

호텔외식산업관련 실습강좌 교육품질 평가 척도 개발*

A Scale for Measuring Quality of Practical Class in Hotel & Foodservice Industry

전 병 길**

Chun, Byung-Gil

ABSTRACT

This study has been attempted to develop a scale for measuring quality of practical class in hotel & foodservice education. In order to develop customer-oriented evaluation scales, plenty of service marketing researches have been applied on this piece. The scales are discriminated from former education service quality scales, in that quality process and quality outcome have been equally considered.

Also, this study reports the procedure of developing a scale for measuring quality of practical class. First, the authors reviewed basic articles in the field of service marketing, especially service quality theory. Second, four steps of empirical efforts (Field observation, Focus group interview, Item evaluation by discriminated group and statistical analysis) are conducted. As a result, a scale for measuring quality of practical class, consisting of 19 items (3 dimensions: educational environment, educational process, and educational performance), has been developed. The implications of the result are discussed, and ideas for future work are also suggested.

핵심용어(Keywords): 실습교육품질평가(scale for measuring quality of practical class), 척도개발(scale development), 교육환경(educational environment), 교육과정(educational process), 교육성과(educational performance)

* 이 논문은 2005년 정부(교육인적자원부)의 재원으로 한국학술진흥재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (KRF-2005-041-B00834).

** 동국대학교 호텔관광경영학과 조교수. e-mail: bgchun@dongguk.ac.kr

I. 서론

고등관광인력배출 규모의 급격한 양적 팽창으로 인해 노동력의 과잉공급은 관광산업의 새로운 문제가 되고 있는 듯하다. 2002년부터 2006년 까지 조사된 관광산업 인력수급 분석에 의하면 매년 과잉공급의 규모는 1,000여명에서 많게는 10,000여명으로 추산된다(김덕기, 2001). 관광산업 노동력의 과잉공급으로 인한 관광수급 불균형은 가장 직접적으로는 학생취업의 문제를 발생시킨다.

이 시점에서 관광관련 학과의 생존 혹은 발전을 위한 획기적인 변화가 필요해 보이며, 이에 다양한 전략이 세워질 수 있겠다. 하지만 무엇보다도 관광인력의 양산이라는 과거의 틀에서 벗어나 질적인 발전을 모색하는 노력이 선행되어야 할 것으로 보인다. 이러한 맥락에서 대학교육의 품질을 높이는 것이야말로 대학 본연의 기능을 수행하는 것임과 동시에 교육자의 최일선 의무가 된다. 즉, 관광교육의 내면적인 문제를 직시하고 질적인 도약을 준비, 실천하는 노력이 절대적으로 필요하다. 본 연구는 교육품질 향상이 학문의 경쟁력을 강화시킨다는 관점에서, 관광교육현장에 마케팅적 사고(고객 중심적 사고)의 접목을 시도하고자 하였다.

최근 들어 대학교육시스템을 고객인 학생과 서비스 공급자인 대학간의 서비스 교환관계로 조망하는 노력이 이루어져오고 있다(e.g. 윤만희, 2003; 최덕철·이경오, 2000). 이는 과거의 공급자 위주의 일방전달식 교육체계가 다양한 교육매체를 활용하는 교육주체간의 상호작용적인 교육체계로 전환되고 있는 대학교육의 변화로도 설명된다.

이러한 대학교육 환경변화에 발맞추어 서비스 마케팅관점에서 대학교육서비스를 서비스품질이론으로 평가하고자 하는 시도가 있어왔다. 교육을 일련의 서비스로 이해해야 하는 이유는 교육의 본질이 무형의 생산행위이며, 교육자의 일방적인 전달이 아닌 교육자와 피교육자가 동시에 생산해 나가는 통합적 노력이라는 점에서 다분히 서비스적인 성격을 지니기 때문이다. 이와 관련된 선행연구의 내용을 살펴본 결과, Parasuraman et al.(1988)의 SERVQUAL모형을 활용한 교육서비스품질평가에 관한 연구가 주를 이루며, 연구대상으로 전반적인 대학교육서비스(e.g. 이경철, 2004) 혹은 특정 전공(사무자동학) 교과목의 수업을 대상으로 한 연구(e.g. 유지선, 1998)로 구분되고 있다.

이에 비해 관광교육 서비스에 관한 마케팅적 접근을 시도한 연구는 거의 찾아보기 힘들다. 관광교육은 양적 팽창을 이루었지만 교육내용과 교육품질에 대해 평가하려는 노력이 미흡했다는 사실이기도 하다. 비로소 최근의 한 연구에서 서비스 평가, 만족, 행동의도 등의 서비스 마케팅 개념을 사용하여 관광교육서비스 평가 모형의 인과관계를 규명하고자 하였다(최규환, 2005). 이 연구는 관광교육의 위기감 인식과 자기성찰의 요구로부터 출발하였지만, 연구결과로 도출된 관광교육서비스 평가 척도는 현재 대학에서 시행되고 있는 일반적인 강의평가 척도와 크게 다르지 않다. 따라서 미개척 분야라고 볼 수 있는 관광교육서비스에 대한 연구는 서비스 마케팅분야의 다양한 이론들을 통합적으로 적용함으로써 교육서비스 개선을 위한 실질적인 방법들을 제시할 수 있을 것이다. 더불어 연구결과의 교육현장 활용도를 배가하기 위해서는 교육 내용별 혹은 교육방법(이론강좌 vs. 실습강좌)별 접근 등과 같이 구체적이고 미시적인 연구 접근이 요구된다고 하겠다.

관광관련 학과의 교육이 산업체 수요를 기반으로 다양한 실습강좌를 비중 있게 운영하고 있다는 점을 고려하여, 본 연구에서는 호텔외식산업학과 관련한 실습강좌의 교육품질을 평가하는 척도를 개발하고자 하였다. 연구대상으로 실습강좌를 택한 이유는 효과적인 실습 교육이 전문자격증 취득 및 학생 취업 촉진에 직접적인 영향을 줄 수 있기 때문이다. 또한 주입식 이론교육 평가척도와 실습강좌 교육평가의 잣대는 엄연히 달라야 한다. 예를 들어 실습교육은 이론교육에 비해 교육자와 피교육자간의 상호작용이 빈번하게 발생할 가능성이 높아 관계품질에 대한 지각이 교육서비스에 대한 만족에 지대한 영향을 미칠 수 있다.

