

쿠킹클래스 서비스 품질이 자기효능감, 구전의도에 미치는 영향: 조리 전공자와 비전공자 조절효과를 중심으로

Effects of cooking class service quality on self-efficacy and word-of-mouth: Focusing on the Moderating Effects of Culinary Majors and Non-Majors

허홍재*

Heo, Hongjae

Abstract

This study investigates the effects of cooking class service quality on participants' self-efficacy and word-of-mouth (WOM) intentions, with a particular focus on the moderating effects of culinary majors and non-majors. It examines how key service quality dimensions—expertise, empathy, program quality, and facility services—impact self-efficacy, which in turn influences WOM intentions. An online survey targeting individuals with recent cooking class experience yielded 319 valid responses. Multivariate regression analysis revealed that all dimensions of service quality significantly enhanced self-efficacy, with empathy showing the strongest influence. Furthermore, self-efficacy was found to positively affect WOM intentions. Moderation analysis indicated that culinary majors and non-majors responded differently to service quality factors, highlighting the importance of tailored approaches in cooking class services. These findings underscore the necessity of enhancing service quality to foster participants' confidence and promote positive WOM.

주제어 : 쿠킹클래스(cooking class), 서비스 품질(service quality), 자기효능감(self-efficacy), 구전의도(word-of-mouth), 조리 교육(culinary education)

* 와인바 방실 오너 셰프, e-mail: gj2263@naver.com

I. 서 론

현대 사회의 변화로 독립적인 청년 가구가 증가하면서 식습관에도 근본적인 변화가 나타나고 있다. 2021년 통계청에 따르면 단독 생활하는 청년들이 전체 가구의 약 33.4%를 차지하며(통계청, 2022), 이들의 경제적 한계는 영양 섭취와 건강한 식습관 형성에 어려움을 초래하고 있다(강나연·정복미, 2019; 김찬우·이강연, 2020). 청년기에는 평생 건강을 결정하는 중요한 식습관이 형성되는데, 경제적 어려움으로 인해 균형 잡힌 영양 섭취가 제한될 경우 장기적인 건강 문제로 이어질 가능성이 높다(조철기·김병연, 2020). 따라서 청년층의 건강한 식습관 형성을 지원하는 교육적 접근이 필요하며, 이에 따라 조리교육기관의 역할이 더욱 강조되고 있다.

조리교육기관은 사회 변화와 산업 요구에 부응하는 전문 인력을 양성할 뿐만 아니라, 개인이 실생활에서 적용할 수 있는 조리 기술과 식문화 교육을 제공하는 중요한 교육 공간으로 기능한다(김옥란, 2005). 특히, 최근 외식 산업의 성장과 요리 콘텐츠의 대중화는 요리를 단순한 식사的手段이 아닌, 맛·향·영양을 고려한 창조적 활동으로 인식하는 경향을 강화하고 있다. 또한, 과학과 기술의 발전은 조리교육 환경과 학습 요구를 빠르게 변화시키고 있으며(임숙현·박안순·박계영, 2017), 교육 분야에서도 서비스 개념이 강조되면서 학습자 중심의 맞춤형 접근이 중요해지고 있다(윤선정, 2022). 조리교육 환경은 성공적인 학습 경험을 제공하는 데 필수적이며, 강사의 역량, 실습 환경, 프로그램의 질적 수준이 학생 만족도와 학습 성과에 결정적인 영향을 미친다(강정훈·이연정, 2021; 전언희·김경자·김옥현, 2020). 특히, 적절한 교육 환경과 체계적인 조리교육은 학습자의 자기효능감을 높이고, 이를 통해 실제 조리 기술 습득뿐만 아니라 건강한 식습관 형성에도 긍정적인 영향을 미칠 수 있다(조성순, 2021).

본 연구는 이러한 배경을 바탕으로, 쿂�클래스 서비스 품질이 수강생의 자기효능감과 구전의도에 미치는 영향을 실증적으로 분석하고자 한다. 이를 위해 쿂�클래스의 서비스 품질을 강사의 전문성, 공감력, 시설서비스로 구분하여 자기효능감과 구전의도 간의 관계를 검토한다. 본 연구는 쿂�클래스 운영자 및 교육자에게 실질적인 시사점을 제공함으로써, 교육 서비스의 질적 향상과 학습자 만족도 증대를 위한 방향성을 제시하는 데 기여할 것이다.

II. 이론적 배경

1. 쿠킹클래스 서비스 품질

서비스 품질은 소비자가 기대하는 서비스와 실제 경험한 서비스 간의 비교로 이해되며(Gronroos, 1990a; 1990b), 교육 서비스 품질 또한 무형의 특성을 지니며 학습자 만족과 성과에 중요한 영향을 미친다(Zeithaml, Berry, & Parasuraman, 1996). 쿠킹클래스는 미식 관광 경험의 한 형태로, 참여자가 요리를 배우며 음식 문화와 정채성을 이해할 수 있는 기회를 제공한다(Agyeiwaah, Otoo, Suntikul, & Huang, 2019).

조리교육 서비스 품질 연구에서는 강사의 자질, 시설 서비스, 공감 서비스 등이 학생 만족도에 긍정적인 영향을 미친다고 보고되었다(김윤민·김미자, 2014; 손권배·김재열, 2014). 본 연구는 선행연구를 바탕으로 쿠킹클래스 서비스 품질을 강사의 전문성, 공감력, 프로그램 품질로 재구성하여 자기효능감과 구전의도 간의 관계를 검증하고자 한다.

1) 강사의 전문성

전문성은 특정 분야에서 높은 수준의 숙련도와 지식을 발전시키는 과정으로, 이를 위해 오랜 시간의 집중된 연습과 노력이 요구된다(Ericsson, Krampe, & Tesch-Römer, 1993). 특히 쿠킹클래스에서 강사의 전문성은 수강생의 기술 학습, 자기 효능감 증대(Carroll, Houghton, Wood, Unsworth, Hattie, Gordon, & Bower, 2009), 학습 목표 달성 신념 강화 등 핵심적인 역할을 한다. 전문성이 높은 강사는 수강생의 학습 경험을 풍부하게 하고 요리에 대한 동기와 애정을 고취시켜 긍정적인 학습 태도와 구전의도를 형성한다(McCormick & Barnes, 2008).

