

조리전공 고등학생들의 인지된 교육서비스가 학교만족도와 추천의도에 미치는 영향

송민경¹ · 정희선¹ · 윤혜현[¶]

경희대학교 대학원 조리외식경영학과¹ · 경희대학교 조리·서비스경영학과[¶]

The Effect of Perceived Educational Services among the High School Students Majoring in Culinary Arts on School Satisfaction and Recommendation Intention

Min-kyung Song¹ · Hee-Sun Jung¹ · Hye-Hyun Yoon[¶]

Dept. of Culinary & Food Service Management, Graduate school of Kyung Hee University¹⁾,
Dept. of Culinary Service Management, Kyung Hee University[¶]

Abstract

The purpose of this study is to understand the influence of perceived educational services among the high school students majoring in culinary arts on school satisfaction and recommendation intention. A self-administrated questionnaire was completed by 282 subjects, and frequency, factor, reliability, regression analyses with SPSS 12.0 were conducted on the data. The main results were as follows. According to the multiple regression analysis, the educational services had some significant effects on school satisfaction, 'Specialized subjects service' and 'Facilities service' in the educational service factors had significant positive(+) influence on school satisfaction. The influence of the school satisfaction on the school recommendation intention showed that school recommendation intention increased when the students were satisfied with their school activities. Limitations and future research directions were also discussed.

Key words: high school students majoring in culinary arts, educational service, school satisfaction

I. 서 론

21세기는 지식기반 사회의 도래, 세계화의 급속한 확산, 산업·노동구조의 변화로 인해 직업분야가 점차 다양화, 세분화되고 창의적 인재를 요구하는 구조로 전환되고 있다(Jo HH·Lim BH 2007). 1960년대부터 우리나라 직업교육의 중추 역할을 담당하던 전문계 고등학교는 많은 인력을 산업계에 공급하여 경제 산업의 발전과 근대화를

도모하였다(Jung CY et al. 2008). 그러나 최근 시대적·사회적 변화에 대한 적절한 대응력의 부족으로 학생·학부모의 전문계 고등학교 기피 현상이 발생하면서 2007년에는 진학률이 71.5%에 이르는 반면, 취업률은 20.2%에 그치는 등 전문계 고등학교 졸업생 진학률이 취업률보다 높아지는 현상을 보이고 있다(교육통계연보 2008). 이러한 진학과 취업의 불균형은 산업별 인력수급문제를 키워 국가경쟁력을 점차 취약해지도록 만들고 있

¶ : 윤혜현, 02)961-9403, hhyun@khu.ac.kr, 서울시 동대문구 회기동 1 경희대학교 조리·서비스경영학과

고, 전문계 고등학교의 교육방향 및 교육 목적을 원래 취지와는 다른 방향으로 진행시키고 있다. 이에 직업교육기관으로서의 전문계 고등학교는 근래에 입학생 감소와 학교 수의 감소라는 어려움을 해소하고자 교육의 수요자인 학생들이 학교에 대해 만족하도록 교육을 실시하는 수요자 중심 교육시스템 구축에 전력을 기울이고 있다.

국민생활수준 향상과 생활문화의 서구화, 여성의 사회적 지위 상승 등의 사회적 현상들로 인해 외식산업이 급속도로 성장하였고 조리 분야에 많은 인력이 요구되었다. 이는 학교 현장에 그대로 반영되어 고등학교의 조리과 개설이 지속적으로 증가하고 있는 추세이다. 전문계 고등학교의 진학자 수는 전체적으로 보았을 때 감소하고 있지만, 신입생 유치와 학교의 존재위기를 벗어나고자 인기 학과인 조리계열 전공학과를 신설 또는 전환함으로써 전문계 고등학교의 조리전공학과 개설은 증가하고 있는 추세이다. 이와 같이 조리 분야에 대한 전문 교육을 받는 인력이 증가하면서 현재의 조리교육이 높아진 교육 수용자의 눈높이에 부응하고 있는지 점검해 볼 필요가 있다(강경심 2010). 특히 학문적으로는 심리학이나 교육학 등에서의 달리 조리 분야의 교육은 잘 이루어지고 있는지에 대한 점검이 되지 않고 있기 때문에 이의 연구가 시급한 상황이다(Kim JH 2006).

교육은 우리나라 표준산업분류에 의하면 교육 서비스로서 분류되어 있고, WTO의 전신인 GATT(General Agreement on Tariffs and Trade: 관세 무역 일반 협정) 또한 교육을 서비스로 분류하고 있다(Park JH · Yoon YS 2006). 점차 서비스가 산업적으로 차지하는 비중이 커져가는 현대사회에서 교육을 서비스로 분류하고 학생을 수요자, 즉 고객으로 인식함으로써 고객을 만족시키는 수요자 중심 교육으로 패러다임이 전환되고 있다(Choi GH 2008). 우리나라의 경우 자녀에 대한 교육 열의가 높음에도 불구하고 학생과 학부모는 학교 교육에 전반적으로 만족하지 못하고 있기

때문에 학교에서도 교육 서비스에 대해 ‘고객만족’의 개념이 도입될 필요성이 대두되었다(Seo HS et al. 2007). 그러므로 교육서비스 만족도와 관련한 연구는 교육서비스에 대한 소비자 인식을 체계적으로 분석하여 교육서비스를 향상시킬 수 있는 자료로 활용한다는 점에서 중요한 의의를 찾을 수 있다(Kim MR · Hwang DS 2005).

