

델파이 기법을 이용한 항공서비스학과의 교육서비스품질 측정도구 개발 연구*†

배 신 영(제1저자)
대림대학교 항공서비스과 (조교수)

홍 석 기(교신저자)
단국대학교 경영학과 (교수)

A Study on the Development of a Measuring Instrument of Educational Service Quality for the Department of Airline Services Using Delphi Method

Bae, Shin Young(First Author)
Department of Airline Services, Daelim University (Assistant Professor)

Hong, Suk-Ki(Corresponding Author)
Department of Business Administration, Dankook University (Professor)

Abstract

This study aims to develop the measuring instrument of the educational service quality that can be applied to the department of airline services in universities, and reveal the dimensions that reflect the characteristics of the department of airline services in universities. To achieve the purpose of this study, the initial

* 본고는 한국서비스경영학회 2020년 하계학술발표대회에서 발표한 내용을 기반으로 재작성한 것임

† 본고는 배신영의 2020년도 박사학위 논문 「항공서비스학과 교육서비스품질 측정도구 개발: 델파이 기법의 적용을 중심으로」의 일부를 발췌하여 재작성한 것임

measuring instrument of the education service quality was derived through the thorough analysis of the previous studies, and the contents of the measuring instrument were developed through conducting three rounds of Delphi surveys. The results showed that the educational service quality factors in the department of airline services were identified 7 dimensions and 42 items which were global support factors, employment support factors, education factors, professor factors, reputation factors, environmental factors, and department management factors.

This study suggests the direction of education that the department of airline services should aim for, and provides implications for efficient department operation to improve the department of airline services' specialty and educational service quality in the future.

Keywords : Delphi Method, Department of Airline Services, Educational Service Quality, Development of Measuring Instrument

접수일(2021년 07월 08일), 수정일(1차 : 2021년 07월 29일 2차: 2021년 08월 12일), 게재확정일(2021년 09월 04일)

I. 서론

2021년 전국의 많은 대학은 신입생 모집에서 정원을 채우지 못한 최악의 미달 사태를 경험하였다. 저출산에 따른 학령인구의 감소, 수도권 상위대학으로의 집중 및 지역대학 기피 현상, 전 세계적인 코로나 19 팬데믹 현상으로 인한 유학생 유치 감소 등 대학의 생존이 위협받고 있는 현실이다(한국대학교육협의회, 2021). 이렇듯 대학의 위기가 가속화되고 있는 상황 속에서 대학은 신입생 유치를 위한 차별화된 전략을 통해 경쟁력 강화 및 대학의 내실화 방안을 모색할 필요가 있다.

대학은 경쟁력 확보 방안으로 인기학과 개설을 통한 구조개편을 모색하고 있으며 신입생들에게 인기학과로 급부상한 항공서비스학과는 여러 대학에서 경쟁적으로 신설되면서 지난 40년간 급속한 양적 성장을 이루어왔다(박소연과 박혜윤, 2007). 현재 전국에 91개가 개설된 항공서비스학과(대학알리미, 2020)는 항공사 객실승무원에 대한 직업적 관심과 인기가 높아지고 항공 분야와 관련된 직종에 대한 사회적 수요가 증가함에 따라 많은 대학에서 생존의 방편으로 개설이 추진되고 있다(박소연, 2017). 하지만 항공서비스학과의 비약적인 양적 발전의 이면에는 교육과정의 차별화 부재,

전공직무 적합도가 낮은 취업 현황 등 여러 문제가 드러나게 되었다(정영미와 홍창식, 2015).

이에 항공서비스학과 질적 성장을 통한 학과운영의 내실화 및 학과 만족도를 높이기 위해 여러 학자에 의해 항공서비스학과 교육서비스품질이 연구되어졌다(김미진과 조우제, 2016; 김지희와 변효정, 2017; 박소연, 2017; 양지인과 박윤미, 2018; 정영미와 홍창식, 2015). 하지만 지금까지 진행된 항공서비스학과 교육서비스품질 관련 연구는 일반적인 교육서비스품질 측정모델인 SERVQUAL의 구성차원을 활용한 연구(김미진과 조우제, 2016; 정태연, 2018), HEdPERF의 구성차원을 활용한 연구(박소연, 2017; 양지인과 박윤미, 2018; 정영미와 홍창식, 2015)가 대부분이며 연구의 목적과 대상에 따라 측정도구를 다양하게 선택하여 연구되어졌다.

기존의 연구들은 일반적으로 적용되는 교육서비스품질 측정도구를 사용하여 항공서비스학과 학과적 특성, 교육적 특성 그리고 학생의 교육 요구도를 반영하고 있지 못한 실정이다. 이에 본 연구에서는 항공서비스학과 실정과 특성을 반영한 새로운 교육서비스품질 측정도구를 개발하여 항공서비스학과에 적용 가능한 실효성있는 교육서비스품질 측정도구를 제안하고자 하며 이를 통해 항공서비스학과 질적 성장과 교육 만족도 향상을 도모하고자 한다. 따라서 본 연구의 구체적인 목적을 제시하면 다음과 같다. 첫째, 교육서비스품질 측정도구 구안을 도출하기 위하여 선행연구를 고찰한다. 이를 통해 교육서비스품질 요인을 범주화하고 항공서비스학과 특성에 맞게 세부 항목을 재구성한다. 둘째, 선행연구를 통해 도출된 교육서비스품질 측정도구 구안의 내용타당도 검증은 위하여 항공서비스 분야의 학계 및 실무 전문가를 대상으로 델파이 조사를 실시한다. 셋째, 델파이 기법을 통하여 최종 도출된 교육서비스품질 측정도구를 확정하여 항공서비스학과 교육과정 및 학과운영을 위한 개선 방향과 시사점을 제시한다. 본 연구의 목적을 통해 항공서비스학과 정체성 확립 및 교육 내실화를 이루는데 기여하고자 한다.

II. 이론적 배경

2.1 항공서비스학과 개요

항공서비스학과는 항공서비스 전문인력 양성을 궁극적인 목표로 다양한 서비스 분야로의 진출을 위해 글로벌 서비스교육을 지향하는 학과이다(김현정, 2019; 이수미, 2015; 조아름, 2016). 국내에서는 1977년 최초의 항공서비스학과인 인하공업전문대

학의 항공운항과가 신설되었으며 2003년에는 4년제 대학으로서는 최초로 한서대학교 항공관광학과가 개설되면서 본격적인 항공서비스 관련 학과가 운영되기 시작하였다(박혜영, 2011). 현재 전국에 개설된 항공서비스학과는 91개로 4년제 대학 35곳, 전문대학 51곳, 산업대학 2곳, 사이버대학 3곳이 운영되고 있다. 세부 전공의 특징에 따라 항공관광학과, 항공경영학과, 항공호텔서비스학과 등 다양한 명칭으로 지칭되고 있다(대학알리미, 2020).

항공서비스학과는 항공서비스 분야 및 폭넓은 서비스 분야로의 진출을 위해 인성, 매너, 외국어, 서비스 전문성 등 다양한 교육과정을 운영하고 있다. 선행연구를 종합해보면 항공서비스학과의 교육과정은 항공실무교육, 서비스교육, 외국어교육, 면접 대비 교육, 기타서비스 직무교육 등 크게 5가지 내용으로 구분하여 교육을 진행하고 있다(박소연과 박혜윤, 2007; 박혜영, 2011; 조아름, 2016; 한아름, 2012).

2.2 교육서비스품질

학생의 교육 만족을 위해 중요한 요인으로 간주되고 있는 교육서비스품질은 일반적으로 서비스 제공자인 교육기관이 고객인 학생에게 교육서비스를 제공함으로써 학생을 만족시킬 수 있는 일련의 모든 행위로 정의된다(Karapetrovic & Willborn, 1997; Mai, 2005). Abdullah(2006)는 대학 교육의 특성에 적합한 교육서비스품질의 측정을 위해 HEdPERF(higher education performance)를 고안하였다. 이 측정모델은 학생의 학문적 품질 구성 요소에 대한 측정과 더불어 학생이 경험하는 전반적인 서비스 환경의 측면을 모두 포함한 6가지의 측정요인으로 구성하였는데 행정 직원, 교수, 접근성, 명성, 교육프로그램, 학생에 대한 배려를 통해 교육서비스품을 측정하였다. Zhang et al.(2016)은 교육서비스품을 교과과정 품질과 교육서비스품질로 구분하였다. 교과과정 품질은 교육내용, 교과과정 제공, 교육 방법, 평가 방법으로 구성하였으며 교육서비스품질은 PZB의 SERVQUAL 모델을 적용하여 유형성, 신뢰성, 확신성, 반응성, 공감성으로 세부 요인을 구성하였다.

최근 교육서비스품질과 관련된 연구 동향을 살펴보면 코로나 19의 전 세계적인 팬데믹 현상으로 대면 교육이 어려워지고 있으며 그 대안으로 비대면 교육의 품질 향상을 위한 연구가 관심받고 있다. 송기현(2021)은 비대면 교육서비스품질의 구성요인을 서비스품질, 정보품질, 시스템품질로 구성하여 연구를 진행하였는데 온라인 수업의 특성상 상호작용의 어려움을 지적하며 교육 만족을 위해 학습자와의 소통 및 교수자의 피드백 과정을 효율적으로 실행할 수 있는 방안이 요구된다고 설명하였다. 또한 김민경 등(2021)은 비대면 교육서비스품을 상호작용품질, 결과품질, 물리적 환경품질로 구성하여 연구를 진행하였는데 비대면 환경으로 인해 수업과 실습에 대한 물리적 환

경이 변화되었으며 이를 위한 시간과 노력이 더 요구되는 상황에서 물리적 환경요인이 교육만족도에 큰 영향을 미치는 요인이라고 분석한 바 있다. 이상의 최신 연구 동향을 통해 교육서비스품질의 구성요인은 일반적인 교육서비스품질의 구성요인을 선택적으로 활용하고 있으나 교육환경의 변화로 요인의 중요성에 대한 우선순위는 차이가 있음을 확인할 수 있다.

