

조리학원의 교육환경이 수강생들의 만족도와 재수강의도에 미치는 영향 - 교육프로그램의 조절효과 -

허원선·이종호[¶]
경성대학교 외식서비스경영학과[¶]

The Effect of the Education Environment of Cooking Institutes on Trainees' Satisfaction and Reregistration Intentions - Moderating Effect of Education Program -

Weon-Seon Heo · Jong-Ho Lee[¶]
Dept. of Foodservice Management, Kyungsung University[¶]

Abstract

As foodservice industry has been developing, more people are interested in healthy life and want to learn cooking. This study validated the moderating effect of education program on cooking institutes. Also the present study revealed cause and effect relationship among the education environment, the satisfaction and reregistration intentions by conducting a survey for trainees in cooking institutes located in Busan and Gyeongnam area. For the purposes of the study, conjunction and organic cause-and-effect relationship of entire model was validated by using an exploratory factor analysis, confirmatory factor analysis and structural equation modeling with 313 trainees who have used cooking institutes. A nested model and basic model were established to analyze the moderating effect of education program. The adjustment role of education program was validated with χ^2 difference considering the degree of freedom between two models. As results of the analysis, the education service was statistically significant in all factors except the effect on education satisfaction. The education program has moderating effect on the relationship between the level of instructor and satisfaction degree, and between satisfaction degree and the reregistration intentions. Therefore, this study suggests that managers of cooking institutes should recruit instructors with excellent capability in order to operate the education program very well.

Key words: education program, cooking institutes, education environment, satisfaction, reregistration intentions

I. 서론

식문화의 변화와 함께 외식산업이 점차 발전해 가면서 요리에 대한 사회적 관심도가 증가하는 추세이다. 이러한 변화의 과정에는 요리에 대한 사회적 인식이 단순 식사해결을 위한 요리에서

산업요리, 그리고 예술성을 가미된 진정한 의미의 요리로 발전하고 있다. 요리에 대한 사회적 인식의 변화는 많은 조리학교 및 학원의 성장발전의 원동력이 되었다. 조리사를 양성하기 위한 공적인 교육기관인 학교교육이 있고, 이를 보완하기 위한 교육기관인 학원교육이 있다. 특히 요리학원의 수

[¶]: 이종호, johlee@ks.ac.kr, 부산시 남구 수영로 309(대연동), 경성대학교 외식서비스경영학과

는 기하급수적으로 증가하여 과거보다 더 많은 사람들이 음식에 관심을 가지고 건강하고 위생적이며, 몸에 좋은 음식을 만들기 위하여 단순한 먹거리 교육이 아닌 체계적이고 전문적이며 구체화된 정직한 먹거리 교육에 자아실현의 욕구를 실현하고자 한다(Yu MJ 2012). 이와 같은 요리교육에 대한 필요성을 인식하는 사람의 수요의 증대에 따라 다양한 교육 방식이 실시되고 있다. 따라서 요리학원의 강좌수업은 취미, 취업, 창업에 따르는 각종 조리교육 및 직업교육과 국가기술 자격증 취득에 도움을 줄 수 있는 다양한 커리큘럼을 운영되고 있다(Kim CH 2010). 하지만 요리학원들은 치열한 경쟁에서 살아남기 위해서는 수강생들에게 만족스러운 서비스를 제공하여야 한다(Lee JW 등). 학원경영의 차별화를 통한 경쟁우위를 확보하기 위해서는 학원수강생들에게 만족을 줄 수 있는 교육프로그램을 개발하여 보다 심도 있는 수업을 진행함으로써, 무한 경쟁에서 살아남을 수 있을 것이다. 따라서 학원경영자들은 수강생의 학원 수강목적 등을 파악하여 이를 충족할 수 있는 교육과정이 편성되어야 할 것이며, 학원수강에 대한 만족도 등을 살펴봄으로써 이를 반영한 혁신적인 교육이 이루어져야 할 것이다. 학원의 성공적인 운영을 위해서는 수강생들의 만족을 지속적으로 유지시켜야 하는 마케팅 방법을 학원교육에 도입할 필요성이 제기되고 있다. 요리학원생들을 대상으로 진행된 선행연구들은 교육환경과 만족도(Lee IS 2011), 교육환경이 만족도와 재수강에 미치는 영향(Park KT · Baek JO 2008), 교육서비스와 환경이 행동의도에 미치는 영향(Lee JW 등 2014), 외식 · 조리 관련 학원생들의 학원교육의 만족도에 관한 연구(Kim AR 2005), 요리직업학교의 재취업 교육환경이 취업만족도에 관한 연구(Seo HJ 등 2010) 등이 있다. 이와 같이 조리학원생들을 대상으로 한 연구는 그리 많지 않는 것이 현실이다. 그리고 대부분의 선행연구들은 교육환경이 만족도와 재수강에 미치는 인과관계를 연구하였다. 따라서 본 연구는 기존의

선행연구에서 제시되지 않았던 요리교육프로그램의 조절효과를 검증하기 위하여 조리학원의 교육환경과 만족도 및 재수강의도에서 교육프로그램의 조절효과를 파악하여 학원 경영자들에게 교육프로그램의 중요성을 인식하게 하는 것에 연구의 목적을 두고 있다.

