

NCS 기반 교육서비스품질이 대학생들의 학교충성도와 취업자신감에 미치는 영향

The Effect of NCS based Education Service Quality on Student's Loyalty to College and Self-confidence in Getting Job

정은경, 오만덕

동아방송예술대학 콘텐츠학부 광고제작과

Eun-Kyung Chung(chuek@hanmail.net), Man-Deok Oh(omd36@hanmail.net)

요약

본 연구는 NCS 기반 교육에서 교육서비스품질의 구성차원은 무엇이며, 학생충성도와 취업자신감에 어떠한 영향을 미치고 있는지를 알아보고자 하였다. 분석결과, NCS 기반 교육에서 교육서비스품질의 구성차원은 교수학습·강의, 대학명성, 교육프로그램, 학사행정서비스, 교육시설의 5가지였으며, 교육서비스품질 구성차원 중 교수학습·강의와 학사행정서비스가 직무능력에 큰 영향을 미치고 있는 것으로 분석되었다. 또한 교육서비스품질과 직업기초능력은 학생들의 학교에 대한 충성도와 취업에 대한 자신감에 중요한 요인으로 분석되어 중요한 성과변수임이 증명되었다.

■ 중심어 : | NCS | 교육서비스품질 | 직업기초능력 | 학생충성도 | 취업자신감 |

Abstract

The purpose of this study is to find out constitutions of education service quality in NCS based education and to investigate the effects on vocational key competence, loyalty to college and self-confidence in getting job of college students as important performance variables. The results of this study are as follows. In the NCS based education, five dimensions of education service quality were teaching-learning-lecture, reputation, education program, administrative service and facilities. It is analyzed that the teaching-learning-lecture and administrative service have a great influence on vocational key competence of students. In addition, education service quality and vocational key competence were analyzed as important factors for student's loyalty to college and self-confidence in getting job and proved to be important performance variables.

■ keyword : | NCS | Education Service Quality | Vocational Key Competence | Student's Loyalty to College | Self-confidence in Getting Job |

I. 서 론

1. 연구배경과 목적

대학 수요자 감소와 더불어 대학을 둘러싼 환경 변화

로 인해 대학들은 교육수요자, 즉 학생에 대한 교육서비스에 관심을 갖지 않을 수 없게 되었다. 대학이 학생을 선택하는 것이 아니라, 학생이 대학을 선택하게 된 시대에서 학생중심으로의 변화는 필수불가결하다[1].

또한 대학 스스로 경쟁력 제고를 위한 노력이 필요하다. 이는 대학이 제공하는 서비스의 향상에서 시작되어야만 하며, 보다 나은 교육의 질과 보다 쾌적한 환경에서 교육 받을 수 있는 교육서비스를 제공해야만 할 때가 된 것이다.

이러한 상황적 변화로 인해 대학교육의 서비스품질에 대한 논의가 이루어지고 있다. 먼저 교육서비스품질의 시작은 일반적 서비스품질과 그 맥을 같이 한다. Parasuraman, Zeithaml 그리고 Berry(1988)의 SERVQUAL 모델이 소개된 이후 다양한 품질 평가 구성요인을 측정하기 위한 연구들이 활발하게 이루어져 왔으며, 행동의도를 넘어 실행, 성과에 이르기까지 비교적 광범위한 범위에 걸쳐 활발한 연구가 진행되고 있다.

교육서비스품질과 관련해서는 품질의 구성차원을 밝히고자 하는 연구가 일반적 서비스품질에 대한 연구의 주를 이루었으며, 교육서비스품질의 인과관계를 알아내기 위한 연구[2][3]로 확대되어, 교육서비스품질의 결과 변수로 고객만족, 즉 학생만족 변수가 가장 많이 활용되었다. 만족 이외에 추천, 구전, 재입학 의도, 재구매 의도, 충성도 등의 다양한 변수들과의 인과관계를 알아보기 위한 연구[4-7]가 이루어져 왔으나, 교육서비스품질에 대한 연구는 일반적 서비스 품질에 대한 연구에 비해 여전히 연구의 폭이 좁다. 교육서비스품질에 대한 국내 연구에서 교육성과까지 연구범위를 확대한 것은 포항시 인문계 고교를 중심으로 교육품질과 학교 브랜드 이미지, 학교 성과 간의 구조적 인과관계를 다룬 이진춘[8]의 연구뿐이다.

특히 2014년 특성화 전문대학 육성사업이 추진된 이래로 국가직무능력표준(National Competency Standards: 이하 NCS) 기반의 교육과정으로 개편·운영되고 있는 전문대학의 경우, 교육성과 고려는 반드시 필요하다. 전문대학에 NCS 기반 교육과정이 도입된 목적은 대학생이 졸업 후 사회에 진출하면서 산업현장에서 요구되는 직무를 수행할 수 있는 능력을 함양하고, 이를 실천에 활용할 수 있기 위한 것[9]이기 때문에 직무능력(occupational competence) 함양 등의 성과는 의미가 있다. 그동안 전문대학은 NCS 기반 교육과정 개편, 개발 및 운영에 초점을 두어왔지만, 앞으로 더

욱 교육효과나 질적 관리 등을 고민해야 할 시기를 맞이하고 있어 대학서비스품질은 교육성과 평가에 필수적일 것이다.

본 연구는 NCS 기반 교육에서 교육서비스품질이 어떠한지 효율적일 것인지에 대한 의문에서 시작해 일반적인 교육서비스품질에 대한 고민보다 교육성과인 직무 능력 함양에의 영향을 알아보려 한다. NCS 기반 교육과 교육서비스품질의 교육성과로서 직무능력은 의미가 있음에도 불구하고 실제로 교육서비스품질과의 관련성에 대한 논의와 성과변수로의 직무능력에 대한 연구는 전혀 이루어지지 않았기 때문이다.

또한 교육서비스품질과 관련해 살펴볼 수 있는 여러 변수가 존재하지만, 오늘날 대학에서 특히 필요하다고 생각하는 변수는 다음의 두 가지이다. 그 첫 번째는 학생들의 취업자신감이다. 청년들의 고용률이 전년대비 상승하고 있다지만[10], 그간 통계청이 매달 발표하는 <고용동향>에서는 통계작성 이래 실업자 수가 역대 최대 규모이며, 실업률도 2000년 4월(4.5%) 이후 최고치를 기록했다는 수치[11]로 인해 대학생들의 취업에 대한 불안감과 스트레스로 취업에 대해 자신감이 낮은 수준이며, 졸업 후 어떠한 일을 해야 할지에 대해 매우 막연하고, 취업실패에 대한 걱정과 두려움을 가지고 있다[12]. 그러므로 교육을 통해 학생들이 취업에 얼마나 준비되었고, 능력을 갖추었다고 인식하는 정도인 취업자신감에 어떤 영향을 미치고 있는지는 알아보는 것은 의미가 있을 것이다.

다음으로, 교육의 성과변수로 학생들의 대학에 대한 충성도(loyalty), 즉 학생충성도에 대한 고려가 필요하다. 소비자가 특정 기업이나 브랜드를 일관성 있게 선호하는 정도인 충성도는 교육서비스에 대한 대표 소비자인 학생들의 서비스에 대한 평가결과이다[13]. 대학의 학생들의 지속적인 지지와 졸업 후 후원을 이끌어 낼 수 있는 중요한 요인이자, 교육기관의 장기적 발전에 도움을 줄 수 있다고 여겨지기에 학생충성도라는 교육성과로서의 변수를 고려하는 것이 의미가 있을 것이다.

이에 본 연구는 NCS 기반 교육에서 교육서비스품질이 취업자신감과 학생충성도에 미치는 영향을 알아봄으로써 교육성과인 취업을 목표로 하고 있는 학생들의

취업자신감을 높이고, 학교의 장기적 자산이 될 수 있는 학생충성도를 높일 수 있는 방안을 제시하고자 한다.

