

교육서비스수출 촉진을 위한 한국 대학교육 평가요인에 관한 연구: 중국인 유학생 관점에서

A Study on the Evaluation Factors on Korean University Education for Promoting Educational
Service Export from the Perspective of Chinese Student in Korea

홍성헌(Song-Hon Hong)

계명대학교 교육대학원 특임교수

목 차

- | | |
|----------------|------------|
| I. 서론 | IV. 분석결과 |
| II. 연구의 이론적 고찰 | V. 요약 및 결론 |
| III. 연구설계 | 참고문헌 |
| | Abstract |

국문초록

본 연구의 목적은 한국의 교육서비스 수출활성화를 위해 대학교육 서비스품질의 평가요인과 속성을 도출하고 중국인 유학생들을 대상으로 각 요인들의 중요도와 만족도에 대해 어떻게 인식하는지를 실증 조사하였다. 본 연구에서는 다음과 4가지 연구문제를 제시하였다. 첫째, 대학교육 서비스품질 요인의 중요도 평가에 국립대 재학 유학생과 사립대 유학생간에 차이가 존재하는가? 둘째, 대학교육 서비스품질 만족도에서 국립대 재학 유학생과 사립대 유학생간에 차이가 존재하는가? 셋째, 대학교육서비스 품질요인의 중요도 평가와 만족도 평가 간에 차이가 존재하는가? 넷째, 한국 대학교육 서비스품질 평가요인의 전반적 한국 대학교육서비스품질 만족에 미치는 상대적 영향력은 어떻게 다른가?

검증결과, 첫째, 국립대와 사립대 중국인 유학생들의 대학교육 서비스품질 중요도평가에 차이가 없는 것으로 나타났다. 둘째, 품질만족도에서 관계복지요인에서만 국립대와 사립대 간의 만족도 차이가 나타났다. 셋째, 국립대와 사립대 모두 서비스품질요인 중요도에 비해 실제 만족하는 정도와는 1% 유의수준에서 매우 유의적인 차이가 있는 것으로 나타났다. 넷째, 강의요인과 교육시설요인만이 대학의 전반적 교육서비스 품질 평가요인 만족에 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 전반적 만족도에 대한 영향력은 강의요인이 교육시설보다 더 컸다. 본 연구의 결과는 대학당국이 외국학생 유치전략 수립 시 교육서비스와 관련된 품질차원들을 중심으로 외국인 유학생을 위해서 적절한 시스템과 적절한 방안을 세워야 한다는 점을 시사한다.

주제어 : 대학교육 서비스품질, 유학시장, 중국인유학생, 서비스만족

I. 서 론

경제의 글로벌 통합은 각국 산업을 무한경쟁의 중심으로 이끌었고, 이는 기업으로 하여금 경쟁력 확보와 유지를 위해 글로벌화에 더욱 박차를 가하도록 하고 있다. 교육분야 역시 이러한 글로벌경쟁에서 자유로울 수 없게 되었다. 한 국가의 교육시장의 경쟁력은 다른 나라로부터의 유학생을 유인하는 중요한 동인으로 작용하여 왔다. 2000년 이후 국제 유학시장은 급속히 증가하고 있다. 국제 유학시장의 최근 동향은 유학인구의 수적인 증가뿐만 아니라 유학 목적지에 있어서의 변화도 함께 나타나고 있는데 이는 유학목적지가 과거와는 달리 매우 다변화되고 있다는 의미이다. 즉, 고등교육분야에서 전통적으로 미국이나 일부 유럽 대학들이 유학목적지로서 경쟁력을 이어 오고 있으나 최근에는 캐나다, 호주, 러시아, 중국 등의 국가에 대한 학생들의 선호변화가 나타나고 있다.

한국의 대학도 이제 국제화되면서 세계의 다양한 국가로부터 학생들의 유학 목적지가 되고 있다. 한국에 유학 중인 외국인 학생 수는 2004년 16,832명에서 2010년 현재 87,480명으로 폭발적으로 증가하였다. 특히 한-중 수교 이후 한국으로 유학 오는 중국 학생들의 수가 급격히 증가하고 있다. 그러나 중국의 교육분야에서 시스템정비와 교육기회 확대 등과 같은 환경 변화가 온다면 현재의 한국 대학으로의 중국학생들의 유학열풍은 그 만큼 타격을 받을 것으로 예상된다. 따라서 한국의 대학 교육서비스 품질에 대한 현황을 살펴보고 중국유학생들이 한국 대학서비스 품질을 평가하는데 어떤 요인이 중요한지 그리고 이들 요인들에 대해 어떻게 만족하고 있는지에 대한 조사를 실시할 필요가 있다. 지금까지 양적으로 유치해 온 우리나라 대학들의 유학생 유치전략은 이제는 교육서비스 혁신이라는 질적인 변화로 모색하여야 하고, 이를 통하여 한국이라는 국가가 세계 유학시장에서 유학목적지로서의 장점들을 제시하고 만들어갈 시점이 왔다. 외국인 유학생들이 인지하는 한국 대학의 지속적인 고품질평가는 세계 유학시장에서의 한국 경쟁력을 설명해 줄 수 있을 것이다. 또한 한국 대학의 양질의 교육서비스 제공은 외국으로부터의 우수한 인재를 수입할 수 있는 중요한 기회가 될 수 있다. 글로벌 인재에 대한 수요가 전 세계적으로 늘어가고 있고, 현재 한국 정부도 차세대 성장 동력을 이끄는데 필요한 우수인력을 확보하기 위해 글로벌 인재시장으로 눈을 돌리고 있으며, 외국인인재 대상으로 사증, 체류우대 등 정책을 실시하고 있다.

유학목적지 경쟁과 글로벌 인재 확보라는 측면에서, 한국의 대학교육시장이 서비스혁신을 통하여 외국인유학생들을 유치하기 위해 어떠한 차별화전략을 펼 수 있는냐는 교육수요자인 유학생이 한국 대학이 제공하는 교육서비스제품의 품질을 어떻게 평가하고 인식하느냐에 달

려 있다 하여도 과언은 아니다. 따라서 한국 대학교육서비스의 수출 활성화와 세계 유학시장에서의 경쟁우위를 획득하기 위하여 유학생들이 평가하는 교육서비스품질 요인에 대해 조사하여야 하고 이에 대한 만족여부를 파악하여야 한다. 본 연구는 한국 대학에 유학 온 중국인 학생들을 대상으로 설문조사하여, 중국인 유학생들이 한국 대학서비스 요인들의 중요도에 대해 어떻게 인식하는지 그리고 자신이 재학하고 있는 한국 대학에서의 각 교육서비스 품질요인들에 대한 만족도를 평가하게 함으로써 보다 실증적인 연구를 수행하기 위한 탐색적 연구이다. 또한 본 실증조사 분석을 바탕으로 우리나라 대학교육 서비스품질 제고를 위한 시사점을 제시하고자 한다.

II. 연구의 이론적 고찰

1. 글로벌 및 한국 유학시장의 현황

2000년 이후 전 세계적으로 자신의 출신국이 아닌 다른 나라에서 대학 이상의 교육과정에 재학 중인 유학생이 급증하고 있다. 2008년 기준으로 볼 때, 글로벌 유학인구는 330만 명으로 이는 130만 명에 불과하였던 2000년에 비해 무려 83% 이상 증가한 수치이다.¹⁾ 유학인구를 국제이주인구(foreign-born)와 비교하여 볼 때도 그 증가세는 두드러지는데, 국제이주인구의 연 증가율은 1.8%인 반면, 유학생의 증가율은 연 7.9%에 달하고 있다.²⁾ 국제유학인구가 급격히 증가하게 된 배경에는 다음과 같은 이유가 있다. 먼저, 글로벌 유학시장의 급속한 성장은 유학시장에서 전통적으로 송출국과 유입국간의 이해구조의 차이에 기인한다. 즉, 유학은 국가 간 교육경쟁력 격차를 기반으로 교육시스템의 병목현상을 해소하려는 송출국과 서비스수지를 개선하고 글로벌 인적 자원을 확보하려는 유입국 간 이해구조에서 발생한다.³⁾ 글로벌 유학시장 성장의 또 다른 배경은 진전된 기업의 글로벌화인데, 경영활동의 글로벌화에는 글로벌 차원의 조정과 통합이 필수적이고 글로벌화 과정에서 필요한 인력이 글로벌 차원에서 이루어지고 있으므로 그 만큼 인력수요가 확대되고 있기 때문이다.