II. 이론적 배경

1. 교육환경

교육이란 사람이 생을 살아가는데 필요로 하는 다양한 것들을 가르치고 배우는 하나의 과정이며 수단이다. 사람이 가지고 있는 잠재적 능력을 충분히 활용하게 해주는 것으로 태어나면서 죽을 때까지 지속적으로 배워야 한다. 교육환경은 인간에게 교육적으로 긍정적인 영향을 끼치는 외적 환경, 상황, 자극 등을 말하는 것으로 물리적 환경과 비 물리적 환경으로 구분된다(서울대학교 1981). 환경이란 개체들의 발달에 영향을 미치고, 외적 조건과 요인으로서 물리적 환경과 사회적 환경을 포함하는 포괄적인 개념이다. 물리적 환경이란? 지리적인 환경과 생태적인 환경 등 유형적인 환경을 말하며, 사회적 환경이란 심리적 환경과 행동적 환경 등 무형적인 환경을 의미하는 것을 말하는 것이다(Lee MS 2010). 그러므로 교육환경이라 함은 첫 번째의 경우를 의미하는 것으로, 개개인에게 긍정적인 영향을 미치고 있는 외적 조건과 자극이라고 볼 수 있는 것이다. 오늘날의 교육에서의 환경의 문제가 경제적인 뒷받침이 다른 분야보다 소홀히 취급되어진 것으로 보여지고 있는 것이다(정원식 1984). 교육환경에는 교육시설이 포함되는데, 교육시설은 교육목적을 달성하기 위해서 설비된 제반 물적 조건을 포괄적으로 지칭하는 것으로, 이론 및 실습교육을 하기 위한 제반시설을 의미한다(Lee JW 등 2014). 교육환경에 관한 선행연구들은 Lee JH(2011)는 조리 · 외식 대학생들의 교육환경 만족도에 관한 연구에서 학비를 제외한 교수서비스, 실습실 환경, 편

의시설에서 통계적으로 유의한 결과를 나타내었다. Park KT·Baek JO(2008)은 조리 관련 학원의 교육 환경이 학습 만족 및 재수강에 미치는 영향의 연구에서 교육환경이 만족도에는 가장 큰 영향을 미치고, 재수강의도에서는 교육서비스 다음으로 영향을 미치는 것으로 분석되었다. Lee JW(2014) 등은 교육서비스와 교육환경이 교육소비자들의 행동의도에 미치는 영향의 연구에서 조리학원의 교육환경 즉, 교육시설과 교육환경은 모두 재수강의도에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다.

2. 수강생 만족도

고객만족이란 고객이 충분히 만족을 느끼는 정도까지 요구하는 것을 제공할 수 있는 능력을 가지고 있다는 의미로 보고 있는 것이다(Oliver 1977). 기대치는 주관적인 수준에 따라 좌우되므로, 객관적으로 서비스의 질이 높고 낮음을 판단 기준이 아닌 개인 간의 기대치에 따라 만족을 얻거나, 만족을 얻지 못하는 경우가 생기는 것이다. 즉, 고객만족이란, 고객의 욕구에 대한 기대에 최대한의 부응하는 결과에 따라 제품과 서비스의 재구매가 이루어지고, 고객의 신뢰감이 연속적으로 지속되는 상태를 가리키는 것이다(곽동성·강기두 1999). 따라서 수강생의 만족은 학습자들의 기대에 교육서비스의 수준이 얼마나 만족스럽게 제공되고 있는지에 대한 개념 중의 하나일 것이다. 소비자 만족에 관한 연구들은 주로 소비자 만족의 이론적 결정요인 규명에 초점을 맞추어 발전되어 왔다. 기대-불일치 패러다임(Oliver 1980)은 소비자의 기대와 성과간의 불일치에 의해 소비자 만족 또는 불만족 소비자가 발생한다는 것으로 성과가 기대보다 높으면 소비자 만족이 발생하고, 낮으면 불만족 소비자가 발생한다고 보았다. 교육서비스를 제공하는 기관의 특성에 따라서 혹은 교육기관에 수강생이 수강하는 형태에 따라서 만족의 수준은 여러 형태로 달라질 수 있는 것이다. 정규 학위를 취득하는 교육 학습 과정인지, 아니면 사설 교육 학습 과정인지 또는 여가생활

을 위한 교육 학습 과정인지, 취업이나 창업을 위한 교육 학습 과정인지에 따라 학습자의 만족도에는 크나큰 영향을 미치는 요인으로 작용 될 수 있는 것이다. 그러나 교육과 관련되는 서비스를 제공하는 교육 기관이라는 점에서 수강생들을 대상으로 다양한 형태의 교육을 제공한다는 점에서 수강생의 만족도에 영향을 미치는 요소들을 고려해 볼 필요성은 있는 것이다(Seong MH·Choi HY 2009). 즉, 교육기관에서의 수강생 만족도는 크게 교육프로그램 및 시설, 강사수준 또는 물적 환경, 가격적 요인 등을 중점으로 살펴볼 수 있을 것이다. 교육프로그램이나 교육기관의 강사 등의 질적 수준에 수강생들이 만족하는지, 교육시설이나 기자재 등의 교육 환경적 요인뿐 아니라, 교육비 및 제반 서비스들에 대해서도 수강생들이 만족하는지를 살펴보아야 하고, 그에 따른 대응책을 마련하고 개선하려는 노력이 필요로 할 것이다(Lee KC 2004). 이러한 요건들을 기준으로 하여 만족도를 조사한 결과는 수강생들이 교육기관에 대한 소속감과 정체성을 확인하고, 교육경험에 대한 종합적인 이해와 수강생들의 관심사를 존중하는 방향으로 움직여져야 하고, 교육의 질을 개선하기 위한 토대로도 널리 활용되고 있어야 하는 것이다(Harvey 2001). 이러한 점을 감안하여 수강생들을 우선적으로 교육기관에 대한 만족도를 평가함으로써 교육서비스를 제공하는 공급자의 입장에서 성공적이고 효과적인 교육서비스를 제공하는데 도움을 줄 수 있다. 특히, 재수강을 유도할 수 있는 긍정적이고 올바른 방향을 제시하며, 교육기관의 발전 방향에도 도움이 되고, 활용할 수 있는 방안으로도 제시되어지는 것이다(Kim GH 2011).