2. 연구범위와 방법

본 연구는 교육서비스품질과 NCS 기반 교육의 성과로서의 직무능력(occupational competence)과 취업자신감, 학생충성도에 대한 문헌 중심의 선행연구 고찰을 통해 이론적 배경을 살펴보고자 한다. 이를 기반으로 하여 교육서비스품질이 직무능력 함양에 미치는 영향, 그리고 취업자신감과 학생충성도에 미치는 영향을 분석하기 위하여 본 연구에서 검증할 연구모형과 연구가설을 제시하였다.

본 연구에서 직무능력은 업무수행을 위한 기초적인 능력으로 한정한다. 직무능력은 해당 직무에 대한 업무수행 능력의 척도를 나타내는 지표로 대학 교육목표 영역 분류에 따라 직무수행능력(전공)과 직업기초능력(공통)으로 분류하여 평가[14]되고 있는데, 본 연구에서는 전공과 직업별 차이를 최소화하기 위해 직업기초능력으로만 보았다.

일반적으로 대학이 취업률로 교육성고가 평가되고 있기는 하지만, 최종적인 취업에 미치는 변인 통제가 어렵다고 여겨 취업을 할 수 있는 준비가 되어 있다고 생각하는지를 취업자신감으로 조작적 정의하고 이를 결과변수를 삼고자 한다. 학교충성도는 학교에 대한 우호적인 태도, 우호적 관계를 유지하고자 하는 의지로 정의하고 이를 서비스품질의 결과변수로 볼 것이다.

문헌연구를 통한 가설설정과 이에 대한 검증을 위해서는 2014년 특성화 전문대학 육성사업이 추진되어 NCS 교육과정을 본격 실시해 온 전문대학 재학생을 대상으로 설문조사를 실시하였다.

표본자료에 대한 통계처리는 SPSS 24 패키지를 이용하였으며, 설문문항의 적절성 검증을 위해 요인분석과 신뢰성 분석, 그리고 연구가설 검증을 위해서는 다중회귀분석을 실시하였다.

II. 이론적 배경

1. 교육서비스품질과 구성차원

1.1 교육서비스품질

교육서비스는 교육목적을 달성하기 위한 대학 및 학생과 관련된 유형 및 무형의 서비스로[15], 교육서비스의 우월성에 대한 소비자의 전반적 평가 또는 태도를 교육서비스품질이라고 할 수 있다[16]. 교육서비스품질에 대한 정의는 다양하게 이루어지고 있는데, Mai는 교육기관이 다른 교육기관과의 차별화를 위해 상업적, 인간적으로 학생들의 기대와 요구에 부응하기 위한 요소[17]라고 정의하고, Kim과 Seo는 수요자인 학생에게 교육적 목적을 달성하기 위하여 대학에서 유·무형의 서비스를 제공함으로써 학생에게 물리적, 정신적 만족을 실현시켜 주는 일체의 활동[18]이라고 정의하고 있다.

교육서비스의 영역으로 교육과 관련된 요구는 교육내용, 교육방법, 교수-학습시설 및 자료에 관한 것 등이 있고[19], 학교생활과 관련된 요구로는 화장실, 운동시설 등과 휴게실 등의 각종 편의시설, 각종 동아리 활동, 교칙 등이 관련된다. 또한 교육서비스는 교육프로그램이 추가 되는 핵심서비스 요소와 그 외의 부가적 서비스로 구성된다[20]. 핵심서비스인 교육프로그램은 학생들에게 직접 제공되며, 부가적 서비스는 학생들의 학교생활에 대한 경험을 지원, 보조한다.

이렇듯 다양한 요소로 구성되어 있는 교육서비스의 품질은 교육서비스에 대한 전반적인 평가 및 태도이며, 학생들의 물리적, 정신적 만족을 실현시켜주는 일체의 활동이기에, 대체로 평가를 위한 품질의 구성차원에 대해 논의되어 왔다. 교육서비스품질의 구성차원에 대한 논의에서 주요한 접근법 중의 하나는 Gronroos[21]의 관점이다. Gronroos는 상호작용 과정을 고려하여 서비스의 질을 기술적·결과적 질과 기능적·과정적 질의 두 가지로 구분하였다. 기술적·결과적 질은 소비자와 공급자의 상호작용의 결과, 즉 고객이 서비스 제공과정에서 얻은 것이며, 기업이 고객에게 무엇을 제공하는가에 대한 소비자의 지각을 의미한다. 기능적·과정적 질은 서비스 제공자에 의해 고객에게 제공된 서비스를 고객이 어떻게 지각하는가를 의미하며, 제공된 서비스를 고객이 어떻게 얻는지, 즉 서비스가 고객에게 전달되는 과정을 말한다.

또 하나 중요한 모델은 Parasuraman et al.[22]의

SERVQUAL 모델로, 이들은 서비스 품질을 '특정 서비스의 우수성에 대한 고객의 기대와 실제로 지각한 불일치 차이의 정도'라고 정의하고, 서비스 품질 평가 방법으로 10개의 차원으로 구성된 다항목 척도를 개발하였다. 이후, 중복되는 요인들에 대한 반복적 요인분석 등의 정교화 작업을 거쳐 유형성, 신뢰성, 반응성, 확산성, 공감성의 5개 차원의 22개 측정문항으로 구성된 수정된 SERVQUAL을 제시하였다. 이후 서비스 품질이 인식이 아닌 성과(performance)를 기반으로 측정되어야 한다는 Cronin and Taylor의 SERVPERF 모델이 SERVQUAL 모델에 대한 비판으로 제시되었으나[23], 최근까지도 SERVQUAL 모델이 다수의 논문에서 가장 많이 사용되고 있으며, 이 모형을 계기로 서비스 품질의 개념과 측정에 대한 연구가 서비스 마케팅 분야에서 가장 두드러진 연구 영역의 하나로 자리매김하였다[24]고 평가받고 있다.

Abdullah(2006)[25]는 대학교육의 진정한 소비자는 학생이므로 그들에게 더욱 나은 서비스를 제공하기 위하여 우선적으로 필요한 것이 서비스 품질을 측정하는 도구를 개발하는 것이라고 주장하며, 고등교육(higher education)의 H와 Ed를 합성하고 SERVPERF의 PERF를 합성하여 6가지 요인(교수, 명성, 교육 프로그램, 학생에 대한 배려, 교직원, 접근성), 41개 항목으로 구성된 HEdPERF라는 대학교육 서비스 품질 척도를 개발하였다.

이와 같은 척도를 기반으로 하여, 교육서비스 품질과 관련해 교육서비스 품질 측정과 구성적 차원에 대한 연구가 가장 많이 이루어지고 있다. 최덕철·이경오[26]는 SERVQUAL을 활용해, 교육서비스에 맞게 조정했으며, 김양희[27]는 SERVQUAL의 척도와 더불어 학생들의 욕구 충족도 및 취업의 용이성을 추가하여 총 6가지 항목을 측정지표로 나누어 사용하였다. 오지은과 김대권[28]은 HEdPERF 척도를 이용하여 교수, 시설, 재정, 학과명성 및 취업요인, 캠퍼스 요인 등의 5가지 구성요인으로 측정하였다. 그리고 이혜미와 한진수[29]는 SERVQUAL 척도와 HEdPERF 척도를 함께 활용하여 대학의 교육서비스 품질을 유형성, 신뢰성, 대응성, 교수, 직원, 대학명성 등 6가지 차원으로 측정하였고, 홍성현[30]은 SERVQUAL과 SERVPERF 및 HEdPERF

척도를 모두 고려, 학사행정서비스 요인, 강의 요인, 교육시설 요인, 관계 및 복지 요인 등으로 측정하였다.