2) 강사의 공감력

공감력은 단순한 이해를 넘어 타인의 감정과 경험을 공감하고 이를 행동으로 표현하는 복합적인 개념으로, 감정적, 도덕적, 인지적, 행동적 차원으로 구성된다(Rogers, 1957; Davis, 1983). 감정적 차원은 타인의 감정을 공유하고 공감하는 능력, 도덕적 차원은 타인의 경험에 가치를 두는 동기와 의지, 인지적 차원은 타인의 감정

과 관점을 정확히 이해하는 능력, 행동적 차원은 공감을 표현하고 적절히 지원하는 능력을 포함한다(Stepien & Baernstein, 2006).

쿠��클래스에서 강사의 공감력은 수강생의 요리 학습 과정에서 감정과 관점을 이해하고 공감하며, 적절한 지원과 격려를 통해 학습을 촉진하는 데 중요한 역할을 한다. 이는 수강생의 자기 효능감을 높이고, 긍정적인 학습 환경을 조성하며(Trigwell, Prosser, & Taylor, 1994), 서비스 품질 향상과 수강생 만족도 및 구전의도 증진(Gremler & Gwinner, 2000)에 기여한다.

3) 시설 서비스

쿠��클래스의 서비스 품질 연구에서 시설 서비스는 학습자의 교육 경험을 형성하는 핵심 요소로 간주된다. Mehrabian & Russell(1974), 그리고 Russell & Pratt(1980)의 연구는 물리적 환경이 인간 행동에 미치는 영향을 설명하며, 이는 쿠��클래스 시설 서비스의 중요성을 이해하는 기초가 된다. 특히, Baker(1987)의 연구는 물리적 환경을 주변 요소, 디자인 요소, 사회적 요소로 구분한다. 주변 요소는 실내 온도, 조명 등과 같이 학습자가 직접적으로 인식하지 못하지만 기본적인 편안함을 제공하는 배경적 조건으로, 부족하거나 불쾌한 경우 부정적인 반응을 초래할 수 있다. 디자인 요소는 공간의 건축미, 색상, 레이아웃 등 학습자가 명확히 인식할 수 있는 가시적 요소로, 긍정적인 인상을 형성하고 학습자의 접근 행동을 유도한다. 사회적 요소는 다른 학습자와 강사 같은 인적 구성요소로, 학습자들이 공간에 대해 느끼는 감정과 반응에 중요한 영향을 미친다. Bitner(1992)의 서비스케이프 모델은 이러한 물리적 환경이 학습자의 감정적 반응, 인지적 평가, 행동 결과에 미치는 영향을 분석하는 데 유용한 틀을 제공하며, Han & Ryu(2009)의 연구는 시설 서비스의 구성 요소인 인테리어, 조리 도구 배치, 교육 공간 구성이 학습자의 전반적인 경험에 중요한 영향을 미친다고 제안한다.

2. 자기효능감

자기 효능감은 개인이 목표를 달성하기 위해 필요한 행동과 감정적, 인지적 요소를 조직화하고 실행할 수 있다는 자신의 능력에 대한 믿음으로 정의된다(Bandura, 1977). 높은 자기 효능감은 도전에 적극적으로 대응하며 인내심을 보이는 반면, 낮은 자기 효능감은 도전을 회피하는 경향이 있다(Bandura & Wessels, 1997).

쿠��클래스의 맥락에서 자기 효능감은 수강생이 요리 과정을 효과적으로 관리하고 성공적인 결과를 만들어낼 수 있다는 믿음을 의미한다(Pajares, 1996). 새로운 요

리 기술을 배우고 실습하며 성공경험을 축적하면 자기 효능감이 강화되며, 이는 수강생이 자신감을 가지고 새로운 요리에 도전하고 지속적으로 성장할 수 있게 한다.

3. 구전의도

구전의도는 소비자가 특정 브랜드나 서비스를 주변 사람들에게 추천하려는 의향을 의미하며, 이는 개인적 경험을 바탕으로 한 비상업적 커뮤니케이션에서 비롯된다(Harrison-Walker, 2001). 소비자들은 친구나 가족과 같은 신뢰할 수 있는 관계를 통해 얻는 정보를 공식적인 마케팅보다 더 신뢰하며(Engel, Kegerreis, & Blackwell, 1969), 이로 인해 구전의도는 강력한 마케팅 자원으로 작용한다(Keller, 2001).

쿠킹클래스는 참가자들에게 요리 기술 습득을 넘어 식문화와 사회적 상호작용을 제공하는 경험 중심의 서비스로, 참가자의 자기 효능감을 증진시키고 이를 통해 구전의도를 강화할 수 있다(박희경·황조혜, 2021). 높은 서비스 품질은 참가자들의 만족도를 증가시키며, 이는 클래스에 대한 긍정적 경험을 주변에 공유하려는 의지로 이어진다(Hasan, Ilias, Rahman, & Razak, 2008). 강사의 전문성, 공감력, 시설 서비스와 같은 서비스 품질 요소들은 수강생의 자기 효능감을 높이고, 이를 통해 구전의도를 촉진하는 중요한 요인으로 작용한다.

4. 쿠킹클래스 서비스 품질, 자기효능감, 구전의도 및 조리 전공 유무의 조절효과 연구

1) 쿠킹클래스 서비스 품질과 자기효능감의 관계

Zeithaml et al. (1996)는 서비스 품질이 소비자의 자기효능감에 영향을 미칠 수 있다고 주장하였으며, Pajares (1996)는 학습 환경의 질이 자기효능감 형성에 중요한 영향을 준다고 시사하였다. 이를 바탕으로, 본 연구는 쿠킹클래스 서비스 품질이 수강생의 자기효능감에 미치는 영향을 탐구하고자 한다.

H1: 쿠킹클래스 서비스 품질은 자기효능감에 긍정적인 영향을 미친다.

H1-a: 강사의 전문성은 자기효능감에 긍정적인 영향을 미친다.

H1-b: 강사의 공감력은 자기효능감에 긍정적인 영향을 미친다.

H1-c: 시설 서비스 품질은 자기효능감에 긍정적인 영향을 미친다.

2) 자기효능감과 구전의도의 관계

Ajzen(1991)의 계획된 행동 이론에 따르면, 높은 자기효능감을 가진 개인은 긍정적인 경험을 타인과 공유하려는 경향이 있다. 본 연구는 쿂�클래스 경험으로 인해 증가한 자기효능감이 수강생의 구전의도를 촉진하는 과정을 분석하고자 한다. 자기효능감이 높은 학습자는 서비스 가치를 더 높게 지각하고, 자신의 성취를 공유하려는 의도가 강화된다(McKee, Simmers, & Licata, 2006).

