

조리교육기관의 교육서비스품질이 교육만족도에 미치는 영향관계 연구 - 멘토링 조절효과를 중심으로-

오명진*, 이봉선
동강대학교 외식조리제빵과

A Study on the Effect of Educational Service Quality on Educational Satisfaction in Cooking Educational Institutions - Focusing on the moderating effect of mentoring-

Myung-Jin Oh*, Bong-Sun Lee
Dept. of Culinary&Bakery, Donggang University

요약 본 연구는 조리교육기관의 수강생을 대상으로 교육서비스품질의 하위요인인 공감성, 유형성, 확실성, 신뢰성과 교육만족도 간의 영향 관계를 파악하고, 멘토링의 조절효과로 교육서비스품질이 교육만족도에 어떠한 영향을 미치는지 분석하였다. 실증분석을 위해 총 381부의 응답 표본을 구성하여 인구통계학적 특성, 수강생 이용 형태, 타당성과 신뢰성, 상관관계, 가설검증을 분석하기 위해 SPSS 26.0 통계 패키지를 사용하였으며, 선행연구와 사전조사를 토대로 선정된 변수를 활용하여 총 6개의 가설을 설정하고 이를 검증하였다. 첫째, 가설 1의 검증 결과 교육서비스 품질의 구성요인 모두 교육만족도에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 가설 2의 멘토링의 조절효과 결과로 교육서비스품질의 확실성, 신뢰성과 멘토링에서 교육만족도를 높이는 것으로 나타났다. 따라서 교육서비스품질의 공감성, 유형성, 확실성, 신뢰성은 교육만족도를 높이는데 필요한 요인으로 학원 운영자 및 담당자는 이를 반영하여 학원의 경쟁력을 높일 수 있게 운영전략이 요구된다.

Abstract This study identified the relationship between empathy, tangibility, certainty, reliability, and educational satisfaction, which are sub-factors of educational service quality, and analyzed how educational service quality affects educational satisfaction through the moderating effect of mentoring. A total of 381 response samples were constructed for empirical analysis to analyze demographic characteristics, student use patterns, validity and reliability, correlation, and hypothesis verification, and a total of six hypotheses were established and verified using variables selected based on previous studies and preliminary surveys. First, as a result of the verification of Hypothesis 1, it was found that all constituent factors of education service quality had a positive (+) significant effect on education satisfaction. Second, as a result of the moderating effect of mentoring in Hypothesis 2, it was found that education satisfaction was increased in the confidence, reliability, and mentoring of education service quality. Therefore, empathy, tangibility, certainty, and reliability of education service quality are factors necessary to increase education satisfaction, and academy operators and managers are required to reflect this and operate strategies to increase the competitiveness of the academy.

Key Words Cooking Educational Institutions, Educational Service Quality, Educational Satisfaction, moderating

1. 서론

국내 외식산업은 짧은 역사 속에서 괄목할

만한 성장을 거듭하고 있어 사회 경제적으로 차지하는 비중이 점차 증대되고 있으며, 대기업화·대규모의 형태로 발전하고 있다[1].

*Corresponding Author: Myung-Jin Oh(Donggang, University)

E-mail: bbakapong2@hanmail.net

Received Sep 02, 2023

Revised Sep 18, 2023

Accepted Oct 05, 2023

최근 몇 년간 대중매체를 통해 요리사들이 경연 및 요리를 예능화 시킨 ‘쿡방’이나 유튜브 크리에이터가 음식을 만들고 먹는 스트리밍을 통해 요리에 대한 관심도가 높아지면서 조리를 배우려는 학생들이 늘어나고 있다[2].

교육기관은 교육서비스 환경을 조성하여 수강생의 만족도를 높이며 학습자를 종합적으로 관리할 수 있는 시스템은 교육기관의 이미지 및 평판이라 할 수 있다[3].

조리교육은 일반 교육기관과 대비되는 특수한 분야의 전문교육기관으로 산업분야에서 요구하는 지식과 기능을 길러주고, 조리인을 육성하기 위해 조리의 기술과 지식, 태도 등을 습득시키는 교육기관이다. 실제 조리 교육기관의 교육목적은 현장에서 요구하는 기능인 양성에 초점이 맞추어져 있으며 현장에서 선호되는 현장 실무형 인재를 키우는 역할이기 때문에 자격증 취득 그 이상의 다양한 교육형태가 요구된다[4].

