

대학교육서비스 품질요인과 학생만족도에 대한 교수방법 및 교육과정의 조절효과 연구*

김 영 길**

목 차

요약	4. 실증분석 결과
1. 서론	4.1 조사 대상 표본 대학의 특성
2. 기존 문헌연구	4.2 조작적 정의 및 타당성 분석과 신뢰성 분석
2.1 대학교육 서비스 품질	4.3 연구모형의 실증적 분석
2.2 대학 교육기관 학생 만족도	5. 결론
2.3 교수방법과 교육과정	참고문헌
3. 실증 연구 모형과 가설	Abstract

요약

본 연구는 중국에 소재하는 대학들을 연구 대상으로 분석하였으며 대학교육서비스 품질요인이 학생 만족도에 정(+)의 영향력을 미치는지를 검증하는 것을 1차 목적으로 설정하였다. 이어서, 대학교육서비스 품질요인과 학생 만족도 간의 관계에 대해 대학의 교수방법과 교수과정 변수가 각각 긍정적인 조절효과를 갖는지를 확인 및 분석하는 것을 연구의 2차 목적으로 하였다. 첫째 대학교육서비스 품질요인은 학생 만족도에 긍정적인 영향을 미친다는 연구가설1은 채택되었다. 본 연구의 두 번째 분석과정으로서, 교수방법과 교수과정이 대학교육서비스 품질요인과 학생 만족도 간의 관계에 대해 조절 효과를 갖는지를 조절적 회귀분석의 방법으로 검증하였다. 두 변수를 조절변수로 한 분석하였을 시, 그중 교수과정은 유의미한 긍정적인 조절효과를 갖는다는 결과가 나타났으며 교수방법은 학생 만족도 성과에 상생협력 적합성과 시너지 효과를 기대하기 어렵다는 결과를 도출하였다. 본 연구의 이론적 관점의 공헌은 대학교육서비스 품질요인과 학생 만족도에 간의 관계를 중국 대학을 연구 대상으로 하여 분석하였다는 점과 교수방법과 교수과정을 유기적으로 연계시켜 학생 만족도에 대한 영향을 분석하였다는 점이라고 볼 수 있으며, 실무적 측면에서 교수과정에 대한 심층적인 분석을 통해 대학 운영에 추가 요인으로 분석하는 것이 보다 효과적인 것이라는 시사점을 제공하고 있다.

표제어: 대학교육서비스품질, 학생 만족도, 교수방법, 교수과정, 교육서비스.

접수일(2019년 8월 9일), 수정일(2019년 9월 10일), 게재확정일(2019년 9월 20일)

* 본 논문은 2019년도 신한대학교 학술연구비 지원으로 연구되었음.

** 신한대학교 글로벌통상경영학과 조교수, ky3933@shinhan.ac.kr

1. 서론

교육은 지식경제의 주요한 구성부분이다. 고등교육의 시장화로 인해 교육기관에서는 학생을 고객으로 인식되는 경우가 보편화 되고 있다. 고등교육은 글로벌 산업 발전의 일부로 부상하였으며 대학은 지속적으로 고등교육 서비스 품질을 제고하기 위해 노력하여야 한다. 대학교육은 연구와 혁신적인 성과를 창출하고 있으며 또한 각 대학교육기관에서 제공하는 서비스는 경쟁성을 띠고 있다. 그러므로 대학교육서비스 품질에 대한 평가는 교직원들이 교육품질을 높이는데 도움이 된다.