2.3 항공서비스학과 교육서비스품질

교육서비스품질은 교육목표를 근거로 방향성이 제시된다. 김미진과 조우제(2016)는 항공서비스학과의 교육목표인 항공서비스 전문인력 양성을 목표로 학생 만족을 달성할 수 있는 교육서비스품질의 경영이 학과의 경쟁력을 강화할 수 있다고 설명한 바 있다. 또한 박소연(2017)은 항공서비스학과의 특수성을 반영한 교육서비스품을 통해 교육의 질을 개선해나가야 할 필요가 있다고 강조하였다. 즉 항공서비스학과의 특성인 교육목표, 학생의 성향, 시대적 상황 등을 고려한 교육서비스품질의 제고가 필요함을 알 수 있다. 항공서비스학과의 교육서비스품질 구성요인을 살펴보면 이소영 등(2014)은 산학협력 및 글로벌 교육, 학과운영 및 학생지도, 교육시설 및 교육과정으로 요인을 구성하였으며 정영미와 홍창식(2015)은 교수서비스, 교육서비스, 복지서비스, 행정서비스를 구성요인으로 선정하였다. 또한 연지영 등(2016)은 교육행정요인, 교수요인, 교육프로그램요인, 환경요인의 4가지 요인을 포함하였으며 양지인과 박윤미(2018)는 교수의 외적 이미지, 교수의 교육능력, 교수의 상호작용, 물리적 시설, 교과과정, 학사행정으로 구성요인을 도출하였다. 그리고 김미진과 조우제(2016), 정태연(2018)은 SERVQUAL의 5가지 품질 요인인 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성을 활용하여 요인을 구성하였다. 이상의 선행연구를 통해 항공서비스학과의 교육서비스품질 구성요인은 기존의 교육서비스품질 측정모델인 HEdPERF 또는 SERVQUAL의 측정요인을 바탕으로 연구자에 따라 재구성되고 있음을 알 수 있으며 항공서비스학과의 특성을 반영한 요인의 구성이 미흡함을 알 수 있다.

항공서비스학과 교육서비스품질과 관련된 선행연구를 살펴보면 이수미(2015)는 전문대 학생을 대상으로 교육서비스품질과 학생만족의 관계를 연구한 바 있으며, 정영미와 홍창식(2015)은 전문학교, 전문대학, 대학교의 학생을 대상으로 교육서비스품질과 학생만족 및 교육성과의 관계를 검증하였다. 또한 박소연(2017)은 경기, 충남지역의 학생을 대상으로 교육서비스품질이 교육만족과 서비스가치에 미치는 영향을 연구하였으며 양지인과 박윤미(2018)는 충남지역 대학생을 대상으로 교육서비스품질이 서비스가치, 추천의도, 충성도에 미치는 영향을 검증하였다. 선행연구의 분석 결과, 교육서비스의 수요자인 학생 만족을 실현시켜주는 교육서비스품질 요인은 연구의 대상

과 연구 방법에 따라 상이한 결과를 보였으나 대부분의 연구에서 교수의 역할, 실무 위주의 교육과정, 실습 교육을 위한 물리적 환경요인 등은 학생 만족에 영향을 미치는 중요한 교육서비스품질임이 확인되었다.

2.4 델파이 기법

델파이 기법은 특정 주제에 대하여 전문가 집단의 의견을 수렴하여 합의를 유도하는 방법이다(Blair & Uhl, 1993). 델파이 방법은 3~4차례의 통제된 피드백과 구조화된 질문지를 전문가 집단에게 제공하며 전문가 집단은 불확실성 속에서 예측하기 어려운 변수를 측정하기 위해 전문가로서의 지식과 능력을 활용하여 직관적인 판단을 제시한다(Pill, 1971). 델파이 방법을 활용하는 목적은 전문가 집단의 합의를 통하여 가장 신뢰성 있는 의견을 도출해내고자 함이며 이는 집약적인 설문 문항과 통제된 피드백이 결합된 일련의 조사방식에 의해 진행된다(Dalkey & Helmer, 1963). 델파이 기법의 절차는 전문가 집단의 선정으로부터 시작되며 3~4차례 반복적인 조사 절차가 진행된다. 1차 델파이 조사는 연구 주제에 대한 전문가의 의견 수집을 위해 개방형 설문으로 제시되기도 하며 선행연구를 통해 설문의 초안을 구성하여 폐쇄형 질문을 제시하기도 한다(정현민, 2020). 2차 델파이 조사는 1차 조사의 결과를 정리하여 구조화된 문항으로 재구성한 후, 중요도를 평가하도록 하며 1차 델파이 조사가 폐쇄형일 경우, 통계분석 결과인 평균, 표준편차, 중위수, 사분범위를 제시하여 전문가 집단의 의견분포를 보여준다(안진성, 2010). 3차 델파이 조사는 2차 조사의 결과를 제시하며 통제된 피드백을 참고하여 문항에 대한 재평가를 진행한다.

델파이 조사는 반복된 조사를 여러 차례 수행하면서 전문가 패널 간의 합의를 이루는 과정이며 보통의 경우, 3차 설문부터 합의에 도달되고 합의를 이루지 못했을 경우, 추가적인 조사를 진행할 수 있다(Custer et al., 1999; Ludwig, 1997). 델파이 기법의 타당성 검토를 위해 사용되는 분석방법에 대한 절대적인 기준은 없으나(정현민, 2020) 반복적인 설문과 전문가 의견을 검토하여 여러 차례 수정과 보완이 이루어짐으로 기본적으로 내용타당도는 확보된 것으로 간주하며 수렴도, 합의도, 내용타당도(CVR) 지수를 통해 의견수렴을 검증한다(안진성, 2010).

III. 연구설계

3.1 연구절차

본 연구의 목적인 항공서비스학과 교육서비스품질의 측정도구 개발을 위해 측정도구 구안 단계와 타당화 단계를 진행하였다. 측정도구 구안 단계는 측정도구 개발을 위한 선행단계로 측정도구 초안을 도출하는 단계이다. 초안을 도출하기 위해 교육서비스품질의 문헌연구를 고찰하였다. 이를 통해 도출된 측정도구 초안은 안면 타당도 검증을 위해 10년 이상의 교육경력을 가진 항공서비스학과 교수 3인과 항공서비스학과 출신의 현직 항공사 객실승무원 3인의 전문가 집단을 통해 검토를 진행하였다. 6인의 전문가는 델파이 조사의 전문가 집단으로 참여하였으며 일반적 특성은 <표 1>에 명시되어있다. 전문가의 내용검토 결과를 반영하여 문항의 수정 및 보완이 이루어졌고 중복되거나 중요도가 낮은 항목은 제거되었으며 표현이 모호하여 질문의 의도를 정확하게 파악하기 어려운 항목은 표현을 수정하거나 보완하는 작업이 이루어졌다. 이를 통해 최종적으로 항공서비스학과 특성을 반영한 교육서비스품질의 요인과 요소를 구성하여 측정도구 구안을 제시하였다.

측정도구 타당화 단계는 도출된 측정도구 초안에 대한 내용타당도를 검토하는 단계로 특정 주제에 대한 전문가 집단의 의견을 수렴해나가는 방법인 델파이 기법을 활용하였다. 델파이 기법은 모두 3차에 걸쳐 실시하였으며 1차 델파이 조사는 구조화된 응답 양식을 사용하는 수정 델파이 기법을 활용하였다. 2차 델파이 조사는 1차 조사의 결과를 제시하여 전문가 간의 합의를 유도하였으며 각 항목의 평균, 표준편차, 중위수, 사분범위를 제시하였고 이견이 있는 항목을 중심으로 전문가 의견을 제시하였다. 3차 델파이 조사는 의견을 수렴하기 위한 반복된 절차를 진행하였고 대부분의 항목이 3차 델파이 조사 결과, 의견수렴이 되었으며 의견수렴이 안 된 항목을 제외하고 타당성이 검증된 최종 항목을 측정도구로 확정하였다.

3.2 연구방법

본 연구는 선행연구를 통해 도출된 측정항목의 내용타당도를 검증하기 위해 델파이 조사를 실시하였다. 델파이 조사의 전문가 집단에 대한 자격요건을 마련하기 위하여 2019년 12월에 개최된 한국서비스경영학회 추계학술대회의 항공서비스연구회 분과세션의 토론자를 대상으로 의견을 수렴하였다. 학계 전문가는 항공사 객실승무원 실무경력을 지닌 교육경력 5년 이상의 항공서비스학과 전임 교수로 기준을 마련하였으며 실무 전문가는 항공서비스학과 졸업생으로 근무경력 2년 이상의 항공사 현직승무원으로 기준을 마련하였다. 이상의 전문가 집단의 자격 기준을 토대로 본 연구에서는 교수집단 10인과 실무자집단 12인, 총 22인을 구성하여 연구를 진행하였다. 전문가 집단의 일반적 특성은 <표 1>과 같다. 3차에 걸쳐 진행된 델파이 조사는 각 항목

을 Likert 7점 척도로 설계하여 중요도를 평정하였으며 이는 척도점이 많을수록 연구결과
의 신뢰도가 높아지며(Peterson, 1994) 5점 척도보다 7점 척도를 사용할 때 신뢰도
가 더 높아진다는 연구(이학식과 김영, 1997)를 참고하여 설계하였다. 1차 델파이 설
문은 2020년 2월 10일부터 2월 16일까지 진행되었으며 2차 설문은 2020년 2월 28
일부터 3월 5일까지, 3차 설문은 2020년 3월 25일부터 3월 31일까지 진행되었다. 모
두 이메일과 모바일을 통한 온라인 설문지를 배포하여 자료를 수집하였으며 회수율은
22인 모두 응답하여 100%를 보였다. SPSS 21.0을 사용하여 기술통계 및 집중경향치
를 분석하여 평균, 표준편차, 사분범위, 수렴도, 합의도, CVR을 산출하였다.