SERVQUAL, SERVPERF 및 HEdPERF의 척도와 별개로 학생만족도의 측면에서 측정된 연구도 있다. 송찬호[31]는 교육서비스 질을 학습, 물리적 시설, 행정, 편의시설, 기타 서비스 등 5가지 요인으로 구분하였는데, 학습요인에는 교과목, 강의실 규모, 학습 분위기 등 강의와 관련된 요소를, 물리적 시설에는 도서관이나 기자재, 전산실, 식당 등의 요소를, 행정요인에는 직원들의 업무처리나 장학금 등 일반 행정과 관련된 요소들을 포함하였다. 편의시설에는 매점, 자판기, 서점을 포함하였으며, 기타 서비스에는 취업이나 동아리 관련 요소들을 포함하였다. 이덕로·이성석[32]은 학생만족도를 알아보기 위한 요인으로 교육서비스, 학사행정서비스, 복지서비스, 진로서비스로 구분하였다. 그리고 만족도에 영향을 미치는 요인으로 대학 자긍심과 자신평가(컴퓨터 활용능력, 영어실력 및 지식수준), 대학생활 기대감, 특별활동(대학생활의 추억만들기)을 들었다.

1.2 교육서비스 품질의 영향력

교육서비스 품질의 영향력과 관련해서도 다양한 연구가 이루어지고 있는데, 고객만족, 즉 학생만족과 신뢰, 몰입 등의 인지적 반응과 충성도, 추천, 구전, 참여의도, 협조 의도 등의 행동의도 등과의 인과관계를 밝히는 연구가 주로 이루어졌다.

교육에 참가하는 학생들이 교육서비스를 통하여 얻는 욕구충족의 정도인 학생만족[33]은 교육서비스 품질의 결과변수로 가장 많이 연구되었다. 많은 사람들이 '만족'과 '질'이란 용어를 혼용하여 사용하기도 하는데, 서비스 품질에 관한 연구에서 서비스 질은 서비스 우수성과 관련된 전반적이고 장기인 평가인 반면, 고객만족은 특정 서비스와 관련된 일시적인 판단으로 간주되고 있다[34]. 채연수[35]은 상업계 고등학교를 대상으로 SERVPERF 척도에 의한 교육서비스 품질의 측정과 전반적인 서비스 품질이 학생만족에 미치는 영향을 실증하였고, 신재익과 정기한[36]은 인문계 고등학생을 대상으로 교육기관의 서비스 품질과 학생만족, 구전 간의 유의적 관계를, 김하균 등[37]은 자립형 사립 고등학교 재학생을 대상으로 교육서비스 품질, 학생만족, 관계품

질, 행동의도 간의 구조적 인과관계를 확인하여 대체로 교육서비스품질과 인지적 반응, 그리고 행동적 반응의 인과적 관계를 실증하였다.

특히 이진춘, 천상은, 홍성일[38]은 고등학생을 대상으로 교육서비스품질과 교육환경품질이 학교의 브랜드 이미지에 미치는 영향에 대해 실증하였고, 박주성, 김주성, 신용섭[39]은 재입학의도에 미치는 영향력을 살펴 보았으며, 이용기, 장병집, 박균[40]은 서비스가치에 미치는 영향을 살펴보았다. 고등학교, 대학교를 대상으로 한 이외의 연구로는 김지현과 이상복[41]이 기업소속의 평생교육센터 교육생을 대상으로 교육서비스품질과 고객만족, 재이용의 의도 간의 유의성을 연구하였으며, 길하나, 심성민, 장홍섭[42]은 상인최고경영자과정의 재학생과 수료생(시장상인)을 대상으로 교육서비스품질과 고객만족, 긍정적 행동의도 간의 유의성 연구를 시행한 바 있다. 일부를 제외하고 대부분의 교육서비스품질의 영향력에 대한 연구는 전문대학, 4년제 사립, 국립대학의 재학생을 대상으로 한 연구가 주를 이루고 있다[43].

2. 직업기초능력

NCS가 목표 성과로 하는 직무능력은 대학 교육목표 영역 분류에 따라 직무수행능력과 직업기초능력으로 분류하여 평가된다. 전공에 따른 차이를 나타내는 직무수행능력과 달리, 직업기초능력은 직업인이 공통적으로 갖추어야 할 공통의 능력으로 의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 자기개발능력, 자원관리능력, 대인관계능력, 정보능력, 기술능력, 조직이해능력, 직업윤리의 10개의 하위능력으로 구분되어 있다. 그러나 직업기초능력에 대한 하위능력은 국내외 연구에 따라 다양하게 구분되며 각 하위영역별로 연구도 이루어지고 있다.

그동안 NCS에 관해서는 주로 교과과정 및 교육내용에 대한 연구와, 교육성과에 효과적으로 작용한다는 실증적 연구가 주를 이루었다[44]. 직업기초능력과 관련하여 직업기초능력이 직무수행능력에 대한 만족에 미치는 영향요인을 살펴본 이종화, 김재도, 정인호[45]의 연구 등 주로 직업기초능력에 따른 직무만족에 대한 연구만 이루어졌을 뿐이다. 하지만 실제적으로 교육서비스품질과의 관련성 여부에 대한 논의와 성과변수로서의 직무능력과 관련한 연구는 부재한 상황이다.

3. 취업자신감

교육서비스품질과 관련한 성과변수로서 전문대학들이 고려해야 할 사항은 취업이다. 취업은 사회에서 자기가 배우고 축적했던 기술을 인정받는 것인데 정규직, 비정규직, 인턴사원 등으로 구분되기도 한다.

현재 학생들의 취업에 대해 많은 고민을 하고 있으며, 점차 어려워지는 취업상황으로 인해 자신감을 상실한 상황이다. 대학 재학생의 경우는 취업을 준비하는 당사자로서, 취업을 할 수 있는 준비가 되어 있다고 생각하는 것은 기본적으로 사회에서 원하는 능력을 갖추었다고 생각하는 것이라 볼 수 있다. 실제로 취업에 대한 부분이 교육서비스품질의 결과나 성과로 그 중요성이 부각되고 있으나, 실제 취업률은 정량적 지표로 재학생들의 교육서비스품질 평가나 NCS 기반 교육 평가의 즉각적인 결과로 보기 어려운 부분이 있다.

자신감(self-confidence)은 학습자가 투여하는 노력이 목표의 획득을 가져올 것이라는 가능성에 대한 학습자의 주관적 신념을 의미한다. 자신감은 자기효능감(self-efficacy)과 혼용해서 쓰이곤 하는데, 자기효능감은 역할수행에 대해 성공적으로 해낼 수 있는 능력이 있음에 대한 개인적인 확실성의 정도 및 믿음을 뜻한다 [46].

이러한 정의를 바탕으로 보면 자신감은 어떠한 결과를 이루는 데 요구되는 행위를 성공적으로 수행할 수 있다는 확신이라 할 수 있으며, 취업자신감은 학생이 취업할 수 있다고 느끼는 확신으로 정의할 수 있다.

최현석, 이영선, 하정철[47]의 연구에 따르면, 취업준비 정도가 높을수록 취업자신감이 높은 것으로 나타났으며, 취업스트레스가 높을수록 취업자신감이 떨어지는 것으로 나타났다. 또한 학교(학과) 지원에 대한 인식이 높을수록 취업자신감이 높아지는 것으로 나타났다. 김기진과 진양호[48]는 푸드카빙데코레이션 교육수준에 따른 주의집중력과 취업자신감과의 관계를 보았는데, 카빙스킬이 높을수록 취업자신감이 향상되는 경향을 보였고, 자격증을 취득할수록 취업자신감이 향상되는 경향을 보였다. 비서학전공 전문대학생을 대상으로 한 양혜련[49]은 취업스트레스가 많을수록 취업자신감이 낮아지고, 학교지원이 많다고 느끼는 학생이 취업에 자신감을 가지고 있음을 밝혔다.

이와 같은 연구를 바탕으로 결과적으로 취업할 수 있다고 느끼는 자신감으로 정의할 수 있는 취업자신감에 대해서 교육의 효과나 결과로서의 취업자신감에 대한 연구는 찾아보기 어렵다.

4. 학생충성도

고객충성도는 소비자가 특정 기업이나 브랜드를 일관성 있게 선호하는 정도라 할 수 있다. Jacoby와 Kyner[50]는 고객충성도를 태도와 행동의 측면에서 정의 내렸는데, 태도의 측면에서는 제품이나 서비스에 대한 개인적인 애착의 정도, 행동의 측면에서는 같은 제공자로부터 지속적인 구입을 하는 행위, 타인에 대한 추천의사, 관계지속 여부라고 제시하였다.