H2: 수강생의 자기효능감은 구전의도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

3) 조리 전공자와 비전공자의 조절효과

기존 연구에서는 자격증 유무나 학습 경험이 서비스 품질 평가와 자기효능감에 미치는 영향을 다루었지만, 조리 전공 여부에 따른 차이는 충분히 탐구되지 않았다(서정효·이종호, 2018; 박은정·석정자·최웅, 2019). 조리 전공자는 교육 과정에서 체계적인 지식을 습득하며 서비스 품질 평가 시 세부적인 요소를 고려할 가능성이 높고(윤혜현 et al. 2011), 비전공자는 실습 경험을 통해 자기효능감이 더욱 강화될 수 있다(손권배·김재열, 2014).

이와 같이 본 연구는 쿂�클래스 서비스 품질이 자기효능감과 구전의도에 미치는 영향을 분석하고, 조리 전공 유무가 이러한 관계에서 조절효과를 가지는지를 검증하고자 한다. 특히, 강사의 전문성, 공감력, 시설 서비스가 수강생의 자기효능감 형성과 구전의도 촉진에 어떠한 영향을 미치는지를 실증적으로 분석하며, 전공자와 비전공자가 이러한 서비스 품질을 다르게 평가할 가능성을 고려하여 차이를 비교하고자 한다. 이를 통해, 쿂�클래스 운영자와 교육자가 보다 정교한 교육 프로그램과 마케팅 전략을 수립할 수 있도록 실질적인 시사점을 제공하고자 한다.

H3: 조리 전공 유무는 쿂�클래스 서비스 품질과 자기효능감, 구전의도의 관계에서 조절효과로 유의한 영향을 미칠 것이다.

H3-a: 조리 전공 유무는 강사의 전문성과 자기효능감의 관계에서 조절효과를 미칠 것이다.

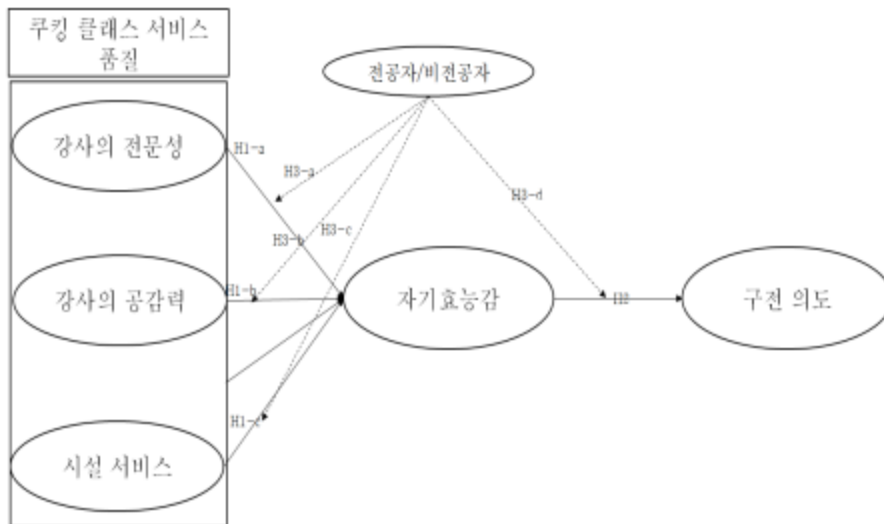
H3-b: 조리 전공 유무는 강사의 공감력과 자기효능감의 관계에서 조절효과를 미칠 것이다.

H3-c: 조리 전공 유무는 시설 서비스와 자기효능감의 관계에서 조절효과를 미칠 것이다.

H3-d: 조리 전공 유무는 자기효능감과 구전의도의 관계에서 조절효과를 미칠 것이다.

III. 연구방법

1. 연구모형



〈그림 1〉 연구모형

본 연구는 쿠킹클래스 서비스 품질이 수강생의 자기효능감을 향상시키고, 향상된 자기효능감이 구전의도로 이어지는 과정을 탐구하고자 한다. 서비스 품질의 하위 요소인 강사의 전문성, 공감력, 시설 서비스가 자기효능감에 미치는 영향을 분석하며, 조리 전공자와 비전공자의 차이가 이러한 관계에 미치는 조절효과도 고려한다. 연구 모형은 서비스 품질이 자기효능감을 증진시키고, 이로 인해 구전의도가 촉진된다는 가설을 기반으로 설계되었다. 이러한 상기 목적들을 위해 연구 모형을 <그림 1>과

같이 설정하였다.

2. 측정항목

본 연구는 쿂�클래스의 서비스 품질, 자기효능감, 구전의도를 측정하기 위해 체계적으로 설문 문항을 개발하였다. 쿂�클래스 서비스 품질은 선행연구(서정효·이종호, 2018; 박은정·석정자·최웅, 2019; 김윤민·김미자, 2014; 이승철, 2020)를 참고하여 총 9개의 문항으로 구성되었다. 이 중, 이승철(2020)의 연구에서 제안된 행정서비스 문항은 쿂�클래스의 자기효능감과 구전의도에 미치는 영향이 크지 않을 것으로 판단하여 제외하였다.

자기효능감 측정을 위해 Schwarzer & Jerusalem(1995), 전효진·김은지(2020)의 연구를 바탕으로 3개의 문항을 설정하였다. 또한, 구전의도는 Hwang, Lee, & Kim(2019), 주규현·황진수(2021), Hwang & Choe(2020)의 연구를 기반으로 3개의 문항으로 구성하였다. 이처럼 서비스 품질, 자기효능감, 구전의도를 평가하기 위한 총 15개의 문항은 리커트 5점 척도를 사용하여 응답자의 동의 수준을 측정하였다. 응답자는 “(1) 전혀 그렇지 않다”에서 “(5) 매우 그렇다”까지의 범위로 답변하도록 구성되었다.

추가적으로, 연구 대상자의 인구통계학적 특성을 파악하기 위해 성별, 연령, 교육 수준, 결혼 여부, 월 평균 수입 등의 데이터를 수집하였다. 이 데이터는 설문 응답자의 배경 정보를 분석하고, 연구 결과를 보다 구체적이고 심도 있게 이해하는 데 활용될 것이다.

