

조리·제과제빵 대학생들의 교육환경이 교육만족도와
추천의도에 미치는 영향
- 전공 파트타임 경험의 조절효과 -

강 경 구[¶]

경남정보대학교 호텔외식조리계열[¶]

The Impact of Students' Educational Environment on
Educational Satisfaction, and Recommendation
- Focused on Students Major in Cooking and Baking -

Kyoung-Ku Kang[¶]

Food Service Management, Kyungnam College of Information & Technology[¶]

Abstract

The purpose of this study was to investigate the effect of educational environment on job on the educational satisfaction and recommendation toward the educational service among the students who are major in cooking and confectionery bakery in Busan area. In addition, current student conducted to perform the moderating effect of part-time condition. In order to achieve the purpose of current study total 299 students of 2-year college students were employed and it was educational statistically analysed using SPSS 20.0 program. Three-step hierarchical regression analysis was employed to check whether the major part-time job experience had a moderating impact or not. The results showed that there was a positive correlation between the educational environment and educational satisfaction, and the adjustment effect was partially adopted in the educational environment. Furthermore, the part-time condition has positive influence on the relationship between environmental element and educational satisfaction, so the moderating effect was verified. These results will be contributed to provide marketing strategy to improve the educational environment service for students as well as related foodservice industry.

Key words: educational environment, educational satisfaction, recommendation, major part-time job experience, confectionery baking

I. 서 론

최근 음식 방송(먹방/ 쿡방)은 공중파, 종편방송, 케이블 TV, SNS, 유튜브, 인터넷 방송 등 다양한 채널에서 MC의 진행에 따라 지역적으로 유명한 음식을 소개하고, 맛있게 먹는 법, 조리법, 장

소, 음식에 관련된 히스토리들을 알기 쉽고, 먹고 싶고, 해보고 싶어하는 욕구를 만들고 있다. 여기에 청소년이 좋아하는 유명 아이돌과 셰프들의 모습을 드러내며 전문분야에서 사용되어지는 다양한 요리법과 쉽게 만드는 법을 소개하면서 인기는 계속 이어가고, 파급력은 상상을 초월하고 있

¶ : 강경구, kyoungku3@hanmail.net, 47011, 부산광역시 사상구 주례로 45 경남정보대학교 호텔외식조리계열

다. Kim(2010)는 조리 관련 직종이 미래형 유망직종으로 떠오르고 조리사에 대한 사회적 이미지나 지위가 매우 격상되면서 미래의 포부를 조리 관련 분야에서 실현하고자 하는 청소년들이 현저하게 늘고 있는 추세이다. Kim(1999)는 외식산업의 양적인 증가뿐만 아니라, 생활수준이 선진국에 접함에 따라 외식문화 역시 점차 고급화, 차별화 그리고 국제화되면서 점차 높은 자질을 가진 조리사들이 필요로 하고 있으며, 조리학교에 대한 중요성이 강조되고 있다. Jin(2005)은 대학시장의 글로벌화와 정보화의 급류와 함께 학령인구의 감소로 인한 대학서비스 수요에 대한 감소, 그리고 정부의 탈 규제정책 등과 같은 거시적인 교육 환경이 빠르게 변함에 따라 대학은 무한 경쟁의 시대에 접어들었다. Kang(2015)은 조리학과 관련하여 2년제 대학 전체 148개교에서 조리 관련학과가 개설된 학교는 총 93개 학교로 62.8%를 차지하고 있다. 이는 과거 2003년 자료에 비하면 43.7% 조리 관련 학과가 20% 가량 증가하였다. 한편, Na와 Lee(2010)는 외식·조리 분야의 연구에서는 조리 실습 시설의 만족 수준에 대하여 연구하였고, Kim(2011)는 제과제빵학원의 교육 환경에 관한 연구를 진행하였다. Kim(2014)은 전공 선택 동기 중 내부적 요인이 학교 만족도와 수업만족도, 외부적 요인은 학교 만족도와 수업만족도에 유의한 영향을 분석하였다. Kim과 Lee(2010)는 교육서비스 품질이 고객만족 및 재이용에 미치는 영향에 관한 실증적 연구를 통하여 교육서비스 품질이 고객만족과 재이용에 영향을 미칠 수 있는지에 대하여 연구하였다. Song(2005)은 외식·조리관련 전공에 대한 기대요인 순위는 '전공 분야에 대한 전문성', '전공의 장래성', '직업에 관한 자격증 취득의 용이성' 등의 순으로 나타났다.

선행연구는 조리 관련 교육서비스가 만족도에 미치는 영향에 관한 연구가 대부분을 이루고 있다. 이에 교육환경속의 다양한 요인 중에 만족도와 추천의도가 조리 및 제과제빵전공학생들에게 있어서 전공 파트타임 경험이 조절효과가 있는지

알아보고, 2017년 이후 학령인구의 지속적인 감소에 따라 인기가 있는 조리. 제과제빵관련 학생들의 수도 줄어들 것으로 예상되어지고, 이에 조리·제과제빵전공을 중심으로 교육환경 품질에 대한 연구 기초자료를 제공하며, 이를 토대로 기존 선행연구들에서 제시하지 않은 전공 파트타임 경험의 조절효과를 검증해 각 대학교육에서 모집 정책 및 시설 활용 등의 학생들의 지도 자료로 활용되기를 기대한다.

