도에 더 많은 영향을 미칠 것이라고 가정하면서, 학생들의 동기와 태도를 중심으로 만족도를 측정하였다.

신현국<sup>72)</sup>은 중년여성을 위한 인터넷 교육만족도와 개선방안을 연구하면서, 교육 훈련 만족에 대한 평가를 교육훈련 서비스운용 측면과 인간관계 측면, 환경 측면, 학습 성과 측면으로 나누어 평가하였다. 권대봉 외<sup>73)</sup>의 연구에서는 대학생의 고객 만족도에 영향을 미치는 요인이 무엇인지를 밝히고자 하였다. 그들은 대학교육 영역을 교수와의 관계, 교육의 질, 학습지도 및 성적 평가로 나누면서, 성별, 학년, 가정환경 등 개인적 요인, 대학의 설립유형 및 소재지역의 제도적 요인, 그리고 학생이 지각하고 있는 학업성취능력, 취업가능성, 학교이미지 등이 태도 요인에 미치는 영향을 파악하고자 하였다. 안철규<sup>74)</sup>는 교육 훈련의 내용이 조직 내

68) Caffarella, Rosemary S(1991), "Judging the quality of work-related, self-directed learning", Adult Education Quarterly, Vol41, No1, pp17-29.

69) 진정화.(1993), "사회교육 참여자의 기대성과 및 만족도에 관한 연구", 계명대학교 대학원 석사학위논문.

70) 강철룡.(1999), "직자 재취직 직업훈련 과정의 질적 수준과 교육만족도에 관한 연구", 동국대학교 대학원 석사학위논문.

71) LeBlanc, Gaston and Nguyen, Nha(2001), "Image and reputation of higher education institutions in students' retentin decisions", International Journal of Educational Management, Vol 15 Iss:6, pp.303-311.

72) 신현국. (2001). 중년여성을 위한 인터넷 교육만족도와 개선방안 연구. 홍익대학교 박사학위논문.

73) 권대봉, 오영재, 박행모, 순준종, 송선희.(2002), "대학생들의 교육 만족도 결정요인에 관한 탐색적 논의", 「교육학연구」, Vol. 40, No.3, pp.191-202.

74) 안철규. (2002). 호텔 종사원의 교육훈련이 유효성이 서비스 품질에 미치는 영향에 관한 연구. 경기대학교 관광전문대학원 석사학위논문.

에서 실시하는 직무와 관련되어 실시되고 이것이 실제로 직무수행에 효과적으로 사용되어야 함을 주장하였다. 이기환<sup>75)</sup>은 평생 교육학습자의 교육훈련 만족에 대한 내용으로서 교육내용 만족도, 교육 방법에 대한 만족도, 강사에 대한 만족도, 이용 정도에 대한 만족도, 교육 시설에 대한 만족도 등의 5개영역으로 만족도를 분류하였다. 허대중<sup>76)</sup>은 공무원의 서비스교육 훈련에 대한 교육 만족 영향요인을 고찰하면서 주요 내용으로 교육과정, 강사의 자질과 강의기법, 강의의 전반적인 만족을 제시하였다. 또한 도은숙<sup>77)</sup>은 서비스교육에 대한 교육만족도에 관한 연구에서 교육내용, 시설, 분위기, 강의기법에 따른 만족도, 교육에 관한 전반적인 만족도로 측정하였다. 이현정<sup>78)</sup>의 학점은행제 학습자의 학습동기와 교육만족도에 관한 연구에서는 학습자들은 교수자에 대한 만족도가 가장 높은 것으로 나타났으며, 교육시설, 교육내용 만족도, 직원 및 행정서비스의 순으로 만족하는 것으로 나타났다. 전은영<sup>79)</sup>은 평생교육기관의 교육서비스 질과 참여 동기가 해당 기관의 프로그램에 재등록 의도에 미치는 영향에 대한 연구에서 성인학습자들은 평생교육기관의 물적 시설과 장비가 좋을수록, 교육서비스 제공자의 이미지가 좋을수록, 평생교육기관의 교·강사 및 직원들이 약속된 교육서비스를 믿음직하고 정확하게 수행할수록, 학습자를 자발적으로 도와주려는 의지가 강하고 그들의 요구에 즉각적이고 신속하게 반응 할수록, 교육서비스를 제공하기 위한 충분한 지식과 전문성을 지니고 있어 신뢰감을 전달할수록, 학습자에게 친절할수록, 또한 학습자들에게 개별적인 관심과 사랑을 보일수록, 평생교육기관의 교육서비스 질이 우수하다고 하였다. 고객만족의 수준은 고객으로 하여금 기대정도의 차이에 의해 결정된다. 고객은 만족에 따라 '불평행동'을 하거나 '재구매 또는 재수강을' 갖게 되고 구전행동을 하게 된다. 학원의 학생이 학원의 서비스에 실망을 하게 되면 학원을 그만 두던가 다른 학원으로 옮기게 될 것이다. 혹은 부정적 구전 행동을 하게 되고 현재의 수강형태를 변화하려 할 것이다. 반면 학생의 기대와 기대에 부응하게 되면 학생은 만족을 느끼고 계속적으로 재수강을 하게 될 것이며, 자신의 기대를

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

76) 허대중. (2005). 공무원 서비스교육훈련이 교육만족과 민원행정서비스품질에 미치는 영향. 전주대학교 대학원 박사학위논문.

77) 도은숙. (2004). 서비스 교육품질이 교육만족과 고객지향성에 미치는 영향. 대구대학교 대학원 석사학위논문

78) 이현정. (2013). 학점은행제 학습자의 학습동기와 교육만족도에 관한 연구. 석사 학위논문. 고려대학교 교육대학원.

79) 전은영. (2013). 평생교육기관의 교육서비스품질과 참여동기가 재등록의도에 미치는 영향. 석사학위논문. 경북대학교 대학원.

초과하여 만족하였다면 다양한 고객들에게 긍정적인 구전 행동을 하게 될 것이다.<sup>80)</sup>

본 연구에서는 선행 연구(이기환, 2003; 양기훈, 2009; 박소영, 2012; 이현장, 2013)를 기본으로 서비스교육에 관한 만족도의 정도를 평가하는 요인으로 하여 강사에 대한 만족, 서비스교육의 내용에 대한 만족, 교육방법, 교육 전반의 만족 정도, 교육시설 및 환경에 대한 만족에 대한 만족으로 구성하고자 한다.

## 제 4 절 행동의도

### 1) 행동의도의 개념

행동의도는 고객이 서비스를 제공받고 난 다음 계속해서 서비스를 반복하여 이용 할 가능성인 재구매의도, 구매자와 판매자 간의 관계를 장기적으로 유지하려는 관계의 지향성, 긍정적 구전등으로 정의하고 있다. 이 연구에서는 요리전공 학생들이 재학 중이나 졸업 후에도 계속적으로 대학 또는 학과의 발전을 위하여 노력하는 정도로 행동의도의 하위요인으로 긍정적 행동의지와 긍정적 구전등 2가지로 설정하였다. 행동의도(behavioral intention)는 다양하게 정의되고, 측정된다. 다수의 행동의도 연구에서 구성요소로 사용되어온 재 구매 의도와 구전 의도는 대부분의 고객충성도 연구에서 고객충성도로 개념화, 조작화 된다.<sup>81)</sup> 일반적으로 행동의도와 충성도는 혼용되어 사용되었는데, 이는 향후 행동 의도와 충성도가 개념적 측면에서 서로 일치하는 부분이 존재하기 때문이다.<sup>82)</sup> 그러나 보다 염밀히 말하면, 향후 행동 의도는 긍정적인 측면의 고객의 행동의도와 부정적인 측면의 고객의 행동의도를 포괄하는 개념이다.<sup>83)</sup> Zeithaml et al.은 소비자가 기업과의 관계를 그대로 유지 할 것인지 아니면 떠날 것인지에 대한 가능성을 평가하기

80) 노경숙.(2013) 교육서비스 품질이 교육만족과 충성도 및 교육성과에 미치는 영향 : 부산·경남지역 컴퓨터관련 학원을 중심으로 경상대학교 석사학위논문. p.33.

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

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

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

위한 고객의 향후 행동의도 측정의 중요성을 강조하였다. 이들의 연구에서 행동의도는 크게 호의적 행동의도(favorable behavioral intentions)와 비호의적 행동의도(unfavorable behavioral intentions)로 구분된다. 호의적 행동 의도는 고객이 기업을 칭찬하고, 다른 사람들에게 그 기업에 대한 선호를 표현하며, 구매정도를 늘리거나 가격 프리미엄을 기꺼이 지불할 때, 그 기업과 유대관계를 맺고 있다고 행동적으로 나타내는 것이다. 반면 비호의적 행동 의도는 열등한 서비스품질을 인식한 고객들이 서비스 제공 기업에 대한 불평의도로 그 기업에 대해 다른 사람들에게 부정적인 구전을 하고, 배상을 요구하거나 법적인 조치들을 취하는 행동과 경쟁사로의 전환을 고려, 기업과 더 이상 거래하지 않거나 구매 액을 줄이는 등의 전환의도와 관련되며, 기업의 재무성과에 부정적인 영향을 미치는 선행변수로 작용한다고 하였다. 그리고 이들은 고객의 행동 의도는 충성도(loyalty), 전환의도(switch), 추가가격 지불의도(pay more), 그리고 불평행동으로 외적반응(external response)과 내적반응(internal response)의 5개 하위차원으로 구성된다고 하였다. 본 연구는 행동의도의 관한 다수의 선행연구들과 같이 고객의 행동의도를 긍정적 측면에서 재구매 의도와 추천의도로 구성하고자 한다.

재구매 의도는 고객이 과거의 경험과 미래에 대한 기대에 기초하여 현재의 서비스 제공자를 다시 이용하고자 하는 의도로 정의할 수 있다.<sup>84)</sup> 기존 문헌들을 종합해보면 고객충성도의 가장 일반적인 평가방법은 재구매 의도로 표현된 행동적 측정이다. 분류적 측면에서 충성도와 재 구매 의도는 본질적으로 거의 비슷하다고 할 수 있다.<sup>85)</sup> Jones and Sasser<sup>86)</sup>는 고객만족과 충성도간 관계에 대해 조사하기 위하여 30개의 기업들과 다른 경쟁 환경과 다른 유형의 고객관계를 갖는 5개의 시장(자동차, 개인용 컴퓨터, 병원, 항공사, 지역전화서비스)으로부터 자료를 수집하여 제품이나 서비스를 재구매할 것인지를 고객이 말하는 의도로 고객충성도를 측정하였다. 그리고 Rust and Zahorik<sup>87)</sup>은 고객이 미래에 현재 거래관계를

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

85) Olsen,S.O.(2002).Comparative evaluation and he relationship between quality, satisfaction and repurchase loyalty,JournalofAcademy ofMarketing Science, 30(3),240-249

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

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

맺고 있는 기업과 지속적으로 거래관계를 유지하려고 하는지 아니면 관계를 중단하려고 하는지와 관련된 재구매 의도의 중요성을 강조하였다. 추천 의도는 현재의 서비스 제공자를 주위 사람들에게 긍정적으로 말하고자 하는 의도로 정의될 수 있다. 구전은 고객들에게 기업에 대한 중요한 정보를 제공한다. Parasuraman, Zeithaml and Berry<sup>88)</sup>는 구전을 통하여 얻은 정보에 따라 잠재 고객들은 해당 제품이나 서비스를 구매할 것인지에 대한 의사결정을 하며, 긍정적인 구전은 고객들로 하여금 기업으로부터 이탈을 방지하고 새로운 고객을 끌어들이는 중요한 역할을 한다고 할 수 있다고 하였다. 현대에 있어 마케팅의 주요 관심사는 새로운 고객을 유치하는 것보다 기존 고객을 관리하고 이들이 다시 상품을 구매 할 수 있도록 유도 하는 것이다. 즉 충성고객을 유지하여 이들로부터 경제적 편의 고객행동 편의 인적자원관리 편의를 추구하여 더 많은 이익을 추구하는데 있다.<sup>89)</sup> 그렇게 하기 위해서는 우선적으로 고객의 구매 행동을 예측 할 수 있어야 한다. 즉 행동의도를 파악 할 수 있어야 한다. 따라서 행동의도는 태도가 행동화 되기 전의 주관적인 기능으로 개인의 주관적 상태로 정의 할 수 있으며 확장된 의미로는 Boulding, Kalra, Staelin and Zeithaml<sup>90)</sup>이 주장한 것처럼 어떤 대상에 대한 태도를 형성한 후 특정한 미래 행동으로 나타내려는 개인의 의지와 신념으로 정의 할 수 있다.

또한 행동의도에 대해 Zeithaml, Berry and Parasuraman(1996)<sup>91)</sup>는 고객이 한 기업과의 관계를 지속적으로 할 것인지 아니면 다른 기업으로 옮겨 갈 것인지에 대한 신호로 정의하였으며 하광수·한범수(2001)<sup>92)</sup>는 재이용 의도로 해석되며 재방문의도와 추천의도를 포괄하는 개념을 행동의도라 하였다. 특히 이정실(2005)<sup>93)</sup>은 지금까지 연구된 행동의도를 종합적으로 정의하였는데 그는 행동의도를

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

89) 이홍연(2010). *외식 서비스의 지각된 품질이 고객의 가치 및 행동의도에 미치는 영향* 연구 박사학위논문 경희대학교 대학원

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

91) Zeithaml, V. A. ,Berry, L. L. ,& Parasuraman, A. (1996). The behavior consequences of service quality, *Journal of Marketing*, 60(2), pp.31-46.

92) 하광수,한범수.(2001). 주제공원 방문자의 만족과 방문 후 행동의도의 결정 요인. 『관광학 연구』, 25(1), pp.329-347.

93) 이정실,박명주.(2005), 호텔레스토랑의 서비스스케이프, 감정적 반응 그리고 행동의도와의

제품 또는 서비스에 대한 지각된 감정이나 소비행동 전·후에 갖게 되는 내적반응 및 경험 등을 바탕으로 미래 행동을 계획하고 수정하려는 주관적인 개인의 의지 및 신념으로 정의하였다 다음의 <표 7>는 지금까지 개념화 된 행동의도를 정리한 것이다.

<표 7> 행동의도의 개념 정의

연구자	행동의도의 개념 정의
김상희·도은숙 (2004)	재방문의도와 긍정적 구전의도 또는 추천의도
최규환(2005)	구매의도, 재방문의도, 재 구매의도, 방문의도 등과 같은 용어 중에서 가장 포괄적인 용어임.
이정실(2007)	서비스 또는 제품에 관한 지각되고 있는 감정 또는 소비행동의 전·후에 가지게 되는 내적인 반응 및 경험 등이 바탕이 되어 미래의 행동을 계획하고 수정하고자하는 주관적인 개인의 신념 및 의지
김주연(2007)	서비스이나 제품에 관한 소비행동이나 평가와 관련되는 감정적인 반응을 바탕으로 한 재방문의 의도나 구매의 의도와 같이 미래의 행동을 계획하고 변경하려고 하는 의지 혹은 신념
최은주(2009)	긍정적인 측면에서 행동의도의 차원에서 소비자들이 태도를 형성한 이후 특정한 미래의 행동으로 나타내고자 하는 개인의 의지와 신념임.
방영근(2012)	미래행동으로 나타나는 개개인의 신념과 의지 또는 불만족의 표현 등은 불평행동이며 만족의 표현은 재방문가 추천임
진양호 · 류지원 (2012)	제공받고 있는 서비스를 반복적으로 지속하여 이용할 가능성이 이라고 볼 수 있으며 태도와 생각이 행동으로 옮겨갈 수 있는 행위적인 의도를 의미 함.
장록기(2013)	행동의 의도는 규범적인 구조와 개인적인 평가에서부터 형성되는 의도를 지니고 있으며 특정한 행동들을 수행하기 위하여 노력하고자 하는 의식적인 계획.
한진수(2013)	개개인의 신념과 의지이며 제품 또는 서비스에 관한 구전과 재 구매의 의도 및 가격 민감성 등에 대한 고객의 만족 결과
이승재(2014)	개개인의 만족과 기호에 따라서 경험한 후의 가치로 선택되어지는 상태이며 추천의 의도와 전달의 의사에 영향을 미치고 있는 행위

자료 : 선행연구를 중심으로 논자 구성

관계: 부산지역 관광호텔을 중심으로. 『서비스경영학회지』, 6(2), pp.105-128.

## 2) 행동의도의 유형

많은 연구자들이 행동의도를 측정하기 위하여 다양한 구성요소를 제시하였으나 그 방향성은 크게 두개의 분야로 요약 될 수 있으며 경제적 행동의도와 사회적 행동의도 측면과 호의적 행동의도와 비호의적 행동의도이다.<sup>94)</sup> 우선 경제적인 행동의도라고 하는 것은 고객의 지불의사, 재 구매 행동, 전환 행동, 프리미엄 등과 같이 기업들의 재무적인 측면에서 영향을 미치고 있는 변수이며 사회적인 행동의도는 고객의 불만적인 표현행동 및 구전 등과 같은 것이고 호의적인 행동 의도는 재 구매 행동의 긍정적인 구전 행동 및 추천과 충성도 프리미엄 가격 지불 등이며 비호의적인 행동으로는 언어적인 반응 개인적인 반응을 포함하는 불평이다.<sup>95)</sup>

그리고 이홍연(2010)<sup>96)</sup>은 추천의도, 재방문의도, 긍정적 구전, 추가비용지불의사 를 사용하였으며 재구매 의도 및 추가 가격지불의도, 전환의도, 불평의도, 추천의 도를 사용하여 행동의도를 측정하였고 아래의 <표 8>는 지금까지 연구되고 있는 행동의도에 대한 구성요소를 정리하고 있는 것이다.

<표 8> 행동의도의 구성요소

연구자	구성요소
Bigne et al.(2005)	지불의향, 충성도.
장여진·손은영·김태희(2007)	지불의향, 재방문, 추천, 체류의향
이은지·이준혁(2007)	추천의사, 재방문의사.
김태희·손은영·장여진 (2008)	재방문에 대한 추천
김미정(2008)	전환의도, 재구매의도, 추가가격지불의도, 불평의도, 추천의도
김성혁·최승만·권상미(2009)	추천의도, 고객만족, 재 구매의도
김영곤(2009)	재방문 의도 추천의도
문성실(2010)	재구매의도

94) Zeithaml, V. A. ,Berry, L. L.,& Parasuraman, A. (1996). The behavior consequences of service quality, *Journal of Marketing*, 60(2), pp.31–46.

95) 이홍연.(2010) 외식서비스의 지각된 품질이 고객의 가치 및 행동의도에 미치는 영향 연구  
박사학위논문 경희대학교 대학원

96) 이홍연.(2010) 전개서

이나래·조태영·이호근(2010)	추천, 재방문
이홍연(2010)	재방문의도, 추천의도, 추가비용지불의사, 긍정적 구전.
조미나(2011)	만족도충성도
임철환(2011)	긍정적 구전 재 구매의도
방영근(2012)	만족 재방문 추천 불만족 불평행동
김미정(2013)	재 구매 의도 추천의도
김영희(2014)	구전의도 추천의도 재방문의도
최정미·소권섭(2015)	재이용의도 추천의도

자료 : 선행연구를 중심으로 논자 구성

### 3) 행동의도에 대한 선행연구

서비스를 구매한 후 고객은 자신의 주관적인 판단에 따라서 만족 내지는 불만족의 결과를 통하여 신념과 태도가 바뀌고 있으며 그에 따르는 행동들에도 변화를 야기 시키고 있으며.<sup>97)</sup> 고객들은 이전의 사용한 제품이나 서비스에 관한 경험을 바탕으로 하여 구매행동을 실시하며 이러한 사전적인 경험을 통하여 기존에 존재하는 서비스기업과의 관계를 지속적으로 할 것인지 또는 타 경쟁기업으로 옮겨 가야 할 것인지에 대하여 의사를 결정을 하게 된다.<sup>98)</sup> 결론적으로는 고객의 행동의 의도는 만족하고 있느냐 불만족하고 있느냐 등의 감정의 상태에 따라서 달라진다고 할 수 있으며 Dawson, Bloch & Ridgway, 1986; Ryu, 2005; Swinyard, 1993; Donovan & Rossiter, 1982)<sup>99)</sup>에서 이와 관련되어지는 많은 연구들을 진행하여 고객들의 감정은 소비의 금액이나 체류시간 등의 행동의도에 직접적으로 영향을 미친다고 주장하였다. 행동의도를 측정하는 것으로 일반적인 재 구매의도(재이용의도)나 구전의도(추천의도)에 대한 연구는 제품이나 서비스의 구매 후에 만족하는 또는 불만족 하느냐에 대한 연구와 연관되어졌으며 행동의도는 재 구매 또는 재방문, 재이용의도, 추천의도 및 구전 등으로 측정되어지며

97) 김성아.(2012). 미용서비스산업에서 서비스 실패 회복전략 회복 후 만족 행동의도를 간의 관계 구조분석 박사학위논문 대구카톨릭 대학교 대학원

98) Capodagli,B., Jackson,L., and Christensen,J.2007. The Disney Way :Harnessing the Management Secrets of Disney in Your Company.New York:McGraw Hill

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

이것은 궁극적으로는 마케팅의 성과로 이어 갈 수 있다는 것이며 Milliman(1986)<sup>100)</sup>는 만족이나 재방문과 같이 구매 후에 나타나는 행동에 대한 연구로서 동일한 대상이나 점포를 재이용하려는 이용자와 그렇지 못한 사람의 심리적인 체험의 차이를 연구하였다.

