

조리교육학원의 교육서비스와 환경이 교육소비자의 행동의도에 미치는 영향

이정우¹⁾ · 황영정²⁾ · 조용범^{3)¶}

동의대학교 외식산업경영학과¹⁾ · 한국국제대학교 외식조리학과²⁾ · 동의대학교 외식산업경영학과^{3)¶}

The Effect of the Educational Services and Environment of Cooking Education Institutes on Behavioral Intention of Educational Consumers - Focused on Busan Area -

Jeong-Woo Lee¹⁾ · Young-Jeong Hwang²⁾ · Yong-Bum Cho[¶]

Dept. of Food service Management, Dong-Eui University¹⁾

Dept. of Food Service & Culinary Arts, International University of Korea²⁾

Dept. of Food service Management, Dong-Eui University^{3)¶}

Abstract

This study has been carried out to provide marketing materials concerning recognition of parents and students for operators of private cooking education institutes and useful information for the parents who are to send their children to such training institutes, by identifying the effects of the quality of educational services and educational environment of cooking education institutes on satisfaction and positive recommendation intention of trainees. Especially, educational services and educational environment of cooking education institutes that provide education to foster skilled workforce in specialized culinary area were analyzed in detail to draw effective data. Firstly, it has been studied if educational services of cooking education institutes such as educational contents, service of instructors and educational service quality had positive effects on the level of satisfaction about the institutes. Secondly, looking into effects of satisfactory environmental service of cooking education institutes, such as educational environment and quality of administration, on behavioral intention, it has been surveyed that all factors affected satisfaction of students. Thirdly, as for the effect of use intention of action of cooking education institute on positive recommendation intention of trainees, it has been shown that satisfaction with educational services and environment had an effect on positive recommendation intention as well as on intention of reregistration. Therefore, it can be suggested that marketing strategies and management strategies need to be established in a way that quality of education services and educational environment provided by cooking education institutes can render positive behavioral intention to customers of cooking education and the education market through differentiated strategy establishment.

Key words: cooking education institutes, educational service, educational environment, reregistration intention, positive word of mouth intention

I. 서 론

현대사회는 지식과 과학기술의 급격한 변화와 발전으로 ‘고도산업사회’라고 지칭되고 있으며 자연, 자본, 노동 등으로 일컬어지는 산업사회의 전통적인 생산요소보다는 인적자본이 인류문명을 주도하는 시대이다. 즉 가치 창출의 원천이 가시적인 자원이거나 설비가 아니라 비가시적인 지식에 있다는 가치가 확산되면서 인적자원의 중요성이 날로 커지고 있다. 이러한 사회변화는 교육수준이 사회적 성공을 위한 확실한 수단으로 작용하고 철저한 교육을 통해 경쟁력을 키워야 한다고 인식하게 함으로써 오늘날을 ‘교육의 세기’라고 부를 정도로 교육에 대한 중요성은 날로 부각되고 있다(Lee JK 2004). 교육을 중시하는 현대인들은 가정의 안정과 건강을 위하여 취미나 취업, 이직 또는 창업을 위하여 전문적이고 체계적인 자기학습능력을 연마하고자 하는데 이에 따라 직업교육 참여 규모의 증대와 함께 다양한 방식으로 교육이 실시되고 있다. 그중 조리교육수업은 취미, 취업, 창업에 따르는 각종 조리교육 및 직업교육과 국가기술자격증 취득을 위한 다양한 커리큘럼을 가지고 활발하게 운영되어지고 있기 때문에 다양한 성별과 연령층이 교육에 참여하고 있는 실정이다(Kim CH 2009).

오늘날 교육서비스 산업은 인간의 지식과 사회흐름의 변화와 함께 현대인들의 다양한 교육적 수요와 자아실현을 위한 학습욕구에 부응하고, 그 가치의 효용을 증대시키는 경제 활동의 한 축을 형성하고 있다. 이러한 교육서비스는 공교육과 사교육분야의 서비스로 나눌 수 있는데, 공교육은 국가가 관장하는 제도권 교육을 의미하는 것으로, 국·공·사립의 각급 학교교육이 포함되며, 사교육은 학교 밖에서 행해지는 과외수업 및 학교교육과 유사하게 진행되는 각종 교육을 모두를 포함한다. 외국과 달리 우리나라의 경우, 공교육이 감당할 교육서비스가 교육시설 미비, 교수 부족, 재정부족, 초과 정원 등의 이유로 학원 교육

시장으로 많은 부분이 이관되었다. 이에 따라 학원 교육 시장은 규모가 커졌고 공급이 수요를 넘어 치열한 경쟁체계에 돌입하게 되었다(Son KB 2013).

특히 학원 교육비 규모는 막대한 수준으로 확대되었으며, 우리 사회에서 사설 교육기관이 차지하는 비중이 커졌다. 이러한 환경의 변화와 학생 수 감소라는 위기를 극복하기 위해서는 소비자 측면의 깊은 이해와 함께 그들 중심의 교육을 실시해야하는 필요성이 부각되고, 학원 경영에 있어서 보다 질 높은 교육품질과 고차원의 서비스를 제공하기 위해 교육목적 및 교육과정, 교육방법, 교육결과, 교육체제 등에 있어서 새로운 패러다임으로서의 전환이 요구되는 시점이다.

학원 교육산업과 같은 서비스 산업은 치열한 경쟁 속에서 고객과의 관계형성이 가장 중요한 요소이다. 즉, 소비자의 관점에서 원하는 서비스를 학생들에게 제공하여 그것으로 인해 고객이 높은 만족과 신뢰를 나타냄으로써 재 구매로 이어지는 고객을 확보할 수 있게 되는 것이다. 개인의 행동은 근본적으로 그가 외부로부터 받는 자극에 대한 반응이라고 할 수 있는데, 개인의 행동은 주어진 자극을 어떻게 지각 또는 인지하느냐에 따라서 행동이 달라진다고 할 수 있다(Son KB 2013).

조리교육과 관련한 선행연구를 보면 Kim YJ(2002)의 연구에서 요리학원 교육이 외식창업 성공에 미치는 영향을 파악하여 외식 창업자를 위한 학원교육의 중요성을 제시하였고, Park HS(2011)의 연구 또한 외식창업을 위한 요리학원의 역할 활성화방안을 모색하였다.

Kim SO(2002)의 외식조리관련학원의 교과과정에 대한 연구에서 조리학원 교육이 활성화되기 위한 조리학원의 교과과정을 연구함으로써 조리기능인을 양성하는 학원의 발전을 위한 전략을 제시하였다. 역시 교과과정에 관한 연구로 Jung HE(2005)의 외식조리관련 학점은행제 교과과정에 따른 만족도 연구도 있었는데 교과과정의 만

족도를 중점으로 하였다.

Kim OR(2003)의 외식·조리관련 학원생들의 교육환경 만족도에 관한 연구에서는 교육환경을 중심으로 한 학원생들의 만족도를 연구하여 학원운영의 효율적인 방안을 제시하였고, 김창환(2010)은 외식조리학원 수강생의 교육환경 및 교육만족도를 연구한 바 있으며, Lee MS(2010)은 교육환경과 강의법이 외식·조리관련 학원생들의 학습만족도에 미치는 영향을 연구하였는데 교육환경과 강의방법간의 영향과 학습자간의 만족도를 측정하였다. 이러한 선행연구의 흐름에서 볼 때 본 연구에서 측정하고자 하는 교육소비자의 교육상품을 구매한 결과로서 나타나는 행동의도에 관한 연구는 아직 미비한 실정이다.

따라서 본 연구는 조리교육학원의 교육품질과 환경이 교육소비자의 행동의도에 미치는 영향을 연구함으로써 조리기능인을 양성하고 교육소비자의 행동의도를 통한 효율적인 조리교육기관의 운영에 대한 기초자료를 제공하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 학원교육 및 조리교육의 개념

학자들의 견해에 따라 사설학원을 사회교육에 포함시키지 않는 경우도 있으며 사회교육을 의무교육의 종료 후 학교를 다니지 않는 청소년과 일반 성인을 위한 조직적인 교육을 총칭한다라고 정의하고 있어 사설학원 교육을 사회교육의 범주에 넣지 않고 있다(황중건, 1982).