II. 이론적 배경

1. 교육환경

교육이란 Seoul National University(1981)는 인간에게 교육적으로 긍정적인 영향을 끼치는 외적 조건, 상황, 자극 등을 일컫는 것으로, 가치관, 규범, 태도, 습관 및 생활양식을 기초로 이루어지는 문화적 생활환경으로서 무형적 환경이 이에 속한다. 환경이란 Good(1973)은 “환경이란 개인에게 영향을 미치는 모든 사물, 힘 조건으로서 개인이 수용할 수 있는 자극”이라고 정의하였다(Lee, 2009). 교육환경에서 Kim과 Seo(2005)는 학생들에게 교육서비스의 질을 어떻게 만족시켜 주는가에 따라서 대학의 존립자체가 결정되리만큼 급변하고 있고, 출생률 저하에 따른 수험생 자원의 감소와 교육시장개방 등으로 교육환경은 급변하고 있다고 했다. 첫째, 교육서비스에서 Lee(2011)는 교육 공급자인 모든 교육 기관 및 교직원인 학생, 학부모, 기업 등의 교육 수요자를 만족시키기 위하여 이들에게 제공하는 모든 활동이라고 말했다. 둘째, 행정서비스이란 Youn(2002)은 대학이 교육, 연구, 봉사 등 대학의 보편적 기능을 원활하게 수행하기 위하여 목표를 합리적으로 설정하고, 필요한 인적·물적 자원을 확보·배분하여 효율적으로 운영함으로써 대학의 목표를 효과적으로 달성하려는 일련의 자원봉사활동으로 개념 지을 수 있다. 셋째, 물리적 환경이란 자연적, 사회적 환경과 대비된 개념으로써 인간이 만든 물리적 환경이라고

정의하였다(Choi & Hwang, 1999). 교육환경은 Lee(2000)는 교육기관이 수요자인 학생에게 교육적 목적 달성에 관련된 유형, 무형의 서비스를 제공함으로써 소비자에게 물질적, 정신적 만족을 실현시켜주는 일체의 활동이며, 반면에 Pike(1993)는 교육내용에 초점을 두고, Hill(1995)은 교육 프로그램과 교육환경에 초점을 맞추어 측정하였고, 교육서비스 품질에 대한 초기 연구는 실증적으로 교육서비스 품질 요인을 측정하기보다는 이론적 배경을 제시하는 수준으로 5가지 견해(Astin, 1980), 4가지 지표(Khu, 1981), 이후에 SERVQUAL 및 SERVPERF 개발로 이를 이용한 교육서비스 품질이 측정되어졌다(PZB, 1988; Taylor, 1992). 최근 교육서비스 품질에 대한 측정은 IT 기술이 발전되고, 취업에 대한 경쟁이 심화되면서 새로운 교육서비스 품질 측정 요인이 나타나게 되었다(Nesset & Helgesen, 2009). Gu(2010)는 전문 직업학교의 외식·조리 관련 학과의 현황을 파악함으로써 학점은행제 과정의 실태와 학습자의 선택 동기가 수업만족도에 미치는 영향을 파악하여 연구하였다. Kim(2012)은 대학서비스에 대하여 외식·조리전공 학습자 인식요인이 만족과 행동의도에 미치는 영향에 관한 연구를 하였다.

2. 교육 만족도

Oliver(1997)는 만족이란 단어는 라틴어의 Satis(Enough)와 Facere(to do or make)에서 파생되었으며, 만족시키는 제품과 서비스는 충분(being enough)한 정도까지 고객이 요구하는 것을 제공할 능력을 가지고 있다는 의미로 보고 있다. Burr(1970)는 만족을 한 개인이 가진 기대가 실제로 받은 보상 사이의 일치 정도라는 입장과 주관적으로 경험되어진 만족과 불만족, 혹은 행복과 불행, 즐거움과 즐겁지 않음의 현상이라고 보는 두 가지 측면으로 구분하고 있다. Astin(1993)은 대학교육과 관련하여 학생들의 만족도를 대학생활 동안 주관적인 경험이자 교육적 경험의 가치에 대한 인식이라고 정의한 바 있다(Lee, 2012). 대학생들을 대상

으로 하는 교육만족도 조사가 1970년 미국에서 시작되었으며, 초기에는 등록률, 지원규모, 지원자의 질적 수준, 입학생의 졸업률 등과 같은 객관적인 자료를 바탕으로 이루어졌으며, 휴학이나 중퇴 등과 같은 항목들은 적용되지 않았다(Kwon et al., 2002). 대학이 경쟁우위를 갖기 위해서는 양적인 팽창에만 만족하지 말고, 질적으로 우수한 교육서비스를 제공함으로써 학생들로 하여금 대학 교육에 대한 교육만족과 우호적인 이미지를 형성하며, 이를 통한 구전행동과 지지를 확립하는 것이 장기적으로 대학의 안정적인 수요를 확보하는데 많은 도움이 될 것이다(Voss et al., 2007).

3. 추천의도

추천의도에서 Kang(1996)은 사람들 사이의 대면을 통한 구전 커뮤니케이션으로써 소비자 간의 개인적인 직접경험에 대해 긍정적 내용의 정보를 비공식적으로 타인에게 추천하는 과정을 말한다. Engel(1990)은 소비자가 서비스 제품을 구매하고자 할 때에는 유사한 상황에 처했던 다른 사람들의 의견과 경험을 더 선호하는 것으로 나타났는데, 이러한 정보를 구전(word-of-mouth)이라 하였다(Lee, 2012). Tinto(1987)는 교수와 학생들과의 상호작용의 부족한 학생들의 불만족을 유도한다는 연구결과를 제시하였다. Um(2007)은 대학교육 서비스 품질의 구성 요인들이 학생들의 만족에 긍정적인 영향을 주면, 만족한 학생은 구전홍보에 대해서도 유의한 인과관계를 맺는다고 하였다. Kim(2002)과 Kim(1999)은 학생들이 대학서비스에 만족을 느낀다면 긍정적인 구전을 하겠지만, 불만족할 경우에도 사전정보에 대한 기대와 성과간의 차이가 크지 않을 경우엔 대학에 대해 우호적인 관계를 유지할 수도 있다. Bae(2004)는 “대학 행정서비스의 질이 학생 만족과 이미지 및 구전홍보에 미치는 영향에 관한 연구”에서는 대학 행정서비스의 품질요인인 유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 감정이입 결과 등 6개 변수가 대학 이미지 및 추천의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

추천의도는 소비자의 행동을 예측하기 위한 요인으로서 관계마케팅의 핵심으로 제시되고 있다. 따라서 추천의도는 긍정적인 혹은 부정적인 구전 모두 다른 고객의 의견에 영향을 줄 뿐만 아니라, 학생들의 구전을 통해 전달되는 정보는 미래 학생들의 기대에 영향을 준다고 할 수 있다(Zeithaml, Beery & Parasuraman, 1996).

