

유학생 대상 대학의 교육 서비스 품질, 만족도, 충성도
간의 관계에 대한 실증연구
- 중국인 유학생을 중심으로 -

Think different.
Think Different has a lot of meanings for me.

최은혜, 김민수, 홍석기



INDEX

I. 서론

- 01. 연구의 배경
- 02. 연구의 범위 및 연구 방법론

II. 이론적 배경

- 01. 서비스 품질
- 02. 교육서비스 품질
- 03. 대학 교육서비스 품질
- 04. 대학 교육서비스 만족도 및 충성도와와의 관계

III. 연구조사 방법

- 01. 연구모형의 설계와 가설의 설정
- 02. 변수의 조작적 정의와 측정
- 03. 설문문의 구성 및 연구대상

Think d
Think Different has a l

01. 연구의 배경



✋ [출처: 중앙일보] [팩트체크] 한국 대학들, 중국 유학생 없으면 망한다? 실태 알아보니... ✈

Hiroshima Support Center for International Students

日本語 English 中文 韓国語 Tiếng Việt

[HOME](#) [About the Support Center](#) [Schools in Hiroshima](#) [Study & Life](#) [Job-hunting Support](#) [Attraction of Hiroshima Pref.](#)

[Inquiry](#)



The Center implements a wide range of support activities from livelihood to job-hunting for overseas students, while conveying the fascination to study in Hiroshima.

Information for students thinking about studying overseas.

Featuring special contents created by current international students.

Study in Hiroshima!

<표 2> 전체 재한유학생과 중국인유학생 증감추이 및 비중(2003~16년)

(단위: 명, %)

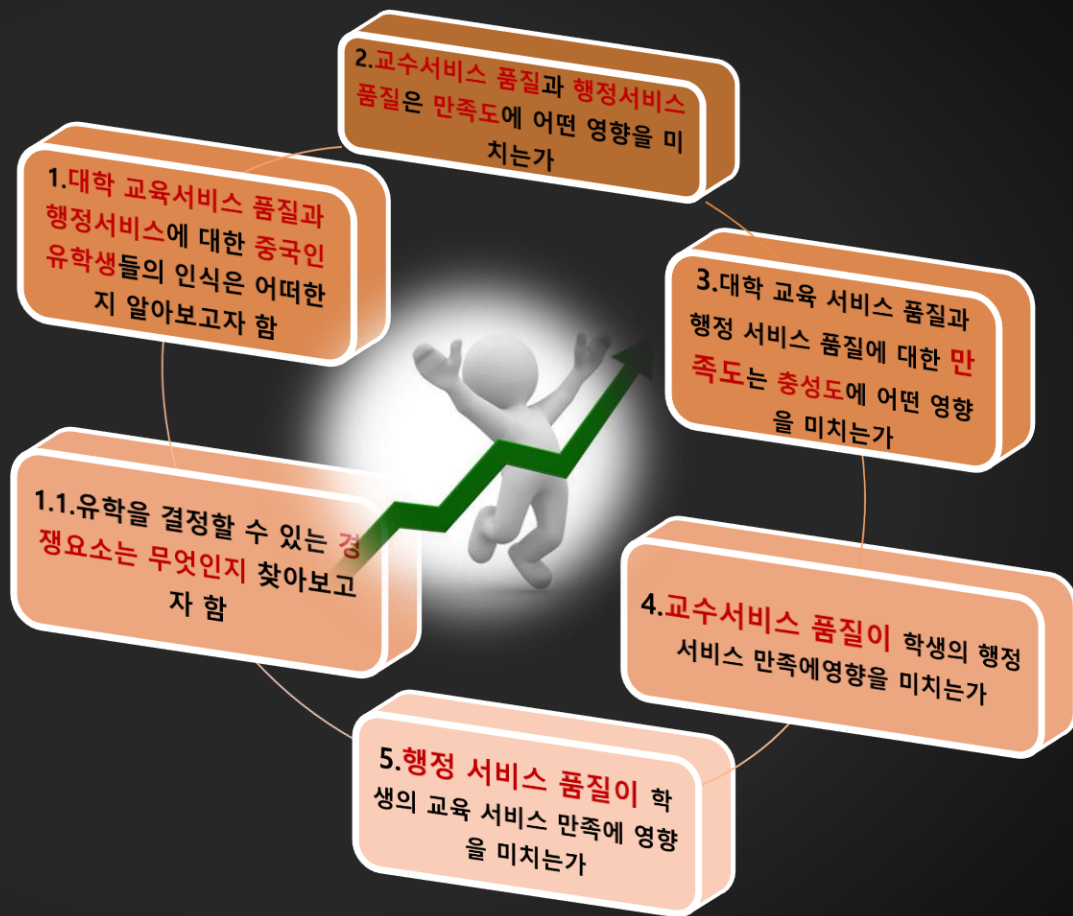
연 도	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
재한유학생 총계	18,249	19,966	26,677	40,842	41,780	71,531	80,985
중국인유학생	8,904	12,956	18,372	30,561	31,604	56,556	63,660
중화권유학생 비중(%)	48.8	64.9	68.9	74.8	75.6	79.1	78.6
연 도	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
재한유학생 총계	87,480	88,468	84,711	81,847	86,410	96,357	104,262
중국인유학생	67,288	66,020	60,155	55,355	56,429	60,668	60,136
중화권유학생 비중(%)	76.9	74.6	71.0	67.6	65.3	63.0	57.7

