

조리교육기관의 서비스품질이 수강생의 만족도 및 충성도에 미치는 영향

김 수 인¹ · 이 준 혁²

논문초록

본 연구는 조리교육 서비스품질, 조리교육 만족도, 조리교육 충성도 등의 관계를 파악하고자 하였다. 따라서 조리교육기관과 관련된 연구이므로 경남지역의 조리교육기관에 수강중인 수강생들을 대상으로 하였다. 총 221부의 유효한 설문지를 확보한 후 SPSS for Window 24.0과 AMOS 24.0으로 실증분석을 수행하였다.

탐색적 요인분석을 통해 속성을 정제하여 조리교육 서비스품질에서는 감정이입, 유형성, 신뢰성, 보증성 등의 요인이 도출되었으며, 조리교육 만족도 및 조리교육 충성도도 요인화되었다. 전체 구성요인에 대한 확인요인분석결과 평균분산 추출값(average variance extracted)이 0.5 이상으로 추출되었으며, 개념 신뢰도(construct reliability)는 0.7이상으로 추출되었다. 따라서 집중타당성이 있는 것으로 판단하였으며, 또한 상관관계분석을 통해 살펴본 결과 판별타당성이 있는 것으로 나타났다.

구조모형분석결과 감정이입 및 유형성은 조리교육 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 조리교육 만족도는 조리교육 충성도에 유의한 영향에 미치지 못하는 것으로 나타났다. 조리교육 서비스품질 요인인 감정이입, 유형성, 신뢰성 모두 조리교육 충성도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 조리과정과 제과·제빵과정의 차이분석을 시도한 결과 감정이입---> 조리교육 만족도, 신뢰성---> 조리교육 만족도, 신뢰성---> 조리교육 충성도가 유의한 차이를 나타냈다.

주제어: 조리교육기관, 서비스품질, 만족도, 충성도

1 영산대학교 관광대학원 석사졸업 (주저자)

2 영산대학교 외식경영학과 교수. (48015) 부산광역시 해운대구 반송순환로 142

E-mail: mahojun@ysu.ac.kr (교신저자)

I. 서 론

최근 현 오늘날 국민들의 생활 및 소득 수준이 높아짐에 따라 인간의 의식이나 가치관이 빠르게 변화하여 가고 있으며 시대적 변화에 따라서 레저, 문화, 자기개발을 위한 전문교육에 대한 열기가 높아지고 있어 교육시장 환경에도 대량화·다양화라는 큰 변화를 가져오고 있다(양성진, 2013). 이에 따라 외식업체도 큰 폭으로 증가하면서 방송매체를 통한 다양한 음식관련 프로그램이 외식산업의 성장에 큰 영향을 미치고 있다. 또한 외식산업은 현대사회에서 국가의 경제적 발전과 함께 국민경제에서 차지하는 비중이 커져가며 성장하는 산업 중에 하나로 발전했다(노경란 등, 2008). 국내 외식산업은 짧은 역사 속에서 엄청난 성장을 이루고 있으며, 이러한 현상은 식생활의 변화와 함께 음식점의 선택 및 음식에 대한 많은 관심과 변화를 가져오게 됐다. 이에 발맞추어 최근 인터넷환경의 발전으로 인터넷과 모바일을 통한 요리와 관련된 프로그램의 비중이 늘어나는 추세이다(김수희, 2017). 또한 쿡방 및 먹방 등의 다양한 요리채널 및 요리를 소재로 한 프로그램의 증가와 미디어의 폭발적인 인기는 스타셰프, 셰프테이너 등의 신조어를 창출해 내며 과거 요리사라 불리는 직업에 대한 사회적 인식과 지위가 예전에 비해 상반된 변화가 나타나고 있다는 점은 분명한 사실이다.

조리사에 대한 인식 변화만큼 집중해야 할 사회적 변화 중 한 가지는 자격증에 대한 관심이다. 외식산업에 종사하길 원하는 구직자들은 경쟁력을 확보하기 위해서 서류상 기록될 수 있는 자료가 필요했고 이에 국가적 자격기준인 기능사 자격검정에 응시해 자격증 취득에 많은 관심을 가지게 되었다(박원숙, 2017). 1962년에 조리기능사라는 국가기술자격제도가 새롭게 생기면서 조리교육기관에서는 자격증교육을 시행하였다. 한식, 일식, 중식, 양식, 복어 등에 따라 과목을 선택하여 배우고 자격증을 취득하는 과정으로 교육이 이루어졌으며(권태봉, 1999; 박민자, 2006), 최근에는 자격증 취득뿐만 아니라 취미, 창업, 현업에서 요구하는 기술을 가르치는 직업교육, 조리교육을 위해 다양한 프로그램에 성별, 연령층 구분 없이 교육에 참여한다(김창환, 2009). 이렇듯 요리에 대한 사회적 인식의 변화와 함께 외식산업은 질·양적 성장을 이루면서 외식업계의 발전에 도움이 되는 재능과 역량이 있는 우수한 인재를 요구하고 있다. 우수한 인재를 바탕으로 제공 되어지는 서비스의 품질은 외식업체의 고객을 만족시킴으로써 매출액 증가와 고객의 충성도를 높이는 중대한 요인으로 인식되고 있다. 따라서 우수한 인재를 양성하기 위해서는 조리교육 기관의 역할이 중요하다고 할 수 있다(조춘봉 등, 2017).

외식 및 조리 전공 관련 학과의 부족함을 보충하기 위해 조리교육기관으로서 관련 학원, 문화센터 등이 다양한 형태로 생겨나고 있고 전문적인 조리사로 진출하기 위해 외식 및 조리 분야의 전문화된 기술을 배우고 외식산업의 필요한 인력으로 갖추기 위해 학교라는 교육시설 외에도 다양한 조리교육기관을 교육생들은 찾고 있다. 교육생들에게 조리 교육 서비스를 제공해 주는 직업훈련 기관 또한 크게 성장하면서 경쟁력이 증가되어 조리교육에 대한 사회적 관심이 전반적으로 증가하고 있는 추세이다(정경화, 2017). 조리교육기관은 외식인력 양성뿐만 아니라 진로, 진학, 취미, 창업, 취업에 이르기까지 다양한 프로그램으로 교육을 진행하고 있으며, 외식업의 성장과 함께 90년대 중반부터 정부의 지원으로 조리교육기관의 수와 조리교육을 무상으로 실시하는 기관들이 늘어났고 늘어난 교육기관 간의 과열 경쟁으로 이어지게 되었다. 질 높은 교육 보다는 경영을 우선으로 기관을 운영하다 보면 중요한 교육적 기능이 약해지고 조리교육기관으로서의 기능이 상실됨은 물론이고 주변의 인식 또한 낮아져 조리교육기관으로서의 역할을 하기 어려워질 것이다(김선영, 2016). 외식업체에 취업을 희망하는 구직자를 양성해 내는 조리학원에서 자격증 취득만을 위해 단기간 즉, 1개월 또는 3~5개월 교육과정으로 양성하고 있으며 이렇게 양성된 조리사들은 급변하는 외식산업에서 요구하는 조리기술에 부응하지 못하고 있다(김옥란, 2005). 사실 조리교육기관에서 이익우선의 경영마인드보다 창의적이고 수준 높은 교육프로그램과 교육과정의 도입, 능력 있는 강사진의 구축 그리고 교육생이 원하는 복합적인 서비스를 제공한다면 이는 결국 교육생들에게 만족도와 신뢰도를 향상시키고 장기적으로는 재등록 의사 등의 충성도로 이어져서 치열한 경쟁 체계 속에서 안정적인 운영을 할 수 있을 것이다(이동숙, 2017). 따라서 사회적 변화와 학생 수 감소라는 위기를 극복하기 위해서는 조리교육기관이 철저하게 수강생 중심의 교육을 실시해야 하는 필요성이 제기되고 있다. 즉, 경영에 질 높은 교육서비스품질을 도입해야 할 것이 분명히 요구되고 있다(손권배, 2013). 조리교육기관은 교육서비스 수요자인 수강생들의 다양한 요구를 분석하여 교육서비스 품질을 제공함으로써 수강생들의 만족도를 향상시키고 이로 인해 수강생들은 조리교육기관에 대한 충성도가 높아지게 되어 주변사람들에게 수강을 권유하거나 긍정적인 구전 효과를 일으키게 될 것이다(노정화·최진영, 2012).