향관계가 있음을 확인하였고, Kim(2012)은 교육서비스 품질로 구성된 전반적인 교육서비스 품질, 행정서비스 품질, 물리적 환경 품질은 학생만족에 긍정적인 영향을 미치고 있다고 하였다. 따라서 본 연구는 선행연구를 토대로 교육환경이 학생들의 교육만족도에 영향을 미칠 것이라는 가설을 다음과 같이 설정하였다.

Ⅲ. 연구 방법

1. 연구 모형

본 연구는 Lee(2012)는 대학생들의 교육서비스 품질이 교육만족도에 미치는 영향에서 본인 참여가 부분조절효과가 있음을 확인하였고, Heo와 Lee(2016)는 조리학원 교육생들의 교육환경이 만족도, 추천의도에 관한 연구에서 교육 프로그램의 조절효과를 검증하였다. 이에 본 연구는 선행연구를 참조하여 조리·제과제빵전공 대학생들의 전공 파트타임 경험의 조절효과 모형을 <Fig. 1>과 같이 설정하였다.

2. 연구 가설

가설 설정은 연구모형을 토대로 변수들에 대한 관계를 고려해 다음과 같은 가설들을 설정하였다.

1) 교육환경과 교육만족도의 영향관계

Gu(2010)는 전문 직업학교의 외식·조리 관련 학과 학생들의 전공 선택동기가 수업만족도에 영

H1: 조리·제과 제빵전공 대학생들의 교육환경은 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-1: 조리·제과제빵전공 대학생들의 행정서비스는 교육만족도에 유의한 영향(+)을 미칠 것이다.

H1-2: 조리·제과제빵전공 대학생들의 교육서비스는 교육만족도에 유의한 영향(+)을 미칠 것이다.

H1-3: 조리·제과제빵전공 대학생들의 물리적 환경은 교육만족도에 유의한 영향(+)을 미칠 것이다.

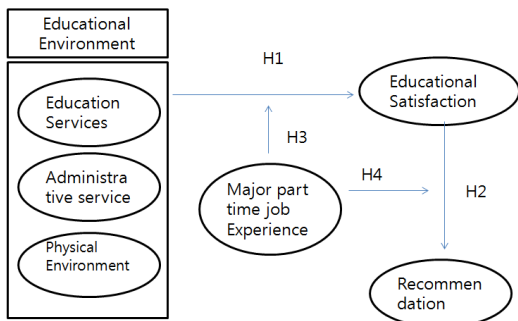
2) 교육만족도와 추천의도의 관계

Bae(2004)는 “대학 행정서비스의 질이 학생 만족과 이미지 및 구전홍보에 미치는 영향에 관한 연구”에서는 대학 행정서비스의 품질요인인 유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 감정이입 등 6개 변수가 대학 이미지 및 추천의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구는 선행연구를 토대로 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

H2: 조리·제과제빵전공 대학생들의 교육만족도는 추천의도에 유의한 영향(+)을 미칠 것이다.

3) 교육환경이 교육만족도에 미치는 영향관계에서 전공 파트타임 경험의 조절효과

Heo와 Lee(2016)는 조리학원의 교육환경이 수강생들의 만족도와 재수강의도에 미치는 영향에서 교육 프로그램의 조절효과를 확인하였다. 따라



<Fig. 1> Research model.

서 본 연구는 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

H3: 조리·제과제빵전공 대학생들의 교육환경이 교육만족도에 영향을 미치는 영향에서 전공 파트타임 경험이 조절작용을 할 것이다.

4) 교육만족도가 추천의도에 미치는 영향관계에서 전공 파트타임 경험의 조절효과

Kim(2010)은 외식조리 여성들의 사회교육기간의 교육환경이 만족도에 미치는 영향에서 참여 동기가 조절효과가 있다고 하였다. 따라서 본 연구는 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

H4: 조리·제과제빵전공 대학생들의 교육만족도는 추천의도에 영향을 미치는데, 전공파트타임 경험이 조절작용을 할 것이다.

3. 변수의 조작적 정의

1) 교육환경

교육환경에서 Kim과 Seo(2005)는 학생들에게 교육서비스의 질을 어떻게 만족시켜 주는가에 따라서 대학의 존립 자체가 결정되리만큼 급변하고 있고, 출생률 저하에 따른 수험생 자원의 감소와 교육시장 개방 등으로 교육환경은 급변하고 있다고 했다. 첫째, 교육서비스에서 Lee(2011)는 교육공급자인 모든 교육 기관이 교육 수요자를 만족시키기 위하여 제공하는 모든 활동이라고 말했다. 둘째, 행정서비스란 Youn(2002)은 대학이 교육, 연구, 봉사 등 대학의 보편적 기능에 목표를 합리적으로 인적·물적 자원을 확보·배분하여 효율적으로 운영하려는 개념이다. 셋째, 물리적 환경이란 Bitner(1992)는 자연적, 사회적 환경과 대비된 개념으로서 인간이 서비스 기업의 이미지와 고객에 대한 목적을 커뮤니케이션하는데 강력한 영향을 미친다고 하였다(Choi & Hwang, 1999).

본 연구에서는 선행연구를 참조하여 교육환경을 교육서비스, 행정서비스, 물리적 환경 등으로 구분하여, 총 13문항을 리커트 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 3=그저 그렇다, 5=매우 그렇다)로 측정하였다.

2) 교육만족도

Na와 Lee(2010)는 외식·조리 분야의 연구에서는 조리 실습 시설의 만족 수준에 대하여 연구하였고, Kim(2011)은 제과제빵학원의 교육 환경에 만족도에 관한 연구를 진행하였으며, Seo 등(2010)은 요리직업학교 교육환경이 취업만족도에 미치는 영향에 관한 연구를 하였다. 척도는 Bac(2009)와 Han(2010)의 연구에 사용된 문항을 본 연구에 맞게 참조하여, 총 4개 문항을 리커트 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 3=그저 그렇다, 5=매우 그렇다)로 측정하였다.