3. 재수강의도

재수강의도는 고객이 만족하는 수준에 따라 매우 민감하게 반응을 보이는 것이다. 즉, 수강생이 만족하더라도 만족에 대한 수준이 높아야 재 구매율로 이루어지게 되고, 교육 서비스를 수행하는

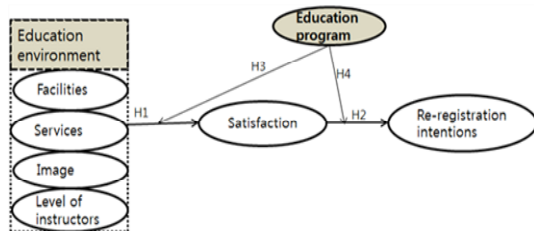
학원기업은 재구매율 자체가 재수강과 홍보의 효과에 미치는 영향력은 매우 절대적이다(Yang DI 2005). 만족도가 높은 고객이 만족도가 낮은 고객에 비해 재 구매 가능성이 매우 절대적으로 높고, 만족도가 낮은 고객 사이에서 불평행위를 한 고객이 불평행위를 안한 고객보다 불만족하는 사항들이 해결되었을 경우에는 재 구매율이 매우 높게 나타난 것이다. 이는 고객 불평행위 처리 또한, 재 구매에 매우 중요한 영향력을 미치는 것으로 볼 수 있는 것이다(김태봉 2000). 즉, 고객만족의 결과, 변수란 고객의 만족도에 의해 영향을 받는 변수들을 말하며, 많은 학자들이 만족 또는 불만족에 대한 고객의 반응을 파악하여 재 구매 의도에 대한 여러 가지 유형들을 연구하는 것이다(Son HJ 2005).

III. 연구방법

1. 연구 모형

Lee JH(2012)는 대학생들의 교육서비스품질이 교육만족도에 미치는 영향에서 본인 참여의 조절효과를 검정하였고, Lee IS(2014)는 외식종사원 e-러닝 특성요인이 교육전기와 성과에 미치는 영향에서 경력몰입의 조절효과를 검정하였다. 이에 본 연구에서는 조리학원의 교육환경 요인이 수강생 만족도와 재수강의도에 미치는 영향, 교육프로그램의 조절효과를 파악하고자 다음과 같은 연구모형을 설정하였다.

2. 연구가설



<Fig. 1> Research model.

1) 교육환경과 교육만족도

Berger & Neuhaus(1977)는 교육환경은 학습 분위기를 적극적으로 지지하는 관계를 형성하였을 때, 학습자들은 더 큰 행복감을 느끼며, 더욱 적극적으로 교육활동에 참여한다고 하였다. 만족은 불일치와 인지된 성과요소에 간접적으로 영향을 받는다고 할 수 있는데, Astin(1993)은 교육만족도는 학생들이 교육환경에 대한 주관적 반응을 의미한다고 하였다. Caffarella & O'donnell(1991)은 교육환경 만족에 대한 평가로 교육내용과 교육방법, 프로그램, 물리적 환경, 강사의 자질은 교육 후 만족도에 영향을 미치기 때문에 밀접한 연관성이 있다고 하였다. 따라서 본 연구는 선행연구를 토대로 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

H1 : 조리학원의 교육환경은 교육만족도에 정(+)에 영향을 미칠 것이다.

H1-1 : 교육시설은 교육만족도에 정(+)에 영향을 미칠 것이다.

H1-2 : 교육서비스는 교육만족도에 정(+)에 영향을 미칠 것이다.

H1-3 : 교육이미지는 교육만족도에 정(+)에 영향을 미칠 것이다.

H1-4 : 교육강사 수준은 교육만족도에 정(+)에 영향을 미칠 것이다.

2) 교육만족도와 재수강의도

Anton(1996)은 교육서비스에 대한 만족도가 높을 때 고객의 태도와 서비스 제공자에 대한 충성도는 높아지게 된다고 하였다. Oh SH·Kim SH(2002)은 고객의 교육만족도가 재수강의도 결정요인에서 고객의 재수강 의도에 영향을 미친다고 하였다. Park KT·Baek JO(2008)는 조리학원의 학습만족도는 재수강의도에 유의한 영향을 미친다고 하였다. 따라서 본 연구는 교육의 전반적 고객만족이 재수강 의도와와의 관계가 있음을 파악하고, 이들 간의 관계에 대해 선행연구를 토대로 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

H2 : 교육만족도는 재수강의도에 정(+)에 영향을 미칠 것이다.

3) 교육환경이 교육만족도에 미치는 영향에서 교육프로그램의 조절효과

Lee JH(2012)는 대학생들의 교육서비스품질이 교육만족도에 미치는 영향에서 본인 참여의 조절효과를 검증한 결과, 부분적인 조절효과가 있다고 하였고, Kim SH(2010)는 외식조리 여성 사회교육기관의 교육환경이 교육만족도에 미치는 영향에서 참여 동기는 조절효과가 없는 것을 확인하였다. Kim HJ(2015)는 서비스 교육훈련이 구성원의 직무만족에 미치는 영향에서 직무역량의 조절효과 검증에서 교육환경이 직무만족에 미치는 영향에서 조절효과가 있는 것을 확인하였다. 따라서 본 연구는 선행연구를 바탕으로 교육프로그램의 조절효과를 검증하기 위하여 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

H3 : 교육환경이 교육만족도에 미치는 영향에서 교육프로그램은 조절효과가 있을 것이다.

H3-1 : 교육시설은 교육만족도에 미치는 영향에서 교육프로그램은 조절효과가 있을 것이다.

H3-2 : 교육서비스는 교육만족도에 미치는 영향에서 교육프로그램은 조절효과가 있을 것이다.

H3-3 : 교육이미지는 교육만족도에 미치는 영향에서 교육프로그램은 조절효과가 있을 것이다.

H3-4 : 강사수준은 교육 만족도에 미치는 영향에서 교육프로그램은 조절효과가 있을 것이다.

H4 : 교육만족도는 재수강의도에 미치는 영향에서 교육프로그램은 조절효과가 있을 것이다.

3. 변수의 조작적 정의

1) 교육환경

Berger & Neuhaus(1977)는 교육환경은 교육기관의 학습 분위기를 적극적으로 지지하는 운영을 실시할 경우, 학습자들은 더 큰 만족감을 느끼며, 앞으로 교육활동에 더욱 적극적으로 참여하게 된다고 하였다. 김창걸(1994)은 교육환경이란 교육적 기능을 위한 환경, 다시 말해서 개인에게 교육적 영향을 미치는 외적 조건과 자극이라고 정의하였다. 이는 교육환경 유형물인 물리적 환경은 실습실, 탈의실, 휴식 공간, 냉·난방 시설 등등 부대시설 위치 등을 들 수 있고, 사회적 조건으로는 수업분위기, 학습담당, 취업담당, 관리운영, 교육프로그램 등을 들 수 있다. 본 연구에서는 선행연구를 참조하여 조리교육환경을 교육시설요인, 교육 서비스 요인, 이미지 요인, 강사 수준, 교육만족도 등으로 구분하여, 총(20)문항을 리커트 5점 척도(1=전혀 아니다, 3=보통이다, 5=매우 그렇다)로 측정하였다.