따라서 본 연구에서는 조리교육서비스품질의 선행연구를 참고로 사설조리교육기관의 교육서비스품질의 구성요인을 재정립하고 교육만족도와의 영향관계를 살펴보고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 교육서비스품질

교육서비스품질은 교육과 서비스품질이라는 두 가지 의미의 조합이기 때문에 정의하기가 쉽지 않다. 먼저 교육이란, 교육기관에 입교한 교육생이 교육의 과정을 거쳐서 졸업이라고 하는 결과물을 산출하고자 하는 하나의 생산적인 체계로서 교육을 교육 서비스 산업으로 분류할 수 있다[5].

서비스의 정의는 서비스가 제공되는 대상, 형태, 시점 등에 따라 달라지는 특성이 있고, 학자에 따라 또는 관점에 따라 다양하게 표현되고 있으나, 서비스의 개념을 무형성, 이질성, 비분리성, 소멸성 등의 4가지의 일반적 특성으로 정의하고 있다[6].

교육서비스란 서비스주체가 되는 교육기관에

서 교육종사자가 교육을 받고자 하는 수강생에게 유, 무형의 교육과 관련된 서비스를 제공함으로써 그 요구를 충족시키는 일체의 활동이라고 할 수 있다[7].

현대사회의 기업들은 대부분 유형성과 무형성이 혼합된 제품 및 서비스를 제공하고 있으며, 기술 및 경영혁신을 바탕으로 서비스의 비율이 무형적인 요소를 제공하는 방향으로 변화하고자 한다. 이에 서비스가 가지고 있는 본질적 특성으로 인해 객관적인 척도로 측정하는 것에 한계가 있어 연구자별, 시기별, 상황별로 서비스품질에 대한 개념적 정의가 다양하게 해석되고 있다[8].

교육서비스품질이란 학생들이 소속된 직업교육기관의 교사 및 행정실 직원들이 제공하는 서비스품질에 대한 학생들의 전반적인 평가내지 태도라고 정의하였고[9], 질적 수준의 우수성과 관련된 판단이나 태도로 교육훈련 참가자들이 지각한 교육서비스와 기대한 서비스의 비교 결과라고 정의하였다[10].

교육서비스품질은 Parasuraman, A의 연구[11]를 중심으로 공감성, 대응성, 신뢰성, 유형성, 확신성 등 5개의 요인을 중심으로 연구가 진행되고 있다.

조리고등학교 교육서비스품질 연구에서는 교육과정, 신뢰성, 상호작용성, 유용성으로 4개 요인으로 학습태도, 학업성취도의 영향관계를 도출하였다[12].

심정아[13]와 박소이[14]는 온라인 교육서비스 품질을 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성으로 구분하여 학습몰입, 교육만족도의 영향관계를 검증하였다.

2.2 교육만족도

만족에 대한 개념은 경영학에서 많이 연구되고 있는데 이는 고객만족이 모든 기업활동의 중요한 목표이며, 기업의 마케팅 개념의 핵심요소이기 때문이다[15].

교육학에서 만족이란 학습자가 학습으로 성취, 인정, 보상 등을 얻을 수 있을 것이라는 기

대에 대한 개인의 감정이라 할 수 있으며 이는 개인의 감정 및 가치체계에 따라 상이한 형태를 나타낸다[16].

교육만족도는 경제적, 심리적으로 요인을 구분하여 경제적 만족이란 등록금 수준의 기대혜택과 결과혜택의 차이정도라고 하였으며, 심리적 만족은 교육서비스를 구매하는 과정의 결과로 형성된 감정의 상태라고 하였고[5], 교육서비스품질과 학습자의 동기에 따른 학습만족도의 결정요인이라고 정의하였다[17].

교육서비스품질과 관련하여 교육만족이란 교육서비스 품질을 경험한 후, 서비스 제공물에 대한 감정적인 반응[18]이므로 교육서비스 품질이 학생 만족도에 영향을 미친다는 사실을 확인하는 것은 학생들의 만족도와 지각정도, 요구사항을 파악하는 것으로 제공하는 서비스의 개선의 시작이라고 할 수 있다[16].

2.3 멘토링

자신이 가장 존경하는 사람의 삶이나 정책, 행동이 자신에게 어떤 가르침이 되었다면 자신의 멘토가 되는 것이며 반대로 멘티는 멘토(mentor)에게서 상담이나 조언을 받는 사람이라 하며 멘토의 활동을 '멘토링(Mentoring)'이라고 한다[19].

