

## Kano 모델에 기반한 국내외 조리교육 서비스 품질속성 비교분석

최 정 운 · \*김 태 희\*

경희대학교 대학원 조리외식경영학과, \*경희대학교 외식경영학과

### Comparative Analysis of the Educational Service Quality of Domestic and Foreign Culinary Schools using the Kano Model

Jung Woon Choi and \*Tae Hee Kim\*

*Dept. of Culinary Science and Foodservice Management, Graduate School, KyungHee University, Seoul 130-710, Korea*

*\*Dept. of Foodservice Management, KyungHee University, Seoul 130-701, Korea*

#### Abstract

The purpose of this study was to use the Kano model to compare and analyze the educational service quality attributes of domestic and foreign culinary arts schools. For this purpose, a questionnaire-based survey was completed by 312 students who were studying in domestic and foreign culinary schools. The results of the study indicated that 23 of the total 25 attributes were significantly different between domestic and foreign culinary arts school.; the “minium 4 hour-kitchen class” and “mandatory internship program” were classified into “indifferent quality” for domestic schools and a “must-be quality” for foreign schools; “well-organized internship guidebook”, “kitchen class limited to 20 students”, “introducing the latest food or restaurant trends”, “library with the latest publications related to major”, “objective instructor's evaluation”, “detailed instructor's evaluation”, “instructor's field experience”, and “decent communication skills on the part of the instructor” attributes were classified into “attractive quality” for domestic schools and “must-be quality” for foreign schools; and “kitchen classes operated by block system”, and “foreign instructors for each ethnic cuisine” attributes were classified into “indifferent” and “attractive quality” for both domestic and foreign schools, respectively. Also, according to the Better and Worse quotient designed by Timko, there were more attributes for domestic school than for foreign school that scored over 0.5 in the Better category and fewer attributes for domestic than the foreign scored over 0.5 in the Worse category. The results also indicate that, students in foreign schools receive an educational service of better quality than students in a domestic school. As a result, this research suggests significant implications to develop culinary educational services.

Key words: domestic and foreign culinary school, educational service quality, Kano model, comparative analysis

#### 서 론

1985년 이후, 국내 외식산업은 다양한 국내외 스포츠 이벤 트와 기업형 외식업체, 프랜차이즈 사업의 확대 등으로 고도 성장을 이루고, 최근 들어 다양한 콘셉트로 외식산업 시장을 확대해 오면서(Chong 2011), 이에 따른 조리전문 인력 수급을 위해 전국적으로 100여 개가 넘는 학교에서 조리 관련 학과

들이 생겨났다(Kim 2002; Byun 등 2012; Cha 2012; Kim & Kim 2013). 그러나 이러한 국내 조리교육기관의 양적 증가에 도 불구하고, 기관들 간에 교과과정 내용의 중복이 많고, 교 육서비스 수준은 질적 한계를 보이고 있으며(Kim 2002; Jang 2005; Cha 2012; Lee 2013; Kim & Kim 2013), 이러한 현상은 결국 국내 학생들의 조리교육 유학에 대한 관심 증가로 나타 나고 있다. 이에 반해 The Culinary Institute of America, Johnson

\* Corresponding author: Tae Hee Kim, Dept. of Foodservice Management, KyungHee University, Seoul 130-701, Korea. Tel: +82-2-961-9388, E-mail: thkim33@khu.ac.kr

& Wales University, Le Cordon Bleu 등과 같은 해외 유명 조리교육기관들은 최소 2개국 이상의 나라에서 4개 이상의 캠퍼스를 가지고, 100여년 가까운 역사 속에서 꾸준한 질적 성장을 이룩하였으며, 전 세계에서 모인 학생들과 졸업생들에게 만족도 높은 교육서비스를 제공하고 있다. 특히 지난 10년 동안 이들 조리교육기관의 아시아권 유학생들, 그중에서도 한국인 유학생들의 수가 2배 이상 증가하였다(Oh 2010; Jung 등 2014)는 결과는 점점 많은 국내 학생들이 해외 유명 조리교육기관으로의 유학에 눈을 돌리고 있다는 것을 말하고 있다. 또한 국제화, 개방화에 따른 교육시장의 경쟁 심화(Oh 2010; Jung 등 2014)와 더불어 국내의 학령인구 감소, 열악한 정부재정 지원 등 대학의 생존을 위협하는 요소들이 증가(Kim & Kim 2013)하는 추세이며, 이에 따라 일부 조리교육기관의 경우, 운영이 어려울 뿐만 아니라, 존폐 위기에 처해 있다. 따라서 국내 조리교육 서비스 품질을 국외와 비교 분석하여 경쟁력을 강화시킬 수 있는 방안을 모색할 필요가 있다.

하지만 지금까지의 조리교육에 대한 기존 연구들을 살펴보면, 국내 조리교육 분석 및 교육프로그램 개발에 관한 연구(Na 등 1999; Kim 2002; Park 2004; Kim & Na 2008; Kang 2011; Lee 2011; Byun 등 2012; Lee 2013)와 조리교육 및 교육 환경에 대한 학생들의 만족도에 대한 연구(Lee 2008; Na & Lee 2010; Lee 2011; Song 등 2011; Oh 2012; Choi & Cho 2013; Han 2013; Lee 2013; Lee & Kim 2013; Kim 등 2013)가 대부분을 이루며, 해외 조리교육에 대해 연구들은 교육 프로그램에 대한 분석(Lee 2004)과 한국 유학생들의 조리교육에 대한 만족도를 분석(Oh 2010)한 정도로 국내외 조리교육 서비스 품질에 대한 차이를 이해하기에는 한계가 있다. 또한 Kim & Kim(2013)은 국내 전문대학과 전문학교 학생을 대상으로 국내 조리교육 서비스 품질 속성을 만족과 불만족 속성들로 보다 다차원적으로 분류하였으나, 이 또한 국내 조리교육 서비스에 제한된 연구로 보다 우수한 조리교육 서비스 품질 속성을 이해하기에는 어려움이 있다. 따라서 Kano 모델의 품질요소 평가 이원표에 따라 국내(Kim & Kim, 2013) 뿐만 아니라, 국외 조리교육 서비스 품질속성을 다차원적 개념으로 분류하여 그에 대한 결과를 비교 분석할 필요가 있다.

