

# 대학 교육/행정 서비스 ISO 9000 품질시스템에 관한 연구 †

## *A Study of ISO 9000 Quality System for Education/Administration Service of University †*

정 용 식(Yong-Sik Jung)\*      김 회 배(Hee-Bae Kim)\*\*  
박 정 현(Jeonng-Hyun Park)\*\*\*    이 규 태(kyu-Tae Lee)\*\*\*\*

### Abstract

오늘날 교육환경은 학생들에게 교육 및 행정에 대한 서비스의 질을 어떻게 만족시켜 주는가에 따라서 대학의 존립자체가 결정되리 만큼 급변하고 있다. 이미 일반 제조업 및 서비스업 분야에서는 고객을 위한 품질을 만족시키지 않고는 생존할 수 없다는 것이 당연하게 받아들여지고 있는 실정이다.

그리고 이러한 고객만족(CS)의 문제는 비단 일반 서비스업 분야만의 일이 아니고 주민행정의 서비스를 책임지고 있는 지방자치 단체 및 교육의 서비스를 책임지고 있는 교육기관도 예외가 될 수 없다는 사실이 현실로 다가오고 있으며, 더욱이 교육의 경우는 교육시장의 개방을 앞두고 외국 의 교육기관과도 경쟁을 하여야 하는 매우 어려운 시기에 놓이게 된다.

따라서 우리 대학들도 이러한 경쟁에서 생존하기 위해서는 학생들을 위한 교육 및 행정 서비스 의 질을 높이기 위한 보다 체계적이고 합리적인 방법을 개발하고 이를 하나의 시스템으로 구축하 여야 할 필요성이 있다고 여겨진다.

이런 점에서 대학 교육/행정 서비스 ISO 9000 품질시스템의 인증은 하나의 좋은 방안이 될 수 있다. ISO 9000 품질시스템의 인증제도는 잘 아시다시피 이미 일반 제조업 및 서비스업 분야 에서 시장개방에 따른 생존전략과 고객만족의 차원에서 많은 관심을 가지고 추진되고 있으며, 또 한 그 인증효과가 매우 크게 나타나고 있으며, 이미 외국에서는 지방자치 단체 및 교육/행정기관 에서도 이 시스템을 구축하여 인증을 받고 있는 실정이며, 최근에는 국내 지방자치 단체들을 비롯 하여 교육기관에서도 이를 인지하고 ISO 9000 품질시스템을 준비하려는 움직임이 보이고 있는 실 정이다. 현재 관동대학교에서는 국내 최초로 대학 교육/행정 서비스 설계 및 제공을 위한 ISO 9001/KS A 9001 인증을 받기 위한 최종 심사만을 남겨두고 있다.

따라서 본 연구에서는 향후 타 대학교에서도 이러한 품질인증을 받을 것을 대비하여 대학 교육 /행정 서비스를 위한 ISO 9000 품질시스템을 구축하는 방법과 인증을 위한 준비 및 절차에 관하 여 논하고자 한다.

우선 국내 대학 최초로 품질시스템을 구축하였기 때문에 ISO 9001에서 요구하는 20가지의 요건

† : 본 연구는 관동대학교 전략기획팀의 연구과제로 수행되었음

\* 관동대학교 산업공학과

\*\* 관동대학교 교직과

\*\*\* 관동대학교 정보통계학과

\*\*\*\* 관동대학교 중국학과

을 어떻게 대학 교육/행정 서비스의 품질시스템에 맞게 분류하고 또한 이들 규정들을 문서화 하는 작업이 매우 중요하고 어려워서 이의 구축방법에 대해서 살펴본다. 그리고 품질매뉴얼과 학교 표준을 규정함에 있어서 학교 교직원들을 이해시키기 위한 용어의 개념 정의와 교육훈련 및 인증 준비 절차들에 대해서 언급한다.

아울러 본 연구는 이러한 인증제도를 통하여 학생들에게 보다 질 높은 교육/행정의 서비스를 제공하고 이를 만족케 함으로써 위기에 처한 대학의 위상을 높이고 향후 교육개방에 따른 외국의 교육기관에 대한 경쟁력을 높이는데 그 목적이 있다.

발표희망 분야 : 품질경영

주 소 : 215-800 강원도 양양군 양양읍 임천리 산 7번지

관동대학교 양양캠퍼스 이공대학 산업공학과

전 화 : 0396) 670-3435(연구실), 3430(사무실), HP 016-340-8101

Fax : 0396) 671-4144

E-mail : ysjung@mail.kwandong.ac.kr