교육서비스 산업의 경쟁심화로 인하여 대학교육기관에서는 학생의 만족도를 보다 중요시하고 있다. 학생을 유치하고 신입생을 모집하기 위하여 기관 관리자는 계획-수립 전략 실행하여 학생들을 유치하고 효율적인 학습 환경을 조성하고 있다. (1)현재 치열한 국제 교육시장에서 경쟁우위를 획득하고 입지를 강화하기 위하여 교육기관은 학생에게 나은 서비스 제공을 통하여 학생들의 만족도를 제고한다. 학생 만족도 평가는 긍정적인 구전으로 확산되며, 대학교에 지속적인 경쟁우위를 가져다준다. 서비스 제공자로서 대학교육기관은 졸업생의 취업능력을 육성할 뿐만 아니라 재학생의 학교에서의 학습 체험을 제고하고 있다. Arokiasamy (2002)는 현대사회에서 경쟁력을 획득하고 강화하기 위하여 조직과 기업은 산업에서 획기적인 성공을 거둔 기업처럼 품질을 중요하게 여겨야 한다고 주장하였다. 교육은 하나의 시장화 서비스로 인지하고, 자비부담의 학생 수가 증가하고 학생이 고등교육에 대한 기대가 높아짐으로 대학교와 기타 교육기관은 “제공한 서비스 품질에 대한 태도”에 대한 학생의 평가를 중요 지표로 보고 있다. Zeithmal (1996)의 연구에 따르면, 조직기구가 고객기대를 만족하지 못하는 것이 직원 작업 효율저하의 주요 원인이다. 그러므로 교육기관이 고객의

기대와 수요를 정확하게 이해하기 못한다면 필히 실패할 것이라고 분석할 수 있다. 현재까지 소수 연구에서 교육 중 학생의 서비스에 대한 태도에 대해 연구해왔다. 개도국에서 진행된 서비스 품질에 관련된 연구는 사립 고등교육에 집중되어 있다. 이외 학생이 지각한 서비스 품질에 관한 선행연구는 영국, 호주, 뉴질랜드와 미국 등 선진국에 집중되어 있다. 개도국 관련 선행연구는 상대적으로 적으면 연구의 필요성이 있다.

이러한 개념을 토대로 본 연구는 대학 교육서비스 품질요인이 학생 만족도에 긍정적인 영향을 미치는지를 중국 대학을 표본으로 분석하는 것을 1차 목표로 하였다. 이어서 대학 교육서비스 품질요인과 학생 만족도 간의 관계에 있어 교수방법과 교수과정이 각각 정(+)의 조절효과가 있는지를 추가적으로 분석하는 것을 목표로 하였다. 선진국에서 대학 교육서비스 관련 연구는 지속적으로 발전해왔지만 개도국에 대한 대학 교육 서비스 관련 연구가 그리 많지 않다는 점에서 본 연구는 의미를 지니고 있다고 판단한다. 특히 교수방법과 교수과정 변수를 다루는 문헌은 전무한 것으로 분석되어 본 연구는 대학 교육 서비스 연구에 학술적 및 실무적 의미를 부여할 것으로 판단한다.

2. 기존 문헌연구

2.1 대학교육 서비스 품질

서비스 품질은 고등교육기관 관리 수준과 관련된 전략적인 문제이다. 고등교육서비스품질의 실천자와 학자는 서비스 품질을 정확하게 측정하는 방법을 탐색하여 왔다. 서비스 품질의 본질과 원인과 결과를 규명하여 서비스 품질을 제고하고 경쟁우위를 획득하고 고객 충성도를 형성하는 것을 목표로 하고 있다.