한편, 글로벌 유학시장에서 유학생의 수적 규모의 변화뿐만 아니라 유학목적지에 대한 유학생들의 선호도도 변화하고 있다. 미국, 영국, 독일, 프랑스 등 4대 유학목적지국에 대한 외

1) OECD(2010), Education at a Glance 2010.

2) 삼성경제연구소(2010), “국제 유학시장 최근 동향과 시사점”, SERI 경제포커스, 2010, 9, 28.

3) 삼성경제연구소(2010), 상계논문.

국 학생들의 선호가 크게 줄었다. 이들 4개국의 유학시장 점유율을 학생 수 기준으로 보았을 때, 2000년 전체 유학시장에서 57.5% 비중을 차지하였으나 2008년 현재, 43.9%로서 불과 10년이 채 가기도 전에 약 14% 포인트가 감소하였다. 반면, 캐나다, 호주, 러시아 등은 같은 기간 13.5%에서 16.7%로 증가하여 신흥 유학목적지국가로 선호되고 있다.⁴⁾

국내 외국인 유학생의 현황을 보면, 2000년 출입국 외국인정책본부가 발급해준 비자기준으로 3,762명을 기록한 이후, 수적 증가뿐만 아니라 유학생 출신국의 다변화가 함께 이루어지고 있다. 다음 <표1>에서 제시되어 있는 바와 같이, 특히 2004년 정부의 친 한국 인적자원의 발굴과 유학수지 및 대학의 수익구조 개선을 목적으로 ‘Study Korea Project’라는 유학생 유치 정책이 시행되면서 외국인 유학생은 꾸준히 증가하고 있다.

<표1>지역별 국내 외국인 유학생 현황(단위: 명, %)

구분	아시아	아프리카	오세아니아	북미	남미	유럽	합계
2004	14,563(86.5)	174(1.0)	139(0.8)	925(5.5)	197(1.2)	834(5.0)	16,832(100)
2005	19,969(88.6)	184(0.8)	145(0.6)	1,105(4.9)	209(0.9)	914(4.1)	22,526(100)
2006	29,227(89.9)	211(0.6)	125(0.4)	1,171(5.3)	200(0.6)	10,77(3.3)	32,557(100)
2007	45,622(92.6)	291(0.6)	142(0.3)	1,692(3.4)	240(0.5)	1,283(2.6)	49,270(100)
2008	59,375(92.9)	397(0.6)	178(0.3)	2,165(3.4)	278(0.4)	1,559(2.4)	63,953(100)
2009	70,133(92.5)	584(0.8)	221(0.3)	2,594(3.4)	395(0.5)	1,923(2.5)	75,850(100)
2010	82,992(94.9)	894(1.0)	105(0.1)	1,076(1.2)	467(0.5)	1,945(2.2)	87,480(100)

출처: 교육과학기술부, 외국인 유학생 통계; 2010년 자료는 법무부 출입국 외국인정책본부의 통계연보 참조.

2010년 12월 현재 한국어연수과정을 포함한 전문대학 이상 과정에 재학하고 있는 외국인 유학생은 87,480명으로 이 수치는 2004년에 비해서 5배 이상 증가한 것이다. 한국은 2000년 이후 외국인 유학생 증가 속도가 OECD 국가 중 가장 높은 나라에 속한다. 2000년을 지수 100으로 보았을 때, 한국은 1,195로 가장 높은 증가 수준을 기록하였고, 한국의 뒤를 이어 뉴질랜드, 체코 순으로 각각 726과 510으로 나타났다. 이러한 통계를 고려하여 볼 때 우리나라도 전통적인 유학송출국에서 유학유입국으로 변화하고 있다는 점이 시사된다. 그러나 스위스에 있는 국제경영개발원(IMD)이 평가한 2010년 글로벌 국가경쟁력 순위에서 한국은 전반적 국가경쟁력에서 27위를 차지한 것에 비해 교육경쟁력 평가분야는 58개 국가 중 35위를 기록함으로써 중하위권에 머무르고 있다.⁵⁾ 인구 천 명당 고등교육 외국인 학생 수 평가에서도

4) 삼성경제연구소(2010), 전개논문

5) www.imd.ch, World Competitiveness Yearbook 2010.

외국인유학생의 숫자가 매년 꾸준히 증가하고 있음에도 불구하고 0.66명으로 34위를 차지하였다. 이에 반해 아시아 경쟁대상국들 중 홍콩이 0.91명, 일본 0.99명으로 우리나라보다 월등히 많은 외국인유학생을 유치하고 있었고 대만은 0.67명으로 우리나라와 비슷한 상황으로 나타났다.⁶⁾

그러나 다음 <표2>에 제시되는 것처럼 국가별 외국인 유학생 편중 현상이 나타나고 있다. 2010년 12월 현재, 한국에 유학중인 외국인 학생의 76.2%가 중국 출신의 학생들이 차지하고 있는데 이는 2004년 53.2%에서 급증한 수치이다. 중국에 이어 몽골 5.0%, 베트남 3.5%, 일본 2.0% 그리고 미국 1.1% 순이다. 특히 중국인 유학생 이외에도 몽골과 베트남, 인도 출신의 유학생들의 수가 급증하고 있는 추세이다.

<표2> 국가별 및 전공별 유학생 현황(2010년)

	유학생 송출국							합계
	중국	몽골	베트남	일본	미국	인도	기타	
유학생수	66,635	4,405	3,033	1,745	966	695	10,001	87,480
비율(%)	76.2	5.0	3.5	2.0	1.1	0.8	11.4	100

출처: 법무부 출입국 외국인정책본부의 통계연보; 교육과학기술부, 외국인 유학생 통계

한편, 외국인 유학생이 유학생유입국에게 어떤 영향을 미칠 수 있는가? 외국인 유학생 유치하는 한 국가의 경제적 및 사회문화적으로 긍정적인 측면이 있다. 외국에서 수학하면서 모국 문화의 현지 전파뿐만 아니라 현지 문화에의 적응과 이해를 통해 모국으로의 타문화에 대한 지식을 전파하는 문화전파자로서 이들 유학생들의 역할은 매우 중요하다. 지금의 선진국인 미국, 유럽, 일본은 정치, 경제, 문화 등 다방면에서 그 어느 나라들 보다 커다란 영향력을 행사하고 있다. 이러한 선진국의 발전에 그 나라 스스로가 가지고 있는 유무형의 자원 외에도 무시할 수 없는 것이 뛰어난 외국인 인재들의 영향력이었다.⁷⁾ ChellaraJ 등(2008)⁸⁾의 연구에 따르면, 미국 대학원 유학생이 10% 증가할 경우 대학의 특허출원이 6.8% 증가하는 것으로 나타났다. 김종학(2007)은 선진국의 산업발전에 대한 외국인 인재들의 기여도를 “모든 분야를 막론하고 공통의 주된 관심사를 가지고 있는 사람의 결합은 큰 시너지 효과를 나타내기 때문이다”라고 설명하였다.⁹⁾ 이와 같이 자국 내 재학 중인 외국인 유학생 비율이 높을수

6) 교육과학기술부, 교육통계서비스, 2010.

7) 김종학(2007), “국내 대학의 외국인 유학생 현황 및 지원체계(연세대학교)”, NICE, 2007, pp. 411-414.

8) ChellaraJ, G., E. K. Maskus, and A. Mattoo, “The Contribution of International Graduate Students to US Innovation”, *Review of International Economics*, 16(3), 2008, pp. 444-462.

9) 김종학(2007), 상계논문.

록 국가의 혁신역량이 제고되는 결과를 가져온다. 외국인 유학생들이 늘고 있는 우리나라의 상황을 조망해 볼 때, 선진국에서 나타난 우수한 외국인 유학생들의 시너지 효과는 시간이 흐름에 따라 한국에서도 서서히 나타날 것으로 예상된다. 최근 우리나라 교육서비스산업에서는 자녀수 감소에 따른 학령인구의 감소로 인해 오히려 그 수요가 감소하는 역현상을 보이고 있지만¹⁰⁾ 한국은 2002년 월드컵의 성공적 개최, 드라마, K-Pop으로 인한 한류열풍 등의 영향으로 유학생이 증가하고 있는 추세이다. 따라서 외국인 학생들에 대한 상황을 파악하고 체계적으로 유치하고 관리할 필요가 있다. 국내 학생들에 대한 교육서비스와 품질만 강조할 뿐만 아니라 점차 늘어나고 있는 외국인 유학생을 위해서도 적절한 시스템과 적절한 방안을 세워야 외국인 인재의 결합으로 인한 시너지 효과가 사회적으로 나타나게 된다. 또한 중국인 유학생 유치는 단순한 경제적인 효과 그 이상으로 중국인 유학생을 통해 한중 문화를 상호 교류하고 한국문화를 전달하는 기회를 갖는다는 점에서 문화적 및 교육적인 측면에서도 중요하다¹¹⁾.