Ajzen(1991)<sup>101)</sup>은 행동에 영향을 주는 동기요인을 포함하는 것으로 행동의도를 가정하며 일반적으로 행동의도가 클수록 그 행동을 수행할 가능성이 커진다고 했다. Bitner(1992)<sup>102)</sup>는 행동의도를 상반된 형태이며, 회피행동은 공간에 머물러도 친근감을 느끼지 못하는 것이고, 반대로 접근행동은 특정 공간에 오래 머무르고 친근감을 느끼며 몰입하여 자신이 생각하는 것들을 행동하는데 긍정적인 영향을 미치는 것이라 하였다. 이유재(2000)<sup>103)</sup>의 연구에서 서비스의 물리적 환경에 대한 감정적 반응은 쇼핑시간 쇼핑구매 재방문의도 등에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 김선화·이영선(2002)<sup>104)</sup>은 환경적 자극에 노출 된 소비자는 내적반응 뿐만 아니라 외적인 행동을 하게 된다고 주장했다 즉 긍정적이고 호의적인 태도를 갖게 된 소비자는 점포나 상품에 대해 접근하고자 할 것이며 부정적이고 비호의적인 태도를 갖게 된 소비자는 점포나 상품에 대해 회피하고자 할 것이다. 긍정적 감정은 진행 중인 계획을 유지하려는 의도로 긍정적 구전, 전환 행동, 지불의사 등의 행동의도와 유의한 연관성(정진우, 2000; 임경환·고호석, 2003; 서문식·김상희, 2004; 김주연, 2007)<sup>105)</sup>을 나타냈다고 하였다. 김천서(2003)는 패밀리 레스토랑 고객의 행동의도를 측정하기 위해 재방문 의도와 긍정적 구전(추천) 행동으로 측정하였고 회복공정으로 형성된 신뢰가 고객의 자발적이고 적극적인 후속 행동의도를 가져온다는 연구 결과가 확인되었다. 강무근(2005)<sup>106)</sup>이 호텔레스토랑의 이미지·관여도·의견 선도력이 만족과 재방문 의도에 미치는 영향연구에서 호텔레스토랑의 이미지는 고객의 만족과 재방문의도에 영향을 미치고, 품격 높은

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

101) Ajzen, I., (1991). The theory of planned behavior, *Organizational behavior and Human Decision Processes*, 50(2), pp.179-211.

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

103) 이유재.(2000). 고객만족 연구에 관한 종합적 고찰. 『소비자학연구』, 11(2), pp.139-166.

104) 김선화,이영선.2002.백화점 의류매장의 지각된 서비스 환경이 고객의 내적 반응과 외적 행동에 미치는 영향 소비자학연구13.no.3:282-283

105) 김주연.(2007), “레스토랑의 물리적 환경과 인적서비스가 고객이 간접적 반응 및 행동의도에 미치는 영향”, 경희대학교 박사학위논문.

106) 강무근.(2005), 호텔레스토랑의 이미지·관여도·의견선도력이 만족과 재방문 의도에 미치는 영향, 경주대학교 대학원 박사논문. pp.74-77

분위기, 음식의 맛과 질, 배경 음악 등의 요소들은 고정 고객이 될 수 있도록 유도하고 아울러 구전 효과까지 창출하여 고객의 재방문 욕구를 발생 시킨다고 하였으며, 이정실·박명주(2005)<sup>107)</sup>는 호텔기업 레스토랑 서비스에 관한 연구에서 고객의 감정적 반응이 재방문의도와 구전의도에 영향을 미친다고 하였으며, 특히 긍정적인 반응보다는 부정적 반응이 더 구전의도나 재방문의도에 영향을 미치는 것을 입증하였다. 정광현(2005)<sup>108)</sup>은 레스토랑 속성평가, 지각된 가격, 가치와 만족 및 재이용 의도간의 관계연구에서 지각된 가격 및 가치는 만족과 재이용의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치며, 만족 또한 재이용의도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 남외자(2007)<sup>109)</sup>는 패밀리레스토랑의 물리적 환경이 고객의 감정반응과 행동의도에 미치는 영향을 실증적으로 분석한 결과, 고객의 감정반응은 긍정적이거나 부정적인 경우에 모두 행동의도와 강한 관련성을 나타나고 있다. 특히 김태희·손은영·장여진(2008)<sup>110)</sup>은 감정반응이 행동의도에 영향을 미치는 것으로 나타났는데 이는 긍정적인 감정의 형성이 재방문과 기대이상의 비용지출 그리고 타인에서 추천까지 영향을 미친다고 검증되었으며 범경기·김원겸(2008)<sup>111)</sup>은 행동의도가 고객과의 관계유지와 유의한 영향을 미치며, 고객들의 쇼핑과정에서 중요한 역할을 수행한다고 주장하였다. 서비스상품은 감정반응에 영향을 미치고 행동의도에도 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이는 레스토랑에 대한 긍정적인 감정의 형성이 재방문과 기대 이상의 비용 지출 그리고 타인에게 추천까지 영향을 미칠 수 있음을 의미한다. 김태희 외(2008)<sup>112)</sup>의 고급 레스토랑의 물리적 환경이 고객감정 반응 및 행동의도에 미치는 영향 연구에서 긍정적인 감정의 형성이 재방문과 기대 이상의 비용지출, 추천까지 영향을 미친다고 하였으며, 최승만<sup>113)</sup>은 호텔 레스토랑의 물리적 환경지각이 감정 반응, 고객만족, 재구매 의도 및 추천의도에 미치는 영향연구에서 고객만족이 높을수록 재구매 의도가 높고, 고객들의 만족이 높을수록 추천의도 또한 높아지는 것으로 나타났다. 김성혁·최승만·권상미(2009)<sup>114)</sup>는 호텔 레스토랑의 물리적 환경 중 쾌적성과 오

107) 이정실, 박명주.(2005), 호텔 레스토랑의 서비스스케이프, 감정적 반응 그리고 행동의 도와의 관계: 부산지역 관광호텔 중심으로, 서비스경영학회지, 6(2), 105-128.

108) 정광현.(2005). 전계서. pp.27-48

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

110) 김태희, 손은영, 장여진.(2008), 고급 레스토랑의 물리적 환경이 고객감정반응 및 행동의 도에 미치는 영향, 호텔경영학연구, 17(3), pp.71-86.

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

112) 김태희, 장여진, 손은영.(2008). 전계서. pp.71-85

113) 최승만.(2008). 전계서. pp.75-79

락성이 즐거움과 각성에 유의한 영향을 미치고 즐거움과 각성의 감정반응은 고객 만족 및 재구매 의도와 추천의도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 장여진·손은영·김태희(2010)<sup>115)</sup>의 레스토랑의 종업원이 점포이미지 및 소비자에게 미치는 영향의 연구결과, 감정 반응이 행동의도에 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이는 긍정적인 감정의 형성이 재방문과 기대 이상의 비용 지출 그리고 타인에서 추천까지 영향을 미친다고 검증하였다. 전태유·박노현(2010)<sup>116)</sup>의 연구에서도 충성도를 행동적 측면과 태도적 측면의 두 가지를 통합한 개념으로, 행동의도는 충성도의 호의적인 태도 측정방법이라 볼 수 있다. 이계원(2010)<sup>117)</sup>은 한식레스토랑 이용객의 소비성향에 따라서 본 연구에서는 행동의도란 일식레스토랑을 이용하는데 있어서 개인의 가치와 경험에 의하여 형성된 의도를 바탕으로 재방문 의도, 추천의도, 구전의도 등 미래행동으로 나타내려는 의지와 신념이라고 정의한다. 이나래·조태영·이호근(2010)<sup>118)</sup>은 한식 디저트 카페의 물리적 환경이 감정적 반응과 만족 그리고 행동의도에 미치는 연구 결과, 단순하게 실내 분위기 연출이 아닌 음식과 조화 되는 물리적 환경 요인에 대한 연출이 중요하고, 물리적 환경이 감정적 반응과 만족, 행동의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 감정반응이 행동의도에 미치는 영향을 연구하였는데, 외식소비성향이 식생활에 미치는 시간가치에 대한 인식차이로 선호하는 외식 문화적 양상이 다르게 나타나고 있으며, 과거 생물학적 욕구를 충족시키기 위해서 단순히 식사 자체를 충족시키기 위한 목적과는 달리 현재 외식소비성향은 자신의 선호 취향이나 분위기를 고려한다고 하였다. 정효선·윤혜현(2010)<sup>119)</sup>은 고객은 서비스의 전달과정에서 접하게 되는 물리적 환경으로 인해 부정적인 감정보다 긍정적 감정으로 유발되는 영향력이 더 큰 것으로 나타났다. 이나래 외(2010)<sup>120)</sup>은 한식 디저트 카페의 물리적 환경이 감정반응에 의해 고객만족과 행동의도에 미치는 영향연구에서 단순

- 
- 114) 김성혁, 최승만, 권상미.(2009), 호텔레스토랑의 서비스스케이프 지각이 감정반응, 고객만족, 재구매 의도 및 추천의도에 미치는 영향, 관광연구, 23(4), 81-99.
- 115) 장여진, 김태희, 한진수.(2010), 레스토랑의 종업원이 점포 이미지 및 소비자 행동의도에 미치는 영향: 비디오 시나리오 기법 활용, 호텔경영학연구, 19(4), 229-247.
- 116) 전태유, 박노현.(2010), UCC의 정보특성이 관계품질과 결과행동에 미치는 영향, 유통경영학회지, 13(4), 73-95.
- 117) 이계원.(2010). 한식레스토랑 이용객의 소비성향에 따른 감정반응이 행동의도에 미치는 영향, 경기대학교 관광전문대학원 석사논문. 72-73
- 118) 이나래, 조태영, 이호근.(2010), 한식 디저트 카페의 물리적 환경이 감정반응에 의해 고객만족과 행동의도에 미치는 영향, 관광학연구, 34(7), 233-256.
- 119) 정효선, 윤혜현.(2010), 패밀리 레스토랑의 물리적인 환경이 고객의 감정, 만족도 및 재방문 의도에 미치는 영향: 성별과 연령의 조절 효과를 중심으로, 한국조리학회지, 16(4), 190-205.
- 120) 이나래, 조태영, 이호근.(2010). 전계서. pp.233-256

하게 실내 분위기 연출이 아닌 음식과 조화 되는 물리적 환경이 감정적 반응과 만족, 그리고 행동의도에 영향을 미친다고 하였다.

소권섭·이영환·황복주(2010)<sup>121)</sup>는 전문병원들의 역량에 따라 감정적인 애착과 고객만족의 매개적인 효과를 통하여 고객의 행동의도에 영향을 미칠 것이라고 하면서 감정적인 애착에서는 재이용의 의도 효과가 크며, 고객의 만족과의 관계에서는 추천의 의도 효과가 더욱 크게 나타났음을 밝히고 있음을 알 수 있다. 남은우(2011)<sup>122)</sup>는 관계의 질과 행동의 의도 사이에서 관계의 겸증 결과를 보면서 블로그의 이용자의 행동의 의도에 가장 많은 영향을 미치고 있는 요인은 몰입이며 다음으로 신뢰와 만족의 순으로 영향을 미치고 있다고 주장하는 것으로 나타났다. 조미나(2011)<sup>123)</sup>는 레스토랑의 실내에의 색채와 배경음악 등의 조화로움이 고객의 감정적인 반응 및 행동의 의도에 미치는 영향에 관하여 연구 한 결과에서 실내의 색채에 대한 어울림이 배경음악에 따른 어울림보다 더 부정적인 감정에 큰 영향을 미친다고 주장하였으며 이승익(2011)<sup>124)</sup>이 외식기업 브랜드 이미지와 메뉴품질이 가치의 지각과 재 구매 의도, 고객만족에 미치는 영향관계를 연구하였으며 물리적이며 심리적인 고객만족의 요인이 재 구매의 의도에 영향을 미치며, 물질적인 고객의 만족이 크면 클수록 재 구매 의도에 더욱 많은 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

고객의 행동의도에 서비스가치가 직접적으로 영향을 미치지 않으며 고객의 만족을 통하여 행동의 의도에 영향을 미친다고 황복주·이계천(2012)<sup>125)</sup>는 주장하였으며 이 외에도 황복주·이계천(2012)<sup>126)</sup>의 연구는 서비스가치가 고객의 행동의도에도 직접적으로 영향을 미치지 않으며 고객의 만족을 통하여 행동의도에 영향을 미친다고 주장하였으며, 이준재(2012)<sup>127)</sup>는 타인에게 불평의사, 추천, 비용 상승에 따르는 재이용 의사, 재이용의사라고 정의하고 있다. 김지흔(2013)<sup>128)</sup>은 항공

121) 소권섭, 이영환, 황복주.(2010), 전문병원 역량이 고객행동의도에 미치는 영향, 한국경경 교육학회 학술발표대회논문집.

122) 남은우.(2011), “블로그 특성이 관계질과 행동의도에 미치는 영향”, 경남대학교 박사 학위논문.

123) 조미나(2011), 레스토랑 실내의 색채와 배경 음악의 조화가 고객의 감정 반응 및 행동의 도에 미치는 영향, 한국감성과학회지, 14(1), 27-38.

124) 이승익.(2011). 전계서. pp.101-103

125) 황복주, 이계천.(2012), 재래시장의 서비스품질이 서비스가치, 고객만족, 행동의도에 미치는 영향: 지각된 즐거움과 상인의식의 조절효과를 중심으로, 서비스경영학회지, 13(3), 27-59.

126) 황복주, 이계천.(2012). 재래시장의 서비스품질이 서비스가치, 고객만족, 행동의도에 미치는 영향. 서비스경영학회지 . 13(3): 27-59

127) 이준재.(2012), 프랜차이즈 커피전문점 다인스케이프의 고객가치, 고객감정반응 및 행동의도 관계연구, 관광·레저연구, 24(1), 493-511.

의 서비스의 품질이 고객만족에 유의미한 영향을 미치고 이를 통하여 고객들의 자발적인 행동의도 등에도 영향을 미친다고 주장하였다. 따라서 본 연구는 행동의 의도의 측정을 레스토랑에 관한 추천, 재방문의도, 긍정적 구전으로 고려하여 연구하고자 하며 고객이 만족하면 행동의도에 긍정적인 영향을 준다는 이상호 (2013)<sup>129)</sup>의 연구의 의미를 기반으로 본 연구에서는 선행연구(이나래 외, 2010; 이승익, 2011; 김지흔, 2013)를 바탕으로 재방문의도와 추천의도에 중심을 두고 연구하고자 한다,

## 제 5 절 자기 효능감

### 1) 자기 효능감의 개념

인간들의 행동의 변화를 가져 오기 위한 가장 중요한 요인이 무엇인가에 대해서는 많은 연구가 진행 되어져 왔으며 심리학의 연구에서는 인간들의 행동을 이해하기 위하여 개인적인 변인과 환경적인 변인을 동시에 이해하려는 경향들이 나타나고 있으며 어느 한쪽만으로 설명하거나 예측하기에는 많은 문제를 유발시킬 수 있다고 하는 점에서 개인적 변수들의 중요성을 점차 더욱 부각시키고 있으며 그 중에서도 최근에 가장 중요하게 대두되어지고 있는 이론 중의 하나로 자기 효능감의 이론을 들 수 있다.(한철환2010). 인간들의 특성을 가장 중요시하게 설명되는 이론 중의 하나가 자기효능감이며(홍현경)130) 자기효능감(self-efficacy)을 1960년대 이후 사회인지이론과 같이 등장하는 개념이며 애매모호하면서 예측이 불가능한 상황 속에서 개개인이 행동을 잘 조직하면서 이해 할 수 있는가에 관한 판단으로 정의하고 있고.(Bandura)131) 주어진 상황 속에 자신감을 가지고 잘 대처하는가와 매우 밀접한 연관이 있으며 자기효능감이 높은 사람일수록 어려운 상황속에서도 자신이 유능하다고 믿으며 일을 성공적으로 완행하여 목표한 성과를 달성 할 것이라고 하는 신뢰감을 갖는 경향이 있다<sup>132)</sup>.

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

129) 이상호.(2013). 전계서. pp.75-78.

130) 홍현경.(2012). 자기 효능감이 직무 착근도, 혁신행동과 조직시민행동에 미치는 영향 -서울시내 특1급 호텔 근무형태에 따른 조절효과 중심으로-, 세종대학교, 박사학위논문

131) Bandura, A.(1977). Self-efficacy; Toward a unifying theory of behavioral change, Psychological review, 84: pp.191-215

132) 박영희.(2010). 요양보호사의 근무환경이 직무스트레스에 미치는 영향. 대수한의대학교 박

자기효능감은 인간의 행위와 성과에 중요한 영향요인으로 확립되어왔다.(Bandura)<sup>133)</sup>. 또한 자기효능감 개념은 동기부여효과를 설명하는데 중요한 변수로 많은 관심을 받고 있다. 자기효능감과 유사한 개념으로 자아개념(selfconcept), 자존감(selfesteem), 지각된 능력(perceived competence) 등이 있다. 이러한 개념들은 인간의 행동에 영향을 미칠 수 있는 내재적 요인으로서 자신에 대한 주관적인 개념을 의미한다. 또한 외부적 환경을 인지하고 경험을 해석하여 행동의 방향을 결정하게 한다는 측면에서 자기효능감과 유사한 관점으로 해석될 수 있다. 자아개념(self concept)은 자신 스스로가 가지고 있는 능력이나 성향 특성 등에 대해 어떻게 인지하고 평가하느냐에 따라 좌우된다. 또한 타인에 의한 평가와 함께 남과 비교하여 스스로 인정하는 능력의 우월성에 영향을 받는 개념<sup>134)</sup>이라고 볼 수 있다. 반면 자아효능감은 자신에게 주어진 과제를 성공적으로 수행해 낼 수 있는지 없는지에 대하여 스스로를 확신하며 타인의 평가나 인식보다는 스스로의 목표와 기준으로 수행 할 수 있는 가능성에 대한 자신의 판단이나 신념으로 볼 수 있다. Wood, Mento & Locke(1987)<sup>135)</sup>는 자신의 전체적인 수행 능력에 대한 믿음으로 자기효능감을 정의하면서 문제 상황에 직면했을 때 요구되는 특별한 행동을 수행하는 자신의 능력에 대한 개인적평가로 정의하였으며 Schunk(1982)<sup>136)</sup>는 목표에 대한 업무를 수행하는데 있어서 자신의 능력에 대한 판단으로 보았으며 업무를 진행하는 과정에서 예측 할 수 없는 변수가 생길 수 있는 상황에서 자신이 얼마나 더 행동을 잘 조직하고 수행 할 수 있겠는가에 대한 판단은 실무적인 측면에서 정의하였고 교육적인 측면에서 Schunk(1989)<sup>137)</sup>는 새로운 인지 기술에 대한 학습을 통한 자신의 능력에 대한 믿음이라고 정의하였다. 자존감(selfesteem)의 경우는 자신의 행동이 개인이 가지고 있는 가치기준과 얼마나 일치하느냐에 대한 스스로의 평가인 반면 자기효능감은 자기능력에 대한 판단이나 기대에 관한 것이다. 지각된 능력(perceived competence)은 현재 자신이

---

#### 사학위 논문

- 133) Bandura, A.(1997). *Self-Efficacy: The Exercise of Control* ,New York: W. H. Freeman.
- 134) 방선옥(2009). 자기조절학습과 자기효능감 연구의 교육적 함의. *한국 교육사상연구회*, 23(2), pp.103-123.
- 135) Wood, R. E., Mento, A. J. & Locke, E. A. (1987). Task complexity as a moderator of goal effects: A meta analysis. *Journal of Applied Psychology*, 72, pp.416-425
- 136) Schunk, D. H. (1982) .Modeling and Attributional feedback effects on children's achievement: A Self-efficacy analysis. *Journal of Educational Psychology*, 5, pp.89-93.
- 137) Schunk, D. H. ((1989).Self-efficacy and Cognitive Skill Learning. *Research on Motivation in Education Volume3: Goalsad Cognition*, NJ: Academic Press,pp.13-41.