최근 몇년간 국내외에 대학교육활동 및 관련 학습자의 만족도를 연구하려는 시도가 나타나고 있다 (Waheed, Kaur, & Kumar, 2016). 또한 대학 수업의 품질, 만족도 간의 상관 및 인과관계 (MartMnez-ArgMelles & Batalla-Busquets, 2016)를 분석하려는 연구도 활발히 이루어지고 있다. 또한 대학 교학서비스는 대학교 교육의 핵심이며 수혜자인 대학생의 입장에 따라 여러 형태로 나타날 수 있다. 따라서 대학 교육서비스는 교수의 입장이 아닌 학생의 측면에서 분석할 필요가 있다 (Annamdevula & Bellamkonda, 2016). Gbadamosi and Jager (2009)는 고등교육 서비스 품질은 이해관계자의 수요와 기대를 만족시키는 정도에 따라 결정된다고 주장하였다. Saheny, Banwer and Karunes (2004)도 교육은 서비스 산업으로서 상관된 방법을 적용하여 서비스 품질과 이해관계자의 만족도를 측정하여야 한다고 제시하였다. Hodgkinson and Kelly (2009)의 연구에 따르면 고등교육기관은 서비스 제공자로서 이해관계자가 요구와 기대하는 모든 기능을 만족시켜야 한다. Okunoye, Frolick, and Crable (2008)은 이해관계자의 수요와 기대치를 만족시키고, 그들의 가치관과 일치하는 것이 고등교육기관이 성공할 수 있는 중요한 경쟁 요소이다.

국가와 글로벌 경쟁력 증가, 이해관계자가 양질의 서비스와 제품에 대한 기대 증가에 따라 교육기관은 품질개선에 힘을 기울이고 이해관계자의 만족도를 제고하고 있다. 현재 치열한 경쟁 시장에서 교육기관의 성공요소는 서비스 품질이다. Mehralizadeh and Massoud (2010)의 연구에 따르면 기관은 종합 경쟁력 제고를 통해 시장 수요를 만족하는데 변화하였다. 동일한 맥락에서 Smith (2007)는 고등교육기관은 쾌속 발전하는 기술이 가져다준 도전과 흡사한 도전에 직면하고 있으며, 학생, 직원, 연구결과의 경쟁은 국제화로 변화하고 있다고 주장하였다.

Becket and Broorks(2008)는 서비스 품질은 모든 교육체계의 중심이라고 주장하였다. 이는 교과목 내

용, 학생의 학습과 학생이 교육에서 어떠한 우위를 획득하였는지를 확인하는데 도움이 된다. 같은 맥락에서 Ji (2009)는 서비스 품질은 고등교육기관의 ‘생명선’ 이라고 추가 설명하였으며 서비스 품질 제고는 지속적으로 연구될 영원한 주제라고 하였다. 이외 Chen (2006)은 고등교육품질의 중요성과 고등교육기관의 목표를 연결되어 있으며 이는 학생육성, 학술발전과 국가 균형발전의 필요조건이며 품질의 개선에 질문의 여지가 없다고 주장하였다. 고등교육기관이 서비스 품질을 제고하는 원인은 학생이 고객임을 강조하고 이해관계자와 학생주체의 다양성, 학생이 고등교육에 대한 수요의 유연성과 광범한 국제 경쟁력 등 이다. 또한 고등교육이 지식과 기술로 한 개 국가의 전면적인 발전을 자극할 수 있다.

대학교에서 교육서비스는 순수 정보 혹은 지식 전달만이 아니라 학생이 직면하는 다양한 실무적인 문제들을 분석하고 해결하고 한 단계 업그레이드하는데 도움을 줄 수 있는 효과성, 혁신을 포함한다 (Chou, Wang, & Tang, 2015). 국내외 교육기관과 경쟁하기 위해 고등교육기관은 충분한 지식, 기능과 노하우를 구비하여 국가와 국제 요구기준에 도달한 학생을 배양하여야 한다. 각 국가는 외부통제를 통하여 품질문제의 심사, 인증 혹은 평가 해결을 시도하였다. Harvey 는 외부통제는 ‘관료화’ 수단이며, Gibbs와 Iacovidou (2004)는 ‘교육의 한계’ 로 규정하였다. 많은 문제들은 외부의 통제와 관련되어 있다. 그러므로 고등교육기관이 내부 품질 평가를 시행하며 품질개선과 이익이 다른 주체의 품질특성에 대한 식별을 강조한다. 비록 품질 개선의 이유는 다르지만, Johnson and Kong(2011)는 고등교육 서비스 품질을 제고하는 주요 원인은 이익관계자의 만족도를 개선하여 그들이 충성도를 높이고 이익관계장의 수를 늘리고 강한 의존도를 형성하는데 있다고 주장하였다.