2. 교육서비스 품질

1980년대 이후 서비스품질에 대한 이론적, 실증적 연구가 본격화되면서 서비스품질의 향상은 기업의 수익에 긍정적인 영향을 미치는 전략적 중요성을 얻게 되었다. 서비스품질은 중요한 차별적 요소가 되었고, 시장 선도적 서비스기업들의 가장 강력한 경쟁무기가 되고 있다.¹²⁾ 서비스는 유형의 제품과는 달리 무형성, 비분리성, 변화성, 소멸성이라는 특성을 지닌다. 이러한 서비스의 특성들로 인하여 서비스제품에 대한 품질평가에는 소비자가 직접 경험한 것과 해당 서비스에 대한 신뢰가 크게 작용하게 된다. Parasuraman 등(1985)¹³⁾은 서비스 품질을 “소비자가 서비스기업이 제공하여야만 한다고 생각하는 서비스와 실제 서비스기업이 제공하는 서비스 공정 및 결과에 대한 지각된 성과의 차이”라고 정의하였다. 이들 연구자들은 서비스품질에 대한 개념적 정의와 측정을 통해 서비스품질에 대한 연구에 큰 관심을 불러일으키게 한 장본인으로 평가받고 있다. 또한 Lewis와 Booms(1983)¹⁴⁾는 서비스 품질을 “소

10) 오지은·김대권(2008), “대학교육 서비스 품질평가에 대한 탐색적 연구”, 「호텔경영학연구」, 제17권 제6호, pp. 221-239.

11) 임춘희(2009), “중국인 유학생의 대학생활문화에서의 스트레스와 적응”, 「한국생활과학회지」, 제18권 제1호, pp. 93-112.

12) Berry, L., L. Parasuraman, and V. A. Zeithaml(1988), The Service Quality Puzzle, Business Horizon, Sep.-Oct. 31, pp. 35-43.

13) Parasuraman, A, V. Zeithaml, and L. L. Berry(1985), “A Conceptual Model of Service Quality and its implications for Future Research”, Journal of Marketing, 49/4, pp. 41-50.

14) Lewis, R. C. and B. H. Booms(1983), “The Marketing Aspects of Service Quality Index for the Lodging Industry”, Hospitality Research Journal, 14(2), pp. 277-284.

비자의 기대와 얼마나 잘 부합하는 수준의 서비스를 제공받았는지에 대한 측정"이라 하였다. 이상에서 볼 때 서비스품질은 기업이 제공하는 서비스에 대해 그 서비스를 사용하거나 획득하는 소비자의 기대와 지각에 따라 결정된다 하겠다.

한편, 대학교육을 서비스로 볼 것이냐는 데는 이견이 있다. 학교교육이 서비스에 속하는지에 대한 이론의 여지가 있고, 순수교육학을 연구하는 학자들은 교육을 형이상학적인 개념으로 보아 교육이 서비스에 포함되지 않는다는 생각¹⁵⁾이 있기 때문이다. 그러나 현실적으로 대학들은 인재개발을 위한 우수한 학생유치와 함께 그 동안 양적으로 팽창된 대학의 존립을 위해 수요자 중심의 교육서비스경쟁에 돌입해 있다고 해도 과언은 아니다. 대학교육을 서비스로 규정하는 이유는 다음과 같다. 대학교육은 무형재로서 유형재의 제품과는 달리 일정한 형태로 보존할 수 없는 무형성을 띠고 있고, 가르치는 것(서비스공급)과 배움을 받는 것(서비스수요)은 동시에 이루어져서 분리할 수 없다. 즉, 대학교육은 보고 들을 수는 있지만 만질 수 없고 서비스의 공급과 수요가 동시에 이루어져야 하기 때문에 분리될 수 없다¹⁶⁾. 또한 같은 내용의 교육을 제공한다 하더라도 동일한 서비스를 다른 장소, 다른 시간에 동일하게 재연할 수 없고 서비스제공자의 특성에 따라 다르게 나타나는 변화성과 소멸성을 갖는다. 따라서 대학교육 역시 일반 서비스 제품과 같이 상술한 서비스의 일반적인 특성을 모두 지니고 있고, 서비스제공자와 수요자간에 원활한 상호작용에 따라 거래관계의 질이 결정되는 일반 서비스제품과 마찬가지로 대학교육도 교직원과 팽창상호작용이 관계에 중요한 결정요소로 이루어지고 있어서 서비스 제품으로 평가하는 것은 무리가 없을 것이다. 본 연구에서도 대학교육을 서비스로 규정하고 대학교육서비스와 그 품질을 다음과 같이 규정하고자 한다.

대학교육서비스는 제공자인 대학이 수요자인 학생에게 교육적 목적 달성에 관련된 유무형의 서비스를 제공함으로써 교육소비자인 학생에게 물질적 및 정신적 만족을 실현시켜주는 일체의 활동이다¹⁷⁾. 이는 교수, 교육프로그램, 대학명성, 학생에 대한 배려, 조교 및 직원, 접근성 등의 구성요소가 총 결합된 것으로서¹⁸⁾, 교육서비스 품질은 이들 구성요소에 대한 교육수요자가 기대하고 지각하는 평가이다. 즉, 교육서비스품질은 위 서비스속성의 집합이 사용자인 대학생을 만족시키는 정도이다. 또한 교육은 교육자와 피교육자 간의 신뢰를 바탕으로 한 상호작용이 중요한 요소이다. Bitner와 Valarie(1998)¹⁹⁾는 교육서비스를 대인간의 서비스로

15) 유연숙(2006), 교육서비스품질이 학생만족과 진로탐색활동에 미치는 영향에 관한 연구, 이화여자대학교 석사학위논문.

16) Parasuraman, A, V. Zeithaml, and L. L. Berry(1985), op. cit.

17) 박주성 등(2002), 대학교육 서비스품질 요인이 학생만족, 재입학의도 및 구전효과에 미치는 영향, 「마케팅저널」, 제4권 제4호, pp.7-24.

18) Abdullah, F.(2006), "The Development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector," *International Journal of Consumer Studies*, 30(6), pp. 569-581.

19) Bitner, M. J. and A. Z. Valarie(1998), *Service Marketing*, Seoul, Sukjung, 1998.

서 교원이나 학생에 의해 일방적으로 이루어지는 것이 아니라 제공자인 교원과 고객인 학생 간의 상호작용에 의해 이루어진다고 설명했다.

국내에서도 대학교육서비스 품질평가에 대한 연구가 다수 진행되었다(박주성 등, 2002; 김미라·황덕순, 2005; 유연숙, 2006; 이경철·이명식, 2007; 오지은·김대권, 2008, 최규환, 2008; 정기한 등, 2010, 김재현, 2011; 최경호·강성, 2011). 그러나 외국인유학생 유치를 활성화하기 위한 교육서비스품질 평가와 만족에 관한 연구는 매우 미미하다(장귀경, 2011).