멘토링은 멘티에게 직면한 문제들을 여러 가지 측면에서 도움을 주기 위해 관계를 맺고 지속적으로 상호관계를 맺는 것으로 정의하고자 하며 멘토란 조직 내에서 경험이 많은 사람으로 조직 내 멘티들에게 경력 계획과 대인관계 개발을 위한 후원·지시·피드백을 제공하여 그들의 경력계획에 영향을 미치며 조직에서의 행동에 대한 역할모형이 되어줄 수 있는 사람이라고 정의한다[20].

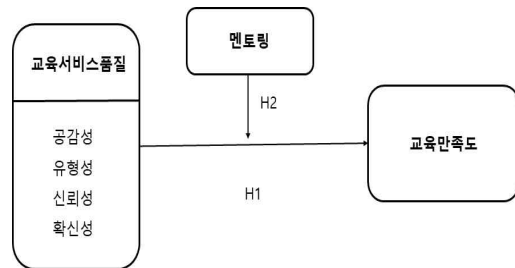
조리고등학교 학생들의 직업 정체성에 대한 자기개념의 주 효과 검증과 멘토링 기능의 조절 효과 검증결과 멘토링의 기능은 자기개념과 직업정체성의 관계에 조절효과가 있는 것으로 나타났다으며 이는 아직 미성숙한 청소년기의 고등학생들에게는 단순히 다른 사람과의 관계에 의

한 대인관계의 질이 아니라, 보다 더 전문적이고 도움을 받을 수 있는 멘토링의 기능이 더 효과적이라는 사실을 결과를 통해 나타냈다[21].

3. 연구설계

3.1 연구모형

본 연구는 조리교육기관의 교육서비스품질이 교육만족도에 미치는 영향관계를 살펴보고자 하며, 추가적으로 기존의 교육서비스품질연구에 멘토링이라는 조절변수를 확장하여 다양한 영향관계를 검증하여 조리 고등학교의 운영 및 담당자에게 교육서비스품질의 중요성을 제시하고자 한다. 본 연구의 목적을 달성하기 위하여 [Figure 1]과 같이 연구모형을 도식화하여 설정하였다.



[Fig. 1] Research model
 [그림 1] 연구모형

3.2 가설설정

3.2.1 교육서비스품질과 교육만족도와의 관계

사설조리교육기관의 교육서비스품질이 교육만족도와 긍정적인 영향관계가 있다고 하였으며, 특히, 강좌콘텐츠, 행정서비스, 시설서비스는 교육만족에 강항 영향을 미친다고 하였다. 한편, 강사서비스는 교육만족도에 영향관계가 없는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에서 선행연구를 바탕으로 교육서비스품질이 교육만족도에 어떠한 영향을 미치는지 검증하고자 다음과 같은 가설을 설정하였다[22].

H1. 교육서비스품질(공감성, 유형성, 확산성, 신뢰성)은 교육만족도에 정(+)의 유의한 영향

을 미칠 것이다.

3.2.2 교육서비스품질과 교육만족도와의 영향관계 간의 멘토링 조절효과

조리전공 대학생의 인지된 적합성을 개인-학교적합성, 개인-전공적합성으로 요인을 구성하여 전공만족도의 영향관계에 멘토링의 조절효과를 검증하였다. 검증결과로 개인-학교적합성과 멘토링의 상호작용항에서 전공만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 멘토링은 멘티들의 부족한 부분을 보충하여 조리역량을 향상시키는 데 중요한 변수라고 하였으며, 이를 통해 전공만족도를 높인다고 하였다. 이와 같이 멘토링의 선행연구를 통해 교육서비스품질과 교육만족도의 영향관계에 멘토링의 조절효과를 다음과 같은 가설을 설정하였다[23].

H2. 교육서비스품질(공감성, 유형성, 확신성, 신뢰성)과 교육만족도의 영향관계 간의 멘토링은 조절효과가 있을 것이다.

3.3 연구대상

본 연구의 목적을 달성하기 위해 서울, 경기, 광주광역시, 전라도 지역의 사설 조리교육기관에서 조리교육을 받고 있는 수강생을 대상으로 하였고, 설문조사는 2022년 9월 20일부터 9월 30일까지 약 10일 동안 진행하였으며, 현장에서 응답자가 직접 기입하는 자기기입식 방법을 통해 실시하였다. 총 400부의 설문지가 배부되었으며, 불성실하게 응답한 설문지(누락, 이중표기, 규칙적 표기) 19부를 제외한 381부(95.1%)를 최종 분석에 사용하였다.

3.4 설문지 구성

각 변수들의 설문은 응답자가 최대한 이해하기 쉽게 최대한 단문형식으로 리커트 7점 척도로 높은 점수는 긍정적으로 7점, 낮은 점수는 부정적으로 1점으로 구성하였다. 교육서비스품질은 공감성 5문항, 유형성 5문항, 확신성 4문항, 신뢰성 3문항으로 구분하였고, 교육만족도 9문항, 멘토링 5문항 총 30문항으로 구성하였

다.