따라서 본 연구는 선행연구를 토대로 조리교육기관의 수강생을 대상으로 조리교육 서비스품질이 수강생의 만족도 및 충성도에 어떠한 영향을 미치는지 파악해 보고자 한다. 본 연구의 목적은 다음과 같다. 첫째, 조리교육기관의 선행연구를 토대로 조리교육

서비스품질과 관련 속성을 파악한다. 둘째, 조리교육 서비스품질이 수강생의 만족도 및 충성도에 미치는 영향을 파악한다. 셋째, 수강생의 조리교육 만족도가 조리교육 충성도에 미치는 영향을 파악한다. 넷째, 수강 과목별(조리, 제과·제빵)로 조리교육 서비스품질, 조리교육 만족도 및 조리교육 충성도 간의 관계의 차이를 분석한다. 이러한 연구의 목적을 통해 본 연구는 조리교육기관의 교육서비스품질의 방향을 제시해 보고자 한다.

II. 이론적 배경

2.1. 조리교육 서비스품질에 대한 이론적 고찰

2.1.1. 조리교육 서비스품질의 개념과 목적

품질에 대한 정의는 연구자들 사이에서도 다양한 의견이 나와 여러 가지의 의미로 사용되고 있으며 학문의 영역에 따라 품질에 대한 관점에 다소 차이를 보이고 있다. 이런 차이는 선형적 접근, 제품중심적 접근, 가치중심적 접근, 사용자 중심적 접근, 제조중심적 접근 등의 5가지로 크게 구분하여 정의할 수 있으나 서비스 품질의 연구에서는 일반적으로 사용자 중심적 정의를 기초로 한 서비스품질의 개념이 보편적으로 인식되어 있다(김민훈, 2017). 박주성(2002)은 교육서비스에 대한 소비자의 전반적인 평가 또는 태도를 교육서비스라고 정의하였으며, 김수희(2017)는 교육서비스 품질을 교육기관의 교사 및 강사, 타 직원들이 제공하는 서비스품질에 대한 학생들의 전반적인 평가나 태도로 정의하였다. 여러 학자들의 정의를 모아보면 교육서비스품질은 학생들이 교육을 할 수 있는 개인적 욕구, 정보, 경험에 근거하여 제공받을 것이라 기대하는 서비스와 학생들이 제공받을 서비스의 과정이나 성과에 대한 평가라 할 수 있다. 서비스의 품질은 서비스를 경험해 본 고객의 생각되어진 서비스와 서비스를 제공 받기 전에 서비스에 대한 고객의 기대되는 서비스를 서로 비교하면서 평가하는 결과로 서비스의 기술이며 고객의 이미지와 기능적 특성과 기대 등의 변수들에 의하여 영향을 받아 결정되는 것이다(황인호, 2005).

최근에 교육서비스의 중요성이 대두되면서 교육부분에 TQM(전사적 품질경영; Total Quality Management) 전략을 도입해 교육품질에 대해 체계적으로 접근하고 있으며 연

구를 수행하고 있다. 교육품질 측정에 관한 연구, 교육품질 결정요인 연구가 수행되고 있음에 따라 교육서비스의 개념으로 볼 수 있는 연구가 다양하게 전개되고 있는 실정이다. 서비스는 형태가 없는 성격을 띠는 활동으로서 고객과 서비스 종사자의 상호관련성에서부터 시작하여 고객의 문제를 해결하는 것으로 정의하고 있다(이경철, 2006).

2.1.2. 교육서비스품질의 구성요인

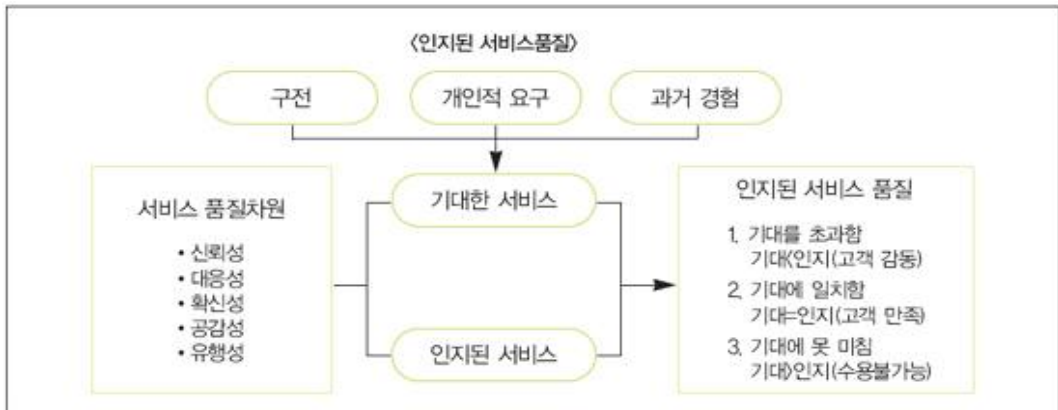
의미연결망 서비스품질은 서비스의 특성중 하나인 무형성으로 인해 정확한 측정과 판단이 어렵지만 서비스품질의 수준을 파악하기 위해 측정이 반드시 필요하다(노정희·최진영, 2012). 서비스품질에 대한 연구는 Parasuraman et al. (1988)에 의해 SERVQUAL 모형이 개발되어 활발하게 진행되었다. Parasuraman et al.(1988)가 개발한 고객 서비스품질 평가차원은 10가지(유형성, 응답성, 신뢰성, 능력, 신용도, 예절, 안전성, 접근가능성, 고객의 이해, 커뮤니케이션)를 제시 하였고, 이후에 Parasuraman et al.(1988)은 5개 차원(유형성, 반응성, 확신성, 신뢰성, 공감성)으로 축약하였다.

<표 1> SERVQUAL 품질구성요소

차원	정의
유형성	물리적 시설, 장비, 서비스제공자, 서비스 자료 등의 외형
신뢰성	약속된 서비스를 믿을 수 있고, 정확하게 제공하는 능력
확신성	서비스 제공자의 지식과 예절, 서비스 수행결과에 대한 예측 능력
반응성	고객의 필요시에 서비스 제공자의 신속한 대응의지나 능력
공감성	고객에게 제공하는 개별적 배려와 관심, 이해하는 노력으로 접근의 용이성과 올바른 커뮤니케이션

자료 : Parasuraman et al.(1988)

SERVQUAL은 2가지의 측정인 서비스 기대 측정, 서비스 경험 측정으로 구분해 전자의 측정을 먼저 사용한 후 후자를 측정해 측정된 기대와 경험의 격차(gap)를 이용하여 서비스 품질을 평가하는 방법(박병호 등, 2002)으로 다음 <그림 1>과 같다.



<그림 1> 지각된 서비스품질의 결정요인(Parasuraman et al., 1988)

2.2. 조리교육 만족도에 대한 이론적 고찰

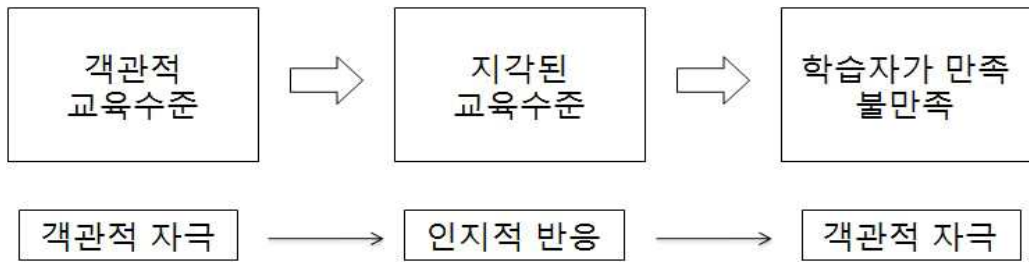
2.2.1. 조리교육 만족도의 개념

만족이란 정서적 반응으로 ‘개인이 자기의 일을 통해 얻은 경험을 평가한 결과를 바탕으로 얻은 유쾌하고 긍정적인 정서상태’라 하였다(Locke, 1976). 한편 교육관련 만족도에 대해서는 교육의 다양한 특성들에 대한 만족의 합으로 간주할 수 있고, 개인의 주관적 판단으로 구성된다고 할 수 있다(Churchill & Surprenant, 1982).

이병관(2011)의 연구에서 교육만족의 개념을 교육자가 교육에 대해 기대하고 있는 기준치에 대하여 개인의 주관적인 판단에 의해 얻어지는 긍정적인 혹은 부정적인 생각과 개인이 가지고 있는 특성에 대한 감정의 만족과 불만족에 대해 평가하는 정도라고 정의하였다. 또한 학습자들이 기대하는 교육의 내용, 방법, 강사의 자질, 프로그램 운영에서의 서비스와 관련된 학습과정의 모든 부분에 대한 만족으로 정의된다(박은정 등, 2019).

