

A Study on the Effect of Professionalism of Franchise Education Program on the Satisfaction, Work Efficiency and Business Performance

Ji-Hyun Song*, Gye-Beom Jo**

*Professor, Dept. of Franchise start-up management, Chosun College of Science & Technology, Gwangju, Korea

**Student, Business administration, Honam University, Gwangju, Korea

[Abstract]

In this paper, We analyze the effect of professionalism of franchise education program on the satisfaction, work efficiency and business performance, to find how to develop education program which is considered as important in franchise management and to propose ways of sustainable operation of franchise education program. In this study, we carried out survey for 224 users who have competed franchise education programs. We divided the professionalism of franchise education program into education instructors, education contents, education environment and education methods through precedent study. For the verification of study hypothesis, we used single regression and multiple regression analysis to verify the relationship between variables. The core study results are as follows. First, professionalism of franchise education program is positively related to the satisfaction. Second, professionalism of franchise education is positively related to work efficiency. Third, satisfaction affects work efficiency. Fourth, satisfaction and work efficiency have positive effect on business performance. Based on these study results, we found that if education program suitable for the industry and subjects from instructors to education method is developed to improve the professionalism of franchise program and continuous communication and improvement is made to increase satisfaction and work efficiency, the franchise education program will create good results.

▶ **Key words:** Franchis, Education Program, Satisfaction, Work Efficiency, Business Performance

[요 약]

본 연구는 프랜차이즈 교육프로그램의 전문성이 만족도, 업무효율성, 경영성과에 어떠한 영향을 미치는가를 분석하여, 프랜차이즈 경영에서 중요시되는 교육프로그램을 어떠한 방식으로 개발해야 하는지 그 방법을 찾는 데 목적이 있으며, 프랜차이즈 교육프로그램의 지속적인 운영방안을 제안하고자 한다.

본 연구에서는 프랜차이즈 교육프로그램을 이수한 경험이 있는 이용자 224명을 대상으로 설문을 실시하였다. 선행연구를 통해 프랜차이즈 교육프로그램의 전문성을 교육강사, 교육내용, 교육환경, 교육방법으로 구분하였다. 연구가설의 검증을 위하여 단일 회귀분석, 다중회귀 분석을 실시하여 변수간이 관계를 검증하였다.

핵심 연구결과를 정리해보면 첫째, 프랜차이즈 교육프로그램의 전문성이 만족도에 긍정적 관계가 있는 것으로 나타났다. 둘째, 프랜차이즈 교육프로그램의 전문성이 업무효율성에 긍정적 관계가 있는 것으로 나타났다. 셋째, 만족도는 업무효율성에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 넷째, 만족도와 업무효율성은 경영성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과로 볼 때 프랜차이즈 교육프로그램의 전문성 향상을 위하여, 교육강사에서 시작하여 교육방법까지 업종과 대상에 맞는 교육 프로그램을 개발하고, 만족도와 업무효율성을 높이기 위하여 지속적인 소통과 개선이 이루어지면, 좋은 성과를 낼 수 있는 프랜차이즈 교육 프로그램이 될 것이다.

▶ **주제어:** 프랜차이즈, 교육프로그램, 만족도, 업무효율성, 경영성과

• First Author: Ji-Hyun Song, Corresponding Author: Gye-Beom Jo

*Ji-Hyun Song (ohmi9643@hanmail.net), Dept. of Franchise start-up management, Chosun College of Science & Technology

**Gye-Beom Jo (kyemma@hanmail.net), Business administration, Honam University

• Received: 2019. 10. 25, Revised: 2019. 11. 19, Accepted: 2019. 11. 20.

I. Introduction

한국의 프랜차이즈산업은 국내 경제 성장의 둔화에 불구하고 지속적으로 성장하고 있으며 국내 GDP에서 차지하는 비율이 점차 증가하고 있다. 산업통상자원부의 2018년 프랜차이즈 산업 실태조사에 의하면, 2017년 프랜차이즈 산업 매출은 119.7조원으로 전년도 대비 2.7% 증가하였으며, 국내 명목 GDP 총액 1,730조원에서 6.9%를 차지하는 것으로 나타났다. 고용은 전년도 대비 11% 증가한 125.6만명으로, 국내 경제활동 인구 2,775만명의 4.5%를 차지하는 것으로 나타났으며, 가맹본부 수는 4,631개로 전년도 대비 8.5% 증가하였으며, 브랜드 수는 5,741개로 8.1%, 가맹점 수는 248,090개로 5.2%가 증가한 것으로 나타났다.

프랜차이즈 산업의 주목할 만한 성장의 원인에는 다양한 요인들이 있지만, 그 중에서도 국내 경제상황의 악화로 인해 창업에 대한 수요 및 관심의 증가와 함께 프랜차이즈 창업을 하는 것이 독립창업에 비하여, 비교적 안정적이고 장기간 운영이 가능한 특징도 프랜차이즈 산업의 성장에 기여하고 있다. 특히 소자본의 창업이 가능한 특징과 함께 가맹본부의 전략적인 지원 및 성공사례의 공유로 인하여, 창업자들의 불확실성을 감소시켜주는 장점이 프랜차이즈 창업에 대한 수요의 증가로 지속적으로 이어지고 있다.[1]

가맹점 창업을 하는 창업자들의 빠른 정착을 위하여 프랜차이즈 기업의 교육훈련 프로그램 중에서 가장 중요한 부분은 가맹점에 대한 교육 훈련 프로그램으로, 이러한 교육 프로그램은 대기업이 운영하는 일부 업체를 제외하고 체계적인 교육 프로그램

이 제대로 갖춰지지 않았지만, 교육프로그램 필요성을 인식하고 중소 프랜차이즈 가맹본부들도 전문 교육을 실시하고 있다. [2][3]

프랜차이즈 가맹점을 대상으로한 교육 프로그램은 지속적으로 개발되고, 체계적으로 변화하고 있지만, 해당 교육을 수행하는 가맹본부 인력에 대한 프랜차이즈 교육 프로그램은 개발 정도가 가맹점 교육 프로그램에 비해 미비한 것이 사실이다. 전문인력양성과정을 개설하여 운영하고 있는 교육 기관은 대학, 프랜차이즈 컨설팅 전문업체, 한국 프랜차이즈협회 등에서 실시하고 있으나, 그 숫자가 그렇게 많지 않기 때문에 어려움이 있다.