가지고 있는 능력에 대한 단순한 지식수준을 의미하는 것으로 고정된 행위가 아니라 인지적으로 사회적으로 행동적 하위 기능들을 종합적인 행동방식으로 조직하는 자기효능감과는 차이가 있다.(최정은)<sup>138)</sup>

본 연구에서는 자기 효능감을 자신이 세운 목표를 달성하기 위하여 미리 준비하고 노력하며 개인이 가지고 있는 잠재적 가능성을 통해 지속해 나가는 가운데 미래의 행동에 영향을 줄 수 있다고 생각하는 개인적인 신념이라고 정의하였으며 이러한 개념을 바탕으로 하여 자기효능감에 관한 국내연구의 동향을 분석하였고 국내의 연구동향을 살펴보는 과정으로 학술연구정보서비스(www.riss.kr)의 정보를 활용하기 위하여 ‘자기효능감’을 검색어로 검색되어진 학위논문을 참고하여 성인학습자들을 대상으로 하여 학위논문 위주의 최근 6년간의 자기효능감에 대하여 정리하자면 아래의 <표 9>과 같다.

<표 9> 자기효능감의 개념 정의

연구자	자기효능감의 개념 정의
박혜정(2010)	학습에 대한 긍정적인 행동과 심리를 유발하는 강력한 동기의 원천임
이임순(2010)	주어진 목표를 달성 하는게 필요한 행동의 과정을 조직하고 실행하는 능력에 관한 개인적인 신념이며 특수한 상황과 사건들을 이해하고 예측, 관리할 수 있는 능력
성진숙(2010)	특정한 행동을 수행하기 위한 능력에 관한 개인의 판단으로 개인의 성취적인 입장에서 자신의 능력에 대하여 가지는 기대
김환기(2010)	개인이 특정한 업무를 성공적으로 수행하기 위한 자신의 능력에 관한 믿음
이병관(2011)	개인의 어떤 활동이나 행동을 성공적으로 수행할 수 있다고 하는 자신의 능력에 관한 확신이나 기대
전은순(2011)	스스로 세워놓은 목표를 달성하기 위하여 행동을 조절, 선택하는 과정 탐색
차윤지(2011)	미래에 어떠한 결과를 얻어내기 위하여 개인에게 필요한 행동을 계획 및 조직하여 수행할 수 있다는 것에 대한 신념
박수민(2011)	특정한 내용의 과제나 하습의 수행에 있어 학습자 스스로 그 수행을 할 수 있을 것이라는 능력을 가지고 있는지의 여부에 관한 객관적인 평가와 자신감
최정은(2012)	성공적으로 특정 과업을 수행할 수 있다고 하는 개인의 능력에 관한 판단,

138) 최정은.(2012). 대학생들의 영양지식이 자기 효능감 및 식습관과 메뉴선택 행동과의 관계, 동국대학교. 박사학위논문.

	자신감, 확신이다.
홍현경(2012)	어떠한 문제 봉착 시 스스로 그 문제를 해결하여 나갈 수 있는 능력에 관한 믿음
김혜인(2013)	새로운 상황에서 학습자가 새로운 기술과 지식을 학습하고면서 수행할 수 있도록 유도하고 있는 원동력이 되며 자신의 수행능력에 관해 보이는 기대나 신념을 말하고 있음.
김숙희(2013)	교육대학원생의 교육만족도의 관계와 자기주도성의 관계에서 자기효능감의 매개효과
노정숙(2013)	부산·경남지역에서 컴퓨터관련의 학원을 중심으로 한 교육서비스 품질이 만족 및 충성도, 교육성과에 미치는 영향

자료 : 전행연구를 중심으로 논자 구성

## 2) 자기효능감의 유형

자기효능감의 본질을 분명히 하기 위해하여 자신감, 과업도전감, 자기 조절감이라고 하는 3가지 개념으로 Bandura(1977)는 설명하고 있으며(이재일)<sup>139)</sup>은 자신감이란 자신의 가치와 능력에 관한 개인의 신념 또는 확신의 정도라고 할 수 있으며 자기효능감을 구성하고 있는 요소의 한부분인 자신감으로 자신의 능력에 관한 개개인의 확신 또는 신념의 정도라는 축소되어진 의미를 적용 할 수 있다고 (Sherer)<sup>140)</sup> 이러한 자신감은 자신의 능력에 관한 인지적인 판단의 과정을 통하여 조성되며 정서적인 반응으로 표출된다. Bandura, 1997)<sup>141)</sup>. 자기조절감이라고 하는 것은 개개인이 어떠한 과제를 달성하기 위하여 자기조절 즉 자기관찰 및 자기 판단인 인지과정 또는 자기반응의 동기과정을 얼마나 잘 사용 할 수 있는가에 관한 효능적인 기대라고 할 수 있으며(Bandura)<sup>142)</sup> 자기조절 체계에 따른 인지적인 행동의 기본이므로 자신의 행동을 관찰하고 또한 자신의 목표에 비추어서 자신의 수행능력을 판단하고 그것이 긍정적이라고 하면 새로운 목표를 설정하고

139) 이재일(2001). 주의력 결핍 과잉행동성 아동의 귀인양식 및 일반적 자기 효능감에 대한 연구. 서울대학교 대학원 석사학위논문.

140) Sherer, M. ,Maddux, J. E., Mercadante, B. ,Prentice-Dunn, S., Jacobs ,B. ,& Rogers ,R. W. (1982). The self-efficacy scale :Construction and Validation. *Psychological Reports*, 51, 663-671

141) Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman & Company.

142) Bandura, A. ((1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Ciffs, NJ: Prentice-Hall.

부정적이라고 하면 자신의 목표를 이루기 위하여 부가적인 행동의 반응을 보이게 되는 것이 인간이라고 주장하였다.(김아영·차정은)<sup>143)</sup> 따라서 자기 조절감이란 개개인이 자기의 조절 즉 자기의 관찰, 자기의 판단, 자기의 반응을 잘 이해 할 수 있는가에 관한 효능의 기대라 할 수 있으며 자기효능감이 높은 개인은 도전적 이면서 구체적인 목표를 선택하고 있는(Latham)<sup>144)</sup> 반면에는 자기효능감이 낮게 나오는 개인은 자신의 기술을 뛰어넘고 있는 상황이 발생 할 경우 위험적인 상황에 대하여 두려워하고 피하고자하며 그들이 조절 할 수 있을 것이라고 생각하여 쉬운 과제 쪽으로 선택하고 행동한다.(Bandura)<sup>145)</sup> 자기효능감은 자신이 통제하면서 다를 수 있을 것으로 생각하는 모든 도전적인 과제를 선택하는 과정을 통하여 표출할 수 있다(Bandura)<sup>146)</sup> .자기효능감에 대한 개념은 사회적인 학습이론을 통하여 행동의 인지환경이라는 3대 요소로 형성되고 있지만 자기효능감을 강화시키거나 또는 약화시키는 요인으로의 성취적 경험, 언어적인 설득, 대리경험, 신체적·정서적 상태 등 4가지에 의하여 많은 영향을 받고 있는 것이며(Bandura)<sup>147)</sup> 이렇게 형성되어지는 자기효능감은 개인의 행동에 따른 변화를 가져온다. 박은경 (2011)은 성취경험 이란 자신을 관찰하면서 판단하는 과정의 일환으로 개인 생활의 경험을 통하여 형성되어지며 성공 경험과 실패적인 경험을 통하여 자기효능감의 높고 낮음이 형성되어진다. 성취경험은 자기효능감의 4가지요인 중 자신의 경험에서 이루어지기 때문에 매우 신뢰 할 수 있으며 영향력이 크다(최정은)<sup>148)</sup>. 언어적인 설득에서 매우 중요한 부분은 설득자의 사회적인 지위와 전문적인 지식과 피 설득자에 대한 영향력 및 신뢰성에 따라서 자기효능감이 다르게 나타날 수 있으므로 설득자의 선정에 신중을 기라여야 한다(Crundall & Foddy)<sup>149)</sup>. 심리상태에 따라서 인간은 판단하는 정도가 차이기 날 수 있으며 그런 것들이 반복적으로 발생된다면 행동을 효과적으로 수행하지 못하게 된다.(정진영)<sup>150)</sup> 업무를 효과

143) 김아영,차정은.(1996). 자기효능감과 측정산업 및 조직심리학회 동계학술발표대회 논문집. pp.51-6

144) Latham, G. P. & Locke, E. A. (1991). Self-Regulation Through Goal Setting, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*,50, pp.212-247

145) Bandura, A. (1977). Self-efficacy; Toward a unifying theory of behavioral change, *Psychological review*, 84: pp.191-215.

146) Bandura, A. (1993). Perceived self-efficacy in cognitive development and functioning, *Educational psychologist*, 28(2): p/117.

147) Bandura, A. (1977). Self-efficacy; Toward a unifying theory of behavioral change, *Psychological review*, 84: pp.191-215.

148) 최정은.(2012). 대학생들의 영양지식식이 자기효능감 및 식습관과 메뉴선택 행동과의 관계 동국대학교 박사학위논문

149) Crundall, I. & Foddy, M. (1981). Vicarious exposure to a task as a basis of evaluate competence, *Social psychology quarterly*, p.44.

성을 위해서는 인간은 자기 자신에 관한 확신이 서야하며 그러기 위하여 심리적인 안정의 상태를 유지하는 것이 매우 중요하다.

이를 통하여 자기 효능감에 관한 차이에서 행동에 영향을 주고 있으며 자기조절 동기 및 정서적인 상태와 관련이 있음을 알 수 있다고 주장하였으며(김아영·박인영)<sup>151)</sup> 학습자 자신이 느끼고 있는 학습의 내용과 학습의 능력에 관하여 긍정적인 자기효능감은 자신이 기대하고 있는 성과만큼 달성 할 수 있다는 자기의 믿음으로 발전 할 수 있을 것이다. 학습자의 내적인 기준에 따라서 학습자가 스스로 목표하면서 선호하는 것이 자신들이 생각하고 있는 능력의 수준 등에 비추어서 학습의 활동을 평가하고 학습자의 지속적인 성장을 위하여 노력을 유지하도록 하는 것이 자기효능감의 성숙된 현상이라는 측면으로 볼 경우 자율성과 성취감의 향상에 긍정적인 효과를 줄 수 있을 것이며(김한별)<sup>152)</sup>) 이러한 학업적인 자기효능감 (ademidself-efficacy)과 자기조절 및 자기효능감은 주도적이면서 실질적인 경험을 통하여 학습을 추구하려고 하는 성인학습자들의 교육의 만족도 영향에 중요한 요인으로 자신의 상황에 따른 과제 선택과 자기 판단 등을 스스로가 통제하면서 조절하리라 보며 본 연구는 교육만족도 및 행동의도의 관계에서 자기 효능감의 조절효과를 연구하고자 한다.

### 3) 자기효능감에 대한 선행연구

자기효능감은 개인의 태도, 행동, 감정, 동기부여 등에 영향을 미치므로, 조직의 성과와 학습의 성과와의 관계에 있어서 중요하다. 이상에서의 자기효능감은 개인의 학업과 직무, 교육과 훈련 등에 있어서 중요한 요소이며, 기업에서는 성과와 관련되어 있어 더욱 다양한 분야에서 여러 대상으로 연구되어 왔다. 자기효능감에 대한 선행연구들은 일반적 자기효능감 척도개발 및 타당화(송윤아)<sup>153)</sup>와 학업과 관련한 척도 및 구인연구,(김아영)<sup>154)</sup> 자기조절학습과 자기효능감 연구(방선우)<sup>155)</sup> 학습자의 특성에 관련 된 연구(정현수)<sup>156)</sup>와 생활만족도(권영길)<sup>157)</sup>에 따

150) 정진영.(2012). 초등학생의 자기 효능감 내재동기 창의적 성향간의 구조적 관계 한국교원대학교 박사학위논문

151) 김아영, 박인영.(2001). 학업적 자기 효능감 척도개발 및 타당화 연구 교육학연구 39(1): pp.95-123

152) 김한별.(2010). 평생교육론 서울 학지사

153) 송윤아.(2010). 일반적 자기효능감 척도개발 및 타당화 이화여자대학교 대학원 석사학위 논문

154) 김아영.(2002). 학업동기 척도표준화 연구 교육 평가 연구 1 5(1), pp.157-184.

라 자기효능감의 차이를 규명하고 있었다 또한 평생교육프로그램 참여경험유무에 따른 자기효능감의 차이(전은순)<sup>158)</sup> 평생교육참여 기간에 따른 자기효능감에 영향(김지선)<sup>159)</sup> 2을 미치는 효과를 검증하였다. 이는 성인학습자들의 지속적인 참여를 위한 노력이 필요함을 시사하고 있다. 이임순(2010)<sup>160)</sup>은 학력인정평생교육기관 성인학습자의 정서지능과 자아효능감이 대인관계 상호작용에 미치는 영향연구에서 자기조절 자기효능감이 대인관계의 영향력이 있으며 이는 자신의 행동을 관찰하고 조절하여 자기반응을 잘 수행할 수 있다는 기대가 대인관계에서 사교적 상호작용으로 나타 날 수 있다고 보았다. 김환기(2010)<sup>161)</sup>는 서번트리더십이 자기효능감을 통하여 조직시민행동에 미치는 영향력에 대한 분석에서 서번트리더십이 조직시민행동에 영향을 주는 매개 변인으로써 자기효능감의 유용성을 검증하였다. 김선경(2011)<sup>162)</sup>은 중년여성의 사회참여 활동 취업활동 자원봉사활동 평생 학습 참여활동 등 다양한 사회참여가 자기효능감을 높인다는 연구결과를 보였다. 자기효능감에 관한 신념으로 행동에 대하여 영향력을 행사 할 뿐만 아니라 사고의 과정에 대하여 자기조절 및 동기 그리고 정서적이며 생리적인 상태와도 관련성이 있으며.(김아영·박인영)<sup>163)</sup> 자기효능감은 행동의 선택적인 노력의 지속성 등에도 영향을 미친다고 Schunk(1984)<sup>164)</sup>는 설명하고 있다. 자기효능감은 이와 같이 인간의 행동을 설명하는데 매우 중요한 자아개념의 하나로 개개인의 행동의 양식과 성취동기의 목표 계획 및 달성과 자아실현의 사회적인 행동에 영향을 미치며 행동과 환경의 선택에서 영향을 주기 때문에 개개인의 생활의 지도면에서

- 
- 155) 방선옥.(2009). 자기조절학습과 자기효능감 연구의 교육적합의 한국교육사상 연구회 23(2), pp.103-123
- 156) 정현수.(2009). 중년기 여성의 평생교육 참여와 자기효능감에 관한 연구 충실파대학교 대학원 석사학위논문
- 157) 권영길.(2008). 평생교육프로그램 참여자들의 자아효능감과 생활만족도에 미치는 영향 원광대학교 행정대학원 석사학위논문
- 158) 전은순.(2011). 성인학습자의 평생교육 참여경험 및 자기주도학습이 자기효능감에 미치는 영향 부경대학교 대학원 석사학위논문
- 159) 김지선.(2011). 여성 결혼 이민자의 평생교육참여에 의한 자기효능감 분석 경기 대학교 교육대학원 석사학위논문
- 160) 이임순.(2010). 학력인정 평생교육기관 성인학습자의 정서지능과 자기효능감이 대인관계 상호작용에 미치는 영향 성균관대학교 교육 대학원 석사학위 논문
- 161) 김환기.(2010). 서번트리더십이 자기효능감을 통하여 조직시민행동에 미치는 영향력에 대한 분석-충청북도 제조업 종사자들을 대상으로. 고려대학교 경영정보대학원 석사학위논문
- 162) 김선경.(2011). 중년여성의 사회참여와 자기효능감의 관계에 대한 연구 한국방송통신대학교 평생대학원 석사학위논문
- 163) 김아영·박인영.(2001). 학업적 자기효능감 척도개발 및 타당화 연구 한국교육 학회 39(1), pp.95-123.
- 164) Schunk, D. H.(1982). Modeling and Attributional feedback effects on children's achievement: A Self-efficacy analysis. *Journal of Educational Psychology*, 75, pp.89-93.

매우 중요하다.(안순자)165)

본 연구에서는 선행연구 (오재신, 2009; 김환기, 2010; 문기표, 2011; 전은순, 2011 ; 안미영, 2012 ; 홍현경, 2012)를 바탕으로 자기 효능감의 조절효과에 대하여 연구하고자하며 다음<표 10>는 선행연구표이다.

<표 10> 자기효능감의 영향에 대한 선행연구

연구자	선행연구
가연희(2008)	기업교육 참가자의 성취동기, 자기효능감, 참여 동기, 자기조절학습 수행력이 교육훈련에 대한 만족도와 학업성취도에 미치고 있는 영향관계에서 자기효능감은 교육훈련의 만족도와 학업성취도에 유의미한 영향관계가 있다.
오재신 외 (2009)	교육서비스품질, 만족, 가치의 관계에서 관계의 몰입과 자기효능감의 조절효과는 교육의 서비스품질과 교육의 서비스 사이에 영향관계에 있어서 자기효능감은 유의미한 조절효과를 가지고 있다.
박혜정(2010)	평생교육기관에서의 성인학습자들의 학습에 관한 자기 주도성과 학습동기와 학업적인 자기효능감이 교육서비스의 만족도에 미치고 있는 영향에서 학업적 자기효능감, 자기주도성, 학습동기는 교육서비스의 만족도에 유의미한 영향이 있다.
이임순(2010)	학력을 인정하는 평생교육기관의 성인학습자들의 정서적 지능과 자기효능감이 대인관계의 상호작용에 미치는 영향
문기표(2011)	국가기술자격증의 역할이 자기효능감과 경력의 개발 및 평생학습 성과에 미치는 영향에 대한 실증적 연구결과 자격증의 통합적인 성과 활용성의 역할이 자기효능감에 유의한 영향이 있다.
김지선(2011)	여성 결혼 이민자의 평생교육참여에 의한 자기효능감 분석
전은순(2011)	성인학습자의 평생교육 참여적인 경험 및 자기주도적인 학습이 자기효능감에 미치는 영향
김선경(2011)	중년여성의 사회참여와 자기효능감의 관계에 대한 연구

자료 : 선행연구를 중심으로 논자 구성

165) 안순자.(1997). 자기성장 프로그램이 초등학교 아동의 자기 존중감 및 자기효능감에 미치는 효과 한 국교원대학교 대학원 석사학위논문

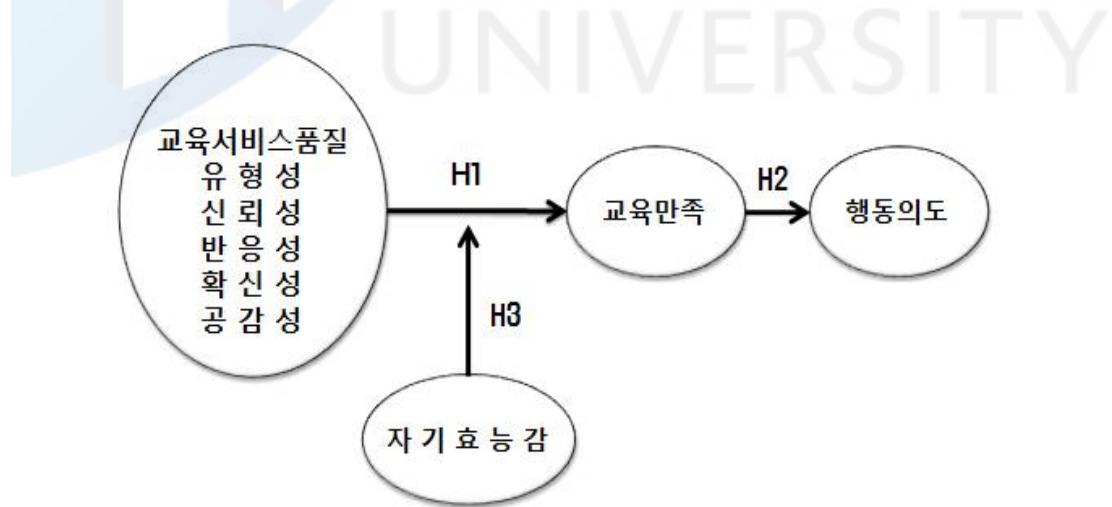
## 제 3 장 연구 설계

### 제 1 절 연구 모형의 설계와 가설

#### 1) 연구 모형

연구 모형은 현상의 특징이나 사물을 모아 구성하는 것으로서, 서로의 인과 관계나 상호적인 관계를 설명할 수 있는 매우 좋은 수단이 되며 모형은 전체 또는 부분적으로 실질적인 프로세스와 시스템을 나타내고 있으며, 특정한 변수 또는 요인들 사이의 관계를 나타낸다.<sup>166)</sup>

본 연구에서의 모형은 이론적 연구를 통하여 고찰한 조리교육기관의 교육서비스 품질이 교육만족과 행동의도에 미치는 영향을 자기효능감을 조절효과로 실증분석을 통해 교육서비스 품질이 곧 교육 기관의 핵심역량임을 알고 자기효능감이 조절변수 역할을 하는지 분석하고자 한다. 이를 규명하기 위해 <그림3-1>과 같은 연구 모형으로 설정하였다.