조리교육기관의 교육생들의 만족도는 교육서비스에 대한 교육생의 체험을 통해 어떻게 만족하였는가를 평가하고, 이를 바탕으로 만족도 구성요소에 대한 평가를 측정하는 것이다(손권배, 2013). 조리교육기관에서는 이론 수업 보다는 실기 수업 위주로 진행하기 때문에 수강생들이 배우기 원하는 항목을 교육프로그램으로 구성한다면 수강생들은 교육기관에 대해 만족을 느낄 것이고, 재등록과 연결 가능성이 커진다고 할 수 있다

(김승화, 2010).



<그림 2> 학습자만족도의 형성과정(이정우, 2013)

2.2.2. 교육 만족도의 요인

만족에 대한 개념은 많은 학자들에 따라 몇 가지 구성 요인들로 정리할 수 있다. 안용자(2009)의 연구에서는 첫째, 비교수준 즉, 기대는 사전경험에 대한 사항으로 학습자의 사전경험에 의하여 기대하는 수준에 의해 형성된 것이며 향후 교육의 효용성을 나타낼 수 있다. 둘째, 인지된 성과는 사후의 경험에 대한 사항으로 학습자 사후의 경험에 의하여 주관적으로 형성된 것으로 개개인이 생각하는 성과이지만 객관적 성과는 아니다. 셋째, 불일치는 기대성과와 실제성과의 차이를 나타내는 것으로 불일치정도에 따라서 만족의 차이가 발생한다. 넷째, 만족이란 학습자가 여러 요인들에 대한 개개인의 주관적인 판단으로 구성되어지는 결과이며, 불일치와 인지되고 있는 성과 두 가지요소에 대해 직접적인 영향을 받으며 또 비교기준과 인지되고 있는 성과 요소에 간접적인 영향을 받는다 할 수 있다.

2.3. 조리교육 충성도에 대한 이론적 고찰

Oliver(1997)는 충성도란 전환행동(switching behaviors)을 야기하는 상황적인 영향과 마케팅적 노력에도 불구하고 지속적으로 특정 기업의 제품 및 서비스 등을 재구매하거나 후원하는 깊은 결속이라 정의하였다. 충성도는 여러 가지의 의미와 용어로 사용되고 있다. 소비자행동에서 포괄적으로 쓰고 있는 행동의도와는 혼재되어 사용되어지고 있는데 고객이 제품이나 서비스를 제공받고 난 다음 계속해서 이용할 가능성이 재구매 의도, 구매자와 판매자 간의 관계를 장기간에 걸쳐 지속적으로 유지하려는 관

계의 지향성과 특정의 업체에 대해서 일정 기간 동안 고객이 반복적으로 방문하는 경향으로 정의되어지고 있다(박종화·이연정, 2007; 이귀옥 등, 2003).

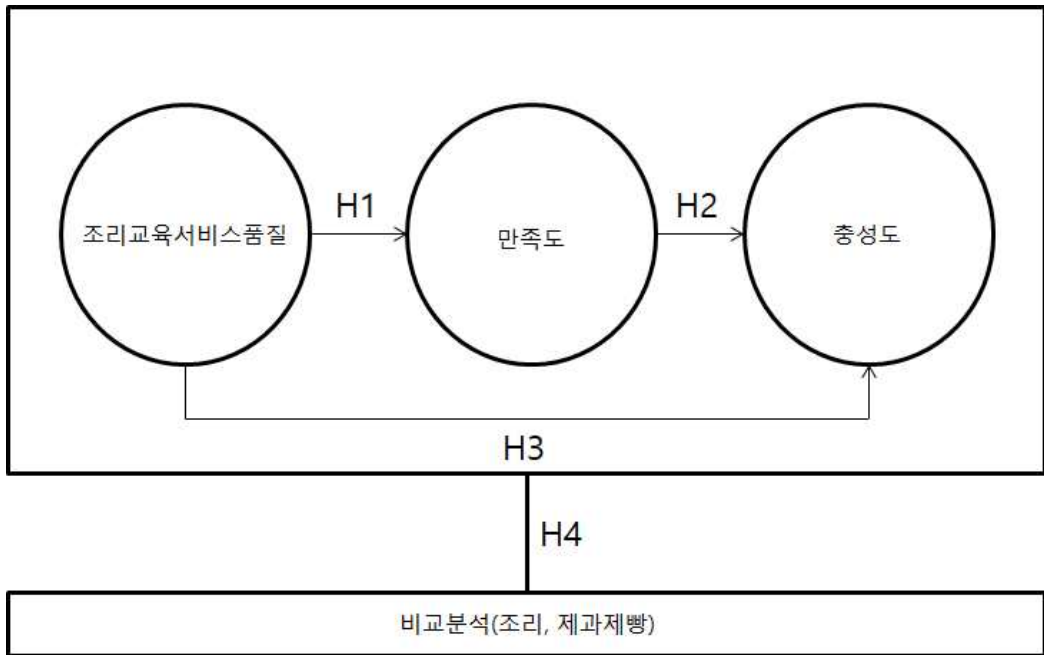
최규환(2005)의 연구에 따르면 고객충성도의 개념을 교육에 적용시켜 교육서비스 경험에 의한 관계를 지속적으로 유지하려 하는 호의적인 행동의도라고 정의하였다. 충성도의 개념은 넓은 의미로 행동 충성도, 태도적 충성도, 인지적 충성도, 재구매 의도 등 4가지로 구성되어 있으며, 충성도의 개념 가운데 가장 관심을 가지고 있는 것은 재구매 의도인 고객 행동으로 보았다(임은주, 2009). 조리교육기관은 재구매율 자체가 재수강과 광고의 효과가 함께 하기에 미치는 영향은 매우 절대적이다(양동인, 2005). 교육 프로그램의 재수강은 경험을 바탕으로 만족이나 불만족으로 결정된다. 만족을 느낀 수강생은 재수강에 대한 의사를 갖게 될 것이며, 고정 고객화 되어 장기적으로 수요의 기반을 형성할 수 있으나 불만족하면 부정적 구전의 주체가 될 뿐만 아니라 교육기관에 있어 큰 손실을 얻게 된다(정지연, 2010).

Ⅲ. 연구설계

3.1. 연구모형 및 가설설정

3.1.1. 연구모형

본 연구의 목적은 조리교육기관의 조리교육 서비스품질이 수강생의 조리교육 만족도와 조리교육 충성도에 미치는 영향관계를 파악하는 것이다. 또한 수강생의 조리교육 만족도와 조리교육 충성도 간의 관계를 파악하는 것이다. 한편, 인구통계적 특성 중에 수강과목별 차이분석을 통해 시사점을 발견할 것이다. 따라서 본 연구의 모형은 <그림 3>과 같다.



<그림 3> 연구모형

3.1.2. 가설설정

본 연구는 서론부터 이론적 배경까지의 선행연구들을 바탕으로 설계한 연구모형에 대한 인과관계를 토대로 다음과 같이 4개의 가설을 설정하였다.

1) 조리교육 서비스품질이 조리교육 만족도에 미치는 영향

오나라(2018)의 연구에서 보면 서비스품질 요인으로 ‘강사의 자질’, ‘교육 환경’, ‘강의 프로그램’, ‘교육서비스’로 구분하여 교육만족도에 어떠한 영향을 미치는지 알아보았으며, 김민훈(2017)의 연구에서 보면 서비스품질 요소인 RATER(신뢰성, 확신성, 유형성, 공감성, 반응성) 등이 수강생들의 만족도에 영향을 미친다는 선행연구가 있었으며, 서정효(2017), 김선영(2016), 이동숙(2017), 김수희(2017), 임숙현(2016), 등의 선행연구에 근거하여 다음과 같이 가설1을 설정하였다.

[H1] 조리교육 서비스품질은 조리교육 만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2) 조리교육 만족도가 조리교육 충성도에 미치는 영향

서정효(2017)의 연구에서 보면 교육만족도가 충성도에 영향을 미친다는 선행연구가

있었으며 김선영(2016), 이동숙(2017), 임숙현(2016), 이승후(2017), 박경태·백종은(2008), 박인희(2017) 등의 선행연구에 근거하여 다음과 같이 가설2를 설정하였다.

[H2] 조리교육 만족도는 조리교육 충성도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3) 조리교육 서비스품질이 조리교육 충성도에 미치는 영향

임숙현(2016)의 연구에서 보면 서비스품질 요소인 RATER(신뢰성, 확신성, 유형성, 공감성)등이 수강생들의 충성도에 영향을 미친다는 선행연구가 있었으며, 김선영(2016), 이동숙(2017) 등의 선행연구에 근거하여 다음과 같이 가설3을 설정하였다.