프랜차이즈 산업의 지속적인 성장이 이루어 지고, 국내 총산에서 차지하는 비중이 상당함에도 불구하고, 이와 관련한 산업이 핵심인력에 해당하는 프랜차이즈 가맹본부의 CEO, 점포개발, 연구개발, 오픈바이저, 슈퍼바이저, 물류 관리, 교육관리 인력들을 대상으로 하는 프랜차이즈 교육

프로그램이 제대로 이루어지는 프랜차이즈 가맹본부가 매우 적기 때문에 안정적인 경영성과를 이루어 내고, 프랜차이즈 산업계에 정착하기가 어려움이 있다.

그렇기 때문에, 프랜차이즈 가맹본부 임직원을 대상으로 하는 전문적인 프랜차이즈 교육프로그램의 개발이 더욱 필요하며, 이러한 교육 프로그램의 개발을 위하여 프랜차이즈 가맹본부가 교육프로그램에서 필요로 하는 주요 항목에 대한 조사를 통해 개선을 실시할 필요가 있다.

본 연구의 목적을 달성하기 위해서 기존의 선행연구를 기반으로 프랜차이즈 전문 교육프로그램을 참여한 경험이 있는 프랜차이즈 가맹본부 임직원을 대상으로 교육프로그램의 전문성과 관련한 주요 내용에 대한 조사를 실시하였으며, 이를 통해 교육 프로그램의 전문성을 교육강사, 교육내용, 교육환경, 교육방법으로 구성하였으며, 이러한 전문성이 만족도와 업무효율성, 경영성과에 직접적으로 영향을 미치는지 실증적으로 규명하고자 한다.

II. Preliminaries

1. Franchise Education Program

교육프로그램은 교육대상자의 지식, 기술, 태도 등의 지속적인 변화를 이루기 위해 설계되고 계획되는 학습경험으로, 프랜차이즈 교육프로그램은 프랜차이즈 사업을 운영하는 입장에서 매우 중요한 요소로 가맹점의 성공적인 정착을 위한 가맹점 전문교육과 프랜차이즈 본사 임직원들의 직무능력 교육이 중요하며 정기적인 교육을 실시하고 있고, 대형 프랜차이즈 가맹본부의 경우에는 별도의 자체 교육전담 부서 및 기관을 두고 직무와 관련한 교육 및 서비스 교육을 위주로 하여 교육프로그램을 진행하고 있다.[4][5][6][7]

교육프로그램의 주요 구성요소는 교육강사의 능력, 교육내용, 교육환경, 교육설계, 교육방법, 운영방식, 교육종류, 교육대상, 교육계층, 교육시기, 교육문화, 등이 있으며, 이러한 교육 프로그램의 전문성으로 인하여, 교육을 받는 대상자의 교육효과는 다양하게 나타날 수 있으며, 교육의 성공적인 정착 및 교육 대상자의 직무능력 향상을 위하여 지속적으로 이루어져야 한다. [8][9][10][11][12][13]

2. Satisfaction

만족도는 제품과 서비스를 이용한 전후의 기대치와 그 결과물에 대하여 지각된 차이에 대해서 이용자의 평가로 나타나게 된다.[14]

교육을 통해 학습성과와 만족도에 영향을 미치며, 성과

에 대한 교육생의 인식부분은 인지적 영역과 정의적 영역으로 구분 되는데 인지적 영역에서는 고차원적 사고 능력 부분, 의사소통능력 부분 등의 역량강화에 따른 교육생의 인식이 포함된다.[15][16]

교육에 대한 만족도는 평가를 넘어 교육의 질에 대해 평가하고 교육 서비스 경쟁력을 갖추기 위한 중요 요인이다.[17]

3. Work Efficiency

업무효율성은 능률성과 효과성의 특성이 융합된 개념으로 목표 달성도를 반영하는 생산성을 뜻하며, 업무효율성은 종사자의 노력과 그들이 가진 능력, 자질과 역할 지각에 의해서 높은 수준이 유지될 수 있다.[18][19]

업무효율성은 기업의 목표달성을 위해서 종사자의 노력과 능력 및 자질, 역할 지각에 의하여 높은 수준의 유지가 가능하며, 업무의 효율화를 위하여 종사자의 능력에 맞는 업무를 배정하고, 다양한 업무능력과 기술을 습득할 수 있도록 교육을 실시하고, 해당직업에 대한 직무만족도를 상승시켜 능동적 근로욕구가 발생가능하도록 환경을 조성해주는게 중요하다.[20][21]

