

## 조리·외식관련 대학생들의 교육환경 만족도에 관한 연구

이 종 호<sup>¶</sup>

경성대학교 외식서비스경영과<sup>¶</sup>

### A Study on Student Satisfaction with Educational Environment in a Cooking and Food Service Program

Jong-Ho Lee<sup>¶</sup>

Dept. of Food Service Management, Kyungsung University<sup>¶</sup>

#### Abstract

The purpose of this study is to understand the relationship between educational environment services offered and student satisfaction with them. A survey was conducted to 314 students in a cooking and food service program. To achieve the purpose of this study, SPSS 17.0, a statistics program, was used for a descriptive analysis, a frequency analysis, a factor analysis, a multiple regression analysis, a cluster analysis and a One-Way ANOVA analysis. The hypothesis test result of the effect of educational environment services on satisfaction showed that there was a partially significant effect in satisfaction with facilities and lecturers( $p<0.01$ ) as well as administrative services ( $p<0.01$ ). In the cluster analysis of educational environment services, cluster 1 was classified as a mistry cluster, cluster 2 as a satisfied cluster, cluster 3 as a dissatisfied cluster and cluster<sup>4</sup> as a positive cluster. They showed a statistically meaningful result in the one-way ANOVA( $p<0.01$ ).

**Key words:** educational environment services, cooking and food service program, student satisfaction, facilities, lecturers, administrative

#### I. 서 론

오늘날 대학들은 교육환경을 개선하여 학생들에게 교육서비스의 질을 어떻게 만족시켜 주는가에 따라서 대학의 존립자체가 결정될 만큼 급변하고 있다(Kim CE·Seo JH 2005). 더욱이 출산율 감소 영향에 따른 인구분포의 변화로 인해 수년 전부터 나타나기 시작한 대학 입학생의 감소와 1990년대 이후 대학교육기관 수의 증가로 대학교육시장은 이른바 공급초과 시장으로 전환되었다.

따라서 급변하고 있는 대학교육 환경의 변화에 대응하기 위해서는 대학들은 공급자 중심에서부터 수요자 중심시장에 이르기까지 생존하기 위하여, 양적 성장추구 중심에서 질적 개선으로 스스로변화를 모색하지 않으면 안 될 상황에 직면해 있다(Cho HH·Lim BH 2007). 각 대학들은 경쟁력강화의 목적으로 특성화 전략의 바탕으로 수요자 중심 교육시스템을 구축하여 교육서비스 개선에 총력을 기울이고 있다. 대학의 교육서비스는 학생들에게 제공하는 무형의 서비스인 대학의 강

이 논문은 2011년도 경성대학교 학술연구비 지원에 의하여 연구되었음

¶: 이종호, 051-663-4472, johlee@ks.ac.kr, 부산광역시 남구 대연3동 경성대학교 외식서비스경영학과

의나 교육프로그램 외에 행정체계에 관련된 서비스와 시설 및 기자재 등 교육환경을 구성하는 유형재가 수반되는 성격을 가지고 있다 하지만 대학의 교육서비스는 시설이나 행정체계 보다 사람의 의존도가 높은 서비스로 교수와 학생이 직접적으로 인적인 상호작용에 의하여 이루어지는 특성을 가지고 있다. 그 동안 학생을 소비자로 규정하는 것에 대하여 많은 반론이 있어 왔다. 그러나 교육을 하나의 서비스로 받아들인다면 서비스 제공을 받는 학생들을 소비자로 받아들일 수 있을 것이다. Hill FM(1995)은 대학의 패러다임은 학생을 소비자로 인식하는 변화에서 시작되었다고 하며, 우리나라 대학들도 인식의 변화를 추구하여 대학교육의 개선과 평가에 수혜자인 학생이 서비스의 고객으로서 고려되어야 한다는 인식을 받아들여지고 있다. 따라서 수요자 중심의 관점에서 대학에서 제공하는 교육서비스의 질적인 향상을 도모함으로써 대학의 생존과 발전가능성을 모색할 수 있으며 마케팅 개념을 도입한 교육평가 관련 연구가 수행되어야 할 것이다(Kenneth EC·Douglas WV 1993). 한편 관광분야에서는 Oh JE·Kim DK(2008) 대학교육 서비스품질평가에 탐색적 연구를 하였고, Choi KH(2008)은 대학교육서비스 평가에 관한 구조적 관계를 연구하였다. 조리·외식분야의 교육서비스에 관한 연구로는 Chun BG(2006)호텔외식산업관련 교육품질 평가 척도 개발을 연구하였고, Kim AR(2005)는 외식·조리 분야 학원생들의 만족도를 분석하였으며, Park KT·Baek JO(2008)은 조리학원의 학습만족이 재수강에 미치는 영향에 대하여 연구하였다. 이에 본 연구는 1988년 올림픽 이후 급격히 증가한 조리·외식 전공 대학 및 대학교 학생들의 교육서비스의 여건을 파악하여, 재학생들의 만족에 영향을 미치는 요인을 분석하여 이를 바탕으로 학생 만족전략을 수립하는 것이 필요하다고 할 수 있겠다. 또한 재학생들의 만족도가 높아야 신입생 유치에 많은 도움이 되고 지속적으로 전공이 발전할 수 있을 것으로 사료된다. 따라서 조리