이처럼 교육서비스와 학교만족도에 관한 연구가 중요함에도 불구하고, 지금까지 선행연구들을 살펴보면 급식 조리 종사자들을 위한 교육훈련에 관한 연구(Kim GJ · Park SS 2008), 대학생 또는 대학원생을 대상으로 한 대학 교육만족도 연구(Cha SB · Lee DS 2001; Park JS et al. 2003; Park JH · Park CH 2004; Jung YR · Cha SB 2008; Na TK · Choo SY 2009), 조리학원을 대상으로 한 교육만족도 연구(Seo HJ et al. 2010; Jeon YM 2010) 등에 국한되어 있어 연구의 대상이 성인에 치우쳐 있음을 알 수 있다.

상대적으로 조리전공 고등학생들의 교육서비스에 대한 연구는 Lee IS · Lee KL(2010)의 한식 조리전공 고등학생들의 교과과정 만족과 진로의 관계를 알아본 연구 정도로 그 수가 타 분야에 비해 미흡한 실정임을 감안하여 본 연구는 현재 조리 전공 고등학생이 인식하는 교육서비스가 학교 만족도에 미치는 영향을 파악하고 조리전문 고등학교 학생을 만족시키는 교육서비스로 개선을 유도하며, 나아가 조리 분야에서의 직업인력 양성에 보탬이 되고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 조리전공 고등학교

조리교육이란 조리에 관한 지식과 기술 습득에 결부된 의미로 조리교육과 관련된 모든 내용을 포함하며 일상생활이나 산업체에서 필요한 내용을 구분함이 없이 조리와 관련된 모든 내용의 지도에 이르기까지의 일체의 교육이라고 정의할 수 있다(Na YS et al. 1999).

조리교육을 목적으로 설립된 특수 고등학교로는 크게 전문계 고등학교와 특성화 고등학교로 나눌 수 있다. 전문계 고등학교는 산업분야 취업 교육을 목적으로 설립된 학교로서, 과거 실업계 고등학교라는 명칭으로 사용되었지만, 2007년 교육인적자원부에서 초·중등교육법시행령 교육부고시를 통해 ‘실업’이라는 단어가 학생과 학부모에게 부정적 인식을 주면서 지원 기피현상이 발생된다는 점에서 ‘전문계’라는 이름으로 개명되었다(Yoon SM et al. 2009). 반면 특성화 고등학교는 관광, 디자인, 조리, 자동차 등 특정분야의 인재를 양성하고 교육하기 위해 설립되었으며(충청북도교육청 2005), 초·중등교육법시행령 제91조에 의하면 특성화 고등학교를 ‘소질·적성·재능이 있는 학생들을 대상으로 특정 분야의 인재양성을 목적으로 체험 위주의 교육을 전문적으로 실시하는 학교’로 정의하였다. 특성화 고등학교와 관련한 송달용(2007)의 연구에서는 정부의 특성화고 육성정책의 성과를 달성도, 효과성, 만족도, 비용 측면으로 나누어 알아보았는데 그 결과 모두 긍정적인 성과를 나타낸 것으로 조사되었다. 이러한 성과로 인해 전문계 고등학교는 특성화 고등학교로의 전환에 심혈을 기울이고 있다(Yoon SM et al. 2009).

이와 같이 설립 목적과 정의 측면에서 전문계 고등학교와 특성화 고등학교는 서로 약간의 차이가 있지만 본 연구에서는 조리전공 고등학교를 ‘조리를 전문으로 교육하는 고등학교’라는 광의의 차원으로 접근하였고, 이 둘 학교간의 차이를 분석하기보다는 조리전공 고등학교 학생들을 만족시키는 교육서비스에 대해 알아보고자 하는데 연구의 목적이 있기 때문에 조리전공 전문계 고등학교와 특성화 고등학교를 나누지는 않았다.

2. 교육서비스

교육서비스는 교육 공급자인 교육 행정 기관, 학교 및 교직원이 학생, 학부모, 기업 등의 교육 수요자를 만족시키기 위하여 이들에게 제공하는

모든 활동을 말한다(Lee JH 2011). 아직까지 ‘교육서비스’라는 용어는 우리나라에 하나의 개념으로 합의되지는 않았지만, 미국에서는 1980년대부터 학생 소비자주의(student consumerism)가 본격화되면서, 학생으로부터 소비자로의 대학교육 패러다임이 변화되었다(Hill FM 1995). 즉 학생을 학교의 교육서비스 소비자로 인식하고 있다는 것을 의미한다. 이는 곧 소비자를 만족시킨다는 서비스의 속성을 이해한다는 차원과 동일하게 교육서비스가 학생을 만족시켜야 한다는 점에서 교육을 하나의 서비스로 볼 수 있다는 것이 공통된 의견이다(Kim MR·Hwang DS 2005).

Choi DC·Lee KH(2000)는 교육서비스를 ‘공급자인 학교 측(학교, 교수, 교직원)이 수요자인 학생에게 교육적인 목적을 달성하기 위하여 유·무형의 서비스를 제공함으로써 소비자로 하여금 물질적, 정신적 만족을 실현시켜 주도록 하는 일체의 활동’이라고 정의하였고, Choi GH(2005)은 ‘교육목적 달성하기 위해 대학 및 학생과 관련하는 유·무형의 서비스’라고 정의하였다. 이러한 정의들을 바탕으로 본 연구는 교육서비스를 ‘학생들에게 제공되는 유·무형의 편익들’이라고 정의하였다.