<표 1> 전문가 집단의 일반적 특성

항목			빈도(명)	백분율(%)
성별	남		0	0
	여		22	100
	합계		22	100
연령	20대		11	50
	30대		1	4.5
	40대		3	13.7
	50대 이상		7	31.8
	합계		22	100
학력	학사		10	45.5
	석사		2	9
	박사		10	45.5
	합계		22	100
소속기관	교수집단	4년제 대학	5	22.7
		2년제 대학	5	22.7
	실무자집단	FSC 항공사	5	22.7
		LCC 항공사	5	22.7
		외항사	2	9.1
	합계		22	100
직급	교수집단	조교수	6	27.4
		부교수	3	13.6
		교수	1	4.5
	실무자집단	사원	11	50
		대리	0	0
		과장	1	4.5
	합계		22	100
평균경력	교수집단	교육경력	약 12년	
		항공사 근무경력	약 10년	
	실무자집단	근무경력	약 5년	

3.3 조사도구 개발

선행연구를 토대로 1차 델파이 조사의 구조화된 설문 문항을 개발하기 위하여 교육서비스품질의 일반적인 측정모델로 알려진 SERVQUAL(Parasuraman et al., 1988), SERVPERF(Cronin & Taylor, 1992), HEdPERF(Abdullah, 2006), HESQUAL(Teeroovengadum et al., 2016)을 준거로 요인을 범주화하여 교수요인, 교육요인, 행정요인, 환경요인, 명성요인, 부가서비스요인, 교육성과요인으로 총 7개의 요인을 도출하였다. 요인별 구성 요소를 도출하기 위해 Abdullah(2006), Hill(1995), Holdford & Reinders(2001), 고민정(2013), 김미진과 조우제(2016), 김지희와 변효정(2017), 이소영 등(2014), 이수미(2015), 연지영 등(2016), 이진영(2017), 양지인과 박윤미(2018), 정영미와 홍창식(2015), 차석빈과 우경식(2018)의 선행연구에서 사용한 요소를 검토한 후, 항공서비스학과의 특성을 반영한 요소로 재구성하는 작업을 진행하였다. 이렇게 도출된 측정도구 구안은 안면 타당도 검증에 의해 전문가의 검토를 거쳐 수정되었으며 최종적으로 9개 요인, 64개 요소로 축약되었다. 9개의 요인은 교수요인, 교육요인, 행정요인, 환경요인, 명성요인이며 부가서비스요인으로부터 취업지원요인, 산학협력요인, 학과운영요인, 글로벌지원요인이 분류되어 총 9개의 요인이 도출되었다.

교수요인은 “학생 교육과 지도에 있어서 교수자가 갖추어야 할 자격, 능력, 태도”를 의미하며 교육요인은 “학생 중심의 전문적이며 다양화된 교육과정 및 교육내용”을 나타낸다. 행정요인은 “편리하고 명확한 행정서비스 및 서비스를 제공하는 직원의 책임과 임무”를 의미하며 환경요인은 “학생 중심의 효율적인 교육 시설 및 편의시설 제공을 통한 용이하고 편리한 환경 조성”을 의미한다. 명성요인은 “교육기관의 전문적인 이미지와 관련된 품질로 전문성, 편리성, 우수한 교육 성과를 갖춘 학교의 평판”을 나타내며 취업지원요인은 “학과에서 부가적으로 제공하는 취업과 관련된 프로그램 및 지도”를 의미한다. 산학협력요인은 “학과에서 부가적으로 제공하는 기업 연계와 관련된 프로그램 및 활동”을 의미하며 학과운영요인은 “학과에서 부가적으로 제공하는 비교과프로그램으로 학과운영 차원에서 제공되는 다양한 활동”을 말한다. 마지막으로 글로벌지원요인은 “학과에서 부가적으로 제공하는 해외연수와 관련된 프로그램 및 지원”을 의미한다. 이상의 최종 확정된 측정도구 구안은 <표 2>와 같다.

<표 2> 측정도구 구안

요인	번호	요소	선행연구
----	----	----	------

1. 교수요인	1-1	전공 분야에 대한 전문성	Abdullah(2006), Hill(1995), Holdford & Reinders(2001), 고민정(2013), 김미진과 조우제(2016), 김지희와 변효정(2017), 이소영 등(2014), 이수미(2015), 연지영 등(2016), 이진영(2017), 양지인과 박윤미(2018), 정영미와 홍창식(2015), 차석빈과 우경식(2018)
	1-2	우수한 교수법	
	1-3	교수의 항공사 근무경력	
	1-4	다양한 항공사 출신의 교수진	
	1-5	학과 특성에 맞는 교수의 용모와 이미지	
	1-6	충분한 학생상담 및 원활한 의사소통	
	1-7	학생과의 유대관계	
2. 교육요인	2-1	이론과 실습이 적절히 편성된 전공 교육과정	
	2-2	전공 교과목의 다양성 및 전문성	
	2-3	외국어 관련 교과목 편성(영어, 중국어, 일어 등)	
	2-4	항공사 요구를 반영한 현장실무 중심의 교과목 개설	
	2-5	시대에 부응한 교과목 편성 및 선진교육 실시 (융복합교육, 학생참여 수업 등)	
	2-6	자격증 준비 교과목 편성(CS, 비서자격증, 컴퓨터 활용 능력 등)	
	2-7	객실승무원에 준하는 인성 및 매너 교육 (인사, 자세, 태도, 예절 및 이미지메이킹 교육 등)	
3. 행정요인	3-1	다양한 장학금 및 수혜 혜택	
	3-2	등록금의 적절성	
	3-3	교직원의 친절한 응대 및 신속한 문제해결	
4. 환경요인	4-1	최첨단 강의실 및 실습실 보유 (모형비행객실, 식음료실습실, 이미지메이킹실 등)	
	4-2	최신 교육기자재 제공	
	4-3	기숙사시설 구비	
	4-4	교통 이용의 편리성(통학버스 운행 등)	
	4-5	편의시설과 휴식공간의 구비(휴게실, 식당, 매점, 야외공원 등)	
5. 명성요인	5-1	졸업생의 객실승무원 배출 현황	
	5-2	높은 입시지원율	
	5-3	교육 콘텐츠의 우수성	
	5-4	교육 시설의 우수성	
	5-5	캠퍼스의 입지 조건	
	5-6	학과 교수의 명성	
6. 취업지원 요인	6-1	전공 관련 전반적인 취업 정보제공	
	6-2	진로지도 프로그램 활성화(진로상담, 취업설명회, 취업캠프 등)	
	6-3	실전 대비 모의 면접 진행 및 피드백 제공	
	6-4	취업을 위한 교수의 적극적 지원 및 노력	
7. 산학협력 요인	7-1	산업체 현장실습 및 인턴십 지원	
	7-2	취업 연계 및 현장실습을 위한 산학협력 체결	
	7-3	항공업계 산업체 인사 특강 진행	
	7-4	국내외 항공사 견학 및 체험 프로그램 제공	
8. 학과운영 요인	8-1	인성 함양을 위한 봉사활동 지원	
	8-2	전공 관련 다양한 동아리 활동 지원	
	8-3	토익성적 향상을 위한 프로그램 운영 (토익 스터디그룹 지원, 토익캠프 등)	
	8-4	선후배 간 멘토 멘티 시스템 도입	

	8-5	졸업생 선배와의 인맥 교류
	8-6	객실승무원에 준하는 예절 및 이미지메이킹의 학과 규율 적용
	8-7	객실승무원의 역량 및 기본소양 함양을 위한 각종 대회 개최(서비스경진대회, 영어 스피치대회, 미소대회 등)
9.	9-1	해외 교육기관과의 학생교류 지원
글로벌자원	9-2	해외 어학연수 및 인턴십 관련 정보제공
요인	9-3	해외 어학연수 및 인턴십 프로그램 지원

IV. 실증분석

3차에 걸쳐 진행된 델파이 조사를 분석하기 위해 각 항목의 중요도 평균이 4.00 미만인 값은 제거하였으며 전문가의 의견 일치가 잘되었는지 알아보기 위해 전문가 집단 전체의 응답에 대한 CVR을 기준으로 내용타당도를 분석하였다. CVR의 최소값 기준은 Lawshe(1975)가 제시한 CVR의 최소값을 기준으로 하여 0.42(N=22)를 적용하였다. 최소 기준을 만족하지 못한 항목은 1차, 2차, 3차 델파이 조사를 거쳐 CVR의 변화가 있는지 분석하여 최종적으로 의견의 일치 여부를 추적 조사하였으며 3차 델파이 결과에서도 의견의 일치가 되지 않는 항목은 최종적으로 제거하였다. 또한, 분석 결과의 타당성을 판단하기 위해 일반적으로 Likert 5점 척도에서는 사분범위가 4~5점일 때, 의견의 수렴과 합의가 잘 이루어졌다고 판단하여 합의도는 0.75 이상, 수렴도는 0.5 이하를 기준으로 내용타당도를 분석하나(이종성, 2006), 본 연구는 Likert 7점 척도를 사용함으로 사분범위가 5~7점일 때, 의견의 수렴과 합의가 잘 이루어졌다고 판단하여 합의도는 0.65 이상, 수렴도는 1.00 이하를 기준으로 내용타당도를 분석하였다. 회차마다 전문가 패널이 제시한 의견을 반영하여 요인과 요소에 대한 수정, 통합, 삭제 등 질적 분석이 이루어졌다. 회차별 델파이 분석 결과는 다음과 같다.