본 연구의 목적은 서비스품질이론, 서비스접점이론, 그리고 관계품질이론 등의 서비스 마케팅 이론들을 통합적으로 적용하여 호텔외식산업학과의 실습강좌 교육품질을 효과적으로 평가할 수 있는 척도를 개발하는데 있다. 관련 서비스 마케팅 이론 등에 대한 이론적 고찰, 피교육자인 학생들에 대한 관찰 및 표적집단면접, 실습강좌 교육자(교수그룹)에 의한 내용 타당도 검증, 그리고 통계분석 등의 절차를 통해 연구목적에 달성하게 된다. 본 연구의 결과물인 실습강좌 교육품질 평가척도는 직접적으로 대학의 관광관련 실습교육서비스를 질적으로 향상시키는 교육 평가도구가 되며, 보다 확장한다면 관광기업 현장실습(인턴쉽/산업체위탁)교육의 내용 및 결과를 평가할 수 있는 유용한 수단이 될 수 있을 것이다.

II. 연구의 내용과 방법

1. 1차 예비 문항총집(item pool) 구성: 서비스 마케팅 이론의 적용

본 연구에서는 척도개발을 위한 1단계 연구로써 관계품질이론, 서비스접점이론, 그리고 서비스품질이론 등의 서비스마케팅 이론을 통합적으로 고찰하고 이를 실습교육 서비스 현장에 접목하고자 하였다.

일찍이 서비스 마케팅 분야에서 '관계품질(혹은 관계의 질)'은 서비스 제공 접점 요원에 대한 신뢰와 접점요원에 대한 만족으로 구성된 개념으로 파악되고 있다(박정은 등, 1998: 126). 관계품질이 높으면 고객은 서비스 접점요원에게 의지하려는 경향이 증대하고, 서비스 접점요원이 자신의 이해관계를 고려하여 행동하리라는 믿음을 갖으며, 또한 서비스 접점요원과의 상호작용을 통해서 긍정적인 감정상태가 형성된다. 교육자와 피교육자간의 관계품질은 교육서비스가 지니는 무형성, 비분리성, 그리고 가변성 등의 불확실성으로 인해 교육서비스현장에서 매우 핵심적인 역할을 할 가능성이 높다(윤만희, 2003). 특히 실습교육은 이론교육에 비해 교육자와 피교육자간의 상호작용이 빈번하게 발생할 가능성이 높아 관계품질에 대한 지각이 교육서비스에 대한 만족에 지대한 영향을 미칠 가능성이 크다. 피교육자는 교육자(강의교수)와의 빈번한 인적접촉(서비스 접점: service encounter)을 통해 교육자에 대한 신뢰와 만족정도를 평가하고, 양질의 관계를 통해 다양한 혜택을 얻고자 할 것이다. 따라서 교육현장의 관계품질은 학생이 지각한 교육서비스 제공자(강의교수)에 대한 신뢰와 만족으로 정의될 수 있다. 강의교수에 대한 신뢰감, 진지함, 호감 등을 비롯해 강의교수에 대한 전반적인 성과평가/만족, 신속한 문제해결, 그리고 편안함 등이 교육서비스 관계품질 지각에 중요한 역할을 할 것으로 예상된다.

동일한 맥락에서 실습강의 현장에서 피교육자와 교육자간의 상호접촉은 서비스 마케팅의 서비스접점이론으로 해석될 수 있다. Bendapudi & Berry(1997)는 서비스접점은 서비스시스템, 접점직원과의 상호작용, 그리고 고객참여 등으로 구성되며, 세 개의 구성요소는 고객의 서비스접점관계 수용정도에 영향을 미친다고 하였다. 첫째, 서비스시스템은 서비스가 전달되는 과정과 연관된 것으로 서비스프로세스라고도 한다. 서비스시스템은 다분히 하드웨어적인 요소로 교육서비스의 유

형적 증거인 외양, 설비, 교육매체, 그리고 교육자의 수업방식 등을 포함한다고 볼 수 있다. 또한 전인수·이성순(2002)에 의하면 서비스시스템은 신뢰성과 대응성과 같은 서비스 품질차원과도 깊은 관련이 있다. 따라서 교육서비스 현장에서 강의계획에 의해 약속된 교육을 정확하게 수행하는 능력으로 피교육자와의 약속된 교육을 정확하게 제공하는 것은 교육서비스의 신뢰도 측면에서 중요하며, 피교육자의 교육 요구에 빠르게 응대하는 것은 물론 특별한 요구를 들어주게 될 경우 교육서비스 접점에서 상호작용의 수용성 정도가 증가하고 교육서비스 품질을 높게 지각하게 된다.

둘째, 접점직원과의 상호작용 시 서비스 접점직원의 태도와 행동이 서비스품질에 상당한 영향을 미치게 된다. 교육서비스 현장에서 교육자(강의교수)가 기대 이상의 교육서비스를 제공하거나 혹은 교육상에서 발생하는 문제를 적절히 해결한다면 피교육자들을 만족시키게 된다. 그로 인해 서비스접점직원들은 본질적으로 다른 직원들과는 달리 제공되는 서비스와 관련된 지식과 역량, 동시에 고객들을 배려하려는 사려 깊은 태도(혹은 성향)를 갖추는 것이 중요하다(Brady & Cronin, 2001, p.38). 예를 들어, 교육자의 전문적 지식 및 공정한 평가 행위는 교육품질 지각에 영향을 주게 되며 피교육자의 교육서비스만족의 선행요인이 된다.

셋째, 고객참여는 특히 실습교육서비스에서 두드러지게 나타나는 현상이다. 강의식 이론교육과는 달리 실습강좌 교육에서는 피교육자가 직접 실습을 수행하게 된다. 피교육자들의 교육 참여수준이 높아질수록 이들 피교육자가 역할을 제대로 수행해야만 질 높은 교육서비스가 제공될 수 있다. 따라서 피교육자의 참여의지가 중요해지며 교육자는 피교육자의 참여 동기를 높여야 한다. 다른 한편, 실습강좌에는 여러 명의 피교육자가 함께 교육서비스를 받게 되기 때문에 피교육생의 수와 관련한 혼잡도와 다른 피교육생의 행동(예를 들어, 돌출행동, 소란 등의 수업방해 등)이 교육서비스품질 평가에 순기능과 역기능을 할 가능성이 있다.