출처: 국가통계포털(kosis.kr)

2) 연구의 목적

연구의 목적

(research
questions)



02. 연구의 범위 및 연구방법론

2.1.연구 의 범위

연구주제와 관련된 선행연구 대상으로 문헌조사.
이론적 고찰을 통해 개념 정리.
연구모형과 가설 도출.

2.2.연구 방법론

국내대학에서 유학중인 중국인 유학생들 대상으로 직접방문조사와, 중국 SNS인 위챗(WeChat)을 활용 설문지 배포 회수한 설문지중 유효한 데이터를 **AMOS23.0** 이용하여 **분석, 가설검증**

2.3.연구 의 구성

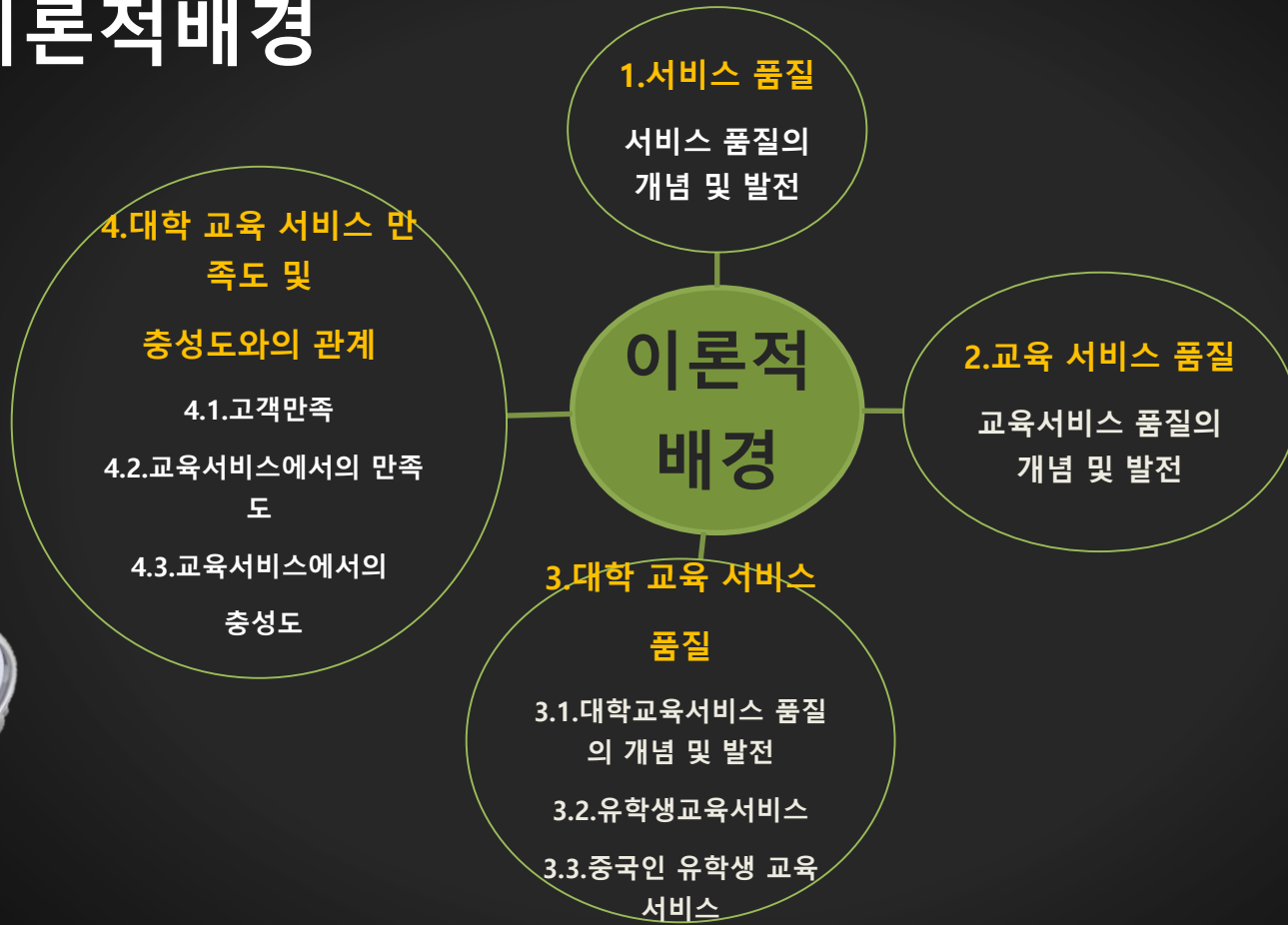




ifferent.
ot of meanings for me.

II. 이론적 배경

II. 이론적배경



01. 대학 교육 서비스 품질에 대한 선행연구 정리

고등교육기관의 외국인 유학생들의 중도탈락 현황 (단위: 명)

구 분	대학교		전문대학		총원
	재적학생	중도탈락학생	재적학생	중도탈락학생	
2015	58,864	1,985	2,939	187	63,975
2016	64,331	2,341	3,163	271	70,106
2017	74,548	3,004	4,183	277	82,012

자료 : 대학알리미(2017)

2015년부터 2017년까지, 최근 3년간 재적학생과 중도탈락학생을 포함한 외국인 유학생 수는 총 63,975명, 70,106명, 82,012명으로 꾸준히 증가하고 있다. 재학 중인 외국인 유학생들에 대한 다양한 연구를 통해 이들의 학업 이탈방지에 대한 노력을 꾸준히 해야 한다.