고객으로서의 학생을 환입해 본다면, 학생충성도는 장기적 관점에서 학생과 학교와의 관계에 영향을 주는 아주 중요한 요인이다. 정유라와 차석빈[51]은 학생충성도를 '교육서비스를 받은 학생들이 교육서비스 만족 여부에 따라 모교를 타인에게 추천하거나 동문회 참가, 기부금 납부 등의 방법으로 우호적인 관계를 유지하고자 하는 의지'라고 정의하고 교육서비스품질이 학생충성도에 미치는 영향을 살펴보았으며, 노정희와 최진영[52]은 관광 관련 고등학생을 대상으로 교육서비스품질과 충성도 간의 구조적 관계를 알아보았다.

학생충성도에 대한 선행연구를 보면 Chadwick & Ward[53]는 동문회 참여, 발전기금 납부 의지, 모교 추천 등 3개 변수를, Taylor와 Baker[54]는 재선택, 재이용, 지속적인 관계유지, 긍정적 구전 등 4개 변수를, Zeithaml et al.[55]는 동문회 가입, 대학원 진학, 기부금, 주변인 추천 등 4개의 변수를 가지고 학생충성도를 측정하였다.

Nesset과 Helgesen[56]은 교육기관의 성공은 학생충성도에 의해 이루어지며, 학생충성도가 높을수록 교육기관의 수익은 높아진다고 보았는데, 학생들의 지속적인 지지와 졸업 후 후원을 이끌어 낼 수 있는 중요한 요인이자, 교육기관의 장기적 발전에 도움을 줄 수 있기 때문에 학생충성도는 중요하다.

III. 연구문제 및 연구방법

1. 연구모형 및 연구문제

본 연구는 NCS 기반 교육을 실시하고 있는 전문대학의 교육서비스품질의 구성차원을 알아보고, 교육성과로 볼 수 있는 취업자신감과 학생만족도에 미치는 요인을 교육서비스품질의 구성차원 중심으로 알아보고자 했다. 이를 위해 선행연구 고찰을 통해 개발한 척도와 변인을 바탕으로 수정·보완하여 [그림 1]과 같은 연구모형을 설정하였다.



그림 1. 연구모형

앞에서 살펴봤듯이, 교육서비스품질과 NCS 기반 교육의 성과인 직업기초능력과의 관계에 대한 연구가 이루어지지 않았기에, 이에 대한 관계를 먼저 알아보려고 하였다. 또한 교육서비스품질과 직업기초능력의 결과변수로서 학생충성도와 취업자신감을 설정하여 이 두 변수에 미치는 영향을 알아보려고 하였다.

2. 연구가설

2.1 교육서비스품질과 NCS 기반 교육성과

교육서비스품질과 NCS 기반교육의 성과인 직업기초능력에 대한 선행연구가 이루어지지는 않았지만, 직무교육의 서비스품질의 차원(유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성)이 직무능력에 긍정적 영향을 미치고 있다는 서영복과 박찬권[57]의 연구결과를 보면, 교육서비스품질이 직업기초능력에 긍정적 영향을 미칠 것으로 기대할 수 있기에, 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

연구가설1. 교육서비스품질은 NCS 기반 교육의 성

과인 직업기초능력에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.2 취업자신감

교육서비스품질의 성과의 하나로 볼 수 있는 취업자신감에 미치는 영향을 알아보기 위한 선행연구를 보면, 조현숙[58]은 e-learning 기반간호실습 콘텐츠를 이용한 자기주도학습을 통해 지식, 자신감과 교육만족도에 미치는 효과를 알아본 결과, 지식과 교육만족도보다 자신감 향상에 더 효과적이라 했다. 오충운[59] 역시 교육방법에 따라 자신감 향상에 영향을 미친다는 것을 제시하였다. 유사하게 관광전공 고등학생을 대상으로 진로탐색 행동의도에 미치는 영향을 살펴본 주초롱, 송경희, 이계희[60]의 연구에서는 NCS 교육과정 전공 만족도가 진로탐색 행동의도에 유의미한 영향을 미친다는 것을 실증적으로 분석하였기에, 이를 바탕으로 하여 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

연구가설2. 교육서비스품질과 NCS 기반 교육의 성과인 직업기초능력은 대학생들의 취업자신감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.3 학생충성도

학생충성도는 학생들의 교육에 대한 만족과 더불어, 호의적인 태도를 예측할 수 있으며 궁극적으로 학교발전에 기여할 것으로 기대할 수 있다. 그러므로 교육서비스품질이 학생충성도에 실제로 영향을 미치는지를 알아보고자 하였다. 관광관련학과 특수대학원생을 대상으로한 정유라와 차석빈[51]의 연구에 따르면, 교육서비스품질과 충성도 간에 정(+)의 관계가 존재했다. 박주성 등[61] 역시 교육서비스 요인과 충성도 간에 정(+)의 영향 관계가 있음을 밝히고 있다. 이와 같이, 교육서비스품질과 학생충성도에 영향관계가 있음을 예측할 수 있다.

최규환은 교육서비스품질의 내적요인(본인태도)과 외적요인(교수태도, 강의내용, 시설) 모두 동창회 참가나 기부금 등의 행동의도에 유의미한 영향을 미친다고 하였다[62]. 그러므로 이러한 이론적 연구결과를 바탕으로 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

연구가설3. 교육서비스품질과 NCS 기반 교육의 성과인 직업기초능력은 대학생들의 학생충성도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3. 변수의 조작적 정의와 측정

본 연구에서는 교육서비스 품질을 최덕철과 이경오[22]가 제시한 '대학이 수요자인 학생에게 교육적 목적을 달성하고자 제공하는 서비스의 일체 활동'으로 정의하고, HEDPERF 모델과 이덕로·이성석[28]의 연구, 홍성현[30]의 연구를 바탕으로 교육서비스품질의 구성요소를 제시하여 측정하였다.

NCS 기반 교육의 성과 단위로 모든 직업에 공통적으로 필요한 기본단위인 직업기초능력으로 삼았으며, 고용노동부·한국산업인력공단[14]이 제시한 기준에 따라 의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 자기개발능력, 자원관리능력, 대인관계능력, 정보능력, 기술능력, 조직이해능력, 직업윤리의 10가지 항목으로 측정하였다.

취업자신감은 학습자가 투여한 노력이 취업이라는 목표의 획득을 가져올 것이라는 가능성에 대한 주관적 신념, 즉 학생이 취업할 수 있다고 느끼는 자신감으로 정의하였다. 그리고 조현숙[58], 오충운[59], 양혜련[49] 연구를 참고하여 취업할 가능성, 취업 경쟁력, 스펙정도로 측정하였다.

학생충성도는 '교육서비스를 받은 학생들이 교육서비스 만족여부에 따라 모교를 타인에게 추천하는 등 우호적 관계를 유지하고자 하는 의지'라고 정의하고, 학생충성도를 측정하기 위해서는 Chadwick & Ward(1987)의 측정척도를 활용, 추천 의지, 관계 유지 의지, 기여·기금참여 의지의 3개 항목으로 측정하였다.

척도와 측정문항은 다음 [표 1]과 같다.

표 1. 측정개념과 측정척도

변수	측정개념	문항수	설문자료 및 출처
교육 서비스 품질	교수학습-강의	8문항	Abdullah(2006), 이덕로·이성석(2002), 홍성현(2011)
	대학명성	4문항	
	교육프로그램	8문항	
	학생배려	3문항	
	조교/교직원	5문항	
교육시설	4문항		

직업기초능력	10문항	한국산업인력공단(2013)
취업자신감	3문항	조현숙(2013), 오충운(2018), 양혜련(2015)
학생충성도	3문항	정유라, 차석빈(2008), Chadwick & Ward(1987)

4. 자료수집과 분석방법

본 연구의 자료수집은 2018년 12월 경기도 소재 전문대학(예술대학)인 D대학 재학생을 대상으로 2018년 12월 1일부터 15일간 설문조사를 실시하였다. D대학은 NCS 기반 교육과정을 2014년부터 실시해왔기에 체계적이며 안정적인 교육과정을 가지고 있다. 그렇기에 NCS 기반 교육의 성과 측정 대상자로서 적합하다고 할 수 있다. 직업기초능력은 전공교육에 상관없이 공통적인 성과임으로 전공별 할당표집을 의미 있게 실시하지는 않았다.