3.5 분석방법

통계처리는 SPSS/WIN 통계프로그램 26.0을 활용하였으며 분석방법은 탐색적 요인분석, 빈도분석, 상관관계분석, 다중회귀분석, 위계적회귀분석을 활용하였다. 그리고 본 연구결과의 유의수준은 $p < 0.05$ 로 한다.

4. 연구결과

4.1 일반적 특성

본 연구의 응답자(n=381)에 대한 일반적인 특성으로 [Table 1]과 같다. 성별은 남자 176명(46.2%), 여자 205명(53.8%)으로 여성의 구성이 다소 높게 나타났다. 결혼여부는 미혼 347명(91.1%), 기혼 34명(8.9%), 연령은 15-20세 118명(31.0%), 21-25세 197명(51.7%), 26-30세 24명(6.3%), 31-35세 20명(5.2%), 36세 이상 22명(5.8%)으로 구성되었고, 수입은 200만원 미만 116명(30.4%), 200만원 이상-300만원 미만 33명(8.7%), 300만원 이상 27명(7.1%), 수입없음 205명(53.8%)으로 학생 및 취업 준비를 하는 연령의 구성비율이 높게 나타났다.

[Table 1] General Characteristics

Variables		Categories	N=381	
			n	%
Gender	Male		176	46.2
	Female		205	53.8
Marital status	Single		347	91.1
	Married		34	8.9
Age	15-20years old		118	31.0
	21-25years old		197	51.7
	26-30years old		24	6.3
	31-35years old		20	5.2
	36 years of age or older		22	5.8
Income	Less than 2 million won		116	30.4
	More than 2 million won - Less than 3 million won		33	8.7
	More than 3 million won		27	7.1
	No income		205	53.8
Total			100.0	

4.2 요인분석

4.2.1 교육서비스품질 요인의 타당성 및 신뢰도 검증

[Table 2]에서 보는 바와 같이 본 연구의 요인분석에 대한 KMO 값이 0.6 이상이므로 측정 변수들이 요인분석에 적합하다고 증명되었으며, 유의확률 또한 0.001보다 작으므로 요인들의 상관관계가 유의하다고 측정되었다[24].

학습동기는 요인 적재량(factor loading)이 0.50 이상으로 각 소속 요인에 비교적 높게 적재되어 있어 집중타당도(convergent validity)가 있다고 할 수 있다. 신뢰성을 인정받기 위해서 일반적으로 크롬바알파값이 0.6 이상이면 신뢰도가 있다고 보는데[8], 본 연구에서 사용한 측정도구의 크롬바알파값이 대부분 0.7 이상으로 나타나 모든 설문항목은 신뢰도가 높은 것으로 확인되었다.

[Table 2] Verification of validity and reliability of educational service quality factors

[표 2] 교육서비스품질 요인의 타당성 및 신뢰도 검증

Variables	Categories	Factor loading	Cronbach's α
Empathy	Cooking education institutions provide personal consideration.	.850	.890
	Cooking education institutions are well aware of the requirements of students.	.789	
	Cooking education institutions try to protect the interests of students.	.773	
	Cooking education institutions provide convenience to students during available hours.	.769	
	Cooking education institutions provide practice rooms to students who lack training.	.748	
	Cooking education institutions are well equipped with cooking facilities (cooking stands, sinks, and gas stands) in practice spaces.	.850	
Tangibility	Tools (knives, cutting boards, and pots) are well equipped in the practice space of cooking education institutions.	.827	.885
	Lab facilities of cooking education institutions (Cold).Heating, lighting, safety, ventilation, drainage) is well equipped.	.753	
	The practice space of cooking education institutions is hygienic and clean.	.686	
	The culinary education institution is equipped with the latest modern facilities.	.683	
Certainty	Instructors and administrative staff of culinary education institutions can be trusted and trusted.	.790	.912
	It is reassuring when you receive services from instructors and administrative staff at cooking education institutions.	.702	

Reliability	Cooking education institutions are polite and polite to me.	.617	.881
	Instructors at cooking education institutions are well equipped with cooking skills.	.604	
	Instructors and administrative staff of culinary education institutions fulfill their promises well.	.743	
	When a problem is raised by a cooking educational institution, it is sincerely resolved and reassured.	.567	
	Cooking education institutions deserve to be trusted.	.548	

KMO = .942, Bartlett' Test of Sphericity=3592.769,(sig.=.000)

4.2.2 교육만족도와 멘토링 요인의 타당성 및 신뢰도 검증

교육만족도, 멘토링에 대한 탐색적 요인분석을 실시하였으며, 분석결과는 [Table 3]과 같이 2개의 하위요인으로 구성되었다.