2) 만족도

교육만족이라는 것은 학원에서 수강하면서 직간접적으로 체험하고 지각하는 강사의 전문성과 교육프로그램에 대한 만족도를 포괄적으로 의미하며, 서비스 만족은 학습 환경 및 시설에 대하여 만족하는 것을 의미한다. 척도는 Bae SY(2009), Han BS(2010)의 연구에 사용된 문항을 본 연구에 맞게 참고하여, 총 5개 문항을 리커트 5점 척도(1=전혀 아니다, 3=보통이다, 5=매우 그렇다)로 측정하였다.

3) 재수강의도

고객의 재수강의도를 결정하는 요인은 서비스를 공급 받는 소비자가 서비스 제공하는 제공자와의 관계에서는 개인적, 사회적 관계 수준으로 정의되며(Oh SH · Kim SH 2002), Gremler(1995)는 서비스가 제공받는 기대수준보다 낮거나 만족하지 못한다고 하더라도 인간관계에 의해서 좌우될 수 있다고 하였다. 따라서 본 연구는 선행연구

를 바탕으로, 총 5개 문항을 리커트 5점 척도로 (1=전혀 아니다, 3=보통이다, 5=매우 그렇다)로 측정하였다.

4. 조사방법

1) 표본 및 자료수집

본 연구는 부산·경남 지역에 위치한 전문대학교 3곳과 조리학원 5곳에서 학원을 다니는 학원생을 대상으로 설문조사를 하였다. 예비조사는 2015년 5월 1일부터 20일까지 60부를 배포하여 예비조사를 시행하였으며, 조사결과를 바탕으로 설문지를 보완·수정하여 본 조사에 사용하였다. 본 조사는 2015년 6월 15일부터 30일까지 설문지를 나누어 배포하고, 설문내용을 자기기재방식으로 질문에 응답하도록 하였으며, 설문지는 366부를 배포하였고, 불성실한 설문지 53부를 제외하고, 313부를 최종적으로 분석에 사용하였다. 수집된 자료는 SPSS(V 18.0)와 AMOS(V 18.0) 프로그램을 사용하여 분석하였다. 응답자들의 인구통계학적 특성을 파악하기 위하여 빈도분석을 하였고, 측정 항목별 탐색적 요인, 신뢰도 분석 및 확인적 요인 분석을 실시하였으며, 타당성을 규명하기 위해 개념 신뢰도(CR)와 표준분산추출(AVE)값을 계산하였다. 도출된 요인 간 연관성 측정을 위해 상관관계 분석을 실시하였고, 구조방정식 모형(Structural Equation Modeling)을 사용하여 전체모형의 적합도 및 유기적인 인과 관계를 검증하였다. 그리고 학원수강생의 교육환경이 교육만족도 및 재수강 의도와 인과관계에서 교육프로그램에 따른 조절효과를 분석하기 위하여 기본모형과 nested 관계에 있는 대안모형을 설정하였다. 그리고 두 모형사이의 자유도를 고려한 χ^2 차이로 교육프로그램의 조절역할을 검증하였다

IV. 연구 분석 및 결과

1. 조사대상자의 인구통계학적 특성

조사대상자들의 인구통계학적 특성은 <Table 1>과 같다. 표본의 성별은 남성 120명(38.3%), 여성 246명(72.4%)으로 여성이 남성보다 상대적으로 많았으며, 연령은 20세 이하가 164명(52.4%), 21~30세 113명(36.1%), 30세 이상 36명(11.5%)으로 조사되었는데, 그중 20세 이하가 50% 이상의 빈도를 나타내었다. 결혼 여부는 기혼 31명(9.9%)이며, 미혼이 282명(90.1%)로 대다수였으며, 응답자의 학력은 중학생 27명(8.6%), 고등학생 99명(31.6%), 대학생 136명(43.5%), 일반인 51명(16.3%)으로 조사되었다. 자격증 수로는 0개 157명(50.2%), 1개 54명(17.3%), 2개 38명(12.1%), 3개 30명(9.6%), 4개 15명(4.8%), 5개 19명(6.1%)으로 자격증이 없는 학생이 가장 많은 빈도수를 차지하였다. 학원선택 기준으로는 학원위치나 입지조건 197명(22.7%) 학원수강료 31명(9.9%) 학원시설 49명(15.7%) 학원교육의 성실도나 친절함 141명(45%) 기타가 21명(6.6%)을 차지하였다. 그리고 학원을 다니는 목적은 자격증 취득을 위하여 197명(62.9%), 취미, 요리를 배우기 위하여 32명(10.2%), 외식업체 창업을 위하여 17명(5.4%), 취업을 위하여 28명(8.9%), 학교진학을 위하여 35명(11.2%), 기타 4명(1.3%) 순으로 나타났다. 서비스의 가장 큰 불만으로는 학원 수강비가 비싸다 72명(23.0%), 강사 실력이 없다 4명(1.3%)이고, 앞으로 진로 및 목적에 도움이 안 된다 11명(3.5%), 학원 분위기가 안 좋다 9명(2.9%), 학원시설이 열악하다 19명(6.1%), 기타 198명(63.3%)으로 조사되었다.