한편 마케팅관점에서 대학교육서비스에 대한 서비스품질이론의 적용은 가장 일반적인 현상으로 보여진다. 대부분의 선행연구들은 Parasuraman et al.(1988)의 SERVQUAL모형을 활용하여 교육서비스품질을 평가하고자 하였다. 교육서비스 품질측정도구로써 SERVQUAL모형이 각광 받아온 이유는 그 모형이 지니고 있는 일반성에서 기인하고 있다고 볼 수 있다. 따라서 본 연구에서도 1차 예비 문항 총집 구성을 위해 SERVQUAL모형을 참조하였다. SERVQUAL모형에서 제기한 서비스품질평가척도를 활용하고자 하는 데는 두 가지 추가적인 이유가 있다. 우선 선행연구의 실증적인 결과들은 SERVQUAL모형의 교육서비스 적용 타당성

을 뒷받침하고 있으며, 또한 SERVQUAL모형의 척도들인 신뢰성, 대응성, 공감성, 확신성, 그리고 유형성 요인 등은 적용 대상으로 서비스접점의 특성들을 기술하는 용어로 간주되기 때문에(Brady & Cronin, 2001, p.34) 앞서 논의한 서비스접점이론 및 관계품질이론의 구성요인들과 상호관련성이 높을 것으로 보았다.

본 연구에서는 SERVQUAL 모형의 서비스품질 평가항목을 적용하기 위해 이미 교육서비스 현장에서 타당성이 검증된 척도를 참고하였다. 유지선(1998)은 SERVQUAL모형(e.g. 5요인)의 초기 10개 요인(e.g. 신용도, 안정성, 접근가능성, 커뮤니케이션, 고객 이해, 유형성, 신뢰성, 대응성, 능력, 예절)을 활용하여 사무관련학과의 이론 및 실기수업 평가척도를 개발하였으며, 서비스품질 이론을 적용하여 특정 수업의 평가 척도를 개발하였다는 점에서 선도적이라고 할 만하다. 따라서 본 연구에서는 유지선이 제시한 총 22문항의 척도를 예비 문항총집 작성에 참고자료로 활용하였다.

한편 SERVQUAL모형은 개념적으로 볼 때 1개 차원(신뢰성: reliability)만이 서비스 성과와 관련된 것이고 나머지는 모두 서비스 제공과정에 대한 것으로 볼 수 있다(이유재·이준엽, 2001, p.3). 따라서 서비스품질 평가에 있어 서비스 제공과정(과정품질)은 물론 서비스 성과(결과품질)가 동시에 고려될 필요가 있다고 판단하여 이유재·이준엽(2001)이 제시한 성과품질 측정변수를 예비항목에 포함하기로 하였다. 그 변수들을 교육 서비스현장에 적용하면 다음과 같다: 피교육자가 교육을 통해 얻고자 하는 본원적 요구충족, 피교육자가 수업을 통해 예상하지 못했던 혜택으로 감동적인 부가 서비스를 제공, 창의적인 교수법이나 교육 내용으로 타 강좌와 차별적 교육 제공, 현업의 흐름에 능동적으로 대처할 수 있는 혁신적인 교육내용 제공 등.

결론적으로 실습강좌 교육품질 평가 척도개발을 위한 1차 예비 문항총집은 서비스접점이론, 관계품질이론, 그리고 서비스품질이론을 통합 적용한 포괄적인 목록으로 구성되었다. 가능한 풍부한 문항들이 구성되어야 내용 타당도(content validity)를 확보할 수 있으며, 그 결과로서 얻어지는 척도들은 실제 측정하고자 하는 개념(실습강좌 교육품질)을 대표할 수 있게 된다.

2. 2차 예비 문항총집(item pool) 구성: 관찰, 면접조사

실습강좌 교육품질 평가 척도의 내용 타당성을 보완하기 위해 실습교육현장에 대한 관찰과 피교육생에 대한 심층면접을 통해서 가능한 모든 척도들이 문항 총합

에 포함되도록 하였다. 이 과정을 통해 보다 포괄적인 척도가 구성될 것으로 기대하였다.

우선 실습교육현장에 대한 관찰대상이 된 실습교육으로는 호텔외식산업 관련 학과의 대표적인 실습강좌로 볼 수 있는 칵테일 실무와 조리실무 교과목에 대해 각각 1강좌씩이었다. 관광학부 내에 2개의 강좌를 개설하고 있는 4년제 K대학(지방소재)의 협조를 받아 연구자에 의해서 직접 참여관찰이 이루어졌다. 두 강좌에 대한 참여관찰을 통해 교육품질 평가에 영향을 미치게 될 것으로 판단되는 추가적인 척도를 발견할 수 있었다. 우선, 실습인원에 비해 실습공간이 부족하다는 점을 발견할 수 있었다. 조리실무의 경우 4인 1조의 그룹별 실습이 이루어져 모든 학생이 개인적으로 충분한 실습기회를 갖기 힘든 것으로 관찰되었다. 둘째, 실습재료가 충분히 제공되지 못하고 있었다. 조리 실무교육에서와 같이 칵테일 실무교육현장에서도 모든 학생들이 다양한 칵테일을 제조할 수 있을 정도로 충분한 실습재료가 준비되지 않았다. 관찰 결과 이러한 문제점은 실습교육의 전반적인 질과 학생 교육만족도를 하락시킬 것으로 보인다. 따라서 관찰 결과에서 나타난 문제점을 실습에 참여했던 학생들에 대한 면접을 통해 재차 확인해보고자 하였다.

〈표 1〉 표적집단면접 주요내용(예시)

피면접자 1	칵테일실습에서 glass부족으로 한정된 칵테일밖에 만들 수가 없었어요....., 개인별로 충분히 실습이 이루어질 수 있다면 좋겠습니다.
피면접자 2	실습실이 부족해서 여러 반으로 분반이 불가능한가요? 실습 시 개인별 스킬 차이로 인해서 수준별 교육이 이루어지면 좋겠어요....., 저는 다른 학생들에 비해 자격증도 있고 실력이 낫다고 생각해요. 초보자와 수업을 들으니 재미도 없고 실력이 도리어 후퇴하는 것 같아요.
피면접자 3	실습실의 동선이 비효율적이라서 교육효과가 떨어진다고 생각합니다. 또한 실습이 개인 베이스가 아니라 조별로 이루어져서 같은 조 내에서도 열심히 하는 사람만 고생하고 열의가 없는 사람은 방관만하고 무임승차합니다.....교수님은 실무에 직접 도움이 되는 내용을 주로 가르쳐주시면 좋겠습니다.
피면접자 4	조리실습을 하는데 배수시설이 부실해서 애를 먹었어요. 그리고 실습비 문제로 인해 고가의 메뉴는 실습이 불가능합니다. 졸업을 앞두고 있는데 아직까지 생선초밥실습은 해본 적이 없습니다.....
피면접자 6	실습실 수용인원에 비해 많은 실습생이 실습을 받기 때문에 조리 기물이 부족하고 안전위생문제가 자주 발생하는 것 같아요..... 그리고 좋은 실습교육을 받기 위해서는 무엇보다도 학생들 스스로의 참여도나 개인적인 열의가 무엇보다 중요하다고 생각합니다.....

