

 <http://dx.doi.org/10.20878/cshr.2017.23.4.020>

교육서비스품질이 교육만족도와 직무유용성에 미치는 영향: 외식조리 관련 계약학과 학생을 중심으로

서재원[†]

경기대학교 외식조리학과

The Effect of Educational Service Quality on Educational Satisfaction and Job Availability: Focused on Foodservice related Contract Department Students

Jae-Won Seo[†]

Dept. of Foodservice Management, Kyonggi University

KEYWORDS

Educational service quality,
Educational satisfaction,
Job availability.

ABSTRACT

The purpose of this study is to investigate the effect of educational service quality on educational satisfaction and job usability. The results of the analysis are as follows. First, based on the theoretical background, factor analysis and reliability analysis were conducted. Five factors of tangibility, responsibility, reactivity, assurance, and empathy were found in the educational service quality. In addition, it was confirmed that there was no problem as a single factor in educational satisfaction and job availability, and these factors showed high reliability and validity. Second, in the relationship between educational service quality and educational satisfaction, all five factors which education service quality factors were found to affect educational satisfaction. The higher the factor of educational service quality, the students will be able to increase their satisfaction with education, which was a degree of satisfaction with the education of contract department. Third, in the effects of educational service quality factors on job availability, tangibility, responsibility, reactivity, and assurance have no effect and empathy affects job availability. In this study, although the factors of education service quality is high except empathy, it is not possible to increase the job availability that leads to successful business results. Fourth, job availability affects educational satisfaction. Therefore, the higher the level of job availability, educational satisfaction will also increase. The following are implications of this study. First, high-quality lectures, hands-on training, and educational programs are needed and values that students pursue must continuously increase. Second, there is a need for measures to improve job availability such as the formation of curriculum related to jobs and the demand for the training courses of restaurants.

1. 서 론

특성화고 출신 학생들이 대학에 진학하는 비율은 정부가 추진하는 ‘선(先)취업, 후(後)진학’ 정책에도 불구하고, 꾸준

[†] Corresponding author: 서재원, norankakduki@hanmail.net, 서울특별시 서대문구 경기대로 9길 24, 경기대학교 외식조리학과

히 늘어가는 추세이다. 이는 장기화되는 청년 취업난으로 인하여 학생들이 ‘진학’을 ‘취업’보다 더 우위에 두고 선호하며, 학생들이 선(先)취업 상황에서 저임금에 무방비로 노출될 수 있다는 위기를 느끼기 때문에 그렇다고 분석되어진다(Jang, 2016). 한국직업능력개발원의 2016년 3월 설문에서 고졸 재직자 1,114명 대상자의 56.0% 정도가 대학 진학 등을 통해 교육 활동을 지속하고자 하는 진학의사를 내비쳤다. 이 가운데 기업 규모별로 구분해 보자면, 대기업 재직자의 78.0% 정도가 진학 의사를 밝혔고, 61.2%의 중견기업과 51.1%의 중소기업까지 평균적으로 과반이 넘는 재직자들이 교육 활동을 지속할 의향을 밝혔다. 취업을 이미 한 고졸 학생과 재직자들이 진학 의향을 나타낸 이유는 33.8%의 ‘현재 담당 직무 외에 자기 계발 측면’이 의외로 제일 높았고, 27.0%는 ‘담당 직무능력 제고에 필요해서’이며, 24.9%는 ‘사회적인 인정을 학위 취득을 통하여 이루고 싶어서’ 등의 순서로 나타났다(Kim, 2016). 이렇듯 설문 조사 결과를 보듯이, 일찌감치 취업한 고졸 재직자들은 여전히 대학진학을 갈망하고 있는 경향을 띤다. 따라서 교육부에서는 이와 같은 경향에 맞춰 계약학과를 실시하고 있다. 계약학과 제도는 재직자, 기업, 대학, 정부 등 이해 당사자들 모두 win-win하는 취업 후 진학 방안으로써 채택되는 이러한 계약학과 제도를 통하여, 우선 정부는 인력난의 중소기업이 우수 인력 확보 차원에서 재직자의 대학 진학 조건을 내걸고 적극적으로 지원하고 있다. 이는 무엇보다 저임금과 열악한 환경에 처해 있는 중소기업이 계약학과 제도와 같은 위탁 교육 조건하에서 우수 인력 확보 기회를 잡을 수 있다는 순기능 측면이 있다. 게다가 대학의 입장에서 산학 협력이라는 상생 차원과 고졸자 및 재직구성원들이 업무 능력을 향상하는 한편 학위도 취득할 수 있는 일거양득의 긍정 효과를 보이고 있다(Seo & Park, 2016a). 이렇듯 계약학과가 개설된 기본적인 의의와 취지는 결국 회사에 재직하며 학업과정을 동시에 병행하는 일학습병행제의 일환이며, 한편 기업의 경우는 대학을 연계해서 재직 구성원이 담당 업무 관련 교육을 받아서 현장에서 실제로 적용되고 필요한 이른바 실무적인 근무 인원을 키우나가는 것이다. 현재 전국의 계약학과를 운영 중인 대학은 2016년 현재 대학 92개교, 9,561명, 전문대학 37개교, 1,394명을 운영 중에 있다. 또한 외식조리 관련 계약학과는 전국적으로 총 7개 대학이 운영 중에 있으며, 재학생수는 2014년 142명에서 2016년 현재 436명으로 2014년부터 해마다 증가 추세에 있다(Higher Education in Korea, 2017). 일반적인 산업계에서의 평을 보면, 고졸 및 대졸 취업자가 기존의 학교 교육과 현재 담당 직무 사이의 괴리로 인하여 각 기업별 필요성에 의해 재교육을 실시하거나, 받을 수밖에 없다는 것이다. 이러한 상황과 취지에서 기업체들마다 일단 직무 교육을 자체적으로 실시하고 있는데, 문제는 일반적으로 기업

체들에서 교육 인프라 및 전문성 등에서 부족함을 드러내고 있다. 이 때문에 기업체들은 그 대안으로 대학에 계약학과 제도를 통해 재직자들의 정규 학위과정을 위탁하여 운영하는 실정이다(Kim, 2013). 그리고 기업체들은 재직자들이 직무 능력을 향상할 수 있도록 업무 동기 부여를 제고하기 위해서 기업경쟁력 차원에서 재직자들의 직무 교육에 대한 필요성을 가진다(Seo & Park, 2016a).

지금 현재 많은 대학에서 계약학과를 실시하여 운영하고 있으나, 가장 중요한 부분은 계약학과를 지원하는 학생들이 느끼는 대학의 교육서비스 품질을 파악하여 교육만족도를 높이고, 직무에 맞는 교육을 하는 것이 대학의 계약학과 존속과 발전을 위하여 필요한 요소가 될 것이다. 기존의 여러 학문 분야에서 교육서비스품질과 교육만족도에 대하여 많은 연구가 이루어지고 있으나, 계약학과와 관련된 교육서비스품질과 교육만족도 그리고 직무유용성에 관한 연구(Seo & Park, 2016a)는 단지 한 건 밖에 없다. 더욱이 외식조리 관련 계약학과에 대한 연구는 전무한 실정이며, 따라서 본 연구가 기존의 교육서비스품질과 교육만족도 그리고 직무유용성에 대하여 연구된 논문을 재검증한다는 데에 의의가 있으며 계약학과와 교육서비스품질 발전에 기여할 수 있을 것으로, 사료된다. 또한 재직자들의 직무능력의 향상을 목적으로 하는 계약학과 학생들을 대상으로 하는 연구이기 때문에 직무유용성에 대한 영향 관계를 파악함으로써 재직자들의 직무능력향상에 도움이 될 수 있을 것이다. 따라서 본 연구의 목적은 기존의 계약학과와 관련된 연구에서 한발 더 나아가 외식 조리 관련 대학교의 계약학과에 재학 중인 학생들을 대상으로 대학의 교육서비스품질이 교육만족도 및 직무유용성에 미치는 영향에 대하여 알아보려고 한다.