·외식전공학생들의 대학교육 서비스에 대한 교육환경서비스에 대한 요인분석을 통하여 요인별 특성을 파악하고, 다중회귀분석으로 교육환경서비스가 대학생들의 만족도와 인과관계를 규명하고, 군집분석을 실시하여 군집별 요인에 대한 분산분석을 통해 대학교육서비스에 대한 차이를 확인하고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 교육서비스

교육서비스란 공급자인 대학(대학, 교수, 교직원)이 수요자인 학생들에게 교육목적을 달성하기 위하여 유형, 무형의 서비스를 제공함으로써 소비자(학생)들이 물질적, 정신적 만족을 실현시켜주는 일체의 활동으로 정의 할 수 있다(Pak JS 등 2003). 이러한 교육서비스는 대학의 입장에서는 제공 또는 공급의 활동이며, 학생의 입장에서는 교육만족도는 교육의 질과 서비스 수준을 가늠할 수 있는 중요한 지표이지만 그것이 곧 객관적인 교육의 질과 효과성을 의미하는 것은 아니라는 점에서 한계성을 내포하고 있다(Cho HH·Lim BH 2007). 대학은 교육서비스의 질적 수준을 향상시키기 위하여 유명한 교수를 확보하거나 교육시설을 현대화하는 등 유·무형적 편익을 제공하는 한편 학생들의 강의평가와 교수들의 업적평가를 통하여 교육서비스에 대한 만족수준을 확인하고, 서비스 질의 향상에 노력하고 있다(Kim CE·Seo JH 2005). 교육서비스라는 용어는 미국에서 1980년대부터 학생 소비자주의가 본격화 되면서, 학생으로부터 소비자로서의 대학교육의 패러다임이 변화되었다(Hill FM 1995). 이는 학생을 학교의 교육서비스의 소비자로 인식하는 것으로 소비자를 만족시킨다는 서비스속성과 동일하게 학생을 만족시켜야 한다는 점에서 교육을 하나의 서비스로 인식할 수 있겠다(Kim MR·Hwang DS 2005). 교육서비스의 특성은 일반적 서비스와 유사한 특성을 갖게 되는데, 교육서비스 역시 무

정형이어서 저장이 불가능하고 일정한 형태로 보존할 수 없으며, 서비스 제공시 공급자와 동시에 존재하여 분리될 수 없다(Zeithaml VA et al 1981). 즉 교육서비스는 동일한 과목이나 동일한 교수에 의하여 강의가 진행되더라도 학급이 다르거나 강의실이 다르면 수강자의 평가는 다르게 나타나게 된다(Suh HS 등 2007). 개인의 교육서비스에 대한 평가와 인식의 정도는 다르기 때문에 교육서비스 평가 관련 연구가 중요시 되고 있으며, 수요자 중심의 관점에서 대학에서 제공하는 교육서비스의 질적인 향상을 도모함에 따라 대학의 발전가능성을 모색할 수 있기 때문에 마케팅개념을 도입한 교육평가의 연구가 수행되어야 하겠다(Kenneth EC · Douglas WV 1993). 교육서비스 마케팅 개념은 서비스의 대상인 학생과 학부모를 대상으로 하는 마케팅 활동을 뜻하며, 교육서비스를 통해 학생과 학부모의 욕구를 충족시키려는 개인(교수, 교직원)과 조직(대학)의 활동이라 할 수 있겠다(Suh HS 등 2007). 따라서 본 연구에서는 이상의 이론적 근거에 의하여 조리·외식교육서비스의 요인을 교육환경서비스의 관점에서 인적인 서비스(교수)와 환경적인서비스(대학)에 대하여 학생들의 만족도를 규명하고자 한다.

## 2. 학생만족

만족의 개념은 소비자행동 이론에 있어 핵심적인 개념으로 일반적으로는 특정의 제품이나 서비스에 대한 구매 및 소비 경험에 의해 형성되는 주관적이고 전반적인 평가의 반응으로 정의 할 수 있다(Choi KH 2005). 한편 Oliver RL(1999)는 고객만족은 소비자가 특정한 거래에 대하여 지각된 성과와 기대를 비교하여 판단하는 것이라고 정의 하였다. 이러한 기업에서의 소비자 만족도 분석에 비하여, 학교에서의 만족도는 매우 미미하게 다루어져 왔는데, 이는 기업에서 다루는 것은 서비스 결과물이나 상품 등 분명한 것이지만 학교 교육은 학생을 대상으로 하기 때문에 그 결과의