수집된 자료를 분석하기 위한 분석방법으로는 SPSS 이용하였다. 구체적인 분석방법으로는 첫째, 데이터 입력의 검증과 전체적인 표본 구성을 알아보기 위해 빈도 분석을 실시하였고, 이를 통해 조사대상자의 일반적인 특성을 알아보았다. 둘째, 측정도구의 신뢰성 검증을 위해 크론바하 알파(Cronbach' α) 계수를 산출하였다. 그리고 타당성 분석을 위해서는 요인분석을 실시하였다. 셋째, 요인분석 후 최종적으로 선정된 변수들에 있어 각 변수들 간의 전반적인 관계성과 그 방향성을 파악하기 위해 주요 연구변수들 간에 상관관계분석을 실시하였고, 연구가설을 검증하기 위해서는 다중회귀분석을 실시하였다.

IV. 분석결과

1. 표본선정

본 조사는 2018년 12월 7일부터 12월 11일까지 D대학 재학생을 대상으로 총 1,800부의 설문을 배포하여 총1,501부의 설문을 회수하였다. 회수된 설문 중 응답이 불성실하다고 판단된 설문지 62부를 제외하고 총 1,439부를 본 연구의 분석에 이용하였다.

본 조사응답자는 다음과 [표 2]와 같다.

표 2. 설문응답자 개요

구분	성별		학년			계
	남	여	1	2	3학년	
방송예술 융합학부	96 (38.4%)	154 (61.6%)	112 (44.8%)	84 (33.6%)	54 (21.6%)	250 (17.4%)
콘텐츠 학부	209 (35.8%)	375 (64.2%)	253 (43.3%)	201 (34.4%)	130 (22.3%)	584 (40.6%)
예술학부	217 (49.8%)	219 (50.2%)	191 (43.8%)	152 (34.9%)	93 (21.3%)	436 (30.3%)
방송연예 학부	87 (51.5%)	82 (48.5%)	66 (39.1%)	63 (37.3%)	40 (23.7%)	169 (11.7%)
계	609 (42.3%)	830 (57.7%)	622 (43.2%)	500 (34.7%)	317 (22.0%)	1,439 (100.0%)

본 조사대상자의 계열은 융합학부 250명(17.4%), 콘텐츠학부 584명(40.6%), 예술학부 436명(30.3%), 방송연예학부 169명(11.7%)이었으며, 전체적으로 남학생이 609명(42.3%), 여학생 830명(57.7%)로 여학생의 비율이 다소 높다. 학년별로는 1학년 622명(43.2%), 2학년 500명(37.7%), 3학년 317명(22.0%)이었다.

2. 타당성 및 신뢰성 검증

먼저 교육서비스품질의 구성요소를 측정도구의 타당성을 검증하기 위해 요인분석을 실시하였다. 타당성은 측정도구가 실제로 무엇을 측정하였고, 조사자가 측정하고자 하는 추상적인 개념이 실제로 측정도구에 의해 적절하게 측정되어졌는지를 검증하기 위한 것이다. 특히 교육서비스품질의 경우 다양한 척도를 참고하여 구성한 바, 요인분석을 통해 먼저 그 타당성을 검증하고 교육서비스품질요인을 추출하고자 하였다.

요인분석 결과, Barlett의 구형성 검정 결과 적절성은 .949($p < .000$)로 적합한 것으로 볼 수 있으며, 그 결과는 [표 3]와 같다. 교육서비스품질은 교육프로그램, 교수학습·강의, 학사행정서비스, 교육시설, 대학명성의 5가지 요인으로 추출되었다. 도출된 5가지 요인은 아이겐 값이 모두 1.0이상으로 전체 분산의 64.3%를 설명하고 있는 것으로 나타났다.

표 3. 요인분석 결과

요인 1 (교육 프로그램)	요인 2 (교수학습 ·강의)	요인 3 (학사행정 서비스)	요인 4 (교육시설)	요인 5 (대학명성)
			.785	
			.778	
			.812	
			.729	
	.602			

	.527			
	.757			
	.723			
	.695			
	.667			
	.735			
	.708			
				.810
				.826
				.720
.710				
.729				
.723				
.777				
.629				
.629				
.648				
.566				
.645				
		.608		
		.674		
		.708		
		.747		
		.745		

NCS 기반 교육을 실시하고 있는 대학에서의 교육서비스품질은 선행연구에서 가정했던 것과 달리, 교육프로그램, 교수학습·강의, 학사행정서비스, 교육시설, 대학명성의 5가지 요인으로 추출되었다.

다음으로, 측정결과의 일관성 분석을 위해 신뢰성 분석을 하였는데, 그 결과는 [표 4]와 같이 Cronbach' α 의 계수가 모두 0.8 이상으로 기준보다 높은 신뢰성을 보였다.

표 4. 신뢰성 검증

변수	측정개념	문항 수	Cronbach' α
교육서비스품질	교수학습 강의	8문항	.905
	대학명성	4문항	.849
	교육프로그램	8문항	.913
	학사행정서비스	5문항	.840
	교육시설	4문항	.861
학생충성도		3문항	.822
직업기초능력		10문항	.911
취업자신감		3문항	.857

표 5. 상관관계분석

구분	A	B	C	D	E	F	G	H
A. 교육프로그램	1							
B. 교수학습 강의	.685**	1						
C. 학사행정서비스	.552**	.562**	1					
D. 교육시설	.512**	.420**	.523**	1				
E. 대학명성	.528**	.495**	.428**	.372**	1			
F. 직업기초능력	.441**	.485**	.440**	.334**	.355**	1		
G. 취업자신감	.639**	.600**	.421**	.379**	.603**	.421**	1	
H. 학생충성도	.463**	.494**	.376**	.281**	.444**	.449**	.663**	1

** p<.01

신뢰성 검증 결과, 본 연구모형을 구성하는 모든 변수들의 내적일관성이 확보되었다고 볼 수 있다.

3. 변인별 상관관계분석

먼저 교육서비스품질의 대학명성, 교육시설, 교육프로그램, 교수학습·강의, 교육프로그램과의 기초직업능력 간의 상관관계를 알아보면 [표 5]와 같다.

교육서비스품질의 구성차원은 모두 기초직업능력과의 상관관계를 보였다(p<.01). 학생충성도와 취업자신감 역시 각 구성차원과 정의 상관관계를 나타냈다.

4. 가설 검증 결과

4.1. 교육서비스품질이 직업기초능력에 미치는 영향

먼저, 교육서비스품질이 직업기초능력에 미치는 영향을 분석한 결과는 [표 6]과 같다.

수정된 R²의 값이 .290으로 교육서비스품질은 직업기초능력에 29%를 설명력을 가지고 있는 것으로 나타났다(F=118.393, p <.001). 교육서비스품질 구성차원 중에서 교육시설을 제외하고, 교수학습·강의(β =.251, p=.000), 학사행정서비스(β =.181, p=.000), 교육프로그램(β =.097, p<.01), 대학명성(β =.081, p<.01)이 직업기초능력에 양적(+) 영향을 미치고 있는데, 특히 교수학습·강의, 학사행정서비스의 영향력이 큰 것을 알 수 있었다.

이러한 결과를 바탕으로 연구가설 1은 통계적으로 유의하다는 것이 입증되었다. 즉 대학서비스품질이 직업기초능력과의 관계를 가지며, 대학서비스품질 구성요소 중 특히 교수학습·강의와 학사행정서비스가 직업기초능력에 큰 영향을 미치고 있는 것은 교육과 더불어 행정지원 차원이 NCS 교육에 중요함을 나타내는 것이라 하겠다.