Kano(1984)는 서비스 품질에 대해 고객의 요구사항이 충족되면 만족하고, 충족되지 못하면 불만족하다는 기존의 일차원적 품질 인식의 한계를 극복하기 위하여 물리적 충족을 횡축으로 두고, 사용자의 만족감을 종축으로 두어 주관적 차원을 동시에 고려한 이차원적 품질모형을 제시하였다. 즉, 품질은 만족과 불만족의 일차원적 요소로 구성되는 것이 아니라, 고객의 만족도와 충족에 대한 지각의 정도에 따라 서비스 품질을 ‘매력적 품질(attractive quality)’, ‘당연적 품질(must-be quality)’, ‘일원적 품질(one-dimensional quality)’ 3가지 주요품

질과 ‘무관심 품질(indifferent quality)’, ‘역품질(reverse quality)’인 2가지 잠재적 품질로 분류할 수 있는 것이다(Kano 등 1984). ‘매력적 품질’ 속성은 충족되면 만족하게 되고, 충족되지 않더라도 불만이 생기기보다는 하는 수 없다고 받아들여지는 품질을 말하며, ‘당연적 품질’ 속성은 충족되는 것을 당연하게 받아들여 충족되지 않을 경우 크게 불만족을 느끼지만, 충족된다고 하더라도 만족에는 크게 영향을 주지 못하는 품질을 말한다. ‘일원적 품질’의 경우는 충족되면 만족하고, 충족되지 못하면 불만족을 야기한 것이며, ‘무관심 품질’은 품질 자체에 관심이 없어 충족 또는 불충족 모두 경우 만족에 크게 영향을 주지 못하는 품질을 말한다. 마지막으로 ‘역품질’의 경우는 충족이 되면 불만을 일으키고, 충족이 되지 않으면 만족을 일으키는 품질을 말한다(Jung 2012; Shin & Kim 2012; Kim & Kim 2013; Kong 등 2013; Zhang 등 2014).

본 연구는 국내외 조리교육을 체험한 학생들을 대상으로 교육서비스 품질속성을 Kano 모델을 통해 평가, 비교하여 국내 조리교육 개발에 보다 효과적인 마케팅 시사점을 제시하고자 하였다. 이를 위해 첫째, 이론적 고찰을 통해 선행연구에서 밝혀진 조리교육 서비스 품질 속성을 도출하고, Kano 모델에 맞는 설문지를 설계하였다. 둘째, 국내 조리학교 학생들과 국외 조리학교 유학생 및 졸업생들을 대상으로 조리교육 서비스 품질요소를 조사하였으며, Kano 모델의 이원적 분석방법을 활용하여 매력적, 일원적, 당연적, 무관심적, 역품질 속성으로 분류하였다. 셋째, 국내외 조리교육 학생들의 교육 품질속성에 대한 인식 차이를 비교하였으며, 마지막으로 Timko(1993)의 만족지수와 불만족지수를 제시, 국내외 조리교육 서비스에 대한 만족과 불만족을 증감시킬 수 있는 속성을 비교 분석, 교육서비스 품질 개선 방안을 도출해 내하고자 한다.

## 연구내용 및 방법

### 1. 연구 대상 및 기간

본 연구의 목적을 달성하기 위한 조사대상으로 수도권 내 2년제 조리관련 학과 학생들과 해외 소재 2년제 조리관련 학과 한국인 유학생 또는 졸업생들을 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 표본추출 방법은 자료수집의 용이성을 위하여 편의 표본추출 방법을 사용하였다. 해외 소재 2년제 조리관련 학과 조사 대상의 경우, 각 학교 동문회의 도움을 받아 졸업생과 현지 재학생들에게 직접 연락하여 본 연구의 목적을 설명한 후, 설문에 참여하기로 동의한 학생들로 구성되었다. 설문지는 총 325부를 배포하여, 회수한 자료 중 불성실하게 응답한 국내 자료 13부를 제외한 총 312부의 자료를 실증분석에 이용하였으며, 조사 기간은 2013년 5월 1일부터 8월 31

일까지 약 4개월에 걸쳐 이루어졌다.

### 2. 연구 내용 및 방법

본 조사에 사용된 설문지는 대학교육 서비스품질에 대한 선행연구(Lim 2004; Kang & Park 2011; Kim 2011)와 국내외 조리교육 품질에 대한 선행연구(Won 1994, Kim 2002; Kim 2003; Kim 2003; Jung & Yoon 2004; Lee 2004; Park 2004; Harrington 등 2005; Jang 2005; Hertzman & Stefanelli 2008; Kim & Na 2008; Park & Baek 20008; Oh 2010; Kang 2011; Lee 2011; Choi & Cho 2013; Kim & Kim 2013; Kim 등 2013; Lee 2013; Wollin & Gravas 2013)를 참고로 조리교육 서비스 품질속성 25개를 선정하였다. 25개 품질속성에 Kano 모델의 설문지기법을 적용하여 긍정적 질문(25개)과 부정적 질문(25개)을 한 쌍으로 설계, 이원적 5점 척도(① 그러면 좋죠, ② 당연히 그래야죠, ③ 별로 상관하지 않아요, ④ 아쉽지만 이해해요, ⑤ 그건 받아들일 수 없어요)를 사용하여 설문지를 구성하였으며, 추가로 서열척도와 명목척도를 사용하여 조사 대상자들의 일반적 특성을 묻는 6개 문항을 설문지에 포함하였다.

### 3. 품질 분석 방법

본 연구는 설문조사를 실시한 후, 품질특성 파악을 위해 품질속성 문항에 대한 응답을 Kano 모델의 품질요소 평가 이원표 Table 1에 기입하여 ‘매력적 품질, 당연적 품질, 일원적 품질, 무관심 품질, 역품질’과 ‘회의적 품질’로 분류 분석하였다.

그러나 Kano 모델은 교육서비스의 품질만족을 위해 핵심적으로 고려해야할 속성이 무엇인지를 결정하는데 도움은 되나, 빈도 위주의 최빈값만을 이용해 품질속성을 분류, 평가하기 때문에 상대적으로 강한 품질속성을 가지고 있는 품질속성 간 차이를 무시하는 경향이 있다(Timko M, 1993). 하지만 Timko의 고객만족계수는 고객만족(Better) 지수와 고객불만족(Worse) 지수를 각각 계산하여 고객 만족을 증가시키거나, 불만을 감소시킬 수 있는 품질속성을 찾아내어 그 시사점을 제시하는 것으로, 이에 본 연구는 Kano 모델에서 결과를 도출한 후, Timko의 고객만족계수를 구해 설명을 보완하였다. Timko의 고객만족계수는 Table 2와 같은 공식을 통해 계산하였으며, Better 지수의 경우는 특성 서비스 X가 고객의 욕구를 충족시킬 때 고객만족을 증가시킬 수 있는 잠재력 혹은 기대수준을 말하며, Worse지수는 특정 서비스가 고객의 욕구

Table 1. Kano evaluation table

Customer requirements	Dysfunctional question				
	1. I like it that way	2. It must be that way	3. I am neutral	4. I can live with it that way	5. Dislike
1. I like it that way	Q	A	A	A	O
2. It must be that way	R	I	I	I	M
3. I am neutral	R	I	I	I	M
4. I can live with it that way	R	I	I	I	M
5. Dislike	R	R	I	I	Q
A: Attractive quality	M: Must-be quality			O: One-dimension quality	
I: Indifferent quality	R: Reverse quality			Q: Questionable quality	

If (Attractive + Must-be + One-dimensional) > (Indifferent + Reverse + Questionable)

Then grade is maximum (Attractive, Must-be, One-dimensional), Else grade is maximum (Indifferent, Reverse, Questionable).