[H3] 조리교육 서비스품질은 조리교육 충성도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

4) 조리교육기관 수강생들의 조리교육과정(조리, 제과·제빵)에 따른 차이분석

조리교육기관에서 수행하고 있는 조리교육의 과정은 조리(한식, 일식, 양식, 중식, 북어)와 제과·제빵으로 대분된다. 따라서 본 연구에서는 조리교육의 내용에 따라 전체의 영향관계(조리교육 서비스품질-->조리교육 만족도--> 조리교육 충성도)의 차이를 분석해 보고자 한다.

[H4] 조리교육기관 수강생들의 조리교육과정(조리, 제과·제빵)에 따라 조리교육 서비스품질, 조리교육 만족도 및 조리교육 충성도 간의 관계에서 유의적인 차이를 보일 것이다.

3.1.3. 변수의 조작적 정의

본 연구는 조리교육 서비스품질, 조리교육 만족도, 조리교육 충성도 간의 구조적 관계를 파악하고자 한다. 따라서 이들 변수들의 관계를 실증적으로 검증하기 위하여 다음과 같이 변수를 도출하여 측정하였다.

1) 조리교육 서비스품질

본 연구에서 조리교육 서비스품질이란 서비스품질에서 제시되었던 유형성, 신뢰성, 확신성, 반응성, 공감성 등으로 정의되며, 박순애(2017), 박원숙(2017), 서정호(2017), 오나라(2018), 김민훈(2017), 이동숙(2017), 이승후(2017), 김용진(2018), 황의권(2018), 이병수(2017), 오순환 등(2017) 등의 연구에서 도출된 유형성이란 ‘강의실의 조리도구 구비’ 외 7개, 신뢰성이란 ‘강사의 수업준비’ 외 7개, 확신성이란 ‘강사의 실기능력’ 외 7개, 반응성이란 ‘질문에 대한 답변’ 외 6개, 공감성이란 ‘수강생의 생각 존중’ 외 7개의 속성들을 리커트 5점 척도(1. 매우 그렇지 않다, 5. 매우 그렇다)로 측정하였다.

2) 조리교육 만족도

본 연구에서 조리교육 만족도란 조리교육기관에 대한 만족으로 정의되며, 박원숙(2017), 이동숙(2017), 이승후(2017), 김수희(2017), 김민훈(2017), 신훈희(2017), 이병수(2017) 박인희(2017), 오나라(2017), 박경태·백중온(2008) 등의 연구에서 도출된 조리교육 만족도란 ‘교육기관의 강의에 만족’의 10개의 속성들을 만족도 5점 척도 (1. 매우 불만족, 5. 매우 만족)로 측정하였다.

3) 조리교육 충성도

본 연구에서 조리교육 충성도란 조리교육기관에 대한 재구매 의도로 정의되며, 노정희·최진영(2012), 서정효(2017), 김선영(2016), 이동숙(2017), 박인희(2017), 이승후(2017), 김수희(2017), 정한호(2019), 정유리·차석빈(2008) 등의 연구에서 도출된 조리교육 충성도란 ‘재수강 의사’의 6개의 속성들을 리커트 5점 척도 (1. 매우 그렇지 않다, 5. 매우 그렇다)로 측정하였다.

3.2. 조사설계 및 분석방법

3.2.1. 조사설계 및 분석방법

본 연구는 조리교육기관과 관련된 연구이므로 경남지역의 조리교육기관에 수강중인 수강생들을 대상으로 하였다. 본 조사는 2019년 10월 7일부터 10월 20일로 14일간에 걸쳐 조사하였으며, 설문문항은 교육서비스품질 39개 문항, 교육만족도 11개 문항, 충성도 7개 문항, 인구통계적 특성 10개 문항으로 총 67개 문항이었다. 표본은 편의표본 추출방법에 의해 경남지역 조리교육기관에 250부를 배포하였으며 자기기입식에 의거하여 설문에 응하도록 하였다. 설문지를 회수한 결과 총 230부가 회수(92%) 되었으며, 이중에 불성실하게 응답한 9부를 제외한 221부를 실증분석에 이용하였다.

분석은 다음과 같은 절차를 통해 이루어졌다. 첫째, 조리교육 서비스품질, 조리교육 만족도, 조리교육 충성도에 대해 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석을 수행하였다. 타당성과 신뢰성을 확보한 후 각 구성요인에 대하여 확인요인분석을 실시해 수정지수에 부정적 영향을 미치는 속성은 제거하였다. 둘째, 각 구성요인 간의 관계를 파악하기 위해 상관관계분석 및 구조모형분석을 수행하였다. 이러한 분석을 위해 SPSS for window 24.0 프로그램을 및 AMOS for window 24.0 프로그램을 이용하였다.

IV. 분석결과

4.1. 인구통계학적 특성

본 연구의 설문에 응답한 응답자는 총 221명이며 표본의 인구통계학적 특성을 알아보기 위하여 빈도분석 및 기술 분석을 사용하였으며 그 결과는 <표 2>와 같다.

먼저 성별에서 남성이 123명, 여성이 98명으로 남성이 많은 것으로 나타났다. 연령대는 20대(47.1%)가 가장 많았으며, 직업은 학생(70.1%)에서 회사원(9%), 주부(6.8%), 서비스직(4.5%), 취업준비생(3.6%), 자영업(3.2%), 기타(2.7%) 순으로 나타났다. 학력은 전문대 재학/졸업(38.5%), 4년제 대학 재학/졸업(24%), 중학교 재학/졸업(19.9), 고등학교 재학/졸업(15.8%) 순으로 나타났다. 소득은 200만원 미만(77.8%), 200-300만원 미만(12.2%), 300-400만원 미만(7.2%), 500만원 이상(1.8%), 400-500만원 미만(0.9%) 순으로 나타났다. 참여기간은 1-4개월 미만(34.8%)이 가장 높았으며 1개월 미만(19.5%)와 4-8개월 미만(19.5%)이 같은 비율로 12개월 이상(16.7%), 8~12개월 미만(9.5%) 순으로 나타났다. 수강배경에는 지인소개(37.1%)와 인터넷 검색(28.1%)이 높은 비율을 보였다. 기관 선택 요인으로는 강사와 교육프로그램, 교육시설이 각각 30.8%, 26.7%, 20.4%로 중요한 요인으로 보인다. 수강목적에서는 자격증 취득(33.9%)이 가장 높았으며 수강과목은 조리(한식, 일식, 중식, 양식, 북어)가 52.5%, 제과·제빵은 47.5%로 나타났다.

<표 2> 조리교육기관 수강생의 인구통계학적 특성

항목		빈도	비율(%)
성별	남	123	55.7
	여	98	44.3
연령	19세 이하	65	29.4
	20-29세	104	47.1
	30-39세	22	9.9
	40세 이상	30	13.6
직업	학생	155	70.1
	회사원	20	9.0
	취업준비생	8	3.6
	서비스직	10	4.5
	자영업	7	3.2

	주부	15	6.8
	기타	6	2.7
학력	중학교 재학/졸업	44	19.9
	고등학교 재학/졸업	35	15.8
	전문대 재학/졸업	85	38.5
	4년제대학 재학/졸업	53	24.0
	대학원이상	4	1.8
소득	200만원 미만	172	77.8
	200-300만원 미만	27	12.2
	300-400만원 미만	16	7.2
	400-500만원 미만	2	0.9
	500만원 이상	4	1.8
참여기간	1개월 미만	43	19.5
	1-4개월 미만	77	34.8
	4-8개월 미만	43	19.5
	8-12개월 미만	21	9.5
	12개월 이상	37	16.7
수강배경	지인소개	82	37.1
	전화문의	22	10.0
	방문상담	40	18.1
	인터넷검색(블로그 등)	62	28.1
	SNS(인스타그램 등)	15	6.8
기관선택 요인	강사	68	30.8
	교육시설	45	20.4
	교육프로그램	59	26.7
	수강료	20	9.0
	위치	16	7.2
	기타	13	5.9
수강 목적	취미	37	16.7
	창업	14	6.3
	취업	50	22.3
	진학	24	10.9
	자격증취득	75	33.9
	기타	21	9.5
수강과목	조리(한식, 일식, 중식, 양식, 복어)	116	52.5
	제과, 제빵	105	47.5

4.2. 가설검증을 위한 예비분석

전체 연구 단위들에 대한 타당성 및 신뢰성을 검증하고자 탐색적 요인분석을 실시하였다. <표 3>에서 보면 조리교육 서비스품질 속성에 대한 탐색적 요인분석을 시도한 결과이다. 요인분석에서 도출된 KMO(.911), Bartlett의 구형성 검정 근사카이제곱(3730.252)은 유의수준이 $p < .000$ 으로 상관행렬 상의 모든 상관관계 값들의 전반적인 유

의성을 나타낸다. 한편 누적분산비율은 70.973%로 나타났다. 또한 신뢰도(크론바흐 알파)값은 .824 이상으로 나타나 신뢰도는 높은 것으로 나타났다. 그러나 요인적재값이 .5 미만의 속성들(강의실의 위생, 강의실의 안전성, 편의시설, 강사의 수업준비, 실무연계 수업진행, 식자재 준비, 교육목표, 강의실의 수강인원, 강사의 관심과 성의, 강사의 요구사항 처리, 강사의 자발적 도움, 강사의 피드백, 강사의 언어구사능력, 강사의 개별지도, 강사의 진로관련 정보제공, 교육관련 상담지원, 진로관련 상담지원 등 총 17개 속성)은 제거되었다. 따라서 ‘감정이입’, ‘유형성’, ‘신뢰성’, ‘보증성’ 등의 4개 요인이 도출되었다.