관찰대상이 된 카테일 실무와 조리실무 교과목을 수강하고 있는 학생들을 대상으로 실습교육의 만족 및 불만족의 원인을 파악하고자 표적집단면접 (focus group interview)을 실시하였다. 면접 참여인원은 효과적인 면접진행을 위해 교과목 당 4명씩 총 8명으로 구성하고자 한다(e.g. 김영석, 2005, p.202). 면접의 진행은 연구자가 맡았으며, 녹취된 내용에 대한 의미해석을 통해 교육품질 평가에 영향을 미치게 될 것으로 판단되는 척도를 추가하고자 약 1시간에 걸쳐 면접이 실시되었다. 면접결과 나타난 주요 내용은 다음과 같다(〈표 1〉 참조).

우선 실습교육에 대한 참여관찰 결과로부터 예상되었던 실습수강인원 과다, 실습공간부족, 그리고 실습재료부족 등의 문제점 등이 언급되었으며, 그 결과로 개인적으로 충분한 실습기회를 갖지 못하는 것이 주요 불만사항이었다. 한편, 학생들은 실습교육의 내용이 현장에서 폭넓게 활용될 수 있는 실질적인 교육이 되어야 한다는 점을 중요하게 고려하고 있었으며, 동일한 맥락에서 현재의 실습교육이 취업에 도움이 안 된다고 불만을 토로하는 피면접자(피면접자 7)도 있었다. 따라서 관찰 및 심층면접조사의 결과로부터 도출된 주요 내용들을 문항총합에 포함하여 보다 포괄적인 실습강좌 교육품질 평가 예비척도(2차 예비척도)를 구성할 수 있었다.

3. 문항총집(item pool)의 정제: 전문가 그룹에 의한 내용 타당도 검사

문헌조사 및 관찰/면접조사를 통해 확보된 초기 문항총합의 적절성을 확인하고 문항을 정제하고자 호텔외식산업학 실무교과목 담당교수 3인으로 구성된 전문적인 판별 그룹을 구성하였다. 우선 연구목적에 대한 설명이 있는 후 초기 문항총합 전체를 판별 그룹에 제시하고, 판별 그룹은 우선 문항 총합 안에서 의미가 중복되는 항목이 있는지 확인한 후 토론 과정을 거쳐 중복된 문항을 제거하였다.

다음으로 판별 그룹으로 하여금 문항 총합을 실습강좌 교육품질 평가척도 개발에 적합하도록 각각의 문항들을 정제하도록 하였다. 3명이 전원 일치하는 합의를 얻을 때까지 반복협의를 통하여 항목들을 정리하였으며, 전체 문항 총합 중 3명의 판별결과가 동일한 문항을 제외한 나머지 문항들은 판별 그룹의 토론을 통해 최종적으로 제거하였다. 따라서 이 과정을 통해서 얻어진 척도들은 내용 타당성이 확보되었다고 할 수 있다. 최종적으로 이 과정을 통해 얻어진 24개의 문항총집이 〈표 2〉에 제시되었다.

〈표 2〉 실습강좌 품질평가 예비문항총집 및 출처

항 목	출처
1. 실습수업에 필요한 기물 및 장비가 충분히 갖추어져 있다.	SE/SQ(Yoo)
2. 실습실 내부의 환경은 쾌적하고 시설관리가 잘 되어있다 .	SE/SQ(Yoo)
3. 효과적인 교육을 위해 실습재료가 적절하게 제공된다 .	FGI
4. 수강인원이 적절하다.	FGI/SE
5. 실습공간이 충분히 확보되어 여유 있다.	FGI/SE
6. 개인적으로 충분한 실습기회와 시간을 가질 수 있다 .	FGI
7. 수업시간을 잘 준수한다.	SQ(Yoo)
8. 교수는 수강생의 질문이나 문제에 관심을 갖고 성의 있게 해결해준다.	RQ/SQ(Yoo)
9. 실습교육의 내용을 신뢰할 수 있다.	SE/SQ(Yoo)
10. 강의계획에 의거해서 약속된 교육이 정확히 제공된다.	SE/SQ(Yoo)
11. 수업진행, 시험, 성적관리가 공정하게 진행된다.	SE/SQ(Yoo)
12. 교수는 수강생의 질문이나 문제에 신속하게 해결해준다.	RQ/SE/SQ(Yoo)
13. 수강생의 문제점을 교수가 자발적으로 해결해준다.	SE/SQ(Yoo)
14. 교수가 가르치기에 충분한 지식과 경험을 갖추었다.	SE/SQ(Yoo)
15. 교수는 수강생들에게 예의를 지키고 배려한다.	SE/SQ(Yoo)
16. 수업시간 외에도 보충지도를 받을 수 있다.	SQ(Yoo)
17. 교수를 믿을 수 있고 의지할 수 있다.	RQ/SQ(Yoo)
18. 학생들은 실습교육에 열의를 가지고 참여한다.	FGI/SE
19. 교수는 학생들이 배우고 싶어 하는 것이 무엇인지 알고 있다.	SQ(Yoo)
20. 실습교육의 내용은 현장 활용에 유용하다.	FGI
21. 본 실습교육은 기대했던 나의 욕구를 충족시켰다.	SQ(Lee)
22. 예상치 못한 교육기회를 제공받아 감동적이었다.	SQ(Lee)
23. 본 실습강좌는 창의적인 교수법이나 교육내용으로 다른 강좌와 차별적인 교육기회를 제공하였다.	SQ(Lee)
24. 현업의 흐름에 능동적으로 대처할 수 있는 혁신적인 교육내용을 제공하였다.	SQ(Lee)

주: SE-서비스접점이론, RQ-관계품질이론, SQ(Yoo)-서비스품질이론(유지선,1998), SQ(Lee)-서비스품질이론(이유재·이준엽, 2001), FGI- 표적집단면접

4. 예비척도의 구성: 문항분석 및 탐색적 요인분석

전문가 그룹의 내용 타당성 검사를 거친 최종 문항총집을 하나의 설문지로 구성한 후 예비조사를 실시하였다. 예비조사는 호텔외식산업학과에서 각테일 실무 및 조리실무 교과목을 수강하고 있는 지방소재 4년제 K대학교 2년제 S대학의 학생

200명을 대상으로 하였으며, 측정문항은 5점 리커트 척도(1="전혀 그렇지 않다", 5="매우 그렇다")로 구성된 후 조사하였다.