Note: Timko M (1993)

Table 2. Better and worse value

Calculation	Better	Worse
	(A+O)/(A+O+M+I)	(Q+M)/(A+O+M+I)
A: Total number of attractive quality		M: Total number of must-be quality
O: Total number of oned-dimentional quality		I: Total number of indifferent quality
Interpretation	The positive better numbers are indicative of the situation where, on average, customer satisfaction will be increased by providing these (attractive and one-dimensional) elements	The negative Worse numbers are indicative of the situation where customer satisfaction will be decreased it these (one-dimensional and must-be) elements are not included.

Note: Timko M (1993)

를 충족시킬 때 고객 불만을 감소시킬 수 있는 잠재력 혹은 그에 대한 기대수준을 의미한다(Lee HJ 2012; Kim & Kim 2013; Zhang 등 2014).

또한, 국내 조사 대상자와 해외 대학 조사 대상자 사이의 교육서비스 품질 속성에 대한 인식 차이를 알아보기 위해 교차분석을, 인구 통계적 특성 분석을 위해 빈도분석을 각각 실시하였다.

## 결과 및 고찰

### 1. 조사대상자의 일반적 특성

본 연구는 총 312명을 대상으로 자료를 수집하였고, 수집된 자료를 바탕으로 분석한 표본의 일반적인 특성은 다음과 같다.

먼저 수도권 내 2년제 조리관련 학과 응답자들의 성별은 남자가 92명(52.3%), 여자가 84명(47.7%), 해외 조리관련 학과에 대한 응답자들 성별은 남자가 62명(45.6%), 여자가 74명(54.4%)으로 남녀 성별이 유사한 비중을 차지하였다 연령 분포는 수도권 2년제 조리관련 학과 응답자들의 경우, 20세 미

만이 82명(52.3%), 20대가 94명(53.4%)으로 10대 후반과 20대에 집중 분포되어 있는데 반해, 해외 조리교육에 대한 응답자들의 경우는 20대 미만이 8명(5.9%), 20대가 75명(55.1%), 30대가 46명(33.8%), 그리고 40대가 7명(5.1%)으로 다양하게 분포되어 있었다. 이는 수도권 내 학과에 대한 응답자들의 경우, 재학생들을 대상으로 하여 대부분의 1학년들은 18, 19세인 경우가 많으며, 2학년들은 복학생들이 많아 이와 같은 현상이 나타난 것으로 해석할 수 있다. 이에 반해 국외 조리교육에 대한 응답자들의 경우, 대상자들 중에서는 이미 졸업한 사람들도 포함되어 있어 연령대가 20대부터 40대까지 다양하게 분포 된 것을 알 수 있었다.

조리관련 학과 입학 전 최종학력에 대해서도, 수도권 대학 응답자들의 경우는 3명을 제외한 대다수의 응답자들이 고졸(173명, 98.3%)임에 반해, 해외 대학에 대한 응답자들의 경우는 고졸이 76명(55.9%), 전문대졸이 12명(8.8%), 4년제 대졸이 36명(26.5%), 대학원 이상의 학력 소유자가 12명(8.8%)으로 4년제 대학 이상의 고학력자들도 30% 이상으로 나타났다. 월평균 소득은 수도권 내 학과 응답자들의 경우, 200만 원에서 400만 원 미만이 87명(49.5%), 400만 원에서 600만 원 미만

Table 3. Demographic characteristics of the subjects

Variables		Domestic school Frequency(%)	Foreign school Frequency(%)
Gender	Male	92( 52.3)	62( 45.6)
	Female	84( 47.7)	74( 54.4)
	Total	176(100.0)	136(100.00)
Age (years)	<20	82( 46.6)	8( 5.9)
	20~29	94( 53.4)	75( 55.1)
	30~39	-	46( 33.8)
	40≤	-	7( 5.1)
	Total	176(100.0)	136(100.0)
Education level before entering culinary school	High school	173( 98.3)	76( 55.9)
	College	2( 1.1)	12( 8.8)
	University	1( 0.6)	36( 26.5)
	Graduate school	-	12( 8.8)
	Total	176(100.0)	136(100.0)
Household income (Unit: 10,000 won)	<200	10( 5.7)	3( 2.2)
	200~399	87( 49.5)	15( 11.0)
	400~599	56( 31.8)	21( 15.5)
	600≤	23( 13.0)	97( 71.3)
	Total	176(100.0)	136(100.0)
Residence type	On campus	15( 8.5)	33( 24.3)
	Off campus	161( 91.5)	103( 75.7)
	Total	176(100.0)	136(100.0)

이 56명(31.8명)으로 가장 많았으며, 국외 대학에 대한 응답자들의 경우는 600만 원 이상이 97명(71.3%)으로 가장 많았다. 또한 학교 재학 중 거주형태를 묻는 질문에, 수도권 내 응답자들의 경우는 기숙사 거주가 15명(8.5%) 밖에 안되는 반면, 해외 유학생들의 경우 33명(24.3%)이 기숙사 거주를 하고 있거나 하였다고 응답하였다.

## 2. Kano 모델에 따른 국내외 조리교육 서비스 품질속성 분류 및 차이 분석

Kano 모델의 품질요소 평가 이원표를 이용하여 국내외 조리교육 서비스 품질속성을 분류하였으며, 결과는 Table 4와 같다.

### 1) 국내 조리교육 서비스 품질속성 분류

국내 조리교육 서비스에 대한 품질속성은 25개 중 17개 속성이 매력적 품질속성으로 분류되었고, 2개 속성이 당연적 품질속성으로, 1개가 일원적 품질속성으로, 5개는 무관심 품질속성으로 분류되었으며, 역품질 속성과 회의적 품질속성은 나타나지 않았다.

매력적 품질속성으로는 ‘다양한 세부전공 선택’, ‘전문성과 난이도에 따른 단계별 수업’, ‘자체적으로 제작한 교재’, ‘폭 넓은 인턴십 업체’, ‘체계화된 인턴십 일지 작성’, ‘20명 이하 수강생으로 제한된 실습수업’, ‘실습수업 시 귀한 식재료 사용’, ‘수업 내 관련업계 최신 트렌드 소개’, ‘최신 전공서적이 다양하게 있는 도서관’, ‘교수진의 객관적 평가’, ‘평가방법의 구체성’, ‘현장경험이 있는 교수진’, ‘교수진의 커뮤니케이션 능력’, ‘현장실습 가능한 교내 레스토랑 보유’, ‘교내 기숙사 보유’, ‘취업센터 운영’, ‘교내 취업박람회 개최’로 총 17개 속성이 나타났다. 매력적 품질속성으로 나타난 17개의 속성들은 교수진의 역량과 교내 시설, 인턴십을 포함한 취업 관련 속성들이 대부분이다. 이는 선행연구(Jeong & Yoo 2011; Oh 2012; Kim & Kim 2013)의 결과와 크게 다르지 않는데, 학생들은 재학 중 대부분의 시간을 교수들과 함께 교내에서 지낼 뿐 아니라, 교육을 통해 최신 트렌드나 현장에 가까운 학습들을 배움으로써 취업 후에도 현장에서 적용할 수 있는 현실적 교육을 받기를 원하기 때문으로 해석된다.