2. 이론적 배경

2.1. 계약학과

계약학과와 취지는 산업체가 요구하는 다양한 인력 수요를 원활하게 공급하기 위한 산업체에 걸맞는 맞춤형 인력의 양성이며, 한편으로는 기업에 소속한 재직 구성원이 업무와 관련한 재교육을 받거나 직무 능력 향상과 관련한 교육을 받기 위해 시행되고 있다(Kim, 2014). 이러한 계약학과는 1995년에 최초로 제정된 이후 2003년과 2007년 두 번의 개정 절차를 거친 산업촉진법을 통하여 ‘산업교육의 진흥과 산학연 협력 촉진을 활용하여 연구 및 교육 연계를 토대로, 현대 산업 환경이 요구하는 창의성 높은 인력과 인재를 배출함과 동시에, 연구개발체제를 효율적으로 다져서, 궁극적으로는 산업의 발전과 향상에 적합한 신지식과 기술 개발 및 사업화를 지향함으로써 사회와 국가를 발전시키는데 기여함’을 그 취지와 목적으로 한다. 그러므로 위의 법에 속한

계약학과는 언급한 이러한 목적과 취지에 맞게 운영하는 것이 마땅하다. 이는 계약학과와 목적이 산업체 맞춤형 인력 양성을 통하여 국가가 발전하는데 많은 도움을 준다고 할 것이다(Kim, 2014). 대학의 입장에서 보자면, 참신한 제도로써 계약학과를 개설하여 특성화고등학교 학생의 확보나 대학의 우수 신입생 유치 등 입학 정원을 확보하기가 용이하다. 한편, 기업의 입장에서는 계약학과를 활용하여 업체 맞춤형 전문 인력을 양성함으로써 기업 경쟁력을 높이는 한편, 재직자가 학사부터 석사와 박사 학위를 취득할 수 있도록 주로 전문적인 분야에서 기회를 줌으로써 조직 구성원의 직무에 대한 만족과 몰입을 높일 수 있으며, 나아가 기업과 대학이 프로젝트와 같은 방식으로 상호 연합하여 정부로부터 더 적극적으로 지원기대를 해볼 수 있을 것이다(Kim, Yoon, & Kim, 2011). 그런 반면에 재직자의 입장에서는 학위를 취득한다는 최상의 목표가 있기 때문에, 적극적으로 취학 및 진학을 고려해 보겠지만, 잘못하면 교육 본연의 질이라든지 직무 수행을 위한 지식 습득을 소홀히 하고 학위만을 취득하고자 한다면 계약학과 개설의 본질을 흐리거나 하는 부작용이 생길 수도 있을 것이다. 그리고 대학 입장에서는 정작 기업이 원하는 맞춤형 교육을 실시하는 것이 아니라, 자칫 일반학과의 교육 내용을 적용하여 시행할 우려도 제기할 수 있을 것이다. 따라서 계약학과가 추구하는 교육 내용에 포함되어 있는 교육 서비스에 대한 질을 분석하고 평가함으로써 실질적인 교육서비스의 개선이라든지 기업현장에 부응하는 실제 활용이 가능한 지식을 습득하는 것을 모두 성취하게 만드는 연구가 체계적으로 실시되어야 한다.

2.2. 교육서비스 품질

Lovelock(1983)은 교육의 정의로 일단 서비스 활동 면에서 무형의 특성을 들었다. 아울러, 교육의 결과물은 결국 제품처럼 일정한 형태를 갖춘 상품이 아니라, 무형물의 특성상 생산과 소비가 동시다발적으로 발생하므로 교육의 대상인 주 소비자인 학생들이 무형의 가치를 제공받음으로써 서비스 고유의 특징을 나타낸다고 할 수 있다. 한편, Park(2007)은 일반적으로 교육서비스의 특성상 교육행위는 같은 바로 그 서비스를 똑같이 다른 시공간을 통하여 교육 소비자에게 물질적으로나 정신적으로 만족감을 주는 여러 일련의 활동으로 볼 수 있다. 그런데, 학교 관점에서 이러한 교육서비스는 서비스 제공 활동 자체인 반면에, 학생들인 고객 입장에서는 일단의 포괄적인 혜택이라고 상정해 볼 수 있다(Park, Kim, & Shin, 2002). 이에 따라, 이번 연구에서 본 관점으로는 대학이 교육서비스 품질을 가정할 때, 학생들에게 외식 및 조리 교육 제공에 의한 교육 서비스 품질을 학생들이 어떻게 지각하느냐로 대학 교육 서비스에 대한 품질 구성 요소가 선행적인 연구로 진행된다면, 대학 교육 서비스 품질

이 파악될 수 있을 것이다. 따라서 SERVQUAL의 5종류 서비스 품질 차원을 참고로 인용하여 교육서비스 품질의 측정을 하였으며, 교육서비스에 부합한 조정 과정을 거쳤다. 그리고 5가지 구성 요소로써 유형성, 신뢰성, 반응성, 확실성, 공감성으로 분류된다(Choi & Kwon, 2014). 물리적 시설 및 설비와 종사자로 요약되는 '유형성'을 우선 꼽을 수 있고, '신뢰성'은 문자 그대로 약속한 서비스를 제공하는 데 있어서 정확한 능력이며, 고객을 위한 신속한 서비스 제공으로 대변되는 '반응성'이 있으며, '확실성'은 종업원이 지식을 토대로 신뢰성 있는 정중한 태도를 보이는 능력을 말하며, 보살핌으로써 고객이 개인적으로 요구할 경우, 거기에 부응하는 '공감성'으로써 구성요소를 5가지로 크게 분류하여 활용하였다(Choi & Lee, 2000).

교육 만족에 정(+)-방향으로 영향력을 행사하는 교육 훈련 품질은 다섯 가지 차원으로 분류해 볼 수 있는데, 공감성, 유형성, 신뢰성, 확신성, 반응성이 그것이다. 이 중에서 공감성과 유형성이 교육 만족을 위하여 상대적으로 높은 영향력이 있는 요인으로써 분석하여 연구하였다(Back, 2014). 한편, 서비스 교육 품질과 교육 만족 사이의 영향력 관계를 연구한 결과에서 교육 만족에 영향력을 일정하게 행사하는 서비스 교육의 품질의 하위요인 가운데는 공감성, 확신성, 유형성으로 3가지 요인을 꼽을 수 있다(Kim, 2016). 또한, Park(2010)의 연구 역시 교육서비스품질인 5가지 요인이 학생만족에 정(+)-의 영향을 미치고 있다고 하였다. 그리고 교육서비스 품질에 대하여 요인분석을 실시한 결과에서 각각의 요인이 의미 있는 차이점을 보이는 것으로 나타났고, 그 타당성과 신뢰성의 확보가 이루어지고 있음이 분석된 결과였다. 또한 교육서비스품질의 영향력이 있는 변수는 수강생들에게 교육 만족을 주게 되는데, 유형성, 신뢰성, 확신성, 공감성, 응답성의 순서로 일정한 영향력을 행사하였다(Noh, Lin, & Jang, 2013). 따라서 선행 연구들을 살펴보면 서비스 품질 요인들의 수준과 학생이 느끼는 고객만족도가 정(+)-방향으로 영향력을 보이는 것으로 예측해 볼 수 있으므로, 교육서비스 품질이 교육만족도에 정(+)-의 독립변수가 된다고 예측할 수 있다.