4.1 1차 델파이 조사 결과

4.1.1 1차 델파이 분석 결과

1차 델파이 분석 결과는 <표 3>과 같으며 요인별로 살펴보면 다음과 같다. 교수요인의 분석 결과, 모든 요소의 CVR이 0.42 이상으로 나타났으며 합의도는 0.65 이상, 수렴도는 1.00 이하로 나타나 모든 문항의 타당성이 확보된 것으로 나타났다. 교육요인 분석 결과, 모든 요소의 CVR이 0.42 이상으로 나타났으나 '항공사 요구를 반영한 현장실무 중심의 교과목 개설' 항목의 합의도가 0.54, 수렴도가 1.38로 나타나 전문가

간의 의견수렴이 잘 이루어지지 않는 것으로 분석되었다. 행정요인은 모든 요소의 CVR, 합의도, 수렴도가 기준을 충족하여 내용타당도가 확보되었다. 환경요인의 경우, ‘최신 교육기자재 제공’ 문항에서 합의도와 수렴도의 기준은 충족되었으나 CVR이 기준 이하로 나타나 내용타당도가 확보되지 못하였다. 명성요인, 취업지원요인, 산학협력요인의 분석 결과, 모든 요소의 CVR, 합의도, 수렴도가 기준을 충족하여 내용타당도가 확보되었다. 학과운영요인의 경우, ‘선후배 간 멘토 멘티 시스템 도입’, ‘졸업생 선배와의 인맥 교류’, ‘객실승무원에 준하는 예절 및 이미지메이킹의 학과 규율 적용’, ‘객실승무원의 역량 및 기본소양 함양을 위한 각종 대회 개최’ 문항의 CVR이 0.42 이하로 나타나 내용타당도가 확보되지 못하였다. 이상의 항목들은 수렴도가 1.00의 값을 보였으나 합의도가 0.65 이하로 나타나 전문가 간의 의견수렴이 이루어지지 못한 것으로 나타났다. 글로벌지원요인의 분석 결과, 모든 요소의 CVR, 합의도, 수렴도가 기준을 충족하여 내용타당도가 확보되었다.

<표 3> 1차 델파이 분석 결과

분	기술통계			집중경향치			CVR	Q1	Q3	Mdn	합의도	수렴도
	평균 (M)	표준 편차 (SD)	긍정률 (%)	중위수	최빈값	사분범위						
1-1	6.36	0.88	95.45	6.50	7.00	6.00-7.00	0.91	6.00	7.00	6.50	0.85	0.50
1-2	6.18	0.78	95.45	6.00	6.00	6.00-7.00	0.91	6.00	7.00	6.00	0.83	0.50
1-3	5.45	1.16	86.36	5.50	5.00	5.00-6.00	0.73	5.00	6.00	5.50	0.82	0.50
1-4	5.41	1.03	77.27	5.00	5.00	5.00-6.00	0.55	5.00	6.00	5.00	0.80	0.50
1-5	5.41	1.47	86.36	6.00	6.00	5.00-6.00	0.73	5.00	6.00	6.00	0.83	0.50
1-6	6.45	0.84	95.45	7.00	7.00	6.00-7.00	0.91	6.00	7.00	7.00	0.86	0.50
1-7	6.09	0.95	90.91	6.00	7.00	6.00-7.00	0.82	6.00	7.00	6.00	0.83	0.50
2-1	6.32	1.02	95.45	7.00	7.00	6.00-7.00	0.91	6.00	7.00	7.00	0.86	0.50
2-2	5.91	1.00	86.36	6.00	6.00	5.25-7.00	0.73	5.25	7.00	6.00	0.71	0.88
2-3	6.45	0.78	95.45	7.00	7.00	6.00-7.00	0.91	6.00	7.00	7.00	0.86	0.50
2-4	5.64	1.43	72.73	6.00	7.00	4.25-7.00	0.45	4.25	7.00	6.00	0.54	1.38
2-5	5.73	1.17	95.45	6.00	5.00	5.00-7.00	0.91	5.00	7.00	6.00	0.67	1.00
2-6	5.23	1.17	72.73	5.00	6.00	4.25-6.00	0.45	4.25	6.00	5.00	0.65	0.88
2-7	6.18	1.07	86.36	7.00	7.00	6.00-7.00	0.73	6.00	7.00	7.00	0.86	0.50
3-1	6.14	0.62	100.00	6.00	6.00	6.00-6.75	1.00	6.00	6.75	6.00	0.88	0.38
3-2	6.09	0.79	95.45	6.00	6.00	6.00-7.00	0.91	6.00	7.00	6.00	0.83	0.50
3-3	5.82	1.03	90.91	6.00	6.00	5.00-6.75	0.82	5.00	6.75	6.00	0.71	0.88
4-1	5.50	1.12	86.36	5.00	5.00	5.00-6.75	0.73	5.00	6.75	5.00	0.65	0.88
4-2	5.05	1.15	63.64	5.00	5.00	4.00-5.75	0.27	4.00	5.75	5.00	0.65	0.88
4-3	5.64	1.26	81.82	6.00	6.00	5.00-6.75	0.64	5.00	6.75	6.00	0.71	0.88
4-4	6.05	1.15	95.45	6.00	7.00	6.00-7.00	0.91	6.00	7.00	6.00	0.83	0.50
4-5	5.68	0.92	86.36	6.00	6.00	5.00-6.00	0.73	5.00	6.00	6.00	0.83	0.50

5-1	6.59	0.58	100.00	7.00	7.00	6.00-7.00	1.00	6.00	7.00	7.00	0.86	0.50
5-2	6.05	1.11	90.91	6.00	7.00	5.25-7.00	0.82	5.25	7.00	6.00	0.71	0.88
5-3	6.32	0.87	95.45	6.00	6.00	6.00-7.00	0.91	6.00	7.00	6.00	0.83	0.50
5-4	5.73	1.01	86.36	6.00	6.00	5.25-6.00	0.73	5.25	6.00	6.00	0.88	0.38
5-5	5.45	1.30	81.82	6.00	6.00	5.00-6.00	0.64	5.00	6.00	6.00	0.83	0.50
5-6	5.14	1.32	77.27	5.00	6.00	5.00-6.00	0.55	5.00	6.00	5.00	0.80	0.50
6-1	6.50	0.50	100.00	6.50	7.00	6.00-7.00	1.00	6.00	7.00	6.50	0.85	0.50
6-2	6.41	0.65	100.00	6.50	7.00	6.00-7.00	1.00	6.00	7.00	6.50	0.85	0.50
6-3	6.86	0.34	100.00	7.00	7.00	7.00-7.00	1.00	7.00	7.00	7.00	1.00	0.00
6-4	6.64	0.48	100.00	7.00	7.00	6.00-7.00	1.00	6.00	7.00	7.00	0.86	0.50
7-1	6.05	0.71	100.00	6.00	6.00	6.00-6.75	1.00	6.00	6.75	6.00	0.88	0.38
7-2	6.09	0.79	95.45	6.00	6.00	6.00-7.00	0.91	6.00	7.00	6.00	0.83	0.50
7-3	6.18	0.78	100.00	6.00	7.00	6.00-7.00	1.00	6.00	7.00	6.00	0.83	0.50
7-4	6.36	0.64	100.00	6.00	7.00	6.00-7.00	1.00	6.00	7.00	6.00	0.83	0.50
8-1	5.41	0.98	81.82	5.00	5.00	5.00-6.00	0.64	5.00	6.00	5.00	0.80	0.50
8-2	5.55	1.03	86.36	6.00	6.00	5.00-6.00	0.73	5.00	6.00	6.00	0.83	0.50
8-3	6.32	0.70	100.00	6.00	7.00	6.00-7.00	1.00	6.00	7.00	6.00	0.83	0.50
8-4	5.18	1.30	68.18	5.50	6.00	4.00-6.00	0.36	4.00	6.00	5.50	0.64	1.00
8-5	5.18	1.47	68.18	5.00	7.00	4.00-6.00	0.36	4.00	6.00	5.00	0.60	1.00
8-6	4.82	1.72	59.09	5.00	4.00	4.00-6.00	0.18	4.00	6.00	5.00	0.60	1.00
8-7	4.64	1.49	59.09	5.00	5.00	4.00-6.00	0.18	4.00	6.00	5.00	0.60	1.00
9-1	6.18	0.78	95.45	6.00	6.00	6.00-7.00	0.91	6.00	7.00	6.00	0.83	0.50
9-2	6.32	0.76	95.45	6.00	7.00	6.00-7.00	0.91	6.00	7.00	6.00	0.83	0.50
9-3	6.50	0.72	95.45	7.00	7.00	6.00-7.00	0.91	6.00	7.00	7.00	0.86	0.50

4.1.2 1차 델파이 결과에 따른 수정사항

1차 델파이 조사에 사용된 각 요인과 요소에 대한 전문가 의견을 반영하여 다음과 같은 수정이 이루어졌다. 첫째, ‘행정요인’은 항공서비스학과 특성 반영한 교육서비스품질 요인으로 보기 어려우며 일반적인 대학의 교육서비스품질에 해당하므로 본 연구의 목적과 부합되지 않는 요인으로 판단하여 삭제하였다. 둘째, ‘산학협력요인’의 항목들은 ‘취업지원요인’의 한 부분임으로 ‘취업지원요인’과 통합하였다. 셋째, ‘교육요인’ 중 ‘시대에 부응한 교과목 편성 및 선진교육 실시(융복합교육, 학생참여수업 등)’ 항목은 항공서비스학과 교육 특성과 맞지 않는다는 의견을 참조하여 선행연구의 검토를 통해 삭제하였다. 넷째, 표현이 불명확하여 오해를 불러일으킬 수 있는 3개 항목의 수정이 다음과 같이 이루어졌다. ①교육요인: ‘전공 교과목의 다양성 및 전문성’ → ‘다양한 전공 교과목의 편성’ ②교육요인: ‘항공사 요구를 반영한 현장실무 중심의 교과목 개설’ → ‘현장 중심의 실무 위주 교육’ ③학과운영요인: ‘선후배 간 멘토 멘티 시스템 도입’ → ‘선후배 간의 멘토링을 통한 인맥교류’. 다섯째, ‘취업지원요인’과 관련하여 전문가의 의견을 검토하여 ‘항공 분야 외의 진출 가능한 다양한 취업 분야에 대한 정보제공 및 지도’ 항목이 추가되었다. 이상의 수정된 7개 요인과 43개의 요소는 <표 4>와 같다.