<표 4>에서 보면 조리교육 만족도 속성에 대한 탐색적 요인분석을 시도한 결과이다. 요인분석에서 도출된 KMO(.916), Bartlett의 구형성 검정 근사카이제곱(1503.520)은 유의수준이 $p < .000$ 으로 상관행렬 상의 모든 상관관계 값들의 전반적인 유의성을 나타낸다. 한편 누적분산비율은 72.373%로 나타났다. 또한 신뢰도(크론바흐 알파)값은 .944로 나타나 신뢰도는 높은 것으로 나타났다. 그러나 요인분석에서 요인적재값이 .5 미만의 속성들(수강료의 만족, 위치·교통의 만족, 진로상담의 만족 등 3개의 속성)은 제거되었다. 따라서 ‘조리교육만족도’ 요인으로 명명하였다.

<표 3> 조리교육 서비스품질과 관련된 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석

요인명	속성	평균	표준 편차	요인 적재값	고유치	누적 분산 비율 (%)	신뢰도
감정 이입	강사의 수강생 학습요구 파악	4.46	.628	.800	11.006	52.408	.942
	강사의 태도와 언행	4.55	.575	.790			
	강사의 원활한 커뮤니케이션	4.54	.606	.766			
	강사의 관심과 애정	4.48	.671	.718			
	강사의 확신성	4.50	.637	.698			
	강사의 다양한 정보제공	4.49	.665	.680			
	강사의 수업 참여 유도	4.49	.658	.678			
	강사의 충분한 답변	4.56	.589	.639			
	강사의 교육서비스 제공	4.54	.606	.607			
	강사의 수강료 반환요구 처리 수강생의 의견 및 생각 존중	4.43 4.53	.661 .607	.570 .505			
유형성	강의실 조리 도구	4.53	.664	.819	1.412	59.130	.884
	강의실 장비 시설	4.58	.631	.804			
	강의실 냉, 난방 시설	4.48	.698	.758			
	교육기관의 서비스 제공	4.56	.582	.617			
	강사의 용모와 복장	4.61	.583	.567			

신뢰성	교육 안내 및 홍보	4.26	.804	.843	1.294	65.290	.824
	수강료의 적정 가격	4.42	.808	.768			
	교육프로그램의 다양성	4.38	.689	.723			
보증성	강사의 실기능력	4.69	.529	.860	1.194	70.973	.864
	강사의 이론적, 전문지식	4.66	.537	.838			

KMO: .911, Bartlett의 구형성 검정 근사카이제곱 3730.252, p<.000

<표 4> 조리교육 만족도와 관련된 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석

요인명	속성	평균	표준 편차	요인 적재값	고유치	누적 분산 비율(%)	신뢰도
조리 교육 만족도	교육기관의 강의	4.56	.619	.877	5.790	72.373	.944
	교육기관의 강사	4.57	.557	.849			
	교육기관의 교육프로그램	4.51	.622	.855			
	교육기관의 위생	4.39	.683	.788			
	교육기관의 교육시설	4.51	.622	.828			
	교육기관의 전반적인 만족	4.48	.658	.883			
	교육기관의 교육 활용도	4.51	.651	.828			
	교육기관의 실습재료 양과 질	4.55	.663	.892			

KMO: .916, Bartlett의 구형성 검정 근사카이제곱 1503.520, p<.000

<표 5>에서 보면 조리교육 충성도 속성에 대한 탐색적 요인분석을 시도한 결과이다. 요인분석에서 도출된 KMO(.883), Bartlett의 구형성 검정 근사카이제곱(900.623)은 유의수준이 p<.000으로 상관행렬 상의 모든 상관관계 값들의 전반적인 유의성을 나타낸다. 한편 누적분산비율은 79.223%로 나타났다. 또한 신뢰도(크론바흐 알파)값은 .933으로 나타나 신뢰도는 높은 것으로 나타났다. 그러나 요인분석에서 요인적재값이 .5 미만인 속성들(모임 참여, 기부금 납부 등 2개의 속성)은 제거되었다. 따라서 ‘조리교육충성도’ 요인으로 명명하였다.

<표 5> 조리교육 충성도와 관련된 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석

요인명	속성	평균	표준 편차	요인 적재값	고유치	누적 분산 비율(%)	신뢰도
조리교육 충성도	다른 강좌 수강 의사	4.32	.803	.887	3.961	79.223	.933
	주위사람 추천 의사	4.50	.698	.885			
	교육기간에 대한 자부심	4.34	.726	.884			
	긍정적인 소개	4.52	.671	.889			
	재수강 의사	4.38	.732	.906			

KMO: .883, Bartlett의 구형성 검정 근사카이제곱 900.623, p<.000

4.3. 확인요인분석 및 상관관계분석

<표 6>은 각 구성개념에 대한 확인요인분석을 시도한 결과이다. 확인요인분석에서 수정지수(modification indices)를 중심으로 모형의 적합도를 떨어뜨리는 변수는 제거하였다. 따라서 보증성 요인 및 기타 속성들이 제거되었다.

확인요인분석결과 평균분산 추출값(average variance extracted)이 0.5 이상으로 추출되었으며, 개념 신뢰도(construct reliability)는 0.7이상으로 추출되었다. 따라서 집중타당성이 있는 것으로 판단하였으며, 적합도 지수는 $\chi^2=186.338$, $df=80$, $p=.000$, $CMIN/df=2.329$, $AGFI=.857$, $RMR=.019$, $RMSEA=.078$, $CFI=.952$, $GFI=.905$ 으로 구조모형을 분석하는 데에는 무리가 없는 것으로 판단하였다(이학식·임지훈, 2013)³.

<표 6> 전체 연구단위에 대한 확인요인분석 결과

연구단위 및 척도		표준 요인 적재값	t값	평균 분산 추출값 (AVE)	개념 신뢰도 (CR)
감정이입	강사의 수강생 학습요구 파악	.815	-	.728	.950
	강사의 관심과 애정	.912	16.196		
	강사의 수업참여 유도	.830	14.276		
유형성	강의실 조리 도구	.804	-	.554	.898
	강의실 냉·난방시설	.702	10.235		
	강사의 용모와 복장	.724	10.570		
신뢰성	교육안내 및 홍보	.741	-	.611	.885
	수강료의 적정가격	.745	10.396		
	교육프로그램의 다양성	.854	11.556		
조리교육 만족도	교육기관의 강의에 대한 만족	.857	-	.678	.938
	교육기관의 교육프로그램 만족	.835	14.944		
	교육기관의 위생 만족	.777	13.451		
조리교육 충성도	다른 강좌 수강 의사	.852	-	.713	.932
	교육기관에 대한 자부심	.825	14.773		
	긍정적 소개 의사	.857	15.633		

$\chi^2=186.338$, $df=80$, $p=.000$, $CMIN/df=2.329$, $AGFI=.857$, $RMR=.019$, $RMSEA=.078$, $CFI=.952$, $GFI=.905$

3 $CMIN/df= 3$ 이하, $AGFI$, GFI .9이상, RMR .05이하, $RMSEA$.08이하, CFI .9이상 등의 적합도를 권장한다.

<표 7>에서는 본 모형에서 나타난 구성개념의 판별타당성을 위해 상관분석에서 제시된 구성개념의 각각의 AVE값과 상관계수를 비교하였다. <표4-6>에서 예시된 대각선 요소들은 각각의 개념에 대한 AVE값을 표기하고, 비대각선 요소들은 해당 개념들 간의 상관계수의 제곱 값을 보여주고 있다. AVE값이 상관계수의 제곱(R2)보다 크면 다른 요인들과의 상관관계보다 내적으로 더 높은 상관이 존재한다(Ping, 2004). 본 모형에서 나타난 구성개념 간의 상관계수에 대한 제곱 값들이 해당개념의 AVE 값을 넘지 않아 판별타당성을 확보한 것으로 볼 수 있다.