2. 교육환경, 만족도 및 재수강의도의 탐색적 요인 및 신뢰도 분석

조리학원의 교육환경, 만족도 및 재수강의도에 대한 탐색적 요인 및 신뢰도 분석에 대한 결과는 <Table 2>와 같다. 요인분석방법으로는 주성분 분석(PCA: principal component analysis)을 통하여 직각 회전인 베리맥스(Varimax) 방법을 사용하였으며, 고유치의 값이 1 이상이라는 조건으로 공통

〈Table 1〉 Demographic characteristics of the respondents

(N=313)

Characteristic		N	Percent(%)
Gender	Male	120	38.3
	Female	193	61.7
Age	≤20	164	52.4
	21~30	113	36.1
	30≤	36	11.5
Marital status	Non-married	282	90.1
	Married	31	9.9
Education	≤ Middle school	27	8.6
	High-school	99	31.6
	University ≤	136	43.5
	Non-degree certificate	51	16.3
Number of certification	0	157	50.2
	1	54	17.3
	2	38	12.1
	3	30	9.6
	4	15	4.8
	5	19	6.1
Criteria of selection	Location or position condition	71	22.7
	Tuition fees	31	9.9
	Facilities	49	15.7
	Sincerity or kindness	141	45.0
	Others	21	6.7
Purpose	For certificates	197	62.9
	For hobby	32	10.2
	For start-up restaurant	17	5.4
	For getting a job	28	8.9
	For entering school or university	35	11.2
	Others	4	1.3
The biggest dissatisfaction of the service	Tuition fees are expensive	72	23.0
	Instructor have low level skill	4	1.3
	Not helping the future career and goal	11	3.5
	Bad atmosphere of the institute	9	2.9
	Poor facilities	19	6.1
	Others	198	63.3

<Table 2> Factor and reliability analysis of education program, satisfaction, reregistration intentions

Factors	Items measurement	Factors loading	Eigen value	Variance%	Cronbach's α
Satisfaction	Satisfied with the programs.	.813	4.152	14.827	.946
	Satisfied with the educational environment.	.801			
	Satisfied with the lectures.	.797			
	Satisfied because the learned skill can be useful later.	.794			
	Satisfied with the services provided by the institute.	.762			
Level of instructors	Faithful lecturers.	.805	4.137	14.774	.946
	Awareness the student's performance excitement and requirements.	.801			
	I thing the program reflect the students' level.	.787			
	Students opinion reflects immediately.	.783			
	Lecturer use diverse methods.	.751			
Reregistration intentions	I will choose this institute again.	.809	4.016	14.343	.948
	I will not be reluctant to this institute again when I need an education later.	.786			
	I will choose this institute to recommendation to other people.	.775			
	I want to continue taking a course at this academy.	.765			
	I will choose this institute first than the other institute.	.748			
Image	Good academic recognition.	.759	3.568	12.744	.908
	Location and transportation of the institute are good.	.755			
	Environment is good.	.743			
	Classroom atmosphere is good.	.704			
	Indoor facilities of the institute environment is good.	.668			
Facilities	Laboratory facilities (heating or cooling devices, lighting, ventilation and safety) are nicely equipped.	.830	3.218	11.492	.896
	Cooking labs facilities (oven etc) are nicely equipped.	.783			
	Cooking labs utensils (knives, cutting board etc) are nicely equipped.	.760			
	Classroom facilities (desk, chair etc) are nicely equipped.	.721			
Services	Right allocation and personnel assignments of laboratory location.	.812	3.187	11.381	.885
	Staff are friendly.	.775			
	Privately trained in institute.	.758			
	The institute tuition fee is important.	.817			
KMO Kaiser-Meyer-Olkin		.948			
Bartlett Chi-square		8,264.728			
Sig		.000			
Total variance (%)		79.562			

요인을 선택하였으며, 요인 적재치는 .04 이상의 것을 사용하였다. 요인분석결과, 총 30개의 문항에서 설명력이 떨어지는 2문항을 제거하고, 28개의 문항을 최종문항으로 채택하였다. 요인명은 만족도, 강사수준, 재수강의도, 이미지, 시설, 서비스를 각각의 요인 명으로 명명하였다. 각 요인의 신뢰도는 .885~.948 이상의 신뢰도를 나타내었기 때문에 신뢰성은 수용하기에 충분한 것으로 판단된다. KMO(Kaiser-Meyer-Oikin)값은 .948로 나타났으며, 총 분산설명력은 79.562%로 나타났으며, 변수들 간의 상관관계가 0인지를 검정하는 Bartlett의 구형성 검정 통계 값이 8,264.728($p=.000$)로서 상관행렬이 요인분석하기에 적합하다고 해석할 수 있다.

3. 교육프로그램에 대한 요인 및 신뢰도 분석

조절요인으로 사용될 교육프로그램에 대한 측정항목의 요인 및 신뢰도분석 결과는 <Table 3>과 같다. 요인명은 교육프로그램으로 명명하였으며, 각 요인의 신뢰도는 .913의 신뢰도를 나타내었기 때문에 신뢰성은 수용하기에 충분한 것으로 판단된다. KMO(Kaiser-Meyer-Oikin)값은 .833으로 나타났으며, 총 분산설명력은 79.633로 나타났

었다. 변수들 간의 상관관계가 0인지를 검정하는 Bartlett의 구형성 검정 통계 값이 887.592($p=.000$)로서 상관행렬이 요인분석하기에 적합하다고 해석할 수 있다.

4. 확인적 요인 분석

조리학원의 교육환경요인에 탐색적 요인분석을 실시하여 도출된 결과를 바탕으로 하여 확인적 요인분석을 실시하였는데, 그 결과는 <Table 4>와 같다. 평균분산추출값(AVE : average variance extracted)은 표준화요인부하량을 제공한 값들의 평균값이고, 그것의 크기는 .5 이상이며, 합성요인신뢰도(CR: construct reliability)의 값은 표준화요인부하량과 오차분산의 값으로 계산하고 있는데, 그것의 값이 .7 이상이면 집중타당성이 있는 것으로 받아들여지고 있다(이학식·임지훈 2009). 본 연구에서는 평균분산추출값(AVE)은 .664~.788을 나타내었고, 합성신뢰도(CR)값은 .911~.966값으로 집중타당성이 있는 것으로 판명되었다.