예비조사 결과 총 198개의 설문지가 회수되었으며 이 가운데 12부의 설문지는 불성실한 응답지로 구분되었다. 따라서 총 186명분의 유효자료를 가지고 척도를 정제하기로 하였다. 척도에 대해 각 문항의 평균과 표준편차, 문항-전체 상관계수를 확인해 보고, 그 다음으로 내적 합치도 분석과 요인분석을 실시하였다.

총 24개 문항을 가지고 내적 합치도와 문항-총점상관(item-total correlation)을 살펴보고 상관이 지나치게 작은 경우에는 해당 문항을 삭제하고자 하였다. 문항-총점상관을 살펴본 결과 비교적 24개 문항 모두 상관이 높게 형성되었으며 24개 문항의 내적 합치도는 .93이었다.

이어서 문항의 자료들이 몇 개의 의미로 구분되는지를 확인하기 위하여 탐색적 수준에서 주성분 분석을 실시하였다. 요인 탐색과정에서 각 요인의 고유값, 스크리검사, 누적 설명량 및 해석가능성을 종합적으로 고려하여 요인수를 정하였다. 그 결과 3개의 요인이 적절하다고 판단하였다.

그리고 일부 문항들의 경우 요인부하의 중복성을 보였기 때문에 3개 요인을 중심으로 최적의 문항을 선별하기 위하여, 각 요인별로 부하량이 .50이상이면서 다른 요인에는 .30이상으로 부하되지 않은 문항들을 선별한 결과 총 19개의 문항이 남겨졌다.¹⁾ 제거된 항목은 다음과 같다: '수강생의 문제점을 교수가 자발적으로 해결해준다', '수업시간 외에도 보충지도 받을 수 있다', '교수를 믿을 수 있고 의지할 수 있다', '학생들은 실습교육에 열의를 가지고 참여한다', '교수는 학생들이 배우고 싶어 하는 것이 무엇인지 알고 있다'. 19 문항으로 이루어진 척도를 다시 주성분 분석한 결과는 <표 3>과 같다.

요인1에 분류된 문항들은 실습교육서비스가 제공되는 과정을 평가하는 항목들로 '교육과정'차원으로 명명하였다. 교육과정요인의 항목들은 교육서비스접점에서 발생하는 교육자의 강의전달시스템 및 교육자에 대한 평가와 관련이 있으며, 전통적인 SERAQUAL모형의 응답성, 확신성 차원과도 유사성이 높다. 또한 요인1은 서비스품질 다중차원모형에서 중요한 요인으로 언급되는 상호작용품질(interaction quality)과도 관련성이 높다. 상호작용품질은 서비스 전달자의 지식, 태도 및 서비스 행위 등을 포괄하는 인적품질로 볼 수 있다(Brady &

1) 요인 3의 '시대흐름에 맞는 혁신적인 교육내용'과 '교육내용에 대한 현장활용 유용성지각'의 두 항목은 요인1에 중첩한 부하량이 꽤 높은 것으로 확인되었지만(<표 3> 참조), 교육성과요인으로써 해당 항목이 갖는 내용이 중요하다고 판단하여 예비척도에서 제거하지 않았다.

〈표 3〉 실습강좌 교육품질평가 척도의 탐색적 요인 분석 (n=186)

변수명	요인명	요인 1. 교육과정	요인 2. 교육환경	요인 3. 교육성과	공통변량 (h ²)
교수의 관심 및 성의 있는 문제해결		.841			.768
예의를 지키고 배려하는 교수		.840			.733
질문 및 문제에 대한 신속한 해결		.834			.754
지식과 경험이 충분한 교수		.801			.673
실습교육 내용에 대한 신뢰		.799			.682
약속된 교육의 정확한 제공		.738			.623
수업시간 준수		.698			.507
수업진행, 시험, 성적관리의 공정성		.685			.547
충분한 실습기물 및 장비			.810		.668
충분하고 여유로운 실습공간			.777		.612
실습재료의 적절한 제공			.745		.621
실습실 내부의 쾌적성 및 관리상태			.678		.513
적절한 수강인원관리			.538		.357
충분한 개인실습시간 및 기회제공			.522		.360
예상치 못한 교육기회제공				.809	.703
창의적인 교육에 의해 다른 강좌와 차별적인 교육기회 제공				.765	.669
기대 욕구의 충족				.764	.715
시대흐름에 맞는 혁신적인 교육내용	.391			.711	.664
교육내용에 대한 현장활용 유용성지각	.445			.566	.558
eigen-value		7.529	2.637	1.560	
설명량 (%)		39.628	13.878	8.209	61.715

주 : 내적합치도 .93. varimax 회전한 주성분 분석. KMO 지수 .87

Cronin, 2001). 요인2의 문항들은 실습교육이 제공되는 조건이나 장소의 여건을 나타내는 교육서비스 환경요소로서 '교육환경'차원으로 명명하였다. 교육환경요인은 최근 들어 서비스 지각에 있어 그 중요성이 점차 부각되고 있는 요인으로 서비스 전달의 배경으로 간주된다(Spangenberg et al. 1996; Wakefield & Blodgett, 1996). 마지막으로 요인3의 문항들은 교육을 이수한 후 얻게 되는 실질적인 혜택이나 성과를 나타내는 항목이기 때문에 '교육성과'차원으로 명명하였다. 교육성과요인의 항목들은 그 내용에서 서비스품질 다중차원모형의 서비스 상품 자체(service product: Rust & Oliver, 1994)나 서비스의 결과품질

(outcome quality: Brady & Cronin, 2001) 등과 유사하여, 전체 서비스품질 평가척도의 구성면에서 볼 경우 과정품질(process quality)과 균형을 이루는 요인으로 간주될 수 있다.

이들 3개 요인이 전체 변량에서 차지하는 누적 설명량은 61.7%이었다. 통계분석 시 독립적인 변수로써 활용될 각 차원에 대한 신뢰도를 확인한 결과, 교육과정, 교육환경, 그리고 교육성과 차원 순으로 내적 합치도는 각각 .925, .791, 그리고 .857로 나타나 수용할 수 있는 수준으로 판단된다.

5. 예비 척도의 타당화: 확인적 요인분석 및 예측 타당도 검사

문항 분석과 탐색적 요인분석을 통해 구성된 척도는 통계적 방법에 의해 만든 잠정적인 측정도구일 뿐 척도의 안정성과 결과변수에 대한 설명력이 확인된 것이 아니기 때문에 척도의 요인구조와 예측 타당도(predictive validity)를 확인할 필요가 있다(박석희·고동우, 2002: p.24).