4. Business Performance

경영성과는 조직의 목표달성과 함께 조직이 필요로 하는 자원획득을 위하여 환경개척능력, 환경적응 및 생존능력, 조직능력, 기업의 생산성, 기업의 수익성 등 다양한 지표를 바탕으로 정의하고 있으며, 경영성과에 대한 측정은 재무적 성과와 비재무적 성과로 측정을 할 수 있으며, 과거에 비해 재무적 성과와 함께 비재무적 성과에 대하여 그 중요성을 인식하게 되었으며, 재무적인 성과만의 성과 측정기준을 벗어나 기술변화 및 경쟁우위 전략적 개념을 반영한 균형성과에 대한 체계가 만들어 졌다.[22][23][24]

기업의 경영성과는 어느 하나의 요소에 의해 결정되지 않고, 전략, 환경, 조직 등 다양한 요인들이 종합적인 작용으로 나타나고 있으며, 기업 경쟁력의 원동력이 기업의 성과에서 발생하기 때문에 기업의 성과 분석 및 주요 현상에 대한 파악은 기업의 경쟁력을 평가하는 주요 척도가 되고 있으며, 기업의 경쟁력 확보를 위해서는 재무적 성과와 동시에 비재무적 성과도 함께 실현되어야 한다.[25][26][27]

III. Research Method

1. Related works

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 프랜차이즈 교육프

로그램의 전문성에 대한 요인들이 무엇인지에 대하여, 선행연구를 통하여 확인해보고, 프랜차이즈 교육프로그램의 전문성에 대하여 교육강사, 교육내용, 교육환경, 교육방법 등 4개 부문으로 나누어 이러한 요인들이 교육에 대한 만족도와 업무효율성에 유의한 영향을 미치는지를 분석하고, 프랜차이즈 교육프로그램의 전문성에 대한 만족도와 업무효율성이 경영성과에 유의한 영향을 미치는지 분석하고자 <Figure 1>와 같이 연구모형을 제시하였다.

2. Research Hypotheses Generating

프랜차이즈 교육프로그램의 전문성에서 강사특성, 교육내용, 교육환경, 교육방문 등이 만족도, 업무효율성에 영향을 미치는 선행요인 변수라고 설정하고, 이들 요인들이 경영성과에 미치는 영향에 대하여 알아보고자 하는 것이다. 모든 가설들은 선행연구를 바탕으로 설정하였으며, 구체적인 가설을 정리하면 다음과 같다.

가설 H1. 프랜차이즈 교육프로그램의 전문성은 만족도에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

<가설 H1-1> 프랜차이즈 교육프로그램의 교육강사는 만족도에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

<가설 H1-2> 프랜차이즈 교육프로그램의 교육내용은 만족도에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

<가설 H1-3> 프랜차이즈 교육프로그램의 교육환경은 만족도에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

<가설 H1-4> 프랜차이즈 교육프로그램의 교육방법은 만족도에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

가설 H2. 프랜차이즈 교육프로그램의 전문성은 업무효율성에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

<가설 H2-1> 프랜차이즈 교육프로그램의 교육강사는 업무효율성에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

<가설 H2-2> 프랜차이즈 교육프로그램의 교육내용은 업무효율성에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

<가설 H2-3> 프랜차이즈 교육프로그램의 교육환경은 업무효율성에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

<가설 H2-4> 프랜차이즈 교육프로그램의 교육방법은 업무효율성에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

가설 H3. 프랜차이즈 교육프로그램에 대한 만족도는 업무효율성에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

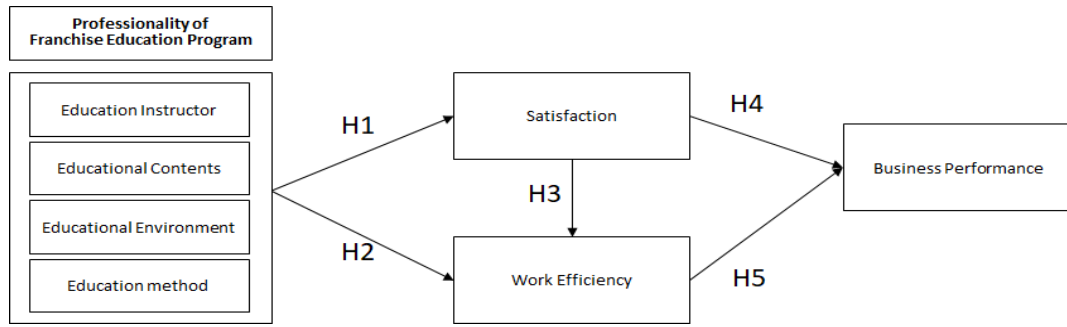


Fig. 1. Research Model

가설 H4. 프랜차이즈 교육프로그램에 대한 만족도는 경영 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 H5. 프랜차이즈 교육프로그램을 통한 업무효율성은 경영성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3. Sample selection and data collection

본 연구 기본 자료로 이용되는 모집단의 설정은 프랜차이즈 교육프로그램에 참여한 경험이 있는 전국의 프랜차이즈 본사 대표 및 임직원을 대상으로 표본추출 방식에 대해서는 편의표본 추출법을 이용하여 설문조사를 실시하였다.

설문지는 2019년 8월 1일부터 8월 31일까지 약 4주 기간 동안 실시하였으며, 조사방법은 직접설문 및 online 설문방식으로 총 260부를 배포했으며, 이중 불성실한 응답 및 미회수 설문지 36부를 제외시키고 실증분석에서 224부가 사용되었다. 표본 설계 내용은 다음 <Table 1>과 같다.