2.3. 교육만족도

교육 만족도에서 만족도의 의미는 보편적으로 '특정 관심 사안에 대한 경험치의 종합적이고도 포괄적인 정의적인 반응'으로 해석할 수 있으며(Kwon, Oh, Park, Son, & Song, 2002), 어떤 서비스 만족을 두고 기쁨 등의 정서적인 반응으로 Oliver(1999)는 개념 정리하였다. 교육이란 교육 공급자가 교육 수요자에게 만족을 주는 일체의 모든 교육 서비스 활동으로 개념지어 볼 수 있다(Kang, 2016). 여기서 교육 공급자는 학교와 교직원 및 교육행정기관을 말하며, 교육 수요

자는 바로 학생으로 규정한다면, 교육 만족도는 학생들의 교육 서비스에 대한 주관적인 느낌으로써 학교가 학생들에게 제공하는 전반적인 교육 환경과 교육활동에 대한 반응으로 정의할 수 있다. Astin(1993)은 만족도를 특히 교육 만족도로 집합시켰는데, 그는 학생들이 교육 경험을 할 때 인지하는 주관적인 반응으로써 교육 만족도를 설명하였다. 여러 교육 기관에서는 교육 수요자들이 만족도 수준을 높게 느끼도록 노력하고 있는데, 그 이유는 이러한 교육 만족도가 교육 행위가 교육 수요자에게 얼마나 성공적으로 다가가는 지에 대한 중요 지표가 되기 때문이다. Astin(1977, 1993)은 교육만족도를 연구한 선행 연구들에서 교육만족도라는 것은 교육 학습자가 교육에 대해서 정의적인 측면과 주관적인 감정 표현 등을 통하여 연구되어진다고 하였다. 그는 분석 모델로 설정한 투입, 환경, 결과를 활용하여 교육 만족도를 4가지 영역으로 나누어서 측정하였는데, 그것은 ‘교수와의 관계 연관성, 학생의 학교생활, 교육 시설, 교육 과정에 의한 수업’ 등이다. 한편, Ruben(1955)은 교육 서비스 만족에 대하여 세 종류의 영역으로 분류하였는데, ‘수업과 연구 및 서비스 등의 교수의 질, 정보 제공 및 체계적인 지원 등의 행정 서비스의 질, 대인 및 구성원 사이의 관계 등의 관계성의 질’로 정리하였다. 그런가 하면, 국내 연구 중에서 교육 만족도를 4가지 항목의 요인으로 구성한 연구가 있는데, 그것은 ‘교수와의 관계, 학습지도, 교육의질, 성적 평가’로 나뉘어 연구되었다(Kwon et al., 2002).

2.4. 직무유용성

유용성의 정의는 업무 및 직무분야의 서오가 제고에 따른 각자의 성취도를 긍정적으로 높이는 정도라고 할 수 있다(Lee, 2014). 또한, 업무상의 분류로 보면 업무의 ‘생산성, 신속성, 능력 및 성과 개선’과 같은 내용의 지각된 유용성으로 정리해 볼 수 있다(Kang, No, & Lee, 2008). 요컨대, 유용성의 타당 정도는 업무의 성과가 높을 경우에 더 효과적일 것이다. 직무능력은 문자 그대로 직무를 잘 수행하는 능력으로써 직업이 요구하는 일정한 표준 수준에 걸맞아야 하며, 개개별 각 직업이 갖는 책임은 물론 수행하는 역할 등을 포함한다(Lee et al., 1997). 따라서 직무유용성은 한 개인이 어떤 역할을 수행함에 있어 성공적인 결과를 가져오게 하는 내재적 특성이자 능력이며 측정 가능한 역량을 의미하는 직무능력(Lim, 2008) 혹은 어떤 종류의 직업이든 그 직업에 종사하기 위하여 가져야 할 기본적인 능력을 의미하며, 이것을 가지고 있으면 직업을 구하기가 더욱 유리하고, 변화에 대한 융통성을 강조하는 능력들로서 직종이나 직위에 상관없이 대부분의 직종에서 직무를 수행하는 직무능력(Lee & Kwon, 2007)을 제고할 수 있을 것이다. 최근 현장의 직무능력이 중요시됨에 따라 교육도 배움의 내용 중심에서 역량 중심으로

무계추의 중심이 옮겨가고 있다. 다시 말해, 산업 구조가 점점 복잡하고 다양하게 변화해감에 따라 현장에서 제대로 일할 수 있는 인력이 양성되어야 되기 때문에, 교육이 ‘무엇을 알고 있는가’의 내용을 중요시 하는 것에서 ‘무엇을 할 수 있는가?’라는 역량을 중요시하는 것으로 무게중심이 이동한다고 보는 것이다(Jung et al., 2013). 직무유용성에 관한 선행 연구를 보면 직무 유용성이 정(+) 방향으로 교육만족도에 영향력을 행사한다는 Seo와 Park(2016a)의 연구 결과에서 직무유용성이 의미 있는 것이라고 하였으며, Seo와 Park(2016b)의 연구에서도 교육 만족도에 정방향의 영향력을 행사하는 것이 바로 직무유용성이었다. 다시 말해, 앞선 선행 연구들을 살펴보면 계약학과와 관련한 이수자나 이수 중인 학생들의 지각되는 직무 유용성의 수준과 정도가 올라가면 오를수록 학생들이 느끼는 교육 만족도의 지각정도가 함께 향상될 수 있을 것이라고 예측된다. 종합하면, 교육만족도에 영향력 있는 독립 변수로써 직무 유용성이 역할을 수행할 수 있다는 예측을 할 수 있다.

3. 연구방법

3.1. 연구모형 및 연구가설 설정

본 연구는 외식조리 관련 계약학과 학생들의 교육서비스 품질이 교육만족도 및 직무유용성에 미치는 영향 관계에 있어서 지금까지 연구된 선행 연구 및 연구의 결과물을 토대로 외식 조리 관련 계약학과 학생들의 교육만족도와 직무유용성에 관한 내용을 검증하여 계약학과 학생들의 교육서비스 품질에 대한 연구를 실증적으로 검증이 되도록 하였다. 선행연구에서 밝혀진 요인들은 경영학과 교육학 분야에서 빈번히 언급되고 연구되어 오고 있는 요인들으로써 SERVQUAL을 이용한 서비스품질 측정인 교육서비스품질과 교육만족도, 직무유용성 등이다. 한편, 기존의 선행 연구들이 교육서비스품질과 교육만족도의 관계에 대하여 연구를 주로 많이 했으나, 교육서비스품질과 직무유용성에 관한 연구는 그다지 많지 않지만 직업교육(Seo & Park, 2016b)이나 경영교육(Seo & Park, 2016a) 분야에서 약간 연구되었을 뿐이다. 또한 계약학과에 관련된 연구 역시 많지 않으며, 특히 외식조리에 관련된 계약학과에 대한 연구는 전무한 실정이다. 따라서 교육서비스품질과 교육만족도에 관한 기존 연구의 개념과 직무유용성에서 일부분을 인용하면서 조작적 정의를 내렸다. 요컨대, 본 연구에도 역시 선행 연구들 가운데서 일부 변수들을 선별하여 활용했으며, 종합적인 변수들으로써 작성하였다.