설문 내용의 타당성을 확보하기 위해 외식산업 연구 전문가를 초청하여 설문 문항을 검토하였으며, 그 결과 설문 문항에 문제가 없음을 확인하였다. 이와 같은 체계적인 설문 구성은 쿂�클래스 서비스 품질이 수강생의 자기효능감과 구전의도에 미치는 영향을 정확히 분석하고, 연구의 신뢰성과 타당성을 높이는 데 기여할 것으로 기대된다.

3. 표본설계 및 분석 방법

본 연구는 최근 1년 이내에 쿂�클래스를 한 번이라도 수강한 경험이 있는 수강생을 대상으로 데이터를 수집하였다. 조리 전공생은 조리 관련 학과를 재학 또는 졸업한 수강생을 대상으로 진행하였다. 설문조사는 2024년 2월 1일부터 3월 1일까지 약 1개월간 온라인 기반으로 진행되었으며, 구글 폼(Google Forms)을 활용하여 설문이 배포되었다. 총 342개의 응답이 수집되었으며, 이 중 불성실한 응답 23개를 제

외한 319개의 유효 응답이 최종적으로 분석에 사용되었다.

분석 절차는 연구의 특성과 목적에 따라 체계적으로 구성되었다. 먼저, 인구통계학적 특성에 대한 빈도분석을 통해 연구 표본의 기본 정보를 파악하였다. 이어서, 설문 문항의 신뢰성과 타당성을 검증하기 위해 탐색적 요인분석(EFA)을 실시하였다. 이 과정에서 서비스 품질, 자기효능감, 구전의도와 관련된 설문 항목이 적절하게 측정되고 있는지 확인하였다.

가설 검증을 위해 상관관계 분석과 매개효과 분석이 수행되었다. 상관관계 분석은 각 변수 간의 관계를 검토하고, 매개효과 분석은 자기효능감이 서비스 품질과 구전의도 간 관계에서 어떤 역할을 하는지 확인하기 위해 Process Macro 4.3의 Model 1을 활용하였다.

본 연구의 데이터 수집 및 분석 과정은 연구 가설을 체계적으로 검증하기 위해 설계되었으며, 이를 통해 쿠킹클래스의 서비스 품질이 수강생의 자기효능감 및 구전의도에 미치는 영향을 신뢰성 있고 타당하게 분석할 수 있었다.

IV. 분석결과

1. 표본의 인구통계학적 특성

본 연구는 쿠킹클래스 참여자를 대상으로 전공 여부, 성별, 연령, 혼인 여부, 학력, 월 평균 소득, 직업 등의 특성을 분석하였다. 전공 여부는 비전공자가 66.1%, 전공자가 33.9%로 나타났다. 성별은 여성이 74.0%, 남성이 26.0%였으며, 연령대는 20대가 62.1%로 가장 많았다. 혼인 여부는 미혼이 82.8%, 기혼이 17.2%였다. 학력은 대학 재학/졸업자가 63.6%로 가장 많았으며, 월 평균 소득은 200~299만 원 구간이 39.2%로 가장 높았다. 직업은 사무/관리직이 37.0%로 가장 많았다. 이와 같은 분석 결과는 표로 정리하여 아래 <표 1>에 제시하였다.

<표 1> 인구통계학적 특성(N=319)

구분		인원(명)	%	구분		인원(명)	%
전공 여부	전공생	108	33.9	월 소득	100만원 미만	53	16.6
	비전공생	211	66.1		100~199만원	26	8.2
성별	남자	83	26.0		200~299만원	125	39.2
	여자	236	74.0		300~399만원	72	22.6

연령	10대	11	3.4	직업	400~499만원	16	5.0
	20대	198	62.1		500~599만원	27	8.5
	30대	88	27.6		사무/관리	118	37.0
	40대	13	4.1		기능/생산	15	4.7
	50대 이상	9	2.8		서비스/판매/영업	35	11.0
결혼 여부	미혼	264	82.8		전문직	38	11.9
	기혼	55	17.2		자영업/사업	23	7.2
학력	고졸 이하	23	7.2		공무원	12	3.8
	전문대 재/졸	51	16.0		학생	61	19.1
	대학 재/졸	203	63.6		주부	4	1.3
	대학원 이상	42	13.2		기타	13	4.1

2. 타당성 및 신뢰성 검증

1) 쿠킹클래스 서비스 품질의 타당성과 신뢰성 검토

본 연구에서 측정변수들에 대한 타당성과 신뢰성을 검증하기 위해 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석을 실시한 결과, 요인 분석을 실시한 결과는 <표 2>와 같이 나타났다. 쿠킹클래스 서비스 품질은 요인분석 결과 시설서비스, 전문성, 공감력 세 가지 요인으로 도출되었다. 시설서비스는 조리시설의 사용 편리성, 공간 인테리어, 청결도와 같은 물리적 환경 요인으로, 가장 높은 설명력을 보였으며 신뢰도는 .765로 나타났다. 전문성은 강사의 지식, 실기 능력, 전달력을 포함하며 신뢰도는 .743으로 확인되었다. 공감력은 수강생의 요구 대응 및 상호작용 요소로 구성되었으며 신뢰도는 .750으로 적정 수준을 유지하였다.

KMO 측정값(.892)과 Bartlett의 구형성 검정 결과($p < .001$)를 통해 요인분석의 적합성을 검증하였고, 분산설명력은 67.71%로 데이터 설명력이 충분한 것으로 나타났다. 결론적으로, 시설서비스, 강사의 전문성, 공감력은 수강생 만족에 중요한 영향을 미치는 핵심 요인임을 확인하였다.

