4주차 학습

1교시 학습 키워드 – 고전적 조건화, 조작적 조건화, 강화와 처벌

Q1. 다음의 내용 중 학습의 구성요소들에 대한 설명으로 올바르지 않은 것은?

1. [내적충동은 학습을 위한 행위를 동기화 한다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000376/index.html?wk=04&th=01?isEnd=1)
2. [학습을 촉진하는 외적 자극이 있을 때 단서자극이 된다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000376/index.html?wk=04&th=01?isEnd=1)
3. [반복구매는 제품 사용 후에 얻는 경험에 의존하고 충동과 단서 반응의 결합에는 의존하지 않는다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000376/index.html?wk=04&th=01?isEnd=1)
4. [반응은 특정 제품이나 서비스의 구매/소비의 결과로 어떤 형태의 긍정적 결과를 경험하는 것이다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000376/index.html?wk=04&th=01?isEnd=1)
5. [유지는 학습된 것이 장기기억에 저장되고 기억되는 것을 말한다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000376/index.html?wk=04&th=01?isEnd=1)

특정 제품이나 서비스의 구매/소비의 결과로 어떤 형태의 긍정적 결과를 경험하는 것은 강화이다.

Q2. 다음의 내용 중 고전적 조건화에 대한 설명으로 올바르지 않은 것은?

1. [반복은 조건자극과 무조건 자극 간의 연합강도를 증가시키며 망각(소거)을 늦춘다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000376/index.html?wk=04&th=01?isEnd=1)
2. [자극의 일반화란 본래의 조건자극과 유사한 다른 조건자극에 의해서도 조건반응이 일어나는 것을 말한다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000376/index.html?wk=04&th=01?isEnd=1)
3. [자극변별은 자극 일반화와 반대되는 과정으로 유사한 조건자극들 간의 차이를 식별하여 특정한 조건자극에만 반응하는 것을 말한다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000376/index.html?wk=04&th=01?isEnd=1)
4. [고전적 조건화 이론은 어떤 자극이 원래 반응을 유도하지 않는 또 다른 자극과 연합되어 학습된 반응을 유발하는 것을 말한다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000376/index.html?wk=04&th=01?isEnd=1)
5. [기억과 기억파지를 돕는 반복의 양에는 제한이 없다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000376/index.html?wk=04&th=01?isEnd=1)

기억과 기억파지를 돕는 반복의 양에는 제한이 있다. 학습에 필요한 양을 넘어서는 반복의 과학습이 기억파지를 도울지라도 어느 순간부터 사람은 반복노출에 포만감을 가지며 결국 기억파지는 쇠퇴한다.

Q3. 다음 중 조작적 조건화에 대한 설명으로 올바른 것은?

1. [부적강화는 어떤 사람이 바람직한 행동에 몰두하도록 보상을 제공하는 것이다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000376/index.html?wk=04&th=01?isEnd=1)
2. [정적강화는 어떤 불쾌한 것(자극)이 제거되거나 종료되어 바람직한 행동이 나타나도록 하는 것이다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000376/index.html?wk=04&th=01?isEnd=1)
3. [처벌(Punishment)은 부정적 행동이 일어나게 하는 것이다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000376/index.html?wk=04&th=01?isEnd=1)
4. [소비자가 어떤 원하는 행동을 하였을 때 보상이 매번 주어지면 이를 연속강화(Continuous reinforcement)라고 하는 데 이 경우 학습이 더 늦게 일어나게 된다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000376/index.html?wk=04&th=01?isEnd=1)
5. [소비자가 어떤 원하는 행동을 하였을 때 보상이 매번 주어지지 않는 경우 이를 부분강화(Partial reinforcement)라고 하는데 이 경우는 강화가 더 이상 제공되지 않더라도 학습의 지속성이 더 길게 나타나게 된다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000376/index.html?wk=04&th=01?isEnd=1)

소비자가 어떤 원하는 행동을 하였을 때 보상이 매번 주어지지 않는 경우 이를 부분강화(Partial reinforcement)라고 하는데 이 경우는 강화가 더 이상 제공되지 않더라도 학습의 지속성이 더 길게 나타나게 된다. 광고목표가 지속적이고 반복적인 구매유지에 있다면 광고를 간헐적, 지속적으로 운영하게 되는데 이는 부분강화 효과 즉 학습의 지속성을 더 길게 유지하기 위해서이다.