<표 4> 1차 델파이 분석 결과를 반영한 수정된 측정도구

요인	번호	요소
1. 교수요인	1-1	전공 분야에 대한 전문성
	1-2	우수한 교수법
	1-3	교수의 항공사 근무경력
	1-4	다양한 항공사 출신의 교수진
	1-5	학과 특성에 맞는 교수의 용모와 이미지
	1-6	충분한 학생상담 및 원활한 의사소통
	1-7	학생과의 유대관계
2. 교육요인	2-1	이론과 실습이 적절히 편성된 전공 교육과정
	2-2	다양한 전공 교과목의 편성
	2-3	외국어 관련 교과목 편성(영어, 중국어, 일어 등)
	2-4	현장 중심의 실무 위주 교육
	2-5	자격증 준비 교과목 편성(CS, 비서자격증, 컴퓨터 활용 능력 등)
	2-6	객실승무원에 준하는 인성 및 매너 교육(인사, 자세, 태도, 예절 및 이미지메이킹 교육 등)
3. 환경요인	3-1	최첨단 강의실 및 실습실 보유(모형비행객실, 식음료실습실, 이미지메이킹실 등)
	3-2	최신 교육기자재 제공
	3-3	기숙사시설 구비
	3-4	교통 이용의 편리성(통학버스 운행 등)
	3-5	편의시설과 휴식공간의 구비(휴게실, 식당, 매점, 야외공원 등)
4. 명성요인	4-1	졸업생의 객실승무원 배출 현황
	4-2	높은 입시지원율
	4-3	교육 콘텐츠의 우수성
	4-4	교육 시설의 우수성
	4-5	캠퍼스의 입지 조건
	4-6	학과 교수의 명성
5. 취업지원요인	5-1	전공 관련 전반적인 취업 정보제공
	5-2	진로지도 프로그램 활성화(진로상담, 취업설명회, 취업캠프 등)
	5-3	실전 대비 모의 면접 진행 및 피드백 제공
	5-4	취업을 위한 교수의 적극적 지원 및 노력
	5-5	산업체 현장실습 및 인턴십 지원
	5-6	취업 연계 및 현장실습을 위한 산학협력 체결
	5-7	항공업계 산업체 인사 특강 진행
	5-8	국내외 항공사 견학 및 체험 프로그램 제공
	5-9	항공 분야 외의 진출 가능한 다양한 취업 분야에 대한 정보제공 및 지도
6. 학과운영요인	6-1	인성 함양을 위한 봉사활동 지원
	6-2	전공 관련 다양한 동아리 활동 지원
	6-3	토익성적 향상을 위한 프로그램 운영(토익 스터디그룹 지원, 토익캠프 등)
	6-4	선후배 간 멘토링을 통한 인맥 교류

7. 글로벌지원 요인	6-5	졸업생 선배와의 인맥 교류
	6-6	객실승무원에 준하는 예절 및 이미지메이킹의 학과 규율 적용
	6-7	객실승무원의 역량 및 기본소양 함양을 위한 각종 대회 개최(서비스경진대회, 영어 스피치대회, 미소대회 등)
	7-1	해외 교육기관과의 학생교류 지원
	7-2	해외 어학연수 및 인턴십 관련 정보제공
	7-3	해외 어학연수 및 인턴십 프로그램 지원

4.2 2차 델파이 조사 결과

4.2.1 2차 델파이 분석 결과

2차 델파이 분석 결과는 <표 5>와 같으며 요인별로 살펴보면 다음과 같다. 교수요인, 교육요인의 모든 요소는 CVR 0.42 이상, 합의도 0.65 이상, 수렴도 1.00 이하의 기준을 충족하여 내용타당도가 확보되었다. 환경요인은 ‘최신 교육기자재 제공’ 문항의 CVR이 0.42 이하로 나타나 1차 결과와 마찬가지로 내용타당도가 확보되지 못하였다. 하지만 합의도와 수렴도는 기준을 충족하여 의견의 합의는 이루어졌다. 명성요인, 취업지원요인의 모든 요소는 CVR, 합의도, 수렴도의 기준을 충족하여 내용타당도가 확보되었다. 학과운영요인은 1차 분석 결과, 타당성이 확보되지 않았던 ‘졸업생 선배와의 인맥 교류’, ‘객실승무원에 준하는 예절 및 이미지메이킹의 학과 규율 적용’ 항목은 타당성이 확보되었으나 ‘선후배 간의 멘토링을 통한 인맥 교류’, ‘객실승무원의 역량 및 기본소양 함양을 위한 각종 대회 개최(서비스경진대회, 영어 스피치대회, 미소대회 등)’는 CVR이 0.42 이하로 나타나 여전히 타당성을 확보하지 못하였다. 글로벌지원요인은 모든 요소의 CVR, 합의도, 수렴도가 기준을 충족하여 내용타당도가 확보되었다.

<표 5> 2차 델파이 분석 결과

분	기술통계			집중경향치			CVR	Q1	Q3	Mdn	합의도	수렴도
	평균 (M)	표준 편차 (SD)	긍정률 (%)	중위수	최빈값	사분범위						
1-1	6.33	0.78	95.24	6.00	7.00	6.00-7.00	0.90	6.00	7.00	6.00	0.83	0.50
1-2	6.10	0.92	90.48	6.00	6.00	6.00-7.00	0.81	6.00	7.00	6.00	0.83	0.50
1-3	5.57	1.09	90.48	6.00	6.00	5.00-6.00	0.81	5.00	6.00	6.00	0.83	0.50
1-4	5.14	1.42	85.71	5.00	5.00	5.00-6.00	0.71	5.00	6.00	5.00	0.80	0.50
1-5	5.57	1.05	90.48	6.00	6.00	5.00-6.00	0.81	5.00	6.00	6.00	0.83	0.50
1-6	6.38	0.90	95.24	7.00	7.00	6.00-7.00	0.90	6.00	7.00	7.00	0.86	0.50
1-7	6.24	0.75	100.00	6.00	7.00	6.00-7.00	1.00	6.00	7.00	6.00	0.83	0.50
2-1	6.38	0.79	95.24	7.00	7.00	6.00-7.00	0.90	6.00	7.00	7.00	0.86	0.50

2-2	6.00	0.87	100.00	6.00	7.00	5.00-7.00	1.00	5.00	7.00	6.00	0.67	1.00
2-3	6.62	0.49	100.00	7.00	7.00	6.00-7.00	1.00	6.00	7.00	7.00	0.86	0.50
2-4	5.67	1.21	71.43	6.00	7.00	4.00-7.00	0.43	4.00	7.00	6.00	0.50	1.50
2-5	5.29	1.12	76.19	5.00	5.00	5.00-6.00	0.52	5.00	6.00	5.00	0.80	0.50
2-6	6.62	0.58	100.00	7.00	7.00	6.00-7.00	1.00	6.00	7.00	7.00	0.86	0.50
3-1	5.33	1.08	80.95	5.00	5.00	5.00-6.00	0.62	5.00	6.00	5.00	0.80	0.50
3-2	4.95	1.21	66.67	5.00	5.00	4.00-6.00	0.33	4.00	6.00	5.00	0.60	1.00
3-3	5.48	1.40	85.71	6.00	6.00	5.00-6.00	0.71	5.00	6.00	6.00	0.83	0.50
3-4	6.05	1.05	95.24	6.00	6.00	6.00-7.00	0.90	6.00	7.00	6.00	0.83	0.50
3-5	5.67	0.94	90.48	6.00	6.00	5.00-6.00	0.81	5.00	6.00	6.00	0.83	0.50
4-1	6.76	0.68	95.24	7.00	7.00	7.00-7.00	0.90	7.00	7.00	7.00	1.00	0.00
4-2	6.10	0.97	90.48	6.00	7.00	6.00-7.00	0.81	6.00	7.00	6.00	0.83	0.50
4-3	6.33	0.78	95.24	6.00	7.00	6.00-7.00	0.90	6.00	7.00	6.00	0.83	0.50
4-4	5.71	1.03	85.71	6.00	6.00	5.00-6.00	0.71	5.00	6.00	6.00	0.83	0.50
4-5	5.48	1.10	90.48	6.00	6.00	5.00-6.00	0.81	5.00	6.00	6.00	0.83	0.50
4-6	5.43	1.22	90.48	5.00	5.00	5.00-6.00	0.81	5.00	6.00	5.00	0.80	0.50
5-1	6.48	0.59	100.00	7.00	7.00	6.00-7.00	1.00	6.00	7.00	7.00	0.86	0.50
5-2	6.38	0.49	100.00	6.00	6.00	6.00-7.00	1.00	6.00	7.00	6.00	0.83	0.50
5-3	6.90	0.29	100.00	7.00	7.00	7.00-7.00	1.00	7.00	7.00	7.00	1.00	0.00
5-4	6.62	0.49	100.00	7.00	7.00	6.00-7.00	1.00	6.00	7.00	7.00	0.86	0.50
5-5	6.29	0.63	100.00	6.00	6.00	6.00-7.00	1.00	6.00	7.00	6.00	0.83	0.50
5-6	6.33	0.56	100.00	6.00	6.00	6.00-7.00	1.00	6.00	7.00	6.00	0.83	0.50
5-7	6.48	0.50	100.00	6.00	6.00	6.00-7.00	1.00	6.00	7.00	6.00	0.83	0.50
5-8	6.38	0.58	100.00	6.00	6.00	6.00-7.00	1.00	6.00	7.00	6.00	0.83	0.50
5-9	6.67	0.56	100.00	7.00	7.00	6.00-7.00	1.00	6.00	7.00	7.00	0.86	0.50
6-1	5.48	0.85	85.71	6.00	6.00	5.00-6.00	0.71	5.00	6.00	6.00	0.83	0.50
6-2	5.71	0.76	95.24	6.00	6.00	5.00-6.00	0.90	5.00	6.00	6.00	0.83	0.50
6-3	6.33	0.78	95.24	6.00	7.00	6.00-7.00	0.90	6.00	7.00	6.00	0.83	0.50
6-4	4.71	1.35	66.67	5.00	6.00	4.00-6.00	0.33	4.00	6.00	5.00	0.60	1.00
6-5	5.19	1.26	85.71	5.00	6.00	5.00-6.00	0.71	5.00	6.00	5.00	0.80	0.50
6-6	5.43	1.53	71.43	6.00	7.00	4.00-7.00	0.43	4.00	7.00	6.00	0.50	1.50
6-7	4.62	1.50	61.90	5.00	5.00	4.00-6.00	0.24	4.00	6.00	5.00	0.60	1.00
7-1	6.57	0.49	100.00	7.00	7.00	6.00-7.00	1.00	6.00	7.00	7.00	0.86	0.50
7-2	6.43	0.73	95.24	7.00	7.00	6.00-7.00	0.90	6.00	7.00	7.00	0.86	0.50
7-3	6.67	0.71	95.24	7.00	7.00	7.00-7.00	0.90	7.00	7.00	7.00	1.00	0.00