<그림 3-1> 연구 모형

166) 강병서, 김계수.(2009). 『맥락으로 이해하는 사회과학조사방법론』, 서울: 한나래출판사, pp.97-98.

## 2) 연구 가설

연구 가설(hypothesis)이란, 문헌조사를 통해서 얻은 결과이며 앞으로 연구가 진행될 나머지 부분에 대한 결과를 예측하면서 가상적 진술을 하는 것이다.<sup>167)</sup> 본 연구는 논의 되어진 이론적인 배경의 선행연구들을 바탕으로 하여 설계되어 진 연구의 모형에 대한 인과관계를 토대로 하여 다음과 같은 3개의 가설을 설정하였다.

[H 1] 교육서비스품질은 교육만족에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-1 : 교육서비스품질 중 유형성은 교육만족에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

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

H1-3 : 교육서비스품질 중 반응성은 교육만족에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-4 : 교육서비스품질 중 확신성은 교육만족에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-5 : 교육서비스품질 중 공감성은 교육만족에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

[H 2] 교육만족은 행동의도에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

[H 3] 자기효능감은 교육서비스품질과 교육만족에 조절역할을 할 것이다.

H3-1 : 자기효능감은 교육서비스품질 중 유형성은 교육만족에 조절역할을 할 것이다.

H3-2 : 자기효능감은 교육서비스품질 중 신뢰성은 교육만족에 조절역할을 할 것이다.

H3-3 : 자기효능감은 교육서비스품질 중 반응성은 교육만족에 조절역할을

---

167) 홍성열.(2001). 『사회과학도를 위한 연구방법론』, 서울: 시그마프레스, p.20.

할 것이다.

H3-4 : 자기효능감은 교육서비스품질 중 확신성은 교육만족에 조절역할을 할 것이다.

H3-5 : 자기효능감은 교육서비스품질 중 공감성은 교육만족에 조절역할을 할 것이다.

## 제 2 절 연구 설계와 분석방법

### 1) 연구변수의 조작적인 정의

개념적인 정의는 추상적이고 연구자에 따라서 조금씩은 다른 해석이 주어 질 수 있으며 연구자는 연구의 대상이 되고 있는 변수들 대하여 어떻게 정의를 내려야 할지를 명확하게 구체화하여야 하는데, 이를 변수에 관한 조작적 정의라고 한다.<sup>168)</sup>

본 연구의 모형과 가설 검증을 위해하여 변수의 개념적인 정의가 이루어져야만 하며 변수들 간 관계를 정리할 필요성이 있다. 독립변수에는 교육서비스품질이 있고 종속변수에는 교육만족과 행동의도에 관한 측정지표를 사용하였으며 자기효능감을 조절변수로 두어 측정을 하였다.

이에 따라서 본 연구의 모형에 사용되어진 변수들의 조작적인 정의를 정리하면 다음과 같다.

#### 가) 교육서비스품질

본 연구에서는 교육서비스 품질을 교육서비스는 서비스 주체가 되는 교육기관과 교육종사자가 교육 혜택을 받고자 하는 학생에게 유·무형의 교육 서비스를 제공함으로써 서비스를 이용하는 학생에게 만족을 시켜주는 일체의 활동으로 정의하며 구성요인은 선행연구(도은숙·김광근, 2005 ; 이경희 등, 2007 ; 이인경, 2013 ; 이영희, 2014 ; 진영호, 2014 ; 심우극, 2015)의 유형성 신뢰성 공감성 반응성

168) 안광호, 임병훈.(2008). 『SPSS를 활용한 사회과학조사방법론』, 경기도: 학현사, p.74.

확신성의 5개 요인<sup>169)</sup>으로 구성하였으며 각 요인별 6개의 항목으로 총 30의 측정되는 항목으로 리커트 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

#### 나) 교육만족

본 연구에서는 교육서비스품질에 관한 만족도를 평가하는 요인에 대하여 서비스 교육의 내용에 관한 만족, 교육방법, 교육시설 및 환경에 관한 만족에 관한 만족, 교육 전반의 만족, 강사에 관한 만족의 정도로 구성하였으며 선행 연구(Oliver, 1980; 주형근, 1999; 채형준, 2005; 김지현, 2011; 박소영, 2012)를 바탕으로 하여 서비스교육에 관한 만족도를 평가하고 있는 요인으로 서비스교육의 내용에 관한 만족, 교육의 전반적인 만족의 정도, 교육의 방법에 관한 만족, 교육시설과 환경에 관한 만족, 강사에 관한 만족도로 구성하였으며 6개의 측정되는 항목으로 리커트 5점의 척도를 사용하여 측정하였다.

#### 다) 행동의도

행동 의도는 서비스 또는 제품에 관한 지각되어진 감정이나 소비행동의 전과 후에 갖게 되는 내적인 반응 및 경험 등을 바탕으로 하여 미래의 행동을 계획하고 수정하려고하는 주관적이며 개인의 신념 및 의지로 정의하였으며 선행연구 (Hellier et al, 2003; 허진, 2003; 박건희, 2009; 조광연, 2010; 방영근, 2012; 김미정, 2013)를 바탕으로 재 구매와 추천의도로 구성하였으며 6개의 측정되는 항목으로 리커트 5점의 척도를 이용하여 측정하였다.

#### 라) 자기효능감

자기효능감은 학습자가 새로운 상황 속에서 새로운 기술과 지식을 학습하면서 수행할 수 있도록 유도하려고 하는 원동력이 되며 자신의 수행능력에 관하여 보이는 기대나 신념으로 정의하며 선행연구(Bandura,A., 1997; 전은순, 2011; 안미영, 2012; 홍현경, 2012))를 바탕으로 자신감과 자기조절감 등의 8개의 측정 항목으로 리커트 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

169) 이인경.(2012), “교육서비스품질에 대한 지각이 전문대학생의 재등록 의도 및 구전의도에 미치는 영향”, 박사학위논문 동아대학교 대학원

## 2) 설문지 구성

본 연구에서의 모형을 분석하기 위하여 실증조사를 위한 설문지를 구성하였으며 연구의 설문대상은 서울, 경기소재 조리교육기관에서 교육중인 수강생이다. 인구 통계학적인 특성을 제외하고 난 총 문항 수는 4개 부문 50개 문항이다.

첫째, 교육서비스품질에 대한 문항 구성은 유형성 6개 문항, 신뢰성 6개 문항, 반응성 6개 문항, 확신성 6개 문항, 공감성 6개 문항으로 총 30개의 항목으로 구성하였다.

둘째, 교육만족에 대한 문항 구성은 6개 문항으로 구성하였다.

셋째, 행동의도에 대한 문항 구성은 6개 문항으로 구성하였다.

넷째, 자기효능감에 대한 문항 구성은 8개 문항으로 구성되었으며 완성되어진 설문지 구성은 <표 11>과 같이 요약할 수 있다.

<표 11> 설문지 구성

구분	변수	문항수	척도	선행연구
A	교육 서비스품질	유형성	6	PZB et al.(1988), 도은숙 · 김광근(2005), 이경희 등 (2007) 이인경(2012), 이인경(2013) 이영희(2014), 진영호(2014) 심우극(2015)
		신뢰성	6	
		반응성	6	
		확신성	6	
		공감성	6	
B	교육만족	6	Likert 5점 척도	Oliver(1980), 주형근(1999) 채형준(2005), 김지현(2011) 박소영(2012)
	행동의도	6	Likert 5점 척도	Hellier et al(2003), 허진(2003) 박건희(2009), 조광연(2010), 방영근(2012), 김미정(2013)
C	자기효능감	8	Likert 5점 척도	Bandura,A.(1997), 전은순(2011) 안미영(2012), 홍현경(2012)
D	인구 통계학적 특성	5		명목척도, 서열척도

### 3) 자료수집 방법

본 연구에서의 모형을 실증적으로 분석하기 위하여 설문지는 서울, 경기지역의 교육기관 수강생들을 모집단으로 한정하였다.

본 조사는 응답의 성실한 응답률을 높이기 위하여 음료를 선물로 제공하였으며 본 자료 수집을 위하여 설문조사는 2016년 10월 10일부터 10월 30일까지 20일 간 실시하였으며, 서울 경기 지역의 교육기관 수강생을 중심으로 설문지를 회수한 결과 250부로 회수율이 100%이며 불성실하게 응답하고 있는 32부를 제외한 218부가 최종적으로 분석에 이용하였다. <표 12>는 모집단에 대한 규정 및 표본에 대하여 정리한 것이다.

<표 12> 모집단의 규정 및 표본

모집단	조리교육기관 수강생
표본단위	서울 · 경기 소재 조리교육기관수강생
조사 기간	2016년 10월 10일 ~ 10월 30일(20일간)
자료수집 방법	설문서를 이용한 자기기입법
표본의 크기	250부
회수된 표본	250부(100%)
유효 표본	218부(87.2%)

### 4) 분석방법 및 절차

연구자는 본 연구에서 문제의 해결에 필요한 정보를 최대한 수집하기 위하여 기대되는 바람직한 연구의 결과를 도출하기 위하여 앞서 제시하고 있는 연구의 모형 및 가설의 설정과 그에 따르는 가설 검증을 위하여 설문조사를 통하여 수집되어진 설문지에 관한 응답이 완료되어진 자료들을 회수한 후에 유효 표본만을 추출하여 지침에 따라 코딩작업으로 부호화하였으며 부호화 되어진 자료의 분석은

SPSS 22.0 통계패키지 프로그램을 사용하여 분석하고자 하였다.

첫째, 표본들의 일반적인 특성에 관하여 알아보기 위하여 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였다.

둘째, 본 연구에 사용되고 있는 측정도구들의 신뢰성 분석을 위하여 설문지 항목들에 관한 내적인 일관성 및 단일 차원성의 분석을 하기 위하여 cronbach's alpha의 계수 및 특정적인 개념을 얼마나 명확하게 반영하는가를 요인분석을 통하여 확인하였다.

셋째, 연구 가설 H1은 교육서비스품질이 교육만족에 미치는 영향을 분석하기 위하여 교육만족을 종속변수로, 교육서비스품질을 독립변수로 하여 다중회귀분석을 실시하고자 한다.

넷째, 연구 가설 H2는 교육만족이 행동의도에 미치는 영향을 분석하기 위하여 다중회귀분석을 실시하고자 한다.

다섯째, 연구 가설 H3은 자기효능감이 교육서비스 품질과 교육만족에 미치는 조절효과를 분석하기 위하여 조절회귀분석을 실시하고자 한다.

## 제 4 장 분석 결과

### 제 1 절 표본의 일반적 특성

연구조사의 설문에서 응답한 조사대상자의 인구통계학적인 특성을 알아보기 위하여 빈도 분석을 실시하여 분석한 결과는 다음과 같다.

성별에서는 남성이 14명으로 6.4%, 여성이 204명으로 93.6%, 총인원 218명으로 여성이 남성에 비해 많은 분포를 보여 여성이 조리교육을 받는 비중이 매우 높음을 알 수 있다.

나이는 21~30세가 36명으로 16.5%, 31~40세가 56명으로 25.7%, 41~50세가 86명으로 39.4%, 51세 이상 40명으로 18.3%로 조사되어 41~50세의 분포가 가장 많이 나타났다.

학력은 고등학교졸업이 8명으로 3.7% 대학교재학이 6명으로 2.8%, 대학교졸업이 152명으로 69.7%, 대학원 이상이 52명으로 23.9%, 총인원 218명 중 대졸 이상 학력이 93.6%로 나타났다.

직업은 학생이 12명으로 5.5%, 전업주부는 118명으로 54.1%, 전문직은 30명으로 13.8%, 자영업은 12명으로 5.5%, 일반사무직은 16명으로 7.3%, 서비스/판매직은 20명 9.2%, 기타는 10명으로 4.6%로 나타났다.

가구당 월 소득은 200만원 미만은 26명으로 11.9%, 200만원~300만원 미만은 18명으로 8.3%, 300만원~400만원 미만은 28명으로 12.8%, 400만원~500만원 미만은 20명으로 9.2%, 500만원~600만원 미만은 30명으로 13.8%, 600만원 이상은 96명으로 44%를 나타내 600만원 이상이 차지하는 비중이 높은 것으로 나타났다.

교육기간은 1개월 이상이 44명으로 20.2%, 2개월 이상이 42명으로 19.3%, 3개월 이상이 82명으로 37.6%, 6개월 이상이 28명으로 12.8%, 1년 이상이 22명으로 10.1%로 나타났다.

응답자의 분포는 다음 <표 13>에서 표본의 인구통계학적인 특성에 대하여 빈도 분석을 실시한 결과와 같다.

<표 13> 표본의 인구통계학적인 특성에 관한 빈도분석 결과 (N = 218)

구 분	내 용	표본수(명)	비율(%)
성 별	① 남	14	6.4
	② 여	204	93.6
나 이	① 21~30세	36	16.5
	② 31~40세	56	25.7
	③ 41~50세	86	39.4
	④ 51세 이상	40	18.3
학 력	① 고등학교졸업	8	3.7
	② 대학교재학	6	2.8
	③ 대학교졸업	152	69.7
	④ 대학원 이상	52	23.9
직 업	① 학생	12	5.5
	② 전업주부	118	54.1
	③ 전문직	30	13.8
	④ 자영업	12	5.5
	⑤ 일반사무직	16	7.3
	⑥ 서비스/판매직	20	9.2
	⑦ 기타	10	4.6
가구당 월 소득	① 200만원 미만	26	11.9
	② 200만원~300만원 미만	18	8.3
	③ 300만원~400만원 미만	28	12.8
	④ 400만원~500만원 미만	20	9.2
	⑤ 500만원~600만원 미만	30	13.8
	⑥ 600만원 이상	96	44.0
교육기간	① 1개월 이상	44	20.2
	② 2개월 이상	42	19.3
	③ 3개월 이상	82	37.6
	④ 6개월 이상	28	12.8
	⑤ 1년 이상	22	10.1

본 연구의 설문지에 응답하여준 조사대상자의 인구통계학적인 특성을 알아본 것에 대한 결과 조리교육기관에서 교육을 받는 조사대상자가 여성인 월등이 많으며

31~50대의 대학교 졸업 이상의 학력을 가지고 월소득 500만원의 전업주부의 응답의 비중이 높은 것으로 분석되었다.

## 제 2 절 연구변수의 기술통계분석

### 1) 교육서비스품질

교육서비스품질에 대하여 수강생이 인지하는 정도를 분석한 결과는 다음 <표 14>와 같다.

<표 14> 교육서비스품질의 기술통계분석결과

	N	최소	최대	평균	표준 편차	분산	왜도		첨도	
		값	값				통계	통계	통계	표준 오차
유형성	218	3.00	5.00	4.3517	.64454	.415	-.644	.165	-.565	.328
신뢰성	218	2.67	5.00	4.4174	.59638	.356	-.797	.165	-.269	.328
반응성	218	2.83	5.00	4.7385	.45446	.207	-2.083	.165	4.126	.328
확신성	218	2.00	5.00	4.6789	.52812	.279	-2.278	.165	6.324	.328
공감성	218	1.67	5.00	3.9924	.81724	.668	-.421	.165	-.646	.328

분석결과, 교육서비스품질의 유형성, 신뢰성, 공감성, 반응성, 확신성 중 반응성이  $M=4.7385$ 로 가장 높은 평균을 보이고 있었으며 반응성, 확신성, 신뢰성, 유형성, 순으로 모두  $M=4.3$ 이상으로 높은 평균을 보이고 상대적으로 공감성은 3.9924로 낮게 나타났다.

### 2) 교육만족

교육만족에 대하여 수강생이 인지하는 정도를 분석한 결과는 다음 <표 15>와 같다.

<표 15> 교육만족의 기술통계분석결과

요인	항 목	평균	표준 편차	분산
		통계	통계	통계
교육 만족	1.교육기관을 이용하신 후 만족하셨습니까?	4.59	.654	.428
	2.교육기관을 잘 선택했다고 생각하십니까?	4.61	.637	.406
	3.귀하가 생각하였던 것처럼 교육성과가 좋았습니까?	4.59	.579	.336
	4.교육 후 업무에 도움이 되었습니다?	4.45	.672	.451
	5.교육내용에 따른 교육비는 적절하였다고 생각하십니까?	4.30	.833	.693
	6.교육방법은 만족하십니까?	4.50	.701	.491

분석결과, ‘교육기관을 잘 선택했다고 생각하십니까?’에 대한 답은  $M=4.61$ 로 가장 높은 평균을 보이고 있었으며 교육만족에 대하여는 모두  $M=4.3$ 이상으로 높은 평균을 보이고 있다.

### 3) 행동의도

행동의도에 대하여 수강생이 인지하는 정도를 분석한 결과는 다음 <표 16>와 같다.

<표 16> 행동의도의 기술통계분석결과

요인	항 목	평균	표준 편차	분산
		통계	통계	통계
행동 요인	1.나는 교육기관을 적극 추천하겠다.	4.50	.631	.399
	2.나는 형편이 된다면 다른 교육의 참여를 위하여 재등록을 하겠다.	4.55	.599	.359
	3.나는 교육기관을 지속적으로 이용 할 것이다.	4.43	.613	.375
	4.주위 사람들에게 교육기관의 교육서비스의 경험에 대하여 묻는다면 기꺼이 이야기 해주고 싶다	4.56	.614	.377
	5.교육기관에 대하여 주위사람들에게 등록을 권유 하겠다.	4.49	.646	.417
	6.이웃이나 친척, 동료들에게 교육기관의 장점을 긍정적으로 이야기하겠다.	4.53	.601	.361

분석결과, ‘주위 사람들에게 교육기관의 교육서비스의 경험에 대하여 묻는다면 기꺼이 이야기 해주고 싶다’에 대한 답은  $M=4.56$ 으로 가장 높은 평균을 보이고 있었으며 행동의도에 대하여 모두  $M=4.4$ 이상으로 높은 평균을 보이고 있다.

#### 4) 자기효능감

자기효능감에 대하여 수강생이 인지하는 정도를 분석한 결과는 다음 <표 17>와 같다.

<표 17> 자기효능감의 기술통계분석결과

요인	항 목	평균	표준 편차	분산
		통계	통계	통계
자기 효능 감	1.나는 배우는 내용들에 대하여 잘 이해할 수 있을 것이 라고 확신한다.	4.49	.660	.435
	2.나는 학습능력과 학습방법에 있어 다른 동료들 보다는 뛰어난 학습자라고 생각 한다.	3.79	.901	.812
	3.나는 학습과정에서 좋은 점수를 받을 것이라고 생각한다.	3.94	.759	.577
	4.나는 실패를 하더라도 다른 동료가 해결하지 못하는 어려우면서 복잡한 문제에 도전하는 것이 즐겁다	3.95	.736	.542
	5.나는 새로 배운 것들을 기준에 알고 있는 지식과 쉽게 연관 지을 수 있다.	4.17	.750	.562
	6.나는 스스로 학습계획을 세우고 있으며 계획에 따라서 학습을 잘 해 나갈 수 있다.	4.09	.798	.637
	7.나는 다른 흥미 있는 일들이 생겨도 학습에 집중할 수 있다.	4.13	.781	.610
	8.나는 학습과정에서 과제나 문제가 주어진다면 잘 해결 할 수 있으리라 확신한다.	4.15	.754	.568

분석결과, ‘나는 배우는 내용들을 잘 이해할 수 있을 것이 라고 확신한다.’에 대한 답은  $M=4.49$ 로 가장 높은 평균을 보이고 있었으며 ‘나는 새로 배운 것들을 기준에 알고 있는 지식과 쉽게 연관 지을 수 있다.’ ‘나는 스스로 학습계획을 세

우고 있으며 계획에 따라서 학습을 잘 해 나갈 수 있다.' '나는 다른 흥미 있는 일들이 생겨도 학습에 집중할 수 있다.' '나는 학습과정에서 과제나 문제가 주어진다면 잘 해결 할 수 있으리라 확신한다.'이  $M=4.4$ 이상으로 높은 평균을 보이고 있으며 '나는 학습능력과 학습방법에 있어 다른 동료들 보다는 뛰어난 학습자라고 생각한다.'는  $M=3.79$ 로 상대적으로 낮은 분포를 보이고 있다.