3. 대학교육 서비스품질의 평가척도

국내에서 이루어진 대부분의 대학교육 서비스품질 관련 연구에서는 서비스품질 평가 구성요인을 Parasuraman, Zeithaml, Berry의 SERVQUAL과 Cronin과 Taylor의 SERVPERF을 바탕으로 추출하여 사용하였다. 이경철과 이명식(2007)은 SERVQUAL의 5가지 요인과 척도를 이용하여 교육기관의 특성에 적합하도록 수정하여 사용하였고, 상황지표, 투입지표, 참여지표 등 3가지 대학평가 준거변수를 포함시켜 서비스품질 구성요인과의 관계를 규명하였다.²⁰⁾ 정기한 등(2010)은 대학교육서비스 품질과 학생만족, 몰입, 구전, 기부향과의 관계연구에서 서비스 품질을 결과적 품질, 과정적 품질, 물리적 내부환경, 그리고 물리적 외부환경 등 4차원으로 구성하였다. 김재현(2011)의 전문대학의 교육서비스와 고용가능성과의 관계 연구에서는, 수업 영역, 교수강의, 학업 외 역량개발, 학내 외 활동영역 등으로 교육서비스를 측정하였다²¹⁾. 이들 연구들 역시 SERVQUAL과 SERVPERF에 기반 하여 대학교육서비스 품질을 측정하였다. 이처럼 Parasuraman, Zeithaml, Berry의 PZB 척도가 개발된 후 다양한 산업분야에서 서비스 품질을 평가하는데 가장 많이 활용되어 왔다. 반면, SERVPERF는 조사대상자가 시간적으로 훨씬 짧은 시간 내에 응답이 용이하도록 하는 장점을 갖고 있을 뿐만 아니라 SERVQUAL보다 타당성과 신뢰성 측면에서 서비스품질 측정에 보다 적합하다는 연구결과가 있다²²⁾.

최근에는 Abdullah(2006)가 고등교육 분야에 고유한 결정요인을 획득하기 위하여 6개 차원의 서비스 품질을 측정하는 HEdPERF라는 새로운 도구를 개발하였는바, HEdPERF를 활용하여 대학교육서비스 품질 측정 연구가 진행되고 있다. 오지은과 김대권(2008)은 대학교육서비스

20) 이경철·이명식(2007), “대학교육 생산성 향상을 위한 서비스품질 관련 변인간의 인과모형 연구”, 생산성논집, 21(2), pp. 1-35.

21) 김재현(2011), “다층모형을 활용한 전문대학 교육서비스와 전문대학생의 고용가능성과의 관계”, 직업교육연구, 제30권 제1호, 2011, pp. 203-223.

22) Babakus, E. and G. W. Boller(1992), “An Empirical Assessment of the SERVQUAL Scale,” Journal of Business Research, Vol. 24, No. 3, pp. 253-268.

에 적합한 방법을 개발한 Abdullah(2006)의 HEdPERF 척도를 이용하여 5가지 요인, 즉, 교수, 시설, 재정, 학과명성 및 취업요인, 캠퍼스요인 등으로 구성하여 측정하였다. 최경호와 강성(2011)의 연구에서도 SERVQUAL(Parasuraman et al., 1985), SERVPERF(Cronin and Taylor, 1992), 그리고 HEdPERF(Abdullha, 2006)을 이용하여 교수, 대학당국, 직원 등으로 구성된 세 가지 차원의 대학교육서비스 품질을 측정하였다. 위 세 가지 서비스품질 측정방법의 차원과 각 차원의 항목은 다음 <표3>과 같다.

<표 3> SERVQUAL, SERVPERF, HEdPERF의 서비스품질 차원과 각 차원의 정의

	차원	항목(정의)
SERVQUAL(Parasuraman et al., 1985)	유형성	물리적 시설, 장비, 직원
	신뢰성	약속한 서비스를 믿을 수 있고 정확하게 수행할 수 있는 능력
	대응성	고객을 돕고 신속한 서비스를 제공하려는 자세
	확신성	직원의 지식과 예절, 신뢰와 자신감을 전달하는 능력
	공감성	회사가 고객에게 제공하는 개별적 배려와 관심의 가치
SERVPERF(Cronin and Taylor, 1992)	유형성	현대적 최신 시설구비, 매력적인 시설, 종사자의 단정한 용모, 서비스관련 안내문 구비
	신뢰성	약속사항의 이행, 문제제기 시 성심껏 해결과 안심시키, 믿고 의지할 만함, 약속한 시간에 서비스 제공, 서비스기록의 정확한 기록과 보존
	대응성	서비스가 제공될 때 고객에게 전함, 신속한 서비스제공, 기꺼이 도움을 주려고 함, 고객 요구에 신속히 응함
	확신성	종사자들을 믿고 신뢰함, 서비스 제공받을 때 안심, 종사자의 예의바르고 공손함, 종사자의 직무지식
	공감성	고객에게 개인적 관심, 개인적인 배려, 고객욕구 잘 파악함, 고객이익을 지키려는 노력, 기업의 이용시간이 모든 고객에게 편리함
HEdPERF(Abdullha, 2006)	교수부분	교과목 지식, 학생에 대한 배려와 친절, 학생의 도움요청에 대한 교수반응, 학생문제해결에 진심어린 관심, 긍정적인 태도, 의사소통능력, 진행중인 과제에 대한 피드백, 충분하고 편리한 학생상담, 경력과 학력
	대학명성	교수의 전문적인 이미지와 용모, 학생기숙사의 시설과 설비, 수업관련 강의실과 실습실의 시설, 대학품질 프로그램, 스포츠 및 레크레이션시설, 강의별 수강학생 수, 캠퍼스의 위치와 배치, 대학 교육프로그램의 명성, 졸업 후 취업용이
	교육프로그램	교육과정의 다양성과 전문성, 강의계획서의 충실성과 유연성,
	학생에 대한 배려	카운슬링 서비스, 건강서비스
	조교/직원부분	학생문제에 조교의 진심어린 관심, 학생 개개인에 대한 개인적 관심, 불만사항에 대한 조교와 직원의 신속 대응, 도움요청에 대한 반응, 성적 및 학생관련 기록물 획득용이와 정확한 관리, 학생과의 약속 준수, 사무실 이용시간의 편리, 조교와 직원의 긍정적 태도, 조교와 직원과의 좋은 의사소통, 학교규정과 절차에 대한 조교와 직원의 충분한 지식, 조교와 직원의 확신성, 조교와 직원의 합리적 시간 내의 서비스 수행,
접근성	학생들에 대한 공정한 대우와 존중, 적절한 수준의 자유보장, 제공정보의 신뢰성, 전화 등 커뮤니케이션의 용이성, 학생회의 활동, 개선에 대한 피드백, 서비스 배달 철저	

Ⅲ. 연구설계

1. 연구문제

본 연구는 한국 대학교육 서비스품질 평가요인 도출, 개별 평가요인들의 중요성에 대해 한국대학에 재학 중인 중국인 유학생들이 어떻게 인식하는지 그리고 각 평가요인들에 대한 만족도 그리고 각각의 교육서비스품질 평가요인들이 전반적인 대학교육서비스품질에 대한 만족도에 미치는 영향력을 분석하고자 한다. 본 연구에서는 위의 연구목적을 달성하기 위하여 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

연구문제 1: 대학교육서비스 품질 요인의 중요도 평가에 국립대 재학 유학생과 사립대 유학생간 차이가 존재하는가?

연구문제 2: 대학교육서비스 품질 만족도에서 국립대 재학 유학생과 사립대 유학생간 차이가 존재하는가?

연구문제 3: 대학교육서비스 품질요인의 중요도와 만족도 평가 간 차이가 존재하는가?

연구문제 4: 한국 대학교육서비스 품질 평가요인의 전반적 한국 대학교육서비스 만족에 상대적 영향력은 어떻게 다른가?

2. 교육서비스 품질평가요인과 조작적 정의

본 연구에서 사용된 측정항목은 선행연구에서 검증된 측정항목들, 특히 SERVQUAL, SERVPERF 그리고 HEdPERF의 척도에 의거하여 본 연구의 목적에 적합하게 수정하여 사용하였고, 다음과 같은 한국 대학교육 서비스품질 평가요인을 구성하였다.

1) 행정서비스 요인

행정서비스는 대학의 다양한 부문에 종사하는 직원과 유학생들이 직접적으로 접촉을 하는 분야이다. 외국인 유학생들은 강의뿐만 아니라 현지 대학생활에 관련된 다양한 정보와 행정 절차에 대한 서비스를 통해 현지 생활에 보다 용이하게 적응할 수 있을 것이다. 행정서비스는 직원과 관련한 요인과 행정서비스 프로그램 관련 요인이 있으며, 이들은 교육서비스의 보조 및 부가적 서비스이다²³⁾.

2) 강의 요인

대학교육에서 가장 중요한 것은 강의품질이다. 교육과 관련된 서비스는 대학교육 서비스의 핵심서비스로서²⁴⁾, 교수의 전공지식, 강의의 내용 및 유의성, 철저한 강의준비 등은 유학생들이 유학의 목적을 실현하기 위한 지식연마에 필수적인 요인이다.