예비 척도의 타당화를 위한 자료를 얻기 위해 실습강좌 교육품질의 예비 척도(총 19개 항목)로 설문지를 구성하였다. 또한 예비 척도의 설명력을 확인(예측 타당도 검증)할 목적으로 교육서비스에 대한 전반적인 만족도를 측정하는 문항을 설문지에 포함하였다. 교육 서비스만족은 '본 실습강좌에 대해 전반적으로 만족하는가'로 측정하였다.²⁾

설문지를 구성한 후 호텔외식산업학과의 카테일 실무, 조리실무, 식음료서비스 실무, 그리고 객실/프런트 실무 등 총 4개의 교과목을 수강하고 있는 학생을 대상으로 설문을 실시하였다. 관광학부의 규모가 크고 해당 실습강좌를 개설하고 있는 서울 소재 4년제 대학과 전문대학 각 1곳과 지방 소재 4년제 대학 및 전문대 각 1곳 등 총 4개 대학을 선정한 후, 관련 교과목 수강생을 표본으로 하였다. 조사시점은 해당 강좌의 종강시점인 2006년 6월 1주차였으며, 강좌담당교수의 협조를 얻은 후 연구자에 의해서 직접 조사가 진행되었다. 설문조사가 해당 강좌담당교수에 의해 이루어질 경우 응답자인 학생들이 호의적으로 응답(호의적인 강의평가)할 가능성이 있기 때문에 이를 예방하고자 하였다. 측정문항은 5점 리커트 척도(1="전혀 그렇지 않다", 5="매우 그렇다")로 구성된 후 수집하였다.

2) 서비스 품질측정척도 개발연구를 수행한 연구자들은 척도의 예측 타당도를 검증하기 위한 준거변수로 단일 문항으로 구성된 '서비스에 대한 전반적인 만족' 항목을 사용하고 있다(e.g. 이문규, 2002; 이유제·이준엽, 2001).

조사를 통해 수집된 자료에 대한 기초분석을 실시하였다. 회수된 설문지는 총 252부였으며, 이 중 불성실하다고 판단된 응답자를 제외한 총 230명의 표본이 분석에 사용되었다. 표본 집단의 분포는 성별(남자 116명-여성 114명), 학년별(1학년 43명, 2학년 71명, 3학년 72명, 4학년 44명)로 확인하였다.

LISREL 8.12 통계패키지를 이용하여 예비척도의 평가와 정교화를 위해 확인적 요인분석을 실행하여 향후 실증분석을 위한 완성된 척도를 추출하고자 하였다. 총 19문항의 실습강좌 교육품질 평가 예비척도에 대한 확인적요인분석을 실시한 결과 적합도 지수는 $\chi^2 = 340.27$, 자유도(d.f) = 149, $p = .000$, GFI = .86, AGFI = .83, RMSR = .069, NFI = .84로 나타났다(〈표 4〉 참조).

〈표 4〉 실습강좌 교육품질평가 척도의 확인적요인분석
(LISREL, n=230)

변수명	요인명	요인 1. 교육과정	요인 2. 교육성과	요인 3. 교육환경	t값
교수의 관심 및 성의 있는 문제해결		.81			14.51
실습교육 내용에 대한 신뢰		.76			13.21
질문 및 문제에 대한 신속한 해결		.81			14.59
지식과 경험이 충분한 교수		.75			13.04
약속된 교육의 정확한 제공		.71			12.04
예의를 지키고 배려하는 교수		.71			12.08
수업시간 준수		.57			9.00
수업진행, 시험, 성적관리의 공정성		.65			10.70
예상치 못한 교육기회제공			.70		11.55
창의적인 교육에 의해 다른 강좌와 차별적인 교육기회 제공			.76		12.96
기대 욕구의 충족			.89		14.04
시대흐름에 맞는 혁신적인 교육내용			.77		13.21
교육내용에 대한 현장활용 유용성지각			.72		12.07
충분한 실습기물 및 장비				.73	11.75
충분하고 여유로운 실습공간				.64	9.90
실습실 내부의 쾌적성 및 관리상태				.70	11.07
실습재료의 적절한 제공				.69	10.92
적절한 수강인원관리				.52	7.71
충분한 개인실습시간 및 기회제공				.42	6.04
신뢰도		.901	.863	.782	

* $\chi^2 = 340.27$, 자유도(d.f) = 149, $p = .000$, GFI = .86, AGFI = .83, RMSR = .069, NFI = .84

비록 전반적인 모델 적합도는 일반적인 평가기준들과 비교할 때 다소 낮은 것으로 나타났지만, 각 구성단위들에 대한 요인부하량이 유의적으로 나타나 ($t > 6$) 수렴타당성(convergent validity)이 입증되었다.³⁾ 또한 구성단위들을 한 번에 두 개씩 추출하여 상관관계 계수를 확인한 결과, 계수의 범위가 $r = .384 \sim .585$ 로 통계적으로 유의한 수준($p < .01$)에서 1보다 작아 판별타당성(discriminant validity)이 입증되었다(이용기 등, 2002).

다음으로는 확인적요인분석을 통해 확정된 척도들이 교육 서비스만족변수를 제대로 설명하는지를 검증하기 위해 상관관계분석과 회귀분석을 실시하였다. 실습강좌 교육평가척도가 교육 서비스만족변수와 상관이 높고, 또한 준거변수인 교육 서비스만족변수를 잘 설명한다면 비로소 완성된 척도로서 후속연구에 활용될 수 있는 것이다.

실습강좌 교육품질평가척도의 예측 타당도를 확인하기 위하여 척도 점수(평균값)와 피교육생이 지각한 실습강좌의 만족간의 상관관계를 분석하였다. 그 결과 교육품질평가척도와 실습강좌에 대한 교육 서비스만족사이의 상관은 .601로서 정적으로 유의미하게 나타났다($p < .01$). 이는 이 척도가 실습강좌에 대한 피교육생의 전반적인 교육 서비스만족에 대하여 36% 정도의 설명량을 지니고 있음을 뜻한다.

그리고 교육품질평가 척도의 세 개 하위 요인들을 개별 변수로 설정하여 상관행렬을 구한 결과, 교육과정요인($r = .486$), 교육환경요인($r = .373$), 그리고 교육성과($r = .575$) 등과 실습강좌에 대한 피교육생의 전반적 교육서비스만족 사이의 상관이 모두 유의미하게 나타났다($p < .01$). 즉 세 개 요인 모두 전반적인 교육 서비스만족에 관련성을 보이는 것으로 나타났다.