연구모형 적합도는 $\chi^2=756.275(df=339)$, $p=.000$, CMIN/DF=2.231, RMR=.055, GFI=.857, AGFI=.829, NFI=.911, CFI=.949, RMSEA=.063 등으로 조사되어 신뢰할 만한 수준인 것으로 나타나, 구조방정식 모형에 적용하기 위한 제반 조건은 충

<Table 3> Factor and reliability analysis of education program

Factors	Items measurement	Factor loading	Eign value	Variance %	Cronbach's α
Education programs	Education program correspond to learn objectives.	.893	3.185	79.633	.913
	Education program will have a positive effect on future plans.	.896			
	Theory of education programs constructed well.	.868			
	Tuition rates is moderate with the educational programs.	.917			
KMO Kaiser-Meyer-Olkin		.833			
Bartlett Chi-square		887.592			
Sig		.000			
Total variance(%)		79.633			

〈Table 4〉 Confirmatory factor analysis and reliability of items

Factors	Items measurement	Standardized estimate	t-value	CR	AVE
Satisfaction	Satisfied with the programs.	.920	22.549	.966	.779
	Satisfied with the educational environment.	.910	22.079		
	Satisfied with the lectures.	.840	19.081		
	Satisfied with learned skill.	.849	21.173		
	Satisfied with the services provided by the institute.	.890	fixed		
Level of instructors	Faithful lecturers.	.918	21.239	.964	.781
	Awareness the student's performance excitement and requirements.	.902	20.600		
	Students opinion reflects immediately.	.893	20.245		
	Program reflect the students' level.	.874	19.528		
	Lecturer use diverse methods.	.828	fixed		
Reregistration intentions	I will not be reluctant to this institute again when I need an education later.	.905	21.577	.959	.788
	I will choose this institute again.	.918	22.178		
	I will choose this institute to recommendation to other people.	.881	20.558		
	I want to continue taking a course at this academy.	.888	20.829		
	I will choose this institute first than the other institute.	.843	fixed		
Image	Good academic recognition.	.743	16.532	.938	.705
	Environment is good.	.919	24.974		
	Classroom atmosphere is good.	.778	17.905		
	Indoor facilities of the institute environment is good.	.904	fixed		
Facilities	Classroom facilities (desk, chair, etc) are nicely equipped.	.786	fixed	.943	.686
	Laboratory facilities (heating or cooling devices, lighting, ventilation and safety) are nicely equipped.	.827	15.767		
	Cooking labs utensils (knives, cutting board etc) are nicely equipped.	.851	16.316		
	Cooking labs facilities (oven etc) are nicely equipped.	.847	16.242		
Services	Right allocation and personnel assignments of laboratory location.	.832	fixed	.911	.664
	Staffs are friendly.	.787	15.863		
	Privately trained in institute.	.882	18.490		
	The institute tuition fee is reasonable.	.753	14.922		

〈Table 5〉 Correlations analysis of educational environment

	Facilities	Services	Image	Level of instructors	Satisfaction	Reregistration intentions	Education programs
Facilities	1						
Services	.511**	1					
Image	.606**	.569**	1				
Level of instructors	.542**	.561**	.605**	1			
Satisfaction	.513**	.498**	.574**	.612**	1		
Reregistration intentions	.535**	.567**	.610**	.616**	.645**	1	
Education programs	.606**	.680**	.680**	.710**	.698**	.694**	1

** $p < .01$.

족되었음을 확인하였다.

5. 상관관계분석

조리학원의 교육환경 요인에 대한 상관관계를 분석한 결과는 〈Table 5〉와 같다. 시설과 서비스($r=.511$, $p<.01$), 서비스와 이미지($r=.569$, $p<.01$), 이미지와 강사($r=.605$, $p<.01$), 강사와 만족도($r=.612$, $p<.01$), 만족도와 재방문($r=.645$, $p<.01$), 간에 유의한 정(+)의 상관관계를 나타내었다. 강사와 재방문, 만족도와 재방문 간의 특히 높은 상관성을 나타내었다.

6. 가설검정

본 연구의 가설에서 조리학원의 교육환경 요인이 수강생 만족도와 재수강의도에 미치는 영향관계에서 교육프로그램의 조절 효과를 검정하기 위하여 제시한 구성개념들 간의 관계에 대한 가설 검정을 위해 구조방정식 모형분석을 실시한 결과는 〈Table 6〉에 제시되어 있다. 최종 연구모형의 적합도 지수는 $\chi^2=756.275$ ($df=339$), $p=.000$, CM-IN/DF=2.231, RMR=.055, GFI=.857, AGFI=.829, NFI=.911, CFI=.949, RMSEA=.063 등을 나타냈다. 따라서 본 연구에서의 적합도는 비교적 수용

할 만한 것으로 판단된다. 가설 1의 검정결과, 교육환경요인은 교육만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 설정하였는데, 교육시설은 교육만족도($\beta=.133$, $t=2.019$, $p<.05$), 교육이미지는 교육만족도($\beta=.263$, $t=3.569$, $p<.001$), 교육 강사수준은 교육만족도($\beta=.339$, $t=5.187$, $p<.001$)로 유의한 영향을 나타내었다. 하지만 교육서비스는 교육만족도($\beta=.112$, $t=1.710$, $p<.1$) 유의한 관계를 나타내지 못하여 가설 1은 부분 채택되었다. 교육서비스가 교육만족도에 미치는 영향관계에서 통계적으로 .05에는 못 미치는 .087를 나타내었다. 이는 교육서비스가 교육만족도에는 낮은 영향력을 나타낸다고 할 수 있겠다. 가설 2는 교육만족도는 재수강 의도에 유의한 정(+)의 영향을 미친 것으로 설정하였는데, 검정한 결과, 교육만족도는 재수강 의도($\beta=.696$, $t=13.631$, $p<.001$)로 모두 유의적인 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나, 가설 2는 채택되었다.