‘개인위생에 대한 평가’와 ‘전공별 실습실’은 당연적 품질속성으로 분류되었는데, Kim & Kim(2013)의 연구결과와 같이 조리교육 서비스의 특성상 조리교육을 받는데 있어 가장 기본적인 사항이라고 판단하는데 있다고 할 수 있다. 반면, 선행연구(Kim & Kim, 2013)와 달리 ‘실습수업 후 즉각적 피드백’에 대해서는 일원적 품질로 판명되었는데, 이는 선행연구의 경우, 조사대상자가 전문대학뿐 아니라 전문학교 학생까지 포함되는데 반해, 본 연구의 경우는 전문대 학생들만으로

구성되어 있어 학습 평가나 피드백, 학교 성적 등에 대하여 더욱 민감하게 반응한 결과임을 알 수 있다. 그 외 ‘4시간 이상의 실습수업’, ‘인턴십 필수 프로그램’, ‘블록시스템 실습수업’, ‘수업 외 보충학습’, ‘지역요리에 맞는 외국인 교수진’ 5가지 항목은 무관심 품질로 분류되었다.

### 2) 국외 조리교육 서비스 품질속성 분류

국외 조리교육 서비스에 대한 품질속성 분류는 10개 속성이 매력적 품질속성으로, 13개 속성이 당연적 품질속성으로, 2개 속성이 무관심 품질속성으로 분류되었으며, 일원적 품질속성과 역품질 속성, 회의적 품질속성은 나타나지 않았다.

매력적 품질속성으로는 ‘다양한 세부전공 선택’, ‘전문성과 난이도에 따른 단계별 수업’, ‘자체적으로 제작한 교재’, ‘폭 넓은 인턴십 업체’, ‘블록시스템 실습수업’, ‘실습수업 시 귀한 식재료 사용’, ‘지역요리에 맞는 외국인 교수진’, ‘현장실습 가능한 교내 레스토랑 보유’, ‘취업센터 운영’, ‘교내 취업박람회 개최’, 총 10개 속성이 분류되었다. 국외 조리교육 서비스를 체험한 학생들의 경우는 국내 학생들에 비해 매력적 품질로 분류한 속성 수가 적었으며, 선택의 폭이 주어지는 경우 등 교육을 통해 보다 다양한 경험을 얻을 수 있는 서비스 품질속성들에 대해 매력적으로 느끼는 것을 알 수 있었다.

당연적 품질속성에 대해서는 ‘4시간 이상의 실습수업’, ‘개인위생에 대한 평가’, ‘인턴십 필수 프로그램’, ‘체계화된 인턴십 일지 작성’, ‘20명 이하 수강생으로 제한된 실습수업’, ‘수업 내 관련업계 최신 트렌드 소개’, ‘최신 전공서적이 다양하게 있는 도서관’, ‘실습수업 후 즉각적 피드백’, ‘교수진의 객관적 평가’, ‘평가방법의 구체성’, ‘현장경험이 있는 교수진’, ‘교수진의 커뮤니케이션 능력’, ‘전공별 실습실’로 총 13개의 속성이 나타났다. 수업 진행의 내용이나 평가에 대한 부분이 대부분 당연적 품질속성으로 분류된 것을 보아, 국외 교육을 체험해 본 학생들의 경우, 대부분의 교육서비스 품질에 대해서는 당연하게 받아야 하는 것이라고 생각한다고 해석할 수 있다.

마지막으로 무관심 품질속성으로 분류된 것은 ‘수업 외 보충학습’과 ‘교내 기숙사 보유’ 항목으로, 국외 교육을 체험한 학생들은 유학생으로 기숙사에 거주하는 것과 통학, 둘 모두 집과는 떨어져 생활하는 하는 것으로 크게 차이가 없어 이와 같은 결과가 나왔다고 해석할 수 있다.

### 3) 국내외 조리교육 서비스 품질속성 분류에 대한 인식 차이

국외 조리교육 서비스에 대한 품질속성 분류에 대한 차이 검정을 실시한 결과, ‘다양한 전공 선택’과 ‘수업 외 보충학습’, 2개의 속성을 제외한 23개의 품질속성이 통계적으로 유

**Table 4. Kano results of educational quality attributes on domestic and foreign culinary school**

Culinary educational quality attributes	Domestic school (n=176)							Foreign school (n=136)							$\chi^2$	P-value	
	Kano result							Kano result									
	A	M	O	I	R	Q	Category	A	M	O	I	R	Q	Category			
Pre-class attribute	Wide range of major's choice	66	25	43	41	0	1	A	49	28	26	32	0	1	A	2.900	.575
	Course offered in the order of difficulty and expertise	78	8	10	67	13	0	A	51	35	8	42	0	0	A	37.041	.000***
	Proprietary educational textbook	83	1	10	74	2	6	A	76	16	6	36	1	1	A	29.134	.000***
	Minium 4 hour-kitchen class	29	14	12	99	20	2	I	41	55	0	37	3	0	M	77.393	.000***
	Importance of personal hygiene	24	58	33	59	2	0	M	13	82	24	17	0	0	M	29.371	.000***
	Wide range of internship sites	75	19	49	33	0	0	A	52	33	18	33	0	0	A	17.436	.001**
	Mandatory internship program	57	4	11	74	20	10	I	41	43	12	40	0	0	M	71.200	.000***
	Well-organized internship guide-book	66	11	19	73	6	1	A	31	36	26	41	2	0	M	34.436	.000***
In-class attribute	Kitchen class limited to 20 students	90	5	21	57	3	0	A	48	50	19	19	0	0	M	67.685	.000***
	Kitchen classes operated by block system	52	5	13	81	22	3	I	69	12	10	41	2	2	A	31.025	.000***
	Exposure to precious ingredients	89	11	44	32	0	0	A	50	46	7	33	0	0	A	55.069	.000***
	Introducing the latest food or restaurant trends	92	17	27	40	0	0	A	33	40	29	34	0	0	M	33.103	.000***
	Library with the latest publications related to major	77	24	38	37	0	0	A	36	51	24	24	0	1	M	26.841	.000***
	Daily feedback from the instructor after each class	45	33	48	50	0	0	O	30	57	27	22	0	0	M	21.392	.000***
	Objective instructor's evaluation	98	0	77	0	1	0	A	17	67	25	26	0	1	M	176.332	.000***
	Detailed instructor's evaluation	70	28	32	46	0	0	A	27	60	25	24	0	0	M	33.901	.000***
Faculty	Tutoring programs outside of regular class	63	5	7	90	10	1	I	57	4	3	63	8	1	I	1.901	.863
	Instructor's field experience	67	41	35	32	1	0	A	24	69	26	17	0	0	M	29.726	.000***
	Instructor's decent communication skill	86	20	38	31	1	0	A	31	53	31	21	0	0	M	39.934	.000***
Facilities	Foreign instructors for each ethnic cuisine	11	2	3	78	72	10	I	85	8	4	38	0	1	A	151.300	.000***
	Kitchen facilities by major	49	58	43	25	1	0	M	24	58	22	32	0	0	M	12.280	.015*
	On-campus restaurant for field training	123	4	19	30	0	0	A	82	19	10	25	0	0	A	16.371	.001**
Additional service	Dormitories on campus	58	18	27	72	1	0	A	56	6	6	68	0	0	I	15.642	.004*
	Operation of a career center	97	22	21	35	1	0	A	59	36	20	21	0	0	A	12.233	.016*
	On-campus job fair	103	5	17	48	2	1	A	68	21	19	28	0	0	A	20.594	.001**