표 6. 대학서비스품질이 직업기초능력에 미치는 영향

구분	Beta	t	p
상수		20.650	.000
교수학습 강의	.251	7.817	.000
학사행정서비스	.181	6.116	.000
교육프로그램	.097	2.879	.004
대학명성	.081	2.988	.003
교육시설	.053	1.928	.054
ad.R ²	.290		
F	118.393***		

4.2. 교육서비스품질과 직업기초능력이 충성도에 미치는 영향

교육서비스품질과 직업기초능력이 학생충성도에 미치는 영향을 분석한 결과, 수정된 R²의 값이 .344로 교육서비스품질과 직업기초능력은 학생충성도에 34.4%의 설명력을 가지고 있는 것으로 나타났다(F=126.770, p<.001).

교육서비스품질 구성차원 중에서 대학명성(β=.201, p=.000), 교수학습강의(β=.199, p=.000), 교육프로그램(β=.121, p=.000)이 그리고, 직업기초능력(β=.225, p=.000)이 학생충성도에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 교육시설과 학생행정서비스는 유의미한 결과를 나타내지 않았다.

표 7. 학생충성도에 대한 회귀분석 결과

구분	Beta	t	p
상수		7.919	.000
대학명성	.201	7.680	.000
교육시설	-.028	-1.064	.287
학사행정서비스	.027	.929	.353
교수학습 강의	.199	6.259	.000
교육프로그램	.121	3.726	.000
직업기초능력	.225	8.848	.000
ad.R ²	.344		
F	126.770***		

이를 바탕으로 교육서비스의 교육학습강의와 교육프로그램, 그리고 대학명성이 학생충성도에 양적(+) 영향을 미치며, 직업기초능력 역시 상당한 영향을 미치고 있는 것으로 나타나 연구가설 2가 입증되었다.

대학명성과 더불어 직업기초능력 역시 학생충성도에 영향을 미치고 있음은 직업기초능력이 학생들의 대학에 대한 충성도에 중요한 요인이 된다는 결과를 증명하는 것이라 할 수 있다.

4.3. 교육서비스품질과 직업기초능력이 취업자신감에 미치는 영향

먼저, 교육서비스품질과 직업기초능력이 취업자신감에 미치는 영향을 분석한 결과, 수정된 R²의 값이 .537로 교육서비스품질과 직업기초능력은 취업자신감에 53.7%의 설명력을 가지고 있는 것으로 나타났다(F=277.173, p <.001).

교육서비스품질 구성차원 중 대학명성(β=.322, p=.000), 교육프로그램(β=.308, p=.000), 교수학습강의(β=.212, p=.000), 직업기초능력(β=.086, p=.000) 모두 취업자신감에 양적(+)영향을 미치며, 직업기초능력 역시 취업자신감에 양적(+)영향을 미치고 있다.

표 8. 취업자신감에 대한 회귀분석 결과

구분	Beta	t	p
상수		1.455	.146
대학명성	.322	14.626	.000
교육프로그램	.308	11.227	.000
교수학습 강의	.212	7.897	.000
직업기초능력	.086	4.030	.000
학사행정서비스	-.048	-1.983	.048
교육시설	.009	.419	.676
ad.R ²	.535		
F	277.173***		

위의 결과에 따라 연구가설 3 역시 채택되었다. 학생이 갖는 취업자신감은 대학명성이 상당한 영향을 주지만, 교육프로그램과 교수학습강의의 영향력도 높은 것으로 나타나 교육내용과 방법이 우수하면 학생들의 취업자신감이 높아질 수 있음을 증명한 결과이다.

V. 결론

1. 연구결과의 요약 및 시사점

NCS 기반 교육을 실시하고 있는 전문대학의 경우 직무능력과 교육서비스품질 간의 관계에 대한 관심이 더욱 필요함에도 불구하고, 이에 대한 연구는 많이 이루어지지 않았다.

이에 본 연구는 NCS 기반 교육을 실시하고 있는 전문대학의 교육서비스품질을 구성차원을 알아보고, 교육성가로 볼 수 있는 취업자신감과 학생만족도에 미치는

요인을 교육서비스품질의 구성차원 중심으로 알아보고자 했다.

먼저, 전문대학의 교육서비스품질 구성차원은 고등교육서비스 품질을 평가하기 위해 제시된 HEDPERF 척도와 기존 문헌연구에서 제시된 척도를 바탕으로 하여 분석한 결과, 교수학습·강의, 교육프로그램, 학사행정서비스, 교육시설, 대학명성의 5가지 요인인 것으로 나타났으며, 이는 선행연구에서 제시되었던 6가지 요인과의 차이가 존재했다. 즉, Abdullah(2006)가 제시했던 6가지의 측정 개념 중에서 '학생배려'와 '조교/교직원' 부분은 우리의 전문대학에서는 '학사행정서비스' 요인으로 인식되고 있어 조교/교직원들이 제공하고 있는 서비스 부문도 전문대학 교육서비스에서는 간과할 수 없는 부분임을 알 수 있다.

둘째, NCS 기반 교육을 실시하고 있는 전문대학의 교육성과로 볼 수 있는 직업기초능력은 교육서비스품질과 정(+)의 상관관계를 가지고 있다. 특히 교육서비스품질 구성요소 중 교육시설을 제외하고 교수학습·강의 부분, 학사행정서비스의 영향력이 크며, 대학명성과 교육프로그램 역시 직업기초능력에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 이러한 것을 보면, 교육시설의 측면보다는 강의내용이나 교육프로그램, 그리고 학사행정서비스가 잘 이루어지면 직업기초능력 향상에도 영향을 미친다고 볼 수 있을 것이다.

이 결과는 NCS 기반 교육성과에 교육서비스품질 중 교수학습·강의와 행정서비스의 영향력이 크다는 사실은 대학교육의 궁극적으로 중요한 것은 결국 교육내용과 더불어 이를 위한 지원체제가 중요함을 보여주는 것이라 하겠다. 대학시설인 학생충성도나 취업자신감에 영향을 미치고 있지 않다는 점도 대학들이 인프라에 치중하기 보다는 내실에 초점을 두어야 함을 보여준다.

마지막으로, 대학성과의 중요 요소로 볼 수 있는 학생충성도와 학생들의 취업자신감에 미치는 교육서비스품질과 직업기초능력의 영향력을 살펴본 결과, 교육서비스품질과 직업기초능력은 취업자신감보다 학생충성도에 미치는 영향력이 더 큰 것으로 나타났다는 점은 여전히 전문대학 교육이 취업 중심으로의 교육이 잘 이루어지지 못해 취업자신감을 키워주지 못한다고 볼 수도 있다. 하지만 이러한 결과는 반대로 소비자인 학생들이

취업중심 교육보다는 교육서비스를 긍정적으로 평가할수록 대학에 대한 충성도가 높아지고 있다고 볼 수 있기에, 대학의 궁극적인 역할을 잘 수행할 경우에 학교에 대한 충성도가 높아지는 것이라고 볼 수 있을 것이다.

NCS 기반교육을 받고 있는 학생들에게 있어도 절대적으로 교수학습·강의 부분, 학사행정서비스의 영향력이 큰 것으로 나타나, 대학이 대학으로서 가져야 할 기본적인 요소에 대한 중요성을 보여주었다.

교육성과로서의 직업기초능력과 교육서비스품질 평가는 학생들의 학교에 대한 충성도와 취업자신감에 영향을 미치고 있음이 본 연구에서도 증명되었으나, 취업자신감보다 학생충성도에 더 영향력이 큰 결과에 대해서는 좀 더 고민과 연구가 필요하다 하겠다. 최근 취업의 어려움이 반영되었는지 등 환경적인 상황을 배제할 수 없기 때문이다.

본 연구는 NCS 기반 교육과정을 실시하고 있는 전문대학이 교육서비스 품질을 위해 어떠한 측면을 더욱 노력해야 하는지에 대한 실증연구로서 특히 취업이나 대학에 대한 학생들의 충성도와 관련된 성과변수를 중심으로 다루었다는데 의의가 있다고 할 수 있다.