2.2 2차 델파이 결과에 따른 수정사항

2차 델파이 조사에 사용된 각 요인과 요소에 대하여 전문가 의견을 반영하여 다음과 같은 수정이 이루어졌다. 표현이 불명확하여 전문가들 간의 의견 차이가 분분하고 해석상 오해의 소지가 발생한 3개의 항목에 대한 수정이 이루어졌다. 수정된 사항은 다음과 같다. ①‘최첨단 강의실 및 실습실 보유(모형비행객실, 식음료실습실, 이미지메이킹실 등)’ → ‘항공서비스 교육에 특화된 실습실의 보유(모형비행객실, 식음료실습실, 이미

지메이킹실 등)’ ②‘최신 교육기자재 제공’ → ‘항공서비스 교육을 위한 전문 교육 기자재 제공(안전장비, 응급처치장비, 보안장비, 기내서비스 물품 등)’ ③‘학과 교수의 명성’ → ‘학계 및 실무분야에서 명성이 높은 학과 교수’. 이상의 수정된 사항을 반영하여 7개 요인과 43개의 요소가 도출되었다.

4.3 3차 델파이 조사 결과

4.3.1 3차 델파이 분석 결과

3차 델파이 분석 결과는 <표 6>과 같으며 요인별로 살펴보면 다음과 같다. 교수요인, 교육요인, 환경요인, 명성요인, 취업지원요인, 글로벌지원요인의 모든 항목이 CVR 0.42 이상, 합의도 0.65 이상, 수렴도 1.00 이하의 기준을 충족하여 내용타당도가 확보되었다. 하지만 학과운영요인 중 ‘선후배 간의 멘토링을 통한 인맥교류’ 문항의 CVR이 0.42 이하로 나타나 1차, 2차 결과와 마찬가지로 내용타당도를 확보하지 못하였다. 또한 수렴도는 1.00 이하로 충족되었으나 합의도는 0.60으로 나타나 기준을 충족하지 못해 의견수렴이 잘 이루어지지 않은 것으로 분석되었다.

<표 6> 3차 델파이 분석 결과

분	기술통계			집중경향치			CVR	Q1	Q3	Mdn	합의도	수렴도
	평균(M)	표준편차(SD)	긍정률(%)	중위수	최빈값	사분범위						
1-1	6.48	0.50	100.00	6.00	6.00	6.00-7.00	1.00	6.00	7.00	6.00	0.83	0.50
1-2	6.29	0.63	100.00	6.00	6.00	6.00-7.00	1.00	6.00	7.00	6.00	0.83	0.50
1-3	5.67	1.04	95.24	6.00	6.00	5.00-6.00	0.90	5.00	6.00	6.00	0.83	0.50
1-4	5.29	1.16	95.24	5.00	5.00	5.00-6.00	0.90	5.00	6.00	5.00	0.80	0.50
1-5	5.62	1.05	90.48	6.00	6.00	5.00-6.00	0.81	5.00	6.00	6.00	0.83	0.50
1-6	6.48	0.66	100.00	7.00	7.00	6.00-7.00	1.00	6.00	7.00	7.00	0.86	0.50
1-7	6.29	0.70	100.00	6.00	6.00	6.00-7.00	1.00	6.00	7.00	6.00	0.83	0.50
2-1	6.52	0.59	100.00	7.00	7.00	6.00-7.00	1.00	6.00	7.00	7.00	0.86	0.50
2-2	6.05	0.79	100.00	6.00	6.00	5.00-7.00	1.00	5.00	7.00	6.00	0.67	1.00
2-3	6.62	0.49	100.00	7.00	7.00	6.00-7.00	1.00	6.00	7.00	7.00	0.86	0.50
2-4	5.90	0.97	85.71	6.00	6.00	6.00-7.00	0.71	6.00	7.00	6.00	0.83	0.50
2-5	5.24	0.81	90.48	5.00	5.00	5.00-6.00	0.81	5.00	6.00	5.00	0.80	0.50
2-6	6.62	0.58	100.00	7.00	7.00	6.00-7.00	1.00	6.00	7.00	7.00	0.86	0.50
3-1	5.43	0.85	90.48	5.00	5.00	5.00-6.00	0.81	5.00	6.00	5.00	0.80	0.50
3-2	5.24	1.06	76.19	5.00	5.00	5.00-6.00	0.52	5.00	6.00	5.00	0.80	0.50
3-3	5.52	1.10	90.48	6.00	6.00	5.00-6.00	0.81	5.00	6.00	6.00	0.83	0.50
3-4	5.81	1.10	90.48	6.00	6.00	6.00-6.00	0.81	6.00	6.00	6.00	1.00	0.00

3-5	5.67	0.71	95.24	6.00	6.00	5.00-6.00	0.90	5.00	6.00	6.00	0.83	0.50
4-1	6.76	0.61	100.00	7.00	7.00	7.00-7.00	1.00	7.00	7.00	7.00	1.00	0.00
4-2	6.29	0.76	95.24	6.00	6.00	6.00-7.00	0.90	6.00	7.00	6.00	0.83	0.50
4-3	6.38	0.58	100.00	6.00	6.00	6.00-7.00	1.00	6.00	7.00	6.00	0.83	0.50
4-4	5.67	0.89	90.48	6.00	6.00	5.00-6.00	0.81	5.00	6.00	6.00	0.83	0.50
4-5	5.33	0.94	90.48	6.00	6.00	5.00-6.00	0.81	5.00	6.00	6.00	0.83	0.50
4-6	5.38	1.00	90.48	6.00	6.00	5.00-6.00	0.81	5.00	6.00	6.00	0.83	0.50
5-1	6.62	0.49	100.00	7.00	7.00	6.00-7.00	1.00	6.00	7.00	7.00	0.86	0.50
5-2	6.38	0.58	100.00	6.00	6.00	6.00-7.00	1.00	6.00	7.00	6.00	0.83	0.50
5-3	6.81	0.50	100.00	7.00	7.00	7.00-7.00	1.00	7.00	7.00	7.00	1.00	0.00
5-4	6.57	0.58	100.00	7.00	7.00	6.00-7.00	1.00	6.00	7.00	7.00	0.86	0.50
5-5	6.24	0.61	100.00	6.00	6.00	6.00-7.00	1.00	6.00	7.00	6.00	0.83	0.50
5-6	6.10	0.61	100.00	6.00	6.00	6.00-6.00	1.00	6.00	6.00	6.00	1.00	0.00
5-7	6.19	0.59	100.00	6.00	6.00	6.00-7.00	1.00	6.00	7.00	6.00	0.83	0.50
5-8	6.14	0.64	100.00	6.00	6.00	6.00-7.00	1.00	6.00	7.00	6.00	0.83	0.50
5-9	6.62	0.65	100.00	7.00	7.00	6.00-7.00	1.00	6.00	7.00	7.00	0.86	0.50
6-1	5.62	0.79	90.48	6.00	6.00	5.00-6.00	0.81	5.00	6.00	6.00	0.83	0.50
6-2	5.62	0.58	100.00	6.00	6.00	5.00-6.00	1.00	5.00	6.00	6.00	0.83	0.50
6-3	6.29	0.70	100.00	6.00	7.00	6.00-7.00	1.00	6.00	7.00	6.00	0.83	0.50
6-4	4.86	1.25	66.67	5.00	6.00	4.00-6.00	0.33	4.00	6.00	5.00	0.60	1.00
6-5	5.38	0.72	95.24	5.00	6.00	5.00-6.00	0.90	5.00	6.00	5.00	0.80	0.50
6-6	5.38	1.36	71.43	6.00	6.00	4.00-6.00	0.43	4.00	6.00	6.00	0.67	1.00
6-7	4.67	1.32	71.43	5.00	5.00	4.00-5.00	0.43	4.00	5.00	5.00	0.80	0.50
7-1	6.62	0.58	100.00	7.00	7.00	6.00-7.00	1.00	6.00	7.00	7.00	0.86	0.50
7-2	6.57	0.49	100.00	7.00	7.00	6.00-7.00	1.00	6.00	7.00	7.00	0.86	0.50
7-3	6.67	0.56	100.00	7.00	7.00	6.00-7.00	1.00	6.00	7.00	7.00	0.86	0.50

4.3.2 3차 델파이 결과에 따른 수정사항

3차 델파이 분석 결과, 내용타당도가 확보되지 못한 ‘선후배 간의 멘토링을 통한 인맥 교류’ 항목에 대한 전문가 의견을 살펴보면 선후배 간의 멘토링은 아직 진로에 대한 방향과 목표 의식이 뚜렷하게 형성되지 못한 선배 멘토에 의해 부정적 영향을 받을 수 있으므로 같은 학생들과의 교류는 큰 효과를 가져오지 못할 수 있다는 의견이 있었으며 선후배 간의 멘토링보다는 교수님의 지도가 더욱 중요하다는 의견이 제시되었다. 또한 선후배 간의 멘토링을 통해 불필요한 서열문화가 형성되어 규율과 감시라는 스트레스를 유발할 수 있다고 지적하였다. 따라서 이 항목은 통계분석 결과와 전문가의 의견을 반영하여 최종적으로 항공서비스학과 교육서비스품질 측정도구에서 제거되었다. 이상 최종적으로 도출된 항공서비스학과 교육서비스품질의 7개 요인과 42개의 요소는 <표 7>과 같다.