A: Attractive quality  
I: Indifferent quality

M: Must-be quality  
R: Reverse quality

O: One-dimension quality  
Q: Questionable quality

\* $p < 0.01$ , \*\* $p < 0.05$ , \*\*\* $p < 0.01$

의한 차이를 나타내는 것으로 확인되었다.

통계적으로 유의한 차이를 보이고 있는 23개 속성들을 살펴보면, 먼저 ‘4시간 이상 실습수업’과 ‘인턴십 필수 프로그램’의 경우, 국내 학생들에게는 무관심 품질속성으로 분류된 반면, 국외 학생들에게는 당연적 품질속성으로 분류되었다. 현장 중심 교육으로 이루어지는 국외 조리교육 학생들에게는 일반적으로 4시간에서 6시간씩 이루어지는 실습수업과 교육과정 후 인턴십 혹은 익스텐십(externship)을 마쳐야만 졸업이 가능한 체계에 익숙할 뿐 아니라, 이러한 교육을 통한 현장실습의 원활함을 경험하여 이와 같은 결과가 나온 것으로 해석할 수 있다. ‘블록시스템 실습수업’과 ‘외국인 교수진’에 대해서도 국내 학생들은 무관심 품질속성으로 판단한 반면, 국외 학생들은 매력적 품질속성으로 판단하였다. 이 또한 ‘블록시스템 실습수업’과 다양한 ‘외국인 교수진’의 교육을 경험해본 바가 있는 국외 조리교육 학생들은 그 장점에 대해 알고 매력적 품질속성으로 판단한데 비해, 국내 학생들은 그에 대한 경험이 적어 관심도 없는 것으로 해석할 수 있다. 또한 ‘즉각적 피드백’ 품질에 대해서도 국내 조리대상 학생들의 경우는 일원적 품질로, 국외 조리교육 대상 학생들의 경우는 당연적 품질로 평가하였다.

그리고 ‘체계화된 인턴십 일지 작성’, ‘20명 이하 수강생으로 제한된 실습수업’, ‘수업내 관련 업계 최신 트렌드 소개’, ‘최신 전공서적이 다양하게 있는 도서관’, ‘교수진의 객관적 평가’, ‘평가방법의 구체성’, ‘현장경험이 있는 교수진’, ‘교수진의 커뮤니케이션 능력’, ‘지역 요리에 맞는 외국인 교수진’ 8가지 품질속성은 국내 조리교육의 학생들은 매력적 품질로 평가한 반면, 국외 조리교육 학생들은 당연적 품질로 평가하여 품질속성 분류에 확연한 차이를 나타냈다.

반면, ‘단계별 수업’, ‘자체 제작한 교재’, ‘폭 넓은 인턴십 업체’, ‘귀한 식재료 사용’, ‘교내 레스토랑 보유’, ‘취업센터 운영’, ‘교내 취업박람회 개최’는 매력적 품질로, ‘개인위생 평가’, ‘전공별 실습실’은 당연적 품질로 두 조사대상 그룹 모두 같은 요소로 평가 분류하였으나, 두 번째로 높은 빈도를 나타낸 요소평가에는 차이를 보이는 것으로 확인되었다.

따라서 국외 교육에 대한 학생의 경우, 당연적 품질에 대한 평가 빈도가 국내 교육에 대한 학생에 비해 높게 나타나는 경향을 보여주었다.

### 3. 국내외 조리교육 서비스 품질속성 분류에 대한 Timko의 고객만족계수

Kano 모델의 품질속성 평가 이원표를 이용한 국내외 조리교육 서비스 품질속성 분류 결과, Table 4를 바탕으로 Timko의 고객만족(Better) 지수와 고객불만족(Worse) 지수를 제시하였으며, 분류 결과는 Table 5와 같다.

먼저 매력적 품질에 대해 살펴보면, 국내 조리교육 학생의 경우, 매력적 품질 17개 속성 가운데, ‘객관적 평가(1.00)’ 속성에 대한 Better 지수가 가장 높게 나타났고, 그 다음으로 ‘현장실습 가능한 교내 레스토랑 보유(0.81)’, ‘귀한 식재료 사용(0.76)’, ‘폭 넓은 인턴십 업체(0.70)’, ‘교내 취업박람회 개최(0.69)’, ‘최신 트렌드 소개(0.68)’, ‘취업센터 운영(0.67)’, ‘최신 전공서적이 다양하게 있는 도서관(0.65)’, ‘20명 이하 수강생으로 제한된 실습수업(0.64)’, ‘다양한 세부전공 선택(0.62)’의 순서로 높게 나타났으며, Worse 지수는 ‘교수진의 커뮤니케이션 능력(0.62)’, ‘현장경험이 있는 교수진(0.43)’, ‘교수진의 객관적 평가(0.44)’ 순으로 높게 나타났다. 반면, 국외 조리교육 학생의 경우, 매력적 품질로 분류된 10개 속성 중 Better 지수는 ‘현장실습 가능한 교내 레스토랑 보유(0.68)’와 ‘외국인 교수진(0.66)’, ‘교내 취업박람회 개최(0.64)’, ‘자체 제작한 교재(0.61)’, ‘블록시스템 실습수업(0.60)’이 높게 나타났으며, Worse 지수는 ‘취업센터 운영(0.41)’, ‘다양한 세부전공 선택(0.40)’의 순으로 높게 분석되었다. 위에 제시된 Better 지수가 높은 속성들은 학생들이 조리교육을 받을 때, 크게 기대하지 않았던 속성으로, 제공 시 학생들의 만족도를 증가시킬 수 있는 잠재력이 크다고 할 수 있다. 하지만 Worse 지수가 높은 속성들은 학생들의 불만을 감소시킬 수 있는 잠재력이 큰 속성으로 우선적으로 중시되어야 할 필요가 있다고 할 수 있다. 따라서 선행 연구(Kim & Kim, 2013)와 같이 국내 조리교육 학생들에게 Better 지수와 Worse 지수가 모두 높게 나온 ‘객관적 평가’의 경우는 학생들의 기대 충족 시, 교육 만족도를 증가시켜줌과 동시에 불만족도 감소시켜줄 수 있는 중요한 속성으로 반드시 지켜져야 할 속성으로 밝혀졌다. 또한 국외 조리교육 서비스 품질속성에 비해 국내 조리교육 서비스 품질속성의 경우, Better 지수와 Worse 지수가 높은 항목들이 많은 것으로 보아, 매력적 품질속성들이 국외 교육서비스에 비해 덜 충족됨으로 조금만 충족시켜도 높은 만족도를 이끌어낼 수 있음을 시사하고 있다.