3) 추천의도

Bae(2004)는 “대학 행정서비스의 질이 학생 만족과 이미지 및 구전홍보에 미치는 영향에 관한 연구”에서는 대학 행정서비스의 품질요인이 대학 이미지 및 추천의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. Lee(2000)는 고객만족은 고객의 이탈을 방지하는 수비효과를 갖게 된다고 하였다. 따라서 본 연구는 선행연구를 바탕으로, 총 5개 문항을 리커트 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 3=그저 그렇다, 5=매우 그렇다)로 측정하였다.

4. 조사방법

1) 표본 및 자료의 수집

본 연구의 조사 지역은 부산 지역으로 조리 및 제과제빵전공 3개 전문대학(K, B, D)으로 재학생을 대상으로 설문지를 전달하여 응답하도록 2016년 10월 27일부터 11월 3일까지 설문지를 조사하였다. 설문지는 자기기입식(self-administered) 방법으로 설문조사 목적을 설명하고, 설문지는 수업

전 담당교수님들이 조사 내용을 설명하고, 총 310부를 배포하여 내용 중 일관성이 없거나, 무성의하다고 판단되어지는 11부를 제외한 299부를 참고하여 분석 자료로 사용하였다. 수집된 자료는 SPSS 21.0 통계 프로그램을 이용하여 분석하였고, 응답자들의 인구통계학적 특성을 분석하기 위해서 빈도분석을 실시하였으며, 교육환경, 만족도, 추천의도 항목에 대한 측정 항목별 탐색적 요인 분석과 신뢰도분석을 하였다. 각 변수들 간에 상관관계는 Pearson's correlation coefficients로 분석하였고, 가설검정을 위하여 교육환경이 교육만족도에 미치는 영향과 교육만족도가 추천의도에 미치는 영향을 회귀분석으로 하였다. 교육환경이 교육만족도에 미치는 영향에서 전공 파트타임 경험의 조절효과를 검증하기 위하여 위계적 회귀분석(hier-archial regression analysis)으로 검증하였다. 교육만족도가 추천의도에 미치는 영향에 전공 파트타임 경험이 조절효과가 있는지를 검증하기 위해 3단계 회귀분석을 하였다.

IV. 연구 분석 및 결과

1. 응답자의 인구통계학적 특성

조사대상자들의 299명의 인구통계학적 특징은 <Table 1>과 같다. 표본의 성별을 보면 남학생은 79명(26.4%), 여학생은 220명(55.8%)으로 응답자 중 여학생의 비율이 상대적으로 두 배 이상 많았다. 전공은 조리 131명(43.8%), 제과제빵 167명(55.9%)으로 비슷한 수치로 조사되었다. 나이는 19세 이하 167명(55.9%), 20~21세 113명(37.8%), 22~25세 19명(6.4%)이었다. 전공 관련 자격증 유무에서 있다는 171명(57.2%), 없다는 127명(42.5%)이었다. 전공 파트타임 경험이 있다는 158명(52.8%), 없다는 141명(47.2%)이었다. 한 달 용돈은 10만원 이하가 40명(13.4%), 11~20만원이 68명(22.7%), 21~30만원이 106명(35.3%), 31~40만원이 61명(20.4%), 41만원 이상 24명(8%)으로 조사되었다.

<Table 1> General characteristics of the subjects (N=299)

Characteristics		Freyuency (N)	Percent (%)
Gender	Male	79	26.4
	Female	220	73.6
Age	19≤	167	55.9
	20~21	113	37.8
	22~25	19	6.4
Certificate	Have	171	57.2
	None	127	42.5
Subjects	Confectionery	168	56.2
	Baking		
	Culinary art	131	43.8
Major part time job experience	Have	158	52.8
	None	141	47.2
Income per month (won)	≤100,000	40	13.4
	110,000~200,000	68	22.7
	210,000~300,000	106	35.3
	310,000~400,000	61	20.4
	≥410,000	24	8.0

2. 교육환경에 대한 타당성 검증 및 신뢰도 분석

본 연구는 측정문항의 타당성 검증으로 요인추출방법은 주성분 분석(Principal Components Analysis(PCA) or Component Analysis)을 통하여 직각회전인 베리맥스(Varimax)법을 사용하였고, 요인추출과정에 있어 아이겐 값(Eigen value)을 기준으로 1보다 큰 것을 요인으로 추출하였다. 요인 분석의 적합성을 알아보기 위해 KMO 측도(Kaiser-Meyer-Olkin measure)와 Bartlett의 구형성검정(Bartlett's Test of Sphericity)를 실시하였다(Lee & Rim, 2011). 신뢰도 검증은 내적 일관성(Internal Consistency Method)을 측정하는 방법인 크론바하의 알파계수(Cronbach's Alpha)로 신뢰도를 검증한다(Lee & Rim, 2011). 본 연구의 교육환경에 대한 13

〈Table 2〉 Result of the reliability and factor analysis of educational environment

Facts	Measurement items	Factors loading	Eigen value	Variance (%)	Cronbach's α
Administrative service	The faculty members of our school are organized voluntarily by the students' bachelor's administration.	.782	3.362	25.863	.881
	Our school staff actively solves students' questions.	.763			
	Our school's administrative service delivery time is appropriate.	.727			
	Our faculty members immediately handle the administration of the bachelor's degree.	.726			
	The staff of our school is well informed about the administration of the students.	.717			
Education services	Our faculty is excellent.	.801	2.993	23.022	.863
	The overall education service of our university is good.	.765			
	The quality of our educational service is excellent.	.751			
	The level of curriculum at our university is high.	.690			
Physical environment	Our school is well equipped with space for students to relax.	.830	2.783	21.411	.856
	Our campus is attractive.	.801			
	Our school has a good environment for receiving instruction.	.697			
	Our school has the latest facilities.	.655			
KMO	Kaiser-Meyer-Olkin		.919		
Bartlett	Chi-square		2,332.656		
	Sig			.000	
Total cumulative (%)				70.296	