[Table 3] Verification of validity and reliability of educational satisfaction and mentoring factors

[표 3] 교육만족도와 멘토링 요인의 타당성 및 신뢰도 검증

Variables	Categories	Factor loading	Cronbach's α
educational satisfaction	I am satisfied with the amount of ingredients provided by cooking education institutions.	.837	.802
	I am satisfied with the facilities and learning environment of cooking education institutions.	.837	
	The educational programs of cooking education institutions are satisfactory compared to other cooking education institutions.	.831	
	I am generally satisfied with the cooking education institution.	.826	
	I am satisfied with the results of education received by culinary education institutions. (Cooking ability, theoretical knowledge acquisition, qualification acquisition, competition award, etc.)	.825	
	Talk about cooking education institutions well to others.	.818	
	Cooking education institutions will be helpful for employment.	.788	
	I think I am learning something valuable at a cooking education institution.	.775	
	I am interested in the education of cooking education institutions.	.654	
	mentoring	My mentor tells me his experience that can be an alternative to the problem I'm struggling with.	
My mentor advises me on the career path I need to know for my development.		.842	
My mentor gives me individual guidance on my shortcomings.		.838	
My mentor gives me a way to build skills, knowledge, careers, etc. that can help me with my studies.		.832	
My mentor listens well to my story.		.815	

KMO = .916 Bartlett' Test of Sphericity = 4228.770,(sig.=.000)

4.3 상관관계분석

[Table 4]에서 보는 바와 같이 조리교육기관의 교육서비스품질의 공감성, 유형성, 확산성, 신뢰성과 교육만족도 그리고 멘토링 변인 간의 상관관계를 알아보기 위하여 Pearson의 적률상관분석을 실시하였다. 교육서비스품질 하위요인과 교육만족도 간에는 유의한 정(+)의 상관관계수가 나타났다.

[Table 4] Correlation analysis

[표 4] 상관관계분석

Variables	Empathy	Tangibility	Certainty	Reliability	educational satisfaction	mentoring
Quality of education service	Empathy	1				
	Tangibility	.526**	1			
	Certainty	.773**	.600**	1		
	Reliability	.702**	.682**	.682**	1	
educational satisfaction	.758**	.633**	.712**	.690**	1	
mentoring	.450**	.336**	.469**	.394**	.474**	1

4.4 가설검증

4.4.1 조리교육기관의 교육서비스품질과 교육만족도간의 가설검증

본연구의 적합도를 나타내는 F값은 111.550(p=.000)으로 통계적으로 유의하게 나타났다며 회귀모형의 설명력은 66.8%(수정된 R제곱은 66.2%)로 나타났다. 또한, Durbin-Watson 통계량은 2.146으로 2에 근사한 값을 보여 잔 차의 독립성 가정에 문제는 없는 것으로 평가되었고, 분산팽창지수(VIF)도 모두 10 미만으로 작게 나타나 다중공선성 문제는 없는 것으로 나타났다. 회귀계수의 유의성 검증 결과, 4가지 요인 중 공감성의 회귀계수($\beta = .426, t = 6.461$), 유형성($\beta = .225, t = 4.114$), 확산성($\beta = .159, t = 2.406$), 신뢰성($\beta = .129, t = 2.001$)으로 교육서비스품질의 모든 구성요인이 교육만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과로 교육서비스 품질을 수강생이 높게 인지할수록 교육만족도가 높아지는 것으로 평가된다.

따라서, 가설 1의 교육서비스품질과 교육만족도의 영향관계는 모두 채택되었다.