Astin AW(1993)는 교육서비스의 영역과 관련한 연구에서 교육서비스의 영역을 교육의 질, 교수와 학생과의 관계, 학우관계, 교육과정, 행정, 시설 등 학교에서의 교육서비스에 대한 거의 모든 부분에 대한 학생들의 인식으로 보았다. 또한 Ruben BD(1995)는 대학교육의 질을 구성하는 영역으로서 교수의 질(수업과 연구, 각종 서비스), 행정서비스의 질(지원체제, 정보 제공 등), 관계성의 질(대인관계, 구성원들과의 관계 등) 등의 세 가지 영역을 제시하고, 교육의 질이 개선될수록 학습자의 만족도가 향상됨을 검증하였다. Kim MR·Hwang DS(2005)은 대학교육서비스를 핵심 서비스와 부가서비스로 구분하고, 핵심서비스에는 교수의 강의태도, 교과과정의 적절성 등 7가지 항목을, 부가서비스에는 시설관련 서비스(강의실

기기 및 시설 수준) 6항목과 행정관련 서비스(행정직원들의 서비스)의 5가지 항목을 제시하였다. Choi GH(2005)은 교육서비스를 교과과정, 교수관계, 강의내용, 행정서비스, 시설복지, 본인태도로 구분하였고, 송찬호(2005)는 학습, 물리적 시설, 행정, 편의시설, 기타 서비스 등 5가지 요인으로 구분하였다. Chun et al.(2008)은 교육품질을 교육소프트웨어(컨텐츠품질, 교사관계, 수업만족도 등 10개 항목)와 하드웨어(교육기본시설, 교육부대시설, 수업환경, 입지환경, 교육행정품질 등 21개 항목)로 나누어 측정하였다.

선행연구를 바탕으로 본 연구는 교육서비스 구성요소로 교사서비스 요인(Astin AW1993; Ruben BD 1995; Ki GC · Kim JC 2006; Choi GH 2008; Chun et al., 2008; Jung YR · Cha SB 2008; Oh J E · Kim DK 2008; Yoon SM et al. 2009)과 시설서비스 요인(Kim MR · Hwang DS 2005; Ki GC · Kim JC 2006; Choi GH 2008; Chun et al. 2008, Oh JE · Kim DK 2008; Yoon SM et al. 2009;) 및 행정서비스 요인(Ruben BD 1995; Kim MR · Hwang DS 2005; Ki GC · Kim JC 2006; Choi GH 2008; Chun et al. 2008; Jung YR · Cha SB 2008; Yoon SM et al. 2009), 교과서비스 요인(Jo HH · Lim BH 2007; Choi GH 2008; Yoon SM et al. 2009), 전문교과서비스 요인(Jo HH · Lim BH 2007)을 도출하여 총 5가지 차원으로 교육서비스를 측정하였다.

교사서비스 요인은 강의 및 수업관리, 학생 상담 등 교수-학생 상호 작용 요인이며, 시설서비스 요인은 학생들이 이용할 수 있는 각종 시설이나 서비스 등과 관련된 요인, 행정서비스 요인은 학사행정 또는 학교생활 관련 교직원들의 업무처리 관련 요인으로서 수요자인 학생과 공급자인 학교측의 상호 커뮤니케이션 요인이라 할 수 있다. 교과서비스 요인은 교육과정 상에 과목이나 학교에서 제공하는 수업 및 교육관련 요인이며 전문교과서비스 요인은 일반계고등학생들이 배우는 국민기본공통교과(국어, 영어, 수학, 사회, 과학 등)

외에 전공분야를 살릴 수 있는 조리교과서비스로, 실습과 이론의 비율, 횟수, 시간, 교재 등 조리교육과 관련된 요인이다. 기존의 교육서비스 연구에서 공통적으로 언급하고 있는 변수들 이외에 조리라는 분야와 전문계 고등학교의 특성을 추가적으로 고려하여 다항목의 교육서비스 변수들을 도출하였다.

3. 학교만족도

국립국어원의 표준국어대사전에 따르면 만족이란 ‘마음에 부족함이 없이 흐뭇함’이라는 뜻으로 ‘부족함이 없이 충분함’이라는 의미로도 쓰인다. 만족에 대한 측정방법은 고전적으로 기대불일치이론에 근거를 두고 있다. 특정서비스에 대해서 경험 이전에 가지고 있던 기대의 정도와 실제 경험 후 성과의 정도와의 불일치로 만족이 결정된다는 것이다(Oliver RL · Swan JE 1989). 학교만족도 역시 학교가 자신의 기대치보다 낮을 때 학생들은 실망하고 불만을 가지게 되며 기대치보다 높을 때에는 만족을 느끼게 된다. 그러므로 해당 교육기관의 교육수준을 알 수 있는 중요한 지표로 교육에 대한 만족도를 활용할 수 있다.

학교만족도와 관련한 여러 연구에서 만족을 교육만족도, 학생만족도 등으로 명명하였는데 그 예로 Astin AW(1993)는 교육 만족도를 ‘학생들의 교육 경험에 비추어 판단하는 주관적인 활동’이라고 정의하여 학교만족도와 동일하거나 매우 유사한 개념으로 판단하고 있음을 알 수 있다.

학교만족도의 측정 항목으로 An EK · Choi GH(2008)는 학교생활 만족도, 교과서 적절성, 자격증 취득 가능성, 교사의 지도방법, 동일계열 지원 혜택 등으로 보았고, 한예정(2008)은 타인추천 의도, 선택결정만족도로 보았으며 김우인 · 이규민(2008)은 자부심, 선택결정만족도, 전반적 만족도, 애호도로 보았다.

본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 학교만족도란 ‘학교에서 제공하는 다양한 서비스에 대한 종합적인 느낌’이라고 정의하며 학교생활 흥미도,

학교 적응도 그리고 교우만족도로 측정하였다.