<표 2> 쿠킹클래스 서비스품질에 대한 타당성 및 신뢰성 검증

요인명	측정항목	구성요소		
		1	2	3
시설서비스	클래스 조리시설 사용이 편리했다	.723		
	클래스 공간의 인테리어는 훌륭했다	.775		
	클래스 시설은 청결했다	.831		
전문성	강사의 이론지식은 풍부했다		.880	

공감력	강사의 실기능력은 우수했다		.602	
	강사의 전달력은 좋았다		.634	
	강사는 수강생의 요구사항에 잘 대응했다.			.699
	강사는 수강생의 의견을 존중했다			.524
	강사는 수강생의 요청에 잘 응답했다			.856
Eigen-value		4.386	1.062	.647
설명분산(%)		48.728	11.796	7.189
누적분산(%)		48.728	60.524	67.713
Cronbach's α		.765	.743	.750

KMO=.892, Bartlett 구형성 검정: $\chi^2=1053.077$, $df=36$, $p<.001$

2) 자기효능감의 타당성과 신뢰성 검토

자기효능감은 3개의 문항으로 구성되었으며, 요인분석 결과 단일 요인으로 추출되었다. KMO 값은 .701로 적합한 수준을 나타냈으며, Bartlett의 구형성 검정은 $\chi^2=264.874(p<.001)$ 로 유의미하였다. 분산 설명력은 69.552%로 충분히 높았고, 모든 요인적재량이 0.8 이상으로 항목 간 상관성이 적절하다는 것을 확인하였다. Cronbach's α 는 .781로 내적 일관성이 우수한 수준임을 검증하였다.

〈표 3〉 자기효능감에 대한 타당성 및 신뢰성 검증

요인명	측정항목	요인 적재량	아이겐값 (분산률%)	Cronbach's α
자기 효능감	쿠킹클래스는 요리에 대한 자신감을 주었다	.851	2.087 (69.552)	.781
	쿠킹클래스는 자기개발에 도움이 되었다	.827		
	쿠킹클래스를 통해 목표를 달성하는데 도움이 되었다.	.823		

KMO=.701, Bartlett의 구형성 검정: $\chi^2=264.874$, $df=3$, $p<.001$

3) 구전의도의 타당성 및 신뢰성 검증

구전의도는 3개의 문항으로 구성되었으며, 요인분석 결과 단일 요인으로 추출되었다. KMO 값은 .707로 적합한 수준을 나타냈으며, Bartlett의 구형성 검정은 $\chi^2=376.260(p<.001)$ 로 유의미하였다. 분산 설명력은 75.004%로 높은 수준을 보였고, 모든 요인적재량이 0.8 이상으로 항목 간 상관성이 적절함을 확인하였다. Cronbach's α 는 0.8 이상으로 내적 일관성이 우수한 수준임을 검증하였다.

〈표 3〉 구전의도에 대한 타당성 및 신뢰성 검증

요인명	측정항목	요인 적재량	아이겐값 (분산률%)	Cronbach's α
구전 의도	나는 쿠킹클래스 경험에 대해 다른 사람들에게 긍정적인 말을 할 것이다	.855	2.250 (75.004)	.832
	나는 다른 사람들에게 쿠킹클래스를 추천할 것이다	.898		
	나는 다른 사람들이 쿠킹클래스를 수강할 수 있도록 권장할 것이다	.845		

KMO=.707, Bartlett의 구형성 검정: $\chi^2=376.260$, $df=3$, $p<.001$

3. 상관관계 분석

본 연구의 주요 변수인 쿠킹클래스 서비스 품질(전문성, 공감력, 시설서비스), 자기효능감, 구전의도 간 상관관계를 확인하기 위해 피어슨의 상관관계 분석(Pearson's correlation analysis)을 실시하였다. 상관관계 분석 결과, 자기효능감은 전문성($r=.588$, $p<.001$), 공감력($r=.615$, $p<.001$), 시설서비스($r=.568$, $p<.001$)와 유의한 정(+)의 상관관계를 나타냈으며, 구전의도($r=.654$, $p<.001$)와도 유의한 정(+)의 상관관계를 보였다. 상관관계 분석을 통하여 <표 4>과 같은 결과를 얻었다.

〈표 4〉 상관관계 분석

	1	1-1	1-2	1-3	2	3
1. 쿠킹클래스 서비스품질	1					
1-1. 전문성	.854***	1				
1-2. 공감력	.873***	.682***	1			
1-3. 시설서비스	.829***	.526***	.560***	1		
2. 자기효능감	.693***	.588***	.615***	.568***	1	
3. 구전의도	.729***	.613***	.669***	.583***	.654***	1

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

4. 회귀 분석과 조절효과

1) 쿠킹클래스 서비스 품질이 자기효능감에 미치는 영향

본 연구는 쿠킹클래스 서비스 품질이 수강생의 자기효능감에 미치는 영향을 확인하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 독립변수로는 쿠킹클래스 서비스 품질의 하위 요인인 전문성, 공감력, 시설서비스를, 종속변수로는 자기효능감을 설정하였다. 다중공선성 검토 결과, 공차한계값이 0.1 이상, VIF값이 10 이하로 나타나 다중공선성 문제는 없는 것으로 확인되었다.

분석 결과, 전체 회귀 모형의 수정된 R^2 값은 0.475로, 본 모형이 자기효능감의 변동을 약 47.5% 설명할 수 있음을 나타냈다. 회귀 모형의 적합성을 검증한 F 통계량은 97.072($p < .001$)로 유의미하게 나타나 본 모형이 적합한 것으로 분석되었다.

회귀분석 결과, 전문성($B=.273$, $p < .001$), 공감력($B=.322$, $p < .001$), 시설서비스($B=.277$, $p < .001$) 모두 자기효능감에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하위 요인별로 자기효능감에 미치는 영향을 비교한 결과, 공감력이 $\beta=.296$ 으로 가장 큰 영향을 미쳤으며, 시설서비스($\beta=.276$)와 전문성($\beta=.241$)이 그 뒤를 이었다. 이는 공감력이 자기효능감 형성에 가장 중요한 역할을 한다는 것을 보여준다.

결론적으로, 본 연구에서는 쿠킹클래스 서비스 품질이 자기효능감에 긍정적인 영향을 미치며, 공감력이 주요 요인으로 확인되었다. 이러한 결과는 쿠킹클래스 서비스의 질적 향상을 통해 수강생의 자기효능감을 증진시킬 수 있는 구체적인 방안을 마련하는 데 기초자료로 활용될 수 있을 것이다. 결과는 아래 <표 5>에서 보여주고 있다.