4.4.2 교육서비스품질과 교육만족도와의 영향관계 간의 멘토링 조절효과

분석 결과 전체 회귀모형의 단계별 설명력은 증가하고 통계적으로 유의하며 유의확률 F의 변화량 또한, 유의수준($p < 0.05$)에 적합한 것으로 나타났다. 3단계의 교육서비스품질과 멘토링의 상호작용항의 검증결과, 공감성*멘토링(β

[Table 5] The Effect of Education Service Quality on Education Satisfaction

[표 5] 교육서비스품질이 교육만족도에 미치는 영향

	B	SE	β	t	p	Tolerance limit	VIF
(constant)	.427	.251		1.700	.091		
Empathy	.404	.063	.426	6.461	.000	.344	2.908
Tangibility	.220	.053	.225	4.114	.000	.498	2.007
Certainty	.160	.066	.159	2.406	.017	.342	2.925
Reliability	.122	.061	.129	2.001	.047	.363	2.755

$R^2 = .668, \text{Adj } R^2 = .662, F = 111.550, \text{Durbin-Watson} = 2.146, p = .000$

$= -.009, t = -.130$), 유형성*멘토링($\beta = -.098, t = -1.666$), 확산성*멘토링($\beta = -.154, t = -1.985$), 신뢰성*멘토링($\beta = .242, t = 3.255$)로 확산성, 신뢰성과 멘토링의 상호작용항에서 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 한편, 확산성과 멘토링의 조절효과 결과가 부(-)의 상관관계가 있다. 본 연구에서는 교육서비스품질과 교육만족도 간의 영향관계에 멘토링은 약한 긍정적인 조절효과가 있는 것으로 판단하였다.

이외의 정(+)의 유의한 조절효과로 나타난 교육서비스품질의 신뢰성과 멘토링이라는 변수를 통해 교육만족도에 강한 긍정 조절효과를 보

이는 것으로 검증되었다.

이러한 결과로 가설 4의 서비스품질과 교육 만족도 간의 영향관계에 멘토링의 조절효과는 교육만족도에 긍정적인 작용을 하며 부분 채택되었다.

[Table 6] The moderating effect of mentoring between the influence of education service quality on education satisfaction
 [표 6] 교육서비스품질이 교육만족도와와의 영향관계 간의 멘토링 조절효과

	Step 1		Step 2		Step 3	
	β	t	β	t	β	t
(constant number)		1.700		.713		.913
Empathy	.426	6.461	.406	6.175	.394	6.058
Tangibility	.225	4.114	.221	4.072	.195	3.514
Certainty	.159	2.406	.131	1.975	.140	2.112
Reliability	.129	2.001	.123	1.930	.151	2.335
mentoring			.107	2.438	.102	2.312
Empathy*mentoring					-.009	-.130
Tangibility*mentoring					-.098	-1.666
Certainty*mentoring					-.154	-1.985
Reliability*mentoring					.242	3.255
R-Square	.668	.676	.695			
Δ R-Square	.668	.009	.018			
F-variation	111.550	5.946	3.217			
significance probability F-variation	.000		.016		.014	

4.5 가설검증 결과

[Table 7] Hypothesis test results

[표 7] 가설검증 결과

Hypothesis	Adoption status
H1 Education service quality will have a positive (+) significant effect on education satisfaction.	
H1-1 Empathy will have a positive (+) significant effect on educational satisfaction.	adopt
H1-2 Tangibleity will have a positive (+) significant effect on educational satisfaction.	adopt
H1-3 Confidence will have a positive (+) significant effect on educational satisfaction.	adopt
H1-4 Reliability will have a positive (+) significant effect on educational satisfaction.	adopt
H2 Mentoring between education service quality and education satisfaction will have a moderating effect.	
H2-1 Mentoring between the influence relationship between empathy and education satisfaction will have a moderating effect.	reject
H2-2 Mentoring between the influence relationship between tangibility and education satisfaction will have a moderating effect.	reject
H2-3 Mentoring between the relationship between confidence and education satisfaction will have a moderating effect.	adopt
H2-4 Mentoring between the relationship between reliability and education satisfaction will have a moderating effect.	adopt

5. 결론

본 연구는 조리교육기관의 수강생을 대상으로 교육서비스품질의 하위요인인 공감성, 유형성, 확산성, 신뢰성과 교육만족도 간의 영향 관계를 파악하고, 이상과 같은 변수 간의 영향관계에 대한 멘토링의 조절효과를 확인하였다.

본 연구의 분석결과를 살펴보면, 첫째, 가설 1의 검증 결과 교육서비스 품질의 구성요인 모두 교육만족도에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 허영주[25]의 시설서비스, 행정서비스, 강좌콘텐츠는 교육만족도에 긍정적인 영향을 미친다는 연구결과와 부분적으로 일치하는 결과이다. 한편, 기존의 허영주[22]의 연구결과로 강사서비스 및 교육서비스가 교육만족도에 영향관계가 나타나지 않은 점은 본 연구결과와 다른 것으로 나타났다.