Table 1. Sample audience and content

Models	content
Parent group	Ceo and employee of franchisor who have experienced franchise education program
Method of investigation	A self-administered questionnaire
Research period	2019Year 8Month 1Day - 8Month 31Day
Sample size	Total Distribution questionnaire 260
	251 copies of the retrieval questionnaire
	Ineffective questionnaires 27
	224 final valid questionnaires

설문결과를 바탕으로 한 실증 분석의 내용은 연구의 목적과 대상을 기준으로, SPSS통계 패키지 20.0을 활용하여 통계적 유의성을 검증하였다. 설문문항간의 신뢰성, 타당성을 검증하기 위한 분석기법은 신뢰도분석(Reliability Analysis)을 활용하였다.

표본들의 특성에 대해 확인하기 위해서 빈도분석(Frequencies Analysis)을 활용하였다. 그리고, 연구가설

들을 검증하기 위해 SPSS 18.0을 활용해 단순, 다중 회귀 분석을 실시하였다.

본 연구의 모든 실증분석 방법들은 연관된 선행연구 결과들을 그 토대로 하였으며, 설계된 연구모형을 바탕으로 변수간의 관계 특성을 확인하기 위해서 실행되었다.

4. Organize the questionnaire

본 연구의 전체 설문지 내용 구성은 기존문헌과 선행연구 등을 기본 자료로 활용하였다. 본 연구에서는 프랜차이즈 교육프로그램의 전문성을[8][9][11][12][13]등의 선행연구를 바탕으로 설문항목을 연구의 목적에 맞게 보정하여 12개의 문항을 측정변수로 구성하였고, 만족도는 [15][16]등의 선행연구를 바탕으로 6개 문항을 구성하였으며, 업무효율성은 [20][21]의 선행연구를 바탕으로 4개문항을, 경영성과는 [23][24]등의 선행연구를 바탕으로 4개 문항으로 구성하였다.

각 설문문항에 대하여 Likert 5점 척도를 활용해 ‘매우 그렇다, 그렇다, 보통이다, 그렇지않다, 전혀그렇지않다’ 순서로 5, 4, 3, 2, 1 점수를 부여하였다. 인구통계학적 특성 변수는 명도척도를 사용했으며, 본 연구에 이용된 자료는 SPSS 18.0 프로그램을 활용해 분석했으며, 조사도구의 신뢰성과 타당성 검증을 위하여 신뢰도 분석을 사용하였으며, 본 연구의 가설검증을 위해 단순 및 다중 회귀분석 도구를 활용했다.

IV. Research Result

1. Deomographic Characteristics

본 연구를 위해 자료 수집을 위해 설문조사는 2019년 8월 1일부터 8월 31일까지 약 4주간 실시하였으며, 프랜차이즈 교육프로그램을 참여한 경험이 있는 프랜차이즈 본사 대표 및 임직원을 대상으로 총 260부를 배포하여 251부가 수집되었다.

Table 2. Demographic characteristics

Models		Frequency	Ratio(%)	Models		Frequency	Ratio(%)
Gender	Man	168	75.0	Position	Staff	45	20.1
	Woman	56	25.0		Assistant manager	37	16.5
Age	The twentieth	63	28.1		Manager	28	12.5
	The Thirtieth	85	37.9		Executive Manager	13	5.8
	The forties	53	23.7		Director	39	17.4
	More than fifties	23	10.3		CEO	62	27.7
Academic Background	highschool graduation	15	6.7	Work Experience	1~2 years	51	22.8
	Graduation from college	32	14.3		3~4 years	40	17.9
	Graduation from university	165	73.7		5~9 years	53	23.7
	More than a Graduate school	12	5.4		More than 10 years	80	35.7
Business Category	Food Service business	171	76.3	Education Number of times	1 times	121	54.0
	Retail business	30	13.4		2 times	63	28.1
	Service bussiness	23	10.3		More than 3 times	40	17.9
	Education time	Less than 30 hours	104	46.4	30~49 hours	39	17.4
		30~49 hours	39	17.4	50~99 hours	38	17.0
		50~99 hours	38	17.0	More than 100 hours	43	19.2
More than 100 hours		43	19.2				

Table 3. Reliability Analysis Results for on Professionalism of Franchise Education Program, Satisfaction, Work Efficiency, Business Performance

Models	Measurement Scales	Cronbach's α
Professionalism of Franchise Education Program	Education Instructor	.765
	Educational Contents	.814
	Educational Environment	.721
	Education method	.779
Satisfaction	6 item	.886
Work Efficiency	4 item	.644
Business Performance	4 item	.826

수집된 설문지 중에서 응답에 일치하지 않거나 부정확하다고 보이는 설문지 27부를 제외한 총 224부가 실증분석에 이용되었다.

프랜차이즈 교육프로그램을 경험한 가맹본부 임직원들의 인구통계학적 특성 중 성별을 살펴보면 남성은 168명(75.0%)이며 여성은 56명(25%)로 남성이 여성보다 많다. 연령은 30대가 85명(37.9%), 20대가 63명(28.1%)로 가장 많은 비중을 차지하고 있으며, 학력은 대졸이 165명(73.7%)로 가장 높게 나타났다. 업종은 외식업이 171명(76.3%)로 가장 높게 나타났으며, 직위는 대표 62명(27.7%)이 가장 많고, 근속경력은 10년 이상이 80명(35.7%)로 가장 많은 것으로 나타났다. 프랜차이즈 교육을 경험한 횟수는 1회가 121명(54.0%), 2회 63명(28.1%), 3회 이상 40명(17.9%) 순으로 나타났으며, 교육 시간은 30

시간 미만 104명(46.4%), 100시간 이상 43명(19.2%), 30시간~50시간 미만 39명(17.4%), 50시간~100시간 미만 38명(17.0%) 순으로 나타났다. 표본에 관한 인구통계학적 특성은 아래 <Table 2>와 같다.