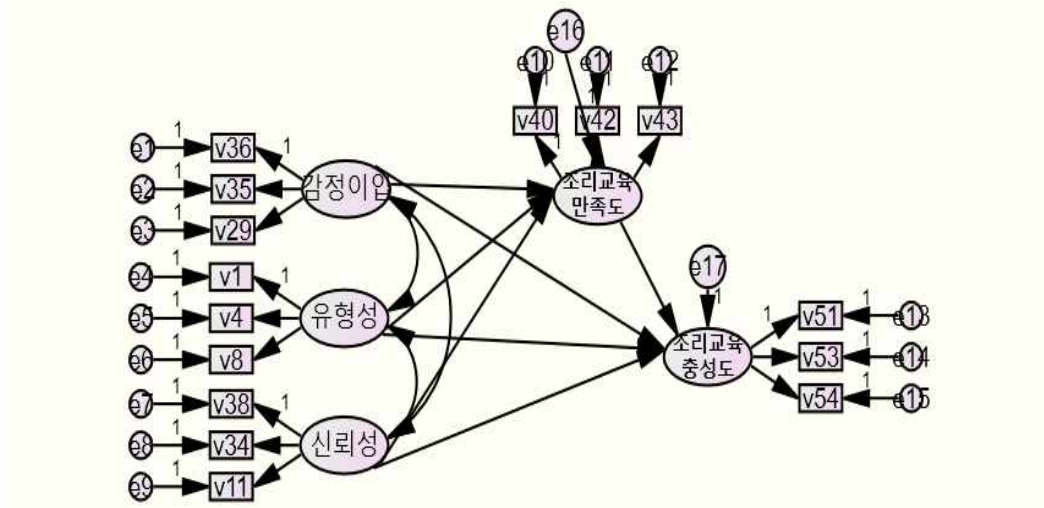
<표 7> 각 연구 단위들 간의 평균, 표준편차, 상관관계행렬

구분	평균	표준편차	감정이입	유형성	신뢰성	조리교육 만족도	조리교육 충성도
감정이입	4.476	.590	.728*	.629**	.603**	.736**	.720**
유형성	4.540	.544	.395a	.554*	.477**	.617**	.643**
신뢰성	4.352	.661	.363a	.227a	.611*	.574**	.604**
조리교육 만족도	4.485	.568	.541a	.380a	.329a	.678*	.691**
조리교육 충성도	4.392	.659	.518a	.413a	.364a	.477a	.713*

* AVE(평균분산추출값), a: 상관계수의 제곱을 의미(R2), **: p < 0.01

4.4. 가설검증

본 연구에서 도출한 감정이입, 유형성, 신뢰성, 조리교육 만족도, 조리교육 충성도 등의 연구 단위들 간의 전체적 구조모형을 검증한 결과, 적합도는 $\chi^2=186.338$, $df=80$, $p=.000$, $\chi^2/df=2.329$ AGFI=.857, RMR=.019, RMSEA=.078, NFI=.920, CFI=.952, GFI=.905를 갖는 최적모형이 도출되었다(<그림 4>, <표 8> 참조).



$\chi^2=186.338$, $d.f=80$, $p=.000$, $\chi^2/df=2.329$ AGFI=.857, RMR=.019, RMSEA=.078, NFI=.920, CFI=.952, GFI=.905

<그림 4> 구조모형분석결과

<표 8> 전체 연구 단위들 간의 관계 분석 결과

가설	가설경로	표준화 경로 계수	t 값	표준 오차	가설 지지 여부	
조리교육 서비스품질---> 조리교육 만족도						
가설1	가설1-1	감정이입---> 조리교육 만족도	.488	4.466***	.113	지지
	가설1-2	유형성---> 조리교육 만족도	.304	3.144***	.096	지지
	가설1-3	신뢰성---> 조리교육 만족도	.159	1.933	.073	기각
가설2	가설2	조리교육 만족도---> 조리교육 충성도	.224	1.851	.156	기각
조리교육 서비스품질---> 조리교육 충성도						
가설3	가설3-1	감정이입---> 조리교육 충성도	.261	2.211**	.158	지지
	가설3-2	유형성---> 조리교육 충성도	.270	2.641***	.131	지지
	가설3-3	신뢰성---> 조리교육 충성도	.214	2.615***	.094	지지

$\chi^2=186.338$, $d.f=80$, $p=.000$, $\chi^2/df=2.329$ AGFI=.857, RMR=.019, RMSEA=.078, NFI=.920, CFI=.952, GFI=.905, ***: $p < 0.01$, **: $p < 0.05$

구조모형 분석결과 다음과 같이 가설을 검증하였다.

첫째, 가설1은 조리교육 서비스품질이 조리교육 만족도에 미치는 영향을 검증하였다. 조리교육 서비스품질 요인인 감정이입, 유형성, 신뢰성으로 구분하여 세부 가설들을 검증한 결과 감정이입---> 조리교육 만족도, 유형성---> 조리교육 만족도는 통계적으로 유의하게 분석이 되었다. 그러나 신뢰성---> 조리교육 만족도는 통계적으로 유의한 영향에 미치지 못하는 것으로 조사되어 가설 1은 부분 채택되었다(오나라, 2018; 김민훈, 2017; 서정효, 2017; 김선영, 2016). 조리교육 서비스품질의 요인들 중에서 조리교육 만족도에 미치는 영향력은 감정이입이 가장 큰 영향을 나타냈고, 유형성이 다음으로 영향력을 나타내었다.

둘째, 가설2는 조리교육 만족도가 조리교육 충성도에 미치는 영향을 검증하였는데, 조리교육 서비스품질---> 조리교육 충성도는 통계적으로 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 조사되어 가설 2는 기각되었다. 이러한 결과는 서정효(2017)의 연구와 상반된 결과이다.

셋째, 가설3은 조리교육 서비스품질이 조리교육 충성도에 미치는 영향을 검증하였다. 조리교육 서비스품질 요인인 감정이입, 유형성, 신뢰성으로 구분하여 세부 가설들을 검증한 결과 감정이입---> 조리교육 충성도, 유형성---> 조리교육 충성도, 신뢰성---> 조리교육 충성도 모두 통계적으로 유의하게 분석이 되었다. 조리교육 서비스품질의 요인들 중에서 조리교육 충성도에 미치는 영향력은 유형성, 감정이입, 신뢰성 순으로 영향을 미쳤다(임숙현, 2016; 김선영, 2016; 이동숙, 2017). 따라서 가설3은 채택되었다.

<표 9> 조리과정과 제과제빵과정의 차이분석 결과

경로	표준화 경로계수			경로 계약 모델 χ ²	자유 모델 χ ²	Δχ ²	Sig. diff. for Δχ ²
	전체	조리 과정	제과 제빵 과정				
감정이입---> 조리교육 만족도	.488	-1.079	1.115***	499.608	474.020	25.588	채택
유형성---> 조리교육 만족도	.304	.240	-.078	475.498	474.020	1.478	기각
신뢰성---> 조리교육 만족도	.159	1.737**	-.051	498.387	474.020	24.367	채택
조리교육 만족도---> 조리교육 충성도	.224	8.326	-1.359	475.267	474.020	1.247	기각
감정이입---> 조리교육 충성도	.261	9.632	1.406	474.286	474.020	.266	기각
유형성---> 조리교육 충성도	.270	-1.839	.854**	474.905	474.020	.885	기각
신뢰성---> 조리교육 충성도	.214	-14.417	.272	477.914	474.020	3.894	채택

***: $p < 0.01$, **: $p < 0.05$, *: $p < 0.1$

<표 9>에서 보면 각 영향관계에 대한 조절효과를 분석하기 위하여 조절분석을 시도한 결과이다. 자유모델(free model)과 제약모델(constrained model)의 χ^2 변화량을 이용하여 살펴보았다(정선태 등, 2012). 두 집단 간 경로가 같지 않다고 가정한 자유모델의 적합도는 $\chi^2 = 474.020$, $d.f=160$ 이며, 각 경로계수별 제약모델의 χ^2 값은 <표 4-8>에 제시되었다. 분석결과, 두 집단(조리과정과 제과·제빵과정) 간 유의한 차이($\Delta\chi^2 > 3.84$)를 나타내는 경로는 감정이입---> 조리교육 만족도, 신뢰성---> 조리교육 만족도, 신뢰성---> 조리교육 충성도로 나타났다. 따라서 가설4는 부분적으로 채택되었다.