둘째, 가설 4의 멘토링의 조절효과 결과로 교육서비스품질의 확산성, 신뢰성과 멘토링에서 교육만족도를 높이는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 [2]의 행정서비스, 강사서비스의 상호작용항에서 멘토링의 조절효과가 나타난 결과를 지지하는 결과로 판단된다. 본 연구결과로 조리교육기관은 수강생과의 약속, 문제해결, 믿음의 신뢰성이라는 서비스품질에 긍정적인 이미지를 심어주고 이에 멘토링 시스템을 도입하여 수강생의 부족하고 미흡한 부분에 대한 적극적인 멘토링을 시행하여 교육만족도를 높여야 할 것이다.

다음으로 본연구의 시사점을 살펴보면, 첫째, 교육만족도를 높이기 위한 경쟁력확보에 우선순위로 수강생의 요구사항, 개인적인 배려, 수강생의 목적 달성을 위한 실습실 제공 등의 공감성이 중요하다고 판단된다. 또한, 최신 현장 시설과 같은 조리 환경시스템을 구축하여 경쟁력을 높여야 할 것으로 판단된다. 이외에 확산성과 신뢰성의 교육서비스품질도 교육만족도를 높이기 위해 필요한 요인이라는 것이 확인되어 운영자 및 담당자는 이를 반영하여 학생의 기대를

충족시켜야 할 것이다. 이에 학원의 경쟁력 확보를 위해서는 서비스품질의 모든 요인에 대한 세부적인 차별화 전략이 필요할 것으로 판단된다.

둘째, 본 연구결과로 조리교육기관은 수강생과의 약속, 문제해결, 믿음의 신뢰성이라는 서비스품질에 긍정적인 이미지를 심어주고 이에 멘토링 시스템을 도입하여 수강생의 부족하고 미흡한 부분에 대한 적극적인 멘토링을 시행하여 교육만족도를 높여야 할 것이다. 또한, 조리교육기관은 수강생이 목적을 달성할 수 있게 확실한 행정서비스, 예의, 관심, 진심어린 도움 등의 확산성과 멘토링을 병행하여 교육만족도를 높여야 할 것이다. 이상과 같이 검증결과로 교육만족도를 높이기 위해 교육서비스품질의 한계에 따른 미흡한 점을 멘토링으로 보충하여 학원의 경쟁력을 높여야 할 것이다.

셋째, 교육만족도를 높이기 위해 멘토링은 중요한 요인이라고 검증되어, 학원 강사 및 교사 채용시에 학원은 멘토 역할을 충실하게 역량을 발휘할 수 있는 인력을 확보하고, 지속가능한 학원 운영을 인력 채용시스템을 구축해야 할 것이다.

넷째, 조리교육기관은 교육서비스품질의 개선과 치열한 경쟁에서 우위를 점하기 위해 분기별 수강생 대상의 수요조사를 실시하고, 멘토링과 사회적지지 등의 수강생 기대 및 욕구 만족 시스템을 마련하여 학원 운영전략을 해야 할 것이다.

마지막으로 본 연구의 한계점 및 향후 연구 방향을 제시하고자 한다. 첫째, 최대한 다양한 지역의 표본 확보를 위해 전국의 조리교육기관 수강생의 응답을 진행하였으나, 주로 사설 조리교육기관을 중심으로 표본을 수집하여 지역적 한계 및 전국의 조리관련 고등학교 위탁기관 및 전문학교까지 검증결과를 일반화하기에 다소 미흡하여 추후 연구에서는 다양한 지역의 조리교육기관 수강생의 표본을 수집할 필요성이 있다.

둘째, 각 변수들 간의 영향관계와 조절효과의 검증결과를 나타내었지만 추후 연구에서는 일반

적인 사항과 요인들 간의 다양한 분석법을 통해 실무적으로 유용한 시사점을 제시할 필요가 있다.

셋째, 본 연구의 설문조사는 짧은 시점에 자기기입식 횡단조사를 실시하여 주관적인 견해를 바탕으로 한 연구 결과가 도출되었다. 이에 객관적인 측정도구의 사용과 평가가 필요하다는 한계가 있으므로 후속 연구에서는 자료 수집 방법이나 수집 시점을 단계적으로 나누어 측정할 필요가 있다.