4. 추천의도

일반적으로 의도(intention)는 예기된 행동 또는 계획된 미래의 행동을 의미하는 것으로, 신념과 태도가 특정한 행위로 전이될 확률을 의미한다(Engel J · Blackwell R 1986). Kim KH · Kim JS(2010)에 따르면 프로그램의 추천의도와 만족은 상호 밀접한 관계를 가지고 있으며, 사용자는 사용 후 만족 또는 불만족의 경향성을 특정 태도로 표현하기 때문에 추천의도는 사용자의 구매 또는 경험 후 평가 과정을 반영하고 있다고 한다. 학교를 서비스의 주체로 보았을 때 고학년 학생이 학교에 만족하지 못한다 하더라도 다시 재입학한다는 상황은 설정하기 어렵기 때문에(Choi GH 2008), Zeithaml VA et al.(1981)의 연구에서는 대학교육의 현실에 맞게 동창회 참가 발전기금 기부, 입학 추천 등의 변수를 도입하고 있으며 이경철(2004) 역시 대학원 진학, 입학추천, 학과 자랑 등의 변수로서 행동의도를 측정하였다.

본 연구에서도 기존 선행연구에서와 마찬가지로 학생의 학교만족이 추천의도에 일정한 영향을 줄 것으로 보고 추천의도를 '교육서비스를 받은 학생들이 교육서비스 만족 여부에 따라 모교를 타인에게 추천하고자 하는 의지'로 정의하였다.

Ⅲ. 연구설계

1. 연구모형 및 가설설정

본 연구는 조리전공 고등학생을 대상으로 조리전공 고등학교의 교육서비스 요인인 교사, 시설, 행정, 교과, 전문교과 서비스 등 5가지를 추출하여 교육서비스와 학교만족도 간 영향관계를 규명하고 학교만족도와 타인추천의도와의 관계를 파악하기 위해 실시되었다. 이에 본 연구는 교육서비스 중 본인태도, 교수태도, 강의내용, 시설이 학생 만족에 정(+)의 영향을 미친다고 제시한 Choi GH(2005)의 연구와 교육서비스 요인의 4개 요인

인 '교사 서비스, 시설 서비스, 행정 서비스, 교과 서비스'가 학생들의 만족에 긍정적인 영향을 미친다는 Yoon SM et al.(2009)의 연구 결과에 따라 가설 1을 설정하였다.

- H₁. 조리전공 고등학생들이 인식하는 교육서비스는 학교만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H_{1a}. 조리전공 고등학생들이 인식하는 교사 서비스는 학교 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H_{1b}. 조리전공 고등학생들이 인식하는 시설 서비스는 학교 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H_{1c}. 조리전공 고등학생들이 인식하는 행정 서비스는 학교 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H_{1d}. 조리전공 고등학생들이 인식하는 교과 서비스는 학교 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H_{1e}. 조리전공 고등학생들이 인식하는 전문 교과서비스는 학교 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

교육서비스를 받은 학생들이 교육서비스 만족 여부에 따라 모교를 타인에게 추천하거나 동창회에 참가, 기부금 납부 등의 방법으로 우호적인 관계를 유지하고자 하는 의지로 학교 충성도를 제시한다는 Choi DC · Lee KH(2000)의 선행연구에 따라 만족도는 추천의도에 유의한 정(+)영향을 미친다는 것을 알 수 있었다. 따라서 조리전공 고등학생들의 학교만족도와 추천의도간의 관계를 고려하여 가설 2를 설정하였다.

- H₂ 조리전공 고등학생들이 인식하는 학교만족도는 타인 추천의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

선행연구 결과를 바탕으로 구성된 본 연구 가설의 모형은 <Fig. 1>과 같다.

2. 설문지 구성

본 연구의 설문지는 교육서비스, 학교만족도, 일반적 특성 등 총 44개 항목으로 구성되었다. 먼저 교육 서비스는 선행연구를 바탕으로 “학생들에게 제공되는 유·무형의 편익들”이라고 정의하였고 Likert 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 3=보통, 5=매우 그렇다)를 사용하여 30개 항목으로 구성하였다. 학교만족도는 선행 연구들을 바탕으로 “학교에서 제공하는 다양한 서비스에 대한 종합적인 느낌”이라고 정의하였고, Likert 5점 척도를 사용하여 6개 항목으로 구성하였다. 추천의도는 Choi GH(2005), Choi DC·Lee KH(2000)의 연구를 바탕으로 “교육서비스를 받은 학생들이 교육서비스 만족 여부에 따라 모교를 타인에게 추천하고자 하는 의자”로 정의하였고 단일항목으로 Likert 5점 척도를 사용하여 측정하였다. 일반적 특성은 성별, 학년, 성적, 진학동기, 학교유형, 경제적 수준, 필요한 교과목 등 7개 항목으로 구성하였다.