다음으로 국내 조리교육 학생의 경우, 당연적 품질요소는 2개 항목으로 분류되었는데, 그 중 Better 지수가 높은 항목은 ‘전공별 실습실(0.53)’으로 나타났으며, Worse 지수는 ‘개인위생에 대한 평가(0.52)’가 높은 것으로 나타났다. 국외 조리교육 학생의 경우는 당연적 품질요소가 13개 항목으로 가장 많이 분류되었는데, Better 지수에 대해서는 ‘20명 이하 수강생으로 제한된 실습수업(0.49)’, ‘최신 트렌드 소개(0.46)’, ‘교수진의 커뮤니케이션 능력(0.46)’, ‘최신 전공서적이 다양하게 있는 도서관(0.44)’, ‘즉각적 피드백(0.42)’ 순서로 높게 나타났고, Worse 지수는 ‘개인위생에 대한 평가(0.78)’, ‘현장경험이 있는 교수진(0.70)’, ‘객관적 평가(0.68)’, ‘평가방법의 구체성(0.63)’, ‘실습수업 후 즉각적 피드백(0.62)’, ‘교수진의 커

**Table 5. Timko's customer satisfaction coefficient on domestic and foreign culinary school**

Culinary educational quality attributes		Domestic			Foreign		
		Midified	Better	Worse	Midified	Better	Worse
Pre-class attribute	Wide range of major's choice	A	0.62	0.39	A	0.56	0.40
	Course offered in the order of difficulty and expertise	A	0.54	0.11	A	0.43	0.32
	Proprietary educational textbook	A	0.55	0.07	A	0.61	0.16
	Minium 4 hour-kitchen class	I	0.27	0.17	M	0.31	0.41
	Importance of personal hygiene	M	0.33	0.52	M	0.27	0.78
	Wide range of internship sites	A	0.70	0.39	A	0.51	0.38
	Mandatory internship program	I	0.47	0.10	M	0.39	0.40
	Well-organized internship guidebook	A	0.50	0.18	M	0.43	0.46
In-class attribute	Kitchen class limited to 20 students	A	0.64	0.15	M	0.49	0.51
	Kitchen classes operated by block system	I	0.43	0.12	A	0.60	0.17
	Exposure to precious ingredients	A	0.76	0.31	A	0.42	0.39
	Introducing the latest food or restaurant trends	A	0.68	0.25	M	0.46	0.51
	Library with the latest publications related to major	A	0.65	0.35	M	0.44	0.56
	Daily feedback from the instructor after each class	O	0.53	0.46	M	0.42	0.62
	Objective instructor's evaluation	A	1.00	0.44	M	0.31	0.68
	Detailed instructor's evaluation	A	0.58	0.34	M	0.38	0.63
Faculty	Tutoring programs outside of regular class	I	0.42	0.07	I	0.47	0.06
	Instructor's field experience	A	0.58	0.43	M	0.37	0.70
	Instructor's decent communication skill	A	0.46	0.62	M	0.46	0.62
Facilities	Foreign instructors for each ethnic cuisine	I	0.66	0.09	A	0.66	0.09
	Kitchen facilities by major	M	0.53	0.58	M	0.34	0.59
	On-campus restaurant for field training	A	0.81	0.13	A	0.68	0.21
Additional service	Dormitories on campus	A	0.49	0.26	I	0.46	0.09
	Operation of a career center	A	0.67	0.25	A	0.58	0.41
	On-campus job fair	A	0.69	0.13	A	0.64	0.29

A: Attractive quality

M: Must-be quality

O: One-dimension quality

I: Indifferent quality

R: Reverse quality

Q: Questionable quality

뮤니케이션 능력(0.62) 순으로 나타났다. 이상의 요인은 학생들이 조리교육에 대해 당연히 받아야 하는 품질속성으로 충족되지 않을 경우 불만족하고, 충족되었다고 해도 만족도에 영향을 미치지 못하므로 조리교육에서 기본적으로 갖추어져야 할 필수 요건이라 할 수 있다. 따라서 국외 조리교육에 대한 학생들이 국내 학생들에 비해 당연적 품질요소의 항목도 많고, Worse 지수도 높은 것으로 보아, 국외 교육 학생들이 조리교육 서비스에 대한 기대치가 높은 것을 알 수 있다.

또한 연구 중 유일한 '일원적 품질속성'으로 분류된 국내 교육품질에 대한 '실습수업 후 즉각적 피드백' 속성은 Better 지수가 0.53, Worse 지수가 0.46로 두 지수 모두 다소 높게 나타나 충족 시, 만족을 높여 줄 수 있으나, 불충족 시, 불만

족을 야기할 수 있어 신경을 써야할 속성임을 확인하였다. 마지막으로 무관심 품질로 분류된 속성에 대해 Better 지수와 Worse 지수를 살펴보면, 국내 조리교육 학생들의 경우, 무관심 품질 5개 항목 중 Better 지수는 '외국인 교수진(0.66)'가 높게 나타났으며, Worse 지수의 경우는 모두 0.15 이하로 낮게 나왔다. 국외 조리교육 학생들의 경우는, '수업 외 보충학습'과 '교내 기숙사 보유' 2개의 항목 모두 Better 지수는 각각 0.47과 0.46으로 높게 나온 반면 Worse 지수는 0.1 이하로 낮게 나왔다. 따라서 이상의 항목들은 교육서비스에 대해 만족과 불만족에 영향을 주지 못하는 무관심 품질로 분류되었지만, 국내 조리교육 학생에게 '외국인 교수진(0.66)'은 만족을 증가시킬 수 있는 중요한 요소임을 알 수 있었다.



## 요약 및 결론

본 연구는 국내의 조리교육 서비스 품질속성에 대하여 Kano 모델을 이용, 다차원적으로 속성을 분류, 비교 분석하였다. 또한 국내 조리교육 서비스 품질과 해외 유명 조리교육 서비스에 대한 학생들의 인식 차이 및 Timko의 고객만족계수 비교를 통해 만족 증가 속성과 불만족 감소 속성을 재분류함으로써 향후 보다 나은 국내 조리교육 서비스의 품질개선과 활성화 방안에 대한 기초자료를 제시하고자 하였다. 국내외 조리교육 학생들을 대상으로 한 비교분석에 대한 결과와 시사점은 다음과 같다.