3) 교육시설 요인

학교교육은 사람에 의해 주로 이루어지고 있고, 과거에는 설비에 의한 교육이 이루어지지 않았으나 정보화시대의 도래로 교육설비의 중요성이 점차 커지고 있다²⁵⁾. 이에 따라 강의실의 영상화, 강의매체의 IT 활용 등 첨단시설이 속속 설치되고 있고 활발히 활용되고 있다.

4) 관계 및 복지 요인

교육서비스는 서비스 제공자인 교원과 학생과의 직접적인 접촉에 의해 이루어지기 때문에 이들 사이의 상호작용이 교육서비스 품질에 많은 영향을 미치게 된다.²⁶⁾ 따라서 교수와 교내 행정직원의 학생응대 자세, 외국인에 대한 태도나 분위기 등에 따라 교육서비스 품질이 달라질 것이다. 또한 학내 한국인 동급생이나 선후배들이 외국인 유학생이 생활과 학업에 적응할 수 있도록 지속적으로 도움과 지원을 주는 관계 형성 역시 한국 대학의 교육서비스품질에 영향을 미치게 될 것이다. 본 연구에 사용된 각 요인에 대한 조작적 정의는 다음 <표4>에 제시되었다.

<표4> 교육서비스 품질 평가요인과 조작적 정의

	조작적 정의	항목 출처
행정서비스 요인	1) 교직원의 친절성 2) 교직원의 문의사항에 대한 신속성 3) 행정상 문제 발생시, 교직원의 관심과 지원 4) 교직원의 학생들 질문에 답변할 충분한 지식 5) 교직원 업무처리의 신뢰성	Parasuraman, et al.(1985) Cronin and Taylor(1992) 김미라 · 황덕순(2005) 오지은 · 김대권(2008)

23) 김미라 · 황덕순, “국립대학교육서비스에 대한 소비자만족의 척도개발”, 「소비자학 연구」, 한국소비자학회, 제16권 제3호, 2005, pp. 25-43.

24) Elliott, K. M. and D. Shin, “Student Satisfaction: an alternative approach to assessing this import concept, Journal of Higher Education Policy and Management, 24(2) pp. 197-209, 2002; 이경오, 대학교육서비스 마케팅모형 구축에 관한 연구, 경남대학교 박사학위논문, 2000.

25) 이상환 · 이재철(2001), 서비스 마케팅, 서울, 박영사.

26) 김미라 · 황덕순(2005), 전제논문.

	조작적 정의	항목 출처
	6) 외국인 학생을 위한 충분한 오리엔테이션 7) 다양한 교육서비스 제공 시 접근 용이성 8) 생활 및 취업상담의 제공 9) 각종 증명서류 수취 편리함	
강의 요인	10) 교수 강의수준의 적절성 11) 교수 강의내용의 유익성 12) 교수의 철저한 강의준비성 13) 교수의 충분한 전공지식	Parasuraman, et al.(1985) Cronin and Taylor(1992) 김미라 · 황덕순(2005) 오지은 · 김대권(2008)
교육시설 요인	14) 학교 홈페이지 접근 및 사용의 편리성 15) 식당, 복사실, 매점 등 교내 편의시설의 편리성 16) 최신정보를 제공할 수 있는 도서관 시설 17) 수업에 필요한 기자재, 및 시설이 충분한 확보 18) 강의실의 첨단화 19) 강의관 내 휴식공간 확보	Parasuraman, et al.(1985) Cronin and Taylor(1992) Abdullah(2006) 김미라 · 황덕순(2005) 오지은 · 김대권(2008)
관계&복지 요인	20) 교수와 학생간 지속적인 상담지도 21) 생활적응을 도와주는 버디친구 프로그램 확보 22) 생활에 문제 발생시, 교직원 적극적 도움 자세 23) 외국인 유학생을 위한 한국어과정 24) 등록금 대비 학교가 제공하는 서비스 향유 25) 장학금 및 기타 학자금지원제도	Parasuraman, et al.(1985) Cronin and Taylor(1992) Abdullah(2006) 오지은 · 김대권(2008)

3. 표본설계와 조사방법

본 연구는 영남지역 4년제 대학에서 국립대 3곳과 사립대 5곳 학부과정에 재학 중인 중국인 유학생을 대상으로 2010년 4월에서 6월까지 설문조사를 실시하였다. 불성실한 응답을 제외하고 최종 분석을 위해 사용된 설문지는 165부이다. 설문지는 정확한 의미전달을 위해 중국어로 작성하였고, 인구통계적 항목을 제외한 모든 요인들은 다항목으로 구성되었으며 각각의 항목들은 Likert 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 2=그렇지 않다, 3= 보통이다, 4= 그렇다, 5= 매우 그렇다)로 측정하였다.

수집된 자료의 분석을 위해 SPSS 19 통계 패키지 프로그램을 이용하였다. 먼저, 빈도분석을 실시하여 인구통계적 특성을 제시하였고, 설문항목의 내용타당성을 검증하기 위해 요인분석을 실시하였다. 각 요인들의 내적일관성, 척도의 일관성을 측정하기 위해 신뢰성분석을 하였고, 연구문제를 검증하기 위해서는 T-test와 다중회귀분석을 사용하였다.

IV. 분석결과

1. 표본의 특성

본 연구표본의 일반적 특성을 분석하기 위해 인구통계적 특성인 학교유형(국립대, 사립대), 성별, 한국체류 년수 등에 대한 빈도분석을 실시하였다. 표본의 인구통계적 특성은 다음과 같이 요약된다.

응답자가 재학하고 있는 대학의 유형은 국립대(31%)와 사립대(69%)의 비율로서 이는 우리나라의 국립대와 사립대의 수적 분포를 고려하면 타당한 표본의 분포로 판단된다. 성별은, 여학생(51%)과 남학생(49%)의 비율이 고루 분포되었고, 중국인 유학생들의 체류 년수는 1년(30%), 2년(39%), 3년(25%) 그리고 4년(6%)로 각각 나타났다. 이들 유학생들의 평균 체류기간은 2년으로 나타나 한국의 대학교육 서비스품질을 평가하기에 충분한 경험을 하였을 것으로 판단된다.

2. 측정도구의 타당성과 신뢰성 검증

자료의 분석단계는 측정항목의 적절성 평가를 위한 타당성분석, 신뢰도분석으로 이루어졌다. 먼저, 타당성검증은 측정항목의 단일차원성을 검증하기 위한 것으로서, 이를 위해 요인 분석을 실시하였다. 본 연구에서는 요인의 추출기준을 고유값 1이상으로 하였고, 각 측정항목 단위별로 주성분분석에 의한 베리맥스 직교회전방법을 활용하였다. 다음 <표5>에 제시되어 있는 바와 같이 요인을 구성하고 있는 모든 항목들은 0.5를 초과하는 적재량을 지닌 것으로 나타나 측정항목들의 타당성이 입증되었다. 각 요인들의 신뢰성을 나타내는 Cronbach's alpha 값은 4가지 요인 모두 Nunally(1978)²⁷⁾가 제시한 0.7이상으로 나타내고 있어서 각 항목들 간의 내적 일관성이 확보된 것으로 판단된다. 또한 자료의 요인분석 적합성 여부를 판단해 주는 KMO값(0.92)은 판단기준치인 0.5를 상회하고 있으며, 변수의 전체 설명력은 66.838%로 사회과학에서 인정하는 60% 이상의 설명력을 보여주었다.²⁸⁾

27) Nunally, J.(1978), Psychometric theory(2nd ed.) New York: McGraw-Hill.

28) 차석빈·김홍범·김우곤·윤지환·오홍철(2001), 다변량분석의 이론과 실제, 학현사, 서울, 2001.