V. 결론

5.1. 연구결과요약

본 연구는 조리교육 서비스품질, 조리교육 만족도, 조리교육 충성도 등의 관계를 파악하고자 하였다. 따라서 조리교육기관과 관련된 연구이므로 경남지역의 조리교육기관에 수강중인 수강생들을 대상으로 하였다. 총 221부의 유효한 설문지를 확보한 후 SPSS for Window 24.0과 AMOS 24.0으로 실증분석을 수행하였다. 탐색적 요인분석을 통해 속성을 정제하여 조리교육 서비스품질에서는 감정이입, 유형성, 신뢰성, 보증성 등의 요인이 도출되었으며, 조리교육 만족도 및 조리교육 충성도도 요인화되었다. 전체 구성요인에 대한 확인요인분석결과 평균분산 추출값(average variance extracted)이 0.5 이상으로 추출되었으며, 개념 신뢰도(construct reliability)는 0.7이상으로 추출되었다. 따라서 집중타당성이 있는 것으로 판단하였으며, 또한 상관관계분석을 통해 살펴본 결과 판별타당성이 있는 것으로 나타났다.

구조모형분석결과 감정이입 및 유형성은 조리교육 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 조리교육 만족도는 조리교육 충성도에 유의한 영향에 미치지 못하는 것으로 나타났다. 조리교육 서비스품질 요인인 감정이입, 유형성, 신뢰성 모두 조리교육 충성도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

또한 조리과정과 제과·제빵과정의 차이분석을 시도한 결과 감정이입---> 조리교육

만족도, 신뢰성---> 조리교육 만족도, 신뢰성---> 조리교육 충성도가 유의한 차이를 나타냈다.

5.2. 연구시사점 및 제언

본 연구에서는, 조리교육기관의 조리교육 서비스품질이 조리교육 만족도와 조리교육 충성도에 어떠한 영향을 미치는가에 대한 문제의 제기에서 시작하였으며, 나아가 조리교육과정(조리, 제과·제빵)에 따른 차이분석을 통해 조리교육 서비스품질, 조리교육 만족도, 조리교육 충성도 등의 관계가 조리교육과정에 따라 어떻게 다른지를 파악하고자 하였다. 따라서 이론적으로는 선행연구의 내용에 따라 검증하였으나 특히 조리과정에 따른 차이점 분석은 본 연구가 독특한 점이 있다고 할 수 있다. 이하의 내용은 실무적 시사점을 제시하고 있다.

첫째, 조리교육 서비스품질에 대한 이론적 고찰과 요인분석 등을 실시한 결과, 조리교육 서비스품질은 감정이입, 유형성, 신뢰성 등 3요소의 하위변수를 포함하고 있었으며, 이중에 ‘감정이입’, ‘유형성’ 순으로 조리교육 만족도에 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 그러나 신뢰성은 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이에 따라 조리교육기관의 강사는 수강생들에게 관심과 애정을 가지며 원활한 의사소통을 통해 수강생들의 학습 요구 파악과 다양한 정보제공을 통해 수업 참여유도를 위해 노력해야 할 것이며, 강의실의 조리도구, 냉난방시설, 강사의 용모와 복장 등에 더욱 최선의 노력을 다해야 할 것이다. 또한 신뢰성에서 교육안내 및 홍보, 수강료의 적정성, 교육프로그램의 다양성에서는 불만족하고 있는 것으로 나타나 향후 개선이 필요한 시점이다.

둘째, 조리교육기관의 조리교육 만족도와 조리교육 충성도 간의 관계를 살펴본 결과 조리교육 만족도가 조리교육 충성도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 기각되었다. 하지만 조리교육기관은 조리교육 만족도를 높이기 위해 노력해야 할 것이며 높은 조리교육 만족도로 인해 조리교육 충성도를 정(+)의 방향으로 끌어내기 위해 끊임없이 연구해야 할 것이다. 본 연구에서 나타난 결과는 수강생들의 수강기간이 적은 데에 기인한다고 판단되며, 특히 표본의 수가 적은 데에 기인할 수 있다고 판단된다.

셋째, 조리교육기관의 조리교육 서비스품질과 조리교육 충성도 간의 관계를 살펴본 결과 ‘유형성’, ‘감정이입’, ‘신뢰성’ 순으로 조리교육 충성도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 모두 채택되었다. 이러한 분석 결과로 보면 조리교육기관은 시설, 유형적인 모든 요인들(조리도구 및 용모, 복장 등)을 철저히 관리해야 할 것이며, 조리교육기

관의 강사들은 자기개발을 통해 강사의 자질을 향상시키고 동시에 수강생들의 요구에 즉각적으로 대응할 수 있는 강의능력을 배양해 나가야 할 것이다. 또한 교육안내 및 홍보, 적절한 가격, 교육프로그램의 다양성에 초점을 맞춰 나가야 재방문(재등록)을 유도해 나갈 수 있을 것으로 판단된다.

넷째, 조리교육기관 수강생들의 조리교육과정(조리, 제과·제빵)에 따른 조리교육 서비스품질, 조리교육 만족도, 조리교육 충성도의 차이분석을 살펴본 결과 감정이입→ 조리교육 만족도, 신뢰성→ 조리교육 만족도, 신뢰성→ 조리교육 충성도에서 유의한 차이를 보였다. 이러한 결과를 통해 볼 때 감정이입을 통한 조리교육 만족도는 제과·제빵 과정이 높았으며, 신뢰성에 따른 조리교육 만족도는 조리과정이 높았다. 또한 신뢰성이 조리교육 충성도에 미치는 영향은 제과·제빵이 높은 것으로 나타났다. 따라서 조리과정에서 상대적으로 조리교육 만족도를 높이기 위해서는 감정이입을 통한 강사의 관심이 더욱 요구되고 있다. 그러나 교육프로그램의 다양성, 적정가격, 교육안내 및 홍보에서는 조리과정이 제과·제빵 보다 우수한 것으로 나타났다. 따라서 제과·제빵과정에서는 신뢰성(교육안내 및 홍보, 수강료의 적정성, 교육프로그램의 다양성)을 높일 수 있는 방안이 필요할 것이다. 또한 재수강의 경우에 있어서는 조리교육보다는 제과·제빵이 높은 것으로 나타났으므로 상대적으로 조리과정들은 보다 충성도를 높일 수 있는 방안이 연구되어야 할 것이다.

5.3. 연구한계 및 향후 연구방향

본 연구에서 위의 연구결과 및 결론을 바탕으로 다음과 같은 한계점과 향후 연구방향을 제시하고자 한다.

첫째, 본 연구에서는 설문조사의 대상을 경남지역에 위치한 조리교육기관으로 한정하여 연구가 진행되었으므로 위의 결과를 모든 조리교육기관의 수강생들로 일반화 시키는 것에는 한계점이 있다고 본다. 또한 설문지의 수가 적어 구조모형으로 분석하기에는 한계가 있었다. 따라서 향후의 연구에서는 폭을 더 넓혀 표본을 선정하고 조사를 하여 연구 결과에 대해 일반화 가능성을 더 높일 수 있도록 해야 할 것이다.

둘째, 본 연구는 논리적 기초가 되는 설문 수렴에 있어 대면 설문 등 단순한 방법으로 자료를 획득함으로써 응답의 객관성이 다소 떨어질 수 있다고 판단되며, 향후의 연구에서는 더욱 더 객관적 결과를 도출할 수 있는 다양한 방법으로 근거 자료를 획득할 수 있도록 해야 할 것이다.

셋째, 본 연구는 조리교육 서비스품질, 조리교육 만족도, 조리교육 충성도에 관한 내용을 선행연구를 바탕으로 서비스품질을 조리교육에 적용한 한계점을 가진다. 향후 조리교육의 특수성을 고려하여 보다 더 심도 있는 척도를 개발하여 조리교육 서비스품질을 정확하게 측정할 수 있는 도구를 이용해 연구를 진행해야 할 것이다.