### 제 3 절 연구변수의 타당성 및 신뢰도 분석

본 연구에서 가설의 검증결과에 따른 타당성을 입증하기 위해서는 측정의 도구의 신뢰성과 타당성에 대한 검증이 선행되어야만 한다. 그러므로 측정되어지는 변수들의 평가차원 내에서 항목들 간의 내적인 일관성을 의미하고 있는 수렴 타당성과 차원들 간의 독립성을 의미하고 있는 판별 타당성으로 나누어 검증하기 위하여 SPSS 22.0를 이용해 탐색적 요인분석을 실시하였다. 요인추출 방법은 동질성을 가지고 있는 많은 변수들을 묶어서 변수를 축소하거나 단순화시키는 방법으로 요인을 추출 방법으로는 여러 가지가 있으며 본 연구는 관련되어진 변수를 축소하고 압축하여 의미 있는 과정을 파악하기 위하여 주성분의 추출방법을 사용하였고, 요인회전의 방법은 직교회전의 방식의 하나인 Varimax회전을 수행하였다. 각 변수의 요인들 간의 상관관계의 정도를 나타내고 있는 요인적재량(factor loading)의 수용되는 기준은 보통은 0.4 이상이면 유의미하다고 보며, 보다 엄격한 기준은 0.5 이상이고 본 연구에서는 적재치가 0.4 이상인 경우를 적용하였으며 적재량에 관한 유의성을 나타내고 있다.

본 연구에서는 설문지 문항들에 대하여 타당성(reliability)을 측정하고자 하였으며 타당성은 측정하고자 하는 개념과 속성을 명확히 측정하였는지를 나타내고 있는 개념이다. 예컨대, 측정 개념이나 속성을 측정하기 위해 개발되어진 측정 도구가 해당하는 속성을 명확히 반영하고 있는가와 관련되는 것이라 하겠다<sup>170)</sup>.

탐색적인 요인 분석을 통한 아이겐값(eigen value)은 1 이상이 되는 요인들의 개수를 파악하여 요인 적재치(factor loading)가 0.4이하로 나오는 문항들은 제거하였으며, 고유값이 1 이상인 요인에 중복하여 적재되는 문항도 제거하였다. 요인분

170) 강병서, 김계수.(2009). 전계서. p.315.

석은 분석방법에 대한 특성상에 각 항목들 간의 상관관계가 높아야만 하는 것인데 상관행렬이 단위행렬인가를 분석하기 위한 방법으로 KMO(kaiser-meyer-olkin)값과 Bartlett검정을 사용하였으며 일반적으로는 KMO값이 0.9 이상이라고 하면 아주 좋은 것이고, 0.5 이하면 변수로서 받아들일 수 없다는 것으로 보았고 구형성 검정의  $\chi^2$ 값이 유의한지 여부를 보고 귀무가설을 기각하여 변수들이 통계학적으로 유의미한가를 분석하였다.

신뢰도분석(reliability analysis)은 동일한 개념에 대해 독립되는 측정방법의 하나로 측정한 경우에 결과가 비슷하게 나타나야 한다고 하는 것을 전제로 하고 있다.

즉, 측정문항들 간의 내적인 일관성(internal consistency)을 뜻하고 있으며 측정한 변수의 명확한 값을 측정할 수 있을 정도를 의미하고 있다. 신뢰도는 측정도구의 명확성이나 정밀성을 나타내고 있는 것으로서 의존가능성, 예측가능성, 안정성 그리고 정확성과 동일한 의미를 가지며 그에 따른 측정으로는 크론바흐 알파(Cronbach's  $\alpha$ )를 이용한 신뢰도를 측정하고 있으며, 일반적으로 값이 0.6 이상으로 나오면 신뢰성이 있고, 0.7 이상으로 나오면 높은 측에 속하며, 0.8 이상으로 나오면 매우 높은 것으로 해석한다.

### 1) 교육서비스품질의 타당성 및 신뢰성 검증

교육서비스품질의 요인분석의 결과 및 신뢰성의 검증의 결과는 다음 〈표 18〉와 같다. 먼저 교육서비스품질을 측정하기 위한 전체 30개의 설문항목에 대해 요인분석을 실시하였다. 요인분석은 주성분 요인(principal components) 추출방식 및 varimax 회전방식으로 하였으며, 요인분석의 적용가능성의 검정결과 표본적합도의 KMO값은 .814, Bartlett의 구형성 검정치는 522.039, 유의수준은 .000으로 요인분석에 적합한 것으로 나타났다. 교육서비스품질의 영향요인에 대하여 요인의 추출 결과에서 5개의 요인이 도출되었으며, 총 분산에 대한 설명력은 81.185%로 나타났다. 각각의 요인명은 그 특성에 맞게 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성으로 명명하였다. 각각의 요인에 대한 신뢰도 분석결과 유형성에 대한 신뢰도는 .996으로 나타났으며, 신뢰성에 대한 신뢰도는 .882로 반응성에 대한 신뢰도는 .934 확신성에 대한 신뢰도는 .948 공감성에 대한 신뢰도는 .926

을 모두 매우 높은 신뢰도를 보이고 있다.

<표 18> 교육서비스품질의 타당성 및 신뢰도 분석 결과

요인	항 목	요인 적재치	아이겐 값	% 분산	% 분산 (누적)	신뢰도 계수
유형 성	교육장의 전반적인 시설은 교육을 받는데 있어서 적합하다.	.896	5.559	18.530	18.530	.996
	교육을 위한 유인물 및 교재의 준비가 잘 되어 있다.	.746				
	강사의 복장 및 용모는 교육을 받는데 있어 적합하다.	.925				
	교육 중 전반적인 분위기는 좋다.	.921				
	교육을 위하여 음료나 다과가 적절히 비치되어 있다.	.914				
	교육 시에 최신의 교육장비들이 잘 갖추어져 있다.	.776				
신뢰 성	공지된 교육일정에 따라서 강의가 진행되고 있다.	.869	5.136	17.121	35.651	.882
	강사는 문제에 대한 관심과 성의를 보이고 있다.	.548				
	교육과 관련되는 요구사항에 대하여 정확한 처리를 한다.	.557				
	강사는 강의시간을 잘 지키는 편이다.	.848				
	교육에 대하여 정확한 출석 및 평가의 관리가 이루어진다.	.873				
	상과 벌에 대해 공정성과 신뢰성이 있다.	.554				
반응 성	강사는 질문에 있어 신속히 응답한다.	.733	4.826	16.085	51.736	.934
	강사는 자발적으로 도움을 주려고 한다.	.713				
	강사는 직접적인 강의의 내용 이외에 다양한 정보를 제공한다.	.773				
	교육 후 교육내용에 대한 피드백을 진행한다.	.658				
	질문에 대하여 강사는 이해하기 쉽게 답변한다.	.783				
	진로 및 취업관련 정보의 신속한 제공을 한다.	.743				
확신 성	강사의 행동과 말은 나에게 확신을 주고 있다.	.527	4.317	14.391	66.127	.948
	교육 시 강사는 나에게 편안함을 제공한다.	.728				
	강사의 태도와 언행은 친절하고 예의 바르다.	.886				
	강사는 교육에 대하여 충분한 지식을 가지고 있다.	.878				
	교육 후 나는 일을 더 잘할 수 있을 것이라는 확신이 생겼다.	.473				

공감 성	강사는 교육생의 질문에 적절한 답변을 해준다.	.889				
	강사는 나에 대해 개별적인 관심과 배려를 보인다.	.567				
	교육의 내용은 교육생의 입장을 잘 고려하고 있다.	.877				
	교육의 내용은 교육생의 관심사를 잘 반영하고 있다.	.876				
	강사는 교육생이 필요로 하고 있는 것을 이해하고 있다.	.885				
	교육은 일방적 강의가 아닌 참여를 유도 한다.	.554				
	교육중 강사와 원활한 커뮤니케이션이 이루어진다.	.891				

\* KMO : .814, Bartlett 구형성 검정 :  $\chi^2=522.039$ , df=10, Sig=.000

## 2) 교육만족의 타당성 및 신뢰도 분석

교육만족의 요인분석 및 신뢰성 검증을 실시한 결과는 다음 <표 19>과 같다. 교육만족에 대한 요인과 그에 따른 변수들 간의 요인분석과 신뢰성의 검토를 위하여 실시한 요인분석은 선행연구로부터 도출된 6개의 문항을 요인 분석에 적용하였다.

<표 19> 교육만족의 타당성 및 신뢰도의 분석 결과

요 인	항 목	요인 적재치	아이겐 값	% 분산	% 분산 (누적)	신뢰도 계수
교육 만족	1.교육기관을 이용하신 후 만족하셨습니까?	.892				
	2.교육기관을 잘 선택했다고 생각하십니까?	.898				
	3.귀하가 생각하였던 것처럼 교육성과가 좋았습니까?	.900				
	4.교육 후 업무에 도움이 되었습니까?	.776				
	5.교육내용에 따른 교육비는 적절하였다고 생각하십니까?	.766				
	6.교육방법은 만족하십니까?	.831				

\* KMO : .859, Bartlett 구형성 검정 :  $\chi^2=1044.768$ , df=15, Sig=.000

요인분석은 주성분 요인(principal components) 추출방식 및 varimax 회전방식으로 하였으며, 요인분석의 적용가능성의 검정결과 표본적합도의 KMO값은 .859, Bartlett의 구형성 검정치는 1044.768, 유의수준은 .000으로 요인분석에 적합한 것으로 나타났다. 직무태도의 영향요인에 대한 요인 추출결과 총 분산 설명력은 71.512%로 나타났다. 각각의 요인에 대한 신뢰도 분석결과 교육만족에 대한 신뢰도는 .913로 매우 높은 신뢰도를 보이고 있다.

### 3) 행동의도의 타당성 및 신뢰도 분석

행동의도의 요인분석 및 신뢰성 검증을 실시한 결과는 다음 <표 20>과 같다. 행동의도에 대하여 요인과 그에 따르는 변수들 사이의 요인분석과 신뢰성의 검토를 위하여 실시한 요인분석은 선행연구로부터 도출된 6개의 문항을 요인 분석에 적용하였다.

<표 20> 행동의도의 타당성 및 신뢰도의 분석 결과

요인	항 목	요인 적재치	아이젠 값	% 분산	% 분산 (누적)	신뢰도 계수
행동 의도	1.나는 교육기관을 적극 추천하겠다.	.858	4.781	79.690	79.690	.949
	2.나는 형편이 된다면 다른 교육의 참여를 위하여 재등록을 하겠다.	.859				
	3.나는 교육기관을 지속적으로 이용 할 것이다.	.899				
	4.주위 사람들에게 교육기관의 교육서비스의 경험에 대하여 묻는다면 기꺼이 이야기 해주고 싶다	.908				
	5.교육기관에 대하여 주위사람들에게 등록을 권유 하겠다.	.938				
	6.이웃이나 친척, 동료들에게 교육기관의 장점을 긍정적으로 이야기하겠다.	.892				

\* KMO : .903, Bartlett 구형성 검정 :  $\chi^2=1278.425$ , df=15, Sig=.000

요인분석은 주성분 요인(principal components) 추출방식 및 varimax 회전방식으로 하였으며, 요인분석의 적용가능성의 검정결과 표본적합도의 KMO값은 .903,

Bartlett의 구형성 검정치는 1278.425,, 유의수준은 .000으로 요인분석에 적합한 것으로 나타났다. 직무태도의 영향요인에 대한 요인 추출결과 총 분산 설명력은 79.690%로 나타났다. 각각의 요인에 대하여 분석한 신뢰도의 분석결과에서 행동 의도에 대한 신뢰도는 .949로 매우 높은 신뢰도를 보이고 있다.

#### 4) 자기효능감의 타당성 및 신뢰도 분석

자기효능감의 요인분석 및 신뢰성 검증을 실시한 결과는 다음 <표 21>과 같다. 자기효능감에 대한 요인과 그에 따른 변수들 간의 요인분석과 신뢰성의 검토를 위하여 실시한 요인분석은 선행연구로부터 도출된 8개의 문항을 요인 분석에 적용하였다.

<표 21> 자기효능감의 타당성 및 신뢰도의 분석 결과

요인	항 목	요인 적재치	아이젠 값	% 분산	% 분산 (누적)	신뢰도 계수
자기 효능 감	1.나는 배우는 내용들에 대하여 잘 이해할 수 있을 것 이 라고 확신한다.	.734	5.182	64.780	64.780	.920
	2.나는 학습능력과 학습방법에 있어 다른 동료들 보다 는 뛰어난 학습자라고 생각 한다.	.783				
	3.나는 학습과정에서 좋은 점수를 받을 것이라고 생각 한다.	.751				
	4.나는 실패를 하더라도 다른 동료가 해결하지 못하는 어려우면서 복잡한 문제에 도전하는 것이 즐겁다	.671				
	5.나는 새로 배운 것들을 기존에 알고 있는 지식과 쉽 게 연관 지을 수 있다.	.855				
	6.나는 스스로 학습계획을 세우고 있으며 계획에 따라 서 학습을 잘 해 나갈 수 있다.	.866				
	7.나는 다른 흥미 있는 일들이 생겨도 학습에 집중할 수 있다.	.871				
	8.나는 학습과정에서 과제나 문제가 주어진다면 잘 해 결 할 수 있으리라 확신한다.	.882				

\* KMO : .878, Bartlett 구형성 검정 :  $\chi^2=1295.885$ , df=28, Sig=.000

요인분석은 주성분 요인(principal components) 추출방식 및 varimax 회전방식으로 하였으며, 요인분석의 적용가능성의 검정결과 표본적합도의 KMO값은 .878,

Bartlett의 구형성 검정치는 1295.885, 유의수준은 .000으로 요인분석에 적합한 것으로 나타났다. 직무태도의 영향요인에 대한 요인 추출결과 총 분산 설명력은 56.387%로 나타났다. 각각의 요인에 대한 신뢰도 분석결과 자기효능감에 대한 신뢰도는 .920로 매우 높은 신뢰도를 보이고 있다.

#### 제 4 절 연구변수의 상관관계 분석

측정 변수들 사이의 관계가 어느 정도로 밀접한가를 측정하기 위하여 피어슨의 상관관계분석을 실시하였으며 상관관계의 분석은 연구하고자 하는 변수와 다른 변수들 사이에 관련성을 분석하기 위하여 사용되고 있는데 하나의 변수가 또 다른 변수와 관련성이 있는지의 여부를 파악하고 난 후, 관련성이 있으면 어느 정도 만큼의 관련성을 가지고 있는지 알아보기 위하여 상관관계분석을 실시한다. x, y가 있으면 x의 변화량에 따라서 y도 변화하는 관계를 의미하고, x가 증가할 경우 y는 감소할 때 음(−)의 상관관계라고 하며 어느 쪽에서도 관계를 보이고 있지 않으면 무상관이라 하고 있다. 상관계수는 0.2 이하면 상관관계가 없으며 무시해도 되는 수준의 상관관계이고, 0.4 정도면 약한 상관관계, 0.6 이상은 강한 상관관계라고 할 수 있다<sup>171)</sup>.

다음의 <표 22>는 각 변수들 간의 상관관계를 알아내기 위하여 실시한 상관관계분석 결과이다.

<표 22> 연구변수의 상관관계 분석 결과

변수명	유형성	신뢰성	반응성	확신성	공감성	고육만족	행동의도
유형성	1						
신뢰성	.448**	1					
반응성	.409**	.697**	1				
확신성	.431**	.659**	.768**	1			
공감성	.495**	.586**	.465**	.470**	1		
교육만족	.559**	.714**	.701**	.747**	.617**	1	
행동의도	.460**	.731**	.702**	.755**	.528**	.838**	1

\*\*. 상관이 0.01 수준에서 유의합니다(양쪽).

171) 채서일.(2004). 『사회과학조사방법론』, 서울: 비엔엠북스, pp.301-202.

대체로 상관계수는 0.01 유의수준 하에서 유의미한 것으로 나타났으며 독립변수인 교육서비스품질의 하위변수들과 종속변수인 교육만족간의 상관관계를 분석하였다. 독립변수인 교육서비스품질의 (유형성:  $r=.559$ ,  $p<.01$ , 신뢰성:  $r=.714$ ,  $p<.01$ , 반응성:  $r=.701$ ,  $p<.01$ , 확신성:  $r=.747$ ,  $p<.01$ , 공감성:  $r=.617$ ,  $p<.01$ )은 모두 유의한 양(+)의 상관관계를 가지는 것으로 나타났다.

다음으로 독립변수인 교육만족과 종속변수인 행동의도 간의 상관관계를 분석하였다. 독립변수인 교육만족의 ( $r=.838$ ,  $p<.01$ )은 유의한 양(+)의 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 상관관계분석을 실시하여 분석되어진 결과 연구하고자 하고 있는 변수들의 관련성은 대부분에서 유의미한 상관관계가 도출되었다. 특히, 교육만족 및 행동의도와 확신성은 높은 상관관계를 보였다. 이러한 결과는 신뢰가 바탕이 되는 확신성이 교육만족과 그에 따른 재등록 추천의도 등의 행동의도에 상관관계가 높을 수밖에 없다는 것을 알 수 있다. 또한, 교육만족이 행동의도에 매우 강한 상관관계를 보였다. 이러한 결과는 만족도의 중요성을 들 수 있다.

## 제 5 절 연구 가설의 검증

### 1) 가설 1의 검증

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

H1-1 : 교육서비스품질 중 유형성은 교육만족에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

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

H1-3 : 교육서비스품질 중 반응성은 교육만족에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-4 : 교육서비스품질 중 확신성은 교육만족에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-5 : 교육서비스품질 중 공감성은 교육만족에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1은 교육서비스품질은 교육만족에 유의하게 미치는 영향을 분석하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

교육서비스품질을 독립변수로 하고 교육만족을 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 <표 23>에 나타나 있다.

<표 23> 교육서비스품질과 교육만족간의 다중회귀분석 결과

모형	비표준 계수		표준 계수 베타	t	유의 수준	공선성 통계	
	B	표준 오차				허용 오차	VIF
(상수)	-.086	.231		-.373	.710		
유형성	.150	.039	.170	3.811	.000	.696	1.437
신뢰성	.197	.056	.206	3.531	.001	.404	2.474
반응성	.167	.080	.134	2.103	.037	.342	2.925
확신성	.376	.066	.348	5.698	.000	.370	2.706
공감성	.130	.034	.186	3.842	.000	.585	1.709

a. 종속 변수: 교육만족

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

분석 결과 교육서비스품질과 교육만족의 관계에 관한 회귀분석의 전체적인 설명력을 의미하는  $R^2$ 가 0.711로 나타났으며 전체의 71.3%의 설명력을 갖고 있는 것으로 나타났으며, F값이 103.174, 그에 따르는 유의확률은 .000으로 유의미한 회귀식이라는 것을 알 수 있다.

독립 변수들 간의 다중공선성(multi-collinearity)을 점검하기 위해서 공차한계(tolerance)와 분산팽창요인(variance inflation factor)을 이용하여 분석 실시하였다. 다중공선성이란, 독립변수 간의 상관관계가 존재하는 것을 의미한다. 공차한계값이 클수록 분산팽창계수 값이 작을수록 다중공선성이 낮다고 할 수 있다. 공차한계란, 이미 투입된 독립변수가 설명하지 못하는 총 변동 부분을 의미하는 것이다<sup>172)</sup>. 분산팽창요인(variance inflation factor)은 앞의 공선성 판단을 위한 상관

172) 강병서, 김계수.(2009). 전계서. p.275.

관계 분석 결과로 판단하는데 일반적인 기준은 공차한계 값이 0.1 이상으로 최대 값은 1이며, 분산팽창계수는 10보다 작아야한다<sup>173)</sup>. 모든 회귀계수들의 공차한계가 0.1보다 크며, 분산팽창계수는 10보다 작아 허용한계 범위 내에 있음을 보여주고 있어, 독립 변수들 간의 다중공선성의 문제가 없는 것으로 볼 수 있다.

종속변수인 교육만족에 독립변수인 교육서비스품질이 미치는 영향력의 크기는 “확신성(0.376)”, “신뢰성(0.197)”, “반응성(0.167)”, “유형성(0.150)”, “공감성(0.130)”의 순으로 교육만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 이러한 결과를 볼 때 교육은 확신성이 클수록 교육에 더 만족한다는 것으로 교육에 대한 확신성을 주기 위한 노력이 전제 되어야 함을 알 수 있다.

따라서 교육서비스 품질은 교육만족에 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 나타나 가설 H1은 모두채택 되었다.