외국인 유학생 대학생활에 관련된 선행연구들에서 외국인 유학생들은 그 나라의 학생들에 비해 신체적 정신적 건강 뿐만 아니라 학업적인 부분에서도 훨씬 더 많은 문제를 경험하고 있다는 결과를 밝히고 있으며, 문제해결을 도와주는 자원들에 대한 접근 가능성도 훨씬 낮다고 한다(Perdersen, 1991; 나임순, 2006; 강만철과 장연, 2015; 김해경, 2016).

02. 연구 차별성

1. 유학생 대상(중국인 유학생) 교육서비스의 품질 수준을 살펴봄 :

대학 교육서비스와 행정서비스로 나누었고, 각각의 품질 수준이 유학생들의 만족에 영향을 미치는지 여부를 분석하였다. 또한 유학생들의 충성도를 확인하기 위하여 만족정도가 충성도에 어떻게 연관되는지 분석하였다. 먼저 품질과 만족에 대한 직접적인 효과를 먼저 살펴보았고, 또한 교육과 행정서비스와 충성도간에 만족도의 매개 역할을 분석함으로써 간접적인 효과도 함께 살펴보았다.

2. 대학 교수서비스 행정 서비스 품질의 측정 : SERVQUAL측정 요인 + 가치성을 추가함으로써 기존 연구들과는 차별화를 추구하였다.

또한 만족도의 매개역할을 살펴보기 위해 매개변수로는 유학생의 교육서비스 만족, 행정서비스 만족으로 선정하였고, 이러한 매개변수 선정함으로써 품질 수준과 유학생 충성도 간에 어떠한 매개역할을 하는지를 살펴보기로 하였다.