위에서 언급한 선행연구들(교육서비스품질과 교육만족도와의 관계, 교육서비스품질과 직무유용성과의 관계, 그리고 직무유용성과 교육만족도)과의 연관성을 바탕으로 하여

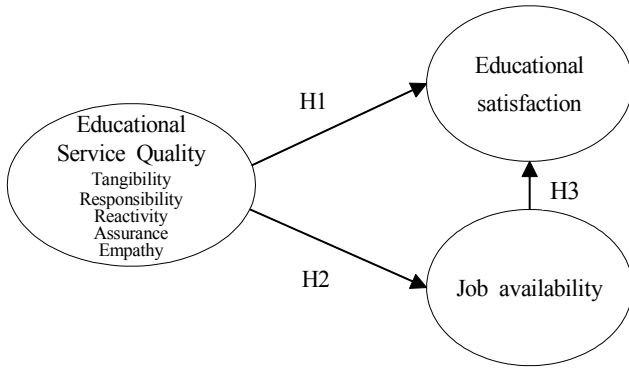


Fig. 1. Research model.

아래와 같은 가설을 수립하고, 이를 검증하여 보고자 하였다.

H1 : 교육서비스 품질은 교육만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-1 : 유형성은 교육만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2 : 신뢰성은 교육만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-3 : 반응성은 교육만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-4 : 확신성은 교육만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-5 : 공감성은 교육만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2 : 교육서비스 품질은 직무유용성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-1 : 유형성은 직무유용성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-2 : 신뢰성은 직무유용성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-3 : 반응성은 직무유용성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-4 : 확신성은 직무유용성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-5 : 공감성은 직무유용성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3 : 직무유용성은 교육만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2. 변수의 조작적 정의

본 연구에서는 교육서비스품질의 요인들에 대한 조작적 정의는 Parasuman, Zeithaml과 Berry(1988)가 개발한 서비스

품질 측정도구인 SERVQUAL 측정도구 기본형 22문항 중 본 연구에 필요한 요인을 발췌하여 구성하였으며, 이를 바탕으로 교육서비스품질의 측정에 이용한 이를 이용한(Seo & Park, 2016a, 2016b) 측정도구 그리고 Noh와 Choi(2012)의 측정도구를 이용하여 교육서비스품질에 대한 연구를 진행하였다. 그 요인으로는 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성 등의 5개 요인으로 구성하였다. 유형성은 유형적 시설 및 설비와 종사자로 정의하였으며, ‘신뢰성’은 서비스를 제공하는데 있어서 약속한대로 지키는 정확한 능력이며, 반응성은 학생들을 위한 신속한 서비스 제공으로 정의하였다. ‘확실성’은 교직원의 신뢰성 있는 정중한 태도를 보이는 능력을 말하며, 공감성은 학생이 개인적 요구 시 부응하는 것으로 정의하였다. 각 요인들의 설문 문항은 유형성 4개 문항, 신뢰성 3개 문항, 반응성 4개 문항, 확신성 3개 문항 그리고 공감성 3개 문항으로 구성되었으며, 문항은 모두 Likert 5점 척도(전혀 그렇지 않다=1, 그렇지 않다=2, 보통이다=3, 그렇다=4 매우 그렇다=5)로 되어 있다.

교육만족도는 교육만족도를 학생들의 교육경험에 대한 주관적 반응을 살펴보는 것으로 교육만족도를 측정을 위하여 Astin(1993)과 Ruben(1995)이 개발한 측정도구를 발췌하여 이용하였으며, 본 연구에 필요한 내용을 선택 및 수정하여 4문항을 설문에 이용하였다. 문항은 모두 Likert 5점 척도(전혀 그렇지 않다=1, 그렇지 않다=2, 보통이다=3, 그렇다=4 매우 그렇다=5)로 사용하였다.

직무유용성은 업무와 관련된 직무분야에서 업무의 성과를 높임으로써 개인의 성취도를 향상시킬 수 있는 정도라고 했다(Lee, 2014). 따라서 측정을 위하여 Lee와 Kwon(2007)이 이용한 측정도구와 Kang 등(2008)이 이용한 측정도구를 이용하여 11개 문항을 발췌하여 설문에 이용하였다. 문항은 모두 Likert 5점 척도(전혀 그렇지 않다=1, 그렇지 않다=2, 보통이다=3, 그렇다=4 매우 그렇다=5)로 되어 있다.

3.3. 표본의 선정 및 분석 방법

본 연구의 목적은 외식조리 관련 전공을 한 계약학과 학생들의 교육서비스품질이 교육만족도와 직무유용성에 미치는 영향을 분석하는 것이다. 따라서 본 연구를 위하여 그간에 조사한 선행연구를 바탕으로 구성된 표본은 서울, 경기 지역의 대학들 중 외식조리 관련 학과에서 계약학과를 모집하는 학교 중에서 3개 학교를 선정하였으며, 일과 학습을 병행하고 있는 계약학과 학생들을 대상으로 하였다. 기존 연구에서는 계열이나 학과에 국한하지 않았고 조사하였으나, 본 연구에서는 외식 조리 관련 계약학과 재학생에 한하여 분석하였다. 설문조사는 2017년 3월 13일부터 2주간 실시하였으며, 총 220부를 배포하여 응답자는 총 215명으로 불성실한 답변 등을 제외한 195부를 사용하였다. 또한 외식 조리

분야의 인력에 관한 전문가의 의견이 필요하여 패밀리레스토랑의 인사담당자들과 인터뷰를 실시하였다. 인사담당자의 인터뷰를 실시한 이유는 본 연구의 결과가 기존의 선행연구와 다른 결과를 보이고 있기 때문에, 그에 대한 이유를 파악하기 위하여 실시하였다. 본 연구는 단순, 다중회귀분석의 모형 검증 절차에 따라 실증분석을 하였으며, 통계적 분석 방법으로 IBM SPSS 22 프로그램을 사용하였으며, 구체적인 분석 방법은 다음과 같다. 조사 자료의 일반적인 특성 및 기초분석을 위하여 기술적 총계분석인 빈도분석을 실시하였으며, 측정도구의 타당성 검증을 위한 요인분석을 실시하였다. 요인 분석과 신뢰도 분석을 통하여 잘못 적재된 변수를 제거함으로써 논문에서 선택한 측정 도구의 변수를 정화하는 과정을 최종적으로 거친 후 변수계산을 하였다. 마지막으로 교육서비스품질이 교육만족도와 직무유용성에 영향을 미치는지를 파악하기 위하여 단순, 다중회귀분석을 실시하였으며, 이를 통하여 연구모형과 가설을 검증하였다.

4. 실증분석

4.1. 조사대상자의 인구통계학적 현황

본 연구의 가설검증을 위해 실시한 설문조사에는 총 220부를 배포하여 응답자는 총 215명으로 불성실한 답변 등을 제외한 195부를 사용하였으며 그 결과는 Table 1과 같다. 응답자의 인구통계학적 특성을 살펴보면 다음과 같다. 성별분

포는 남성이 86명으로 44.1%를 차지하였으며, 여성은 109명으로 55.9%로 나타났다. 또한 학년별 분포는 1학년이 93명으로 47.7%이며, 2학년이 51명으로 26.2%, 3학년이 20명으로 10.3%, 그리고 4학년이 31명으로 15.9%의 순서로 나타났다. 업무부서별 분포를 보면 조리부서는 121명으로 62.1%, 서비스부서는 48명으로 24.6% 그리고 관리부서는 26명으로 13.3%로 나타났다. 월수입은 150만원 이하가 103명으로 52.8%를 차지하였으며, 150만원에서 200만원이 60명으로 30.8%, 200만원에서 250만원이 14명으로 7.2%, 250만원에서 300만원은 1명으로 0.5% 그리고 300만원 이상이 17명으로 8.7%를 차지하였다. 월수입 중 250만원에서 300만원이 1명밖에 없는 이유는 계약학과 학생의 수가 전국적으로 436명밖에 없으며, 표본 수인 195명 중 학교에 입학하려고 하는 근로자의 급여가 250만원에서 300만원이 되는 근로자는 1명밖에 없기 때문이다.