<표 7> 3차 델파이 분석 결과를 반영한 최종 측정도구

요인	번호	요소
1. 교수요인	1-1	전공 분야에 대한 전문성
	1-2	우수한 교수법
	1-3	교수의 항공사 근무경력
	1-4	다양한 항공사 출신의 교수진
	1-5	학과 특성에 맞는 교수의 용모와 이미지
	1-6	충분한 학생상담 및 원활한 의사소통
	1-7	학생과의 유대관계
2. 교육요인	2-1	이론과 실습이 적절히 편성된 전공 교육과정
	2-2	다양한 전공 교과목의 편성
	2-3	외국어 관련 교과목 편성(영어, 중국어, 일어 등)
	2-4	현장 중심의 실무 위주 교육
	2-5	자격증 준비 교과목 편성(CS, 비서자격증, 컴퓨터 활용 능력 등)
	2-6	객실승무원에 준하는 인성 및 매너 교육 (인사, 자세, 태도, 예절 및 이미지메이킹 교육 등)
3. 환경요인	3-1	항공서비스 교육에 특화된 강의실 및 실습실 보유 (모형비행객실, 식음료실습실, 이미지메이킹실 등)
	3-2	항공서비스 교육을 위한 전문 교육 기자재 제공 (안전장비, 응급처치장비, 보안장비, 기내서비스 물품 등)
	3-3	기숙사시설 구비
	3-4	교통 이용의 편리성(통학버스 운행 등)
	3-5	편의시설과 휴식공간의 구비(휴게실, 식당, 매점, 야외공원 등)
4. 명성요인	4-1	졸업생의 객실승무원 배출 현황
	4-2	높은 입시지원율
	4-3	교육 콘텐츠의 우수성
	4-4	교육 시설의 우수성
	4-5	캠퍼스의 입지 조건
	4-6	학계 및 실무분야에서 명성이 높은 학과 교수
5. 취업지원요인	5-1	전공 관련 전반적인 취업 정보제공
	5-2	진로지도 프로그램 활성화(진로상담, 취업설명회, 취업캠프 등)
	5-3	실전 대비 모의 면접 진행 및 피드백 제공
	5-4	취업을 위한 교수의 적극적 지원 및 노력
	5-5	산업체 현장실습 및 인턴십 지원
	5-6	취업 연계 및 현장실습을 위한 산학협력 체결
	5-7	항공업계 산업체 인사 특강 진행
	5-8	국내외 항공사 견학 및 체험 프로그램 제공
	5-9	항공 분야 외의 진출 가능한 다양한 취업 분야에 대한 정보제공 및 지도
6. 학과운영요인	6-1	인성함양을 위한 봉사활동 지원
	6-2	전공 관련 다양한 동아리 활동 지원
	6-3	토익성적 향상을 위한 프로그램 운영(토익 스터디그룹 지원, 토익캠프 등)
	6-4	졸업생 선배와의 인맥 교류
	6-5	객실승무원에 준하는 예절 및 이미지메이킹의 학과 규율 적용
	6-6	객실승무원의 역량 및 기본소양 함양을 위한 각종 대회개최 (서비스경진대회, 영어 스피치대회, 미소대회 등)

7. 글로벌지원 요인	7-1	해외 교육기관과의 학생교류 지원
	7-2	해외 어학연수 및 인턴십 관련 정보제공
	7-3	해외 어학연수 및 인턴십 프로그램 지원

V. 결 론

본 연구는 항공서비스학과의 교육 내실화 및 체계적인 학과 운영 확립을 위한 기초 자료 제공을 목적으로 항공서비스학과의 교육서비스품질 측정도구를 개발하기 위해 진행되었으며 이상의 연구결과 및 시사점은 다음과 같다. 첫째, 1차 델파이 분석 결과, ‘항공사 요구를 반영한 현장실무 중심의 교과목 개설’, ‘최신 교육기자재 제공’, ‘선후배 간 멘토 멘티 시스템 도입’, ‘졸업생 선배와의 인맥 교류’, ‘객실승무원에 준하는 예절 및 이미지메이킹의 학과 규율 적용’, ‘객실승무원의 역량 및 기본소양 함양을 위한 각종 대회 개최’ 문항을 제외한 모든 항목의 내용타당도가 확보되었다. 행정요인은 학과의 특성을 대표하는 요인으로 보기 어려워 삭제되었으며 산학협력요인과 취업지원요인은 같은 맥락의 요인으로 통합되었다. 또한 ‘시대에 부응한 교과목 편성 및 선진교육 실시’는 학과의 교육 특성에 부합하지 되지 않아 제거되었으며 표현상 불명확한 3개 항목의 수정이 이루어졌다. 그리고 ‘항공 분야 외의 진출 가능한 다양한 취업 분야에 대한 정보제공 및 지도’ 항목이 필요하다는 의견을 반영하여 추가되었다. 따라서 1차 델파이 분석 결과, 7개 요인 43개 요소가 도출되었다.

둘째, 2차 델파이 분석 결과, ‘최신 교육기자재 제공’, ‘선후배 간의 멘토링을 통한 인맥교류’, ‘객실승무원의 역량 및 기본소양 함양을 위한 각종 대회 개최’ 문항이 1차 결과와 같이 내용타당도를 확보하지 못하였으며 이를 제외한 모든 항목은 내용타당도가 확보되었다. 또한 ‘최첨단 강의실 및 실습실 보유’는 ‘항공서비스 교육에 특화된 실습실의 보유’로, ‘최신 교육기자재 제공’은 ‘항공서비스 교육을 위한 전문 교육기자재 제공’으로, ‘학과 교수의 명성’은 ‘학계 및 실무분야에서 명성이 높은 학과 교수’로 수정하였다. 따라서 2차 델파이 분석 결과는 1차 결과와 같이 7개 요인 43개 요소가 도출되었다. 셋째, 3차 델파이 분석 결과, ‘선후배 간의 멘토링을 통한 인맥 교류’ 문항이 1차, 2차 결과와 마찬가지로 내용타당도를 확보하지 못하였다. 이를 제외한 모든 항목은 내용타당도가 확보되었다. 따라서 3차 델파이 분석 결과, 7개 요인 42개 요소가 최종적으로 도출되었다.

이상의 분석 결과에 따른 학문적 시사점과 실무적 시사점은 다음과 같다. 첫째, 학문적 측면에서 항공서비스학과의 교육서비스품질 측정도구를 개발한 첫 번째 연구라는 점에서 의의가 있다. 기존의 연구들은 일반적인 대학의 교육서비스품질 요인을 선

택적으로 사용하였으며 항공서비스학과의 특성에 부합되지 않은 요인을 사용함으로써 연구의 결과를 항공서비스학과의 운영과 교육과정에 실용화하지 못한 한계가 있었다. 하지만 본 연구에서 글로벌지원요인, 취업지원요인, 학과운영요인이 항공서비스학과의 중요한 특성을 반영한 요인으로 확인되어 일반적인 교육서비스품질 요인과는 차별화된 요인으로 도출되었으며 실무 위주의 교육과 항공사 객실승무원을 목표로 하는 교육목표, 학과 구성원의 특성, 그리고 학과 분위기를 반영한 항목들로 요인을 구성한 차별성을 가진다. 이를 통해 도출된 항공서비스학과의 교육서비스품질 측정도구는 항공서비스학과의 실질적인 운영과 교육 발전을 위한 기초자료로 활용될 수 있을 것이다.

둘째, 실무적 측면에서 학과 구성원 간의 서열문화는 불필요한 긴장을 유발하는 요인임이 확인되었으므로 좀 더 유연한 학과 분위기 조성이 구축되어야 함을 시사해준다. 항공서비스학과는 항공사 객실승무원의 위계질서 문화를 기반으로 한 서열문화가 은연중에 형성되어있다. 이는 근무환경에 대한 직무 적응력을 높이기 위해 필요한 문화로 간주되어왔지만 지나친 규율과 감시는 스트레스 유발 및 부적응을 유발하여 휴학이나 자퇴 등의 이탈률을 높이는 원인이 된다. 따라서 학생 간의 존중과 협력을 유도하는 바람직한 문화 형성을 위해 노력해야 할 것이다.

셋째, 항공서비스학과의 교수는 대부분 객실승무원 출신으로 학생들에게 선망의 대상이자 롤모델이다. 즉 교수는 가르치는 역할뿐만 아니라 진로에 대한 멘토로서의 영향력을 가진다. 따라서 항공서비스학과 교수는 교육의 전문성을 갖추는 것은 물론 학생들과의 친근한 유대관계인 라포를 형성하여 학생들에게 목표 의식 및 진로와 학습에 대한 동기부여를 시켜줘야 할 것이다.

넷째, 졸업생의 객실승무원 배출 현황은 항공서비스학과의 정량지표로서 중요한 의미를 가진다. 이 지표는 객실승무원이 되기 어려운 현실 속에서 학과의 교육 성과를 말해주는 지표이며 학과에 대한 신뢰와 자부심을 형성시키는 요인이 된다. 객실승무원 배출은 학과적 사명이자 반드시 달성해야 하는 교육목표이기 때문에 학과적 차원의 교육적 노력과 지원이 필요하다. 이를 위해 객실승무원 공채 대비 모의 면접 진행 및 피드백 제공, 공채 지원을 위한 필수 자격요건인 토익 프로그램 운영, 글로벌 역량 강화 등의 교육이 강화되어야 할 것이다.