3. 경영학 관점에서의 대학 교육 서비스 품질을 연구 : 경영학 관점의 기존 연구 부족

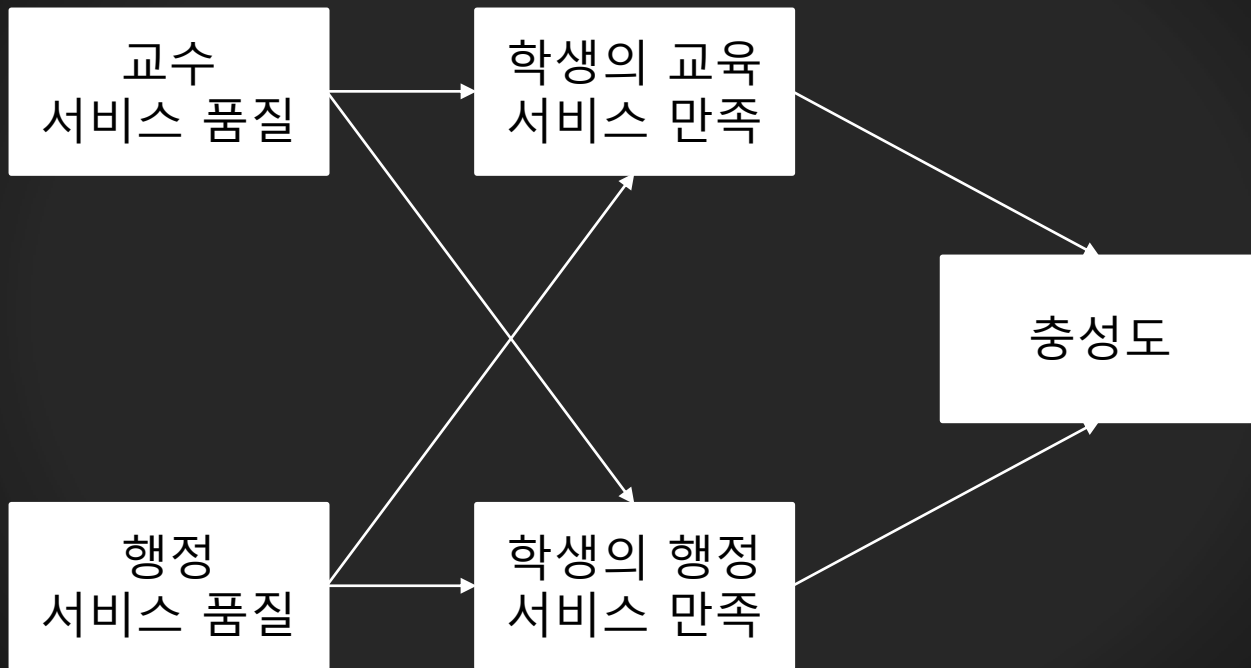
4.TQM의 검증 : 교수만족이 학생의 교육만족과, 행정만족에 영향을 미치는 것을 검증하여 대학은 내부고객인 교수를 만족 시킴으로 외부고객인 유학생 만족을 이끌어 내야 함. 유학생의 교육 만족에 중요한 요소로 인지.



ifferent.
ot of meanings for me.

III. 연구조사 방법

01. 연구모형



01. 연구모형설계와 가설의 설정

가설 1 : 교수 서비스 품질은 학생의 교육 서비스 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2: 행정 서비스 품질은 학생의 행정 서비스 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3: 교수 서비스 품질은 학생의 행정 서비스 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 4: 행정 서비스 품질은 학생의 교육 서비스 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 5: 교수서비스 품질과 학생 충성도 간의 관계에서 학생의 교육서비스 만족은 매개역할을 할 것이다.

가설 6: 행정서비스 품질과 학생 충성도 간의 관계에서 학생의 행정서비스 만족은 매개역할을 할 것이다.

02. 변수의 조작적 정의와 측정

유학생 대학 교육 서비스 품질을 측정하기 위한 측정변수로 본 연구에서는 선행연구인 PZB(1988), 이필재(2007), 박건희(2009), 장대성·김민수(2010), 장우(2012), 양지원(2012), 예웨이(2016), 전위(2016)의 연구결과를 바탕으로 유학생 대학 교육 서비스 품질에서는 SERVQUAL이 사용하고 있는 5가지 서비스 품질의 속성(Zeithaml, PZB & Berry, 1990?)(*PZB는 Parasuraman, Zeithaml, & Berry임)에 가치성을 추가하여 유형성, 신뢰성, 대응성, 확신성, 공감성, 가치성으로 구분하였다.