개의 변수를 탐색적 요인분석한 결과, 교육서비스, 행정서비스, 물리적 환경 요인으로 분석되었다(Table 1). 3개 요인에 대한 신뢰도의 크론바하의 알파(Cronbach's Alpha)값은 행정서비스 0.881, 교육서비스 0.863, 물리적 환경 0.856으로 분석되었다. KMO 측도(Kaiser-Meyer-Olkin measure) 값은 0.919로 높게 나타났으며, KMO 값은 변수쌍들 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 설명되는 정도를 나타내는데, 이 값이 적으면 요인 분석을 위한 변수들의 선정이 좋지 못함을 나타낸다(Choi et al., 2005). 누적분산 비율은 70.296이며, Bartlett의 구형성검정

(Bartlett's Test of Sphericity)값이 2,332.6($p=0.000$)으로 상관행렬이 요인분석하기에 적합하다고 해석할 수 있다.

3. 교육만족도와 추천의도 대한 타당성 검증 및 신뢰도 분석

교육만족도와 추천의도에 대한 타당성 검증 및 신뢰도 분석 결과는 <Table 3>, <Table 4>에 제시되어 있다. 교육만족도에 대한 신뢰도는 0.906, 추천의도에 대한 신뢰도는 0.900으로 Cronbach's α , 즉 신뢰도를 확보한 것으로 판단할 수 있다. KMO

<Table 3> Result of the reliability and factor analysis of satisfaction

Facts	Measurement items	Factors loading	Cronbach's α
Education satisfaction	I am generally satisfied with our school.	.897	.906
	We are satisfied with the overall quality that our school offers.	.877	
	I am satisfied with my choice of school.	.891	
	I am proud to attend my school.	.869	
KMO	Kaiser-Meyer-Olkin	.818	
Bartlett	Chi-square	792.401	
	Sig	.000	

<Table 4> Result of the reliability and factor analysis of recommendations

Facts	Measurement items	Factors loading	Cronbach's α
Recommendation	I would be willing to tell you if people around you are asking about our educational service experience.	.769	.900
	I would like to invite people around me to enter our school.	.872	
	I will say good things to the people around us.	.846	
	I will recommend my school to people around me.	.877	
	I will tell people around me about the good aspects of our school.	.858	
KMO	Kaiser-Meyer-Olkin	.878	
Bartlett	Chi-square	885.362	
	Sig	.000	

값은 교육만족도에서는 0.818이며, 추천의도에서는 0.878로 나타났다. Bartlett의 구형성검정 통계 값은 교육만족도에서는 792.401($p=0.000$)이며, 추천의도에서는 885.362($p=0.000$)로 상관행렬이 요인분석에 적합하다고 해석할 수 있다.

4. 상관관계분석

본 연구에서는 변수들의 인과관계성을 알기 위해 피어슨(Pearson)의 상관계수(correlation coefficient)를 실시한 결과 <Table 5>에서 제시된 바와 같이 상관계수는 $p<0.01$ 유의수준 이하에서 유의한 것으로 나타났다. 교육서비스는 행정서비스($r=.667$), 물리적 환경($r=.628$), 교육만족도($r=.661$), 추천의도($r=.546$)의 높은 상관계수 값을 보이고 있고, 행정서비스는 물리적 환경($r=.637$), 교육만족도($r=$

.619), 추천의도($r=.589$)의 높은 상관계수 값을 보이고 있다. 물리적 환경은 교육만족도($r=.716$), 추천의도($r=.639$)의 높은 상관계수 값을 보이고 있고, 교육만족도는 추천의도($r=.781$)에 매우 높은 상관계수 값을 보이고 있다. 각 요인들 간에 상관관계를 확인함으로써 요인간의 유의한 영향관계가 있을 수 있음을 나타내었다.

5. 가설검정

1) 교육환경이 교육만족도에 미치는 영향 관계

가설 1은 만족도를 종속변수로 하고, 교육환경을 독립변수로 하여 다중회귀분석을 한 결과, 교육환경의 하위요인인 행정서비스는 $\beta=0.367$, $p<$

<Table 5> Analysis of correlation

Metrics	Education services	Administrative service	Physical environment	Satisfaction	Recommendation
Education services	1				
Administrative service	.667**	1			
Physical environment	.628**	.637**	1		
Satisfaction	.661***	.619**	.716**	1	
Recommendation	.546***	.589**	.639**	.781**	1

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed) $p < 0.01$.

0.01, 교육서비스는 $\beta = 0.440$, $p < 0.01$, 물리적 환경은 $\beta = 0.515$, $p < 0.01$ 으로 설명력은 59.3%, F 값은 143.414, 유의확률은 0.000으로 <Table 6>에 나타났다. 종속변수인 교육만족도에 모두 유의하게 분석되어 가설 1은 채택되었다. 본 연구에서 교육만족도와 교육환경의 인과관계에서 물리적 환경이 가장 큰 영향력을 나타내었고, 다음으로 교육서비스, 행정서비스 순서로 높게 나타났다. 이는 조리·제과제빵 전공대학생들에게는 실습환경이 매우 중요하다는 것을 보여주고 있다.

2) 교육만족도가 추천의도에 미치는 영향 관계

가설 2는 추천의도를 종속변수로 하고 교육만족도를 독립변수로 하여 다중회귀분석을 한 결과, 교육만족도는 $\beta = 0.780$, $p < 0.01$ 로 설명력은 60.9%,

F 값은 462.512, 유의확률은 0.000으로 <Table 7>에 나타났다. 종속변수인 추천의도에 유의하게 분석되어 가설 2는 채택되었다.