2.2 대학교육기관 학생만족도

최근, 학생만족도 개념의 도입은 많은 주목을 받고 있으며 모든 교육기관의 주요 목표로 되었다. 학생의 만족도 향상은 더욱 큰 경쟁력을 얻고 신입생을 유치하고 현재 학생을 관리할 수 있기에 학생만족도가 지속적으로 각광받고 있다. 보편적으로 학생만족도는 하나의 중요한 결정적 요인이며, 긍정적 구전과 충성도로 공인되어 있다. 학생의 만족도는 교육기관이 제공한 서비스 품질상의 노력에 의하여 결정된다. 그러므로 대학은 학생들의 목소리를 경청하고 학생들의 욕구를 만족시켜야한다.

대학은 고등교육의 서비스를 제공한다. 그러므로 기대된 학생의 수업 경험은 학생만족도를 결정하는 결정적 요인이다. Hill (2003)은 영국학생이 인지한 교육품질의 종류를 연구에서 강사/수업 교부 품질, 학생의 수업과 과제에 대한 피드백 품질, 수업에서의 사생관계 등이 중요한 요소임을 규명하였다. Garcia-Aracil (2009)은 유럽 11개 국 학생을 대상으로 진행한 만족도 연구에서 비록 교육제도의 차이는 존재하지만, 유럽 국가의 만족도는 상대적으로 안정되어 있다고 밝혔다. 최고 수준에 영향을 주는 요소는 학생관의 소통, 수업내용, 교육시설, 도서관 장서량, 교육품질과 과제, 학습 자료의 제공이다. 학생의 만족도는 학생의 수업과 학습경험에 의해 결정되는 것이 아니라 총체적은 경험에서 결정된다. 폴란드에서 진행된 선행연구를 보면, Sojkin (2001)는 고등교육 학생만족도의 결정적인 요소는 사회조건과 교육 시설이라고 제시하였다. 이외, 미국에서 진행된 연구는 학생이 제공된 양호한 지식환경의 기능능력에 대한 인지는 만족도에 긍정적인 영향을 미친다는 연구 결과를 도출하였다. Wells와 Daunt(2011)는 하나의 고등교육기관의 물리적 환경(배치와 디자인 요소, 일반 환경 요소)은 학생의 만족도에 영향을 미친다는 개념적인 모형을 제시하였다. 연구결과 영국학생들은 학습 환경에서 최고로 중요시 여기는 요소는 쾌적함과 시설이었다.

결론적으로 고객은 모든 조직의 이해관계자의 일원이며, 이들의 만족과 불만족은 교육의 성공을 가르는 결정적인 요인이다. Gold (2001)는 학생을 주요 고객으로 인식하고, 교육기관에서는 학생 중심의 교육을 중시하여야 한다고 주장하였다. 그러므로 소비자의 만족도는 모든 서비스 기관의 최고의 관심사로 부각되었다. 일부 연구에서는 서비스와 만족도의 관계를 규명하였다. 학생은 고객으로서 대학교에서 기대를 만족하였을 때 이들은 더욱더 만족하며 대학교에 충성도가 향상된다. 서비스 품질과 학생만족도는 정적인 상관관계가 존재한다. 그러므로 경영관리에 있어서 서비스 품질을 중요시하여야 한다.

2.3 교수방법과 교육과정

교수방법에서 교사는 사전에 이미 계획된 교재 혹은 이미 개발 완료된 프로그램을 기반으로 교육/강의를 실시하고 학생을 위한 과제 및 시험을 진행하고 활동을 선택한다. 대학 환경속에서 교수방법은 강의실에서 교구를 활용하고 이론적 측면에서 혹은 실험적 측면에서 학생들과의 커뮤니케이션을 통해 수업을 진행한다.