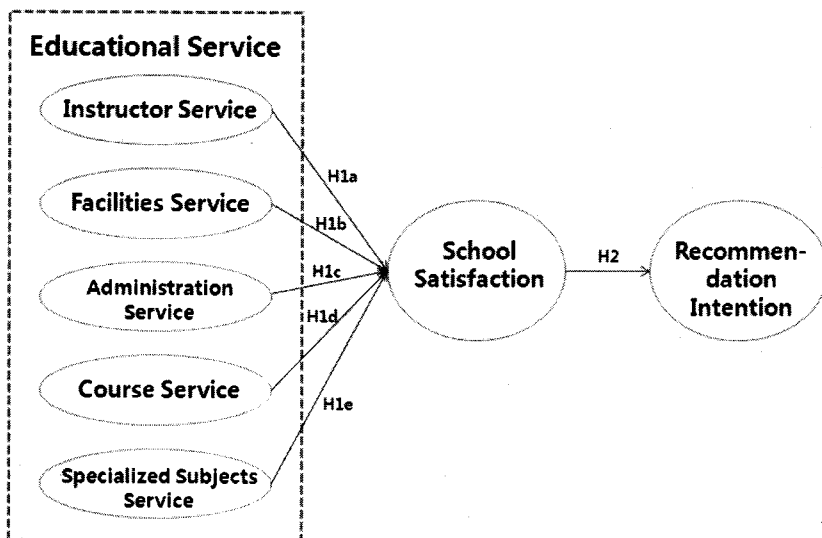
3. 자료수집 및 분석방법

서울특별시 내 전문계고등학교 조리계열학과와 특성화고등학교 조리계열학과에 다니는 학생들을 대상으로 2010년 10월10일부터 11월 10일까지 약 1달간 설문조사를 실시하였다. 설문지는 자기기입방식을 사용하였고 총 300부의 설문지를 배포·회수하여 응답 내용의 정확도가 떨어지거나 불성실한 설문지를 제외한 282부의 유효표본을 최종분석에 사용하였다. 수집된 자료는 SPSS(v. 12.0) 프로그램을 사용하여 분석하였다. 응답자의 일반적 특성을 확인하기 위한 빈도분석과 측정항목의 확인적 요인분석, 신뢰도 분석, 회귀분석을 실시하였다.

IV. 연구결과 및 가설 검증

1. 응답자의 일반적 특성

282명 조사 대상자의 일반적 특성은 <Table 1>과 같다. 성별은 남학생 48명(17%)이고 여학생은 234명(83%)으로 남학생보다 여학생이 더 많이 조사되었고, 학년은 1학년이 120명, 2학년이 121명, 3학년이 41명으로 분포되어 있었다. 중학교 성적은 상위권이 29명(10.3%), 중상위권이 138명



<Fig. 1> Research model

(48.9%), 중위권이 99명(35.1%), 중하위권이 13명(4.6%), 하위권이 3명(1.1%)으로 응답자의 266명(94.3%)이 고등학교 진학 이전에 중위권 이상의 성적을 가졌던 것으로 조사되었으며 특성화고교 학생들의 성적이 다소 우수했다. 이들의 고교선택 진학 동기는 전문계 고등학교와 특성화 고등학교 학생들 모두 적성과 흥미에 맞추었다고 응답한 학생이 각각 103명(69.1%), 92명(69.2%)으로 가장 높게 나왔으며 교과수업에서 더욱 필요한 과목으로는 각각 57명(38.3%), 54명(40.6%)이 전공실습을 꼽았다.

교육서비스 변수들 중 요인적재값이 0.4이상인 측정항목들을 최종 요인분석에 포함시켰고, 요인수는 고유값이 1.0이상인 경우를 기준으로 선정하였다. 이러한 기준을 통해 최종적으로 25개 변수를 채택하였고, 5개의 요인이 도출되었다. 추출된 5개 요인의 총 분산설명력은 56.845%로 나타나 요인분석 결과 통계적 타당성을 확보했다. 추출된 5개 요인은 측정항목들의 특성 및 내용을 고려하여 ‘시설서비스’, ‘행정서비스’, ‘교사서비스’, ‘교과서비스’, ‘전문교과서비스’로 명명하였고, 그 중 ‘시설서비스’가 가장 높은 분산설명력(34.199%)을 가지고 있었다.

2. 측정항목의 요인분석 및 신뢰도 분석 결과

<Table 1> General characteristics of the subjects

(n=282)

Division	type of school				total(%)	
	vocational school		special school			
	N	%	N	%		
Gender	Male	0	0%	48	36.1%	48(17)
	Female	149	100%	85	63.9%	234(83)
Grade	1st grade	62	41.6%	58	43.6%	120(42.6)
	2st grade	57	38.3%	64	48.1%	121(42.9)
	3st grade	30	20.1%	11	18.3%	41(14.5)
Middle school grade	Less than 20% (advanced)	9	6%	20	15%	29(10.3)
	20~40%(above average)	52	34.9%	86	64.7%	138(48.9)
	40~60% (intermediate)	79	53.0%	20	15.0%	99(35.1)
	60~80%(below average)	8	5.4%	5	3.8%	13(4.6)
	More than 80%(low)	1	7%	2	1.5%	3(1.1)
Economic condition (I)	Less than 1 million	21	14.1%	5	3.8%	26(9.2)
	1~2 million	59	39.6%	44	33.1%	103(36.5)
	2~3 million	47	31.5%	43	32.3%	90(31.9)
	3~4 million	15	10.1%	27	20.3%	42(14.9)
Motivation for entering high school	More than 4 million	7	4.7%	14	10.5%	21(7.4)
	Interest & aptitude	103	69.1%	92	69.2%	195(69.1)
	Recommendation	8	5.4%	7	5.3%	15(5.2)
	Middle school grade	7	4.7%	6	4.5%	13(4.6)
	Entering high school	11	7.4%	11	8.3%	22(7.8)
Required subjects	Career	17	11.4%	11	8.3%	28(9.0)
	Etc	3	2.0%	6	4.5%	9(3.2)
	Major theory	7	4.7%	1	0.8%	8(2.8)
	Major practice	57	38.3%	54	40.6%	111(39.4)
	Subjects for the admission	30	20.1%	47	35.3%	77(27.3)
Subjects related to future career	Subjects related to future career	50	33.6%	30	22.6%	80(28.4)
	Etc	5	3.4%	1	0.8%	6(2.1)