## 학습의 정의 및 고전적 조건화 이론

1. 1) 학습의 정의 및 구성요소
   * 학습은 ‘환경 및 사건과의 경험으로부터 생기는 행동에서의 비교적 지속적인 변화’로 정의됨
   * 일반적으로 학습은 외부로부터의 새로운 정보에 대하여 다섯 가지 요소, 즉 내적충동, 단서자극, 반응, 강화, 유지로 구성됨
2. 2) 고전적 조건화 이론
   * 고전적 조건화 이론은 어떤 자극이 원래 반응을 유도하지 않는 또 다른 자극과 연합되어 학습된 반응을 유발하는 것을 말함
   * 고전적 조건형성에서는 소비자 행동과 관련되는 네 가지 중요 특성들이 있는데 이는 반복, 자극 일반화, 자극변별, 이차 조건형성(고차 조건형성) 임
   * 반복은 조건자극과 무조건 자극 간의 연합강도를 증가시키며 망각(소거)을 늦춤. 하지만 기억과 기억파지를 돕는 반복의 양에는 제한이 있음
   * 자극의 일반화란 본래의 조건자극과 유사한 다른 조건자극에 의해서도 조건반응이 일어나는 것을 말함
   * 자극변별은 자극 일반화와 반대되는 과정으로 유사한 조건자극들 간의 차이를 식별하여 특정한 조건자극에만 반응하는 것을 함
   * 보통 이차적 조건화는 일차적 조건화에 비해 덜 안정적이고 소거가 일어나기 쉽기에 따라서 마케팅 관점에서는 일차적 조건화를 사용하여 제품에 대한 긍정적인 태도를 형성하는 것이 더 안전한 방법이 됨

## 조작적 조건화 이론

1. 1) 조작적 조건화의 개념과 차이
   * 조작적 조건화는 행동이 강화 받거나 처벌 받을 때 일어남
   * 강화에는 정적강화(Positive reinforcement)와 부적강화(Negative reinforcement)가 있고 처벌에도 정적처벌(Positive punishment)과 부적처벌(Negative punishment)이 있음
   * 이와 같은 행동에 따라 새로운 행동이 조성되기도 하고 기존행동이 수정되기도 함
   * 고전적 조건화와 조작적 조건화는 반응이 나타나는 순서에 차이가 있음(고전적 조건화에서 반응은 자극이 제시된 이후에 나타나지만 조작적 조건화에서는 반응이 자극이 제시되기 이전에 수반됨)
   * 고전적 조건화의 반응은 비자발적인 경향이 있는 반면, 조작적 조건화의 반응은 유기체가 어떤 목표를 얻으려고 한다는 점에서 의도적으로 수행됨
2. 2) 조작적 조건화의 특성요인
   * 정적강화는 어떤 사람이 바람직한 행동에 몰두하도록 보상을 제공하는 것이고 부적강화는 어떤 불쾌한 것(자극)이 제거되거나 종료되어 바람직한 행동이 나타나도록 하는 것임
   * 부적강화물은 처벌과 혼동되어서는 안 됨(처벌은 행동이 일어나지 않게 하는 것)
   * 소비자가 어떤 원하는 행동을 하였을 때 보상이 매번 주어지면 이를 연속강화(Continuous reinforcement)라고 하는 데 이 경우 학습이 더 빨리 일어나게 됨
   * 보상이 매번 주어지지 않는 경우 이를 부분강화(Partial reinforcement)라고 하는데 이 경우는 강화가 더 이상 제공되지 않더라도 학습의 지속성이 더 길게 나타나게 됨
   * 행동조성은 실험자가 원하는 방향으로 변형된 반응만을 강화하는 것인데 바람직한 반응에 성공적으로 접근하는 행동만을 선별적으로 강화함으로써 새로운 조작적 행동을 만들어내는 것이 행동조성임
   * 조작적 조건형성에 근거해 사람의 행동을 변화시킬 수 있는 효과적인 기법이 있는데 이것이 행동수정이며, 행동수정은 행동을 변화시키기 위해 환경변수들을 조작하는 과정을 말함
   * 조작적 조건형성을 소비자 행동에 적용시킬 때 강화물에 지나치게 의존한다면 문제가 발생할 수 있음

2교시 학습 키워드 - 인지적 학습, 반복학습과 동기화, 사회학습, 관찰과 모델링

Q1. 다음의 인지적 학습의 일반적 모형의 단계들에 대한 설명 중 올바르지 않은 것은?