4.2. 측정도구의 타당도와 신뢰도

Table 2는 교육서비스품질의 요인분석 결과이다. 유형성에 대하여 설명된 총 분산은 18.89%로 나타났다. 유형성의 4개 요인들 중 4개 모두가 요인 적재치 0.40 이상으로 이론구조에 맞게 적재되어 4개 요인이 모두 사용되었다. 신뢰성에 대하여 설명된 총 분산은 16.87%로 나타났다. 신뢰성의 3개 요인들 중 3개가 요인 적재치 0.40 이상으로 이론구조에 맞게 적재되어 요인을 제외하지 않고 모두 사용되었다. 반응

Table 1. General characteristics of the subject

General information	General information	Frequency (N)	Rate (%)
Gender	Male	86	44.1
	Female	109	55.9
Grade	Freshman	93	47.7
	Supermore	51	26.2
	Junior	20	10.3
	Senior	31	15.9
Department	Cook	121	62.1
	Service	48	24.6
	Manger	26	13.3
Duration of service	Under ₩1,500,00	103	52.8
	Over ₩1,500,000 to under ₩2,000,000	60	30.8
	Over ₩2,000,000 to under ₩2,500,000	14	7.2
	Over ₩2,500,000 to under ₩3,000,000	1	0.5
	Over ₩3,000,00	17	8.7
	Total	195	100

Table 2. Factor analysis and reliability analysis for educational service quality

Concept	Variable	Factor analysis				Reliability
		Factor loadings	Commonality	Eigen values	R ²	Cronbach's α
Tangibility						
	Convenience facilities such as stores and rest area.	.836	.823			
	Facilities such as library, air-conditioning and heating	.773	.755	3.02	18.89	.868
	Well suited to the operation and maintenance of facilities, equipment.	.741	.794			
	Training equipment and audio-visual materials.	.548	.729			
Responsibility						
	Applies the rewards and sconce to students fairly and reliably.	.758	.882	2.70	16.87	.913
	Trust on our university of my grade and evaluation.	.691	.816			
	Abides by its regulations and promises.	.679	.860			
Educa-tional service quality	Reactivity					
	Informs academic schedule in time.	.762	.825	2.51	15.66	.875
	Provides information about the career quickly.	.699	.808			
	Respond quickly to student needs.	.541	.766			
Assurance						
	The professors have enough expertise.	.827	.872	2.46	15.38	.864
	Professors are unbiased and fair to students.	.720	.830			
	Believe and trust our faculty.	.504	.760			
Empathy						
	Fully understands students' requirements.	.753	.869	2.36	14.74	.896
	Respects students' opinions when events or educational activities.	.745	.853			
	The conversation between our professors and students is smooth.	.635	.803			

성에 대하여 설명된 총 분산은 15.66%로 나타났다. 반응성의 4개 요인들 중 적재치가 0.40 이하인 1개 요인을 제외한 나머지 3개 요인이 사용되었다. 확신성에 대하여 설명된 총 분산은 15.38%로 나타났다. 확신성의 3개 요인들 중 3개 모두가 요인 적재치 0.40 이상으로 이론구조에 맞게 적재되어 3개 요인이 모두가 사용되었다. 공감성에 대하여 설명된 총 분산

은 14.74%로 나타났다. 공감성의 3개요인들 중 3개 모두가 요인 적재치 0.40 이상으로 이론구조에 맞게 적재되어 3개 요인이 모두가 사용되었다. 유형성의 신뢰도 분석결과, Cronbach's α 값은 0.868, 신뢰성은 0.913, 반응성은 0.875, 확신성은 0.864, 그리고 공감성은 0.896으로 상당히 높게 나타났다.

Table 3은 교육만족도의 요인분석 결과이다. 우울감에 대한

Table 3. Factor analysis and reliability analysis for educational satisfaction

Concept	Factor variable	Factor analysis				Reliability
		Factor loadings	Commonality	Eigen values	R ²	Cronbach's α
Educational satisfaction	Totally satisfied with my school education.	.914	.835			
	Satisfied with the course I have completed.	.876	.767	2.90	72.60	.865
	Satisfied with the professors who taught me.	.875	.765			
	Satisfied with the school's environment and facilities.	.733	.538			

여 설명된 총 분산은 72.60%로 나타났으며, 단일요인으로 60% 이상이기 때문에 문제가 없는 것으로 나타났다. 교육만족도의 4개 요인들 중 4개 모두가 요인 적재치 0.40 이상으로 이론구조에 맞게 적재되어 10개 요인 모두가 사용되었다. 회전제곱합적재값은 음식에 대한 만족의 고유값이 2.90으로 고유치 1 이상으로 나타나고 있다. 교육만족도의 신뢰도 분석결과, Cronbach's α 값은 0.865로 상당히 높게 나타났다.

Table 4는 직무유용성에 대한 요인 분석 결과이다. 설명된 총 분산은 71.33%로 나타나 단일요인으로 60% 이상이기 때문에 문제가 없는 것으로 나타났다. 이직의도의 11개요인들 중 11개 모두가 요인 적재치 0.40 이상으로 이론구조에 맞게 적재되어 모두 사용하였다. 회전제곱합적재값은 음식에 대한 만족의 고유값이 7.85로 고유치 1 이상으로 나타나고 있다. 직무유용성의 신뢰도 분석결과, Cronbach's α 값이 0.959

로 0.6 이상이므로 신뢰도가 있다고 본다. 따라서 이직의도의 신뢰도는 높은 것으로 나타났다. 따라서 11개 문항 모두를 사용하였다.

Table 5는 교육서비스품질, 교육만족도 그리고 직무유용성의 요인들 간의 상관관계분석 결과를 나타낸 것이다. 모든 변수들 간의 상관계수 값은 매우 높게 나타난 것으로 해석할 수 있다. 모든 상관계수는 0.01 유의수준하에서 유의한 것으로 나타났다.

4.3. 가설검증을 위한 회귀분석 결과

계약학과 학생들의 교육서비스품질 요인 중 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 그리고 공감성이 교육만족도와 직무유용성의 영향관계의 가설 H1, H2, H3을 검증하기 위하여 다중회귀분석과 단순회귀분석을 실시하였다. 분석의 결과는

Table 4. Factor analysis and reliability analysis for job availability

Concept	Factor variable	Factor analysis				Reliability	
		Factor loadings	Commonality	Eigen values	R^2	If Item deleted	Cronbach's α
Job availability	Improved information processing ability.	.878	.771			.954	
	Improved communication skills.	.870	.758			.954	
	Overall, it helped my current job.	.860	.739			.955	
	Improved organization understanding ability.	.853	.728			.955	
	Improved self-development ability.	.850	.722			.955	
	Improved technical skills.	.849	.721	7.85	71.33	.955	.959
	Helped me to adhere to work ethics.	.845	.713			.955	
	Improved problem solving ability.	.842	.710			.955	
	Improved resource management capabilities.	.832	.692			.956	
	Improved interpersonal skills.	.822	.675			.956	
	Improved repair capabilities.	.786	.619			.958	

Table 5. Correlation analysis

Construct	Mean	Standard deviation	Inter-construct correlations							
			1	2	3	4	5	6	7	
Tangibility	3.6667	.77645	1							
Responsibility	3.6068	.74024	.737**	1						
Reactivity	3.5624	.81647	.622**	.731**	1					
Assurance	3.7880	.74272	.665**	.714**	.754**	1				
Empathy	3.6017	.78232	.621**	.735**	.777**	.777**	1			
Educational satisfaction	3.7654	.75796	.639**	.728**	.754**	.785**	.753**	1		
Job availability	3.6741	.70603	.576**	.653**	.705**	.700**	.700**	.691**	1	

** $p < .01$.

Table 6~8에서 제시된 것과 같다.