3) 교육환경이 교육만족도에 미치는 영향에서 전공 파트타임 경험의 조절효과

가설 3은 교육환경이 교육만족도에 미치는 영향에서 전공 파트타임 경험이 조절효과가 있는지를 검증하기 위해 위계적 회귀분석을 3단계로 실시하였다. 첫 단계는 교육만족도(종속변수)를 교육환경(독립변수)에 회귀분석했고, 두 번째는 교육만족도(종속변수)를 교육환경(독립변수)과 전공 파트타임 경험(조절변수)을 넣었다. 세 번째는 교육환경(독립변수) × 전공 파트타임 경험(조절변수)를 넣었다. 전공 파트타임 경험의 조절효과를 검증하기 위한 결과는 <Table 8>에 나타났다

<Table 6> The effect of education environment on satisfaction

Dependent variable	Independent variable	β	Standard error	t -value	Collinearity statistics	
					Tolerance	VIF
Education satisfaction	Administrative service	.367	.037	9.891**	1.000	1.000
	Education services	.440	.037	11.841***	1.000	1.000
	Physical environment	.515	.037	13.863***	1.000	1.000

$R^2 = 0.593$, Modified $R^2 = 0.589$, $F = 143.414$

*** $p < 0.001$.

<Table 7> The effect of satisfaction on recommendation intention

Dependent variable	Independent variable	β	Standard error	t-value	Collinearity statistics	
					Tolerance	VIF
Recommendation	Satisfaction	.780	.036	21.506***	1.000	1.000
$R^2=0.609$, Modified $R^2=0.608$, $F=462.512$						

*** $p<0.001$.

(Lee, 2012). 첫 단계에서 교육서비스 품질은 교육 만족도에 회귀분석한 결과 $p<0.01$ 로 유의했으며, 두 번째에서 교육환경에 전공 파트타임 경험을 투입하여 회귀분석한 결과는 $p<0.01$ 로 유의했으며, 세 번째에서 독립변수에 조절변수를 곱한 변수를 투입한 결과 조절변수로서 행정서비스와 전공 파트타임 경험은 $p<0.535$, 교육서비스와 전공 파트

타임 경험은 $p<0.682$ 로 유의하지 못했고, 물리적 환경과 전공 파트타임 경험은 $p<0.026$ 으로 유의한 결과를 나타냈다. 교육환경에서 교육만족도에 미치는 영향에서 전공 파트타임 경험의 조절효과는 R^2 값이 0.603에서 0.610으로 0.007 증가하여 교육환경에 전공 파트타임 경험이 교육만족도를 증가시키는 것으로 분석되어 조절효과가 있는 것으

<Table 8> Moderating effect of major part-time on relationship between education environment and satisfaction

Dependents	Independents	Standard error	β	t-value	Sig	F	R ²	Modified R ²	ΔR ²	
Education satisfaction	Step 1 Administrative service	.037	.367	9.891	.000***	143.414	.593	.589	.593	
	Education services	.037	.440	11.841	.000***					
	Physical environment	.037	.515	13.863	.000***					
	Step 2 Administrative service	.037	.370	10.058	.000***	111.521	.603	.597	.010	
	Education services	.037	.441	11.996	.000***					
	Physical environment	.037	.514	13.989	.000***					
	Major part time job experience	.074	-.098	-2.653	.008**					
	Step 3	Administrative service	.112	.305	2.734	.007**	65.071	.610	.601	.007
		Education services	.112	.477	4.240	.000***				
		Physical environment	.113	.277	2.459	.015*				
		Major part time job experience	.073	-.097	-2.661	.008**				
		Administrative services × major part time job experience	.074	.069	.621	.535				
Education services × major part time job experience		.074	-.046	-4.110	.682					
Physical environment × major part time job experience	.074	.253	2.245	.026*						

* $p<0.05$, ** $p<0.01$, *** $p<0.001$.

로 알 수 있다. 그러나 행정서비스와 교육서비스가 전공 파트타임 경험에서는 통계적으로 유의한 결과를 나타내지 않았기에 교육환경이 교육만족도에 미치는 영향에서 부분적으로 조절효과가 있는 것으로 가설 3은 부분 채택되었다.

4) 교육만족도가 추천의도에 미치는 영향에서 전공 파트타임 경험의 조절효과

가설 4는 교육만족도가 추천의도에 미치는 영향에서 전공 파트타임 경험의 조절효과가 있을 것이라는 가설을 검정한 결과는 <Table 9>와 같다. 첫 단계에서 교육만족도는 추천의도에 회귀분석한 결과는 $p < 0.01$ 로 유의하였지만 두 번째 단계에서 교육만족도에 전공 파트타임 경험을 투입하여 회귀분석한 결과는 $p < 0.81$ 로 유의하지 않게 나타났다. 세 번째에서 독립변수에 조절변수를 곱한 변수를 투입한 결과, 조절변수로서 교육만족도와 전공 파트타임 경험은 $p < 1.49$ 로 유의하지 않게 나타났다. 교육만족도에서 추천의도에 미치는 영향에서 전공 파트타임 경험의 조절효과는 R^2 값이 0.610에서 0.612로 0.003 변화량은 커졌지만, 통계적으로 유의하지 않았다. 즉, 교육만족도에 대한 추천의도에 조절효과가 없어 가설 4는 기각되었다.

본 연구는 교육환경이 학생들에게 교육서비스의 질을 어떻게 만족시켜 주는가에 따라서 대학의 존립자 체가 결정되리만큼 급변하고 있다. 출생률 저하에 따른 수험생 자원의 감소와 교육시장개방 등으로 교육환경은 급변하고 있는 실정이다(Kim & Seo, 2005), 특히 조리·제과제빵전공 대학생들의 교육환경이 만족도와 추천의도에 미치는 영향에서 전공 파트타임 경험이 조절효과가 있는지 검증하기 위해서이다. 교육환경은 3개의 요인 교육서비스, 행정서비스, 물리적 환경으로 요인 명으로 하였다. 만족도는 4개의 변수를 추천의도는 5개의 변수를 하나의 요인으로 종속변수로 하였다. 교육환경과 만족도, 추천의도, 전공 파트타임 경험의 상관관계를 분석한 결과 교육서비스는 행정서비스($r=.667$), 물리적 환경($r=.628$), 만족도($r=.661$), 추천의도($r=.546$)의 높은 상관계수 값을 보이고 있고, 행정서비스는 물리적 환경($r=.637$), 만족도($r=.619$), 추천의도($r=.589$)의 높은 상관계수 값을 보이고 있고, 물리적 환경 환경은 만족도($r=.716$), 추천의도($r=.639$)의 높은 상관계수 값을 보이고 있으며, 만족도는 추천의도($r=.781$)에 매우 높은 상관계수 값을 보이고 있다. 각 요인들 간에 상관관계를 확인함으로써 요인 간의 유의한 영향 관계가 있을 수 있음을 나타내었다. 교육환경 만족도에 미치는 영향에서 전공 파트타임 경험의 조절효과 검증결과는 첫 단계에서 독립변수인 교육