한편, 교육품질평가 척도의 세 요인에 대한 측정치를 각각 선행변수로 하고 피교육생의 전반적 교육 서비스만족을 준거변수로 하여 다중회귀분석을 수행한 결과 $R^2 = .371$ 로 모형적합도가 비교적 양호하여 측정항목들의 설명량을 유의적으로

3) 기존의 연구들에서도 모형의 적합도가 일반적인 평가기준보다 낮은 경우가 많았던 것으로 알려져 있어(이학식·임지훈, 2003: p.1337), 19개 문항 3요인 구조의 실습강좌 교육품질평가척도가 타당하지 못한 요인구조를 지니고 있다고 단정 지어서는 안 될 것으로 사료된다. 따라서 후속연구에 의해서 해당 척도의 타당도를 재검증하는 시도가 필요하다. 한편 요인부하량이 낮은 '적절한 수강인원관리' 및 '충분한 개인실습시간 및 기회제공'의 두 항목을 제거한 후 모형적합도를 살펴본 결과, $\chi^2 = 251.36$, 자유도(d.f) = 116, $p = .000$, GFI = .89, AGFI = .85, RMSR = .062, NFI = .87로 적합도 지수가 다소 향상되었다. 하지만 지수가 여전히 일반적인 평가기준을 충족시키지 못해, 타당도에 대한 재검증을 후속연구의 과제로 넘기기로 한다.

보여주었다(〈표 5〉 참조). 또한 다중공선성 검증결과 VIF가 1.2에서 1.6사이로 나타나 독립변수간 다중공선성이 존재하지 않는다고 말할 수 있다. 따라서 이러한 결과는 세 개의 변수가 모두 유의미한 수준에서 고유한 설명량을 지니고 있음을 말해주는 것이다.

〈표 5〉의 회귀분석결과, 피교육생의 전반적 교육서비스만족에 대해 세 개의 요인(변수)이 갖는 설명량에 다소 차이가 있음을 확인할 수 있다. 피교육생의 전반적 교육서비스만족을 가장 많이 설명하는 요인은 '교육성과'로 나타났으며, 그 다음으로 '교육과정'과 '교육환경'의 순서였다.

〈표 5〉 교육 서비스만족에 대한 다중회귀분석 (n=230)

종속변수	모형 독립변수	비표준화계수		표준화계수 β	t	유의확률
		B	표준오차			
교육 서비스 만족	교육환경	.193	.078	.144	2.456	.015
	교육성과	.510	.082	.411	6.180	.000
	교육과정	.249	.090	.185	2.772	.006

* R² = .380 수정된 R² = .371 F=45.466 Sig. = .000

Ⅲ. 결 론

본 연구에서는 서비스품질이론, 서비스접점이론, 그리고 관계품질이론 등의 서비스 마케팅 이론들을 반영하여 호텔외식산업학과의 실습강좌 교육품질을 효과적으로 평가할 수 있는 척도를 개발하고자 하였다. 연구결과 19개 항목으로 이루어진 실습강좌 교육품질평가척도가 개발되었으며, 이 척도가 교육만족 등의 결과변수를 예측할 수 있다는 점도 확인할 수 있었다.

본 연구에서 제시한 실습강좌 교육품질평가척도의 주요특성을 요약하면 다음과 같다. 우선 실습강좌 교육품질평가척도는 교육환경, 교육과정, 교육성과 등의 세 개 요인으로 구성된다. 이는 서비스품질모형의 대명사격인 SERVQUAL모형에 성과변수를 보완한 것은 물론, 최근 들어 서비스품질지각에서 그 중요도가 커지고 있는 서비스 환경변수를 포함한다. 특히, SERVQUAL의 후속연구들에 의해 밝혀진 바와 같이, 기존의 과정품질 측정모형에 결과품질 속성을 추가하여 척도를 재

구성시켰을 경우에 해당 척도의 설명력과 예측타당성이 개선되는 것으로 보고되고 있다(이유재·라선아, 2003, 70). 따라서 본 연구의 결과로 제시된 실습강좌 교육품질평가척도는 전반적인 서비스 품질을 결정하는 주요 요소인 결과품질과 과정 품질의 균형을 추구함으로써 타당성을 높이고자 하였다.

이러한 척도의 특성으로 인해 기존의 대학 강의평가척도와는 그 유용성 측면에서 상당한 차이가 있을 것으로 사료된다. 기존의 대학 강의평가척도는 주로 교육 서비스의 과정 측면을 측정하고 있어, 교육서비스의 기대효과나 구체적인 성과를 평가하는 데는 한계가 있다(e.g. 유지선, 1998; 최규환, 2005). 특히 실습교육은 구체적인 교육효과를 기대할 수 있는 교육 형태로서 무엇보다도 결과(성과) 품질이 중요한 교육평가차원으로 고려되어야 할 것이다. 이러한 논의는 본 연구의 <표 5>의 결과에 의해서도 지지되고 있다. 즉, 실습교육에 있어서 교육환경 및 교육과정품질차원에 비해 교육성과품질은 학생들의 교육서비스만족에 보다 큰 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 따라서 실습교육서비스평가에 있어서는 교육서비스의 전달과정도 중요하지만 교육내용 자체의 우수성, 교육방법의 독창성, 그리고 현장활용 유용성 등 교육서비스의 결과품질요인의 기능이 비중 있게 고려되어야 할 것이다.

한편, 본 척도는 개발과정에서 타당도 검증의 과정을 철저히 밟았다. 척도개발의 첫 단계로써 서비스 마케팅과 관련된 기존 문헌에 대한 고찰, 전문가 그룹에 의한 판별분석, 그리고 실습현장 관찰 및 실습생에 대한 면접조사에 의한 내용분석 등을 실시하였다. 이 과정을 통해 얻어진 예비척도들은 내용 타당성이 확보되었다고 할 수 있을 것이다. 다음으로 각 차원 내 항목간의 신뢰도 확인(내적 일관성)과 요인간의 독립성을 확보하는 요인분석과정을 통해서 척도에 대한 수렴타당성과 판별타당성의 문제가 확인되었다. 마지막 단계로 개발된 척도가 준거변수인 실습강좌에 대한 실습생의 교육서비스만족을 얼마나 잘 설명하는지를 확인함으로써 예측타당도가 검증되었다. 하지만 척도가 지니는 요인구조의 타당도를 확인하는 과정에서 요인구조의 적합도 지수가 일반적인 수준에 비해 낮은 것으로 나타나 실습강좌 교육품질 평가척도가 만족스런 요인구조를 가진다고 확신할 수 없었다. 따라서 향후 후속연구를 통해 본 연구에서 개발된 실습강좌 교육품질평가척도의 구성 타당도가 재검증되어야 할 것이다. 또한 이 실습강좌 교육품질평가척도는 호텔외식관련 실습강좌에 대한 평가를 토대로 개발되었지만, 향후 척도의 적용에 있어서 각각의 실습강좌가 갖는 특성을 반영하여 척도를 특성화시킬 필요가 있다. 즉, 본 연구에서 제시된 척도는 호텔외식관련 실습강좌평가에 보편적으로 적용할

수 있는 준거척도일 뿐 호텔의식산업학과에서 개설되고 있는 다양한 실습강좌를 자세히 평가하기에는 한계를 지닐 수 있다.