그러나 학원 설립·운영에 관한 법률 제2조 1항에 의하면 ‘학원이라 함은 사인(私人)이 다수에게 30일 이상의 학습과정에 따라 지식, 기술(기능 포함), 예능 또는 체육을 교습하거나 30일 이상 학습장소로 제공되는 시설을 말한다’고 규정하여 학원이 사회교육기관임을 입증해 주고 있다(교육법전, 1994).

교육은 국가에서 일률적으로 실시하는 공교육과 개인의 수요에 의한 사교육으로 나뉘며, 대표

적인 공교육은 학교교육, 사교육은 학원 또는 과외를 들 수 있다. 이 중 사교육이란 학교 외에서 행해지는 학원교육과 과외교육으로 나눌 수 있으며, 학원교육은 국가나 법인이 아닌 개인이 사업으로 운영하는 것을 특징으로 하며, 다른 정규 학교에서와 같이 정부의 규제가 많이 따르지 않은 자유로운 교육사업이라 볼 수 있다(Seo GH 2001).

학원교육은 중요한 교육기관으로 사회교육기능을 담당하는 하나의 하위체계로 인정되고 있으며, 조리학원에서의 조리교육은 실기교육 및 직업교육, 기술교육을 의미한다. 학원의 특수성으로 보아 학원교육의 통일된 교육목적 설정하기에는 다소 어려움이 따르나 학원교육은 사회교육의 측면에서 매우 중요한 부분을 차지하며, 교육의 방향은 국가기준의 사회교육 방향으로 정립되어야 한다(김수일, 1987). 또한 학원교육은 개인의 의사결정에 따라 개인 또는 개인의 집합체 사이에 이루어지는 것으로서 학원은 영리적인 목적으로 교육의 추구하는 목적, 영역, 내용, 형식 등에 관한 의사결정과 참여가 사적으로 이루어지는 것이므로 일반적인 영리기업에서 제공하는 서비스마케팅의 속성에 보다 가깝다고 할 수 있다(최덕철 1995).

조리교육은 일반교육과는 대비되는 특수한 분야의 전문교육으로 산업분야에서 요구하는 지식과 기능을 길러주고, 조리인을 육성하기 위한 교육으로 조리의 본질과 지식, 태도 등을 습득시키는 교육이라 할 수 있다. 조리학원 교육의 목적으로는 변천하는 산업사회에 적응하기 위한 기능인력 양성과 보급, 교육 후 국가자격 취득으로 인한 직업의 만족과 고용안정성, 산업체 측면에서의 생산성 향상 및 다 기능 기술자 양성을 위한 발판 마련에 있다(Kim SO 2002). 실제 조리학원 교육의 목적은 현업에서 요구하는 기능인 양성에 초점이 맞춰져 있다. 현장에서 선호되는 인재란 바로 실전에 투입이 가능한 기능인으로서의 역할이기 때문에 자격증 취득 그 이상의 다양한 교육형태가 요구된다.

2. 교육 서비스의 개념

우리나라 표준 산업 분류에서 교육은 서비스로 분류되고 있으며, GATT의 서비스 분류에서 교육이 포함되어 있다. 교육서비스는 기타 서비스와는 다른 특이성이 있어 명확하게 정의 내리기에 어려움이 따른다. 교육기관은 교육과 관련된 서비스를 학생, 학부모 등 교육 수요자에게 제공하므로 교육서비스는 학생을 만족시키기 위하여 서비스 제공자가 학생과의 상호작용을 통하여 제공하는 모든 일련의 활동이라 할 수 있다(Hong KS 2005).

또한 교육서비스란 공급자인 교육시설 및 직원이 수요자인 학습자에게 교육적 목적 달성에 관련된 유형·무형의 서비스를 제공함으로써 소비자에게 물질적·정신적 만족을 실현시켜주는 일체의 활동이라 정의 할 수 있다(Lee KO 2000). 즉 이러한 교육서비스는 교육기관의 관점에서 보면 제공 활동이며, 교육소비자의 관점에서 보면 경험의 총체로서 혜택의 묶음(bundle of benefits)이다(Park JH 1998).

Solomon, S. & Judd, K.(1998)는 교육기관도 하나의 서비스 기관 즉, 유형적 제품을 판매하기 보다는 무형적 서비스를 제공하고 그에 따른 대가를 보상받는 조직이라고 하였다. 교육서비스를 서비스의 일반적 특성과 비교해 볼 때 많은 부분이 일치한다고 볼 수 있는데, 비정형성과 저장불가인 점, 일정한 형태로 보관이 불가능하며 공급자인 교사와 수혜자인 학생이 동시에 존재하여야 하는 비분리성이 그 것이다(Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L.1985). 그리고 교육서비스 공급자인 강사가 어떤 목적으로 교육서비스를 제공하는가에 따라서 교육서비스의 질이 달라지며 같은 강사일지라도 컨디션이나 환경에 의해 교육서비스의 질이 다르게 나타날 수 있다는 점에서 서비스의 일반적 특성과 같다고 하였다(Kathy 1998).

Bitner, M.J, Booms,B.H(1995)는 교육서비스는 대인간의 서비스라고 하였다. 교육은 제공자인 교사나 고객인 학생 중 어느 한 역할에 의해

일방적으로 이루어지는 것이 아닌, 상호작용에 의해 이루어지며 교육서비스 제공자와 소비자간의 직접적인 접촉에 의하여 이루어지기 때문에 이들 사이의 상호작용이 교육서비스품질에 많은 영향을 미친다. 즉, 교육기관과 가르치는 교사에 따라, 교사의 건강 상태나 분위기 등에 따라 교육서비스의 질이 달라진다는 것이다.

학자들의 연구를 종합해 볼 때 교육서비스란 교육을 목적으로 하며 서비스제공자가 소비자를 만족시키기 위해 제공하는 모든 것을 포함하는 것으로 무형성, 공급자와 수요자 사이의 비분리성, 동일 서비스의 재생산 불가 등 일반적인 서비스의 특징과 일치하는 부분이 많고, 서비스제공자 즉 교사에 따라 서비스의 품질이 좌우되는 것으로 볼 수 있다(Jun HM; Song HJ 2012).

3. 교육 환경의 개념

교육환경이란 인간에게 교육적으로 긍정적인 영향을 끼치는 외적조건, 상황, 자극 등을 말하는 것으로 물리적 환경과 비물리적 환경으로 구분된다. 물리적 환경은 토지, 건물 각종 시설 및 기구 등 제반 시설을 말하며, 비 물리적 환경은 물리적 환경에서 제외된 것으로 가치관, 규범, 태도, 습관 및 생활양식을 기초로 이루어지는 문화적 생활환경으로 무형적 환경이 이에 속한다(서울대학교 1981).

환경은 개인에게 긍정적이고 교육적으로 바람직한 영향을 미치는 경우와 교육적으로 긍정적이지도, 부정적이지도 않은 중립적인 경우, 그리고 교육적으로 부정적인 영향을 미치는 경우가 있다. 그러므로 교육환경이란 개인에게 긍정적이고 교육적으로 바람직한 영향을 미치는 전자의 경우에 해당하는 의미로, 개인에게 긍정적인 영향을 미치는 외적인 조건과 자극이라고 할 수 있다(정원식 1984).

교육시설이란 교육목적을 달성하기 위하여 설비된 제반 물적 조건을 포괄적으로 지칭하는 것으로서 광의의 개념은 이론 및 실습교육을 위한 제반 시설을 의미하는 개념이며 이 시설로는 각

급 학교, 도서관, 문화관광 기타 교육을 위한 시설 등이 포함된다. 협의의 개념은 학교 시설만을 지칭하는 개념으로 교지, 학교건물, 설비 등의 시설이 포함되는데, 일반적으로 교육시설이라 하면 후자의 개념을 말한다(Lee MS 2010).