〈Table 2〉 Factor analysis and reliability analysis of educational service

Factor	Variable	Factor loading	Cronbach's α
Facilities service 8.892 ^a (34.199%) ^b	Audio equipment & educational equipment for education classes	.642	.745
	Facilities	.576	
	Heating and cooling systems	.498	
	Number of laboratories	.652	
	Kinds of equipment for laboratories	.640	
Administrati on service 1.979 ^a (7.611%) ^b	Height of a counter for culinary practice	.578	.728
	Learning environments	.536	
	Informativeness of an academic calendar	.783	
	Information related to employment and admission	.619	
Instructor service 1.536 ^a (5.906%) ^b	Respect for students' opinions about various events and educational activities	.436	.829
	Enthusiasm for class	.752	
	Punctuality of class time	.678	
	Teaching method	.708	
	Understanding students; needs	.440	
Course service 1.364 ^a (5.246%) ^b	Teacher's professionalism	.774	.742
	Curriculum considering students' career	.657	
	New experience curriculum	.651	
Specialized subjects service 1.009 ^a (3.883%) ^b	Course corresponding to students' special talent and aptitude	.570	.856
	Examination of major related culinary skills	.645	
	Connectivity of theory and practice classes	.768	
	Opportunity for advanced studies for the major	.663	
	Using a culinary textbook	.681	
	The number of practice	.721	
	Enough material, location, time for culinary practice	.565	
Practice of a teacher with a lot of practical experience on culinary course class	.520		

^a eigen value^b 총 설명력

3. 교육서비스 요인과 학교만족도의 영향관계

구성개념 요인 간 영향관계를 파악하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과 설명력(R^2)은 35.1%로 나타났으며 회귀선의 유의성에 대한 검증을 한 결과 통계적으로 유의함을 알 수 있었다($p < .001$).

다중회귀분석 결과, '시설서비스($\beta = .183$)'와 '전문교과서비스($\beta = .215$)'는 학교만족도에 유의한($p < .001$) 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났고, 특히 전문교과서비스는 시설서비스 요인보다 학교만족도에 더 큰 영향을 미치는 것을 알 수 있었다. '시설서비스'의 경우 컴퓨터 시설 및 기타 복지제도에 대한 평가가 학생만족도에 중요한 측정변수임

을 밝힌 Kim MR · Hwang DS(2005)의 연구결과와도 동일한 결과를 보이는 것으로 조사되었다. 그러나 '교사서비스'와 '행정서비스', '교과서비스'는 만족도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 가설 H_{1b} 와 H_{1c} 는 채택되고 나머지 가설 H_{1a} , H_{1c} , H_{1d} 는 기각되어 연구가설(H_1)은 부분적으로 채택되었음을 알 수 있었다(<Table 3>). 특히 '행정서비스'는 행정직원들의 학생에 대한 지원, 상담능력 등에 대한 평가가 학생들의 학교만족도에 유의한 정(+)의 영향을 준다고 한 Hill FM(1995)의 연구결과와 상충된다. 그러나 이는 본 연구에서의 조사 대상 학교가 고등학교였던 반면 Hill FM(1995)의 연구는 조사대상이 대학교였기 때문에 기존 연구 결과와는 다소 차이가 있

〈Table 3〉 Regression results of educational service and school satisfaction

Dependent variable	Independent variable	B	S.E	β	t-value	p-value
	(Constant)	0.836	0.215		3.895	0.000
School Satisfaction	H _{1a} Instructor	0.135	0.071	0.123	1.894	0.059
	H _{1b} Facility	0.206	0.067	0.183	3.055	0.002**
	H _{1c} Administration	0.098	0.064	0.097	1.532	0.127
	H _{1d} Course	0.132	0.070	0.133	1.892	0.060
	H _{1e} Specialized subjects	0.213	0.067	0.215	3.187	0.002**
$R^2=.351$, $adj.R^2=.399$, $F=29.846$, $p=.000$						

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

었던 것으로 생각된다.

4. 학교만족도와 추천의도 간 영향관계

회귀분석 결과, 학교만족도와 추천의도의 영향 관계에서 t-value는 23.526으로 나타났고 이때 β 값은 0.815로 나타났다. 따라서 학교만족도는 타인추천의도에 유의한(p<.000) 정(+)의 영향을 미쳐 가설 H₂는 채택되었다(<Table 4>).

V. 요약 및 결론

본 연구는 조리전공 고등학생들을 대상으로 교육서비스, 학교 만족도, 타인추천의도 간 영향관계를 파악하여 조리전공 고등학교의 내실화 방안을 모색하기 위해 실시되었으며 연구의 주요결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 교육서비스에 대한 요인분석 결과 총 5개의 요인이 도출되었으며 누적설명력은 56.845%로 조사되었다. 도출된 요인의 크론바하 알파값은 모두 0.7 이상으로 비교적 수용할만한 신뢰도를 나타내었다. 둘째, 교육서비스는 ‘교사서비스’, ‘시설서비스’, ‘행정서비스’, ‘교과서비스’, ‘전문교과서비스’로 나누어 살펴보았는데, 다중회귀분석결과 ‘전문교과서비스’

와 ‘시설서비스’만이 학교만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 H_{1b}, H_{1e}만이 채택되었고, 나머지 가설 H_{1a}, H_{1c}, H_{1d}는 기각되어 가설 1은 부분채택 되었다. 셋째, 가설 2인 학교만족도와 추천의도의 영향관계의 분석 결과, 학교만족도는 추천의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 2는 채택되었다.