대학은 이제 학생이 고객인 시대가 되었고, 취업 중심으로 변화된 전문대학은 고객이 목표로 두고 있는 취업에 대한 자신감을 높일 수 있는 서비스 품질에 더 관심을 가져야 할 때이다. NCS 기반 교육은 학생들의 취업자신감과 학생충성도에 영향을 미치고 있으므로, 이를 교수학습, 강의, 교육프로그램 등에 적극 반영하는 것이 바람직 할 것이다. 학생충성도는 재학생들이 졸업 후에도 대학에 대한 지속적인 우호적 태도를 가질 수 있도록 하여 장기적으로는 대학발전기금 마련, 후원회 형성 등까지 가능할 것으로 기대할 수 있다. 학생들의 충성도를 높이기 위해서는 대학 스스로 교육을 강화하여 대학명성을 높이는데 중점을 둘 필요가 있고, 이를 위해 더욱 노력해야 할 것이다.

2. 한계 및 향후 연구 방향

마지막으로 본 연구는 다음과 같은 한계점을 지니며, 후속연구에서 보완되어야 할 부분으로 생각된다. 첫째, 본 연구는 연구대상이 한 대학의 경우로 한정되어 있고

예술대학이라는 특징을 가지고 있기 때문에 모든 대학에 일반화할 수는 없을 것이다. 둘째, 대학별로 학생들이 교육서비스 품질을 평가하는 변인이 다를 수 있다는 점도 배제할 수는 없을 것이다.

셋째, 분석에 있어서 본 연구에서는 학생충성도와 취업자신감 간의 상호영향 관계와 관계에 대해서는 다루지 않았다. 이에 대한 것은 후속 연구에서 세부적으로 다룰 것이다.

전문대학의 교육서비스 품질을 NCS 기반 교육의 바탕인 직무능력이라는 변수를 포함하여 측정하였다는 점과, 교육서비스 품질과 기초직업능력의 성과변수를 살펴보았다는 점에서 본 연구는 의의가 있다. 향후 대학 특성별, 지역별 후속 연구가 이루어질지 희망하는 바이다.

참 고 문 헌

- [1] 심우극, "교육서비스품질에 관한 국내 연구동향 연구," 경영컨설팅리뷰, 제6권, 제1호, pp.66-76, 2015.
- [2] 채연수, *교육서비스 품질의 측정에 관한 실증적 연구 : 상업계 고등학교를 중심으로*, 동국대학교, 박사학위논문, 1999.
- [3] 오지은, 김대권, "대학교육 서비스품질 평가에 대한 탐색적 연구," 호텔경영학연구, 제17권 제6호, pp.221-239, 2008.
- [4] 박주성, 김주성, 신용섭, "대학교육서비스품질요인이 학생만족, 재입학의도 구전효과에 미치는 영향," 마케팅저널, 제4권, 제4호, pp.51-71, 2003
- [5] 정유라, 차석빈, "교육서비스품질, 학생만족 및 학교충성도 간 관계연구 : 관광관련학과 특수대학원생을 중심으로," 관광연구, 제23권, 제2호, pp.139-155, 2008
- [6] 노정희, 최진영, "관광관련 고등학교의 교육서비스품질, 학생만족과 충성도 간의 구조적 관계 : 관광 관련 고등학교 유형의 조절효과를 중심으로," 관광연구, 제27권, 제3호, pp.77-98, 2012
- [7] 이혜미, 한진수, "교육서비스품질이 학생만족, 추천 및 구전의도에 미치는 영향 연구 : 서울지역대학 외국인 유학생을 대상으로," 관광연구저널, 제27권, 제3호, pp.55-76, 2013.
- [8] 이진춘, "교육품질이 학교브랜드 이미지와 학교성공에 미치는 영향: 포항시 인문계 고교를 중심으로," 의사결정학연구, 제17권, 제1호, pp.1-27, 2009.
- [9] 오만덕, 박정근, 이승희, "NCS기반 수업에서 직무수행능력 평가횟수와 학습만족도 및 학습성과와의 관련성," 한국콘텐츠학회논문지, 제18권, 제4호, pp.347-356, 2018.
- [10] 통계청, 2019년 5월 경제활동인구조사 청년층 부가조사 결과, 통계청 보도자료, 2019.7.16.
- [11] 통계청, 2019년 4월 고용동향, 통계청 보도자료 2019.5.15.
- [12] 손영화, "대학생의 성취동기가 진로경정 및 취업 준비 행동에 미치는 영향," 사회과학논총, 제29권, 제1호, pp.235-253, 2010.
- [13] 정유라, 차석빈, "교육서비스품질, 학생만족 및 학생충성도 간 관계연구 : 관광관련학과 특수대학원생을 중심으로," 관광연구, 제23권, 제2호, pp.139-155, 2008.
- [14] 고용노동부·한국산업인력공단, 국가직무능력표준 개발 매뉴얼, 2013.
- [15] 최규환, "관광교육 서비스 평가, 만족, 행동의도에 관한 연구," 소비문화연구, 제8권, 제1호, pp.135-152, 2005.
- [16] 이용기, 장병집, 박영균, "대학환경 특성이 전반적 서비스 품질, 서비스가치와 학생만족에 미치는 영향," 한국마케팅저널, 제4권, 제1호, pp.77-100, 2002.
- [17] Li-Wei Mai, "A Comparative Study Between UK and US : The Student Satisfaction in Higher Education and Its Influential Factors," Journal of Marketing Management, Vol.21, No.7, pp.859-878, 2005.
- [18] C. E. Kim and J. H. Seo, "A Study on the Influence Factor of Customer Satisfaction of University Educational Service," Business Edu, Vol.38, pp.33-60, 2005.
- [19] 이인효, "질 높은 교육을 위한 효율적 학교 운영," 교육월보, 제18권, 제3호, pp.22-40, 1997.
- [20] S. T. Fiske and J. Allen, "Applying Marketing Techniques to Achieve the Strategic Objectives of Educations," Journal of Higher Education, Vol.23, No.1, pp.70-89, 2006.
- [21] C. Gronroos, "A Service Quality Model and Its Marketing Implication," European Journal of Marketing, Vol.18, No.4, pp.36-44, 1984.