가치성은 대학이 학생에게 전달하고자 하는 다양한 가치 그 자체로, 지식과 건전한 가치관, 사회적 가치와 진로성과 등이 해당된다(황인호 2005). 본 연구에서는 대학이 학생들이 기대하는 수준의 교육 서비스를 제공하는지, 교육서비스의 질은 우수한지, 대학을 졸업하게 되면 취업이나 승진이 잘 되는지, 대학 생활을 통해 좋은 교수님, 친구, 선후배를 만나게 되었는지, 대학 단체생활을 통해 건전한 가치관을 형성하고 있는지, 대학 생활을 통해 많은 지식을 배우는지 등으로 측정하였다.

02. 변수의 조작적 정의와 측정_유학생 대학 교육서비스 품질에 대한 측정변수 및 측정요소

측정변수		측정요소	관련 연구
교육서비스 품질	유형성	1. 교육에 필요한 교재, 교구가 잘 마련되어 있다.	이필재(2007) 박건희(2009) 장우(2012) 양지원(2012) 예웨이(2016) 전위(2016)
		2. 교육에 필요한 최신장비와 시설을 갖추고 있다.	
		3. 한 반의 수강생 규모(학생 수)가 적당하다.	
		4. 한 반의 강의실의 규모가 적당하다.	
	신뢰성	1. 강의계획서에 따라 강의가 진행되고 있다.	
		2. 교수들은 출석기록 및 성적평가를 공정하고 정확하게 한다.	
		3. 강의내용은 최신 자료를 잘 반영하고 있다.	
		4. 교수들은 강의와 관련된 분야에 대하여 충분한 지식을 가지고 있다.	
		5. 교수들은 효과적인 강의 기법을 사용하여 강의를 진행하고 있다.	
	대응성	1. 교수들은 학생들의 상담 및 질문사항에 대해 신속하게 응대한다.	
		2. 교수들은 취업과 진학 등에 관련된 정보를 신속하게 제공한다.	
		3. 교수들은 학생들의 학업의 어려움을 자발적으로 돕는다.	
		4. 유학생들의 질문에 교수들의 충분한 답변이 이루어진다.	
		5. 우리 대학의 교수들은 학생들로 하여금 편안함을 느끼게 한다.	
	확신성	1. 교수들은 다양한 교수 학습 자료를 개발하여 수업에 적극적으로 활용한다.	
		2. 교수들의 강의가 수준 높게 이루어진다.	
		3. 교수들은 유학생이 요청하는 질문사항에 대한 정확한 답변을 제공해 준다.	
		4. 교수들의 강의는 유학생들 수준에 맞추어 전달할 교수법을 가지고 있다.	
	공감성	1. 교수는 유학생들의 수준에 따라 각각의 필요에 따른 교육방식을 적응시켜 나간다.	
		2. 교수들은 유학생들과 개별적인 관심 및 발전을 도와주는 의사소통 경로를 갖추고 있다.	
		3. 유학생들은 교수에게 강의시간 외에도 편리하게 질문을 하고, 지도를 받을 수 있도록 시간을 신축적으로 조정할 수 있다.	
		4. 교수는 유학생들의 어려움을 이해하려 한다.	
	가치성	1. 우리대학 재학을 통해 좋은 교수님, 한국 친구를 만나게 되었다.	박건희(2009) 장대성·김민수 (2010) 전위(2016)
		2. 우리대학 재학을 통해 글로벌화 능력과 유연한 가치관을 형성하고 있다.	
		3. 유학생활동을 통해 한국어와 한국문화의 이해도가 높아졌다.	
		4. 대학생활을 통해 많은 지식을 배운다.	