<표 24> 연구 가설 H1의 검증결과

구분	가설	채택 여부
H1	교육서비스품질은 교육만족에 유의미한 정(+)영향을 미칠 것이다.	채택
H1-1	교육서비스품질 중 유형성은 교육만족에 유의미한 정(+)영향을 미칠 것이다.	채택
H1-2	교육서비스품질 중 신뢰성은 교육만족에 유의미한 정(+)영향을 미칠 것이다.	채택
H1-3	교육서비스품질 중 반응성은 교육만족에 유의미한 정(+)영향을 미칠 것이다.	채택
H1-4	교육서비스품질 중 확신성은 교육만족에 유의미한 정(+)영향을 미칠 것이다.	채택
H1-5	교육서비스품질 중 공감성은 교육만족에 유의미한 정(+)영향을 미칠 것이다.	채택

173) 송지준.(2014). 『논문작성에 필요한 SPSS/AMOS통계분석방법』, 서울: 21세기사, p.152.

## 2) 가설 2의 검증

H2 : 교육만족은 행동의도에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2는 조리교육기관의 교육만족이 행동의도에 미치는 영향을 분석하기 위해 단순회귀분석을 실시하였다.

교육만족을 독립변수로 하고 행동의도를 종속변수로 하여 단순회귀분석을 실시한 결과는 <표 25>에 나타나 있다.

분석 결과 교육만족과 행동의도의 관계에 관한 회귀분석의 전체적인 설명력을 의미하는  $R^2$ 가 0.838로 나타나 전체의 83.8%의 설명력을 갖고 있는 것으로 나타났으며, F값이 503.578, 이에 따른 유의확률은 0.00으로 유의한 회귀분석식임을 알 수 있다.

<표 25> 교육만족과 행동의도간의 단순회귀분석 결과

모형	비표준 계수		표준 계수 베타	t	유의 수준	공선성 통계	
	B	표준 오차				허용 오차	VIF
1 (상수)	.858	.164	.838	5.234	.000	1.000	1.000
	교육만족	.811		22.441	.000***		

종속변수: 행동의도

종속변수인 행동의도에 독립변수인 교육만족이 미치는 영향력의 크기는 .811로 행동의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

따라서 교육만족이 행동의도에 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 나타나 가설 H2는 채택 되었다.

## 3) 가설 3의 검증

H3 : 자기효능감은 교육서비스품질과 교육만족에 조절역할을 할 것이다.

가설 3는 독립변수인 교육서비스품질이 종속변수인 교육만족에 영향을 미칠 때 자기효능감이 조절변수로서 작용하면 어떻게 변화하는지에 대하여 규명하고자 가설 3을 설정하였으며 가설 3을 분석하기 위하여 교육만족을 종속변수로 하고 교

육서비스품질을 독립변수로 하고 독립 변수들 사이의 다중공선성을 최소화하기 위하여 각 독립변수들의 값을 평균 변환(mean centering)하였다.

H3-1 : 자기효능감은 교육서비스품질 중 유형성은 교육만족에 조절역할을 할 것이다.

자기효능감에 의해 조절되는지를 확인하기 위해 교육서비스품질의 유형성을 모델①에 투입하였고, 자기효능감을 모델②에, 유형성과 자기효능감의 상호작용의 변수를 모델③에 차례대로 투입하여 다중회귀분석을 실시하였다.

<표 26> 교육서비스품질의 유형성, 교육만족, 자기효능감 간의 조절회귀분석 결과

모형	변수	분석		표준화 계수 Beta	t	p	공선성통계	
		B	표준오차				허용오차	VIF
①	(상수)	2.354	.220		10.690	.000		
	① 유형성	.494	.050	.559	9.862	.000	1.000	1.000
F : 97.266(.000***)								
②	(상수)	1.361	.232		5.871	.000		
	① 유형성	.354	.048	.401	7.445	.000	.861	1.161
	② 자기효능감	.391	.050	.423	7.852	.000	.861	1.161
F : 61.648(.000***)								
③	(상수)	-3.328	1.230		-2.705	.007		
	① 유형성	1.441	.284	1.632	5.074	.000	.023	44.045
	② 자기효능감	1.578	.310	1.709	5.090	.000	.021	48.016
	③ 유형성X자기효능감	-.273	.070	-2.093	-3.877	.000	.008	124.122
F : 15.032(.000***)								
$R^2$ : ① .312 ② .467 ③ .502								
$R^2$ 변화량 : ① .312 ② .154 ③ .035								

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

<표 26>은 교육서비스품질의 유형성, 자기효능감, 교육만족 간의 조절회귀분석 결과이다.

조절 효과를 분석하기 위해 교육서비스품질의 유형성과 자기효능감의 상호작용 변수를 추가적으로 투입하였으며 모형 ③의 설명력은 50.2%로 통계적으로는 유의미한 것으로 분석되었다( $F=15.032$ ,  $p<.001$ ). 추가적으로 투입된 교육서비스품질의 유형성과 자기효능감의 상호작용의 변수가 통계적으로 유의미한 것으로 나

타나( $\beta = -.273$ ,  $p < .001$ )로 자기효능감은 교육서비스품질의 유형성과 교육만족 간에 관계를 조절하는 것으로 교육서비스품질의 유형성과 교육만족간의 관계는 자기효능감에 따라 달라지는 것으로 나타나 가설 H3-1은 채택되었다.

H3-2 : 자기효능감은 교육서비스품질 중 신뢰성은 교육만족에 조절역할을 할 것이다.

교육서비스품질의 신뢰성을 모델①에 투입하였고, 자기효능감을 모델②에, 신뢰성과 자기효능감의 상호작용의 변수를 모델③에 차례대로 투입하여 다중회귀분석을 실시하였다.

<표 27> 교육서비스품질의 신뢰성, 교육만족, 자기효능감 간의 조절회귀분석 결과

모형	변수	분석		표준화 계수 Beta	t	p	공선성통계	
		B	표준오차				허용오차	VIF
①	(상수)	1.492	.204		7.323	.000		
	① 신뢰성	.682	.046	.714	14.910	.000	1.000	1.000
	F : 222.317(.000***)							
②	(상수)	1.065	.210		5.077	.000		
	① 신뢰성	.545	.051	.570	10.725	.000	.724	1.380
	② 자기효능감	.252	.049	.273	5.140	.000	.724	1.380
F : 26.420(.000***)								
③	(상수)	-1.168	1.251		-.933	.352		
	① 신뢰성	1.045	.281	1.094	3.719	.000	.023	42.687
	② 자기효능감	.851	.335	.922	2.545	.012	.015	64.775
	③ 신뢰성x자기효능감	-.133	.073	-1.029	-1.810	.072	.006	159.429
F : 3.275(.072)								
R <sup>2</sup> : ① .510 ② .564 ③ .570								
R <sup>2</sup> 변화량 : ① .510 ② .054 ③ .007								

\* :  $p < 0.05$  \*\* :  $p < 0.01$  \*\*\* :  $p < 0.001$

<표 27>은 교육서비스품질의 신뢰성, 자기효능감, 교육만족 간의 조절회귀분석 결과이다.

조절 효과를 분석하기 위해 교육서비스품질의 신뢰성과 자기효능감의 상호작용의 변수를 추가적으로 투입한 결과로 모형 ③의 설명력은 57%로 통계적으로 유의미한 것으로 분석되었다( $F=3.275$ ,  $p < .001$ ). 그러나 추가적으로 투입된 교육서

비스포질의 신뢰성과 자기효능감의 상호작용의 변수가 통계적으로 유의미하게 나타나지 않아, 자기효능감은 교육서비스품질의 신뢰성과 교육만족간의 관계를 조절하지 못하는 것으로 볼 수 있다. 따라서 교육서비스품질의 신뢰성과 교육만족간의 관계는 자기효능감에 따라서 달라지지 못하는 것으로 나타나 가설 H3-2는 기각되었다.

H3-3 : 자기효능감은 교육서비스품질 중 반응성은 교육만족에 조절역할을 할 것이다.

교육서비스품질의 반응성을 모델①에 투입하였고, 자기효능감을 모델②에, 반응성과 자기효능감의 상호작용의 변수를 모델③에 차례대로 투입하여 다중회귀분석을 실시하였다.

<표 28> 교육서비스품질의 반응성, 교육만족, 자기효능감 간의 조절회귀분석 결과

모형	변수	분석		표준화 계수 Beta	t	p	공선성통계	
		B	표준오차				허용오차	VIF
①	(상수)	.338	.290		1.164	.246		
	① 반응성	.879	.061	.701	14.399	.000	1.000	1.000
	F : 207.333(.000***)							
②	(상수)	-.155	.269		-.577	.565		
	① 반응성	.705	.060	.563	11.831	.000	.842	1.188
	② 자기효능감	.322	.044	.349	7.334	.000	.842	1.188
F : 53.793(.000***)								
③	(상수)	.515	1.617		.319	.750		
	① 반응성	.566	.336	.452	1.685	.093	.027	37.594
	② 자기효능감	.131	.456	.142	.288	.774	.008	127.657
	③ 반응성x자기효능감	.039	.094	.271	.420	.675	.005	217.881
F : .177(.675)								
R <sup>2</sup> : ① .492 ② .594 ③ .595								
R <sup>2</sup> 변화량 : ① .492 ② .102 ③ .000								

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

<표 28>은 교육서비스품질의 반응성, 자기효능감, 교육만족 간의 조절회귀분석 결과이다. 조절 효과를 분석하기 위해 교육서비스품질의 반응성과 자기효능감의 상호작용의 변수를 추가적으로 투입하여 얻은 결과 모형 ③의 설명력은 59.5%로 통계적으로 유의미한 것으로 분석되었으나( $F=.177$ ,  $p<.001$ ) 추가적으로 투입된

교육서비스품질의 반응성과 자기효능감의 상호작용 변수가 통계적으로 유의미하게 나타나지 않았으며, 자기효능감은 교육서비스품질의 반응성과 교육만족간의 관계를 조절하지 못하는 것으로 볼 수 있다. 따라서 교육서비스품질의 반응성과 교육만족간의 관계는 자기효능감에 따라서 달라지지 못하는 것으로 나타나 가설 H3-3은 기각되었다.

H3-4 : 자기효능감은 교육서비스품질 중 확신성은 교육만족에 조절역할을 할 것이다.

교육서비스품질의 확신성을 모델①에 투입하였고, 자기효능감을 모델②에, 확신성과 자기효능감의 상호작용의 변수를 모델③에 차례대로 투입하여서 다중회귀분석을 실시하였다.

<표 29> 교육서비스품질의 확신성, 교육만족, 자기효능감 간의 조절회귀분석 결과

모형	변수	분석		표준화 계수 Beta	t	p	공선성통계	
		B	표준오차				허용오차	VIF
①	(상수)	.729	.231		3.160	.002		
	① 확신성	.807	.049	.747	16.460	.000	1.000	1.000
F : 270.918(.000***)								
②	(상수)	.365	.225		1.623	.106		
	① 확신성	.663	.052	.614	12.650	.000	.764	1.308
	② 자기효능감	.253	.045	.275	5.655	.000	.764	1.308
F : 31.978(.000***)								
③	(상수)	2.976	1.369		2.174	.031		
	① 확신성	.121	.285	.112	.426	.671	.026	39.184
	② 자기효능감	-.510	.398	-.553	-1.283	.201	.010	104.325
	③ 확신성x자기효능감	.158	.082	1.160	1.933	.055	.005	202.552
F : 3.736(.055)								
R <sup>2</sup> : ① .559 ② .616 ③ .623								
R <sup>2</sup> 변화량 : ① .559 ② .058 ③ .007								

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

<표 29>은 교육서비스품질의 확신성, 자기효능감, 교육만족 간의 조절회귀분석 결과이다. 조절 효과를 분석하기 위해 교육서비스품질의 확신성과 자기효능감의

상호작용의 변수를 추가적으로 투입하여 얻은 결과 모형 ③의 설명력은 62.3%로 통계적으로 유의미한 것으로 분석되었으나( $F=3.736$ ,  $p<.001$ ) 추가적으로 투입된 교육서비스품질의 확신성과 자기효능감의 상호작용의 변수가 통계적으로 유의미하게 나타나지 않았으며, 자기효능감은 교육서비스품질의 확신성과 교육만족간의 관계를 조절하지 못하는 것으로 볼 수 있다. 따라서 교육서비스품질의 확신성과 교육만족간의 관계는 자기효능감에 따라서 달라지지 못하는 것으로 나타나 가설 H3-4은 기각되었다.

H3-5 : 자기효능감은 교육서비스품질 중 공감성은 교육만족에 조절역할을 할 것이다.

교육서비스품질의 공감성을 모델①에 투입하였고, 자기효능감을 모델②에, 공감성과 자기효능감의 상호작용의 변수를 모델③에 차례대로 투입하여서 다중회귀분석을 실시하였다.

<표 30> 교육서비스품질의 공감성, 교육만족, 자기효능감 간의 조절회귀분석 결과

모형	변수	분석		표준화 계수 Beta	t	p	공선성통계	
		B	표준오차				허용오차	VIF
①	(상수)	2.786	.153		18.250	.000		
	① 공감성	.430	.037	.617	11.473	.000	1.000	1.000
F : 222.317(.000***)								
②	(상수)	1.922	.196		9.784	.000		
	① 공감성	.309	.039	.443	7.821	.000	.763	1.311
	② 자기효능감	.329	.052	.357	6.296	.000	.763	1.311
F : 26.420(.000***)								
③	(상수)	-2.102	.937		-2.242	.026		
	① 공감성	1.356	.242	1.948	5.604	.000	.019	53.496
	② 자기효능감	1.329	.233	1.439	5.691	.000	.035	28.321
	③ 공감성x자기효능감	-.256	.058	-2.250	-4.382	.000	.009	116.763
F : 3.275(.000***)								
$R^2$ : ① .381 ② .478 ③ .521								
$R^2$ 변화량 : ① .381 ② .097 ③ .043								

\* :  $p<0.05$  \*\* :  $p<0.01$  \*\*\* :  $p<0.001$

<표 30>은 교육서비스품질의 공감성, 자기효능감, 교육만족 간의 조절회귀분석

결과이다.

조절 효과를 분석하기 위해 교육서비스품질의 공감성과 자기효능감의 상호작용의 변수를 추가적으로 투입하여 얻은 결과 모형 ③의 설명력은 52.1%로 통계적으로 유의미한 것으로 분석되었으며( $F=3.275$ ,  $p<.001$ ). 추가적으로 투입되어진 교육서비스품질의 공감성과 자기효능감의 상호작용의 변수가 통계적으로 유의미한 것으로 나타나( $\beta=-.256$ ,  $p<.001$ ) 자기효능감은 교육서비스품질의 공감성과 교육만족 사이에 관계를 조절하고 있는 것으로 교육서비스품질의 공감성과 교육만족간의 관계는 자기효능감에 따라서 달라지는 것으로 나타나 가설 H3-5은 채택되었다.

<표 31> 연구 가설 H3의 검증결과

구분	가설	채택 여부
H3	자기효능감은 교육서비스품질과 교육만족에 조절역할을 할 것이다.	부분 채택
H3-1	자기효능감은 교육서비스품질 중 유형성은 교육만족에 조절역할을 할 것이다.	채택
H3-2	자기효능감은 교육서비스품질 중 신뢰성은 교육만족에 조절역할을 할 것이다.	기각
H3-3	자기효능감은 교육서비스품질 중 반응성은 교육만족에 조절역할을 할 것이다.	기각
H3-4	자기효능감은 교육서비스품질 중 확신성은 교육만족에 조절역할을 할 것이다.	기각
H3-5	자기효능감은 교육서비스품질 중 공감성은 교육만족에 조절역할을 할 것이다.	채택

조리교육기관의 교육서비스품질과 교육만족간의 관계는 자기효능감에 따라서 부분적으로 조절되어지는 것으로 나타나 가설 H3은 부분채택 되었다.

<표 32> 연구 가설의 검증결과 요약

구분	가설	채택 여부
H1	교육서비스품질은 교육만족에 유의미한 정(+)영향을 미칠 것이다.	채택
H1-1	교육서비스품질 중 유형성은 교육만족에 유의미한 정(+)영향을 미칠 것이다.	채택
H1-2	교육서비스품질 중 신뢰성은 교육만족에 유의미한 정(+)영향을 미칠 것이다.	채택
H1-3	교육서비스품질 중 반응성은 교육만족에 유의미한 정(+)영향을 미칠 것이다.	채택
H1-4	교육서비스품질 중 확신성은 교육만족에 유의미한 정(+)영향을 미칠 것이다.	채택
H1-5	교육서비스품질 중 공감성은 교육만족에 유의미한 정(+)영향을 미칠 것이다.	채택
H2	고객만족은 행동의도에 유의미한 정(+)영향을 미칠 것이다.	채택
H3	자기효능감은 교육서비스품질과 교육만족에 조절역할을 할 것이다.	부분 채택
H3-1	자기효능감은 교육서비스품질 중 유형성은 교육만족에 조절역할을 할 것이다.	채택
H3-2	자기효능감은 교육서비스품질 중 신뢰성은 교육만족에 조절역할을 할 것이다.	기각
H3-3	자기효능감은 교육서비스품질 중 반응성은 교육만족에 조절역할을 할 것이다.	기각
H3-4	자기효능감은 교육서비스품질 중 확신성은 교육만족에 조절역할을 할 것이다.	기각
H3-5	자기효능감은 교육서비스품질 중 공감성은 교육만족에 조절역할을 할 것이다.	채택

## 제 5 장 결 론

### 제 1 절 연구결과

본 연구는 조리교육기관의 교육서비스품질이 교육만족 및 행동의도에 미치는 영향관계를 분석하고 자기효능감이 조절 효과로서의 지니는 역할에 관하여 실증적인 연구를 하는 데 있다.

이러한 연구의 주목적을 달성하기 위하여 첫째, 교육서비스품질의 유형성과 교육만족, 신뢰성과 교육만족, 반응성과 교육만족, 확신성과 교육만족, 공감성과 교육만족으로 구분하여 각각 어떠한 영향을 미치고 있는가를 분석하였다. 둘째, 교육만족과 행동의도의 영향관계를 분석하였다. 셋째, 교육서비스품질과 교육만족의 관계는 자기효능감이 조절하는지를 분석하였다.

실증 분석되어진 결과를 요약하여서 정리하면 다음과 같다.

첫째, 연구의 단위에 대하여 타당성 및 신뢰도를 통하여 도출되어진 결과 교육서비스품질인 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성이 연구에 대한 신뢰도가 유의한 것으로 나타났으며 교육만족 및 행동의도 또한, 신뢰도가 유의한 것으로 나타났다. 탐색적인 요인분석을 통하여 도출된 결과에서도 각각의 요인들이 충분한 구성 타당도를 지니는 것으로 밝혀졌다. 탐색적 요인분석의 결과 교육서비스품질은 5개의 차원으로 구성되었고, 교육만족과 행동의도는 단일차원으로 요인화가 추출되었다.

둘째, 각 연구 가설을 검증하기 위하여 IBM SPSS 22.0 통계패키지 프로그램을 사용하였으며 교육서비스품질은 교육만족에 유의한 정의 영향을 미치는가에 대하여 가설 H1을 분석한 결과는 교육서비스품질의 유형성, 신뢰성, 공감성, 반응성, 확신성 모두 유의미한 정의 영향을 미치는 것으로 분석되었고, 따라서 가설 H1은 채택 되었다.

셋째, 교육만족은 행동의도에 유의한 정의 영향을 미치는가에 대하여 가설 H2를 분석한 결과 교육만족은 유의미한 정의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 따라서 가설 H2는 채택 되었다.

넷째, 교육서비스품질과 교육만족의 관계는 자기효능감에 따라 달라질 것이라는 가설 H3을 분석한 결과, 교육서비스품질의 유형성, 공감성은 유의한 정의 영향을 미치는 것으로 분석되어 채택되었으며 신뢰성, 반응성, 확신성은 유의 한 영향을 미치지 못하는 것으로 분석되어져 기각되었다. 따라서 가설 H3을 분석한 결과 분분채택 되었다.

따라서 조리교육기관의 교육서비스품질은 교육만족 및 행동의도에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 자기효능감에 따라 부분적으로 달라진다는 연구결과로 나타났다.

## 제 2 절 연구의 시사점

본 연구는 조리교육기관의 교육서비스품질이 교육만족과 행동의도에 미치는 영향에 대한 연구로서, 자기효능감을 조절변수로 설정하여 관계가 있는지 유무에 대하여 본 연구를 통하여 제시하고자 하였다.