성격이 다르고 명확하지 않아 만족도의 객관적인 결과측정이 어렵기 때문이다(Chan ES · Kim JD 2003). 그러나 최근 들어 학습자의 교육에 대한 정의는 주관적이며 감정적인 표현을 통하여 교육 만족도를 밝히는 연구가 증가하고 있다. 대학생을 대상으로 하는 만족도 조사는 1970년 미국에서 시작되었으며, 초기에는 등록률, 지원규모, 지원자의 질적 수준, 입학생의 졸업률 등과 같은 객관적인 자료를 바탕으로 학생들의 만족수준을 가늠하는 간접적인 방법이었다. 그러나 이러한 방법으로는 학생들의 만족도를 적용하기에는 한계가 있으므로 학생들을 대상으로 직접적인 만족도를 조사하는 방법이 필요하게 되었다(Kwon DB 등 2002). 일반적으로 교육기관에서의 만족도 조사는 강의내용, 교수의 태도, 시설, 행정서비스 등으로 다차원적으로 구성되어 있다. 대학교육서비스의 만족도 평가는 교육기간의 활동이 학생의 자아실현과 사회발전이라는 교육목적을 달성하였는가에 대한 가치적 판단이며, 의사결정의 개선을 통하여 특정문제를 해결하려는 동기를 가지게 된다고 할 수 있겠다(Kim MR · Hwang DS 2005). 학생들은 자신들이 기대하는 학교의 제반 여건이 미치지 못할 경우에 실망하게 되고 불만을 가지게 될 것이고, 자신들의 기대하는 것보다 학교의 서비스가 좋을 경우 만족하게 될 것이다. 이와 같이 학생들이 학교에 대하여 만족하면 학교에 대한 애착심을 가지게 될 것이고 불만족하게 되면 휴학, 자퇴 또는 편입 등으로 학교를 떠나게 될 것이다(Oliver RL 1999). 따라서 많은 대학들은 학생유치와 재학생의 이탈을 방지하기 위하여 많은 노력을 하고 있다. 이상의 이론적 배경을 토대로 본 연구는 조리·외식전공 대학생들의 대 학교교육에 영향을 주는 요인들을 포괄하여 만족을 느끼는 정도를 파악하는데 초점을 두었다. 따라서 대학교육의 만족도란 대학에서 이루어지는 교육뿐만 아니라 실습시설, 편의시설, 행정서비스, 교수의 태도까지도 포함하는 전체적인 만족도를 분석하고자 한다.

### Ⅲ. 연구방법

#### 1. 조사 설계

서비스의 중요성이 증대되면서 다양한 분야에서 서비스에 대한 연구가 진행되어 왔으며, 최근에는 교육 분야에서도 교육서비스에 대한 연구의 필요성이 확대되고 있다. 따라서 1988년 올림픽 이후 급속히 증가한 조리·외식관련 전공학생들의 교육서비스에 대한 견해에 대하여 조사연구 필요성을 인식되고 있다. 이에 본 연구는 교육서비스에 대한 선행연구를 바탕으로 조리·외식전공 전문대학 및 대학교 학생들을 대상으로 교육서비스와 만족도 간의 영향관계를 파악하기 위하여, 전문계 고등학교 학생을 대상으로 만족도를 분석한 선행연구를 Yoon SM(2009) 등 연구와 관광분야 대학교육서비스 평가 Choi KH(2008), 대학교육서비스의 고객만족 영향요인 Kim CE·Seo JH(2005), 대학교육 서비스품질평가(Oh JE·Kim DK 2008), 교육 서비스품질요인 및 고객참여행동(Suh HS 등 2007) 등의 선행연구를 참고하여 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

가설1. 교육환경서비스는 실습실 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

1-1:교수의 서비스는 실습실 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

1-2:실습실 환경은 실습실 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

1-3:편의시설은 실습실 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

1-4:학비는 실습실 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설2. 교육환경서비스는 편의시설 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2-1:교수의 서비스는 편의시설 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2-2:실습실환경은 편의시설 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2-3:편의시설은 편의시설 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2-4:학비는 편의시설 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설3. 교육환경서비스는 행정서비스 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3-1:교수의 서비스는 행정서비스 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3-2:실습실환경은 행정서비스 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3-3:편의시설은 행정서비스 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3-4:학비는 행정서비스 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설4. 교육환경서비스는 교수의 강의 친절 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

4-1:교수의 서비스는 교수의 강의 친절 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

4-2:실습실환경은 교수의 강의 친절 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

4-3:편의시설은 교수의 강의 친절 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

4-4:학비는 교수의 강의 친절 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

#### 2. 조사 대상 및 조사내용

본 연구는 설문 조사 방법에 의해 수행되었다. 설문 조사 목적을 설명하고 설문지를 배포하여 설문에 응답하는 방식으로 2010년 5월 3일부터 5월 24일까지 설문을 조사하였다. 조사 지역은 부산 지역으로 조리 및 외식전공 3개 전문대학과 3개의 대학교 재학생들을 대상으로 하였다. 설문지는 수업 전 조사내용을 설명하고, 학생들의 자기기입방식으로 진행하였고, 설문지는 총 340부를 배포하여 이 중 무성의하거나 일관성이 없다고 판단되는 26부를 제외한 314부(회수율: 92.4%)를 분석 자료로 사용하였다. 개발된 설문지는 조리 및 외식전공 전문대학과 대학교 재학