Robin과 Schwartz(1982)의 연구에 의하면 교수방법의 실체는 감정, 학생과의 상호작용, 학습의도, 교육행동의 복합체일 뿐아니라 그 이상의 것이라고 하였다. 교수방법은 통상적인 교육 및 강의 계획, 교육 실행, 시험평가, 기간 운영 및 사회적 욕구, 정서 등을 포함하여 형성되는 다기능적인 복합체라고 할 수 있다. 대학 교사로서의 역할은 단순 가르치는 것이 아니라 강의 영역의 이론과 실무가 통일될 수 있도록 책임지고 의사결정해야 한다고 한다(Gold, 2001).

강의중심 교수방법은 강사가 기획한 내용을 중심으로 이루어지는 것이 아니라 학생들이 주체로 바뀌어 능동적으로 학습을 진행하는 것을 의미한다. 학습은 학습자(학생)의 현실적인 삶 속에서 개개인의

지식을 자기 주도적으로 형성해 가는 프로세스를 의미하기도 한다(Chen, 2006). 학생들은 같은 지식 혹은 정보를 공부한다고 해도 모두 다른 형태로 받아들이고 또한 이해의 정도가 다르므로 상이한 교육 결과를 얻는 것이 보편적 결과이다(Ji, 2009).

위의 내용을 요약하면 교육방법은 본인이 능동적으로 학습 할 수 있는 환경을 마련하고 교육환경에서 학생들이 자기 주도적 환경으로 전환되어 강사의 교수개입은 코치의 형식으로 변화되어가는 것이 옳은 것으로 분석된다. 이를 통해 학생들은 스스로 배움에 대한 흥미를 느끼고 자율적이며 창의적인 사고의식을 통해 문제를 해결하는 능력을 키우는 것이 중요한 포인트로 분석된다.

대학 교육과정은 학습 대상자에게 학습에 대한 경험을 선정 및 조직하여 교육에 대한 경험의 수준을 체계적으로 관리 및 운영하는 교육의 기본 계획이라고 할 수 있다. 또한 대학 교육과정을 내용에 기초한 교육과정, 경험에 기초한 교육과정, 계획에 기초한 교육과정등으로 구분하며 교육과정 내용에 따라 국가, 지역, 대학수준에서의 과정으로 구분하기도 한다.

Taba(1962)에 의하면 교육과정은 교육목표와 목적의 내용을 포함하고 있고, 교육내용이 조직을 통해 하나의 형태로 학습과 교수가 이루어지며 교육결과와 평가계획도 포함된다고 한다. Tanner 와 Tanner(1975)의하면 교육과정은 개개인이 사회적 능력의 제고, 자아개발의 성취등을 위해 학습 공간이라는 환경하에 체계적이며 계획적으로 이루어지는 과정이라고 하였다. 또한 교육과정은 특정 제도 혹은 정책을 따르는 것보다도 어떠한 틀에도 들어맞는 일반적인 ‘교육형식’ 으로서도 정의되고 있다. Johnson and Kong(2011)에 의하면 대학이 모든 학생들에게 제공하는 학문적 활동과 가치관 형성을 위한 생활경험을 포함한다고 하였다. Taba(1962)에 의하면 교육과정은 학습계획이나 의도와 관계되고, 학습결과와 학습내용과 관련된 개념으로 집약된다고 보고

있다. Sojkin (2001)은 교육과정의 의미를 교과적, 경험적, 학문적 중심으로 구분하고 있는데, 교육과정을 계획된 학습 내용에 초점을 두고 있으며 계획된 학습목표와 학습내용을 강조하였다. 따라서 위 내용을 종합하면 교육과정은 학습목표, 학습내용, 가치 있는 교육방법과 관계된다고 분석할 수 있다.