연구의 목적을 달성하기 위해 본 연구는 조리교육기관의 수강생을 대상으로 교육서비스품질이 교육만족 및 행동의도에 미치는 영향 관계를 자기효능감을 조절 효과로서의 역할에 대하여 규명함으로 인하여 조리교육기관의 발전을 위하여 효율적인 교육의 프로그램 수립하고 운영에 필요한 방향의 근거자료를 조리교육기관 경영자와 실무자에게 제시하기 위하여 도구로 활용할 수 있다는 시사점을 제공하는 데 의의를 가지고 있다.

본 연구의 분석의 결과를 토대로 하여 다음과 같은 시사점을 제시하려고 한다. 첫째, 교육의 서비스품질에 관한 요인분석을 실시한 결과 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성으로 차원화 되었다. 이것은 기존의 연구들과 일치하고 있는 결과다. 따라서 조리교육기관은 교육의 서비스품질을 더욱 효율적으로 관리하는데 있어서 참고할 수 있는 근거로 활용할 수 있을 것이다.

둘째, 조리교육기관의 교육서비스품질과 교육만족간의 관계를 살펴본 결과에 있어서는 “확신성(0.376)”, “신뢰성(0.197)”, “반응성(0.167)”, “유형성(0.150)”, “공감성(0.130)”의 순으로 교육만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 모두 채택 되었다. 이러한 결과를 볼 때 조리교육기관은 교육생이 느끼는 교육만족에 우

선순위를 파악하여 교육서비스품질을 관리해야 된다.

셋째, 조리교육기관의 교육만족과 행동의도 간의 관계를 살펴본 결과에 있어서는 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 채택되었다. 이러한 결과를 볼 때 수강생의 교육만족이 행동의도에 반영됨을 인지하여 운영방향을 수강생의 만족도를 낼 수 있도록 방향을 잡아야 할 것이다.

넷째, 조리교육기관의 교육서비스품질과 교육만족은 자기효능감에 따라 차이가 있을 것이라고 보았으나 교육서비스 품질의 유형성과 공감성이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고 신뢰성과 반응성, 확신성은 유의미한 영향을 미치지 못하는 것으로 나와서 부분채택 되었다. 이러한 결과를 볼 때 교육기관의 시설, 장비, 입지조건등과 학습자의 욕구에 대한 배려와 보살핌이 교육만족에 만족도를 높이는 역할을 하는 것으로 나타나 교육생이 만족을 느낄 수 있는 유형성과 공감 할 수 있는 교육환경에 더욱 신경을 써야하며 분위기 조성과 환경을 만들어주어야 된다.

### 제 3 절 연구의 한계점 및 향후 방향

본 연구의 분석의 결과 및 결론을 바탕으로 하여 다음과 같이 후속연구를 위하여 한계점과 향후 방향을 제언하고자 한다.

첫째, 본 연구에서는 설문조사의 대상이 서울 경기지역에 위치한 조리교육기관을 대상으로 이루어졌기에 모든 조리교육생들에게 일반화시키는 것에는 한계점이 있어서 후속연구가 필요하다고 본다. 향후의 연구에는 조금 더 폭을 넓게 하여 표본을 선정과 조사를 실시하여 연구에 대한 결과의 일반화의 가능성을 높일 수 있어야 할 것이다.

둘째, 본 연구는 실증 연구를 통하여 설문조사에 있어서 응답자들이 교육전후가 될 수 있었기에 수업에 따라 솔직하게 응답이 되지 못한 경우가 있을 가능성이 있다. 앞으로의 후속 연구를 통하여 객관적으로 연구자가 대상을 선정하도록 하고 개별 면담, 사례연구, 관찰 등의 다양한 방법을 통하여 연구결과의 명확성을 높일 수 있어야 할 것으로 사료 된다.

셋째, 교육서비스품질이 교육만족 및 행동의도의 관계를 자기효능감이 조절하는

것에 있어서 명확한 연구의 결과를 도출하는데 한계점이 있었다. 조리교육기관마다 환경이 다르며 서울 경기지역 만을 대상으로 하여 설문조사 한 것으로 설문조사에 있어 명확히 파악했다고 할 수는 없다.

그리고 본 연구는 선행연구들과는 약간 차이가 있었으므로 향후 연구에서는 조리교육기관의 교육서비스품질에 따른 교육만족과 행동의도간의 관계에 관한 연구가 좀 더 세분화하여 많은 연구가 이루어져야 할 것이다.



## 참 고 문 헌

### 1. 국내문헌

- 강경심. (2011). 조리 실습 교육에 대한 고등학생·대학생·교사의 인식 수준 비교연구. 『한국생활과학회지』, 20(2); 475-485.
- 강무근. (2005). 「호텔레스토랑의 이미지·관여도·의견선도력이 만족과 재방문 의도에 미치는 영향」. 경주대학교 대학원 박사논문.
- 강병서, 김계수. (2009). 『맥락으로 이해하는 사회과학조사방법론』. 서울: 한나래출판사.
- 강철룡. (1999). 「직자 재취직 직업훈련 과정의 질적 수준과 교육만족도에 관한 연구」. 동국대학교 대학원 석사학위논문.
- 고재윤, 정미란, 김대철. (2007). 와인 교육기관 교육생들의 만족도 결정요인에 관한 연구. 『호텔리조트연구』, 9(2); 31-42.
- 고현. (2013). 「교육서비스품질 및 심리적 특성이 행동의도에 미치는 영향, 전통시장 상인대학교육을 중심으로」. 호서대학교 벤처전문대학 박사학위논문.
- 권대봉, 오영재, 박행모, 손준종, 송선희. (2002). 대학생들의 교육 만족도 결정요인에 관한 탐색적 논의. 「교육학연구」, Vol. 40, No.3; 191-202.
- 권영길. (2008). 「평생교육프로그램 참여자들의 자아효능감과 생활만족도에 미치는 영향」. 원광대학교 행정대학원 석사학위논문
- 기윤수. (2013). 「조리 관련 사회교육프로그램의 선택속성 및 교육만족도와 재수강의사에 관한 연구」. 우송대학교 Culinary-MBA대학원 석사학위논문.
- 김선경. (2011). 「중년여성의 사회참여와 자기효능감의 관계에 대한 연구」. 한국방송통신대학교 평생대학원 석사학위논문.
- 김선화·이영선. (2002). 백화점 의류매장의 지각된 서비스 환경이 고객의 내

- 적 반응과 외적행동에 미치는 영향. 『소비자학연구』, 13(3): 282-283.
- 김성아. (2012). 「미용서비스산업에서 서비스 실패 회복전략 회복 후 만족 행동의도를 간의 관계 구조분석. 대구 카톨릭 대학교 대학원」. 박사학위논문.
- 김성옥. (2002). 「외식조리 관련학원의 교과과정에 관한 연구」. 경기대학교, 석사학위논문.
- 김성혁, 최승만, 권상미. (2009). 호텔레스토랑의 서비스스케이프 지각이 감정 반응, 고객만족, 재구매 의도 및 추천의도에 미치는 영향. 『관광연구』, 23(4); 81-99.
- 김수정. (2016). 「요리전문학원의 선택속성과 교육서비스품질이 수강생의 교육만족도 및 추천의도에 미치는 영향 : 부산, 경남지역을 중심으로」. 영산대학교 관광대학원, 석사학위논문.
- 김숙희. (2013). 「교육대학원생의 자기주도성과 교육만족도의 관계에서 자기 효능감의 매개효과」. 아주대학교 석사학위논문.
- 김아영, 차정은. (1996). 자기효능감과 측정산업 및 조직. 『심리학회 동계학술발표대회 논문집』, pp.51-56.
- 김아영, 박인영. (2001). 학업적 자기 효능감 척도개발 및 타당화 연구. 『교육학연구』, 39(1): 95-123.
- 김아영. (2002). 학업동기 척도표준화 . 『연구 교육 평가 연구1』, 5(1); 157-184.
- 김영은. (2013). 「자기효능감이 창의적 행동에 미치는 영향과 직무만족의 매개효과 : 정부출연 연구기관 연구원을 대상으로」. 중앙대학교 글로벌 인적자원개발대학원 석사학위논문.
- 김옥란. (2003). 「외식·조리관련 학원생들의 교육환경 만족도에 관한 연구」. 경기대학교대학원 석사학위논문.
- 김옥란. (2005). 외식·조리 관련 학원생들의 학원교육의 만족도에 관한 연구. 『한국조리학회지』, 11(1); 105-118.

- 김용하. (1999). 「의료기관의 명성과 서비스 품질간의 관계에 관한 연구」 . 서강대학교 대학원 박사학위논문.
- 김종의. (2007). 『한국소비자와 통하는 마케팅』 형설; 서울.
- 김주연. (2007). 「레스토랑의 물리적 환경과 인적서비스가 고객이 간접적 반응 및 행동의도에 미치는 영향」 . 경희대학교 박사학위논문.
- 김지선. (2011). 「여성 결혼 이민자의 평생교육참여에 의한 자기효능감 분석」 . 경기 대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김지흔. (2013). 「서비스품질이 고객가치, 고객만족과 자발적 행동의도에 미치는 영향 관계: 항공서비스를 중심으로」 . 경희대학교 박사학위논문.
- 김창환. (2009). 「직업교육 수강 경험에 관한 연구(외식조리학원을 중심으로)」 . 고려대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 김태희, 손은영, 장여진. (2008). 고급 레스토랑의 물리적 환경이 고객감정반응 및 행동의도에 미치는 영향. 『호텔경영학연구』 , 17(3); pp.71-86.
- 김한별. (2010). 『평생교육론』 서울; 학지사
- 김현숙. (2015). 「전통시장의 서비스품질이 시장방문객의 자기효능감, 고객만족, 고객행동의도에 미치는 영향 : 광주·전남 전통시장 중심으로」 . 동신대학교 대학원 석사학위논문.
- 김환기. (2010). 「서번트리더십이 자기효능감을 통하여 조직시민행동에 미치는 영향력에 대한 분석-충청북도 제조업 종사자들을 대상으로」 . 고려대학교 경영정보대학원 석사학위논문.
- 나영선, 정재홍, 강종현, 이정훈. (1999). 전문대학 조리과의 교육내용에 관한 연구. 『한국조리학회지』 , 5(2); .31-56.
- 나정기, (1998). 『외식산업의 이해』 . 서울: 백산출판사.
- 나태균, 추상용. (2009). 교육연계성 측면에서 조리 실습실에 대한 전공자의 중요도 만족도 분석. 『한국조리연구』 , 12(3); 125-133.
- 남외자. (2007). 패밀리레스토랑의 물리적환경이 고객의 감정반응과 행동의도에 미치는 영향: 부산지역의 패밀리레스토랑을 중심으로. 『호텔관광연구』 , 9(3); 148-161.

- 남은우. (2011). 「블로그 특성이 관계 질과 행동의도에 미치는 영향」 . 경남대학교 박사 학위논문.
- 노경숙. (2013). 「교육서비스 품질이 교육만족과 충성도 및 교육성과에 미치는 영향 : 부산·경남지역 컴퓨터 관련 학원을 중심으로」 . 경상대학교 석사학위논문.
- 도은숙. (2004). 「서비스 교육품질이 교육만족과 고객지향성에 미치는 영향」 . 대구대학교 대학원 석사학위논문.
- 박건희. (2009). 「대학무용전공학생의 교육서비스품질 지각과 행동의도의 관계」 . 세종대학교대학원 박사학위논문.
- 박경태, 백종은. (2008). 조리관련 학원의 교육환경이 학습만족 및 재수강에 미치는 영향 부산지역을 중심으로. 『한국조리연구』 , 14(3); 156-164.
- 박주성, 김종호, 신용섭. (2002). 대학교육 서비스품질 요인이 학생만족 재입학 의도 및 구전효과에 미치는 영향. 『한국마케팅저널』 , 4(4); 51-71.
- 박영희. (2010). 「요양보호사의 근무환경이 직무스트레스에 미치는 영향」 . 대수한의대학교 박사학위 논문.
- 방선욱. (2009). 자기조절학습과 자기효능감 연구의 교육적 함의. 『한국 교육사상연구회』 , 23(2); 103-123.
- 범경기, 김원겸. (2008). 웹 사이트 서비스품질요인 고객만족 및 행동의도의 관계. 『한국콘텐츠학회논문지』 , 8(10); 180-188.
- 배순오. (2015). 「교육서비스품질이 교육만족도와 자기효능감, 충성도에 미치는 영향-조리교육기관을 중심으로」 . 청운대학교 산업기술경영대학원 석사학위논문.
- 배인장. (2013). 「교육서비스품질이 서비스몰입에 미치는 영향에 관한 연구 : 생명보험 설계사를 중심으로」 . 숭실대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 손성성. (2014). 「스키리조트의 서비스물리적환경이 방문객의 행동의도에 미치는 영향 : 관여도의 조절효과를 중심으로」 . 관동대학교 일반대학원 석사학위논문.

- 송윤아. (2010). 「일반적 자기효능감 척도개발 및 타당화.」 이화여자대학교 대학원, 석사학위논문.
- 손권배. (2012). 「학원의 교육서비스품질이 교육서비스성과에 미치는 영향—서비스공정성, 서비스 신뢰, 서비스관계몰입의 매개역할」 . 건양대학교 대학원 박사학위논문.
- 신현국. (2001). 「중년여성을 위한 인터넷 교육만족도와 개선방안 연구」 . 흥익대학교 박사학위논문.
- 소권섭, 이영환, 황복주. (2010). 전문병원 역량이 고객행동의도에 미치는 영향. 『한국경경교육학회 학술발표대회논문집』 .
- 안광호, 임병훈. (2008). 『SPSS를 활용한 사회과학조사방법론』 . 경기도: 학현사, p.74.
- 안순자. (1997). 「자기성장 프로그램이 초등학교 아동의 자기 존중감 및 자기효능감에 미치는 효과.」 한국교원대학교 대학원 석사학위논문
- 안응자. (2009). 「직업전문 교육기관의 조리교육 프로그램이 만족도와 성과에 미치는 영향 연구」 . 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 안철규. (2002). 「호텔 종사원의 교육훈련이 유효성이 서비스 품질에 미치는 영향에 관한 연구」 . 경기대학교 관광전문대학원 석사학위논문.
- 양성진. (2013). 「조리교육기관의 강사의 자질과 교육환경이 만족도와 재수강의도에 미치는 영향」 . 경기대학교 석사학위논문.
- 이기환. (2003). 「평생학습자의 참여 동기와 만족도-관공서의 평생교육을 중심으로」 . 대구대학교 대학원 박사학위논문
- 이정우, 황영정, 조용범. (2014). 조리교육학원의 교육서비스와 환경이 교육소비자의 행동의도에 미치는 영향. 『한국조리학회지』 20(2); 165-182
- 이가희. (2013). 「조리교육기관의 교육 서비스 품질이 교육성과에 미치는 영향에 관한 연구」 . 경희대학교 석사학위논문.
- 이가희. (2013). 「조리교육기관의 교육서비스품질이 교육성과에 미치는 영향에 관한연구」 . 경희대학교 석사학위논문.
- 이경오. (2000). 「대학교육 서비스 마케팅 모형구축에 관한 연구」 . 경남대

학교 대학원 박사학위논문.

- 이경철. (2006). 「대학교육 서비스평가 준거가 서비스 품질 학생만족 및 행동의지에 미치는 영향에 관한 연구」. 상명대학교 대학원박사학위논문.
- 이계원. (2010). 「한식레스토랑 이용객의 소비성향에 따른 감정반응이 행동의도에 미치는 영향」. 경기대학교 관광전문대학원 석사학위논문.
- 이나래, 조태영, 이호근. (2010). 한식 디저트 카페의 물리적 환경이 감정반응에 의해 고객만족과 행동의도에 미치는 영향. 『관광학연구』, 34(7); 233-256.
- 이상환, 이재철. (1998). 『서비스마케팅』 삼영사.
- 이유재. (2000). 고객만족 연구에 관한 종합적 고찰. 『소비자학연구』, 11(2); 139-166.
- 이윤선. (2010). 「조리전문기관의 교육프로그램 유형이 재수강에 미치는 영향」. 경기대학교 석사학위논문.
- 이인경. (2012). 「교육서비스품질에 대한 지각이 전문대학생의 재등록 의도 및 구전의도에 미치는 영향」. 동아대학교 대학원 박사학위논문.
- 이임순. (2010). 「학력인정 평생교육기관 성인학습자의 정서지능과 자기효능감이 대인관계 상호작용에 미치는 영향」. 성균관대학교 교육 대학원 석사학위 논문.
- 이정실, 박명주. (2005). 호텔레스토랑의 서비스스케이프, 감정적 반응 그리고 행동의도와의 관계: 부산지역 관광호텔을 중심으로. 『서비스경영학회지』, 6(2); 105-128.
- 이정우, 황영정, 조용범. (2014). 조리교육학원의 교육서비스와 환경이 교육소비자의 행동의도에 미치는 영향. 『한국조리학회지』, 20(2); 165-182.
- 이재일. (2001). 「주의력 결핍 과잉행동성 아동의 귀인양식 및 일반적 자기효능감에 대한 연구」. 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 이준재. (2012). 프랜차이즈 커피전문점 디인스케이프의 고객가치, 고객감정반응 및 행동의도 관계연구. 『관광·레저연구』, 24(1); 493-511.
- 이현정. (2013). 「학점은행제 학습자의 학습동기와 교육만족도에 관한 연

- 구」 . 고려대학교 교육대학원 석사 학위논문.
- 이홍연. (2010). 「외식 서비스의 지각된 품질이 고객의 가치 및 행동의도에 미치는 영향 연구」 . 박사학위논문 경희대학교 대학원 석사 학위논문.
- 임신성. (2015). 「방한 중국관광객의 쇼핑동기가 만족도 및 행동의도에 미치는 영향」 . 경주대학교 일반대학원 석사 학위논문.
- 장록기. (2013). 「중저가 뷔페레스토랑의 서비스스케이프와 인적서비스가 고객감정 및 행동의도에 미치는 영향 : 부산지역을 중심으로」 . 영산대학교 대학원, 석사 학위논문.
- 장여진,김태희,한진수. (2010). 레스토랑의 종업원이 점포 이미지 및 소비자 행동의도에 미치는 영향: 비디오 시나리오 기법 활용. 『호텔경영학연구』 , 19(4); 229-247.
- 전은영. (2013). 「평생교육기관의 교육서비스품질과 참여 동기가 재등록의도에 미치는 영향」 . 경북대학교 대학원. 석사학위논문.
- 전은순. (2011). 「성인학습자의 평생교육 참여경험 및 자기주도 학습이 자기효능감에 미치는 영향」 . 부경대학교 대학원 석사학위논문.
- 전태유,박노현. (2010). UCC의 정보특성이 관계품질과 결과행동에 미치는 영향. 『유통경영학회지』 , 13(4); 73-95.
- 정진영. (2012). 「초등학생의 자기 효능감 내재동기 창의적 성향간의 구조적 관계」 . 한국교원대학교 박사학위논문.
- 정현수. (2009). 「중년기 여성의 평생교육 참여와 자기효능감에 관한 연구」 . 숭실대학교 대학원 석사학위논문.
- 정효선, 윤혜현. (2010). 패밀리 레스토랑의 물리적인 환경이 고객의 감정, 만족도 및 재방문 의도에 미치는 영향- 성별과 연령의 조절 효과를 중심으로. 『한국조리학회지』 , 16(4); 190-205.
- 조미나. (2011). 레스토랑 실내의 색채와 배경 음악의 조화가 고객의 감정 반응 및 행동의도에 미치는 영향. 『한국감성과학회지』 , 14(1); 27-38.
- 진정화. (1993). 「사회교육 참여자의 기대성과 및 만족도에 관한 연구」 . 계명대학교 대학원 석사학위논문.