계약학과 학생들의 교육서비스품질 요인 중 유형성, 신뢰성, 반응성, 확산성, 그리고 공감성이 교육만족도에 영향을 미칠 것이라는 가설 H1-1, H1-2, H1-3 H1-4 H1-5의 검증결과는 교육서비스품질과 교육만족도 간의 다중회귀분석결과와 같이 나타났다. 교육서비스품질 중 유형성이 교육만족도에 미치는 영향은 t 값은 2.969로 나타나 가설 H1-1은 채택되었다. 신뢰성의 t 값은 2.337로 가설 H1-2는 채택되었으며, 반응성의 t 값이 3.156으로 가설 H1-3도 채택되었다. 또한 확산성 역시 t 값이 4.753로 나타나 가설 H1-4 역시 채택되었으며 공감성 또한 t 값이 2.273로 나타나 가설 H1-5 역시 채택되었다. 즉, 직무스트레스의 요인인 유형성, 신뢰성, 반응성, 확산성, 공감성의 t 값이 ± 1.96 이상이며, p 값이 0.05 이하이므로 가설은 모두 채택되었으며, 통계적 유의수준 하에서 교육만족

도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀모형은 F 값이 $p=0.000$ 에서 92.699의 수치를 보이고 있으며, 회귀식에 대한 $R^2=.710$ 으로 71%의 설명력을 보여주고 있다. Durbin-Watson은 1.861로 잔차들 간에 상관관계가 없어 회귀모형에 적합한 것으로 나타났다. 공차한계 역시 유형성이 .417, 신뢰성이 .303, 반응성이 .312, 확산성이 .307, 그리고 공감성이 .290으로 0.1보다 모두 높게 나타나, 다중공선성에는 문제가 없다고 할 수 있다.

계약학과 학생들의 교육서비스품질 요인 중 유형성, 신뢰성, 반응성, 확산성, 그리고 공감성이 직무유용성에 영향을 미칠 것이라는 가설 H2-1, H2-2, H2-3 H2-4 H2-5의 검증결과는 교육서비스품질과 직무유용성 간의 다중회귀분석결과와 같이 나타났다. 교육서비스품질 중 유형성이 직무유용성에 미치는 영향은 t 값은 1.199로 나타나 가설 H2-1은 기각되었

Table 6. Multiple regression analysis for educational service quality and educational satisfaction

Dependent variable	Independent variable	The standard error	β	t -value	P -value	Tolerance limits
Educational satisfaction	(Constant)	.166		2.143		
	Tangibility (H1-1)	.059	.213	2.969	.006	.317
	Responsibility (H1-2)	.073	.166	2.337	.020	.303
	Reactivity (H1-3)	.065	.221	3.156	.002	.312
	Assurance (H1-4)	.072	.336	4.753	.000	.307
	Empathy (H1-5)	.070	.165	2.273	.024	.290
$R=.843, R^2=.710, \text{Modified } R^2=.703, F=92.699, p=.000 \text{ Durbin-Watson}=1.861$						

Table 7. Multiple regression analysis for educational service quality and job availability

Dependent variable	Independent variable	The standard error	β	t -value	P -value	Tolerance limits
Job availability	(Constant)	.187		4.925		
	Tangibility (H2-1)	.067	.088	1.199	.232	.417
	Responsibility (H2-2)	.082	.124	1.436	.153	.303
	Reactivity (H2-3)	.073	.105	1.563	.189	.312
	Assurance (H2-4)	.081	.056	0.653	.515	.307
	Empathy (H2-5)	.080	.276	3.133	.002	.290
$R=.758, R^2=.574, \text{Modified } R^2=.563, F=51.030, p=.000 \text{ Durbin-Watson}=2.142$						

Table 8. Simple regression analysis for educational satisfaction and job availability

Dependent variable	Independent variable	The standard error	β	t -value	P -value	Statistic
Educational satisfaction	(Constant)	.209		4.980	.000	$R=.691, R^2=.477,$ $\text{Modified } R^2=.474,$
	Job availability (H3)	.056	.691	13.268	.000	$F=176.051, p=.000$

다. 신뢰성의 t 값은 1.436으로 가설 H2-2 역시 기각되었으며 반응성의 t 값이 1.563으로 가설 H2-3은 기각되었다. 확신성의 t 값이 0.653으로 나타나 가설 H2-4는 기각되었으며, 공감성은 t 값이 3.133으로 나타나 가설 H2-5는 채택되었다. 즉, 교육서비스품질의 요인 중 반응성과 공감성의 t 값이 ± 1.96 이상이며, p 값이 0.05 이하로 나타나 H2-3과 H2-5만 가설이 채택되었으며, 통계적 유의수준 하에서 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 유형성과 신뢰성, 그리고 확신성은 t 값이 ± 1.96 이하이며, p 값이 0.05 이상으로 나타나 가설이 기각되었다. 회귀모형은 F 값이 $p=.000$ 에서 51.030의 수치를 보이고 있으며, 회귀식에 대한 $R^2=.574$ 로 57.4%의 설명력을 보여주고 있다. Durbin-Watson은 2.142로 잔차들 간에 상관관계가 없어 회귀모형에 적합한 것으로 나타났다. 공차한계 역시 유형성이 .417, 신뢰성이 .303, 반응성이 .312, 확신성이 .307, 그리고 공감성이 .290으로 0.1보다 모두 높게 나타나 다중공선성에는 문제가 없다고 할 수 있다.

직무유용성이 교육만족도에 영향을 미칠 것이라는 가설 H3의 검증결과, t 값은 4.980로 나타나 가설 H3은 채택되었다. 즉, 직무유용성이 높으면 교육만족도 역시 높아진다는 것을 알 수 있다. 회귀모형은 F 값이 $p=.000$ 에서 176.051의 수치를 보이고 있으며, 회귀식에 대한 $R^2=.477$ 로 47.7%의 설명력을 보여주고 있다.

5. 결 론

본 연구는 외식조리 관련 계약학과 학생들의 교육서비스 품질이 교육만족도 및 직무유용성에 미치는 영향을 파악하는 것이다. 따라서 교육서비스품질이 교육만족도와 직무유용성의 관계에서 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보기 위하여 실증분석을 실시하였으며, 다음과 같은 결과를 발견하였다. 첫째, 이론적 배경을 바탕으로 요인분석과 신뢰도분석을 실시하여 교육서비스품질이 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 그리고 공감성으로 요인이 도출되는 것을 확인하였다. 또한 교육만족도와 직무유용성도 단일요인으로서 문제가 없는 것으로 확인되었으며, 이들 요인들의 신뢰도와 타당성이 높은 것으로 나타났다. 둘째, 교육서비스품질이 교육만족도에 미치는 영향관계에서 교육서비스 품질의 요인인 5개의 요인들 모두 교육만족도에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에서 제시하는 교육서비스 품질의 요인이 높을수록 학생들이 계약학과 교육에 대하여 만족을 지각하는 정도인 교육만족도를 높일 수 있을 것이다. 둘째, 교육서비스품질의 요인들이 직무유용성에 미치는 영향관계에서 유형성, 신뢰성, 반응성 그리고 확신성은 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며, 공감성은 직무유용성에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에서 제시하는

교육서비스 품질의 공감성을 제외한 나머지 요인이 높더라도 성공적인 업무결과를 가져오게 하는 직무유용성은 높일 수 없다는 것을 알 수 있다. 셋째, 직무유용성은 교육만족도에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에서 제시하는 직무유용성의 수준이 높을수록 계약학과 교육에 대하여 만족을 지각하는 정도인 교육만족도 역시 높일 수 있을 것이다.