생들을 대상으로 예비조사를 실시한 후 확인된 문제점들을 수정·보완하여 설문지를 완성하였다. 조사도구인 설문지는 교육환경서비스에 대한 선행 연구(Kim MR · Hwang DS 2005; Cho H H · Lim BH 2007; Park KT · Baek JO 2008)를 참조하여 개발하였고, 전반적인 만족도는 Park JH · Park CH(2004), Yoon SM(2009)등의 연구를 참조하여, 본 조사의 목적에 맞도록 수정하여 사용하였다. 설문조사의 내용은 교육환경서비스 15 문항, 전반적인 교육만족도 4문항은 리커트 5점 척도를 적용하여 분석하였고, 조사대상자들의 인구통계학적 특성 6문항은 명목척도를 적용하여 분석하였다.

### 3. 분석방법

수집된 자료는 SPSS 17.0 통계 프로그램을 이용하여 분석하였다. 인구통계학적 특성을 분석하기 위해서 빈도분석을 실시하였고, 교육환경서비스 및 전반적인 만족도 항목의 평균값 및 내적일관성을 확인하기 위해 기술 통계분석 및 신뢰도 분석을 하였다. 교육환경서비스 항목에 대한 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석을 하였다. 교육환경서비스와 전반적인 만족도 간의 영향관계를 파

악하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 그리고 교육환경서비스 요인을 집단으로 세분화하기 위해 군집분석을 실시하였는데, 군집분석은 계층적 군집분석을 통해 도출된 군집화 일정표를 바탕으로 군집의 수를 파악하여 비 계층적 군집분석의 K-평균법을 실시하였다. 그리고 군집간의 만족도 평균값의 차이를 검정하기 위하여 일원배치분산을 실시하고, 사후 검정 방법으로 DMR-Test (Duncan's multiple range test)를 실시하였다.

## IV. 실증분석결과

### 1. 응답자의 일반적 특성

조사대상자들의 314명의 인구통계학적 특성 <Table 1>에 제시되어 있다. 남학생은 152명(48.4%), 여학생은 162명(51.6%)로 응답자 중 여학생 비율이 조금 더 많았다. 나이는 20세 이하 100명(31.8%), 21-23세 141명(44.9%), 24세 이상 73명(23.3%)이며, 전문대학 135명(43.0%), 대학교 179명(57.0%)이었다. 학년은 1학년 95명(30.3%), 2학년 137명(43.6%), 3학년 55명(17.5%), 4학년 27명(8.6%)이고, 전공학생은 외식 99명(31.5%), 조리 215명(68.5%)이며, 전공만족도는 만족이

<Table 1> General characteristics of the subjects

		N=314	
Characteristics		Frequency(N)	Percent(%)
Sex	Male	152	48.4
	Female	162	51.6
Age	≤20	100	31.8
	21-23	141	44.9
	24≤	73	23.3
School	College	135	43.0
	University	179	57.0
School years	Freshman	95	30.3
	Sophomore	137	43.6
	Junior	55	17.5
	Senior	27	8.6
Subjects	Food Service	99	31.5
	Culinary	215	68.5
Subject satisfaction	Satisfaction	182	58.0
	Normal	119	37.9
	Dissatisfaction	13	4.1

182명(58.0%), 보통이 119명(37.9%), 불만족은 13명(4.1%)으로 조사대상 학생들의 대부분은 만족과 보통으로 조사되었다.

2. 측정변수들의 기술 통계분석 및 신뢰도 분석

<Table 2>는 교육환경서비스 15개 변수와 전반적인 만족도 4개 변수에 대한 기술통계분석과 신뢰도 분석의 내용들이다. 측정변수들은 리커트 5점 척도에 대한 평균값들이며, 신뢰도분석은 측정변수들의 내적일관성을 나타내는 크론바하 알파 계수(Cronbach's  $\alpha$ )를 구하였다. 교육환경서비스에 대한 학생들의 만족도는 식당이용 M=2.99, 타 대학과 등록금비교 M=2.47, 장학금혜택 M=2.61로 낮은 평균값을 나타내었다. 교수들과 학생과의 좋은 관계 M=3.58, 교수의 진로상담 M=3.58로 가장 높은 만족도를 나타내었다. 전반적인 만족도에서도 대학의 편의 시설 M=2.99로 낮은 만족도를 나타내었고, 교수의 강의와 친절 M=3.60으로 높

은 만족도를 나타내어 교육환경서비스와 전반적인 만족도가 비슷한 결과를 나타내었다. 교육서비스에 대한 전체신뢰도는 0.874로 높은 값을 나타내었고, 4개 항목으로 구성된 전반적인 만족도의 전체 신뢰도는 0.752를 나타내었다.