〈표 5〉 타당성 및 신뢰도 분석

	측정항목	요인적재량				아이겐 값	크론바흐 α
		1	2	3	4		
행정서비스 요인	1) 교직원의 친절성	.700				5.637	.921
	2) 교직원의 문의사항에 대한 신속성	.722					
	3) 행정상 문제 발생시, 교직원의 관심과 지원	.729					
	4) 교직원의 학생들 질문에 답변할 충분한 지식	.625					
	5) 교직원 업무처리의 신뢰성	.623					
	6) 외국인 학생을 위한 충분한 오리엔테이션	.717					
	7) 다양한 교육서비스 제공 시 접근 용이성	.637					
	8) 생활 및 취업상담의 제공	.636					
	9) 각종 증명서류 수취 편리함	.626					
강의 요인	10) 교수 강의수준의 적절성		.661			3.139	.882
	11) 교수 강의내용의 유익성		.601				
	12) 교수의 철저한 강의준비성		.693				
	13) 교수의 충분한 전공지식		.713				
교육 시설 요인	14) 학교 홈페이지 접근 및 사용의 편리성			.754		3.998	.883
	15) 식당, 복사실, 매점 등 교내 편의시설의 편리			.739			
	16) 최신정보를 제공할 수 있는 도서관 시설			.691			
	17) 수업 기자재 및 시설의 충분한 확보			.629			
	18) 강의실의 첨단화			.587			
	19) 휴식공간 확보			.714			
관계 복합 요인	20) 교수와 학생간 지속적인 상담지도				.739	3.935	.896
	21) 버디친구 프로그램				.749		
	22) 생활문제 발생시, 교직원 적극적 도움 자세				.722		
	23) 외국인 유학생을 위한 한국어과정				.725		
	24) 등록금 대비 학교가 제공하는 서비스 향유				.551		
	25) 장학금 및 기타 학자금지원제도				.555		
분산(%)		22.550	12.555	15.993	15.740		
누적분산		22.550	35.105	51.098	66.838		
KMO						.920	
Bartlett 구형성 검정치						3021.041, d.f = 300	
유의확률(%)						.000	

3. 연구문제의 검증

1) 연구문제 1의 검증: 국립대와 사립대의 대학교육 서비스품질 평가요인 별 평균비교

<표6>에 나타나 있는 바와 같이 대학교육 서비스품질 평가의 4개 요인들은 국립대와 사립대 모두 평균 4점을 훨씬 상회하는 것으로 나타나 중국인 유학생들은 한국의 대학교육 서비스품질의 중요성을 인식하고 있는 것으로 판단된다. 그러나 무엇보다 요인 중에서 ‘강의요인’을 가장 중요하게 평가하는 것으로 나타났는데, 이는 중국인 유학생들이 유학의 목적을 잘

인식하고 있는 것으로 볼 수 있다. 그러나 국립대와 사립대의 평균차이에는 어떤 요인도 통계적으로 유의하지 않아 국립대와 사립대 중국인 유학생들의 대학교육 서비스품질 중요도평가에 차이가 없는 것으로 나타났다. 다만 ‘최신의 정보를 제공하는 도서관’과 ‘장학금 및 기타 재정지원제도’ 항목에서는 유의수준 5%에서, 그리고 ‘교직원의 친절성’에서는 10%의 유의수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

<표 6> 국립대와 사립대의 요인별 중요도 평균비교

요인	국립대	사립대	평균차이	t값	p
	평균 ±.SD	평균 ±.SD			
<행정서비스 요인>	4.35±.56	4.32±.69	.03	.237	.81
교직원의 친절성	4.61 ±.63	4.40 ±.85	.20	.171	.08*
교직원의 문의사항에 대한 신속성	4.47 ±.73	4.48 ±.82	.01	.09	.93
행정상 문제 발생시, 교직원의 관심과 지원	4.24±.76	4.26±.99	.03	.20	.85
교직원의 학생들 질문에 답변할 충분한 지식	4.2±.80	4.35±.80	.16	1.12	.25
교직원 업무처리의 신뢰성	4.26±.80	4.24±.87	.02	.13	.86
외국인 학생을 위한 충분한 오리엔테이션	4.33±.89	4.44±.78	.11	.77	.46
다양한 교육서비스 제공 시 접근 용이성	4.34±.74	4.16±.87	.19	1.48	.14
생활 및 취업상담의 제공	4.43±.83	4.23±.96	.20	1.38	.17
각종 증명서류 수취 편리함	4.28±.83	4.36±.78	.09	.62	.52
<강의 요인>	4.55±.56	4.44±.69	.11	1.16	.26
교수 강의수준의 적절성	4.59±.57	4.43±.83	.16	1.24	.21
교수 강의내용의 유익성	4.55±.67	4.47±.76	.08	.64	.52
교수의 철저한 강의준비성	4.51±.73	4.39±.78	.12	.98	.32
교수의 충분한 전공지식	4.57±.67	4.44±.81	.13	1.08	.28
<교육시설 요인>	4.31±.51	4.28±.74	.03	.298	.77
학교 홈페이지 접근 및 사용의 편리성	4.29±.73	4.25±.88	.05	.37	.71
식당, 복사실, 매점 등 교내 편의시설의 편리	4.39±.70	4.37±.94	.02	.18	.85
최신정보를 제공할 수 있는 도서관 시설	4.59±.64	4.35±.89	.24	1.94	.05**
수업 기자재 및 시설의 충분한 확보	4.28±.83	4.28±.83	.01	.050	.96
강의실의 첨단화	4.28±.85	4.29±.85	.02	.11	.92
휴식공간 확보	4.04±.75	4.12±.1.04	.08	.52	.60
<관계 및 복지 요인>	4.35±.60	4.34±.72	.009	.083	.93
교수와 학생간 지속적인 상담지도	4.37±.80	4.29±.88	.08	.60	.55
버디친구 프로그램	4.29±.88	4.25±.84	.04	.27	.79
생활문제 발생시, 교직원 적극적 도움 자세	4.45±.73	4.28±.85	.17	1.32	.19
외국인 유학생을 위한 한국어과정	4.35±.89	4.41±.91	.06	.39	.69
등록금 대비 학교가 제공하는 서비스 향유	4.33±.77	4.25±.89	.08	.58	.56
장학금 및 기타 학자금지원제도	4.29±.86	4.55±.74	.26	1.97	.05**

* p < .10 ** p < .05

2) 연구문제 2의 검증: 한국 대학교육 서비스품질 만족도의 평균비교(국립대와 사립대)

대학교육 서비스품질의 각 요인에 대한 중국인 유학생의 평균 만족도 비교에서 중요성 평가 대비 모두 낮게 나타났다. 특기할만한 것은 사립대재학생에 비해 국립대 유학생의 평균만족도가 모두 높다는 점이다. 그러나 다음 <표7>에서 보는 바와 같이 국립대와 사립대간의 만족도 차이는 관계복지 요인을 제외하고 모두 유의하지 않은 것으로 나타났다.

<표7> 대학교육 서비스품질 만족도 평균비교

요인	국립대	사립대	평균차이	t값	p
	평균 ±.SD	평균 ±.SD			
<행정서비스 요인>	3.78±.55	3.71±.77	.068	.57	.52
교직원의 친절성	4.10±.78	3.81±.96	.29	2.06	.04**
교직원의 문의사항에 대한 신속성	3.90±.86	3.74 ±1.02	.16	1.08	.28
행정상 문제 발생시, 교직원의 관심과 지원	3.53±.76	3.62±.97	.09	.67	.50
교직원의 학생들 질문에 답변할 충분한 지식	3.83±.81	3.70±1.01	.14	.88	.38
교직원 업무처리의 신뢰성	3.82±.82	3.63±.95	.19	.13	.19
외국인 학생을 위한 충분한 오리엔테이션	3.88±.89	3.79±1.01	.09	.60	.55
다양한 교육서비스 제공 시 접근 용이성	3.61±.80	3.78±.92	.17	1.21	.17
생활 및 취업상담의 제공	3.43±.88	3.39±.96	.05	.30	.76
각종 증명서류 수취 편리함	3.86±.87	3.91±.88	.05	.33	.73
<강의 요인>	4.19±.56	4.08±.69	.11	.88	.34
교수 강의수준의 적절성	4.16±.64	4.04±.84	.12	1.01	.31
교수 강의내용의 유익성	4.04±.89	4.04±.96	.00	.03	.98
교수의 철저한 강의준비성	4.24±.79	4.08±.86	.16	.11	.26
교수의 충분한 전공지식	4.31±.71	4.18±.92	.13	.90	.37
<교육시설 요인>	4.19±.51	4.09±.74	.10	.93	.35
학교 홈페이지 접근 및 사용의 편리성	3.92±.89	4.06±.92	.14	.92	.35
식당, 복사실, 매점 등 교내 편의시설의 편리	4.59±.89	4.28±1.00	.31	2.10	.038**
최신정보를 제공할 수 있는 도서관 시설	4.28±.72	4.16±.99	.12	.75	.53
수업 기자재 및 시설의 충분한 확보	4.16±.92	3.99±.99	.17	1.04	.30
강의실의 첨단화	4.16±.81	4.07±.86	.09	.62	.53
휴식공간 확보	4.06±.90	3.96±1.16	.10	.62	.54
<관계 및 복지 요인>	3.92±.57	3.66±.76	.26	2.40	.017**
교수와 학생간 지속적인 상담지도	3.94±.88	3.40±1.09	.54	3.36	.001**
버디친구 프로그램	3.98±.84	3.41±1.10	.57	3.30	.001**
생활문제 발생시, 교직원 적극적 도움 자세	3.69±.84	3.44±.97	.25	1.67	.097*
외국인 유학생을 위한 한국어과정	4.37±.89	4.02±1.00	.30	1.97	.056*
등록금 대비 학교가 제공하는 서비스 향유	3.82±.91	3.75±.94	.07	.45	.66
장학금 및 기타 학자금지원제도	3.71±.94	3.90±.92	.19	1.21	.23