7. 조절효과

학원수강생의 교육환경이 교육만족도와 의 인과관계에서 교육프로그램에 따른 조절효과를 분석하기 위하여 기본 모형과 nested 관계에 있는 대

<Table 6> Result of structural equation model

	Hypothesized relationship	Standardized estimate	S.E	t-value	p-value	Result
H1-1	Education facilities→ Education satisfaction	.133	.078	2.019	.044*	Supported
H1-2	Education service→ Education satisfaction	.112	.065	1.710	.087	Rejected
H1-3	Education image→ Education satisfaction	.263	.070	3.569	.000***	Supported
H1-4	Level of instructors → Education satisfaction	.339	.066	5.187	.000***	Supported
H2	Education satisfaction→ Reregistration intentions	.696	.056	13.631	.000***	Supported

$\chi^2=756.275(df=339)$, $p=000$, $CMIN/DF=2.231$, $RMR=.055$, $GFI=.857$, $AGFI=.829$, $NFI=.911$, $CFI=.949$, $RMSEA=.063$

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

<Table 7> Moderating effect of education program

Hypothesized	Low group		High group		Unconstrained model χ^2 (df=678)	Constrained model χ^2 (df=678)	$\Delta \chi^2$ (df=1)
	β	t-value	β	t-value			
H1							
H1-1	0.096	1.236	0.025	0.210	1,269.321	1,269.457	0.135
H1-2	0.122	1.601	0.090	0.729	1,269.321	1,269.361	0.040
H1-3	0.257	2.846	0.096	0.908	1,269.321	1,236.621	0.300
H1-4	0.412	5.362	0.020	0.186	1,269.321	1,273.540	4.219*
H2	0.679	9.321	0.256	2.571	1,269.321	1,289.473	20.151***

* $p<0.05$, *** $p<0.001$, $GFI=0.786$, $NFI=0.816$, $CFI=0.904$, $RMSEA=0.053$.

안모형을 설정하였다. 그리고 두 모형 사이의 자유도를 고려한 χ^2 차이로 교육프로그램의 조절역할을 검정하였다. 분석결과는 <Table 7>과 같으며, 기본 모형 적합도는 $\chi^2(df=678)$, $GFI=.786$, $NFI=.816$, $CFI=.904$, $RMSEA=.053$ 등으로 나타났다. 분석결과, 교육환경이 학원만족도에 미치는 영향관계에서 교육프로그램의 조절효과는 부분적으로 존재하는 것으로 나타났다.

교육환경의 하위요인인 강사의 수준 $\Delta \chi^2(df=1)$, $p<0.05$ 로 조절효과가 있는 것으로 나타났고, 만족도가 재수강 의도에 미치는 영향은 $\Delta \chi^2(df=1)$, $p<0.001$ 에서 유의한 조절효과를 나타내었다.

V. 결론 및 요약

본 연구는 부산·경남지역에 있는 조리교육학원에서 학습하고 있는 학습자들을 연구 대상으로 하여 조리교육원에서 제공되는 조리교육환경(교육시설, 교육서비스, 이미지, 강사수준) 요인이 수강생의 만족도와 재수강 의도에 미치는 영향관계를 파악하여 학원운영 경영자들에게 유용한 정보를 제공하고자 한다. 본 연구의 분석결과, 조리교육환경이 교육만족도에 미치는 영향관계에서 강사의 수준($\beta=.339$)으로 가장 높은 영향관계를 나타내었는데, 이는 학원생들이 교육만족도에 강사

의 수업태도가 가장 큰 영향을 받고 있다는 것을 의미하고 있다. Kim SH·Hong GJ(2014)는 사회교육기관의 교육환경이 교육만족도에 미치는 영향에서 교육환경의 강사의 자질과 강의내용이 교육만족에 가장 큰 영향을 미치는 연구결과는 본 연구와 일치하였다. 조리교육을 담당하는 사회교육기관이나 조리학원에서는 교육환경을 개선하기 위해서는 가장 우선순위를 두어야 할 것이 강의의 자질과 강의내용일 것이다. 따라서 학원교육경영자들은 이와 같은 연구결과를 바탕으로 교육환경을 개선시킬 수 있는 방안을 미리 예측한다면 조리교육 수강자들의 만족도는 향상될 것이고, 재수강의도 또한 증가할 것이다. 다음으로는 교육이미지가 교육만족도($\beta=263$)에 영향력이 있는 것으로 조사되었다. 이는 수업분위기와 편리한 교통, 학원의 인지도 등이 수강생들에게 만족도를 증가시키는 요인으로 작용하고 있음을 알 수 있다. Lee MS(2009)은 교육환경과 강의법이 외식·조리관련 학원생들의 학습만족에 미치는 영향에서 교육시설과 학원이미지는 학습만족에 유의한 영향관계가 있다고 하여 본 연구와 일치하는 결과를 제시하였다. 또한, 본 연구에서 교육시설은($\beta=133$)으로 비교적 낮은 영향력을 나타내었다. 이와 같은 연구결과는 학원경영주들에게 학원운영에서 중요한 시사점을 제시하고 있다. 교육프로그램은 강사의 수준이 만족도에 미치는 영향에서 조절역할을 하는 것으로 분석되었다. 이는 교육프로그램에 따라서 강사의 교육이 만족도에 미치는 영향을 조절할 수 있다는 것을 의미하고 있다. 그리고 교육만족도는 재수강의도에 미치는 영향에서 교육프로그램이 조절역할을 하는 것으로 분석되었다. 따라서 학원경영자들은 좋은 교육프로그램 개발이 학원운영에서 필요할 것으로 사료된다. 그러나 본 연구에서는 지역적으로 전국이 아닌 부산·경남의 일부 지역의 학원생들을 대상으로 하는 지역적인 한계와 연령이 30세 이하가 88.5%로 대상이 편중되어 있어 표본의 대표성의 한계를 가지고 있으며, 이를 보편화하기에는 다소 어

려움이 있는 것으로 보인다. 향후 연구에서는 보다 광범위한 대상을 선정하여 대표성의 한계를 극복해야 하고, 개선하여 보다 체계적인 연구가 진행되어야 할 것으로 사료된다.