1. [인지적 학습의 첫 번째 특징은 주의다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000376/index.html?wk=04&th=02?isEnd=1)
2. [이해 단계는 소비자가 단기기억에 들어온 정보를 빠르게 분석하고 그 정보가 자신에게 관심의 대상인지를 결정하는 단계이다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000376/index.html?wk=04&th=02?isEnd=1)
3. [소비자가 메시지를 더 이상 생각하지 않아도 정보는 장기기억으로 저장된다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000376/index.html?wk=04&th=02?isEnd=1)
4. [만일 메시지가 모호하면 보거나 들었던 것을 재구성할 수 있는데, 이는 정보를 기존의 인지도식에 부합시키려하기 때문이다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000376/index.html?wk=04&th=02?isEnd=1)
5. [피드백은 직접적일 수도 있고 간접적일 수도 있으며 문화, 가족, 친구, 동료, 경험, 광고 및 대중매체 등으로부터 영향을 받는다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000376/index.html?wk=04&th=02?isEnd=1)

어떤 정보가 탐색되고 저장된 기존지식과 통합되면 학습이 발생한다. 새로운 항목들은 기존의 지식 네트워크에 부합되거나 기존 네트워크를 변형시킬 수도 있다. 소비자가 메시지를 더 이상 생각하지 않는다면 정보는 장기기억으로 저장되지 않는다.

Q2. 다음의 인지적 학습의 여러 요인들에 대한 설명 중 올바르지 않은 것은?

1. [소비자의 관여(혹은 관심)은 제품정보를 더 깊게 처리하고 새로운 제품과 서비스를 학습하는데 영향을 준다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000376/index.html?wk=04&th=02?isEnd=1)
2. [암기학습은 시각적 형태와 청각적 형태의 자극에 노출됨으로써 발생할 수 있다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000376/index.html?wk=04&th=02?isEnd=1)
3. [개인에게 스스로 정보를 ‘발견’하도록 광고나 마케팅 메시지를 제공한다면 정보의 지속과 신념의 유지에 훨씬 효과적일 수 있다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000376/index.html?wk=04&th=02?isEnd=1)
4. [반복에 의한 학습은 개인의 신념을 장기간 유지하기에는 약하고 장기기억의 다른 정보와의 연합 강도가 강하기 때문에 실제 학습된 것이 오래 지속된다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000376/index.html?wk=04&th=02?isEnd=1)
5. [소비자의 인지적 학습 용량은 또한 제품과 브랜드에 대한 친숙성에 의해 영향을 받는다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000376/index.html?wk=04&th=02?isEnd=1)

반복에 의한 학습은 개인의 신념을 장기간 유지하기에는 약하고 장기기억의 다른 정보와의 연합 강도가 느슨하기 때문에 실제 학습된 것이 오래 지속되지 못하는 경향이 있다.

Q3. 다음 보기 중 사회학습의 과정의 ‘주의’에 대한 설명으로 올바른 것은?

1. [모델의 행동을 관찰하는 것이다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000376/index.html?wk=04&th=02?isEnd=1)
2. [모델의 행동을 파지하는 과정이다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000376/index.html?wk=04&th=02?isEnd=1)
3. [재생된 행동에 대한 실제적, 상상적 보상이 그 행동의 유발 가능성을 결정하는 과정이다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000376/index.html?wk=04&th=02?isEnd=1)
4. [파지된 인지적 표상을 행동으로 변화시키는 과정이다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000376/index.html?wk=04&th=02?isEnd=1)
5. [모델의 행동을 내적 심상이나 언어적 기술을 사용하여 표상함으로써 이 행동을 기억하는 과정이다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000376/index.html?wk=04&th=02?isEnd=1)

주의과정은 모델의 행동을 관찰하는 것이다. 모델에 집중되는 주의는 모델의 매력, 호감 가는 개인적 특성, 권위, 연령, 성별, 종교적 신념, 정치적 태도 그리고 관찰자와의 유사성 등과 같은 요인에 달려 있다.