* p < .10 ** p < .05

3) 연구문제 3의 검증: 대학교육 서비스품질 요인의 중요도와 만족도 평가 평균비교

한국에 유학중인 중국인 대학생들이 한국 대학교육 서비스품질의 중요도평가와 실제 만족도간 차이가 존재하는지에 대해 검증한 결과, 다음 <표8>에서 보는 바와 같이 국립대와 사립대를 통틀어서 행정서비스요인과 강의요인, 교육시설요인, 관계복지요인 등 모든 요인에 대해 중요도에 비해 실제 만족하는 정도와는 1% 유의수준에서 매우 유의적인 차이가 있는 것으로 나타났다. 이는 실제 한국 대학에 재학하면서 인식하는 것으로, 기대하는 것과 실제 성과와의 괴리이다. 그러나 사립대에 재학 중인 중국인 유학생들의 4가지 교육서비스 품질요인의 중요도와 만족도에서 모두 평균차이가 유의한 것으로 나타난 반면, 국립대의 경우, 교육시설요인을 제외한 나머지 세 요인의 중요도와 만족도 차이가 매우 유의한 것으로 나타났다.

<표8> 중요도와 만족도간 평균비교

요인	평가	전체대학	t값	p	국립대	t값	p	사립대	t값	p
		평균±.SD			평균 ±.SD			평균 ±.SD		
행정서비스	중요도	4.33 ±.65	-9.728	.000	4.35 ±.56	7.285	.000	4.32 ±.69	7.449	.000
	만족도	3.73 ±.71			3.78 ±.55			3.71 ±.77		
강의	중요도	4.47 ±.65	-5.828	.000	4.55 ±.56	4.786	.000	4.44 ±.69	4.91	.000
	만족도	4.12 ±.76			4.19 ±.56			4.08 ±.69		
교육시설	중요도	4.29 ±.76	-2.911	.004	4.31 ±.51	1.227	.226	4.28 ±.74	2.652	.009
	만족도	4.12 ±.68			4.19 ±.51			4.09 ±.74		
관계&복지	중요도	4.34 ±.68	-8.924	.000	4.35 ±.60	4.883	.000	4.34 ±.72	7.647	.000
	만족도	3.74 ±.71			3.92 ±.57			3.66 ±.76		

4) 연구문제 4의 검증: 전반적 대학교육 서비스 만족과 평가요인의 상대적 영향력 비교

연구문제 4를 검증하기 전, 회귀식에 대한 통계적 유의성을 검정하는 F통계량과 유의수준을 보면 각각 10.468과 .000으로 나와 전체 회귀식은 유의하였으며 종속변수에 대한 모형의 설명력은 .207로 나타났다.

<표9> 회귀분석 결과

연구 문제4	요인	종속변수 = 전반적 대학교육서비스 만족		
		β	t	p
	행정서비스 요인	.029	.233	.816
	강의 요인	.292	2.501	.013
	교육시설 요인	.214	2.058	.041
	관계복지 요인	.052	.446	.657
R2 =.207, adj. R2 = .188, F =10.468*				

* p < .000

연구문제 4의 검증결과, 강의 요인과 교육시설 요인은 대학의 전반적 교육서비스품질 만족에 유의수준 .05에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 반면에 행정서비스요인과 관계복지요인은 유의하지 않았다. 전반적 만족도에 대한 영향력은 강의요인이 교육시설보다 더 컸다. 이러한 결과는 중국인 유학생들의 한국 대학교육서비스 품질에 대한 전반적 만족도에 대학강의가 가장 중요한 서비스품질 요인으로 평가되고 있다는 점을 말한다.

V. 요약 및 결론

최근 한국 대학들은 과거의 대학처럼 경쟁의 양적인 성장이 아니라 학생과 기업, 지역주민을 고객으로 인식하고 학생유치를 위한 경쟁을 하기 시작하였고, 교육서비스에 대한 새로운 인식과 더불어 고객이라 할 수 있는 학생들에게 만족을 주기 위한 여러 가지 다양한 전략들을 마련하고 있으며²⁹⁾, 우리나라의 대학도 이제 국제화되면서 다양한 국가로부터 유학 목적지가 되고 있다. 그러나 한국 유학시장의 단면을 살펴보면, 국가별 외국인 유학생의 편중 현상이 지속적으로 나타나고 있다는 한계가 있다. 이러한 한계를 극복하기 위해서 대학교육서비스품질이 제고되어야 한다. 교육시스템의 개선과 글로벌차원의 인적 자원 확보는 상호 양립될 수 있는 것으로서 우리나라 고등교육기관인 대학들의 경쟁력을 위하여 필수적 과제라 할 수 있다. 그러나 글로벌 유학시장 경쟁에서 핵심적인 요소인 대학교육 서비스품질은 외국인 학생수요자의 인식에 따라 결정될 수 있기 때문에 한국 대학의 교육서비스품질에 대한 평가에 어떤 요인이 중요한지 그리고 그 중요요인에 대한 실제 서비스사용 만족도에 대한 분석이 필수적이라 하겠다. 따라서 본 연구에서는 외국인 유학생들의 대학교육 서비스품질에 대한 인식과 만족도를 조사하여 적합한 교육서비스요인을 규명하고자 4가지 연구문제를 제시하고 검증하였다. 검증결과와 시사점을 요약하면 다음과 같다.

첫째, 대학교육 서비스품질 평가의 4개 요인들은 모두 5점 중 평균 4점을 훨씬 상회함으로써 중요성이 인식되고 있고 무엇보다 ‘강의요인’이 가장 중요하게 평가되었다. 이는 중국인 유학생들이 유학의 목적을 잘 인식하고 있는 것으로 판단되고 대학의 본분인 학생들의 전문성 교육이 대학교육의 핵심서비스라는 점을 주지시키는 것이다. 대학교육 서비스품질 중요도에 대한 국립대와 사립대 재학 유학생간의 차이는 유의미하지 않았다. 이로써 국립과 사립을

29) 정기한·정현화·신재익(2010), “대학교육서비스품질이 학생만족, 몰입과 구전, 기부의향에 미치는 영향,” 학습자중심 교과교육연구, 제10권 제2호, pp. 371-406.

막론하고 외국인 유학생들은 한국의 교육서비스품질 중요성에 대해 동일한 의견을 가지고 있는 것으로 사료된다. 둘째, 한국 대학교육 서비스품질 만족도의 대학 간 차이는 관계복지 요인에서만 유의하였다. 국립대 유학생들이 사립대 학생들보다 평균만족도에서 높았는데 교수와의 접촉과 돌봄, 직원의 관심, 동료와의 관계 등에 사립대학들이 보다 관심을 기울여야 하는 부분으로 판단된다. 셋째, 한국 대학교육 서비스품질에 대한 중국인 유학생의 중요도평가와 실제 만족도간 차이는 모두 유의한 것으로 나타났다. 이는 외국인 유학생들이 중요하다고 판단하고 기대하는 것과 실제 성과 간에 괴리가 있는 것이므로 대학당국은 외국인 유학생들의 교육서비스 만족도 개선을 위한 투자와 관심을 기울여야 한다. 넷째, 강의와 교육시설 등 두 요인이 외국인 유학생의 전반적인 한국 대학교육서비스 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 강의요인이 더 큰 영향력을 보였으므로 외국인 유학생들을 교육서비스로 만족시키기 위해 무엇보다 수요자중심의 차별화된 강의요인에 집중을 해야 하고 교육시설 개선과 확충을 위해 대학당국의 투자가 요구된다.