3. 실증 연구 모형과 가설

본 연구는 중국 산둥성에 소재한 전문대학 및 종합대학의 사회과학 분야 학과들을 연구 표본으로 설정하여 중국 대학의 대학 교육서비스 품질 요인과 학생 만족도의 개념을 타당성 및 신뢰성 분석을 통하여 검증 및 분석하고, 대학 교육서비스 품질 요인이 학생 만족도에 대해 긍정적(+) 영향력을 나타내고 있는지를 검증하는 것을 첫번째 목표로 설정하였다. 연구의 다음 단계는 대학교육서비스 품질요인과 학생만족도 간 관계에 대해 교수방법과 교육과정이 각각 긍정적(+) 조절적인 효과가 나타나는지 검토 및 분석하는 것을 목표로 하였다. 이러한 연구 목적은 아래와 같이 <그림 3-1>과 같은 개념 모형으로 나타낼 수 있다. 이런 실증적 연구 모형에 따른 가설들은 아래와 같다. 연구 가설들은 기존 연구 중 Hill (2003), Garcia-Aracil (2009), Sojkin (2001), Wells와 Daunt(2011)에 토대로 설정되었다.

연구가설 1: 대학교육서비스 품질요인은 학생 만족도에 긍정적인 영향력을 나타낼 것이다.

연구가설 2: 교수방법의 다양화 실행은 대학교육서비스 품질요인과 학생 만족도 간의 관계에 대해 긍정적인 조절 효과가 나타날 것이다.

연구가설 3: 교수과정의 다양화 실행은 대학교육서비스 품질요인과 학생 만족도 간의 관계에 대해 긍정적인 조절 효과가 나타날 것이다.

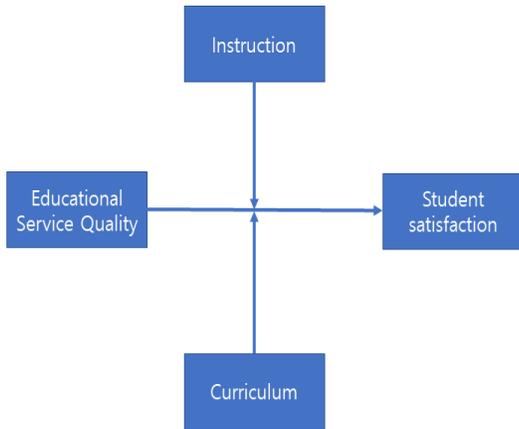


Fig. 3-1 Research model

4. 실증분석 결과

4.1 조사 대상 표본 대학의 특성

본 연구는 중국 산둥성에 소재한 전문대학 및 종합대학의 사회과학 분야 학과들을 대상으로 실행되었다. 설문지 조사는 2019년 3월부터 5월까지 수집되었으며 대학의 3학년, 4학년 대상자에게 이메일이

나 학생을 집적 만나 인터뷰를 통해 이루어졌다. 연구대상 대학은 총 10개로 연구 대상 학생은 총 192명으로 이루어 졌다. <표 4-1>에서 표시하는 바와 같이 중국 산둥성에 위치한 여러 도시에 형성되었다. Ji'nan Univ.과 Qufu Normal Univ., 그리고 Taishan vocational and technical college에서 각각 35명 29명 22명의 학생이 선정되어 가장 많은 학생 수를 형성하고 있으며 Shandong Normal Univ., Shandong Agricultural Univ., Shandong University of Science and Technology, Shandong University of Finance and Economics에서 각각 17명, 17명, 14명, 13명의 학생들이 선정되었다. 그외 TAISHAN Univ., Weifang vocational college, Rizhao vocational and technical college 등 다양한 대학에 위치한 학생들이 선정되었다. 학생들의 인구통계학적 특성을 분석하였는데 이는 <표 4-2>에 나타난 것과 같다. 대체적으로 여학생이 남학생보다 많은 설문지를 수집하였다. 이는 특성상 여학생들이 남학생들 보다 간간하다고 본 연구에서는 판단하였고 또한 3학년 학생수가 4학년 학생 수 보다 많은 것을 판단되었으며 이는 인터뷰 결과 4학년 학생들은 조기 취업이 있는 것으로 파악되었다.