3. 교육환경서비스에 대한 요인 및 신뢰도 분석

교육환경서비스의 15개에 대한 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석결과는 <Table 3>과 같다. 요인추출방법은 있어서 주성분 분석(PCA: principal component analysis)을 통하여 직각회전인 Varimax 방법을 사용하였으며, 배리맥스회전을 이용한 이유는 추출된 요인들이 서로 독립적으로 존재하게 되어 단순한 요인구조를 만들 뿐만 아니라 추출된 요인점수를 회귀분석 등의 사후분석에 이용하는데 있어 다중 공선성을 방지할 수 있는 장점이 있기 때문이다(Yoon SM 등, 2009). 요인추출과정에 있어서는 고유값 (eigen value)을 기준으로 적

<Table 2> Result of the descriptive statistics and reliability analysis

Educational Environment Services			
Variables	Means±SD	Reliability	
		Cronbach's Alpha if item deleted	Cronbach's $\alpha$
Labs have good equipment for cooking. (ex. ovens)	3.39±1.00	0.864	0.874
There is sufficient equipment in the labs. (ex. sauce pans)	3.01±1.10	0.863	
Lab conditions are good. (cooling/heating system, lighting, ventilation)	3.22±0.98	0.866	
The arrangement of students for using facilities is appropriate.	3.39±0.91	0.874	
The convenience facilities are well equipped.	3.40±0.78	0.863	
Labs have good audio/visual facilities for practice.	3.24±0.93	0.873	
Students find the menu and food at a school restaurant satisfactory.	2.99±0.95	0.875	
When compared with other colleges' tuition, ours is affordable.	2.47±0.96	0.876	
The scholarship system of our college is satisfactory.	2.61±1.03	0.870	
The classes are satisfactory.	3.54±0.78	0.864	
Professors run their classes well.	3.56±0.81	0.860	
Professors provide educational services without discrimination.	3.47±0.91	0.861	
Professors judge students' abilities, interest and requirements well.	3.15±0.90	0.859	
The relationship between students and professors is good.	3.58±0.80	0.861	
Professors provide in-depth career counseling for students.	3.58±0.89	0.864	
Overall satisfaction			
Students are satisfied with practice facilities.	3.13±0.94	0.690	0.752
Students are satisfied with convenience facilities.	2.99±0.94	0.659	
Students are satisfied with administrative services.	3.16±0.77	0.689	
Students are satisfied with lectures and professors.	3.60±0.80	0.734	

용하여 1보다 큰 것들을 요인으로 추출하였고, 내적일관성은 항목들 간의 상관관계로써 평가되는데, 항목들 간의 상관관계가 높을수록 내적일관성이 높다. 일반적으로 가장 많이 쓰이는 내적일관성의 신뢰도 평가방법은 크론바하의 알파(cronbach's alpha)값으로 분석하였다.

본 연구의 교육환경서비스는 4개 요인에 대한 신뢰도의 크론바하의 알파(cronbach's alpha) 값은 교수의 서비스 0.890, 실습실환경 0.747, 편의시설 0.556, 학비 0.634로 분석되었다. KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)값은 0.875로 높게 나타내었는데, KMO 값은 변수 쌍들 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 설명되는 정도를 나타내는데, 이 값이 적으면 요인 분석을 위한 변수들의 선정이 좋지 못함을 나타낸다. KMO값이 0.9이상이면 상당히 좋

은 값이고, 0.8이상이면 좋은 것이며, 0.7이상은 적당하며, 0.6이상이면 보통이다(Choi BK 등 2005). 누적 분산비율은 64.206이며, 변수들 간의 상관관이 0인지를 검정하는 Bartlett의 구형성 검정 통계 값이 2015.302(p=0.000)로서 상관행렬이 요인분석하기에 적합하다고 해석할 수 있다.

4. 가설검정을 위한 다중회귀분석결과

탐색적 요인분석에서 도출된 교육환경서비스의 4개의 요인을 독립변수로 하고 전체적인 만족도의 4개변수를 각각 종속 변수로 하여 구성변수들 간의 영향을 파악하기 위하여 다중회귀분석(p<0.01)을 실시하였다. <Table 4>에서 실습실 시설만족도를 종속변수로 분석결과는 회귀모형의 설명력은 50.1%이고, 회귀식은 통계적으로 부분

<Table 3> Result of the reliability and factor analyses of educational environment services

Factors	Measurement items	Factors loading	Eigen value	% variance	Cronbach's a
Professors service	Professors judge students' abilities, interest and requirements well.	0.811	5.817	38.781	0.890
	Professors provide in-depth career counseling for students.	0.789			
	Professors run their classes well.	0.782			
	The relationship between students and professors is good	0.766			
	Professors provide educational services without discrimination.	0.710			
	Classes are satisfactory.	0.686			
Lab conditions	There is sufficient equipment in the labs. (ex. sauce pans)	0.809	1.484	9.896	0.747
	Labs have good equipment for cooking. (ex. ovens)	0.801			
	Lab conditions are good. (cooling/heating system, lighting, ventilation)	0.720			
	Labs have good audio/visual facilities for practice.	0.406			
Convenient facilities	The arrangement of students for using facilities is appropriate.	0.735	1.275	8.502	0.556
	Students find the menu and food at a school restaurant satisfactory.	0.645			
	The convenience facilities are well equipped.	0.523			
Tuition	When compared with other colleges' tuition, ours is affordable.	0.843	1.054	7.028	0.634
	The scholarship system of our college is satisfactory.	0.769			
KMO	Kaiser-Meyer-Olkin		0.875		
Bartlett	Chi-square		2015.302		
	Sig			0.000	
Total cumulative				64.206	