한글 초록

외식산업의 발전과 더불어 음식에 대한 관심이 증대되면서 요리를 배우려는 수요는 날로 늘어나고 있는 실정이다. 이에 본 연구는 부산·경남지역에 위치한 조리학원에 수강생들을 대상으로 교육환경이 교육만족도와 재수강의도와의 영향관계에서 학원의 교육프로그램의 조절효과를 검증하고자 하였다. 연구의 목적을 달성하기 위하여 학원수강 경험이 있는 313명을 대상으로 SPSS(18.0)과 AMOS(18.0)을 사용하여 탐색적 요인분석, 확인적 요인분석과 구조방정식 모형(Structural Equation Modeling)을 사용하여 전체모형의 적합도 및 유기적인 인과 관계를 검증하였다. 그리고 교육프로그램에 따른 조절효과를 분석하기 위하여 기본모형과 nested 관계에 있는 대안모형을 설정하였다. 그리고 두 모형사이의 자유도를 고려한 χ^2 차이로 교육프로그램의 조절역할을 검증하였다. 분석결과, 교육서비스가 교육만족도에 미치는 영향을 제외한 모든 요인에서 통계적으로 유의하게 분석되었다. 교육프로그램은 강사의 수준이 만족도에 미치는 영향과 만족도가 재수강의도에 미치는 영향에서 조절효과가 있는 것으로 분석되었다. 따라서 학원 경영자들은 능력을 겸비한 강사들을 채용하여 운영하여야 교육프로그램이 잘 운영된다는 시사점을 제시하고 있다.

주제어 : 교육프로그램, 요리학원, 교육환경, 만족도, 재수강의도

참고문헌

곽동성, 강기두 (1999). 서비스 마케팅. 동성사, 서

- 을.
- 서울대학교 (1981). 교육학 용어사전.
- 이학식, 임지훈 (2009). 구조방정식 모형분석과 AMOS 16.0. 법문사, 경기.
- 정원식 (1984). 교육열. 한국사회과학, 서울.
- Bae SY (2009). Study on Beauty Students' Academy Usage Attitude in DaeGu. Kyungil University. Design School for Advanced Studies, Academic Thesis.
- Han BS (2010). A Study on Selection Factors of Baking Educational Institutions and Students' Satisfaction. The Graduate School of Hotel & Tourism The University of Suwon.
- Kim AR (2005). A study on satisfaction with the culinary education environment in the students of foodservice & culinary art. *The Korean Journal of Culinary Research* 11(1):105-118.
- Kim CH (2010). A Study on the Reason for Taking Vocational Education : Focused on the Food Service and a Cooking School. Korea University. Graduate School of Public Administration, Korea University.
- Kim GH (2011). An Empirical Study on the Effect of Education Service Quality on Customer Satisfaction and Re-purchase (Focusing on life-long education center). Seokyeong University Graduate School Doctoral Dissertation.
- Kim HJ (2015). Effect of the Service Training on Associates' Job Satisfaction Level-Focusing on the Moderating Effect Job Competency-. Sejong University. Academic Thesis.
- Kim SH (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 SH, Hong GJ (2014). Effects of educational environment of educational institution on student satisfaction. *Journal of Foodservice Management Society of Korea* 17(1):71-91.
- Lee KC (2004). Causal model study on the effect of education service quality on students satisfaction. *The Journal of Educational Administration* 22(4):287-309.
- Lee MS (2010). The Study on of How Influences in the Environment of Academy Education Affects Culinary Students' Lecture Level. Uiduk University Graduate School.
- Lee IS (2011). Association between educational environment and satisfaction with learning in students at local cooking institutes-Focused on Pohang and Gyeongju area. *The East Asian Society of Dietary Life* 21(1):108-117.
- Lee IS (2014). A study on effect of foodservice employees' e-learning on attributes on training transfer and performance : The moderating effect of career commitment. *Journal of Foodservice Management Society of Korea* 17(1):7-26.
- Lee JH (2012). The moderating effects of self-participation regarding the impact of education service quality on student satisfaction. *The Korean Journal of Culinary Research* 18(1):246-258.
- Lee JW Hwang, YJ Cho YB (2014). The effect of the educational services and environment of cooking education institutes on behavioral intention of educational consumers - Focused on busan area. *The Korean Journal of Culinary Research* 20(2):165-182.
- Oh SH, Kim SH (2002). The determinants of repurchase intentions in the service industry: Customer value, customer satisfaction, switching costs, and attractiveness of alternatives. *Korean Marketing Review* 17(2):25-55.

- Park KT, Baek JO (2008). The effect of the environment of cookig education institutes on satisfaction and re-registration-focused on Busan area. *The Korean Journal of Culinary Research* 1493:156-164.
- Seo HJ, Cho HY, Lee JH (2010). A study on the influence of educational environment for reemployment of cooking schools on job satisfaction. *The Korean Journal of Culinary Research* 16(1):280-291.
- Seong MH, Choi HY (2009). A study on the correlation among the quality of private institutional services, customer satisfaction and loyalty: A focus on private language institutes for college students. *Journal of Korea Parliamentary Law Institute* 2(2):57-73.
- Son HJ (2005). A Study of Effects of Educational Service and Service Equity on Customer Satisfaction and Repurchase Intention. Changwon National University, academic thesis.
- Yang DI (2005). The Influence of Private Institute's Education Quality on Student's Satisfaction and Re-enrollment. Dankook University Graduate School of Industrial Engineering & Business Administration.
- Yu MJ (2012). The effects of education service quality and reputation for formation process of repurchase intention, Kangwon National University a business school. *Academic Thesis* 17 (2):25-55.
- Anton (1996). Customer Relationship Management: Making Hard Decisions with Soft Numbers, Upper Saddle River, Prentice-Hall.
- Astin (1993). The American Freshman : National Norms for Fall 1993 [microform]
- Astin (1968). Four Critical Years: Effects of College on Beliefs, Attitudes, and Knowledge. San Francisco: Jossey-Bass.
- Berger P, Neuhaus J (1977). To Empower People: the Role of Mediating Structures in Public Policy, American Enterprise Institute for Public Policy, Washington D.C : 96-125.
- Berger PL, Neuhaus RJ (1977). The System of Professions: Essay on the Division of Expert Labor. Chicago: University of Chicago Press.
- Caffarella R, O'donnell JM (1991). Judging the quality of work-related, self-directed learning. *Adult Education Quality* 42(1):17-29.
- Harvey (2001). "Student Feedback : A Report to the Higher Education Funding Council for England, Centre for Research into Quality", the University of Central England in Birmingham.
- Oliver RL (1997). Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer, McGraw-Hill.
- Oliver RL (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions *Journal of Marketing Research* 17:46-49.

2015년 12월 14일 접수
 2016년 01월 21일 1차 논문수정
 2016년 01월 30일 2차 논문수정
 2016년 02월 10일 논문 게재확정