본 연구에서 실증 분석한 연구결과를 중심으로 도출된 이론적, 그리고 실무적 시사점은 다음과 같다. 첫째, 교육서비스품질이 교육만족도에 미치는 영향은 Seo와 Park(2016a, 2016b)의 논문 ‘계약학과 학위교육의 교육만족도와 직무유용성에 관한 연구’에서 제시하듯이, 교육서비스품질이 교육만족도에 높은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 교육만족도의 성과요인으로 교육서비스품질이 중요한 요인임을 의미한다. 외식조리 관련 계약학과들의 교육만족도의 수준을 높이기 위해서는 실습 및 강의와 관련된 일체의 유무형의 서비스에 대한 확충이나 확대뿐만 아니라, 높은 품질의 안정적인 강의와 실습수업의 진행, 학생과 교수간의 커뮤니케이션의 확대, 학교 당국과 의견교환을 원활하게 진행하기 위한 행정서비스 시스템을 갖추어야 한다. 또한 대학과 학과에서는 다양한 교육프로그램을 개발하여 계약학과 학생들의 교육만족도를 높일 수 있도록 하여야 한다. 계약학과 교육서비스 제공의 핵심은 계약학과를 다니고 있는 학생의 만족에 있다. 대학은 일과 학습을 병행하는 학생들이 추구하는 가치를 지속적으로 증대시키도록 노력을 해야 한다. 외식조리 관련 교육서비스 품질이 탁월해야 계약학과 학생들은 지속적인 일과 학습의 병행을 계속해서 진행하게 되고, 그 안에서 본인의 활동의 가치를 창출하고 성장하게 된다. 둘째, 직무유용성의 경우에는 Seo와 Park(2016a, 2016b)의 연구에서 제시하는 것과 다르게 교육서비스품질이 직무유용성에 대부분의 요인들이 영향을 미치고 있지 않는 것으로 나타났다. Seo와 Park(2016a, 2016b)은 교육서비스품질인 요인들 모두 직무유용성에 영향을 미친다고 하였으나, 본 연구에서는 5개요인들 중 공감성을 제외한 나머지 요인들은 모두 직무유용성에 영향을 미치지 않는다는 결과가 나타났다. 대부분의 교육서비스품질의 요인들이 직무에는 유용하지 않다는 것이다. Kim(2014)이 작성한 정책보고서에서 기업은 고등학교 졸업자의 학교에서 배운 지식은 취업 후 업무에 크게 도움이 되지 않는다고 생각하고 있으며, 이에 따라 각 기업에서는 업무에 맞는 재교육을 할 수밖에 없다 하였으며, 계약학과의 목적이 이러한 문제를 해결하기 위한 것이고 기업이 대학교에 정규 학위과정을 위탁 운영하는 방식으로 계약학과 제도가 확대되고 있는 상황이라고 하였다(Kim, 2014). 그런데 이러한 결과는 계약학과의 목적과도 상당히 배치되는 결과이다. 따라서 직무와 관련된 교육과정의

편성과 외식업체의 교육과정에 대한 요구가 필요하다. 셋째, 직무유용성은 교육만족도에 높은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 직무유용성이 높으면 교육만족도 역시 높아진다는 것을 알 수 있다. 결국 계약학과 학생들이 이 지각하는 직무유용성 수준이 높으면 높을수록 계약학과 교육의 만족도 역시 높일 수 있기 때문에 직무유용성의 수준을 높일 수 있는 방안이 강구되어야 할 것이다.

직무유용성과 관련된 결과가 기존의 선행연구와 다르게 나타난 이유를 분석해 보면 다음과 같다. 우선 기존의 선행연구가 잘못되었을 수 있다. 교육서비스품질과 직무유용성에 관한 연구는 계약학과 학생에 관련된 연구(Seo & Park, 2016a)와 고등학교 직업교육에 관련된 연구(Seo & Park, 2016b)의 연구 2편뿐이다. 직무유용성과 연관되어 계약학과 학생들이 요구하는 것이 교육서비스품질의 요인인 유형성, 신뢰성, 반응성, 그리고 혁신성 등의 교육서비스 과정과 시스템이 아닐 수도 있다는 것이다. 이는 교육서비스 과정과 시스템보다는 교육을 받고난 후의 결과물일 수 있다. 따라서 설문을 조사하는 요인과 내용에 대한 재검토가 필요하다고 생각된다. 교육서비스시스템 보다는 강의와 관련된 내용, 강사가 제공하는 교육 서비스, 강의를 정확하게 수행할 수 있는 능력 등 강의와 관련된 수강자들의 요구사항에 대한 내용 등에 관하여 재검토가 필요하며 향후 새로운 연구를 해 볼 수 있을 것이다. 두 번째, 교육과정의 문제 일 수 있다. 대부분의 계약학과를 운영하는 대학에 외식 조리 관련 계약학과를 요구하는 기업체는 다양한 규모 다양한 업종으로 이루어져 있다. 학생수가 40명인 학과에 여러 개의 업체들로 구성되어 있다(Higher Education in Korea). 기업체에서 교육과정에 관하여 대학에 요구하는 강도는 업체 별로 다르지만 실제로 대학에 교육과정을 요구하기가 어려운 구조일 수 있다. 여러 기업이 모여 하나의 학과를 이루다보니 기업체 입장에서는 자기 기업에 맞는 교육과정을 구성해 달라고 요구하기 어려운 상황이 될 수도 있으며, 설령 학과 내에 자기 기업에 다니는 재직자가 많아 교육과정을 자기 기업에 맞춰서 구성해 달라고 강하게 요구하는 것도 다른 기업에 눈치가 보여 교육과정을 변경해 달라고 요구하기 어렵기 때문일 것이다. 따라서 각 업체별로 기업에 맞는 교육과정에 대한 편성을 대학에 요구하고, 대학은 공통된 직무를 바탕으로 교육과정을 편성할 필요가 있다고 사료된다. 더불어 교육서비스품질중 공감성이 직무유용성에 유의한 영향을 나타내고 있기 때문에, 교육과정과 수업을 구성할 때 산업체에서 요구하는 교육과정을 산업체의 편의에 맞게 일방적으로 구성할게 아니라 학생들이 공감하고 수강할 수 있는 교육과정과 수업을 편성하여야 한다. 또한 향후 여러 업체로 구성된 계약학과의 교육과정 개발에 대한 연구를 해 볼 수도 있을 것이다. 세 번째, 기업체가 가지고 있는 문제점일 수도 있

다. 외식 조리 관련 계약학과에 학과개설을 요구하는 기업체의 대부분은 인력수급에 문제를 가지고 있는 업체들이 많다. 많은 업체들이 계약학과를 인력 확충을 위한 수단으로 이용하고 있는 경우가 많기 때문이다. 계약학과의 기본 취지는 기업에 근무하며 학업을 병행하는 일학습병행제의 일환으로 개설되었다. 기업은 대학과의 연계를 통해 소속 근로자를 대상으로 근무와 관련된 교육·훈련을 실시함으로써 현장에서 필요한 실무형 인재를 양성하는 것이다(Kim, 2014). 그러나 많은 기업들이 소속 근로자가 회사를 퇴사할 경우, 학교도 동시에 퇴학 처분을 받기 때문에 소속 근로자들이 회사를 쉽사리 퇴사하지 못할 것이라는 점을 이용하여 이들을 대학에 보내고 이를 인력수급의 방편으로 사용하고 있는 것이다. 실제로 서울의 한 패밀리레스토랑의 인사팀장은 “우리가 직원들을 학교에 보내는 이유가 학교 재학 중에는 퇴사를 못하기 때문입니다. 교육과정은 뭐 학교에서 잘 가르쳐 주시면 되지 않겠어요.....”라는 이야기를 했다. 회사 입장에서는 ‘소속 근로자가 배우는 교육과정이 직무에 유용하든지, 유용하지 않든지 아무런 의미가 없는 것이며, 오랫동안 근무해 주면 된다는 것’이다. 따라서 기업에서는 자기 기업체 맞는 교육과정을 대학에 요구할 필요가 있다고 사료된다(Kim, 2017).