교육 서비스의 생산에 필요한 물리적 환경과 학습도구는 소비자들의 선택요소 중 중요한 변인이다. 이러한 요인으로는 서비스와 관련된 모든 유형적인 요소, 예컨대 학원의 위치, 강의실의 쾌적함, 편의시설, 학습보조도구, 화장실 등이 서비스품질의 중요한 소비자 선택의 지표가 되기도 한다. 학생들은 교육이 시작되어 본인이 경험하기 전에는 서비스의 질에 대한 판단이 어려워 유형적인 단서와 먼저 체험한 사람들의 구전에 의한 이미지가 교육기관 선택에 많은 영향을 주게 된다(Yang DI 2005).

본 연구에서 논의되고 있는 조리교육을 위한 교육환경은 교육의 목적에 맞게 조리교육의 효율성과 성과를 높이는 건물을 포함한 설비 등의 제반시설을 의미하는 것으로서 작업대, 바닥벽, 천장, 급수설비, 조명시설, 환기시설, 실내 온·습도, 색상, 냉장·냉동시설 등으로 구성된다.

4. 행동 의도

소비자들이 어떤 대상에 대한 태도를 형성한 후 특정한 미래행동으로 나타내려는 개인의 의지와 신념으로 고객의 기업에 대한 애호도로 정의되기도 하며, 제품이나 서비스에 대한 평가나 소비행동과 관련된 감정적 반응을 바탕으로 형성된다고 하였다(Boulding et al. 1993).

또한 행동의도는 소비행동에 대한 예측요인으로 중요하며, 일정한 목적을 성취하기 위해 실행할 계획으로 생각될 수 있다(Boulding et al 1993; Zeithaml et al 1996).

행동의도(Behavioral Intention)는 서비스를 제공받은 고객의 자발적 행위이며, 이는 고객이 서비스를 제공받을 때 고객으로서 수행해야하는 의무적 행동과는 구분되는 행위이다(Park SY

2011). Bettencourt(1997)는 “자발적 행위는 서비스 조직이 양질의 서비스를 제공할 수 있도록 지원하고 돕는 고객의 재량적 행위이다”라고 개념화하기도 하였다.

우호적인 행동의도를 구성하는 요소로는 재구매 의도와 긍정적인 구전의도(Boulding et al.,1993; Kang MJ 2005; Jin JH 2006)라고 많은 연구자들에 의해 정의되고 있고, 이 외에도 애호도 증진, 타인과 동반하여 재이용, 프리미엄 가격에도 지불의사 등으로 나타난다고 하였다(Zeithaml et al. 1996).

재구매의도는 고객이 현재 이용 중인 점포를 재방문할 것인가의 여부를 의미하는데, 구매 이후의 단계는 고객이 실제 상품과 서비스를 이용함으로써 여러 가지 감정 반응을 경험하는 단계로 이러한 반응은 고객과 상품 및 서비스를 연결시켜주는 역할을 한다(Kim JS 2011; Hwang CG(2009). 긍정적 구전이란 전달자가 자신의 이익 증진을 목적으로 하지 않으면서 수행하는 비공식적인 구두 의사소통을 말한다(Zimmer & Golden 1988). 대중매체들을 통하여 전달 받는 정보는 일방적이지만, 구전 홍보에 의한 의사 전달은 친구나 이웃으로부터 이므로 쌍방향 의사소통이 이루어지므로 고객은 상품이나 서비스 구매시 위험 요소를 줄일 수 있어 구매에 보다 확신을 가지게 된다(Park SY 2011).

Whyte, W(1954)에 의해 1954년 소개된 구전(word-of-mouth)은 특정주제에 대하여 소비자들 간의 개인적인 직·간접 경험에 대하여 긍정적 또는 부정적인 내용의 정보를 비공식적으로 교환하는 의사소통 행위 또는 과정이라 하였으며, 이후 학자들에 따라 정의는 다르지만 입에서 입으로 전해지는 정보의 흐름이라는 측면에서는 공통적인 견해를 같이 하고 있다(Hwang ER, Kim CH 1995).

Day(1990)에 의하면 구전에 의한 의사전달력은 매우 신뢰할 만한 정보로 지각되므로 기업의 명성에 강한 영향력을 미치게 되며 한 개인의 구전행동이 다른 사람의 제품 혹은 서비스 구매결정에 결정적인 영향을 미친다고 주장하였다.

Do KN(1998)은 소비자들이 이해관계를 떠나서 비공식적으로 긍정적이거나 부정적인 정보를 교환하는 의사소통 행위나 과정이라 하였고, 정보전달자로부터 긍정적인 내용에 대한 의견이나 추천과 같은 구전정보를 받은 소비자가 부정적인 내용에 비교하여 구매의사결정에 더 많은 영향을 받고 있다고 제시하였다.

구전은 비상업적 소비자가 자신이 겪은 제품이나 그와 관련된 제반 사항들의 직간접 경험들을 입에서 입으로 정보 교환하는 행위로 자신이 속한 사회 공동체 환경에서 주고받는 대화를 통해 정보를 공유하는 것이며 구전 정보는 상업적 의도를 가지고 있지 않기 때문에 잠재적, 실제적, 구매 경험자의 의사결정 과정에 효과적으로 영향을 미친다고 할 수 있다(Park EM 2009).

또한 긍정적인 정보가 부정적인 정보보다 구전이 잘 된다는 관점에서 볼 때 사람들은 상대방에게 좋은 인상을 심어주고 싶어 하는 심리를 갖고 있기 때문에 부정적인 정보를 전달하려 하기보다 긍정적인 정보를 전달하고 싶어 한다는 것이다(Chip 1996).

긍정적인 구전은 구매에 영향을 미치게 된다는 Voss, Philip Jr.(1984)의 연구에 의하면, 소비자 구매의 80%이상은 대중매체와 매스컴 광고보다 특정한 직접적인 권유와 추천에 의해서 이루어지며, 소비자들은 구매하기 전에 구매해본 경험이

있는 소비자로부터 얻은 정보를 통해 자신이 관심 있는 물건에 대해 불안과 우려를 없애고 구매에 대한 확신을 갖게 된다고 하였다.

고객 만족이라는 개념이 일종의 태도와 연관된 개념이라 한다면, 이와는 달리 행동의도는 구매하는 행동적 측면에서 정의되는 개념으로써 정기적으로 재구매를 하고, 타인에게 추천하거나 경쟁업체의 유인전략에 동요되지 않는 것이라고 할 수 있다(Park JH 2008). 또한 경험에 대한 총체적인 평가인 만족과 달리 구전은 개인의 직·간접적 경험을 통한 긍정적 혹은 부정적 정보를 소비자들이 비공식적으로 교환하는 커뮤니케이션 행위 또는 과정으로 정의되며 재이용의도와 더불어 재방문의사, 추천의도를 포함하는 포괄적 개념으로 사용된다(Kim KH 2010).