- 최규환. (2005). 「관광교육서비스 평가만족 행동의도에 관한 연구」. *소비자문화 연구* 8(8), pp.135-152
- 최덕철, 이경오. (2000). 대학교육 서비스 마케팅 모형구축에 관한 연구. 『마케팅과학연구』, 6(11); 339-366,
- 최명철. (2004). 「관광교육 서비스품질과 참여자 관계성이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구」. 동아대학교교육대학원 석사학위논문.
- 최정은. (2012). 「대학생들의 영양지식이 자기 효능감 및 식습관과 메뉴선택 행동과의 관계」. 동국대학교. 박사학위논문.
- 하광수, 한범수. (2001). 주체공원 방문자의 만족과 방문 후 행동의도의 결정 요인. 『관광학연구』, 25(1); .329-347.
- 한국교육개발원. (2009). 『한국교육현황과 전망』, 2009(11).
- 한국직업능력개발원. (1998). 『교육체계개편에 따른 고등학교 직업교육 방향 설정에 관한 연구』.
- 허대중. (2005). 「공무원 서비스교육훈련이 교육만족과 민원행정서비스품질에 미치는 영향」. 전주대학교 대학원 박사학위논문.
- 하병관. (2016). 「경포관광지 음식점 DINESERV가 고객만족 및 행동의도에 미치는 영향」. 가톨릭관동대학교 일반대학원, 석사학위논문
- 홍금순. (2005). 「교육서비스품질의 각 차원이 고객만족과 고객충성도에 미치는 영향」. 명지대학교 대학원 박사학위논문
- 홍미숙. (2007). 「조리교육이 청소년기의 심리적 안녕상태에 미치는 영향 연구」. 경기대학교대학원 석사학위논문.
- 황복주, 이계천. (2012). 재래시장의 서비스품질이 서비스가치, 고객만족, 행동의도에 미치는 영향: 지각된 즐거움과 상인의식의 조절효과를 중심으로. 『서비스경영학회지』, 13(3); 27-59.
- 홍성열. (2001). 『사회과학도를 위한 연구방법론』. 서울: 시그마프레스.
- 황인호. (2005). 「교육서비스품질의 측정과 학생만족의 구조적 인과관계에 관한 연구」. 경상대학교 대학원 박사학위논문.
- 홍현경. (2012). 「자기 효능감이 직무 착근도, 혁신행동과 조직시민행동에 미치는 영향 -서울시내 특1급 호텔 근무형태에 따른 조절효과 중심으로

로」 . 세종대학교 박사학위논문.  
황희중. (2012). 교육서비스품질이 교육서비스 재 구매 의도에 미치는 영향.  
『대한경영학회』 25(1); pp.1-19.



## 2. 국외문헌

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational behavior and Human Decision Processes*, 50(2); 179–211.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy; Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological review*, 84: pp.191–215.
- Bandura, A. (1993). Perceived self-efficacy in cognitive development and functioning. *Educational psychologist*, 28(2): p/117.
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Ciffs, NJ: Prentice-Hall.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman & Company.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy; The exercise of control*. New York: W. H, Freeman and Company .pp.385–391
- Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: the impact of physical surroundings on customers and employees. *The Journal of Marketing*, 57–71.
- Bitner, Mary Jo. (1990). Evaluating Service Encounters: The Effects of Physica l Surrounding and Employe Responses. (1985). *Journal of Marketing*, 52; 69–82.
- Bouding, W., Kalra, A., Staelin. R. & Zeithaml, V. A.(1993). A Dynamic Process Model of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions. *Journal of Marketing Research*, 30; 7–27.
- Caffarella, Rosemary S. (1991), Judging the quality of work-related, self-directed learning. *Adult Education Quarterly*, Vol41, No1, pp17–29.
- Capodagli, B. ,Jackson, L, and Christensen, J. (2007). *The Disney Way :Harnessing the Management Secrets of Disney in Your Company*. New York: McGraw Hill.
- Castleberry, S. B. & McIntyre, E. S. (1993). Consumers 'Quality Evaluation Process. *Journal of Applied Business Research*, 8(3);

74–82,

- Crundall, I. & Foddy, M. (1981). *Vicarious sexposure to a task as a basis of evaluate competence*. Social psychology quarterly, p.44.
- Czepiel, John A. and Robert Gilmore. (1987), Exploring the Concept of Loyalty in Services in The Service Challenge: Integrating for Competitive Advantage, C. Congram, J. A. Czepiel, and J. Shanahan(Eds.) Chicago: *American Marketing Association*.
- Cronin, J. J. & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality : A Reexamination and Extension . *Journal of Marketing*, 56(7); 55–68,
- Dobbins, T. R. (1999). *Experiential components of agricultural teacher education*, unpublished doctoral dissertation, virginia Tech, Blacksburg, VA : Virginia Polytechnic Institute & state university.
- Ford, J. K. & Weissbein, D. A. (1997). Transfer of training : An update review and analysis. *Performance Improvement Quarterly*, 10, pp.22–41.
- Gronross, C. (1984), A Service Quality Model and Its Marketing Implication. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44.
- Harvey Lee. (2001), *Student Feedback: A report to the Higher Education Funding council for England, Centre for Research into Quality*. the University of central England in Birmingham.
- Jones, Thomas O. and W. Earl Sasser. (1995). Why Satisfied Customers Defect. *Harvard Business Review*, 73(5); 88–99.
- Kim, C. E. and Seo, J. H. (2005),A Study on the Influence Factor of Customer satisfaction of University Educational Service. *Business Edu*, 38, pp.33–60
- Latham, G. P. & Locke, E. A. (1991). Self–Regulation Through Goal Setting. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*,

50; 212–247.

- LeBlanc, Gaston and Nguyen, Nha. (2001), Image and reputation of higher education institutions in students' retention decisions. *International Journal of Educational Management*, Vol 15 Iss:6; 303–311.
- Lewis, R. C .& B. H. Booms, (1983). The Marketing of Service Quality, Emerging Perspectives on Service Marketing, eds, L. Berry, G. Shostack, and G. Upah, AMA, Chicago,
- Michael, S. & Elana, E. (1994). Alternative. Certification in Special Education : Efficacy of a Collaborative, Field-Based Teacher Preparation Program, *The Journal of the Teacher Education Division of the council for Exceptional Children*, 17(3); 141–153,
- Milliman, R. E, (1986). The influence of background music on the behavior of restaurant patrons, *Journal of Consumer Research*. 13(2); 286–289.
- Mitchell, T, R., Holtom, B., Lee, T. W. & Erez, M. (2001). Why people stay: Using job embeddedness to predict voluntary turnover. *Academy of Management Journal*, 44(6); 1102–1121.
- Oliver, R. L, Satisfaction. (1977), *A Behavioral Perspective on the Consumer*. McGraw –Hill, p. 13.
- Olsen, S. O. (2002). Comparative evaluation and the relationship between quality, satisfaction and repurchase loyalty. *Journal of Academy of Marketing Science*, 30(3); 240–249.
- Parasuraman, A. ,Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1996). The Behavioral Consequences of service Quality ,*Journal of Marketing*, 60(2); 31–46.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and L. L. Berry(1988), SERVQUAL: A Multiple–Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of

- Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1); 12–40.
- Roberts, Keith, Sajeev Varki and Rod Brodie. (2003), Measuring the Quality of Relationship in Consumer Services: An Empirical Study. *European Journal of Marketing*, 37(1/2); 169–196.
- Rust, Roland T. and Anthony J. Zahorik. (1993). Customer Satisfaction, Customer Retention and Market Share. *Journal of Retailing*, 69(2); 193–215.
- Ryu K. & Jang, S. S. (2007). The effect of environmental perceptions on behavioral intentions through emotions: The case of upscale restaurants. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 31(1); 56–72.
- Schunk, D. H. (1982). Modeling and Attributional feedback effects on children's achievement: A Self-efficacy analysis. *Journal of Educational Psychology*, 5; pp.89–93.
- Schunk, D. H. (1989). *Self-efficacy and Cognitive Skill Learning. Research on Motivation in Education*. Volume3: Goals and Cognition, NJ: Academic Press, pp.13–41.
- Sherer, M. Maddux, J. E. Mercadante, B. ,Prentice– Dunn, S, Jacobs, B. & Rogers R. W. (1982). The self-efficacy scale : *Construction and Validation. Psychological Reports*, 51; 663–671
- Wood, R .E., Mento, A. J. & Locke, E. A. (1987). Task complexity as a moderator of goal effects: A meta analysis. *Journal of Applied Psychology*, 72; 416–425
- Yang, Zhilin and Robin T. Peterson. (2004). Customer Perceived Value, Satisfaction, and Loyalty: The Role of Switching Costs. *Psychology and Marketing*, 21(10); 799–822.
- Zeithaml, Valarie A., Leonard L. Berry and A. Parasuraman. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2); 31–46.

# 설문지

-

안녕하십니까?

먼저, 바쁘신 가운데에도 설문지의 작성에 직접 참여하여 주신 것에 대하여 진심으로 감사드립니다.

본 설문지는 “조리교육기관의 교육서비스품질이 교육만족 및 행동의도에 미치는 영향 : 자기 효능감을 조절효과로”라는 연구를 수행하기 위하여 작성된 것입니다.

본 설문에 응하시는 귀하의 개인적인 내용이나 설문지의 내용과 관계되리지는 모든 내용은 절대로 비밀이 보장되어짐은 물론 무기 명으로 처리됩니다. 아울러 조사는 자료는 통계된 법규에 따라서 학문적인 연구의 목적으로만 사용되어집니다. 귀하의 정성어린 응답들이 본 연구에서 매우 귀중한 자료로 활용 된다는 점을 유념하여 주시고, 한 항목도 빠짐없도록 성심성의껏 그리고 진솔하게 응답하여 주시면 매우 감사하겠습니다.

만일 조사되는 내용에 대하여 의문되는 사항이 있으시면, 아래의 연락처로 연락하여 주시기 바라고, 바쁘신 와중에도 시간을 내시어 설문에 응답하여 주신 것에 깊이 감사드립니다.

2016년

한성대학교 경영대학원 호텔관광외식경영학과

지도교수 : 허 진

연 구 자 : 김선영

연 락 처 : manulsy@naver.com

1. 다음의 설문은 귀하께서 생각하는 조리교육기관의 교육서비스품질이 교육만족 및 행동의 도에 미치는 영향 : 자기효능감을 조절효과로 귀하의 의견을 문의하고자 하는 항목입니다. 각각의 설문지 항목들을 자세하게 읽어 보시고, 귀하께서 평소에 느끼시는 대로 평가하여 주십시오. 항목들에 대하여 귀하의 평가는 1~5점 사이의 숫자를 선택하도록 하여 체크(✓)하시면 됩니다. 각 평점은 숫자의 의미가 다음과 같습니다.

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

2. 설문항목 중 일부는 서로 비슷할 수 있습니다. 하지만, 서로 다른 측면을 평가하는 것이오니 생략하지 마시고 모든 설문에 응답하여 주시기 바랍니다.

I. 귀하가 제공 받은 교육서비스품질에 관한 질문입니다. 귀하의 의견과 가장 가까운 번호에 ✓ 표시를 해 주십시오

#### ▶ 유형성

구분	설문 내용	전혀 그렇 지 않다	보통 이다	매우 그렇 다
1	교육장의 전반적인 시설은 교육을 받는데 있어서 적합하다.	① ② ③ ④ ⑤		
2	교육을 위한 유인물 및 교재의 준비가 잘 되어 있다.	① ② ③ ④ ⑤		
3	강사의 복장 및 용모는 교육을 받는데 있어 적합하다.	① ② ③ ④ ⑤		
4	교육 중 전반적인 분위기는 좋다.	① ② ③ ④ ⑤		
5	교육을 위하여 음료나 다과가 적절히 비치되어 있다.	① ② ③ ④ ⑤		
6	교육 시에 최신의 교육장비들이 잘 갖추어져 있다.	① ② ③ ④ ⑤		

#### ▶ 신뢰성

구분	설문 내용	전혀 그렇 지 않다	보통 이다	매우 그렇 다
1	공지된 교육일정에 따라서 강의가 진행되고 있다.	① ② ③ ④ ⑤		
2	강사는 문제에 대한 관심과 성의를 보이고 있다.	① ② ③ ④ ⑤		
3	교육과 관련되는 요구사항에 대하여 정확한 처리를 한다.	① ② ③ ④ ⑤		
4	강사는 강의시간을 잘 지키는 편이다.	① ② ③ ④ ⑤		
5	교육에 대하여 정확한 출석 및 평가의 관리가 이루어진다.	① ② ③ ④ ⑤		
6	상과 별에 대해 공정성과 신뢰성이 있다.	① ② ③ ④ ⑤		

▶ 반응성

구분	설문 내용	전혀 그렇 지 않다	보통 이다	매우 그렇 다
1	강사는 질문에 있어 신속히 응답한다.	① ② ③ ④ ⑤		
2	강사는 자발적으로 도움을 주려고 한다.	① ② ③ ④ ⑤		
3	강사는 직접적인 강의의 내용 이외에 다양한 정보를 제공한다.	① ② ③ ④ ⑤		
4	교육 후 교육내용에 대한 피드백을 진행한다.	① ② ③ ④ ⑤		
5	질문에 대하여 강사는 이해하기 쉽게 답변한다.	① ② ③ ④ ⑤		
6	진로 및 취업관련 정보의 신속한 제공을 한다.	① ② ③ ④ ⑤		

▶ 확신성

구분	설문 내용	전혀 그렇 지 않다	보통 이다	매우 그렇 다
1	강사의 행동과 말은 나에게 확신을 주고 있다.	① ② ③ ④ ⑤		
2	교육 시 강사는 나에게 편안함을 제공한다.	① ② ③ ④ ⑤		
3	강사의 태도와 언행은 친절하고 예의 바르다.	① ② ③ ④ ⑤		
4	강사는 교육에 대하여 충분한 지식을 가지고 있다.	① ② ③ ④ ⑤		
5	교육 후 나는 일을 더 잘할 수 있을 것이라는 확신이 생겼다.	① ② ③ ④ ⑤		
6	강사는 교육생의 질문에 적절한 답변을 해준다.	① ② ③ ④ ⑤		

▶ 공감성

구분	설문 내용	전혀 그렇 지 않다	보통 이다	매우 그렇 다
1	교육중 강사와 원활한 커뮤니케이션이 이루어진다.	① ② ③ ④ ⑤		
2	교육내용은 교육생의 입장을 잘 고려하고 있다.	① ② ③ ④ ⑤		
3	교육내용은 교육생의 관심사를 잘 반영하고 있다.	① ② ③ ④ ⑤		
4	강사는 교육생이 필요로 하는 것을 이해하고 있다.	① ② ③ ④ ⑤		
5	교육은 일방적 강의가 아닌 참여를 유도 한다.	① ② ③ ④ ⑤		
6	교육중 강사와 원활한 커뮤니케이션이 이루어진다.	① ② ③ ④ ⑤		

II. 귀하가 제공 받은 교육만족에 관한 질문입니다. 귀하의 의견과 가장 가까운 번호에  표시를 해 주십시오.

구분	설문 내용	전혀 그렇 지 않다	보통 이다	매우 그렇 다
1	1. 교육기관을 이용하신 후 만족하셨습니까?	① ② ③ ④ ⑤		
2	2. 교육기관을 잘 선택했다고 생각하십니까?	① ② ③ ④ ⑤		
3	3. 귀하가 생각하였던 것처럼 교육성과가 좋았습니까?	① ② ③ ④ ⑤		
4	4. 교육 후 업무에 도움이 되었습니다?	① ② ③ ④ ⑤		
5	5. 교육내용에 따른 교육비는 적절하였다고 생각하십니까?	① ② ③ ④ ⑤		
6	6. 교육방법은 만족하십니까?	① ② ③ ④ ⑤		

III. 귀하의 교육 후 행동의도에 관한 질문입니다. 귀하의 의견과 가장 가까운 번호에  표시를 해 주십시오.

구분	설문 내용	전혀 그렇 지 않다	보통 이다	매우 그렇 다
1	1. 나는 교육기관을 적극 추천하겠다.	① ② ③ ④ ⑤		
2	2. 나는 형편이 된다면 다른 교육의 참여를 위하여 재등록을 하겠다.	① ② ③ ④ ⑤		
3	3. 나는 교육기관을 지속적으로 이용 할 것이다.	① ② ③ ④ ⑤		
4	4. 주위 사람들에게 교육기관의 교육서비스의 경험에 대하여 묻는다면 기꺼이 이야기 해주고 싶다.	① ② ③ ④ ⑤		
5	5. 교육기관에 대하여 주위사람들에게 등록을 권유 하겠다.	① ② ③ ④ ⑤		
6	6. 이웃이나 친척, 동료들에게 교육기관의 장점을 긍정적으로 이야기하겠다.	① ② ③ ④ ⑤		

IV. 귀하가 제공 받은 자기효능감에 관한 질문입니다. 귀하의 의견과 가장 가까운 번호에 √ 표시를 해 주십시오.

구분	설문 내용	전혀 그렇지 않다	보통 이다	매우 그렇다
1	1.나는 배우는 내용들에 대하여 잘 이해할 수 있을 것이라고 확신한다.	①	②	③
2	2.나는 학습능력과 학습방법에 있어 다른 동료들 보다는 뛰어난 학습자라고 생각 한다.	①	②	③
3	3.나는 학습과정에서 좋은 점수를 받을 것이라고 생각한다.	①	②	③
4	4.나는 실패를 하더라도 다른 동료가 해결하지 못하는 어려우면서 복잡한 문제에 도전하는 것이 즐겁다	①	②	③
5	5.나는 새로 배운 것들을 기존에 알고 있는 지식과 쉽게 연관지을 수 있다.	①	②	③
6	6.나는 스스로 학습계획을 세우고 있으며 계획에 따라서 학습을 잘 해 나갈 수 있다.	①	②	③
7	7.나는 다른 흥미 있는 일들이 생겨도 학습에 집중할 수 있다.	①	②	③
8	8.나는 학습과정에서 과제나 문제가 주어진다면 잘 해결 할 수 있으리라 확신한다.	①	②	③

V. 귀하의 인구 통계적 특성에 관한 질문입니다. 귀하의 의견과 가장 가까운 번호에 √ 표시를 해 주십시오.

---

1) 귀하의 성별은? ① 남 ② 여

---

2) 귀하의 나이는?  
① 20세 이하 ② 21~30세 ③ 31세~40세 ④ 41~50세 ⑤ 51세 이상

---

3) 귀하의 학력은?  
① 고졸 이하 ② 고등학교졸업 ③ 대학교 재학 ④ 대학교 졸업 ⑤ 대학원 이상

---

4) 귀하의 직업은?  
① 학생 ② 전업주부 ③ 전문직 ④ 자영업 ⑤ 일반사무직 ⑥ 서비스/판매직  
⑦ 기타 ( )

---

5) 귀하의 월평균 가구소득은?  
① 200만원 미만 ② 200만원~300만원 미만 ③ 300만원~400만원 미만  
④ 400만원~500만원 미만 ⑤ 500만원~600만원 미만 ⑥ 600만원 이상

---

6) 내가 교육기관에서 교육한 기간은?  
① 1개월 이상 ② 2개월 이상 ③ 3개월 이상 ④ 6개월 이상 ⑤ 1년 이상

---

☞ 설문에 끝까지 응답해 주셔서 감사합니다. ☞

## ABSTRACT

### Effects of Culinary Institutes' Education Service Quality on Students' Satisfaction with Education and Behavioral Intention – Moderating Effects of Self-efficacy –

Kim, Sun-Young

Major in Food Service Management

Dept. of Hotel, Tourism and Restaurant

Management

Graduate School of Business Administration

Hansung University

Today, it comes a centenarian era, as growing the quality of life and income level, values are also growing as well people's consciousness in the meantime, the fever of professional institution's training for self-development is much higher than before along in accordance with the changing time.

With the circumstances, an education market has been very big changed so that educational institutes should establish a flexible policy and conduct a creative training program and serve such a training environment reflecting needs of the times. However, it still lies in uncertainty.

For the high quality of education serving at culinary institutes, it will be strongly connected with a significant satisfaction and reliability at the trainees' view point and it also leads to trainee's loyalty to institutes so that each of education institute

should secure operational stability in order to figure out the effect of trainees' self-efficacy and the training results.

It surely to be a very effective way for culinary institutes to secure operational direction for enhancement of retaking the course and as a basic data over establishment of a strategy.

This study is to examine the effect of training satisfaction and behavioral intention of trainees through education service quality in Culinary institutes.

The present study concerns the effects of culinary institutes' education service quality on students' satisfaction with education and behavioral intention with self-efficacy set as a moderating variable, it has implication that it can give ground reference to culinary education management and staffs so as to build operational directions

After factor analysis over service quality to be based on results of this study, it was categorized with tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, it is found to meet the result as fore-going studies, Culinary institutes can utilize it as a compulsory reference on more effectively management for education quality.

As for the result, on the relationship between education service quality and trainees' educational satisfaction, it indicated assurance, reliability, responsiveness, tangibility, empathy had significant effects on the satisfaction in the order named.

Which shows that it should manage the quality of education service putting the priorities in trainee's educational satisfaction in advance.

To be result of relationship between satisfaction with education and behavioral intention showed significant effects so that it is accepted to identify that the direction of training institutes should be set to cope with trainee's satisfaction.

According to proposed hypothesis, education service quality and satisfaction with education can be depending on self-efficacy. However, the tangibility and empathy in education service quality had significant effects, whereas the reliability, responsiveness and assurance did not have meaningful effects.

This finding suggests that culinary institutes should take into account their

facilities, equipment and location as well as trainee's needs and pay more attention to creating a tangible and empathic atmosphere and environment to increase trainees' satisfaction.



**【Keywords】** Culinary institute, Education service quality, Satisfaction with education, Behavioral intention, Self-efficacy