<표 5> 쿠킹클래스 서비스 품질이 자기효능감에 미치는 영향

구분	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성 통계량	
	B	SE	β			TOL	VIF
(상수)	.507	.219		2.316	.021		
전문성	.273	.065	.241	4.217	<.001***	.504	1.983
공감력	.322	.064	.296	5.038	<.001***	.479	2.090
시설서비스	.277	.051	.276	5.463	<.001***	.647	1.545

$R^2=.480$, Adjusted $R^2=.475$, $F=97.072$ ($p < .001$)

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

2) 자기효능감이 구전의도에 미치는 영향

자기효능감이 구전의도에 미치는 영향을 확인하기 위해 단순회귀분석을 실시하였다. 본 분석에서는 자기효능감을 독립변수로, 구전의도를 종속변수로 설정하여 분석하였다. 분석 결과, 회귀 모형의 R^2 값은 0.428로, 본 모형이 구전의도 변동의 약 42.8%를 설명할 수 있음을 나타냈다. 또한, F 통계량은 237.452($p<.001$)로 통계적으로 유의미하게 나타나 회귀 모형의 적합성을 확인하였다.

회귀분석 결과, 자기효능감은 구전의도에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며($B=.672$, $p<.001$), 이는 자기효능감이 높아질수록 구전의도가 증가하는 경향을 보임을 의미한다.

결론적으로, 본 연구는 자기효능감이 구전의도를 형성하는 데 중요한 요인임을 확인하였으며, 이는 쿠킹클래스와 같은 서비스 환경에서 자기효능감을 증진시킴으로써 긍정적인 구전의도를 촉진할 수 있는 전략적 방향을 제시한다. 결과는 <표 6>에 제시하였다.

〈표 6〉 자기효능감이 구전의도에 미치는 영향

구분	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
	B	SE	β		
(상수)	1.404	.185		7.602	<.001***
자기효능감	.672	.044	.654	15.409	<.001***

$R^2=.428$, Adjusted $R^2=.426$, $F=237.452$ ($p<.001$)

*** $p < .001$

3) 쿠킹클래스 서비스 품질과 자기효능감, 구전의도의 관계에서 전공여부의 조절효과

쿠킹클래스 서비스 품질과 자기효능감 및 구전의도 간 관계에서 전공여부의 조절효과를 검토하기 위해 Process Macro 4.3의 Model 1을 활용하여 분석을 실시하였다. 분석 결과, 전문성, 공감력, 시설서비스와 자기효능감 간 관계에서 전공여부의 조절효과는 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타났다(전문성*전공여부: $p=.903$, 공감력*전공여부: $p=.695$, 시설서비스*전공여부: $p=.120$). 이는 전공 여부와 관계없이 전문성, 공감력, 시설서비스가 자기효능감에 미치는 영향이 일관되게 나타남을 시사한다. 반면, 자기효능감과 구전의도 간 관계에서 전공여부는 조절효과를 나타냈다($B=-.196$, $p=.030$). 분석 결과, 비전공자가 전공자보다 자기효능감이 구전의도에 미치는 영향이 더 강한 것으로 나타났다(비전공자 $B=.736$, 전공자 $B=.540$). 이는 비전공자를 대상으로 한 자기효능감 증진 전략이 구전효과를 극대화할 수 있음을 시사

한다. 결론적으로, 본 연구는 쿠킹클래스 서비스 품질이 자기효능감과 구전의도에 미치는 영향을 확인하였으며, 전공 여부가 일부 관계에서 조절효과를 나타냄을 밝혔다. 이러한 결과는 서비스 제공자가 전공자와 비전공자의 차이를 고려한 맞춤형 전략을 개발할 수 있는 실질적인 시사점을 제공한다. 결과는 <표 7>, <표 8>, <표 9>, <표 10>, <표 11>에 제시하였다.

<표 7> 전문성과 자기효능감의 관계에서 전공여부의 조절효과

구분	B	SE	t	p
전문성	.275	.074	3.715	<.001***
공감력	.320	.064	4.991	<.001***
시설서비스	.277	.051	5.447	<.001***
전공여부	-.086	.433	-.198	.843
전문성*전공여부	.012	.099	.122	.903

R²=.481, Adjusted R²=.473, F=57.987(p<.001)

***p <.001

<표 8> 공감력과 자기효능감의 관계에서 전공여부의 조절효과

구분	B	SE	t	p
전문성	.280	.066	5.455	<.001***
공감력	.332	.071	4.693	<.001***
시설서비스	.277	.051	5.455	<.001***
전공여부	.125	.409	.306	.760
공감성*전공여부	-.037	.095	-.393	.695

R²=.481, Adjusted R²=.473, F=58.041(p<.001)

***p <.001

<표 9> 시설서비스와 자기효능감의 관계에서 전공여부의 조절효과

구분	B	SE	t	p
전문성	.269	.066	4.088	<.001***
공감력	.322	.064	5.040	<.001***
시설서비스	.239	.056	4.238	<.001***
전공여부	-.619	.380	-1.627	.105
시설서비스*전공여부	.140	.090	1.560	.120

R²=.485, Adjusted R²=.477, F=58.919(p<.001)

***p <.001

〈표 10〉 자기효능감과 구전의도의 관계에서 전공여부의 조절효과

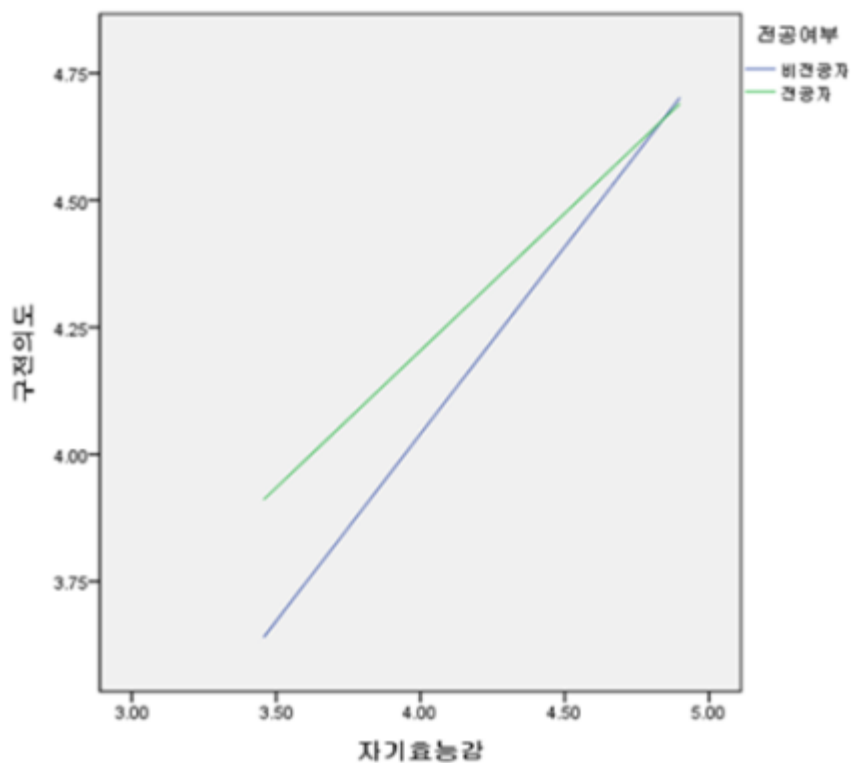
구분	B	SE	t	p
자기효능감	.736	.054	13.616	<.001***
전공여부	.949	.385	2.462	.014
자기효능감*전공여부	-.196	.090	-2.175	.030