첫째, 국내 조리교육 서비스 품질 속성에 대해 국내 학생들의 경우, 25개의 교육 서비스 품질속성 중 매력적 품질속성이 17개, 당연적 품질속성이 2개, 일원적 품질속성이 1개, 무관심 품질속성이 5개로 분류되었으며, 국외의 경우는 매력적 품질속성이 10개, 당연적 품질속성이 13개, 무관심 품질속성이 2개로 분류되었다. 매력적 품질속성은 국내가, 당연적 품질속성은 국외가 많이 분류된 것으로 보아 국내에 비해 국외 교육서비스를 체험한 학생들은 보다 많은 교육서비스들을 받아왔고, 그로 인해 이러한 교육서비스들을 당연히 받아야 하는 품질이라고 생각한다고 해석된다. 이에 반해 50% 이상의 속성에 대해 매력적 품질속성으로 판단한 국내 조리교육 학생들의 경우는 그만큼 충분한 교육서비스를 제공받지 못한다는 것을 알 수 있다. 특히, 국내 학생들은 매력적 품질로, 국외 학생들은 당연적 품질로 분류한 속성들 가운데 '20명 이하 수강생으로 제한된 실습수업', '최신 전공서적이 다양하게 있는 도서관', '현장경험이 있는 교수진' 등은 많은 비용과 시간을 들여야 교육서비스 품질이 개선되는 사항인데 반해, '체계화된 인턴십 일지 작성', '수업 내 최신 트렌드 소개', '교수진의 객관적 평가', '평가방법의 구체성', '교수진의 커뮤니케이션 능력'은 각 교육기관들이 자체적으로 기준을 설정, 짧은 시간 내에 보다 나은 교육 품질 개선을 위해 활성화할 수 있는 속성이라고 할 수 있어, 품질개선 실행을 보다 쉽게 할 수 있는 방안 제안에 대한 시사점을 남겨준다.

둘째, 국내 조리교육의 학생들이 무관심 품질로 분류한 '4시간 이상의 실습수업', '인턴십 필수 프로그램', '블록시스템 형식의 실습수업 진행', '외국인 교수진'에 대해 국외 유학생들은 당연적 품질과 매력적 품질로 분류하였는데, 이는 국내 조리교육 학생들이 이에 대한 교육 서비스의 경험이 상대적으로 없거나 부족하여 이와 같은 차이점을 보여주고 있다고 해석된다. 또한, '폭 넓은 인턴십 업체', '귀한 식재료 사용', '취업센터 운영' 속성은 매력적 품질로, '개인위생 평가', '전공별 실습실' 속성은 당연적 품질로 두 조사대상 그룹 모두 같은 요소로 평가 분류하였으나, 두 번째로 높은 빈

도를 나타낸 속성 평가에는 차이를 보이는 것으로 확인되었다. 국외 학생들의 경우, '폭 넓은 인턴십 업체', '귀한 식재료 사용', '취업센터 운영' 속성에 대해 두 번째로 높은 빈도를 나타낸 속성으로는 당연적 품질로 평가되었으나, 국내 학생들의 경우는 두 번째로 높은 빈도가 일원적 품질 혹은 무관심 품질로 확인되었다. 이러한 결과를 통해, 국외 교육을 받은 학생들이 조리교육에 대해 보다 높은 기준을 가지고 있는 것을 알 수 있었으며, 이러한 속성들은 국내 학생들에게 교육에 대한 만족도를 높여 줄 수 있는 품질 속성으로 작용할 수 있다.

마지막으로 국내외 조리교육 서비스 품질속성에 대해 Timko의 고객만족계수를 확인해본 결과, 국내의 경우에는 Better 지수 0.5를 넘는 속성이 18개, Worse 지수 0.5를 넘는 속성이 3개인데 반해, 국외의 경우에는 Better 지수 0.5를 넘는 속성이 8개, Worse 지수 0.5를 넘는 속성이 10개로 정반대의 모습을 보여주고 있다. 이는 앞에서 살펴본 바와 같이, 국내와 비교하여 국외 조리교육 학생들의 교육서비스 품질에 대한 눈높이가 높아 이와 같은 결과를 가지고 온 것이라 해석된다. 즉, 국외 학생들에게서는 교육서비스에 대해 만족을 얻기 어려울 수 있으나, 국내 학생들에게 Better 지수 0.5가 넘는 속성에 대해서는 조금만 신경을 쓴다면 보다 나은 만족을 얻을 수 있을 것을 시사하는 바이다. 특히, 국내에서는 Better 지수가 높게 나왔으나, 동시에 국외에서는 Worse 지수가 높게 확인된 '교수진의 객관적 평가', '평가방법의 구체성', '현장경험이 있는 교수진', '교수진의 커뮤니케이션 능력' 속성들은 그만큼 국내에서 제대로 교육이 이루어지고 있지 않은 품질속성이라고 할 수 있다. 따라서 학령인구 감소로 인해 입학자 원 유치의 관점에서 '현장실습 가능한 레스토랑 보유', '최신 전공서적 보유한 도서관' 등 가시적으로 보이는 속성들을 개선하는 것도 중요하지만, 앞서 언급한 교육서비스 품질속성들이 우선적으로 개선되어 현 재학생들의 만족도를 높여주는 것 또한 보다 나은 품질개선을 위해 중요한 활성화 방안이 되어 줄 것이다.

본 연구는 국내외 조리관련 학과 재학생과 졸업생들을 대상으로 조리교육 서비스 품질속성에 대해 비교분석한 것으로, 향후 연구에서 개선 또는 고려해야 할 점을 제시하면 다음과 같다. 국외 조리교육의 경우, 재학생뿐 아니라, 졸업생까지 조사대상자로 포함하였으며, 시간과 지역의 제약으로 국외 3개 학교, 다양한 국제 캠퍼스에서 자료를 수집하여 국내외 조리교육 서비스 품질속성을 비교한 연구결과는 일반화하여 적용하는데 한계가 있을 수 있다. 또한 향후 연구 시, 품질속성 비교 뿐 아니라, 교육서비스에 대한 만족도와 함께 비교분석하면 보다 심도 깊은 연구를 할 수 있을 것으로 기대된다.