02. 변수의 조작적 정의와 측정_유학생 대학 행정 서비스 품질에 대한 측정변수 및 측정 요소

측정변수		측정요소	관련 연구
행정서비스 품질	유형성	1. 우리대학은 유학생들이 이용 가능한 충분한 기숙사 시설을 갖추고 있다.	이필재(2007) 박건희(2009) 장우(2012) 양지원(2012) 예웨이(2016) 전위(2016)
		2. 우리대학은 유학생들이 이용하기 편리한 학교식당, 휴식공간을 갖추고 있다.	
		3. 우리대학은 각종 시설(도서관, 체육관, 실습실)의 사용이나 대여에 편리성을 제공하고 있다.	
		4. 우리대학은 통학이 편리하다.	
		5. 우리대학은 유학생들을 배려한 전용 휴게실이 있다.	
	신뢰성	1. 우리대학의 행정직원들은 학생의 문제해결에 최선을 다한다.	
		2. 우리대학의 행정직원들의 유학생 지원 관련 업무에 대하여 신뢰할 수 있다	
		3. 우리대학은 교육과 행정(수강신청 및 학사행정 등)에 대한 안내 자료를 충분히 갖추고 있다.	
		4. 우리대학 행정직원들의 업무시간은 잘 지켜지고 있다.	
	대응성	1. 우리대학은 사회에서 요구되는 교육(지식, 기술 등)에 대한 적절한 프로그램을 제공하고 있다.	
		2. 우리대학은 취업과 진학 등에 관련된 정보를 신속하게 제공한다.	
		3. 행정직원들은 유학생들의 어려움을 자발적으로 돕는다.	
		4. 우리대학은 학교생활에 관련된 유학생들의 요구사항과 건의사항을 잘 해결해 준다.	
		5. 우리대학 교직원들은 유학생들을 진실하고, 배려하는 모습으로 대한다.	
		6. 우리대학은 유학생과 소통이 가능한 언어능력을 갖춘 담당 교직원이 있다.	
	확신성	1. 우리대학의 비교과 프로그램은 유학생의 진로개발에 도움이 된다.	
		2. 우리대학의 행정직원은 유학생들을 위한 학사행정에 대해 정확하게 이해하고 안내한다.	
		3. 우리대학은 유학생들의 요구를 충분히 인지하고 이해한다.	
	공감성	2. 행정직원들은 학사 전반에 대한 유학생들의 질문에 학생이 이해하기 쉽게 설명해준다.	
		3. 우리대학은 유학생들의 입장에서 요구사항을 잘 반영해준다.	
		1. 우리대학 비교과(취업연계) 수업을 통해 취업역량이 강화되었다.	
	가치성	2. 우리대학을 졸업하고 귀국했을 때 진로가 밝을 것이다.	박건희(2009) 장대성·김민수 (2010) 예웨이(2016) 전위(2016)
		3. 우리대학을 통해 내게 필요한 사람들을 많이 알게 되었다.	
		4. 우리대학 재학을 통해 한국대학에 대한 이해도가 높아졌다.	

02. 변수의 조작적 정의와 측정_유학생 대학 교육 서비스 품질과 행정 서비스 품질에 대한 만족도의 측정변수 및 측정요소

측정변수	측정요소	관련연구
교육서비스 만족도	1. 우리대학의 전공교육에 대해 만족한다.	김민수(2006)
	2. 우리대학의 비교과 수업프로그램에 대해 만족한다.	이필재(2007)
	3. 교육성가에 만족한다. (자격증 취득, 취업, 진로 등)	장대성·김민수(2010)
	4. 교수님에 관련하여 만족 한다. (교육능력, 전달능력, 용모, 친절도 등)	장우(2012)
	5. 우리대학 재학을 통한 글로벌 능력향상과, 인간관계에 만족한다.	조종목(2015)
	6. 우리대학의 전반적인 교수/학습 부분에 만족한다.	전위(2016)

측정변수	측정요소	관련연구
행정서비스 만족도	1. 교육환경에 만족한다. (학교시설, 기숙사, 교통, 통신, 인프라 등)	김민수(2006)
	2. 행정 직원과 관련하여 만족한다. (업무처리, 친절도 등)	이필재(2007)
	3. 적당한 장학금에 만족한다.	장대성·김민수(2010)
	4. 적당한 등록금에 만족한다.	장우(2012)
	5. 우리대학의 전반적인 행정 서비스에 만족한다.	조종목(2015) 전위(2016)

02. 변수의 조작적 정의와 측정_유학생 대학생활에 대한 충성도의 측정변수 및 측정요소

측정변수	측정요소	관련연구
충성도	1. 한국대학에 입학 준비를 하고 있는 주위 학생들에게 우리학교를 적극적으로 추천하고 싶다.	김민수(2006) 이필재(2007) 장대성·김민수(2010) 장우(2012) 조종목(2015)
	2. 우리대학에 재학하는 것이 자랑스럽다.	
	3. 대학 졸업 후에도 한국 동문회에 참여할 의사가 있다.	
	4. 우리 대학을 적극적으로 홍보할 것이다.	
	5. 졸업 후 재정적으로 여유가 생긴다면 대학발전을 위해 기부금을 낼 의사가 있다.	