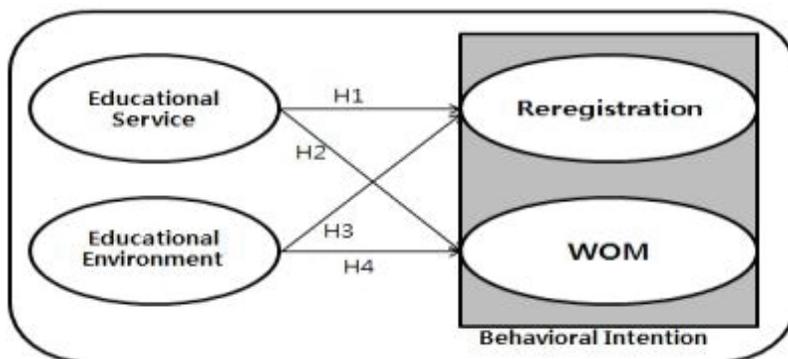
이와 같이 행동의도는 고객이 서비스를 제공받고 난 후에 형성되는 태도라고 볼 수 있으며, 재구매로 연결되거나 타인에게 적극적 구전 홍보 등 긍정적 행동의 결과로 볼 수 있다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구모형 및 연구기설 설정

1) 연구모형

본 연구는 직업훈련기관이 제공하는 교육서비



<Fig. 1> Research model

<Table 1> Measurement variables of educational services

Latent variable	Measurement variable	Item
Education service	Education contents	Education content Education curriculum
	Instructors' service	Instructor-student relationship Instructors' skills pace of instruction Instructors' enthusiasm
	Education quality	Sufficient understanding of class Severity of classroom hour

스와 교육환경 중 어떤 요인들이 교육소비자의 행동의도에 영향을 주는지, 행동의도에 가장 큰 영향을 미치는 요소는 어떤 것이 있는지를 알아보고, 조리교육학원의 지속적인 발전을 위한 궁극적인 표준을 제시하는데 그 목적이 있다.

이러한 연구의 목적을 수행하기 위해 선행연구와 이론적 배경의 고찰을 통해 얻어진 여러 가지 변수들을 근거로 다음과 같은 연구모형을 개발하였다.

2) 가설설정

교육서비스와 교육환경이 주는 교육소비자의 행동의도에 대해 알아보고자 연구모형을 바탕으로 가설을 설정하였다.

2. 변수의 조작적 정의 및 설문지구성

변수의 조작적 정의는 연구에서 개념적 정의를 실제현상에서 측정 가능하도록 관찰 가능한 형태로 정의해 놓은 것을 의미한다(채서일, 1993). 본 연구에서는 변수의 의미를 다음과 같이 정의하였다.

1) 교육서비스와 교육환경

교육기관의 실체를 측정하는 교육품질에 대해서 선행연구에서는 대학 및 대학원을 대상으로 한 연구들이 중심이므로, 본 연구의 대상인 조리교육학원과 다른 수밖에 없다. <Table 1>, <Table 2>와 같이 조리교육학원에서 제공하는 교육시스템을 교육서비스와 교육환경으로 분류하고 측정변수를 설정하였다. 교육서비스는 교육컨텐츠, 강사서비스, 교육품질로 측정하고, 교육환경은 교육시설, 교육환경으로 나누어 측정한다.

교육서비스에서 중요한 다른 요소는 학생들과 교사들 간의 관계인데, 교사와 학생들이 친밀한 관계를 유지하고 있는가? 강의 스킬은 숙련되어 있는가? 를 측정하여 강사서비스의 지표로 사용한다. 수업충실도 또한 교육품질을 결정하는 중요한 요소로써, 교사의 수업열의도와 수업시간 엄격성으로 측정한다.

교육환경은 교육활동이 이루어지는 물리적 기반에 초점을 두고 측정한다. 교육시설에서는 강의실청결도, 교육기자재, 교육환경의 규모, 부대시설, 냉난방시설에 대하여 측정하고, 교육환경으로는 수강료, 수업분위기, 수업배정인원, 수업

<Table 2> Measurement variables of educational environment

Latent variable	Measurement variable	Item
Educational environment	Educational facilities	Facilities and equipment Level of cleanliness of classrooms Size of classrooms
	Educational environment	Number of assigned students in the class, Tuition Location and transportation Class atmosphere

정속도, 입지 및 교통, 주변 소음으로 측정한다.

Choi H(2009)의 선행 연구를 바탕으로 15문항으로 등간척도인 리커트5점 척도를 사용하였다.

2) 재등록의도와 구전의도

소비자행동에서 소비자의 재 구매의도는 구매 결과에 대해 만족한 경우, 또는 비록 만족하지 못하여도 대안이 없거나 대안에 대한 정보 부재로 인해 타성적 재 구매가 있을 수 있다(Kim YH 2002).

본 연구에서는 학생들의 조리교육학원 교육과정을 이수한 만족의 여부에 따라 재등록 의도와 타인들에게 해당교육기관을 추천하려는 긍정적 구전의도로 정의하여 개념화하였다. 단일과정을 이수한 학생들의 타 과정 재 구매 가능성을 재 등록의도로 조작정의하며 타인에게 해당교육기관을 긍정적으로 추천하려는 의도를 구전의도라 정의한다.

3. 조사방법 및 분석방법

본 연구의 목적을 달성하기 위해 조리교육학원에서 제공되는 교육서비스가 교육소비자의 행동의도에 관계가 있는지를 알아보고자 한다. 실증 연구에 사용되어질 연구 표본은 부산-경남지역의 조리학원 8곳에서 수강 중인 20세 이상에서 60세 미만의 학습자들을 표본으로 추출하여 설문조사를 실시하였다.

설문조사는 2013년 6월 01일부터 2013년 6월 10일까지 실시하였으며, 최초 배부된 설문지는 250부이며 그 중에서 245부의 설문지를 회수하여 불성실한 응답을 제외한 234부를 최종 유효 설문지를 실증분석에 사용하였다.

본 연구에서 사용된 측정도구는 교육서비스, 교육환경, 행동의도(재등록의도, 긍정적 구전의도)이다. 교육서비스는 선행연구를 통하여 '교육컨텐츠' 2문항, '강사서비스' 4문항, '교육품질' 2문항의 3가지 하위요인 8문항으로 구성되었다. 그리고 교육환경은 '교육시설' 3문항, '교육환경' 4문항으로, 2가지 하위요인의 7문항으로 구성되

었다. 행동의도는 '재등록의도' 2문항, '긍정적 구전의도' 3문항으로, 2가지 하위요인 5문항으로 구성되었다. 교육서비스, 교육환경, 행동의도 측정도구 각각에 대해서 탐색적 요인분석을 실시하였다. 그리고 요인분석 과정을 통하여 부적절한 항목들을 일부 정제한 후 측정항목의 신뢰성과 타당성을 평가하기 위해 이론변수의 다항목 척도간의 신뢰성을 Cronbach's α 계수에 의해 분석하였다.

본 연구의 분석을 위해 사용된 통계 프로그램은 SPSS 21.0을 사용하여 빈도분석(Frequency Analysis), 자료의 신뢰성 검증을 위하여 신뢰도 검증(Cronbach's Alpha), 그리고 설문의 타당성을 알아보기 위해 요인분석(Factor Analysis)을 실시하였고, 변수들 간의 관련성을 분석하기 위해 상관관계 분석((Correlation Anaysis), 도출된 요인들과 종속변수와의 영향력 관계를 분석하기 위해 회귀분석(Regression)을 실시하였다.

IV. 연구 분석 및 결과

1. 인구통계학적 특성

본 연구의 조사대상자의 일반적인 특성을 파악하기 위한 빈도분석 결과는 <Table 3>과 같이 나타났다. 유효 표본 234명의 일반적 특성에 대하여 전체표본을 중심으로 기술하면 다음과 같다.