참 고 문 헌

- 권태봉(1999). 성인교육지론. 경기도 : 교육과학사.
- 김민훈(2017). 조리교육기관의 교육서비스 품질이 교육만족도와 진로에 미치는 영향: 요리학원을 중심으로. 남부대학교교육대학원. 석사학위논문.
- 김선영(2016). 조리교육기관의 교육서비스품질이 교육만족 및 행동의도에 미치는 영향: 자기효능감을 조절효과로. 한성대학교경영대학원. 석사학위논문.
- 김승화(2010). 외식·조리 여성 사회교육기관의 교육환경이 교육만족에 미치는 영향: 참여동기의 조절효과를 중심으로 세종대학교관광대학원. 석사학위논문.
- 김옥란(2005). 외식·조리 관련 학원생들의 학원교육의 만족도에 관한 연구. 한국조리학회지, 11(1), 105-118.
- 김용진(2018). 조리교육환경이 전공교육몰입과 교육만족 및 진로결정, 자기효능감에 미치는 영향: 2,4년제 조리 관련 학과 대학생을 중심으로. 청운대학교대학원. 석사학위논문
- 김창환(2009). 직업교육수강 경험에 관한 연구. 고려대대학원. 석사학위논문.
- 노경란·고재성·김선호·김한준·정명진·정시원·최동선(2008). 직업진로지도의 현황과 발전 방향 연구. 서울: 한국고용정보원.
- 박경태·백종은. (2008). 조리관련 학원의 교육환경이 학습만족 및 재수강에 미치는 영향: 부산지역을 중심으로. 한국조리연구, 14(3), 156-164.
- 박민자(2006). 행복가족의 요소와 의미. 가족과 문화, (18)4, 183-205.
- 박병호· 이동원· 김연성(2005). SERVQUAL모형을 이용한 경영컨설팅 서비스품질 측정에 관한연구. 한국서비스경영학회, 2005(5), 47-65.
- 박순애(2018). 교육환경이 진로성숙도 및 진로결정에 미치는 영향: 대학 조리전공자를 중심으로. 관광경영학회, 22(7), 523-540.
- 박은정·석정자·최웅(2019). 조리교육기관의 교육환경이 학습만족도와 교육성취도에 미치는 영향. 호텔리조트연구, (18)1, 233-249.
- 박인희(2017). 조리교육기관의 교육환경이 수강생의 만족도와 재수강의도에 미치는 영향: 부산·경남지역 요리학원을 중심으로. 남부대학교교육대학원. 교육석사학위논문.
- 박종화·이연정(2007). 특 1급 호텔 뷔페레스토랑 이용객의 서비스 품질에 대한 만족이 재방문 의도 및 구전효과에 미치는 영향 연구. 관광연구, 22(2), 309-330.

- 박주성(2002). 대학교육 서비스품질 요인이 학생만족, 재입학의도 및 구전효과에 미치는 영향: ASIA MARKETING JOURNAL, 4(4), 51-74 .
- 서정효(2017). 조리교육 서비스품질이 교육만족도와 자기효능감, 충성도에 미치는 영향: 부산지역 조리교육기관을 중심으로. 경성대학교경영대학원. 석사학위논문.
- 손권배(2013). 학원의 교육서비스품질이 교육서비스성파에 미치는 영향: 서비스공정성, 서비스 신뢰, 서비스관계몰입의 매개역할. 건양대학교대학원. 박사학위논문.
- 신훈희(2017). 일반계고등학교 직업교육 위탁기관의 교육환경이 학습자 만족도에 미치는 영향: 조리교육기관을 중심으로. 경기대학교대학원. 석사학위논문.
- 안응자(2009). 직업전문 교육기관의 조리교육 프로그램이 만족도와 성과에 미치는 영향 연구. 경기대학교대학원. 석사학위논문.
- 양동인(2005). 학원교육의 품질이 수강생의 만족 및 재수강의도에 미치는 영향. 단국대학교산업경영대학원. 석사학위논문.
- 양성진(2013). 조리교육기관의 강사의 자질과 교육환경이 만족도와 재수강의도에 미치는 영향. 경기대학교대학원. 석사학위논문.
- 오나라(2018). 조리교육기관의 교육서비스품질이 교육만족도에 미치는 영향: 진로결정 자기효능감의 조절효과를 중심으로. 세종대학교대학원. 박사학위논문.
- 오순환·최웅·정명희(2017). 조리직업훈련기관의 교육환경과 자기효능감이 교육훈련성파에 미치는 영향. 호텔리조트연구, 16(4), 207-222.
- 이경철(2006). 대학교육서비스 평가준거가 서비스품질, 학생만족 및 행동의지에 미치는 정(+)의 영향을 관한 연구. 상명대학교대학원. 박사학위 논문.
- 이귀옥·장경수·김형섭(2003). 스키리조트의 서비스품질이 서비스가치, 방문자만족과 재방문 의도에 미치는 영향. 관광연구, 18(2), 57-78.
- 이동숙(2017). 조리교육기관의 교육서비스품질이 교육만족과 행동의도에 미치는 영향: 물리적 교육환경을 조절효과로. 한성대학교경영대학원. 석사학위논문.
- 이병수(2017). 직업능력개발 훈련생의 교육환경이 진로성숙 및 학습만족도에 미치는 영향: 외식, 조리교육기관을 중심으로. 경기대학교대학원. 석사학위논문.
- 이승후(2017). 조리교육학원의 교육환경이 교육만족도와 행동의도에 미치는 영향에 관한 연구: 교육기간 조절효과-부산지역 중, 고, 대학생을 대상으로. 경성대학교대학원. 석사학위논문
- 이정우(2013). 조리직업훈련기관의 교육서비스와 교육환경이 훈련생의 만족도와 추천의

- 도에 미치는 영향. 동의대학교대학원. 석사학위논문.
- 이학식·임지훈(2013). 구조방정식모형분석과 AMOS 20.0. 서울: 집현재.
- 임숙현(2016), 조리교육서비스 품질이 성인학습자의 만족도와 참여 지속의도에 미치는 영향: 충북지역 평생교육원을 중심으로. 남부대학교대학원. 석사학위논문.
- 임은주(2009), 무용학원의 서비스 품질이 서비스가치 및 고객만족도, 고객충성도에 미치는 영향. 순천대학교교육대학원. 석사학위논문.
- 정경화(2017). 외식조리교육기관 교육생의 학습동기가 학습몰입과 학업성취감에 미치는 영향. 경기대학교대학원. 석사학위논문.
- 정선태·정응용·정규엽(2012). 호텔경영형태별 브랜드자산 구성요소의 인과관계 비교: 브랜드개성 매개효과를 중심으로. 호텔관광연구, 14(3), 136-158.
- 정유리·차석빈(2008). 교육서비스품질, 학생만족 및 학교충성도간 관계 연구: 관광관련학과 특수대학원생을 중심으로. 대한관광경영학회, 23(2), 139-155.
- 정지연(2010). 외식·조리 관련 사회프로그램 선택 속성, 만족도 및 행동의도 간 관계. 순천향대학교대학원. 석사학위 논문.
- 조춘봉·원유석·서형숙(2007). 호텔산업의 인적자원관리. 서울: 한울출판사.
- 최규환(2005). 레스토랑 서비스 불만족 구성 타당성 연구. 한국컨벤션학회지, 10, 85-99.
- 황의권(2018). 조리교육 환경이 동기부여를 통한 전공만족, 진로결정에 미치는 영향: 직업전문학교 훈련생을 중심으로. 경주대학교대학원. 박사학위논문.
- 황인호(2005). 교육서비스품질의 측정과 학생만족의 구조적 인과관계에 관한 연구. 경상대학교대학원. 박사학위논문.
- Churchill Jr., G. A and Surprenant, C.(1982). An Investigation into the Determinants of Customer Satisfaction. Journal of Marketing Research, 19, 491-504.
- Locke, E. A. (1976). Handbook of industrial and organizational psychology, Chicago, IL : Rand McNally.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L.(1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.
- Ping, R. A. Jr.(2004). On Assuring Valid Measures for Theoretical Models Using Survey Data. Journal of Business Research, 57(2), 125-141.
- Oliver, R. L. (1997). Satisfaction : a behavioral perspective on the consumer. Marketing

Food & Business Research Vol. 1. No. 1. pp. 39-66.

Series. McGraw-Hill series in marketing.

The Effects of Education Service Quality of Culinary Institutions on Student's Satisfaction and Loyalty

Su-In Kim³ · Jun-Hyuk Lee⁴

Abstract

The purpose of this study was to investigate the relationship among the quality of culinary education service, satisfaction and loyalty. This study focused students who were enrolled in culinary institutions in Gyeongsangnam-do Province. With the 221 valid questionnaires, we conducted an empirical analysis with SPSS for Window 24.0 and AMOS 24.0.

Through exploratory factor analysis, attributes were refined and factors such as empathy, tangibility, reliability, and guarantee were distilled from culinary education service quality, and satisfaction and loyalty factors were also derived. As a result of structural equation model, empathy and tangibility had an effect on culinary education satisfaction, but culinary education satisfaction did not significantly affect culinary education loyalty. Also, empathy, tangibility, and reliability factors of cooking education service quality influenced on culinary education loyalty.

In addition, as a result of difference analysis between cooking process and baking process, there were significant differences in empathy ---> culinary education satisfaction, reliability ---> culinary education satisfaction, reliability ---> culinary education loyalty.

Keywords: Culinary Institutions, Educational Service Quality, Satisfaction, Loyalty

3 Master's degree. Youngsan University. (First Author)

4 Professor. Department Hotel & Tourism Management, Youngsan University. (Corresponding Author)