본 연구의 결과를 토대로 다음과 같은 시사점을 도출할 수 있었다. 첫째, 조리전공 고등학교인 만큼 조리 관련 시설설비는 수업에 꼭 필요한 환경이기 때문에 학생들의 전공실습실 활용을 통한 실험·실습과 실무중심의 체험교육 및 전문교육을 실시 할 수 있도록 실습실 확충을 위한 노력이 필요할 것이다. 특히 실습실에 필요한 제반사항은 산학연계 협약업체 또는 동종 업체의 전문가와 학계 교수님들의 자문을 받아 현장에서 꼭 필요한 기자재와 시설을 갖추도록 노력하는 것이 중요하다. 둘째, 중학교 때 이미 자신의 흥미와 적성을 고려해 조리과를 선택·진학한 학생들이 만큼 조리에 관한 전문교과의 영향이 학교만족도에 큰 영향을 미치므로 전공의 특색을 살려 학생들의 특기를 살려줄 수 있는 전문교과의 심도 있는 운

〈Table 4〉 Regression results of school satisfaction and recommendation intention

Dependent variable	Independent variable	B	S.E	β	t-value	p-value
Recommendation intention	(Constant)	-.426	0.159		-2.684	0.008
	school satisfaction	1.099	0.047	0.815	23.526	0.000***
$R^2=.664$, $adj.R^2=.6633$, $F=553.475$, $p=.000$						

영 방안을 강구해야 할 것이다. 예를 들면 전공실습 과목의 추가개설, 직업이나 진로에 관계된 수업을 신설하거나 산학겸임교사를 배치하여 현장 직무 분석을 통한 전공 코스를 개발하는 등의 교육과정은 학생들의 학교만족도를 높일 수 있을 것이다. 나아가 교육의 효과나 학습성취도 개선 및 직업 진로 분야에 대한 확고한 의지를 부여하기 위해 진학만을 권유할 것이 아니라 정부의 전문계고 육성방안을 토대로 조리전공 고등학교로서의 역할과 기능을 다 할 수 있도록 조리전문분야에 대해 효과적인 교육을 실행해 나가야 할 것이다. 이에 본 연구는 변화하는 직업세계에 발 빠르게 대처하여 대상 학교의 개선·유지방향에 도움이 될 수 있을 것으로 사료된다.

이러한 시사점에도 불구하고 본 연구에서는 다음과 같은 한계점을 지니고 있다. 첫째, 조리전공과가 개설되어 있는 전문계 고등학교 전체를 표본으로 하지 못하고 일부 학교만을 대상으로 한정하여 연구를 실시했으므로 전체 조리전공 고등학교를 대표하기에는 무리가 있으며, 둘째, 특성화 고등학교의 경우 1학년 때에는 전공과목을 배우지 않아 설문지의 어려움이 있었다. 향후 연구에서는 전문계 고등학교의 인재 조기양성에 보탬이 될 수 있도록 보다 세밀한 현상분석이 필요하며, 학생들의 학교만족도나 추천의도 뿐 아니라 실질적인 진로 방향의 성취 정도 등의 다양한 결과변수를 연구하는 등 지속적으로 조리 전공 고등학생들을 대상으로 한 연구를 진행하는 것이 앞으로의 과제라고 할 수 있겠다.

한글 초록

본 연구는 조리전공 고등학생을 대상으로 교육서비스가 학교만족도에 미치는 영향을 분석하여 학교만족도와 추천의도를 높이기 위한 방안을 모색하고자 하였다. 선행연구를 토대로 교육서비스요인을 도출하였고 총 282개의 표본을 대상으로 자기기입식 설문을 실시하였다. 수집된 설문 데

이터는 SPSS 12.0을 이용하여 빈도분석, 요인분석, 신뢰도 분석, 회귀분석 등의 분석 방법으로 검증하였다. 분석 결과는 다음과 같다. 회귀분석을 통해 '전문교과서비스'와 '시설서비스'가 학교만족도에 긍정적인 (+)영향을 주며 학교만족도는 추천의도를 향상시키는 것으로 나타났다. 이러한 분석 결과를 토대로 교육서비스의 수요자인 조리전공 고등학생들의 학교만족도를 높이기 위해서는 내실 있는 전문교과 운영과 시설투자에 관한 재정적 지원이 필요함을 확인하였다. 한계점과 추후 연구 방향에 대해서도 논의하였다.

참고문헌

- 강경심 (2010). 조리실습 교육에 대한 인식조사 및 웹 기반 조리실습 교육자료 개발 연구. 공주대학교 교육대학원 박사학위논문. 1-6. 공주.
- 김우인·이규민 (2008). 일반계고등학교 교육서비스 품질의 구성요인과 학교 교육만족도 및 애호도 관계분석. 연세대학교 석사학위논문. 59-62. 서울.
- 송달용 (2007). 정부 특성화고 육성정책 및 사업의 과거, 현재, 미래. 한국농업교육학회 학술대회: 2010 특성화고등학교의 비전과 방향. 진라북도 농업기술원. 9-37.
- 송찬호 (2005). 대학교육서비스품질이 학생만족에 미치는 영향에 관한 연구. 청주대학교 석사학위논문. 10-13. 청주.
- 이경철 (2004). 대학교육서비스 품질과 행동의도 간의 인과모형에 관한 탐색적 연구. 한국전통상학연구. 18(1):175-200.
- 충청북도교육청 (2005). 충청북도 직업교육 중·장기 발전 방안. 1-3
- 한국교육개발원 (2008). 2008년 교육통계연보. Assessed November 10, 2010. Available from: http://www.mest.go.kr/web/1505/site/contents/ko/ko_0120.jsp?selectId=1085
- 한예정 (2008). 조리전공 고등학생들의 전공만족