## 인지적 학습

1. 1) 인지적 학습의 개념 및 일반적 모형
   * 인지적 학습은 내적인 정신과정에 초점을 맞춤
   * → 행동과 학습된 것(What)에 초점을 두는 행동학습적 접근과는 달리, 인지적 학습의 접근은 어떻게(How) 학습이 이루어지는지에 관심을 둠
   * 일반적인 인지적 학습이론의 모형의 과정은 크게 주의 – 이해 – 학습 – 회상 및 재구성 – 피드백의 다섯 가지 특징으로 구성됨
2. 2) 인지적 학습의 여러 요인
   * 소비자의 관여(혹은 관심)은 제품정보를 더 깊게 처리하고 새로운 제품과 서비스를 학습하는데 영향을 줌
   * → 만일 소비자가 제품이나 서비스에 대해 관심을 주지 않는다면 유의미한 정보처리가 발생하기 어려움
   * → 반대로 제품이나 마케팅 메시지를 깊게 생각한다면 소비자 학습이 일어날 가능성이 높음
   * 암기학습은 시각적 형태와 청각적 형태의 자극에 노출됨으로써 발생할 수 있음
   * → 하지만 반복에 의한 학습은 개인의 신념을 장기간 유지하기에는 약하고 장기기억의 다른 정보와의 연합 강도가 느슨하기 때문에 실제 학습된 것이 오래 지속되지 못하는 경향이 있음
   * 반대로 개인에게 스스로 정보를 ‘발견’하도록 광고나 마케팅 메시지를 제공한다면 정보의 지속과 신념의 유지에 훨씬 효과적일 수 있음
   * → 일반적으로 마케팅 담당자가 소비자로 하여금 무언가 스스로 하도록 동기화할 때 학습이 일어나기 쉬움
   * 소비자의 인지적 학습 용량은 또한 제품과 브랜드에 대한 친숙성에 의해 영향을 받음
   * → 제품군에 대해 소비자가 지식이 없을수록 제품 관련 정보를 덜 기억하는 경향이 있음

## 사회학습

1. 1) 사회학습의 개념 및 전제
   * 인간의 지식은 스스로 행동하거나 반응함으로써만 얻어지는 것이 아니라 타인을 관찰함으로도 학습할 수 있으며 이것이 사회학습이라고 알려져 있음
   * 반두라(Bandura, 1977)의 사회학습의 기본이 되는 세 가지 중요한 제안
   * → 첫째, 인간은 자신의 행동 가능한 결과를 예측하고 이에 따라 자신의 행동을 변화시키는 상징적 존재임
   * → 둘째, 인간은 타인의 행동을 관찰함으로써 그리고 이러한 행동의 결과를 주목함으로써 학습함
   * → 셋째, 인간은 행동을 조절할 능력을 갖고 있음
   * 인간이 결과를 예측할 수 있는 상징적 존재라는 생각은 인지적 이론과 일치함
   * → 보상이라는 강화물이 행동을 통제한다는 생각은 조작적 조건형성에서 나온 것임
   * → 사회학습 이론은 이러한 생각에다 사람은 타인의 행동이 어떻게 강화되고 처벌되는지를 관찰함으로써 배울 수 있다는 생각을 더한 것임
2. 2) 사회학습의 과정 및 소비자 행동
   * 반두라는 사회학습이 주의 – 기억 – 재생 – 동기화라는 4개의 과정들로 구성된다고 제안함
   * 사회학습 이론에서는 관찰과 모델링이 핵심개념임
   * → 따라서 모델이 매우 중요하며 소비자 측면에서 볼 때 모델은 광고모델이 대표적임
   * → 사회학습 이론에 근거해 보면 광고모델은 소비자 학습을 일으키기 위한 가장 중요한 첫 단추이기에 광고인은 광고모델의 선정에 상당히 주의를 기울여야 함
   * 반두라는 신제품 수용은 부분적으로 개척자로부터의 대리학습에 근거한다고 주장함
   * 즉 개척자 모델은 혁신을 예증하고 정당화할 뿐만 아니라 타인의 혁신을 수용하도록 격려함으로써 제품에 대한 옹호자로도 작용한다는 것임
   * 소비자는 구매제품에 대한 외부평가와 관계없이(어떤 경우에는 부정적 평가에 직면해서도) 소비자가 스스로 자기만족을 느낀다면 구매제품에 대한 호의적인 태도를 지닐 수 있음
   * → 따라서 소비자가 제품을 구매한 후 자신을 스스로 보상할 수 있게 하는 마케팅 또는 광고전략이 필요함
   * 사회학습 이론은 다음과 같은 세 가지 목적을 위해 마케팅에 적용될 수 있음
   * 첫째, 모델의 행위는 완전히 새로운 형태의 행동을 창출하기 위해 사용될 수 있음
   * 둘째, 모델은 바람직하지 않은 행동이 일어날 가능성을 줄이기 위해 사용될 수 있음
   * 셋째, 모델은 이전에 학습된 행동의 재발을 촉진하기 위해 사용될 수 있음