Tab. 4-1 Number of University surveyed

University	number	비율
TAISHAN Univ.	11	6%
Taishan vocational and technical college	22	11%
Shandong Normal Univ.	17	9%
Shandong University of Finance and Economics	13	7%
Qufu Normal Univ.	29	15%
Shandong Agricultural Univ.	17	9%
Ji'nan Univ.	35	18%
Shandong University of Science and Technology	14	7%
Rizhao vocational and technical college	17	9%
Weifang vocational college	17	9%

Tab. 4-2 Number of students in University which are surveyed

University	number	male	female	third-year student	fourth-year student
TAISHAN Univ.	11	5	6	8	3
Taishan vocational and technical college	22	7	15	10	12
Shandong Normal Univ.	17	7	17	10	7
Shandong University of Finance and Economics	13	5	8	8	5
Qufu Normal Univ.	29	13	16	17	12
Shandong Agricultural Univ.	17	7	10	11	6
Ji'nan Univ.	35	15	20	23	12
Shandong University of Science and Technology	14	4	10	9	5
Rizhao vocational and technical college	17	7	10	13	4
Weifang vocational college	17	6	11	10	7

4.2 조작적 정의 및 타당성 분석과 신뢰성 분석

Tab. 4-3 Operational definitions of survey questions and results of confirmatory-factor analysis

Concept	Survey items	Fac 1	Fac 2	Cronbach's
Educational Service Quality	A1: The teaching content is closely related to the major	.948	.191	.974
	A2: Focus on student participation in class	.941	.217	
	A3: Teachers have good professional ethics	.947	.163	
	A4: Teachers and students communicate frequently	.933	.229	
Student satisfaction	B1: Schools provide a safe learning environment	.134	.830	.871
	B2: The school assessment method is fair and reasonable	.182	.809	
	B3: Teachers attach great importance to combining theory with practice in teaching	.083	.818	
	B4: Employees dress neatly and appropriately	.226	.782	
	B5: The library is well stocked	.244	.729	
Measures	Eigenvalue	4.969	2.071	
	% of Variance	55.207	23.011	
	KMO	.889		
	Bartlett's Test	1579.345		

본 연구에 이용한 독립변수는 '대학 교육 서비스 품질 요인'이고 종속변수는 '학생 만족도'이다. 이 두 변수가 독립적인 개념으로 연구하는 것이 적합성 여부를 검증하기 위해 확인적 요인 분석을 1차적으로 실시한 결과가 <표 4-3>에 제시되어있다. '대학 교육 서비스 품질 요인'의 4가지 설문항에 대한 적재값은 각각 0.948, 0.941, 0.947, 0.933로 높은 수준을 나타냈다. '학생 만족도'의 5가지 설문항의 경우 적재값이 각각 0.830, 0.809, 0.818, 0.782, 0.729으로 기준이 되는 0.4를 상회했다. KMO 측도는 0.889으로 측정되어 기준치인 0.7이상임을 판단하였다. 또한 해당 적재값 모두 다른 요소과 비교했을 시 더 큰 값을 가지고 있어 '대학 교육 서비스 품질 요인'과 '학생 만족도' 모두 타당성을 확보하였다고 판단하였다. 발렛의 구형성 검증에서도 근사 카이제곱 값이 1579.345로 확인되어 요인분석의 활용이 적합함을 판단할 수 있다. 다음은 '대학 교육 서비스 품질 요인'과 '학생 만족도'에 대한 설문항의 신뢰도를 Cronbach's 값을 토대로 검증하였다. '대학 교육 서비스 품질 요인'의 Cronbach's 값은 0.974, '학생 만족도'의 경우 0.871로 나타나서 기준값이 0.8을 넘었으며 각각 변수의 설문항에 대해 신뢰성이 있다고 분석하였다.