그럼에도 불구하고 본 연구의 결과는 학문적으로나 관광교육의 실무적 활용측면에서도 다음과 같은 시사점을 갖는다. 첫째, 학문적 수준에서 보면, 본 연구가 수요자 중심의 사고로부터 확립된 주요 서비스마케팅 이론들을 관광 실습교육 수행과정에 접목시키는 학제적인 연구접근을 시도한다는 점에서 관광교육과 관련된 후속연구를 위한 신선한 연구방향을 제시한다. 또한, 관광교육 평가척도의 개발 과정을 체계적으로 제시하고 있어 향후 관광교육현장에서 요구되는 다양한 교육평가 척도개발 연구를 촉진하게 될 것으로 기대된다.

둘째, 정부에서는 2008년까지 대학교조조정 정책을 강도 높게 추진할 계획에 있으며, 이에 따라 각 대학들은 여러 방향으로 대학교육의 경쟁력을 강화시켜나가는 노력을 하고 있다. 사회적 측면에서 본 연구는 고등관광교육을 담당하고 있는 대학과 대학의 교수들에게 수요자인 학생의 관점에서 교육서비스 품질을 제고하는 노력이 중요하다는 점을 상기시키게 될 것이다.

셋째, 교육현장 활용측면에서 본 연구에 의해서 개발된 교육평가 척도는 관광관련 실습강좌의 내용과 효과를 평가할 수 있는 유용한 도구가 되며, 실습강좌를 강의하는 교수들은 그 평가 내용을 토대로 보다 향상된 교수법을 개발하거나 강의내용을 개선해 나갈 수 있게 된다. 그러나 본 연구의 결과가 활용될 수 있는 대상은 대학강좌와 사회교육형태의 실습강좌에 국한되지 않는다. 본 교육품질 평가척도는 호텔 및 외식업체 등의 위탁 현장실습교육에도 적용할 수 있을 것이다. 현재의 산업체 현장실습교육이 공급자인 산업체 중심에서 일방적으로 진행된다라는 문제를 안고 있어, 본 수요자 중심의 교육평가 척도에 의해 산업체 현장실습교육의 내용과 효과를 냉정하게 평가할 필요가 있다. 결론적으로 본 연구결과는 관광교육현장에 폭넓게 활용될 것으로 기대할 수 있을 것이다.

참고문헌

- 김덕기(2001). 관광산업 인력 전문화 방안. 한국관광연구원
 김영석(2005). 『사회조사방법론』, 제3판. 나남출판.
 박석희·고동우(2002). 관광지의 정서적 이미지 척도 개발: 순정서적 이미지와 준정서적 이미지. 『관광학연구』, 25(4), 13-32.

- 박정은, 이성호, 채서일(1998). 서비스 제공자와 소비자간의 관계의 질이 만족과 재구매 의도 관계에 미치는 조정역할에 관한 탐색적 연구. 『마케팅연구』, 13(2), 119-139.
- 유지선(1998). 교육 서비스 품질 결정 요인에 관한 연구. 『비서학논총』, 7(2), 43-60.
- 윤만희(2003). 대학교육서비스에 대한 공정성 인식이 관계품질과 고객의 자발적 행위에 미치는 영향. 『경영학연구』, 32(1), 315-340.
- 이경철(2004). 대학교육서비스 품질과 행동의도간의 인과모형에 관한 탐색적 연구. 『한국전통상학연구』, 18(1), 1-26.
- 이문규(2002). e-SERVQUAL: 인터넷 서비스 품질의 소비자 평가 측정 도구. 『마케팅연구』, 17(1), 73-95.
- 이용기·최병호·문형남(2002). 관계혜택이 고객의 종업원과 식음료업장에 대한 만족, 그리고 고객충성도에 미치는 영향. 『경영학연구』, 31(2), 373-404.
- 이유재·라선아(2003). 서비스 품질의 각 차원이 CS에 미치는 상대적 영향에 관한 연구: 기존고객과 잠재고객의 비교를 중심으로. 『마케팅연구』, 18(4), 67-97.
- 이유재·이준엽(2001). 서비스 품질의 측정과 기대효과에 대한 고찰: KS-SQI 모형의 개발과 적용. 『마케팅연구』, 16(1), 1-26.
- 이학식·임지훈(2003). CRM이 고객의 행동의도에 미치는 영향: 고객의 지각된 관계적 편익과 관계몰입의 매개적 역할. 『마케팅연구』, 32(5), 1317-1347.
- 전인수·이성순(2002). 공급자가 지각한 소매업체 서비스품질의 선행요인 및 그 결과에 관한 연구. 『마케팅연구』, 17(1), 1-23.
- 최규환(2005). 관광교육 서비스 평가 연구. 한국관광학회 경기국제관광학술대회 학술연구발표논문집 II. 89-98.
- 최덕철·이경오(2000). 대학교육 서비스 마케팅 모형 구축에 관한 연구. 『마케팅과학연구』, 6, 1-28.
- Bendapudi, N., & Berry, L. L.(1997). Customer motivations for maintaining relationships with service providers. *Journal of Retailing*. 73(Spring), 15-37.
- Brady, M. K., & Cronin, J. J.(2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach. *Journal of Marketing*. 65(July), 34-49.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L.(1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. 64(Spring), 12-40.
- Rust, R. T., & Oliver, R. L.(1994). *Service Quality: Insights And Managerial Implications from the Frontier*, in *Service Quality: New*

Directions in Theory and Practice. CA: Sage Publications. 1-19.

Spangenberg E. R., Crowley A. E., & Henderson P. W.(1996). Improving the store environment: Do olfactory cues affect evaluations and behaviors? *Journal of Marketing*, 60(April), 67-80.

Wakefield, K. L., & Blodgett, J. G.(1996). The Effect of the servicescape on customers' behavioral intentions in leisure service settings. *Journal of Service Marketing* , 10(6), 45-61.

2006년 8월 24일 접수

2006년 9월 30일 최종 수정본 접수

3인 익명 심사 특

K C I