$R^2=.443$, Adjusted $R^2=.438$, $F=83.444(p<.001)$

*** $p < .001$

〈표 11〉 전공여부의 조건부효과 검정

구분	Effect	SE	t	p
전공자	.540	.072	7.487	<.001***
비전공자	.736	.054	13.616	<.001***



〈그림 2〉 자기효능감과 구전의도의 관계에서 전공여부의 조절효과

V. 결론

본 연구는 쿠킹클래스 서비스 품질(전문성, 공감력, 시설서비스)이 자기효능감과 구전의도에 미치는 영향을 실증적으로 분석하고, 전공여부가 이들 관계에서 조절효과를 가지는지 검증하였다.

연구 결과, 쿠킹클래스 서비스 품질의 하위 요인인 전문성, 공감력, 시설서비스는 모두 자기효능감에 유의미한 정(+)의 영향을 미쳤으며, 이 중 공감력이 가장 큰 영향을 미친 것으로 확인되었다. 또한, 자기효능감은 구전의도에 긍정적인 영향을 미쳤으며, 전공여부는 자기효능감과 구전의도 간 관계에서 조절효과를 나타내, 비전공자가 전공자보다 자기효능감에 따른 구전의도의 영향이 더 강하게 나타났다.

이 결과는 강사의 전문성과 공감력, 시설서비스 등 서비스 품질 요인이 학습자의 심리적 성과와 행동 의도에 중요한 역할을 한다는 점을 시사한다. 특히, 공감력이 자기효능감에 미치는 주요 요인으로 확인됨에 따라, 강사의 역량 강화와 의사소통 기술 개발의 중요성이 강조되었다. 더불어, 시설 개선을 통해 학습 환경을 최적화하고, 자기효능감 증진을 기반으로 한 구전 마케팅 전략을 수립하는 것이 필요하다.

학문적 시사점으로는 첫째, 본 연구가 기존 서비스 품질 연구에 조리 교육 서비스를 접목하여 자기효능감과 구전의도의 관계를 탐색하였다는 점에서 이론적 기여가 있다. 둘째, 전공여부의 조절효과를 검증함으로써, 학습자의 배경에 따라 서비스 제공 방식이 달라질 필요성을 제시하였다. 실무적 시사점으로는 쿠킹클래스 운영자 및 강사들에게 차별화된 교육 프로그램 설계의 필요성을 강조할 수 있다. 전공자를 대상으로는 심화된 기술 교육을 제공하고, 비전공자에게는 기초적이고 흥미를 유발하는 교육을 제공함으로써 만족도와 재이용 의도를 높일 수 있다. 또한, 강사의 공감력과 전문성을 높이기 위한 트레이닝 프로그램 개발과 시설 환경의 지속적인 개선이 요구된다.

향후 연구에서는 다양한 지역과 문화적 배경을 포함하여 결과의 일반화 가능성을 높이고, 심층 인터뷰나 종단적 연구를 통해 쿠킹클래스의 장기적 효과를 분석하는 것이 필요하다. 이러한 연구는 조리 교육 서비스의 질적 향상과 외식산업 내 교육 프로그램 발전에 기여할 수 있을 것이다.

참고문헌

- 강나연·정복미(2019). 1인가구와 다인가구의 영양소섭취, 식행동 및 식품섭취빈도에 대한 차이분석: 제 6, 7 기 국민건강영양조사 (2014 ~ 2016) 자료 활용. 대한 지역사회영양학회지, 24(1), 1-17.
- 강정훈·이연정(2021). 요리직업전문학교의 교육환경, 전공만족도, 진로의사결정 및 진로결정 자기효능감 간의 구조관계 연구. 외식경영연구, 24(4), 217-243.
- 김옥란(2005). 외식, 조리 관련 학원생들의 학원 교육의 만족도에 관한 연구. *Culinary Science & Hospitality Research*, 11(1), 105-118.
- 김윤민·김미자(2014). 사이버대학 외식·조리전공 교육서비스가 학생만족과 교육성장에 미치는 영향. 관광연구저널, 28(9), 123-135.
- 김찬우·이강연(2020). 외식업체 밀키트(Meal Kit)상품에 대한 1인가구의 주관적 인식 유형 분석연구. 한국콘텐츠학회논문지, 20(4), 406-415.
- 박희경·황조혜(2021). 쿠킹 클래스 선택 속성의 성별에 따른 IPA 연구. *Culinary Science & Hospitality Research*, 27(5), 52-63.
- 서정효·이종호(2018). 조리교육 서비스품질이 자기효능감과 교육만족도에 미치는 영향: 자격증 유무의 조절효과를 중심으로. *Culinary Science & Hospitality Research*, 24(5), 38-47.
- 손권배·김재열(2014). 학원의 교육서비스품질이 교육서비스성가에 미치는 영향: 서비스공정성, 서비스신뢰, 서비스관계몰입의 매개효과. 경영교육연구, 29(1), 271-303.
- 윤선정(2022). 조리직업 전문학교의 교육환경이 학습몰입 및 교육성가에 미치는 영향: Effect of Culinary Vocational School on Educational Environment Learning Immersion and Educational Performance. 석사학위논문. 광운대학교 대학원.
- 이승철(2020). 조리교육 서비스품질이 교육만족도 및 재수강의도에 미치는 영향-요리학원 강사의 브랜드 시민행동을 조절효과로. 호텔리조트연구, 19(3), 253-272.
- 임숙현·박안순·박계영(2017). 평생교육원의 조리교육서비스 품질이 성인학습자의 참여지속의도에 미치는 영향: 충북지역을 중심으로. 관광연구저널, 31(7), 209-220.
- 전언희·김경자·김옥현(2020). 조리교육기관 교육생의 참여동기가 교육환경만족에 미치는 영향-심리적 웰빙을 매개효과로. 외식경영연구, 23(4), 261-281.
- 전효진·김은지(2020). 조리교육프로그램 선택속성이 자기효능감과 진로의식에 미치는 영향. 관광연구저널, 34(1), 173-187.