03.설문의 구성 및 연구대상

선행연구의 결과와 변수들의 조작적 정의에 따라 대학 교육 서비스 품질, 대학 행정 서비스 품질, 유학생 교육 서비스 만족, 유학생 행정 서비스 만족, 유학생 충성도에 대하여 설문문항을 구성



연구모형에 사용된 변수와 설문문항은 다음과 같다 :

교수 서비스 품질에 대한 설문은 유형성 4항목, 신뢰성 5항목, 대응성 5항목, 혁신성 4항목, 공감성 4항목, 가치성 4항목으로 설문을 구성하였다. 행정 서비스 품질에 대한 설문은 유형성 5항목, 신뢰성 4항목, 대응성 6항목, 혁신성 2항목, 공감성 3항목, 가치성 4항목으로 설문을 구성하였다. 학생의 교육서비스 만족 4항목, 학생의 행정 서비스 만족 5항목, 학생의 충성도 5항목으로 설문을 구성하였다.

각 문항들에 대하여 리커트5점 척도를 이용하여 측정하였다. 변수들 간의 인과관계 연구가 설을 검증하기 위해서 구조 방정식 모형 분석을 실시했다.
이때 AMOS 23.0 통계 프로그램을 이용했다.



03.설문의 구성 및 연구대상



연구의 표본 : 한국 대학에서 정규 대학 교육을 받고 있는 중국인 유학생들

설문 기간 및 방법 : 본 조사는 2017년 6월 12일부터 7월 10일까지 총 4주간에 걸쳐 이루어졌으며, 서울특별시, 경기도, 충청도 지방의 중국인 유학생 총 450명을 대상으로 하여 직접 설문지 배부를 통한 설문과, 중국 소셜 네트워크 서비스인 위챗(WeChat)을 활용한 모바일 전자 설문을 통해 2가지 방법으로 진행하였다.

중국어 설문지 검증 : 중국인 유학생을 대상으로 하는 중국어 설문지는 한국어 설문지 원본을 한국에서 정규 대학교육을 받은 경영학 석사 중국인 유학생의 도움으로 1차 번역을 한 후, 2차 번역과 정 또한 한국에서 정규 대학교육을 받은 서울지역의 경영학과 중국인 유학생에게 첫 번째 중국인 유학생이 번역한 중국어 설문지를 다시 한국어로 2차 번역을 하여 설문지가 의도된 대로 번역되었는지 검증하였다. 설문지 번역에 도움을 준 중국인 유학생은 학력이 높고, 중국어와 한국어 두 가지 언어가 유창하다. 이 중 무응답 및 불성실한 응답을 하거나 신뢰성이 미흡한 표본을 제외하고 결측치 없이 분석에 필요한 데이터를 성실히 답변한 416개 응답지(유효설문지 약 92.5%)를 최종 분석에 활용하였다

03.설문의 구성 및 연구대상

구분	항목	빈도(명)	백분율(%)	총 명
성별	남	159	38.2	416
	여	257	61.8	
학년	1학년	74	17.7	416
	2학년	85	20.4	
	3학년	200	46.1	
	4학년	51	12.3	
	대학원	6	1.4	
학교 위치(지역)	서울	100	24.0	416
	수도권 (경기, 인천 등)	48	11.5	
	충청도	268	64.4	
소속 학부	경영대학	96	23.1	416
	공과대학	55	13.2	
	미술대학	126	30.3	
	사범대학	26	6.3	
	사회과학대학	65	15.6	
	생활과학대학	24	5.8	
	생명자원과학대학	9	2.2	
	약학대학, 의.치.한 의과대학	6	1.4	
	기타	9	2.2	







THANK
YOU