전체 234명의 응답자 중 남자는 76명(32.5%), 여자는 158명(67.5%)으로 나타났고, 연령의 경우 20~29세가 98명(41.9%)으로 가장 많았으며, 30~39세(65명, 27.8%), 50~59세(42명, 17.9%), 40~49세(29명, 12.4%)순으로 나타났다. 소득의 경우는 501만 원 이상이 63명(26.9%)으로 가장 많았고, 201~300만원이 55명(23.5%), 301~400만원이 51명(21.8%)인 것으로 나타났으며, 결혼여부는 미혼이 149명(63.7%)이 기혼 85명(36.3%)보다 많은 것으로 나타났다. 직업의 경우는 학생이 71명(30.3%)으로 가장 많았고, 주부는 56명(23.9%), 서비스직은 37명(15.8%)순으로 나타났다. 학력은 고졸이하가 80명(34.2%), 4년제 대졸

<Table 3> General characteristics of the surveyed

Characteristics		N	%
Gender	Male	76	32.5
	Female	158	67.5
Age	20~29	98	41.9
	30~39	65	27.8
	40~49	29	12.4
	50~59	42	17.9
Monthly income (₩10,000)	Under 100	10	4.3
	101-200	45	19.2
	201-300	55	23.5
	301-400	51	21.8
	401-500	10	4.3
Marital status	501more	63	26.9
	Married	149	63.7
Occupation	Single	85	36.3
	Student	71	30.3
	Self-employed	5	2.1
	Professional	29	12.4
	Sales-service	37	15.8
	Housewife	56	23.9
	Government employee	27	11.5
	Office worker	9	3.8
Education	High school	80	34.2
	College graduate	68	29.1
	University graduate	76	32.5
	Graduate school	10	4.3
	Total	234	100.0

(재)이 76명(32.5%), 2년제 대졸(재)가 68명(30.0%)인 것으로 조사되었다.

2. 신뢰성 검증 및 요인분석

본 연구에서 사용된 문항의 타당성을 검증하고, 공통요인을 찾아내 변수로 활용하기 위해 요인분석을 실시하였다. 요인분석(Factor Analysis)은 일련의 관측된 변수에 근거하여 직접 관측되지 않은 요인을 확인하기 위한 것으로 수많은 변수들을 적은 수의 몇 가지 요인으로 묶어줌으로써 그 내용을 단순화하는 것이 목적이다. 그러한 각 문항을 몇 가지 소수의 요인으로 묶어줌으로써 각 문항들이 동일한 개념을 측정하는지 곧 타당성이 있는지를 파악할 수 있다. 요인추출방법으로는 주성분분석(PCA) 중 직각회전(varimax rotation)에 의한 요인분석을 실시하였다. 요인분

석을 하기 위해서는 적어도 표본이 50개 이상이어야 하는데, 본 연구는 표본수가 234개 이므로 이 요건을 충족시킨다고 볼 수 있다(채서일, 2001). 아울러 각 변수의 요인 간 상관관계의 정도를 나타내는 요인적재량(factor loading)의 수용 기준은 보통 ± 0.30 이상이면 유의하다고 보지만 보수적인 기준은 ± 0.40 이상이다. 그리고 ± 0.50 이상인 경우는 매우 높은 유의성을 갖는다고 본다(강병서, 2013). 따라서 본 연구는 보수적인 기준으로 요인적재량 ± 0.40 이상을 기준으로 선택하였으며, 고유값(eigen value)은 1.0 이상을 기준으로 하였다.

1) 교육서비스의 탐색적 요인분석

교육서비스의 탐색적 요인분석을 위하여 8문항을 투입하였다. 본 분석에서의 KMO = .783로

씨 요인분석을 위한 변수들의 선정이 상당히 좋은 편으로 나타나고 있었다. 또한 요인분석 모형의 적합성 여부를 나타내는 Bartlett의 구형성 검정결과 유의확률 $p = .000$ 으로써 요인분석의 사용이 적합하며, 공통요인이 존재한다고 볼 수 있다. 그리고 Eigen value > 1.0을 충족시키는 요인은 3개가 존재했다. 누적분산은 1요인에서 28.576%, 2요인에서 55.973%, 3요인에서 70.602%로 증가하였다. 베리맥스에 의한 요인분석 결과를 바탕으로, 회전된 성분행렬 <Table 4>는 회전된 성분행렬은 베리맥스의 회전법에 의해서 6차례 반복계산 후에 얻어진 결과이다. 결과를 살펴보면, ‘교육서비스’ 요인에 3개의 항목이 투입되어 2개의 항목으로 분류되었고, ‘교육컨텐츠’ 요인에 4개의 항목이 투입되어 2개 항목으로 분류되었으며, ‘강사서비스’에 6개의 항목이 투입되어 4개 항목으로 분류되었다. 신뢰도 분석 결과를 보면, 강사수준요인의 Cronbach's $\alpha = .872$, 교육서비스요인의 Cronbach's $\alpha = .847$, 교육컨텐츠 요인의 Cronbach's $\alpha = .656$ 으로써 높은 신뢰도를 보여주었다.

요인추출의 방법으로 선택한 주성분 분석에 의해 산출된 공통성 추출값이 0.4이하인 경우는 공통성이 낮다고 판단할 수 있으므로, 이 경우의 항목은 제거하고 다시 요인분석을 실시한다. 본 분석에서는 모든 항목에서 추출값이 0.4이상으로

도출되었다.

2) 교육환경의 탐색적 요인분석

교육환경의 탐색적 요인분석을 위하여 7문항을 투입하였다. 본 분석에서의 KMO = .879로써 요인분석을 위한 변수들의 선정이 상당히 좋은 편으로 나타나고 있었다. 또한 요인분석 모형의 적합성 여부를 나타내는 Bartlett의 구형성 검정결과 유의확률 = .000으로써 요인분석의 사용이 적합하며, 공통요인이 존재한다고 볼 수 있다.

그리고 Eigen value > 1.0을 충족시키는 요인은 2개가 존재했다. 누적분산은 1요인에서 35.015%, 2요인에서 69.053%로 증가하였다. 베리맥스에 의한 요인분석 결과를 바탕으로, 회전된 성분행렬은 <Table 5>와 같다.

회전된 성분행렬은 베리맥스의 회전법에 의해서 3차례 반복계산 후에 얻어진 결과이다. 결과를 살펴보면, ‘교육시설’ 요인에 4개의 항목이 투입되어 3개의 항목으로 분류되었고, ‘교육환경’ 요인에 8개의 항목이 투입되어 4개 항목으로 분류되었다. SPSS를 이용하여 Cronbach's α 계수를 구한 결과, 본 연구의 신뢰성 분석결과는 1요인의 Cronbach's $\alpha = 0.876$, 2요인의 Cronbach's $\alpha = 0.861$ 로서 높은 신뢰도를 나타내고 있다.

요인추출의 방법으로 선택한 주성분 분석에 의

<Table 4> Exploratory factor analysis of educational services

	Factor			
	Instructor's service	Education quality	Education content	Common feature
Instructor-student relationship	.863	.024	.080	.752
pace of instruction	.790	.031	.201	.665
Instructor's enthusiasm	.739	.483	.202	.820
Instructor's skill	.711	.495	-.013	.751
Sufficient understanding of class	.517	.531	.326	.656
Severity of classroom hour	.405	.531	.345	.565
Education content	.236	-.002	.848	.775
Education curriculum	.036	.371	.769	.730
eigen-value	3.715	3.562	1.902	
Explained variance(%)	28.576	27.397	14.630	
Cumulative variance(%)	28.576	55.973	70.602	
Cronbach's α	.872	.847	.656	

<Table 5> Exploratory factor analysis of the educational environment

	Factor		
	Educational environment	Educational facilities	Common feature
Number of assigned students in the class	.827	.240	.742
Class atmosphere	.799	.278	.715
Tuition	.747	.290	.642
Location and transportation	.729	.425	.712
Facilities and equipment	.369	.837	.837
Size of classrooms	.168	.799	.667
Level of cleanliness of classrooms	.467	.730	.750
eigen-value	4.202	4.085	
Explained variance(%)	35.015	34.038	
Cumulative variance(%)	35.015	69.053	
Cronbach's α	.876	.861	

해 산출된 공통성 추출값이 0.4이하인 경우는 공통성이 낮다고 판단할 수 있으므로, 이 경우의 항목은 제거하고 다시 요인분석을 실시한다. 본 분석에서는 모든 항목에서 추출값이 0.4이상으로 도출되었다.