V. 요약 및 결론

<Table 9> Moderating effect of major part-time on relationship between satisfaction and recommendation

Dependents	Independents	Standard error	β	t-value	Sig	F	R^2	Modified R^2	ΔR^2
Recommendation	Step 1 Satisfaction	.036	.780	21.506	.000***	462.512	.609	.608	.609
	Step 2 Satisfaction	.036	.775	21.354	.000***	234.405	.613	.610	.004
	Major part time job	.073	-.064	-1.752	.081				
	Step 3 Satisfaction	.114	.931	8.187	.000***	157.544	.616	.612	.003
	Major part time job	.072	-0.64	-1.766	.078				
	Experience satisfaction adjustment	.072	-.164	-1.447	.149				

*** $p < 0.001$.

환경을 종속변수인 만족도에 회귀 분석한 결과, 통계적으로 $p < 0.01$ 에서 유의하게 나타났고, 두 번째 단계에서는 독립변수에 조절변수(전공 파트타임 경험)를 투입하여 종속변수 만족도에 회귀 분석한 결과, 통계적으로 $p < 0.01$ 에서 유의한 결과를 나타냈다. 세 번째 단계에서 독립변수에 조절변수를 곱한 변수를 투입한 결과, 행정서비스 × 전공 파트타임 경험은 $p < 0.05$ 에서 유의하지 않았고, 교육서비스 × 전공 파트타임 경험은 $p < 0.05$ 에서 유의하지 않았으며, 물리적 환경 × 전공 파트타임 경험은 $p < 0.05$ 에서 유의한 결과를 나타내었다. 교육환경이 만족도에 미치는 영향에서 전공 파트타임 경험의 조절효과는 R^2 값이 0.603에서 0.610으로 0.007만큼 증가하여 교육환경에 전공 파트타임 경험이 만족도를 증가시키는 것으로 분석되어 조절효과가 있는 것으로 알 수 있다. 그러나 행정서비스와 교육서비스가 전공 파트타임 경험에서는 통계적으로 유의한 결과를 나타내지 않았기에 교육환경이 만족도에 미치는 영향에서 부분적으로 조절효과가 있는 것으로 가설 3-1은 부분 채택되었다. 만족도가 추천의도에 미치는 영향에서 전공 파트타임 경험의 조절효과를 확인해 보았지만 통계적으로 $p < 0.01$ 에 유의하게 나타나지 않아서 가설 3-2는 기각되었다. 이상의 결과에서 부산지역 조리·제과제빵전공 학생들의 교육환경이 만족도에 미치는 영향관계에서 전공 파트타임 경험이 교육환경에 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 대학의 물리적 환경시설이 학생들의 전공 파트타임 경험할 때 장소와 시설의 차이점과 공통점등이 학생들의 교육환경에 영향을 준다고 추정할 수 있다. 이에 대학에서는 이와 비슷한 현장실습과 다양한 시설을 보완하고, 학생들의 기본적인 기술과 응용할 수 있는 시간과 실습향상의 발전을 위한 시설이용에 관한 방법과 관리능력을 길러주고 지도해 준다면 학생들의 교육환경의 질은 높아질 수 있다는 시사점을 제공하였다. 본 연구의 한계점은 지역적으로 부산으로 한정하였고, 부산지역 2년제 전문대학의 조리·제과제빵학과로 한

정하였다는 한계점을 들 수 있다. 따라서 본 연구를 바탕으로 다양한 현장실무 위주의 교육학과에서는 시설을 보강해 나간다면 대학 교육에서 학생들의 지도와 개선에 많은 도움이 될 것이고, 더불어 전공학과 학생들의 교육환경에 대한 다양한 만족도를 높일 수 있다는 연구가 계속되길 바란다.

한글초록

본 연구는 부산지역의 조리·제과제빵전공 대학생들의 교육환경이 만족도, 추천의도에 미치는 영향에서 전공 파트타임 경험이 조절효과를 하는지 규명해 대학관계자에서 전공자들의 교육환경에 대한 인식을 이해하고, 유용한 자료를 제공하기 위한 것이다. 조리·제과제빵관련 전공자의 교육환경이 만족도와 추천의도의 연구목적을 달성하기 위하여 부산지역 외식·제과제빵전공 2년제 대학생 299명을 대상으로 SPSS 20.0 통계 프로그램을 이용하여 빈도분석, 요인분석 상관관계분석을 하였다. 또한 전공 파트타임 경험의 조절효과가 있는지의 검정은 3단계 위계적 회귀분석을 실시하였다. 분석결과, 교육환경과 만족도간에는 정의 상관관계가 있었고, 전공 파트타임 경험은 물리적 환경만 $p < 0.01$ 에서 통계적으로 유의하게 나타나 교육환경에서 부분 채택되었고, 조절효과는 R^2 값이 0.603에서 0.610으로 0.007 증가하여 교육환경에 전공 파트타임 경험이 만족도를 증가시키는 것으로 분석되어 조절효과가 있는 것으로 알 수 있다. 만족도가 추천의도에 미치는 영향에서 전공 파트타임 경험의 조절효과는 기각되었다.