적으로 유의한 것으로 분석되었다. 각 독립변수별로 살펴보면 교수의 서비스( $\beta=0.283, p<0.000$ ), 조리 실습실환경( $\beta=0.614, p<0.000$ ), 편의시설( $\beta=0.054, p<0.182$ ), 학비( $\beta=0.205, p<0.000$ )로 분석되어 교육환경서비스는 실습실시설 만족도에 유의한 영향을 미친다는 가설은 부분 채택되었다. 편의시설 만족도를 종속 변수하여 분석한 결과의 회귀모형 설명력은 26.0%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다. 각 독립변수별로 살펴보면 교수의 서비스( $\beta=0.216, p<0.000$ ), 실습실환경( $\beta=0.359, p<0.000$ ), 편의시설( $\beta=0.147, p<0.003$ ), 학비( $\beta=0.252, p<0.000$ )로 분석되어, 교육환경서비스는 편의시설 만족도에 유의한 영향을 미친다는 가설은 채택되었다. 행정서비스 만족도를 종속변수로 분석결과의 회귀모형 설명력은 25.0%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다. 각 독립변수별로 살펴보면 교수의 서비스( $\beta=0.335, p<0.000$ ), 조리 실습실환경( $\beta=0.214, p<0.000$ ), 편의시설( $\beta=0.205, p<0.000$ ), 학비( $\beta=0.224, p<0.000$ )로 분석되어 교육환경서

비스는 행정서비스 만족도에 유의한 영향을 미친다는 가설은 채택되었다. 교수의 강의와 친절 만족도를 종속변수로 분석결과의 회귀모형 설명력은 47.8%이고, 회귀식은 통계적으로 부분적으로 유의한 것으로 분석되었다. 각 독립변수별로 살펴보면 교수의 서비스( $\beta=0.621, p<0.000$ ), 조리 실습실환경( $\beta=0.233, p<0.000$ ), 편의시설( $\beta=0.177, p<0.000$ ), 학비( $\beta=0.078, p<0.059$ )로 분석되어 교육환경서비스는 교수의 강의 친절 만족도에 유의한 영향을 미친다는 가설은 부분 채택되었다.

5. 교육환경서비스에 대한 군집 간 차이검정

본 연구는 조리·외식전공학생들의 교육환경 서비스 대한 집단 간의 특성을 분석하기 위하여 군집분석과 차이분석을 병행하였다. 현실적으로 많이 사용되는 계층적 방법의 ward 방식의 유클리드 제곱거리를 이용하여 계층군집분석을 실시하였다. 군집화 일정표의 단계별 계수 값을 비교해보면 군집화 계수의 값이 3개 군집에서 급격히 증가(857.185→978.801→1113.885→1252.00)하였

<Table 4> Relationship between educational environment service factors and overall satisfaction

Dependents	Independents	B	Sampling error	$\beta$	t-value	Sig
Satisfied with practice facilities	Professors' services	0.265	0.038	0.283	7.033	0.000
	Lab conditions	0.575	0.038	0.614	15.284	0.000
	Convenience facilities	0.050	0.038	0.054	1.337	0.182
	Tuition	0.192	0.038	0.205	5.095	0.000
	$R^2=0.501, Adjusted R^2=0.495, F=77.702 P=0.000$					
Satisfied with convenience facilities	Professors' services	0.203	0.046	0.216	4.417	0.000
	Lab conditions	0.336	0.046	0.359	7.333	0.000
	Convenience facilities	0.138	0.046	0.147	3.002	0.003
	Tuition	0.236	0.046	0.252	5.150	0.000
	$R^2=0.260, Adjusted R^2=0.251, F=27.202 P=0.000$					
Satisfied with administrative services	Professors' services	0.259	0.038	0.335	6.805	0.000
	Lab conditions	0.165	0.038	0.214	4.340	0.000
	Convenience facilities	0.159	0.038	0.205	4.165	0.000
	Tuition	0.173	0.038	0.224	4.538	0.000
	$R^2=0.250, Adjusted R^2=0.240, F=25.773 P=0.000$					
Satisfied with lectures and professors	Professors' services	0.498	0.033	0.621	15.120	0.000
	Lab conditions	0.187	0.033	0.233	5.665	0.000
	Convenience facilities	0.142	0.033	0.177	4.316	0.000
	Tuition	0.062	0.033	0.078	1.894	0.059
	$R^2=0.478, Adjusted R^2=0.471, F=70.727 P=0.000$					