3) 재등록-구전의도의 탐색적 요인분석 결과

재등록-구전의도의 탐색적 요인분석으로 위하여 5문항을 투입하였다. 본 분석에서의 KMO = .858로써 요인분석을 위한 변수들의 선정이 상당히 좋은 편으로 나타나고 있었다. 또한 요인분석 모형의 적합성 여부를 나타내는 Bartlett의 구형성 검정결과 유의확률 = .000으로써 요인분석의 사용이 적합하며, 공통요인이 존재한다고 볼 수 있

다. 그리고 Eigen value > 1.0을 충족시키는 요인은 2개가 존재했다. 누적분산은 1요인에서 48.904%, 2요인에서 81.582%로 증가하였다. 베리맥스에 의한 요인분석 결과를 바탕으로, 회전된 성분행렬은 <Table 6>과 같다.

회전된 성분행렬은 베리맥스의 회전법에 의해서 5차례 반복계산 후에 얻어진 결과이다. 결과를 살펴보면, 추천의도요인이 3문항, 재등록요인이 2문항으로 분류된 것을 확인하였다. 신뢰도 분석 결과를 보면, 추천의도요인의 Cronbach's α=.867, 재등록 요인의 Cronbach's α=.758로써 높은 신뢰도를 보여주었다.

요인추출의 방법으로 선택한 주성분 분석에 의해 산출된 공통성 추출값이 0.4이하인 경우는 공통성이 낮다고 판단할 수 있으므로, 이 경우의 항

<Table 6> Exploratory factor analysis of reregistration - word of mouth

	Factor		Common feature
	Word of mouth	Reregistration	
After completion of the training, it has a lower priority than other institutions	.866	.166	.778
Intention to recommend	.831	.354	.815
Positive word-of-mouth	.784	.421	.793
Intention to take another class	.222	.933	.919
Reregistration in the current institute	.584	.659	.774
eigen- value	2.445	1.634	
Explained variance(%)	48.904	32.679	
Cumulative variance(%)	48.904	81.582	
Cronbach's α	.867	.758	

목은 제거하고 다시 요인분석을 실시한다. 본 분석에서는 모든 항목에서 추출값이 0.4이상으로 도출되었다.

4) 상관관계분석 및 기술통계분석

본 연구에서 사용한 주요 측정변인 간의 상호 상관행렬과 각 측정변인의 평균, 표준편차를 추정 한 결과는 다음의 <Table 7>과 같다.

분석결과 주요 변수들의 평균은 3.694~4.494 사이로 나타났고, 표준편차는 0.528~0.980 사이 인 것으로 조사되었다. 상관관계분석 결과를 살펴 보면, 교육콘텐츠는 강사서비스($r=.504$), 교육품질($r=.621$), 교육시설($r=.778$), 교육환경($r=.792$), 재등록($r=.479$), 구전의도($r=.658$)와 정(+)의 상관을 이루었고, 강사서비스 또한 교육품질($r=.758$), 교육 시설($r=.609$), 교육환경($r=.596$), 재등록($r=.477$), 구 전의도($r=.529$)와 정(+)의 상관관계를 이루었다.

3. 가설검증

본 연구에서 제시한 가설을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 먼저 제시된 가설은 다음과 같다.

H1: 교육서비스는 교육소비자의 재등록의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2: 교육서비스는 교육소비자의 긍정적 구전 의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3: 교육환경은 교육소비자의 재등록의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H4: 교육환경은 교육소비자의 긍정적 구전의 도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

1) 가설 1 검증결과

H1을 검증하기 위하여 <Table 8>과 같이 재등록을 종속변수로, 교육서비스의 하위변수인 교육 콘텐츠, 강사서비스, 교육서비스를 독립변수로 투입하여 다중회귀분석을 실시하였으며, 분석결과는 다음과 같다.

이 모형의 $R^2=.557$ 으로 55.7%의 설명력을 보여주고 있다. 그리고 교육콘텐츠는 재수강에 $t=3.969(p<.001)$ 로써 정(+)의 영향을 미치고 있는 것으로 조사되었으며, 강사서비스는 재수강에 $t=2.801(p<.001)$ 으로써 정(+)의 영향을 미쳤다. 교육품질도 재수강에 $t=1.434(p<.01)$ 로써 정(+)의 영향을 미치는 것으로 볼 수 있지만, P-value값이

<Table 7> Correlation analysis and descriptive statistics

	Education Content	Instructor Services	Education quality	Educational facilities	Educational environment	Re-registra tion	Word of mouth
Educational Content	1						
Instructor Services	.504**	1					
Education quality	.621**	.758**	1				
Educational facilities	.778**	.609**	.691**	1			
Educational environment	.792**	.596**	.770**	.799**	1		
Re-registra tion	.479**	.477**	.485**	.522**	.489**	1	
Word of mouth	.658**	.529**	.596**	.636**	.745**	.699**	1
M	3.995	4.494	4.273	3.766	4.140	3.694	4.139
SD	.585	.528	.587	.764	.609	.980	.645

*는 .05에서 양쪽수준에 유의함
**는 .01에서 양쪽수준에 유의함

<Table 8> Multiple regression analysis result of reregistration

Latent variable	Independent variable	Unstandardized coefficient		Standardized coefficient	t	Significance probability
		B	Standard error	Beta		
Re-registration	(Invariable)	-1.080	.486		-2.222	.027
	Education content	.466	.117	.278	3.969	.000***
	Instructor's service	.437	.156	.236	2.801	.006***
	Educational quality	.222	.155	.133	1.434	.153
F=34.477 , P=0.000 , R ² =.557						

**p<0.01, *p<0.05

.05이상이므로(.153)는 유의적이라고 할 수 없다.

리고 교육서비스도 구전의도에 t=2.510(p<.001)으로써 정(+)
의 영향을 미치는 것으로 조사되었다.

2) 가설 2 검증결과

H2를 검증하기 위하여 <Table 9>와 같이 구전의도를 종속변수로, 교육서비스의 하위변수인 교육컨텐츠, 강사서비스, 교육서비스를 독립변수로 투입하여 다중회귀분석을 실시하였으며, 분석결과는 다음과 같다.

이 모형의 R²=.499으로 49.9%의 설명력을 보여주고 있다. 그리고 교육컨텐츠는 구전의도에 t=7.734(p<.001)으로써 정(+)
의 영향을 미치고 있는 것으로 조사되었으며, 강사서비스는 구전의도에 t=2.026(p<.001)으로써 정(+)
의 영향을 미쳤다. 그

3) 가설 3 검증결과

H3을 검증하기 위하여 <Table 10>은 재등록을 종속변수로, 교육환경의 하위변수인 교육시설, 교육환경을 독립변수로 투입하여 다중회귀분석을 실시하였으며, 분석결과는 다음과 같다.

이 모형의 R²=.499으로 49.9%의 설명력을 보여주고 있다. 그리고 교육시설은 재수강에 t=3.925(p<.001)으로써 정(+)
의 영향을 미치고 있는 것으로 조사되었으며, 교육환경은 재수강에 t=2.149(p<.001)으로써 정(+)
의 영향을 미쳤다.

<Table 9> Multiple regression analysis result word of mouth intentions

Latent variable	Independent variable	Unstandardized coefficient		Standardized coefficient	t	Significance probability
		B	Standard error	Beta		
Word of mouth	(Invariable)	.377	.273		1.383	.168
	Education content	.509	.066	.462	7.734	.000***
	Instructor's service	.177	.088	.145	2.026	.044***
	Educational quality	.218	.087	.198	2.510	.013***
F=76.333 , P=0.000 , R ² =.499						

**p<0.01, *p<0.05

<Table 10> Multiple regression analysis result of reregistration

Latent variable	Independent variable	Unstandardized coefficient		Standardized coefficient	t	Significance probability
		B	Standard error	Beta		
Re-registration	(Invariable)	.618	.377		1.640	.102
	Educational facilities	.465	.119	.363	3.925	.000***
	Educational environment	.320	.149	.199	2.149	.033***
F=46.396 , P=0.000 , R ² =.499						

**p<0.01, *p<0.05

4) 가설 4 검증결과

H4를 검증하기 위하여 <Table 11>은 구전의도를 종속변수로, 교육환경의 하위변수인 교육시설, 교육환경을독립변수로 투입하여 다중회귀분석을 실시하였으며, 분석결과는 다음과 같다.