2. Reliability of analysis tool

연구의 측정항목 요인들에 관한 신뢰성 검증을 위해 Cronbach's α값으로 검증하였다. 연구에서 활용한 분석 도구의 신뢰성 검증 결과 프랜차이즈 교육프로그램의 전문성은 Cronbach's α=0.913이고 하위요인에서는 교육강사 Cronbach's α=0.765, 교육내용 Cronbach's α=0.814, 교육환경 Cronbach's α=0.721, 교육방법 Cronbach's α=0.779 였다.

그리고 프랜차이즈 교육프로그램의 만족도는

Table 4. Causal Relationships Between Professionalism of Franchise Education Program and Satisfaction

Model		Unstandardized coefficient		Std.C	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Standard error	β			Tolerance	VIF
(Constant)		3.584	1.005		3.565	.000		
Education Instructor	H1-1	.343	.111	.189	3.105	.002**	.412	2.427
Educational Contents	H1-2	.444	.114	.253	3.905	.000***	.363	2.752
Educational Environment	H1-3	.600	.104	.322	5.764	.000***	.488	2.048
Education method	H1-4	.332	.109	.179	3.052	.003**	.443	2.257
Dependent variables : Satisfaction $R^2=.666$ $F=109.196$ $p=.000$								

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

Table 5. Causal Relationships Between Professionalism of Franchise Education Program and Work Efficiency

Model		Unstandardized coefficient		Std.C	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Standard error	β			Tolerance	VIF
(Constant)		8.758	1.087		8.057	.000		
Education Instructor	H2-1	.518	.120	.407	4.334	.000***	.412	2.427
Educational Contents	H2-2	.210	.123	.171	1.709	.048*	.363	2.752
Educational Environment	H2-3	-.005	.113	-.004	-.049	.961	.488	2.048
Education method	H2-4	-.184	.118	-.142	-1.566	.119	.443	2.257
Dependent variables : Work Efficiency $R^2=.205$ $F=14.126$ $p=.000$								

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

Cronbach's $\alpha=0.886$, 업무효율성은 Cronbach's $\alpha=0.644$, 경영성과는 Cronbach's $\alpha=0.826$ 으로 모두 신뢰도가 있는 것으로 분석되었으며, 분석결과는 <Table 3>과 같다.

3. Testing and analysis of research hypotheses

프랜차이즈 교육프로그램의 전문성이 만족도에 영향을 미치는 인과관계에 대한 분석위한 가설은 전체 회귀모형의 설명력인 R^2 값이 .666로 분석되어 66.6%의 설명력을 가지고 있으며, F변화량이 109.196으로 .000의 유의확률 값을 제시하였으며, Durbin-Watson 값은 2.286, 공차한계가 모두 1.0 미만의 수치를 제시하여 독립변수 간 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 확인되었다.

프랜차이즈 교육프로그램의 전문성이 만족도에 미치는 영향을 파악한 결과 H1-1 교육강사($\beta=.189$, $t=3.105$), H1-2 교육내용($\beta=.253$, $t=3.905$), H1-3 교육환경($\beta=.322$, $t=5.764$), H1-4 교육방법($\beta=.179$, $t=3.052$) 모두 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 [가설H1-1], [가설H1-2], [가설H1-3], [가설H1-4]은 모두 채택되었다 <Table 4>.

프랜차이즈 교육프로그램의 전문성이 업무효율성에 영향을 미치는 인과관계에 대한 분석위한 가설은 전체 회귀

모형의 설명력인 R^2 값이 .205로 분석되어 20.5%의 설명력을 가지고 있으며, F변화량이 14.126으로 .000의 유의확률 값을 제시하였으며, Durbin-Watson 값은 1.029, 공차한계가 모두 1.0 미만수치를 제시하여 독립변수 간의 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 확인되었다.

프랜차이즈 교육프로그램의 전문성이 업무효율성에 미치는 영향을 파악한 결과, H2-1 교육강사($\beta=.407$, $t=4.334$), H2-2 교육내용($\beta=.171$, $t=1.709$)는 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 [가설 H2-1], [가설 H2-2]은 채택되었다. 그러나, H2-3 교육환경, H2-4 교육방법은 유의하지 않는 것으로 나타나 [가설 H2-3], [가설 H2-4]는 기각되었다 <Table 5>.

프랜차이즈 교육프로그램의 만족도가 업무효율성에 영향을 미치는 인과관계 분석 가설은 전체 회귀모형의 R^2 값이 .163으로 분석되어 16.3%의 설명력이 있으며, F변화량이 43.132으로 .000의 유의확률을 나타냈으며, H3, 만족도($\beta=.403$, $t=6.567$)가 업무효율성에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 [가설 H3]은 채택되었다 <Table 6>.

Table 6. A Causal Relationship between Satisfaction and Work Efficiency

Model		Unstandardized coefficient		Std.C	t	Sig.
		B	Standard error	β		
(Constant)		8.411	1.050		8.010	.000
Satisfaction	H3	.283	.043	.403	6.567	.000***
Dependent variables : Work Efficiency $R^2=.163$ $F=43.132$ $p=.000$						

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

Table 7. A Causal Relationship between Satisfaction and Business Performance

Model		Unstandardized coefficient		Std.C	t	Sig.
		B	Standard error	β		
(Constant)		2.957	.709		4.170	.000
Satisfaction	H4	.545	.029	.783	18.762	.000***
Dependent variables : Business Performance $R^2=.613$ $F=352.027$ $p=.000$						

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

Table 8. A Causal Relationship between Work Efficiency and Business Performance

Model		Unstandardized coefficient		Std.C	t	Sig.
		B	Standard error	β		
(Constant)		.705	.169		4.163	.000
Work Efficiency	H5	.845	.043	.797	19.475	.000***
Dependent variables : Business Performance $R^2=.128$ $F=32.620$ $p=.000$						