다. 군집화 일정표는 단계가 진행됨에 따라 계수 값(즉, 이질성)이 커지는데, 정규규칙은 계수값이 커지는 비율이 급격히 증가하는 바로 전 단계에서 군집화를 정지(stop)하는 방법이다. 계수값이 급격히 커진다는 것은 바로 그 전단계의 군집화에 의해 case의 이질성이 급격히 커진다는 것을 의미 한다(이학식·임지훈 2008). 비 계층적 군집화는 정해진 군집숫자에 따라 대상들이 군집에 할 당 되는데 가장 널리 사용되는 K-평균법(k-means)을 이용하여 계층적 군집분석에서 4개의 군집수를 결정하여 분석에 활용하였다. <Table 5>에 나타난 각 군집별 특성을 보면 군집1은 실습실환경(M=0.707)에는 만족하고 교수의 서비스(M=0.871) 대하여 가장 불만족 집단으로 분류할 수 있고, 군집2는 교육환경서비스 모두에 대하여 만족하는 집단으로 분류할 수 있겠다. 군집3은 교수의 서비스(M=0.223)에만 긍정적인 집단이고 이 밖의 교육환경서비스에 관하여 불만족한 집단으로 구분할 수 있겠다. 군집4는 편의시설(M=1.131)에서만 긍정적인 만족도를 나타내었을 뿐 다른 요인에 대하여 부정적인 만족도를 나타낸 집단으로 분석 되었다. 따라서 4개의 군집에서 군집1은 미스트리형, 군집2는 만족형, 군집3은 불만족형, 군집4는 부정형 만족집단이라고 명명 하였다.

## V. 요약 및 결론

오늘날 대학의 교육환경은 학생들에게 교육서

비스의 질을 어떻게 만족시켜 주는가에 따라서 대학의 존립자체가 결정되리만큼 급변하고 있다. 출생률저하에 따른 수험생 자원의 감소와 교육시장 개방 등으로 교육환경은 급변하고 있는 실정이다(Kim CE·Seo JH 2005). 따라서 급변하고 있는 교육환경의 변화에 대응하기 위하여 대학도 공급자 중심에서 수요자 중심의 변화를 추구하지 않으면 생존하기 힘들게 되어 있다. 특히 조리·외식 관련학과는 전국에서 약 117개 대학에서 131 학과가 개설되어 있는 것으로 파악되고 있다(Choi YJ 2007). 따라서 조리·외식전공 전문대학과 대학교에서는 앞으로 감소할 대학지원자들의 유치를 위해서 전공교육환경을 변화를 추구하기 위해서 학생들의 교육환경서비스와 전반적인 만족도를 파악하는 것이 매우 중요하다고 할 수 있겠다. 이에 본 연구 결과 및 시사점에 대하여 기술 하면 다음과 같다.

첫째, 교육환경서비스에 대한 기술통계에서 교수의 강의와 친절(교수의 친절 M=3.58, 교수의 진로상담 M=3.58)에 대한 만족도가 상대적으로 높았다. 이 같은 결과는 Oh JE·Kim DK(2008), Chan ES·Kim JD(2003)등의 연구와 비슷한 결과를 나타내었는데, 이에 대한 견해는 학생들이 전적으로 교수와 관계가 만족한 것인지에 대한 의문은 또 다른 연구방법개발이 필요할 것으로 사료된다. 교육환경 서비스에서 대학생들의 만족도가 가장 낮은 것은 등록금(M=2.47)과 장학금 혜택(M=2.61)으로 이에 대한 대책이 필요한 것으로

<Table5> Analysis of variance in the clusters on educational environment services

Clusters Factors	Cluster1 (n=75)	Cluster2 (n=95)	Cluster3 (n=82)	Cluster4 (n=62)	F-value
Professors' service	-0.871±0.75 A	0.628±0.87 D	0.223±0.85 C	-0.204±0.82 B	49.263***
Lab conditions	0.707±0.71 B	0.548±0.71 B	-0.812±0.78 A	-0.622±0.75 A	88.230***
Convenience facilities	-0.308±0.71 B	0.198±0.79 C	-0.804±0.73 A	1.131±0.704 D	87.132***
Tuition	-0.346±0.81 A	0.768±0.86 B	-0.213±0.92 A	-0.476±0.84 A	37.172***

\*\*\*p<0.01 \*Duncan's multiple range test : A<B<C<D

사료된다.

둘째, 교육환경서비스에서 요인분석을 통하여 도출된 4개의 요인 즉 교수의 서비스, 실습실환경, 편의시설, 학비로 분석되었다. 이와 같이 분석된 교육환경서비스와 전반적인 교육만족도의 4개의 변수 즉 실습시설 만족도, 편의시설 만족도, 행정서비스 만족도, 교수의 강의 친절 만족도와의 인과관계를 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 실습실시설 만족도를 종속변수로 한 다중 회귀분석에서 편의시설( $p<0.01$ ), 교수의 강의 친절 만족도를 종속변수로 한 다중회귀분석에서 학비 ( $p<0.01$ )가 통계적으로 유의하지 않는 결과를 나타내었을 뿐 나머지 요인에서는 통계적으로 유의한 결과를 나타내어 가설검정이 채택되었다.