이 모형의 R²=.560으로 56.0%의 설명력을 보여주고 있다. 그리고 교육시설은 구전의도에 t=1.555(p<.01)로써 정(+)의 영향을 미치고 있는 것으로 조사되었으며, 교육환경은 구전의도에 t=9.009(p<.001)로써 정(+)의 영향을 미쳤다. 그러나 P-value값이 .05이상인 교육시설(.121)은 통계적으로 비유의적이라고 할 수 있다.

본 연구결과 가설검증 결과를 요약하면 다음과 같다.

H1: 교육서비스는 교육소비자의 재등록의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.- 교육컨텐츠, 강사서비스, 교육 품질 중 교육컨텐츠, 강사서비스에 대한 부분만 채택

H2: 교육서비스는 교육소비자의 긍정적 구전 의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.- 채택

H3: 교육환경은 교육소비자의 재등록의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.- 채택

H4: 교육환경은 교육소비자의 긍정적 구전의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.- 교육시설과 교육환경 중 교육환경에 대한 부분만 채택

V. 결 론

본 연구는 부산 지역에서 운영되고 있는 조리

교육학원에서 교육을 받고 있는 훈련생을 연구대상으로 하여 조리교육학원에서 제공된 교육 서비스와 교육환경의 요인들이 교육소비자의 행동의도 즉, 재수강과 구전의도에 미치는 영향을 파악하고자 하였다.

연구의 목적을 수행하기 위하여 문헌고찰을 실시하였고, 조리교육과 학원, 교육서비스, 교육환경, 행동의도의 개념을 정리하였다. 그리고 선행 연구를 통해 측정도구를 발견하고, 이를 기반으로 설문지를 작성하였으며, 부산-경남지역의 조리교육학원에서 훈련 중인 20세 이상에서 60세 미만의 학습자들 234명을 표본으로 추출하여 설문조사를 실시하였다. 수집된 설문데이터는 SPSS21.0 통계패키지 프로그램에 투입하였고, 변수의 타당성과 신뢰성 확보를 위하여 확인적 요인분석과 신뢰도분석을 시행하였으며, 요인에 대한 설문문항의 단일차원성과 신뢰도를 확보하였다. 그리고 기술통계로서 빈도분석을 실시하여 인구통계학적 현황과 주요변수들의 기본적인 빈도와 표준편차를 설명하였고, 본 연구에서 제시한 가설검증을 위하여 본 연구에서는 다중회귀분석을 실시하였다.

가설1의 검증결과, 재수강에 대하여 교육서비스의 하위변수인 교육 컨텐츠는 t=3.969(p<.001)로써 정(+)의 영향을 미치고 있는 것으로 조사되었으며, 강사서비스는 재수강에 t=2.801(p<.001)으로써 정(+)의 영향을 미쳤지만, 교육품질은 P-value값이 .05이상으로(.153) 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 못하였다.

<Table 11> Multiple regression analysis result of word of mouth

Latent variable	Independent variable	Unstandardized coefficient		Standardized coefficient	t	Significance probability
		B	Standard error	Beta		
Word of mouth	(Invariable)	.911	.195		4.672	.000
	Educational facilities	.095	.061	.113	1.555	.121
	Educational environment	.693	.077	.655	9.009	.000***

F=146.737 , P=0.000 , R²=.560

가설2의 검증결과, 교육컨텐츠는 긍정적 구전의도에 $t=7.734(p<.001)$ 로써 정(+)의 영향을 미치고 있는 것으로 조사되었으며, 강사서비스는 구전의도에 $t=2.026(p<.001)$ 으로써 정(+)의 영향을 미쳤다. 그리고 교육품질도 구전의도에 $t=2.510(p<.001)$ 으로써 정(+)의 영향을 미치는 것으로 조사되었다.

가설3의 검증결과, 재등록의도에 대하여 교육시설은 $t=3.925(p<.001)$ 로써 정(+)의 영향을 미치고 있는 것으로 조사되었으며, 교육환경은 $t=2.149(p<.001)$ 으로써 정(+)의 영향을 미쳤다.

가설4의 검증결과, 교육시설은 긍정적 구전의도에 $t=1.555(p<.01)$ 로써 정(+)의 영향을 미치고 있으나 P-value값이 .05이상으로(.121) 유의미한 결과를 도출하지 못했고, 교육환경은 구전의도에 $t=9.009(p<.001)$ 로써 정(+)의 영향을 미쳤다.

본 연구의 결과에서 확인해 볼 수 있는 시사점은 다음과 같다.

첫째, 조리교육학원의 재수강 이용을 높이기 위해서는 기타 서비스적인 부분보다도 교육컨텐츠의 우수성, 알찬 커리큘럼이 무엇보다 중요하며, 더불어 강사의 서비스질을 더욱 높이며 노력해야 할 것이다.

둘째, 조리교육학원의 긍정적인 구전의도를 고취시키기 위해서는 교육컨텐츠, 강사의 서비스, 교육 서비스 모두 질을 높여야 할 것이다.

셋째, 조리교육학원의 교육시설과 교육환경 모두 재수강에 유의미한 영향을 미치므로 질을 높여야 한다.

넷째, 조리교육학원의 긍정적인 구전의도를 높이기 위해서는 세부적인 교육시설보다 교육환경의 질을 높여야 한다.

본 연구는 조리교육학원의 교육서비스와 교육환경이 교육소비자들의 행동의도에 미치는 영향 관계를 검증하는 것을 목적으로 하였지만 다음과 같은 한계점을 가지고 있다.

첫째, 본 연구는 현재 조리 분야의 재직자, 실업자, 창업희망자들을 대상으로 이루어 졌으며

표본추출에 있어 부산, 경남이라는 지역적으로 제한된 범위 내에서 이루어졌기 때문에 연구결과를 일반화시키는데 한계를 가지고 있다.

둘째, 본 연구는 조리교육, 교육서비스, 교육환경, 행동의도에 관한 내용을 선행연구를 바탕으로 몇 가지 요인으로 제한하였기 때문에 한정적인 연구로 볼 수 있으며 향후 연구에서는 이러한 한계점을 보완하여 체계적인 연구 방법으로 지속적인 연구가 이루어져야 할 것으로 사료된다.

셋째, 본 연구결과를 일반화하기 위해서는 조사대상지역을 확대하고 장기간에 걸친 연구를 할 필요가 있다. 또한 보편적인 결과의 도출을 위해 다른 직종의 학원과의 비교연구도 필요하다고 하겠다.

한글 초록

본 연구는 조리교육학원에서 제공하는 교육서비스와 교육환경의 품질이 교육소비자의 행동의도에 미치는 영향을 파악하기 위해 특화된 조리분야에서 기능인력을 창출하기 위한 교육을 제공하는 교육기관의 교육서비스와 교육환경을 세부적으로 해석하여 효과적인 자료를 도출해내고자 한다. 첫째, 조리교육학원의 교육서비스 즉 교육컨텐츠, 강사서비스, 교육품질이 학원 재수강에 긍정적 영향을 미칠 것인지에 대해 현재 다니고 있는 학원의 인지도가 높거나 학원 등록 후 지속적인 관리가 잘 될수록 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 교육과 교재의 커리큘럼이 중요하게 작용하고 있었다. 강사의 서비스품질, 즉 친절도와 학생들과의 커뮤니케이션 능력 등 교육방식이 좋을수록 타인에게 긍정적인 추천의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 조리학원의 환경 즉, 교육시설과 교육환경이 재수강과 긍정적 구전의도에 미치는 영향에서 교육환경의 모든 요인들이 교육소비자에게 유의미한 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 셋째, 교육서비스와 교육환경의 긍정적 요인들은 재수강과 구전의

도에 정(+의 영향을 미치고, 교육서비스 중 강사의 수준과 교육컨텐츠가 행동의도에 정(+의 영향을 미쳤으며, 교육환경 중 교육시설보다는 환경이 행동의도에 정(+의 영향을 미친 것으로 나타났다. 따라서 조리교육학원에서 제공된 교육서비스와 교육환경의 품질은 각각 차별화 된 전략을 통해 교육시장의 소비자에게 긍정적 행동의도를 미칠 수 있도록 마케팅 전략 및 경영전략 수립이 필요하다는 것을 알 수 있었다.