- 조성순(2021). 조리교육환경이 수업몰입 및 학생만족도에 미치는 영향: 조리전공 대 학생의 자기조절학습 조절효과 중심으로. *외식경영연구*, 24(5), 257-278.
- 조철기·김병연(2020). 포토보이스의 지리 교수 및 학습 도구로서의 가능성과 함의 탐색. *한국지역지리학회지*, 26(3), 272-287.
- 주규현·황진수(2021). 독립 커피전문점의 품질속성이 프레스티지, 구전 의도, 재방문 의도에 미치는 영향: 로스터리와 비 로스터리의 점포 유형 조절효과를 중심으로. *관광연구저널*, 35(8), 203-215.
- 통계청, 「인구총조사」, 2022, 2023.12.01, 성 및 거처의 종류별 1인가구 - 시군구
- 통계청, 「인구총조사」, 2022, 2023.12.01, 성 및 연령별 1인가구 - 시군구
- 통계청, 「인구총조사」, 2022, 2023.12.01, 성, 연령 및 거처의 종류별 1인가구 - 시군구
- Agyeiwaah, E., Otoo, F. E., Suntikul, W., & Huang, W. J. (2019). Understanding culinary tourist motivation, experience, satisfaction, and loyalty using a structural approach. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 36(3), 295-313.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational behavior and human decision processes*, 50(2), 179-211.
- Baker, J. (1987). The role of the environment in marketing service: the consumer perspective, in the service challenge. In American Marketing Association (pp. 328-339).
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological review*, 84(2), 191.
- Bandura, A., & Wessels, S. (1997). Self-efficacy (pp. 4-6). Cambridge: Cambridge University Press.
- Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of marketing*, 56(2), 57-71.
- Carroll, A., Houghton, S., Wood, R., Unsworth, K., Hattie, J., Gordon, L., & Bower, J. (2009). Self-efficacy and academic achievement in Australian high school students: The mediating effects of academic aspirations and delinquency. *Journal of adolescence*, 32(4), 797-817.
- Davis, M. H. (1983). Measuring individual differences in empathy: Evidence for a multidimensional approach. *Journal of personality and social psychology*, 44(1), 113.
- Engel, J. F., Kegerreis, R. J., & Blackwell, R. D. (1969). Word-of-mouth communication by the innovator. *Journal of marketing*, 33(3), 15-19.

- Ericsson, K. A., Krampe, R. T., & Tesch-Römer, C. (1993). The role of deliberate practice in the acquisition of expert performance. *Psychological review*, 100(3), 363.
- Grenler, D. D., & Gwinner, K. P. (2000). Customer-employee rapport in service relationships. *Journal of service research*, 3(1), 82-104.
- Gronroos, C. (1990a). Relationship approach to marketing in service contexts: The marketing and organizational behavior interface. *Journal of business research*, 20(1), 3-11.
- Gronroos, C. (1990b). Service management: a management focus for service competition. *International Journal of Service Industry Management*, 1(1), 0-0.
- Grönroos, C. (1990). Service management and marketing (Vol. 27). Lexington, MA: Lexington books.
- Han, H., & Ryu, K. (2009). The roles of the physical environment, price perception, and customer satisfaction in determining customer loyalty in the restaurant industry. *Journal of hospitality & tourism research*, 33(4), 487-510.
- Harrison-Walker, L. J. (2001). The measurement of word-of-mouth communication and an investigation of service quality and customer commitment as potential antecedents. *Journal of service research*, 4(1), 60-75.
- Hasan, H. F. A., Ilias, A., Rahman, R. A., & Razak, M. Z. A. (2008). Service quality and student satisfaction: A case study at private higher education institutions. *International business research*, 1(3), 163-175.
- Hwang, J., & Choe, J. Y. (2020). How to enhance the image of edible insect restaurants: Focusing on perceived risk theory. *International Journal of Hospitality Management*, 87, 102464.
- Hwang, J., Lee, J. S., & Kim, H. (2019). Perceived innovativeness of drone food delivery services and its impacts on attitude and behavioral intentions: The moderating role of gender and age. *International Journal of Hospitality Management*, 81, 94-103.
- Keller, K. L. (2001). Building customer-based brand equity: A blueprint for creating strong brands.
- McCormick, C. B., & Barnes, B. J. (2008). Getting started in academia: A guide for educational psychologists. *Educational Psychology Review*, 20, 5-18.
- McKee, D., Simmers, C. S., & Licata, J. (2006). Customer self-efficacy and response

- to service. *Journal of service research*, 8(3), 207-220.
- Mehrabian, A., & Russell, J. A. (1974). An approach to environmental psychology. the MIT Press.
- Pajares, F. (1996). Self-efficacy beliefs in academic settings. *Review of educational research*, 66(4), 543-578.
- Rogers, C. R. (1957). The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change. *Journal of consulting psychology*, 21(2), 95.
- Russell, J. A., & Pratt, G. (1980). A description of the affective quality attributed to environments. *Journal of personality and social psychology*, 38(2), 311.
- Schwarzer, R., & Jerusalem, M. (1995). Generalized Self-Efficacy scale. In J. Weinman, S. Wright, & M. Johnston, *Measures in health psychology: A user's portfolio. Causal and control beliefs* (pp. 35-37). Windsor, UK: NFER-NELSON.
- Stepien, K. A., & Baernstein, A. (2006). Educating for empathy: a review. *Journal of general internal medicine*, 21, 524-530.
- Trigwell, K., Prosser, M., & Taylor, P. (1994). Qualitative differences in approaches to teaching first year university science. *Higher education*, 27(1), 75-84.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of marketing*, 60(2), 31-46.

2025년 1월 15일 원고 접수

2025년 1월 24일 수정본 접수

2025년 2월 2일 최종 수정본 접수 및 게재확정

3인 익명심사 필