셋째, 대학생들의 교육환경서비스 요인에 따라 3개의 집단으로 구분한 뒤 실시한 일원배치분산 분석결과 군집 간 만족도의 평균값차이는 통계적 ( $p<0.01$ )으로 유의하게 나타났다. 교육환경서비스의 군집분류를 보면, 4개의 군집에서 군집1은 미스트리형, 군집2는 만족형, 군집3은 불만족형, 군집4는 부정형 만족집단이라고 명명 하였다.

이러한 시사점에도 불구하고, 본 연구는 몇 가지 한계점을 가지고 있다. 첫째, 조사지역을 부산 지역으로 국한하였기 때문에 전국단위의 조리·외식전공학생들 교육만족도를 반영하지 못하였고, 조리·외식전공학생들만 연구대상으로 하였기 때문에 다른 전공학생들의 특성을 고려하지 못하였다. 따라서 전국단위의 다양한 전공들에 대한 향후 연구가 진행되었으면 좋겠다.

## 한글 요약

조리·외식전공 대학생들의 교육환경서비스와 만족도에 관한 연구. 본 연구의 목적은 조리·외식전공대학생들을 대상으로 교육환경서비스와 전반적인 만족도간의 영향관계를 파악하기 위하여 전공자 314명을 대상으로 설문조사하였다. 조사목적 달성을 위하여 통계 프로그램 SPSS

17.0을 활용하여 기술통계 분석, 빈도분석, 요인분석, 다중회귀분석, 군집분석과 One-Way ANOVA 분석을 진행하였다. 교육환경서비스가 전반적인 만족도에 미치는 가설검정결과는 교육환경서비스 요인 중 실습시설 만족도와 교수의 친절강의 만족도에서( $p<0.01$ ) 부분적인 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 편의시설 만족도와 행정서비스 만족도에서( $p<0.01$ )는 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 교육환경서비스의 군집분류를 보면, 4개의 군집에서 군집1은 미스트리형, 군집2는 만족형, 군집3은 불만족형, 군집4는 부정형 만족집단으로 분류하여 일원배치 분산분석에서( $p<0.01$ )에서 통계적으로 유의한 결과를 나타내었다.

## 참고문헌

- 이학식·임지훈(2008). SPSS 14.0 매뉴얼. 법문사: 418-446.
- Chan ES·Kim JD(2003). An analysis of influential factors on college of education students' academic satisfaction. *J Korean Teacher Education* 20(3): 1-13.
- Cho HH·Lim BH(2007). The process quality and the outcome quality of educational service in higher education system. *J Commodity Sci & Technol* 25(3): 61-72.
- Choi BK·Ko PS·Cho MS(2005). The behavior of spending money on eating out and the perception of food taste for college students. *J Culture & Tourism Res* 7(1): 25-46.
- Choi KH(2005). An effects of evaluation on the satisfaction and behavioral intention in tourism education. *J Consumption Culture* 8(1): 135-152.
- Choi KH(2008). The structural relationship of service evaluation in tourism education of universities. *International J Tourism Sci* 32(2): 13-37.
- Choi YJ(2007). On the search for professionalizing

- cooks. *Korean J Culinary Res* 13(3): 308-316.
- Chun BG(2006). A Scale for Measuring Quality of Practical Class in Hotel & Food-service Industry. *International J Tourism Sci* 30(5): 71-89.
- Hill, F. M.(1995). Managing service quality in higher education: the role of the student as primary consumer. *Quality Assurance in Education*, 9(3): 10-21.
- Kenneth EC · Douglas WV (1993). "Building A Competitive Advantage for Service Firms," *J Service Marketing*, 7(1): 22-32.
- Kim AR(2005). A study on satisfaction with the culinary education environment in the students of foodservice & culinary art. *Korean J Culinary Res* 11(1): 105-118.
- Kim CE · Seo JH(2005). A study on the influence factor of customer satisfaction of university educational service. *Business Edu* 38: 33-60.
- Kim MR · Hwang DS(2005). Development of consumer satisfaction scale for the national university education services. *J Consumer Studies* 16(3): 25-43.
- Kwon DB · Oh YJ · Park HM · Son JJ · Song SH(2002). An exploring study on determining factors for college student's degree of educational satisfaction. *Korean J Edu Res* 40(3): 181-202.
- Oh JE · Kim DK(2008). An exploratory study on the university educational service quality evaluation. *J Hotel Administration* 46(6): 221-239.
- Oliver RL(1999). Whence consumer loyalty. *J Marketing* 63(special issue): 33-44.
- Park JH · Park CH(2004). A study on the factors influencing on college students' satisfaction. *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 Marketing Res* 4(4): 51-74.
- Park KT · Baek JO(2008). The effect of the environment of cooking education institutes on study satisfaction and re-registration. *Korean J Culinary Res* 14(3): 156-164.
- Suh HS · Na JH · Na YK(2007). The effects of education service quality characteristics and the customer participation on the customer satisfaction. *J Edu Evaluation* 20(4): 189-212.
- Yoon SM · Lim CH · Han JS(2009). A study for educational service and satisfaction of vocational high school. *J Hotel Administration* 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 11월 10일 접수  
 2010년 12월 7일 1차 논문수정  
 2011년 2월 7일 2차 논문수정  
 2011년 2월 24일 게재확정