참고문헌

- 강병서 (2013) 연구조사방법론 : SPSS와 AMOS 활용, 무역경영사, 321-323, 서울
- 교육법전편찬회(1994), 교육법전, 교학사, 1531, 서울
- 김수일 (1987). 사회교육학개론, 문음사, 87, 서울
- 정원식 (1984) 교육열, 한국사회과학 6,3('84.12), 81-9,1 서울
- 서울대학교(1981) 교육학용어사전, 638~639, 서울
- 최덕철 (1995) 서비스마케팅, 학현사. 96, 서울
- 채서일 (1993), 사회과학조사방법론 2판, 학현사, 198, 서울
- 황종건 (1982) 한국의 사회교육, 현대교육총서, 28, 서울
- Bitner, M.J. ,Booms,B.H. and Tetreault, M.S. (1995) The Service Encounter:Diagnosing Favorable and Unfavorable Incidents, *Journal of Marketing*, 54(1):71-84
- Boulding, W., Kalra, A., Staelin, R. and Zeithaml, V.A. (1993) A Dynamic Process Model of Service Quality: from Expectations to Behavioral Intentions, *Journal of Marketing Research*, 30: 7~27
- Bettencourt, L. A.(1997) Customer voluntary performance: Customer as partner in service delivery, *Journal of Retailing*, 73(3): 383-406
- Chip,H.(1996) Valence and Relevance of News as Predictors of Transmission Propensity. *Organizational behavior and Human decision precesses*, 68(2):79-94
- Choi H (2009) An Analysis on the Effect of Education Quality to School Brand Image and its performance, PHD Thesis, Uiduk University 30~44, Gyeongbuk
- Day, G.S.(1990) Marketing Driven Strategy, NY:Free Press, 34
- Do KN (1998) The effect of Word-Of-Mouth (WOM) communication on the buying decision. MS Thesis, Kyunghee University 5~8, Seoul
- Hong KS (2005) A Study on Each Level of Educational Service Quality on Customer's satisfaction and Loyalty : Focused on Quality of College Educational Service, PHD Thesis, Myongji University 13, Seoul
- Hwang ER, Kim CH(1995) A Study on Word-of-Mouth Communication, *Advertising Research*, KOBACO 25: 56-84
- Hwang CG(2009) The Effect of Service Quality on Price and Customer Satisfaction and Revisit Intention - Focused on Foods and Beverages in Theme Parks - *Korean Journal of Culinary Research*, 15(1)79-93
- Jin JH(2006) Relationship among services quality in the yoga center, customer satisfaction, customers intention to revisit, and word of mouth intention, *The Korean J of Physical Education*, 45(3), 355-364
- Jun HM; Song HJ(2012) The Effects of Psychological Capital on Job Satisfaction and Organizational Commitment of Foodservice Employees - Focused on Chain Restaurant *Korean Journal of Culinary Research* 18(4) 118-132

- Jung HE(2005) A study on the satisfaction level of accumulated credits for curriculums in culinary arts : Based on the culinary art schools in Seoul and Gyeonggi region, MS Thesis, Kyonggi University 80~83, Seoul
- Kang MJ (2005) The Effects of Justice Perception toward Service Recovery on Post-recovery Satisfaction and Behavioral Intention -Focused on Parcel Delivery Service, *The Korean J of Circulation Information*, 8(2): 45-74
- Kathy,S.J.(1998) Academic and Service Quality in Distance Education, A Dissertation Presented to the College of Education, Univ. of Denver
- Kim CH (2009) A study on the reason for taking vocational education : focused on the food service and a cooking school. MS Thesis, Korea University, 2, Seoul
- Kim YJ (2002) The effect of service quality on perceived performance and behavior all intention of dance academy PHD Thesis Sejong University 38~39, Seoul
- Kim KH (2010) A Study on the Effects of Festival Service Quality on Festival Image, Perceived Value and Behavioral Intentions. PHD Thesis, Kyonggi University 40~44, Gyeonggi
- Kim OR (2003) Study on Satisfaction of Foodservice & Culinary-Students by Culinary Education Environment : focus on the kyong-gido area, Kyonggi University, 68~70, Seoul
- Kim SO (2002) Study on curriculum the training for cooks at Academy Education. MS Thesis, Kyonggi University, 17~18, 92~98, Gyeonggi
- Kim YJ (2002) The education from cooking school and critical success factors for opening restaurant business.MS Thesis, Kyonggi University 89~91, Gyeonggi
- Lee JK (2004) The study on job satisfaction and turnover of academy instructor, MS Thesis, Korea University 38~46, Seoul
- Lee MS (2010) The study on satisfaction of how influences in the environment of culinary academy education affects culinary students'lecture level, MS Thesis, Uiduk University 3~18, Gyeongbuk
- Lee KO (2000) A Study on the model build-up for educational services marketing of university, MS Thesis, Gyeongnam University 41, Gyeongnam
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L.(1985) A Conceptual Model of Service Quality and It's Implications for Future Research,"*Journal of Marketing*, 49(4):41-50.
- Park EM (2009) Study on the Influence of On-line Word-of-Mouth Communication Directionality following Brand Recognition on Customers' Purchases : Focusing on Online Cosmetic Shopping Malls, MS Thesis, SungKyunKwan University 9, Seoul
- Park HS(2011) Plan for activating the role of cookery institution for opening the restaurant opening, MS Thesis, Gyeongnam National University of Science and Technology 55~59. Gyeongnam
- Park JH (2008) The Importance-Satisfaction of Hotel Convention Selection Attributes and the Effects of Satisfaction on Revisit Intention, PHD Thesis, Sejong University 54~61, Seoul
- Park JH(1998) An Empirical Study on the Perceived Quality Factors & Satisfaction Increasing of Foreign Guests for Promoting International Competition Power of Hotels in Korea, *The Korean J of International Management Research*, 11(2):340.
- Park SY (2011) The association among educational quality, students' satisfaction and behavioral intention. PHD Thesis, Gyeongbuk Uni-

- versity 40~41, Gyeongbuk
- Seo GH(2001) Analysis of the degrees of parents' satisfaction and needs toward the education provided by private tutoring institutes, 4~6, Seoul
- Solomon, S. and Judd, K.(1998) Academic and Service Quality in Distance Education, A Dissertation Presented to the College of Education, Univ. of Denver. 36
- Son KB(2013) The Effects of Education Service Quality on Education, PHD Thesis, Konyang University 1~3, 8~19. Chungnam
- Yang DI (2005) The Influence of private institute's education quality on student's satisfaction and Re-enrollment, MS Thesis, Dankook University 14~15. Seoul
- Voss, Philip Jr.(1984) Status Shifts to Peer Influence, *Advertising Age*, May17, 9-10
- Whyte, W. H. Jr.(1954) The web or word of mouth. *Fortune*, November, 140-143
- Zeithaml, V. A.(1996) *Service Marketing*, New York: McGraw-Hill, New York. 76
- Zimmer, M. R. and Golden, L.L (1988) Impression of Retail Stores: A content Analysis of Consumer Images, *Journal of Retailing*, Vol.64, Fall.:265-293.

2013년 07월 22일 접수

2014년 01월 20일 1차 논문수정

2014년 02월 15일 2차 논문수정

2014년 03월 15일 3차 논문수정

2014년 04월 10일 논문게재확정