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

Table 9. Impeller of Research Scholars and Results of Adoption

Hypothesis of research				Adoption/Dismissal
Professionalism of Franchise Education Program	Education Instructor	H1-1	Increase in Satisfaction	Adoption
	Educational Contents	H1-2		Adoption
	Educational Environment	H1-3		Adoption
	Education method	H1-4		Adoption
	Education Instructor	H2-1	Increase in Work Efficiency	Adoption
	Educational Contents	H2-2		Adoption
	Educational Environment	H2-3		Dismissal
	Education method	H2-4		Dismissal
Satisfaction	H3	Increase in Work Efficiency	Adoption	
Satisfaction	H4	Increase in Business Performance	Adoption	
Work Efficiency	H5	Increase in Business Performance	Adoption	

V. Conclusions

프랜차이즈 교육프로그램의 만족도가 경영성과에 영향을 미치는 인과관계 분석 가설은 전체 회귀모형의 R^2 값이 .613으로 분석되어 61.3%의 설명력이 있으며, F변화량이 352.027로 .000의 유의확률을 나타냈으며, H4, 만족도($\beta=.783$, $t=18.762$)가 경영성과에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 [가설 H4]은 채택 되었다<Table 7>.

프랜차이즈 교육프로그램의 업무효율성이 경영성과에 영향을 미치는 인과관계 분석 가설은 전체 회귀모형의 R^2 값이 .128로 분석되어 12.8%의 설명력이 있으며, F변화량이 32.620으로 .000의 유의확률을 나타냈으며, H5 업무효율성($\beta=.358$, $t=5.711$)이 경영성과에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 [가설 H5]은 채택 되었다<Table 8>.

분석결과를 바탕으로 이루어진 가설 검증의 결과를 요약하면 <Table 9>와 같다.

본 연구는 프랜차이즈 교육프로그램의 전문성이 만족도와 업무효율성, 경영성과에 미치는 영향에 관한 분석을 위해, 선행연구와 및 설문조사를 바탕으로 수행하였으며, 프랜차이즈 가맹본부 임직원들의 역량강화를 실현하고, 가맹본부의 경영성과에 기여하기 위하여, 이와 관련한 다양한 연구 및 교육 프로그램의 개선이 이루어져, 생계형 창업을 하는 많은 가맹점주에게 제대로 된 관리를 실시하고, 아울러 가맹본부의 지속적인 성장과 함께 우수한 인력의 지속적인 배출을 위하여 교육 프로그램의 지속적인 개선 및 프랜차이즈 가맹본부 임직원들의 교육강화에 기여할 수 있을 것이다. 프랜차이즈 가맹점주의 교육과 관련한 선행연구는 다양하게 이루어지고 있지만, 가맹본부의 임직원의 교육과 관련해서는 선행연구가 현재 활발하게 이루어지지 않는 상황에서 본, 연구는 프랜차이즈 가맹본부 임

직원 대상 교육 프로그램에 참여한 경험이 있는 가맹본부 대표 및 임직원들을 대상으로 연구를 진행하였다.

본 연구에서는 프랜차이즈 교육프로그램의 전문성과 관련하여 선행연구를 통해 교육강사, 교육내용, 교육환경, 교육방법의 4가지 영역으로 나누어 구분하였고, 이러한 프랜차이즈 교육 프로그램의 전문성이 만족도, 업무효율성, 경영성과에 유의한 정(+)의 영향을 미치는지 여부에 대해 알아보았다.

본 연구에서 제시한 가설에 대한 검증결과 교육강사, 교육내용, 교육환경, 교육방법이 만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 업무효율성에 대한 영향은 교육강사, 교육내용이 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 교육환경, 교육방법은 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 만족도는 업무효율성에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 경영성과에도 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막으로 업무효율성을 경영성과에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

본 연구의 이론적 실무적 시사점은 다음과 같다

첫째, 프랜차이즈 교육프로그램 전문성이 만족도와 업무효율성을 높일 수 있다는 부분에서 이론적 기여를 한다. 프랜차이즈 본사의 임직원을 대상으로 하는 교육을 실시할 때 만족도를 높일 수 있도록 프랜차이즈 실무에 경험이 많은 교육강사의 배치, 프랜차이즈 산업과 업무의 특성에 부합하는 교육내용의 준비, 교육생들의 교육을 받는 환경에 대한 철저한 준비와 함께 교육생들의 이해도를 높일 수 있는 교육방법의 운영을 통하여 만족도를 높일 수 있도록 하고, 업무효율성을 높일 수 있도록 프랜차이즈 본사 임직원들의 핵심업무에 대하여 제대로 강의 할 수 있는 교육강사를 배치하고, 교육 내용 역시 실제 업무에 적용이 가능한 실전 업무 위주로 교육 내용을 구성하여 교육프로그램의 전문성을 높이는 과정이 요구된다. 그리고, 현재 프랜차이즈 교육프로그램은 수도권권을 위주로 진행이 되고 있으며, 교육만족도에 큰 영향을 주는 전문 교육강사의 섭외의 어려움 등으로 인해 지방의 경우 관련 전문교육이 제대로 이루어지지 않은 상황에서 민·관·학의 협력을 통하여 수도권권을 제외한 지역에서도 프랜차이즈 전문 교육프로그램의 개설 및 운영이 필요할 것으로 사료된다.