- [22] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing*, Vol.64(Spring), pp.12-40, 1988.
- [23] J. J. Cronin and S. A. Taylor, "Measuring Service Quality : A Reexamination and Extension," *Journal of Marketing*, Vol.56, No.3, pp.55-68, 1992.
- [24] 이유재, 라선아, *한국기업의 서비스품질 평가제도 변천과정*, 서울대학교 출판부, 2006.
- [25] F. Abdullah, "The Development of HEDPERF : A New Measuring Instrument of Service Quality for the Higher Education Sector," *International Journal of Consumer Studies*, Vol.30, No.6, pp.569-581, 2006.
- [26] 최덕철, 이경오, "대학교육서비스 마케팅 모형 구축에 관한 연구," *마케팅과학연구*, 제6권, pp.339-366, 2000.
- [27] 김양희, *대학교육서비스품질 요인이 학생만족 후속행동에 미치는 영향*, 조선대학교, 석사학위논문, 2002.
- [28] 오지은, 김대권, "대학교육 서비스품질 평가에 대한 탐색적 연구," *호텔경영학연구*, 제17권, 제6호, pp.221-239, 2008.
- [29] 이혜미, 한진수, "교육서비스품질이 학생만족, 추천 및 구전의도에 미치는 영향 연구 : 서울지역대학 외국인 유학생을 대상으로," *관광연구저널*, 제27권, 제3호, pp.55-76, 2013.
- [30] 홍성현, "교육서비스 수출 촉진을 위한 한국 대학교육 평가요인에 관한 연구 : 중국인 유학생 관점에서," *통상정보연구*, 제13권, 제4호, pp.463-484, 2011.
- [31] 송찬호, *대학교육서비스품질이 학생만족에 미치는 영향에 관한 연구: C대학을 중심으로*, 청주대학교, 석사학위논문, 2005.
- [32] 이덕로, 이성석, "학생생활 만족도에 대한 영향요인 연구 : 고객만족관점을 중심으로," *산학경영연구*, 제15권, pp.1-24, 2002.
- [33] 정유리, 차석빈(2008), "교육서비스품질, 학생만족 및 학교 충성도 간 관계 연구 : 관광 관련학과 특수 대학원생을 중심으로," *관광연구*, 제23권 제2호, pp.139-155, 2008.
- [34] 박근희, *대학교육서비스의 질이 학습동기와 만족도에 미치는 영향*, 계명대학교, 박사학위논문, 2011.
- [35] 채연수, *교육서비스품질의 측정에 관한 실증적 연구 : 상업계 고등학교를 중심으로*, 동국대학교, 박사학위논문, 1999.
- [36] 신재익, 정기한, "교육기관의 서비스품질, 학생만족, 구전 간의 관계에 관한 연구," *학습자중심교과교육연구*, 제7권, 제1호, pp.231-256, 2007.
- [37] 김하균, 박철형, 배수원, 송동효, 조용석, "교육서비스 품질, 학생만족, 관계품질, 그리고 행동의도의 구조적 관계에 대한 실증적 연구 : 자립형 사립 고등학교 사례를 중심으로," *Journal of the Korean Data Analysis Society*, 제9권, 제6호, pp.3029-3046, 2007.
- [38] 이진춘, 천상은, 홍성일, "교육품질이 학교 브랜드 이미지에 미치는 영향 : 대구지역 고등학교를 중심으로," *대한설비관리학회지*, 제14권, 제1호, pp.61-72, 2009.
- [39] 박주성, 김주성, 신용섭, "대학교육서비스품질요인이 학생만족, 재입학의도 구전효과에 미치는 영향," *마케팅저널*, 제4권, 제4호, pp.51-71, 2003.
- [40] 이용기, 장병집, 박균, "대학 환경특성이 전반적 서비스품질, 서비스가치와 학생만족에 미치는 영향," *마케팅연구*, 제6권, 제4호, pp.4-11, 2002.
- [41] 김지현, 이상복, "교육서비스품질이 고객만족 및 재이용에 미치는 영향에 관한 실증적 연구 : E평생교육센터 중심으로," *품질경영학회지*, 제39권, 제1호, pp.155-166, 2011.
- [42] 길하나, 심성민, 장홍섭, "상인최고경영자과정 교육서비스품질 및 참여동기가 교육만족과 긍정적 행동의도에 미치는 영향," *경영교육연구*, 제68호, pp.581-600, 2011.
- [43] 박근희, *대학교육서비스의 질이 학습동기와 만족도에 미치는 영향*, 계명대학교, 박사학위논문, 2011.
- [44] 한국전문대학교육협의회부설고등직업교육연구소, *직무능력성취도 평가체계 개발을 위한 기초연구*, 교육부, 2014.
- [45] 이종화, 김재도, 정인호, "국가직무능력표준(NCS)의 직업기초능력이 직무수행능력에 대한 만족에 영향을 미치는 요인," *예술인문사회 융합 멀티미디어논문지*, 제5권, 제3호, pp.251-263, 2015.
- [46] A. A. Bandura, "Self-efficacy : Toward a unifying theory of behavioral change," *Psychology Review*, Vol.84, No.2, pp.191-215, 1986.
- [47] 최현석, 이영선, 하정철, "구조방정식을 이용한 취업

스트레스가 취업자신감에 미치는 영향 연구,” 한국데이 터정보과학회지, 제22권, 제2호, pp.313-322, 2011.

[48] 김기진, 진양호, “푸드카빙테크레이션 교육수준에 따른 주의 집중력 및 취업자신감에 관한 연구,” 외식경영연구, 제19권, 제6호, pp.27-47, 2016.

[49] 양혜련, “비서학전공 전문대학생들의 취업을 위한 학교(학과)지원에 대한 인식정도, 취업스트레스, 취업준비 정도와 취업자신감의 관계,” 연구청소년시설환경, 제15권, 제1호, pp.185-196, 2017.

[50] J. Jacoby and D. B. Kyner, “Brand loyalty Vs. repeat purchasing behavior,” Journal of Marketing Research, Vol.10, pp.1-9, 1973.

[51] 정유라, 차석빈, “교육서비스품질, 학생만족 및 학생 충성도 간 관계연구 : 관광관련학과 특수대학원생을 중심으로,” 관광연구, 제23권, 제2호, pp.139-155, 2008.

[52] 노정희, 최진영, “관광관련 고등학교의 교육서비스품질, 학생만족과 충성도 간의 구조적 관계 : 관광 관련 고등학교 유형의 조절효과를 중심으로,” 관광연구, 제 27권, 제3호, pp.77-98, 2012.

[53] K. Chadwick and J. Ward, “Determinants of consumer satisfaction with education : Implications for college and university administration,” College and University, pp.236-246, 1987.

[54] S. A. Taylor and T. L. Baker, “An assessment of the relationship between service quality and customer satisfaction in the formation of consumers purchase intentions,” Journal of Retailing, Vol.72, Vol.1, pp.637-661, 1994.

[55] V. A. Zeithaml, L. L. Berry, and A. Parasuraman, The behavioral consequences of service quality, Journal of Marketing, Vol.60, pp.31-46, 1996.

[56] E. Nettet and O. Helgensen, “Modeling and Manageing Student Loyalty : A study of a Norwegian University Collega,” Scandinavian Journal of Educational Research, Vol.53, No.4, pp.327-345, 2009.

[57] 서영복, 박찬권, “제조기업의 직무교육서비스품질이 직무능력과 직무만족도에 미치는 영향: 대구·경북지역 업체를 중심으로,” 고객만족경영연구, 제20권, 제3호, pp.69-95, 2018.

[58] 조현숙, “e-learning 기반간호실습 콘텐츠를 이용한 자기주도학습이 간호학생의 지식, 자신감, 교육만족도

에 미치는 효과,” 한국콘텐츠학회논문지, 제13권, 제9호, pp.504-514, 2013.

[59] 오충운, *아마추어 골퍼의 교육방법이 교육만족도 및 스포츠자신감에 미치는 영향*, 가천대학교, 석사학위논문, 2018.

[60] 주초롱, 송경희, 이계희, “관광전공 고등학생의 NCS 교육과정 만족도가 진로탐색 행동의도에 미치는 영향,” 관광연구저널, 제32권, 제3호, pp.55-67, 2018.

[61] 박주성, 김종호, 신용섭, “대학교육 서비스품질 요인이 학생만족, 재입학의도 및 구전효과에 미치는 영향,” 한국마케팅저널, 제4권, 제4호, pp.51-74, 2003.

[62] 최규환, “관광교육 서비스 평가, 만족, 행동의도에 관한 연구,” 소비문화연구, 제8권, 제1호, pp.135-152, 2005.

저 자 소 개

정 은 경(Eun-Kyung Chung)

정희원



- 1986년 2월 : 카톨릭대학교 영문학과 문학사
- 1991년 2월 : 중앙대학교 신문학과(광고/PR) 석사
- 1996년 8월 : 중앙대학교 신문학과(광고/PR) 박사
- 1997년 2월 ~ 현재 : 동아방송예술대학 광고제작과 교수

〈관심분야〉 : 광고 홍보 분야, 교수학습 분야, NCS 기반 교육

오 만 덕(Man-deok Oh)

정희원



- 1979년 2월 : 중앙대학교 광보학과(정치학사)
- 1984년 2월 : 중앙대학교 신문방송대학원 PR광고 전공(문학석사)
- 1997년 5월 : 미국 Sacred Heart University 대학원(MBA)
- 2004년 2월 : 고려대학교 대학원 경영학과(경영학박사)

▪ 1998년 3월 ~ 현재 : 동아방송예술대학교 광고제작과 교수

〈관심분야〉 : 광고홍보, 브랜드마케팅, 교수학습, NCS 기반 교육