- 도가 진로성숙에 미치는 영향. 동아대학교 석사학위논문. 50-52. 부산.
- An EK · Choi GH (2008). A Comparative Study on the Tourism Education Satisfaction of Tourism in Vocational High School and Specialized High School: From Dept. of Tourism High school. *Korean J Hospitality & Tourism*. 10(1):21-29.
- Astin AW. (1993) What Matter in College?: Four critical years revisited, Jossey-Bass Publishers, 4-15, San Francisco.
- Cha SB · Lee DS (2001). A comparison of views on the curricula issues of special tourism programs in graduate school between academy and industry. *Korean J Consumption Culture*. 4(3):107-121.
- Choi DC · Lee KH (2000). A Study on the Model Build-Up for Educational Service Marketing of University. *J Marketing Sci* 6(12) :339-366.
- Choi GH (2005). An Effects of Evaluation on the Satisfaction and Behavioral Intention in Tourism Education. *Korean J Consumption Culture*. 8(1):135-152.
- Choi GH (2008). The Structural Relationship of service Evaluation in Tourism Education of Universities. *J Korea Tourism Sci* 32(2):13-37.
- Chun SE · Lee HW · Lee JC (2008). The Effects of Education Quality to School Brand Image -focusing on a Purpose of Establishment on High-school in Deagu. *J Korean Ser Management*. 9(3):207-228.
- Engel J. · Blackwell R (1986). Consumer Behavior, The dryden press, 151-159, New York.
- Hill FM. (1995). Managing service quality in higher education; the role of the student as primary consumer. *Quality Assurance in Education*. 9(3):10-21.
- Jeon YM (2010). A Study on the Interest and Satisfaction of Parents on the Effects of Cooking Programs for Children according to the Types of Educational Institutions. *Korean J Culinary Res*. 16(1):137-151.
- Jo HH · Lim BH (2007). The Process Quality and the Outcome Quality of Educational Service in Higher Education System. *J Commodity Sci & Tech*. 25(3):61-72.
- Jung CY · Choi HY · Lee GH · Kim JH · Lee GN · Choi SJ (2008). Strategies for the Development of Vocational High School in Gyeong-sangbuk-do. *J Korea Agri Edu*. 40(3):137-171.
- Jung YR · Cha SB (2008). The Impact of Service Quality in Higher Education on Students` Satisfaction and Loyalty: A Case Study of Tourism-related Graduate School. *J Korean Tourism Res*. 23(2):139-155.
- Ki GC · Kim JC (2006). An Evaluation of Education Service through IPA. *J Korean Industry Education*. 12 :37-53.
- Kim GJ · Park SS (2008). A Study on Sanitation Education and Knowledge for Each Types of Employees in Food-service Facility. *J Food-service Management*. 11(4):115-137.
- Kim JH (2006). The Characteristics of Career Attitude on the College Students Specializing in Hotel and Culinary by Personality Type. *J Home Economics Assoc* 44(4):49-63.
- Kim KH · Kim JS (2010). The Effect of Motivation on Satisfaction & Reuse, Recommended Intention Among Entrepreneurial Start-up Program: Focused on Participant of e-Learning System. *The e-business Studies*. 11(2):209-228.
- Kim MR · Hwang DS (2005). Development of Consumer Satisfaction Scale for the National University Educational Services. *Korean J Consumer Res*. 16(3):25-43.
- Lee IS · Lee KL (2010). Effect of Satisfaction with

- the Curriculum on Career Decisions among the Students Majoring in Korean Food. *Korean J Culinary Res.* 16(1):50-60.
- Lee JH (2011). A Study on student satisfaction with educational environment in a cooking and food service program. *Korean J Culinary Res.* 17(2):74-84.
- Na TK · Choo SY (2009). The Importance-Performance Analysis(IPA) of the Laboratory Facilities for the Practical Education of Culinary Arts Majors in the Continuity of Educational Experiences: Focusing on the Y University in Chung-Buk Province. *Korean J Culinary Res.* 15(2):255-267.
- Na YS · Jung JH · Kang JH · Lee JH (1999). A study on the Curriculum Development in Culinary Department of College. *Korean J Culinary Res.* 5(2):31-56.
- Oh JE · Kim DK (2008). An Exploratory Study on the University Educational Service Quality Evaluation: Focusing on Undergraduate Students Majoring in Tourism. *Korean J Hospitality.* 17(6):221-239.
- Oliver RL · Swan JE (1989). Consumer perceptions of interpersonal equity and satisfaction in transactions: A field survey approach. *J Marketing.* 53(April):21-35.
- Park CH · Yoo YS (2006). The Effects of Educational Service Quality on Student Satisfaction and Career Exploration Behavior: Focused on Secretarial Departments in Junior College. *Feature Articles.* 24(2):33-60.
- Park JH · Park CH (2004). A Study on the Factors Influencing on College Students' Satisfaction: The Effect of Organizational Citizenship Behavior. *Korean J Consumption Culture.* 7(3): 103-124.
- Park JS · Kim JH · Shin YS (2003). The Effects of University Education Service Quality Factors on the Students' Satisfaction, Intention of Continuing Studies, and Word-of-Mouth. *J Korean Marketing.* 4(4):51-74.
- Ruben BD. (1995). *Quality in Higher Education*, Transaction Publishers, 3-10, New Brunswick.
- Seo HJ · Cho HY · Lee JH (2010). A Study on the Influence of Educational Environment for Reemployment of Cooking Schools on Job Satisfaction. *Korean J Culinary Res.* 16(1): 280-291.
- Seo HS · Na JH · Na YK (2007). The Effects of Educational Service Quality Characteristics and the Customer Participation on the Customer Satisfaction. *J Korean Edu Evaluation.* 20(4):189-212.
- Yoon SM · Lim CH · Han JS (2009). A Study for Educational Service and Satisfaction of Vocational High School: the Case of High School Students Majoring Tourism Studies. *Korean J Hospitality Admin.* 18(3):249-266.
- Zeithaml VA · Parasuraman A · Berry LL (1981). How consumer evaluation process differ between goods and service, in Donnelly, J. and W.K. George(eds). *Marketing of Services*, Chico: American Marketing Association: 193.

2010년 12월 17일 접수
 2011년 04월 29일 1차 논문수정
 2011년 05월 20일 2차 논문수정
 2011년 06월 07일 게재확정