본 연구를 진행하면서 나타난 한계점과 이를 개선하기 위한 향후 연구 방향은 다음과 같다. 첫째, 1차 델파이 설문은 폐쇄형 질문으로 제시된 수정 델파이 기법을 활용하였기 때문에 전문가가 제시한 의견을 구조화하는 단계가 생략되어있다. 향후 연구에서는 질적 연구를 강화하여 선행연구에서 제시하지 못한 다양한 의견을 분석하는 연구가 진행될 필요가 있다. 둘째, 본 연구는 코로나 19가 발생하기 직전에 연구가 진행되어 환경적인 변화가 교육에 미치는 영향을 반영하지 못한 한계점을 가진다. 코로나 19로 인해 교육환경이 비대면 교육으로 전환되고 온라인 교육이 강화되고 있으

므로 향후 연구에서는 변화된 환경을 반영한 새로운 교육서비스품질 측정도구를 추가적으로 보완할 필요가 있다. 셋째, 델파이 조사의 전문가 집단을 여성 전문가로만 구성한 한계점이 있다. 항공서비스 분야의 학계 및 실무자집단에서 남성의 비율이 상대적으로 낮은 것은 사실이나 남성 전문가의 의견이 결여되어 자칫 여성 위주의 의견이 반영된 결과가 도출될 가능성이 있다. 향후 연구에서는 남성 전문가를 일정 비율로 구성하여 보다 일반화된 결과를 도출할 필요가 있다.

본 연구에서는 전문가 집단의 의견을 수렴하여 항공서비스학과와 특성을 반영한 일반화된 항공서비스학과 교육서비스품질 측정도구를 규명하였다. 본 연구를 통해 개발된 항공서비스학과 교육서비스품질은 항공서비스학과가 지향해야 할 교육 방향을 제시하고 효율적인 학과 운영을 위한 기초자료로 활용될 것이며 교육서비스품질 향상 및 학과경쟁력 강화에 도움을 줄 수 있을 것이다.

참고문헌

- 고민정 (2013), 교육서비스 선택에 영향을 미치는 요소에 관한 연구, *e-비즈니스연구*, 14(3), 95-113.
- 김미진, 조우제 (2016), 교육서비스품질이 전공만족과 진로탐색행동에 미치는 영향: 항공서비스학과 재학생들을 대상으로, *관광연구*, 31(8), 145-164.
- 김민경, 강다이, 신흥철 (2021), 비대면 교육서비스품질이 교육만족도, 진로결정자기 효능감, 진로준비행동에 미치는 영향, *관광레저연구*, 33(5), 141-160.
- 김지희, 변효정 (2017), 항공교육 서비스품질이 학생만족에 미치는 영향, *여가관광연구*, 28, 1-17.
- 김현정 (2019), 항공서비스 관련학과의 학생들이 지각한 지도교수의 감성리더십과 전공만족, 전공몰입과의 관계 연구: LMX의 매개효과와 긍정심리자본의 조절효과, 박사학위논문, 경기대학교 대학원
- 대학알리미 (2002), 학과정보. <https://www.academyinfo.go.kr/index.do>. 2020.4.12.
- 박소연 (2017), 항공사 서비스 관련학과의 교육서비스품질이 교육만족에 미치는 영향: 교육서비스가치의 매개효과를 중심으로, *관광레저연구*, 29(1), 277-295.
- 박소연, 박혜윤 (2007), 항공사 객실승무원 관련학과 교육훈련 실무전이 연구, *한국항공경영학회지*, 5(1), 127-144.
- 박혜영 (2011), 항공관련학과 교육과정에 대한 교육 요구도 요구분석, *한국콘텐츠 학회논문지*, 11(11), 522-524.
- 송기현 (2021), 비대면 교육서비스품질이 가치와 학습성파에 미치는 영향: 관광분야 전공학생을 중심으로, *관광레저연구*, 33(5), 45-62.
- 안진성 (2010), 델파이 기법과 계층적 의사결정방식의 적용을 통한 진통정원의 보존 상태 평가지표 개발, 박사학위논문, 성균관대학교 대학원
- 양지인, 박윤미 (2018), 대학 교육서비스품질이 서비스가치, 추천의도 및 충성도에 미치는 영향: 항공서비스 관련 학과를 대상으로, *서비스경영학회지*, 19(5), 17-40.
- 연지영, 류을순, 이재곤 (2016), 예비 크루 양성학과의 교육서비스품질이 교육만족도 및 진로준비행동에 미치는 영향: 크루즈전공과 항공서비스전공 간의 비교연구를 중심으로, *관광경영연구*, 20(6), 265-289.
- 이소영, 차현수, 이형룡 (2014), 항공서비스 전공 학과의 교육서비스품질 내실화 방안을 위한 QFD기법 적용 연구, *관광학연구*, 38(10), 245-264.
- 이수미 (2015), Kano 모형을 통한 항공서비스과 교육서비스품질요소와 학생만족 간

- 의 관계연구: I대학을 중심으로, 석사학위논문, 세종대학교 관광대학원
- 이종성 (2006), *연구방법 21 델파이 방법*, 교육과학사
- 이진영 (2017), 교육서비스품질이 학생만족, 브랜드자산 및 충성도에 미치는 영향 연구, 박사학위논문, 세종대학교 대학원
- 이학식, 김영 (1997), 연구디자인이 Cronbach's 계수에 미치는 영향, *마케팅연구*, 12(1), 209-221.
- 정영미, 홍창식 (2015), 항공교육서비스와 학생만족, 교육성과의 영향관계에서 교육기관 유형의 조절 효과 연구, *한국항공경영학회지*, 13(2), 3-26.
- 정태연 (2018), 항공서비스 교육서비스품질과 진로준비행동간 관계연구: 수업몰입의 매개효과를 중심으로, *동북아관광연구*, 14(1), 187-208.
- 정현민 (2020), AHP와 수정 델파이를 활용한 특성화고 국어교사의 교수역량 평가기준 탐색 및 분석, 석사학위논문, 한국교원대학교 대학원
- 조아름 (2016) 항공서비스 관련학과 실무교과 만족도와 진로결정 수준에 관한 연구, 석사학위논문, 한서대학교 교육대학원
- 차석빈, 우경식 (2018), 항공교육 서비스품질 만족요인이 학생의 전반적 만족도에 미치는 대칭 및 비대칭 영향 관계 비교 분석: 충청권 소재 항공서비스학과를 중심으로, *관광레저연구*, 30(9), 329-345.
- 한아름 (2012), 항공관련학과 대학생의 진로결정수준에 관한 연구, 석사학위논문, 숙명여자대학교 대학원
- 한국대학교육협의회 (2021), 대교협소식, vol. 929, 2021.3.15.,
http://www.kcue.or.kr/bbs/popup_webzine.php?gb=webzine&page=1&idx=1464&kind=&culm=&word=
- Abdullah, F. (2006), The development of HEdPERF: A new measuring instrument of service quality for a higher education sector, *International Journal of Consumer Studies*, 30(6), 569-581.
- Blair, S. and Uhl, N. P. (1993), Using the Delphi method to improve the curriculum, *Canadian Journal of Higher Education*, 23(3), 107-128.
- Cronin, J. J. and Taylor, S. A. (1992), Measuring service quality: A reexamination and extension, *Journal of Marketing*, 56(6), 55-68.
- Custer, R. L., Scarcella, J. A., and Stewart, B. R. (1999), The modified Delphi technique: A rotational modification, *Journal of Vocational and Technical Education*, 5(2), 1-10.
- Dalkey, N. C. and Helmer, O. (1963), An experimental application of the Delphi

- method to the use of experts, *Management Science*, 9(3), 458-467.
- Hill, F. M. (1995), Managing service quality in higher education: The role of the student as primary consumer, *Quality Assurance in Education*, 3(3), 10-21.
- Holdford, D. and Reinders, T. (2001), Development of an instrument to assess student perceptions of the quality of pharmaceutical education, *American Journal of Pharmaceutical Education*, 65, 125-131.
- Karapetrovic, S. and Willborn, W. (1997), Creating zero-defect students, *The TQM Magazine*, 9(4), 287-291.
- Ludwig, B. G. (1997), Predicting the future: Have you considered using the Delphi methodology, *Journal of Extension*, 35(5), 1-4.
- Mai, L. W. (2005), A comparative study between UK and US: The student satisfaction in higher education and its influential factors, *Journal of Marketing Management*, 21(7-8), 859-878.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1988), SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, 64(1), 12-37.
- Peterson, R. A. (1994), A Meta-analysis of Cronbach's coefficient alpha, *Journal of Consumer Research*, 21(September), 381-391.
- Pill, J. (1971), The Delphi method: Substance, context, a critique and an annotated bibliography, *Socio-Economic Planning Sciences*, 5, 57-71.
- Teeroovengadum, V., Kamalanabhan, T. J. and Seebaluck, A. K. (2016), Measuring service quality in higher education: Development of a hierarchical model(HESQUAL), *Quality Assurance in Education*, 24(2), 244-258.
- Zhang, J., Wang, J., Min, S. D. and Chen, K. K. (2016), Influence of curriculum quality and educational service quality on student experiences: A case study in sport management programs, *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 18, 81-91.

*** 저자소개 ***

· **배 신 영(baesy@daelim.ac.kr)**

단국대학교에서 경영학 박사학위를 취득하였으며 현재 대림대학교 항공서비스과 교수로 재직 중이다. 주요 관심분야는 서비스경영, 항공서비스 등이다.

· **홍 석 기(skhong017@dankook.ac.kr)**

University of Nebraska-Lincoln에서 경영학 박사학위를 취득하였으며, CPIM, CFPIM으로 활동 중이다. 현재 단국대학교 경영학부 교수로 재직 중이며, 주요 관심 분야는 서비스경영, 린 경영, e-Business 등이다.