## References

- Byun KS, Cho YD, Kim CS. 2012. Opening of Education Program in the culinary related departments and 2012 curriculum development of the division of food service & hotel culinary industry. *J Travel Res* 27:271-296
- Cha JA. 2012. Content analysis on the curricula for the culinary art & science department of 4-year universities in Korea. *J Tourism Sciences* 99:319-340
- Chae KS, Kim DJ. 1996. The development of curriculum on department of food service business. *Korean J Food & Nutr* 9:281-288
- Choi TH, Cho CB. 2013. A study on the students satisfaction about the curriculum of the division of hotel culinary art & foodservice: emphasized on the hotel culinary & foodservice faculty students of Hyejeon College. *J Foodservice Management Soc of Korea* 16:187-209
- Chong YK. 2011. Development and history in food service industry. *J Tourism Sciences* 96:403-418
- Han HS. 2013. Study for satisfaction in curriculum of professional cookery vocational schools. MS thesis, Kyonggi Univ. Seoul. Korea
- Harrington R, Mandabach K, VanLeeuwen D, Thibodeaux W. 2005. A multi-lens framework explaining structural differences across foodservice and culinary education. *International J Hospitality Management* 24:195-218
- Hertzman J, Stefanelli J. 2008. Developing quality indicators for associate degree culinary arts programs: A survey of educators and industry chefs. *J Quality Assurance in Hospitality & Tourism* 9:135-158
- Hwang ES. 2010. A study on the current situation of culinary and food service related departments in vocational schools-focused on the learning satisfaction by choice motive-. MS thesis, Kyonggi Univ. Seoul. Korea
- Jang MH. 2005. Current state of the management of culinary education and measures to educate human resources in the culinary field. *Korea J Culinary Res* 11:16-18
- Jung CH. 2012. A study on the classification and satisfaction of service quality elements in the family restaurant using the Kano model. *Productivity Review* 26:215-241
- Jung HS, Yoon HH. 2004. A study on importance and satisfaction with internship education program. *Korean J Hotel Administration* 13:271-273
- Jung J, Kim S, Schuckert M. 2014. Why do asian students go to Swiss hotel school? Their motivation, perceptions of service quality, and preferences. *J Teaching in Travel & Tourism* 14:22-52
- Jung J. 2010. A study of the motivations for studying aboard, the service quality of education, and the students adaptation to college-focus on Asian students at Swiss hotel school-. MS thesis, Sejong Univ. Seoul. Korea
- Kang KS. 2011. A study on the method to vitalize culinary education based on recognition survey of culinary practice-focused on universities located in Daejeon · Chungnam areas-. *Korea J Culinary Res* 17:126-139
- Kang MS, Park SK. 2011. Assessing the effects of service quality on student satisfaction, trust, commitment and loyalty. *Korea Customer Satisfaction Management Association* 13:143-145
- Kano N, Seraku N, Takahashi F, Tsuji S. 1984. Attractive quality and must-be quality. *J the Japanese Society for Quality Control* 14:39-48
- Kim DW. 2003. A study of the importance of the placement for students majoring in culinary art. MS thesis, Kyonggi Univ. Seoul. Korea
- Kim HO. 2011. Positive effects that the service qualities of university education have on intentions in terms of recommendation and donation. MS thesis, Dong-A Univ. Busan. Korea
- Kim JH, Goo BG, Oh WK. 2013. The importance-performance analysis (IPA) on the university service of students who majored in catering cooking in Seoul and Gyeonggi provinces. *Korean J Food & Nutr* 26:967-974
- Kim OL. 2003. A study on satisfaction of foodservice & culinary students by culinary education environment. MS thesis, Kyonggi Univ. Seoul. Korea
- Kim TH, Kim TH. 2013. A study on the classification of quality attributes in culinary education based on the Kano model. *Korea J Culinary Res* 19:170-183
- Kim TH, Na JK. 2008. The development of a communication model for teaching-learning in culinary practical education-a constructivism point of view-. *Korea J Culinary Res* 14:14-26
- Kim TH. 2002. A study on the semester and block system in education and training of culinary school. *Korea J Culinary Res* 8:59-76
- Kim YB. 2002. A study on satisfaction of students of culinary education facilities. MS thesis, Kyonggi Univ. Seoul. Korea
- Kong TW, Kim KJ, Park KY. 2013. A study on service quality

- of institutional foodservice by the Kano model. *J Food-service Management Soc of Korea* 16:179-197
- Lee HJ. 2012. A study on classification of quality attributes in wedding venues based on Kano model. MS thesis, Kyung Hee Univ. Seoul. Korea
- Lee JA, Kim CH. 2013. A study on the current status and improvement plans for culinary education. *Korea J Culinary Res* 19:280-295
- Lee JA. 2013. A study on student satisfaction with educational environment, innovation configuration and intervention demand of students in culinary practice education -Focusing on university students majoring in culinary arts-. *Korea J Culinary Res* 19:77-93
- Lee JH. 2011. A study on student satisfaction with educational environment in a cooking and food service program. *Korea J Culinary Res* 17:74-84
- Lee JW. 2004. A study on factors for the service quality in university. *Korea Association of Business Education* 36:315
- Lee JW. 2013. Effects of education service and educational environment of culinary vocational training institutes on satisfaction and recommendation intention of trainees. MS thesis, Dong-Eui Univ. Busan. Korea
- Lee KH. 2013. A study on the effects of education service quality of cooking education institutions and learning outcome. MS thesis, Kyung Hee Univ. Seoul. Korea
- Na TK, Lee DK. 2010. Culinary art students' adaptation to college life according to their satisfaction with a culinary laboratory and their educational experience -Focus on the universities in Chungcheong province-. *Korea J Culinary Res* 16:185-198
- Na YS, Kang GH, Jenf JH, Lee JH. 1999. A study on the curriculum development in culinary department of college. *Culinary Res* 5:255-256
- Oh ST. 2010. Study the satisfaction of the Korean culinary students in RI in the United States. *Korea J Culinary Res* 16:111-123
- Oh ST. 2012. A study on choice, gender, and student satisfaction with a block education system and its influence on their job will. *Korea J Culinary Res* 18:51-63
- Park KK. 2004. The development of education program for the formation of cooking skill-focused on the higher education institutes-. Ph. D. thesis, Kyunggi Univ. Seoul. Korea
- Park KT, Baek JO. 2008. The effects of the environment of cooking education institute on study satisfaction and re-registration. *Korean J Culinary Res* 14:163-164
- Shin BS, Kim KS. 2012. Coffee shops' quality classification and customer satisfaction improvement index by Kano model. *International J Contents* 12:346-357
- Song MK, Jung HS, Yoon HH. 2011. The effect of perceived educational service among the high school students majoring in culinary arts on school satisfaction and recommendation intention. *Korea J Culinary Res* 17:1-12
- Timko M. 1993. An experiment in continuous analysis. *Center for Quality of Management J* 2:17-20
- Wollin M, Gravas S. 2013. A proposed curriculum and articulation model for two year degree programs in culinary arts. *J Hospitality & Tourism Education* 14:47-54
- Won JD. 1994. A study on industry and school cooperation in cuisine department of the tourist hotel. MS thesis, Kyung Hee Univ. Seoul. Korea.
- Zhang ZY, Kim TH, Lee IO. 2014. A study on the classification of culinary tourism destination selection attributes applying the Kano model-focused on Korean and Chinese students. *J Hotel Management Res* 23:225-244

---

접 수 : 2014년 7월 8일  
 최종수정 : 2014년 7월 29일  
 채 택 : 2014년 8월 11일