결과적으로 본 연구는 계약학과 학위교육의 교육서비스품질과 교육만족도, 직무유용성의 영향관계에 있어서 직무유용성에 관련된 연구가 미진하였으나, 이들 요인들 사이에서 영향 관계를 찾아냈다는 점과 지금까지 직무유용성과 관련된 선행연구에 반하는 새로운 자료를 축적할 수 있었다는 점에서 상당한 의의가 있다고 할 수 있다. 또한 교육서비스품질의 요인 중에 공감성을 제외한 나머지 4개 요인 모두가 직무유용성에 영향을 미치지 않는다는 것을 확인하였는데 의의가 있다. 본 연구가 계약학과 학생들의 직무에 맞는 교육과 내실 있는 교육을 위한 기반을 마련하였고, 계약학과 학생들의 직무유용성을 위한 교육서비스품질에 대한 요인과 내용에 대한 재검토를 위한 프로그램의 기초자료로 활용됨으로써 교육서비스품질과 직무유용성을 이해하고, 활용하는데 합리적인 토대가 되기를 기대한다. 본 연구의 한계점은 서울, 경기지역 외식조리 관련 계약학과를 개설하고 있는 대학 중 3곳을 선정하여, 그곳에서 일과 학습을 동시에 하고 있는 학생 겸 재직자들을 대상으로 편의표본추출방식을 이용하였기 때문에 결과를 일반화하기에는 다소 제약이 있을 수 있다.

REFERENCES

- Astin, A. (1993). *What Matters in Colleges? : Four Critical Years Revisited*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.

- Astin, A. W. (1977). *Four Critical Years. Effects of College on Beliefs, Attitudes, and Knowledge*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Back, J. Y. (2014). *The influence of the quality of service education and training on education satisfaction and service quality* (Doctoral dissertation). Hanyang University.
- Choi, D. C., & Lee, K. O. (2000). A study on building a marketing model for university education services. *Journal of Global Scholars of Marketing Science*, 6(1), 339-366.
- Choi, S. C., & Kwon, Y. J. (2014). A study on the effect of small business start-up education service quality on learner satisfaction and entrepreneurial intention. *Culinary Science & Hospitality Research*, 20(4), 86-99.
- Higher Education in Korea (2017). "Contracting department". Retrieved from http://search.academyinfo.go.kr/itrinity_new/search/search.jsp.
- Jang, H. J. (2016, December, 27). *Specialized high school students "Going to university rather than employment"*. KwNews Corp p.4. Retrieved from <http://www.kwnews.co.kr/nview.asp?s=501&aid=216122600051>
- Jung, H. J., Kim, D. K., Kim, M. S., Kim, J. W., Kim, H. S., Lee, D. I., Choi, D. S., & Lee, Y. J. (2013). *The core tasks and promotional strategies of the national competency standards*. 2013 Policy Research, KRIVET.
- Kang, K. K. (2016). The impact of students' educational environment on educational satisfaction, and recommendation - Focused on students major in cooking and baking. *Culinary Science & Hospitality Research*, 22(8), 157-171.
- Kang, Y. J., No, Y. K., & Lee, W. J. (2008). A study of the factors in influencing satisfaction with the national education information system. *Journal of Information Systems*, 17(1), 1-22.
- Kim, J. E. (2016, March, 14). *56% Workers who graduate High school "Wants to go to college"*, NEWSIS. Retrieved from http://www.newsis.com/view/?id=NISX20160314_0013956316
- Kim, J. M. (2013). *A qualitative study on the effectiveness of the contract department* (Master's thesis). Ajou University.
- Kim, J. M. (2014). *Study on improvement plan of contract department*. 2013 Policy Research. 2013 Policy Research. Ministry of Education.
- Kim, J. S. (21, April 2017). Seo, J. W. Personal interview.
- Kim, J. W. (2016). *The influence of personal training studios' service training quality on service value, satisfaction with training, and long-term orientation* (Doctoral dissertation). Kyung Hee University.
- Kim, H. J., Yoon, S. C., & Kim, H. K. (2011). The impact of knowing contract based department on expectations from it: With focus on specialized high school student. *The Journal of Business Education*, 25(3), 31-53.
- Kwon, D. B., Oh, Y. J., Park, H. M., Son, J. J., & Song, S. H. (2002). An exploratory study on determinants of educational satisfaction of college students. *Korean Journal of Educational Research*, 40(3), 181-202.
- Lee, J. H., & Kwon, Y. R. (2007). A study on recognition differences by enterprises and teachers regarding basic ability for occupations. *Korea International Accounting Review*, 19, 203-218.
- Lee, J. S. (2014). *A study on the impact of convenience, usefulness and social presence of e-learning program for adult learners upon immersion in their learning* (Master's thesis). Kyungpook National University.
- Lee, M. G., Lee, Y. H., Jeong, C. Y., Bae, J. H., Choi, A. K., Lee, J. S., Jeong, T. H., & Na, S. I. (1997). *Policy study for introduction of vocational qualification system, 1997* Policy Research. Ministry of Education.
- Lim, K. S. (2008). *Competency Focused HRS*. Seoul: Olivetree.
- Lovelock, C. H. (1983). Classifying services to gain strategic marketing insight. *Journal of Marketing*, 47, 9-20.
- Noh, J. H., Choi, J. Y. (2012). Structural relationships among education service quality, student satisfaction and loyalty - Focused on the moderating effects of the type of tourism-Related high school -. *Korean Journal Society Tourism Research*, 27(3), 77-98.
- Noh, J. S., Lin, W. L., & Jang, H. Y. (2013). The effects of academy education service quality toward education satisfaction loyalty and education performance: Concentrated on the computer institute located. *Korean Association of Business Education, Conference proceedings*, 1-15.
- Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty. *Journal of Marketing*, 63, 33-44.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of Retailing*, 64(1), 12.
- Park, C. U. (2007). A new attempt to interpret the article and clause of "the right to receive an education" prescribed in the constitution according to the essence of education. *Korean Journal of Comparative Education* 17(4), 183-208.
- Park, J. S., Kim, J. H., & Shin, Y. S. (2002). The effects of university education service quality factors on the students'

- satisfaction, intention of continuing studies, and word-of-mouth. *Asia Marketing Journal*, 4(4), 51-74.
- Park, S. Y. (2010). *The association among educational quality, students' satisfaction and behavioral intention* (Doctoral dissertation). Kyungpook National University.
- Ruben, B. D. (1995). *Quality in Higher Education*. New Brunswick: Transaction Publishers.
- Seo, Y. B., & Park, C. K. (2016a). A study on the level of satisfaction with degree program and job utility of contract department: With focus on incumbent workers. *Korean Association of Business Education*, 31(2), 311-333.
- Seo, Y. B., & Park, C. K. (2016b). A study on the relationship among the quality of education service of high school vocational education, the usefulness of job capability, and the satisfaction about education. *Journal of Business Research*, 31(3), 35-62.

2017년 5월 15일	접 수
2017년 5월 30일	1차 논문수정
2017년 6월 14일	2차 논문수정
2017년 6월 26일	논문 게재확정