둘째, 프랜차이즈 가맹점의 교육프로그램과 관련된 선행연구는 다양하게 이루어졌지만, 프랜차이즈 본사 임직원을 대상으로 한 프랜차이즈 교육프로그램과 관련된 연구는 다양하게 이루어지지 않고 있다. 따라서 본 연구에서는 프랜차이즈 교육프로그램의 전문성과 관련한 내용을 프랜

차이즈 본사 임직원들의 특성에 맞게 조정하여, 만족도, 업무효율성, 경영성과에 미치는 영향에 대하여 검증을 실시하여, 프랜차이즈 가맹본부 임직원의 교육과 관련해 이론적인 확장을 이루는데 기여를 한다. 프랜차이즈 본사 임직원에 대한 교육은 자체 교육과 외부교육으로 구분되어 진행이 되고 있지만, 본사의 규모와 지역에 따라 교육에 횟수, 내용, 수준 등에서 차이를 보이고 있기 때문에 이러한 부분을 감안하여 교육 프로그램의 준비가 필요하다. 셋째, 프랜차이즈 교육프로그램의 전문성에 의한 만족도, 업무효율성이 경영성과에 유의한 영향이 미치는 것으로 보아, 프랜차이즈 본사 임직원들이 교육을 통하여 경성성과를 낼 수 있는 주요 지표에 대한 철저한 연구 및 교육 수요의 특징에 대하여 충분한 조사 및 검증을 통하여, 프랜차이즈 본사 임직원들의 선호도가 높은 전문 교육프로그램의 개발이 필요하며, 향후에도 교육 수요 후 성과에 대한 모니터링을 실시하여 지속적인 교육프로그램의 개선이 필요하다.

본 연구는 다음과 같이 한계가 있으며, 향후 연구방향에 대해 제시하자면 다음과 같다.

첫째, 표본추출의 부족이다. 본 연구를 위한 설문조사는 전국에서 프랜차이즈 교육프로그램을 참여한 경험이 있는 전체 연령층을 대상으로 진행했지만, 성별이 남성에 편중된 경향을 나타내고 있으며, 모집단 표본 역시 224부로 적은 편으로 일반화를 하기에는 한계점을 보이고 있다. 그렇기 때문에 차후 연구를 통해 이런 부분을 보완하여, 설문과정에서 남녀 성비의 비율을 조정하고, 보다 많은 수의 표본을 수집한다면, 더욱 정확하고 유의미한 결과를 얻을 수 있다고 본다.

둘째, 연구에 이용된 분석변수가 한계점이 있다는 점이다. 본 연구에서 프랜차이즈 교육프로그램의 전문성에 대하여 선행연구를 바탕으로 교육강사, 교육내용, 교육환경, 교육방법이 만족도와 업무효율성, 경영성과에 미치는 변수로 가정을 바탕으로 실증 분석을 실시하였다. 그러나, 프랜차이즈 교육프로그램의 전문성에 대한 영역이 보다 다양하기 때문에 이러한 부분을 감안하여 보다 다양한 변수를 활용하여 연구가 필요할 것으로 보인다.

셋째, 경영성과에 유의한 영향을 미칠 수 있는 매개변수에 대하여 만족도와 업무효율성을 바탕으로 연구를 수행하였으나, 경영성과에 영향을 미칠 수 있는 변수에 대해 다양한 연구가 필요할 것으로 사료된다.

프랜차이즈 사업은 시스템 사업 그리고, 교육사업이라고 불리우고 있을 정도로, 프랜차이즈 가맹점에 대한 교육의 성과에 따라 가맹점의 매출활성화가 이루어지고, 이를

통해 가맹본부의 성장이 뒤따르게 된다. 가맹점의 역량강화를 위해 교육 및 관리를 수행하는 가맹본부 임직원들의 역량에 대해서 중요성을 인식하고 있지만, 전문 교육을 이수한 시간과 횟수는 타 산업에 비하여 부족한 것이 현실이다. 가맹본부의 경영활성화 및 업무에 대한 전문성 강화를 위해서 프랜차이즈 임직원을 대상으로하는 전문교육은 향후에도 지속적으로 이루어 져야하며, 업종, 규모, 아이템, 브랜드, 연령, 직급 특성에 따라 세분화된 전문 교육프로그램의 개발 및 보급을 통하여 프랜차이즈 산업의 성장에 기여할 수 있는 프랜차이즈 전문가를 양산하기 위해서 관련 산업계와 학계, 관계기관에서 끊임없는 노력을 기울여야 할 것이다.