REFERENCES

- Astin, A. W. (1980). *When Does a College Deserve to be Called High Quality. Improving Teaching and Institutional Quality, Current Issues in Higher Education*. Washington, D. C.
- Bae, S. Y. (2009). Study on beauty student's aca-

- demy usage attitude in Dae Gu. Kyunggi University. Design School for Advanced Studies, Academic Thesis.
- Bae, Y. S. (2004). The impact analysis of customer satisfaction, image and mouth-to-mouth publicity by quality of college administrative services : Focused on SERVQUAL modeling. Master's Thesis, Daegu University.
- Burr, C. J. (1970). Unteaching scale developed for division of behavioral and social sciences. College park, University of Maryland.
- Choi, B. K., & Cho, M. S. (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, N. H., & Hwang, Y. Y. (1999). A study on the consumer's environmental sensitivity and the role of search knowledge on the physical environment satisfaction of service stores. Chonbuk National University, 99-123.
- Gu, B. G. (2010). A research of influence on the satisfaction and the action intention of the university's services for the students studying food service · culinary as a major. Master's Thesis, The Graduate School of Kyonggi University, 104-105.
- Han, B. S. (2010). A study on selection factors of baking educational institutions and students' satisfaction. The Graduate School of Hotel & Tourism, The University of Suwon.
- Heo, W. S., & Lee, J. H. (2016). The effect of the education environment of cooking institutes on trainees' satisfaction and re registration intentions-moderating effect of education program. *The Korean Journal of Culinary Research*, 18 (1), 246-258.
- Hill, F. M. (1995). Managing service quality in higher education: The role of the student as primary consumer. *Quality Assurance in Education*, 3(3), 10-21.
- Jin, Y. H. (2005). *Success of Restaurant 4M Strategy*. Korea Dining Information, Seoul, 142.
- Kang, K. T. (2015). A study on related subjects cooked selection factors and satisfaction. Academic Thesis, Kyonggi University.
- Kang, M. O. (1998). Consumer satisfaction according to consumer's information search. *Journal of the Korean Home Economics Association*.
- Kim, C. E., & Seo, J. H. (2005). A study on the influence factor of customer satisfaction of university education service. *Business Edu*, 38, 33-60.
- Kim, D. H. (1999). Longitudinal analyses of visitor satisfaction in theme park : The case of Everland. Master's Thesis, Seoul National University.
- Kim, H. J. (2011). The effect of educational environment and a student's major recognition on learning satisfaction at the bakery & confectionery institute. *Korean J Food Culture*, 26(1), 63-71.
- Kim, H. K. (2014). Research on motivation and satisfaction of major choice of college students majoring in cooking. Academic Thesis, Kyonggi University, 50.
- Kim, H. O. (2012). Positive effects that the service qualities of university education have on intentions in terms of recommendation and donations. Academic Thesis, Dong-A University, 49-50.
- Kim, J. H., & Lee, S. B. (2010). An empirical study on effect of education service quality which influence re-use and customer satisfaction. *J Korean Soc Quality Management*, 39(1), 155-166.
- Kim, S. H. (2010). Effect of education satisfaction on education surroundings of women social education organs for food service and cooking:

- Mainly with participation motive control effect. The Graduate School Tourism, Sejong University.
- Kim, T. H. (2002). A study on the semester and block system in education and training of culinary school. *Journal of Culinary Research*, 8(2), 59-76.
- Kwon, D. B., Oh, Y. J., Park, H. M., Son, J. J., & Song, S. H. (2002). An exploring study on determining factors for college student's degree of educational satisfaction. *Korean J Edu Res*, 40(3), 181-202.
- Lee, H. S., & Rim, J. H. (2011). *SPSS 16.0 Manual*. Kyonggi, Bobmunsa.
- Lee, J. H. (2011). The moderating effects of self-participation regarding the impact of education service quality on student satisfaction focusing on the major of food service and culinary arts. *Korean Journal of Culinary Research*, 18(1), 246-258.
- Lee, J. W. (2012). Effects of education service and educational environment of culinary vocational training institutes on satisfaction and recommendation intention of trainees. Dong-Eui University, 30-49.
- Lee, K. O. (2000). A study on the model build-up for educational services marketing of university. Master's Thesis, Kyung Nam University.
- Lee, M. S. (2009). The study on satisfaction of how influences in the environment of culinary academy education affects culinary students lecture level. Uiduk University, 14.
- Na, T. K., & Lee, D. K. (2010). Culinary art students' adaptation to college life according to their satisfaction with a culinary laboratory and their educational experience. *Korean J Culinary Res*, 16(2), 185-198.
- Neset, E., & Helgensen, O. (2009). Modelling and managing student loyalty : A study of a Norwegian University College. *Scandinavian Journal of Educational Research*, 53(4), 327-345.
- Oliver, R. L. (1977). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. McGraw-Hill, 13.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1988). Communication and control processes in the delivery of service quality. *Journal of Marketing*, 52(1), 33-55.
- Pike, G. R. (1993). The relationship between perceived learning and satisfaction with college. *Research in Higher Education*, 34(1), 23-40.
- Song, H. W. (2005). An analysis of food & culinary department choice for the difference of the awareness. Academic Thesis, Kyonggi University, 62.
- Seoul National University. (1981). *The Dictionary of Educational Studies*. 638-639.
- Taylor, S. A., & Baker, T. L. (1994). An assessment of the relationship between service quality and customer satisfaction in the formation of consumers purchase intentions. *Journal of Retailing*, 70(1), 163-178.
- Tinto, V. (1987). *Leaving College: Rethinking the Causes and Cures of Student Attrition*. University of Chicago Press.
- Um, K. A. (2007). A study for the effects of university education service quality factors on the student satisfaction and behavioral intention. Academic Thesis, Inha University.
- Voss, R., Gruber, T., & Szmigin, I. (2007). Service quality in higher education : The rol of student expectations. *J Business Res*, 60(9), 949-959.
- Youn, S. H. (2002). A study on the administrative development plan of university in the 21st century. Academic Thesis, Chonnam National University, 6.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A.

(1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-4.

2016년 11월 21일 접수
2016년 12월 12일 1차 논문수정
2016년 12월 23일 논문 게재확정