한국의 대학이 다양한 국적의 외국인 유학생 유치 경쟁에서 우위를 갖기 위해서 규모나 양적인 확대에 치우쳐서 만족하지 말고 질적으로 우수한 교육서비스를 제공하여야 한다. 외국인 학생들로 하여금 한국에서 대학교육을 받았다는 데에 대한 자부심과 만족을 통해 우호적인 이미지를 갖게 하여 구전행동과 지지확보가 장기적인 관점에서 세계 유학시장에서의 한국 교육서비스 수출경쟁력을 확보할 수 있는 길일 것이다. 본 연구는 중국인 유학생을 대상으로 유학목적지로서의 한국의 대학교육 서비스품질에 대한 평가요소를 규명하고 각 요소에 대한 만족도를 분석하여 향후 연구의 방향제시를 하고자 한 탐색적 연구이다. 따라서 연구대상에서 뿐만 아니라 실증연구의 방법론에서도 한계가 있다. 영남지역에 한정된 중국인 유학생 표본대상과 표본수의 수적 빈약함이 외국인유학생 전체를 대표할 수 없을 것이다. 또한 중국인 유학생들의 한국어구사능력과 수학능력 등을 함께 고려한 통합된 연구가 되지 못한 점 역시 본 연구의 한계이다. 따라서 보다 정교한 분석도구의 개발과 검증방법으로 다양한 국적의 유학생, 그리고 이들 유학생들과 한국 대학생들과의 차이점을 발견하여 외국인 유학생의 유학욕구에 적합한 서비스품질 요인을 규명하는 작업이 이루어진다면 한국 대학교육 서비스품질 제고를 위한 연구에 도움이 될 것으로 기대된다.

참 고 문 헌

- 김미라·황덕순, “국립대학교육서비스에 대한 소비자만족의 척도개발”, 「소비자학 연구」, 한국소비자학회, 제16권 제3호, 2005, 25-43.
- 김재현, “다층모형을 활용한 전문대학 교육서비스와 전문대학생의 고용가능성과의 관계”, 「직업교육연구」, 제30권 제1호, 한국직업교육학회, 2011, 203-223.
- 김종학, “국내 대학의 외국인 유학생 현황 및 지원체계(연세대학교)”, NICE, 한국화학공학회, 2007, 411-414.
- 박주성·김중호·신용섭, “대학교육 서비스품질 요인이 학생만족, 재입학의도 및 구전효과에 미치는 영향”, 「한국마케팅저널」, 제4권 제4호, 한국마케팅학회, 2002, pp. 7-24.
- 삼성경제연구소, “국제 유학시장 최근 동향과 시사점”, SERI 경제포커스, 2010, 9. 28.
- 오지은·김대권, “대학교육 서비스 품질평가에 대한 탐색적 연구”, 「호텔경영학연구」, 한국호텔외식경영학회, 제17권 제6호, 2008, 221-239.
- 유연숙, 교육서비스품질이 학생만족과 진로탐색활동에 미치는 영향에 관한 연구, 이화여자대학교 석사학위논문, 2006.
- 이경오, 대학교육서비스 마케팅모형 구축에 관한 연구, 경남대학교 박사학위논문, 2000.
- 이경철·이명식, “대학교육 생산성 향상을 위한 서비스품질 관련 변인간의 인과모형 연구”, 생산성논집, 21(2), 2007, 1-35.
- 이덕로·이성석, “학생생활만족도에 대한 영향요인 연구”, 「산학경영연구」 제15호, 2002, 1-24.
- 이상환·이재철, 서비스 마케팅, 2001, 서울, 박영사.
- 임춘희, “중국인 유학생의 대학생활문화에서의 스트레스와 적응”, 「한국생활과학회지」, 제18권 제1호, 한국생활과학회, 2009, 93-112.
- 장귀경, 중국인 유학생 유치 활성화를 위한 대학 교육서비스품질 개선 방안, 경북대학교 석사학위논문, 2011.
- 정기한·정현화·신재익, “대학교육서비스품질이 학생만족, 몰입과 구전, 기부의향에 미치는 영향”, 「학습자중심교과교육연구」, 제10권 제2호, 2010, 371-406.
- 차석빈·김홍범·김우곤·윤지환·오홍철, 다변량분석의 이론과 실제, 학현사, 서울, 2001.
- 최경오·강성, “중요도-만족도 변환지수를 이용한 대학 교육서비스 품질 측정 연구”, 「한국데이터정보과학회지」 22(4), 765-773.
- 최규환, “관광분야 대학교육서비스 평가에 관한 구조적 관계에 관한 연구”, 「관광학연구」,

32(2), 13-37.

www. <http://cesi.kedi.re.kr>, 교육과학기술부, 교육통계서비스, 유학생 통계.

Abdullah, F., "The Development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector," *International Journal of Consumer Studies*, 30(6), 2006, 569-581

Babakus, E. and G. W. Boller, "An Empirical Assessment of the SERVQUAL Scale," *Journal of Business Research*, 24(3), 1992, 253-268.

Berry, L. L., A. Parasuraman, and V. A. Zeithaml, *The Service Quality Puzzle*, *Business Horizon*, Sep.-Oct. 31, 1988, 35-43.

Bitner, M. J. and A. Z. Valarie, *Service Marketing*, Seoul, Sukjung, 1998.

Chellaraj, G., E. K. Maskus, and A. Mattoo "The Contribution of International Graduate Students to US Innovation", *Review of International Economics*, 16(3), 2008, 444-462.

Cronin, J. J. and S. A. Taylor, "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension," *Journal of Marketing* 56(3), 1992, 56-68.

Elliott, K. M. and D. Shin, "Student Satisfaction: an alternative approach to assessing this import concept," *Journal of Higher Education Policy and Management*, 24(2), 2002, 197-209.

Lewis, R. C. and B. H. Booms, "The Marketing Aspects of Service Quality Index for the Lodging Industry", *Hospitality Research Journal*, 14(2), 1983, 277-284.

Nunnally, J., *Psychometric theory*(2nd ed.) 1978, New York: McGraw-Hill.

OECD, *Education at a Glance* 2010.

Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and its implications for Future Research", *Journal of Marketing*, 49(4), 1985, 41-50.

Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, 64/1, 1988, 12-40.

Parasuraman, A, V. Zeithaml, and L. L. Berry(1985), "Reassessment of Educations as a Comparison Standard in Measuring Serve Quality : Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, 58/1, 41-50.

www.imd.ch, *World Competitiveness Yearbook* 2010.

ABSTRACT

A Study on the Evaluation Factors on Korean University Education for Promoting Educational Service Export from the Perspective of Chinese Student in Korea.

Song-Hon Hong

The survey was conducted by Chinese students who currently attend universities for the purpose of evaluating factors that determine the quality of educational services of universities in Korea. Three public universities and five private universities in Kyungsang province were surveyed for the purpose of this study with standardized questionnaires. The study raised questions on four different fronts: 1) Is there a difference in the importance of evaluation factors by Chinese student's on the quality of educational services between public universities and private ones? 2) Is there a difference in the degree of satisfaction felt by Chinese students who attend public universities or private ones? 3) Are there any significant differences in the importance of evaluation factors and satisfaction with the quality of educational services? 4) How different the relative influence of evaluation factors has on satisfaction with the quality of educational services for overall Korean university system?

The results of this study showed that there was no statistical difference in significance in the importance of evaluation factors on the quality of educational services between public universities and private universities. Only the relationship factor in criteria four had an effect on satisfaction with quality of educational services between public and private universities. There were significant differences in the importance of evaluation factors and satisfaction with the quality of educational services. Chinese students determined that professor's lectureship as the most important factor, and is the ultimate deciding factor whether they attend a public or private university. It should be noted that studying and knowledge are primary concerns to them. Improvements in the quality of educational services in area of lectureship, physical education facilities, relationship, and administrative services are essential and crucially important for Korean universities in order to attract foreign students and to enhance their competitiveness in the global setting.

Key Words : Chinese Students, Higher Education Institute, Service Quality, Service Satisfaction,

* Professor, Graduate School of Education, Keimyung University