REFERENCES

- [1] H. J. Lee, H. G. Kim et al., "Comparison of Franchise Employee Education Program in Korea, USA and Japan," *The Korean Society for Franchise Management*, Vol. 12, pp. 33-51, Nov. 2009.
- [2] H. G. Son, "A study of Transfer of the Foodservice Franchise Business Training," *Kyonggi University, The Graduate School*, Jun. 2013.
- [3] M, G. Seo, "Franchise Management," Seoul, Byuri Communication, 2014.
- [4] S. H. Han, G. C. Bae et al., "The Effect of Franchisor's Pre-open Support Services on Franchisee's Relationship Quality and Performance in Foodservice Franchise System," *The Korean Society for Franchise Management*, Vol. 2, No. 1, pp. 152-172, Jun. 2011.
- [5] S. B. Lee, K. U. Park et al., "Effects of Food-service Franchise Educational Programs in Relation to Educational Effectiveness and Relationship Performance," *The Korea Academic Society Of Tourism And Leisure*, Vol. 26, No. 3, pp. 321-336, Mar. 2014.
- [6] Gomez. M, Balkin. D. B et al., "Managing Human Resources," Prentice-Hall, pp. 125-130, Feb. 1995.
- [7] A. R. Kim, E. J. Park, "A Study of The Relationship Among The Satisfaction of The Education, Educational Application, and Occupational Commitment of all Interns at Franchise hair salons," *Journal of The Korean Society of cosmetology*, Vol. 24, No. 2, pp. 288-295, Apr. 2017.
- [8] J. H. Chio, E. J. Cho, "Foundation Study on A Development of Barista Training Program," *The Korea Academic Society Of Tourism And Leisure*, Vol. 22, No. 6, pp. 595-606, Nov. 2010.
- [9] K. Y. Kim, M. E. Ko, "Effects of education and training of hotel employees on organizational commitment and job performance," *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, Vol. 27, No. 4, pp. 347-359, Aug. 2013.
- [10] Holton, E. F, "Holton's Evaluation Model: New Evidence and Construct Elaboration," *Advances in Developing Human Resour*, Vol. 7, No. 1, pp. 37-54, Feb. 2005.
- [11] B. O. Kang, J. H. Lee et al., "A Study on Policies and Strategies for Fostering Franchise Industry by Analysing Critical Success Factors of Franchise Business," *Journal of Distribution Research*, Vol. 14, No 5, pp. 153-184, Dec. 2009.
- [12] Al-ammam, S. A, "The Influence of Individual and Organizational Characteristics on Training Motivation and Effectiveness," *State University of New York at Albany*, 1995.
- [13] S. H. Hwang, K. J. Kwon et al., "The Effect of Management Development Program on Self-Efficacy and Organizational Effectiveness in the Food Service Industry," *Journal of Foodservice Management*, Vol. 15, No 3, pp. 289-312, Jun. 2012.
- [14] J. S. Lee, L. N. Chung, "The Effects of the Favorability of Korean Food on the Favorability of Korean Wave, Country Image, and Visit Intention to Korea : Focused on Young Vietnamese," *Journal of Korean Contents Academy*, Vol. 17, No. 7, pp. 320-331, Jul. 2017.
- [15] P. G. Baek, "Perception on the satisfaction, educational experiences, learning outcomes of general education: Mainly with 'A' University," *Korean Journal of General Education*, Vol. 6, No. 1, pp. 431-466, Mar. 2012.
- [16] Letcher, D. W, Neves, J. S, "Determinants of undergraduate business student satisfaction," *Research in Higher Education Journal*, Vol. 6, No. 3, pp. 1-26, Sep. 2010.
- [17] B. S. Min, W. J. Park et al., "A Study on the Relationship Among Brand Authenticity, Brand Identification, Educational Satisfaction, Brand tTrust, Recommendation and Re-Contract Intention in the Pharmacy Franchisee," *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*, Vol. 14, No. 4, pp. 143-160, Aug. 2017.
- [18] S. Y. Shin, S. Y. Kwon, "A Structural Analysis on university student's career-decision, self-directed learning, learning flow, and learning outcomes," *The Journal of Learner-centered Curriculum and Instruction*, Vol. 14, No. 7, pp. 167-185, Jul. 2014.
- [19] J. M. Kang, J. H. Lee, " A Study on the Effects of Job Education and Training Program on task Efficiency and Job Satisfaction," *The Korean Entertainment Industry Association*, pp. 68-73, Nov. 2017.
- [20] J. S. Ryu, "A Study on the effect management of human resource in Hotel," *Kyonggi University, The Graduate School*, Jun. 1999.
- [21] H. R. Kim, " A Study on the Job Professionalism and the Job Efficiency of Hotel Confectionary & Bakery Employees," *Journal of Foodservice Management*, Vol. 8, No. 1, pp. 205-224, Apr. 2005.

- [22] H. G. Park, "An Empirical Study on the Effects of the Management Quality on Management Performance," IN-Cheon University, Doctoral degree, Feb. 2011.
- [23] S. N. Lee, "A Study on the Influences of the Service Orientation on the Business Performance in Hotel Employees," An-Yang University, Doctoral degree, Feb. 2010.
- [24] J. M. Park, Y. S. Ko, "A Study on Relationship among Cooperation between Head Office of Franchise and Its Affiliates, Service Quality and Performance," Journal of Industrial Economics and Business, Vol. 23, No. 3, pp. 1399-1416, Jun. 2010.
- [25] Kaplan, R. S, Norton, D. P, "Transforming the Balanced Scorecard from Performance Measurement to Strategic Management," Accounting Horizons, Vol. 15, NO. 2, pp. 147-160, Feb 2001.
- [26] S. H. Jeong, "A Study on the relations between the knowledge management process and the management performance," Journal of Business Education, Vol. 12, pp. 131-149, Dec. 2007.
- [27] D. H. Cheon, "A study on the effects of entrepreneurial orientation on market orientation, learning orientation, and management performance in the travel industry," International Journal of Tourism and Hospitality Research, Vol. 33, No. 3, pp. 99-113, Nov. 2019.

Authors



Ji-Hyun Song received the B.S. degree in Mechanical engineering and from Suncheon National University, Korea, in 1995. He received the M.S. and the Ph.D. degrees in Design Management from Chosun University,

Korea, in 2005 and 2015. He is currently a Professor in the Chosun College of Science & Technology. He is interested in management information system, Franchise Business, and Mobile system.



Gye-Beom Jo received the B.S. degree in Biology from Chosun University, Korea, in 2003. He received the M.S. degrees in Food Science from Daegu Catholic University, Korea, in 2015 and Ph.D. degrees in Business

administration from Honam University, Korea, in 2018. He is currently a Professor in the Department of Franchise system, in the Chosun College of Science & Technology. He is interested in management information system, Franchise Business, and Franchise system.