Reference

- [1] Kim Soo-hee, The effect of cooking education service quality on career choice and satisfaction. *Master's thesis at Kyunggi University Graduate School*, 2018.
- [2] Kwon Ga-hyun, Effect of social support on college students' major commitment, major satisfaction, and career preparation behavior. *Master's thesis at Suncheon National University Graduate School*, 2022.
- [3] Kim Geum-hoe, Effect of educational service quality of culinary education institutions related to food service on the perceived value of trainees and the reputation of educational institutions. *Master's thesis at Kyunggi University Graduate School*. 2022.
- [4] Lee Jung-woo, Hwang Young-jung, and Cho Yong-beom, Effect of educational services and environment of culinary education institutes on the behavioral intention of educational consumers. *Journal of the Korean Culinary Society*, vol.20, no.2, 165-182, 2014.
- [5] Park Kun-hee, Relationship between perception of educational service quality and behavioral intention of college dance students. *a doctoral dissertation at Sejong University Graduate School*, 2009.
- [6] Parasuraman A., Valarie A. Zeithaml and Leonard L. B, 1994, Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality. *Implications for Future Research*. vol.58, no.1, pp.111-124, 1994.
- [7] Lee Kyung-oh, A Study on the Establishment of University Education Service Marketing Model. *Ph.D. thesis at Kyungnam University Graduate School*, 2000.
- [8] Kim Shin-hee, A Study on the Effect of Service Quality of Nail Shops on Customer Behavioral Intentions. *Ph.D. thesis at the Graduate School of Namseoul University*, 2015.
- [9] Kim Soo-hee, The effect of cooking education service quality on career choice and satisfaction. *Master's thesis at Kyunggi University Graduate School*, 2018.
- [10] Kim Young-kyu, A Study on the Service Quality and Satisfaction of Trainees in Vocational Competency Development Training: Focusing on Vocational Training in the National Key Strategy Industry. *Ph.D. thesis at Inha University Graduate School*, 2017.
- [11] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L, A conceptual model of service quality and its implications for future research. *The Journal of Marketing*, vol.49, no.4, pp.41-50, 1985.
- [12] Kim Bum-an, Effect of educational service quality of cooking high school on educational satisfaction, learning attitude, and academic achievement. *Ph.D. thesis at Honam University Graduate School*, 2022.
- [13] Shim Jeong-ah, The effect of online educational service quality of college students majoring in cooking on learning commitment, learning satisfaction, and learning continuity intention. *a doctoral dissertation at the graduate school of Suncheon National University*, 2022.
- [14] Park Soi, The effect of online education service quality on learning transfer and the mediating effect of learner satisfaction and learning commitment. *Ph.D. thesis at Honam University Graduate School*, 2021.
- [15] Jeon oesul, Park Sung-gyu, A study on the structural relationship between customer value

- dimension, customer satisfaction, loyalty, and word-of-mouth intention. *Industrial Economic Research*, vol.22 no.12, pp.3121-3145, 2009.
- [16] Kim Hogyeom, The effect of educational service quality perceived by students at vocational schools related to cooking on learning transfer and voluntary behavioral intention. *Ph.D. thesis at Honam University Graduate School*, 2020.
- [17] Jeong Ki-soo, Analysis of determinants of learning satisfaction of adult learners according to educational service quality and learning motivation. *Lifelong Education and HRD Research*, vol.7, no.2, pp.1-22, 2011.
- [18] Hwang Bok-ju and Kim Jae-yeol, A Study on the Quality Measurement of University Education Service and the Improvement of Student Satisfaction. *Business Education Research*, vol.27, pp.1-26, 2002.
- [19] Kim Hee-yeon, Kim Nam-soo, and Ha Heon-soo, Effect of mentoring function on learning commitment and career decision: Focusing on cooking practice. *Tourism and Leisure Research*, vol.29, no(11), pp.351-362, 2017.
- [20] Kim Young-woo, The effect of the mentoring function of cooking practice education on career maturity-centered on the mediating effect of class immersion. *Master's thesis at Sejong University Graduate School of Tourism*, 2017.
- [21] Park Chul-woo, Silent and Bae Geum-gwang, The influence of self-concept of culinary high school students on job identity: Focusing on mentoring and interpersonal quality. *Culinary Science & Hospitality Research* vol.24, no.6, pp. 122-130, 2018.
- [22] Heo Yeong-ju, The effect of the educational service quality of private cooking education institutions and the image of cooking education institutions on educational satisfaction, loyalty, and recommendation intention - focusing on the moderating effect of mentoring-. *Master's thesis at Kyung Hee University Graduate School*, 2020.
- [23] Yoon Kyung-hwa, The effect of the motivation for choosing a major of a college student majoring in cooking and dining on perceived suitability, major satisfaction, and job search efficacy. *a doctoral dissertation at Sejong University Graduate School*, 2015.
- [24] Kim Seulgi, "A study on the mental health, social support, and life satisfaction of middle-aged and elderly women who participated in our dance gymnastics." *a master's thesis. Dankook University Graduate School*, 2017.