4.3 연구모형의 실증적 분석

본 연구의 연구가설을 검증하기 위해 회귀분석과 조절적 회귀분석을 실행하였다. 가설1은 회귀분석을 실시하고 가설2와 가설3은 조절적 회귀분석을 실시하였다. <표 4-4>에 가설 1과 가설2에 대한 검증결과가 정리되었고 <표 4-5>에는 가설1과 가설3에 대한 검증결과가 정리되었다. <표 4-4>의 Step 1의 통계 결과를 통하여 가설 1은 채택되었음을 분석할 수 있고 즉 '대학 교육 서비스 품질 요인'은 '학생 만족도'에 긍정적인(+) 영향을 미친다는 것을 분석할 수 있다. 가설 1의 F 통계량은 18.483으로 계산되었으며 1% 유의수준 하에서 유의하였다. 수정된 결정계수는 0.168로 계산되었다. '대학 교육 서비스 품질 요인'의 회귀계수는 0.257이며 t-value는 6.203이므로 1% 유의수준내에서 유의미한 것으로 분석되었다. 이러한 결과를 통해 중국 대학교 운영에 있어 대학 교육 서비스 품질 요인에 초점을 두는 것은 학생만족도를 높이는데 결정적인 도움을 줄 수 있다는 기본적인 사실을 확인할 수 있다. 본 연구의 핵심 연구가설 2와 연구가설 3은 모두 '대학 교육 서비스 품질 요인'이 '학생 만족도'에 영향을 미칠 때 '교수방법' 및 '교수과정'의 2가지 요인이 어떤 상호작용을 하는지를 분석하기 위하여 설정된 것으로 가설 1의 통계 결과와 비교 분석하여 각 요인의 조절효과를 파악하였다.

Tab. 4-4 Relationship between Educational Service Quality and Student satisfaction, and moderating effect of Curriculum

Variables	Step 1					Step 2				
	Non-standardization Beta	standardization Beta	t values	standard deviation	p-value	Non-standardization Beta	standardization Beta	t values	standard deviation	p-value
상수	2.818**	-	16.507	.171	.000	2.809**	-	16.907	.166	.000
A	.257**	.410	6.203	.041	.000	.122	.195	2.159	.057	.032

A*C1						.035**	.307	3.398	.010	.001
adj-R2	.168					.276				
ΔR2						.108				
F	18.483**					26.082**				

먼저 '교수과정'의 조절효과 유무에 대해 가설 2의 통계결과는 <표 4>의 Step 2에 정리되어 있다. 통계결과 Step 2의 수정된 결정계수는 0.276으로 Step 1의 가설 1의 통계결과와 비교하여 0.108이 더 크다. 그러므로 가설 2를 통한 모형의 설명력이 더 큰 것을 분석할 수 있다. F 통계량도 26.082으로 Step 1의 경우와 대비하여 7.599가 증가하였고 역시 1% 유의수준내에서 유의미한 것으로 분석되었다. 조절효과에 대한 계수는 0.035로 계산이 되었고 t-value는 3.398으로 1% 유의수준내에서 유의미하였다. 이러한 통계결과를 정리할 때 '대학 교육 서비스 품질 요인'이 긍정적인 조절효과를 가진다는 가설 2는 채택되었다고 분석할 수 있다. 이는 중국 대학의 경우 대학 교육 서비스 품질 요인에 대해 심층적인 분

석과 교수과정에 대한 심층적인 분석을 결합하여 실행하는 것이 학생 만족도에 더 긍정적인 영향을 줄 수 있다는 시사점을 얻을 수 있다. 마지막으로 <표 5>의 Step 2에서는 가설 3에 대해 통계결과가 정리되어 있다. 가설 3의 수정된 결정계수는 0.173으로 가설 1의 경우와 비교하여 0.005의 차이가 났다. F 통계량은 19.831로 1% 유의수준내에서 유의미하긴 하지만 가설 1과 대비하여 오히려 큰 폭으로 감소하였다. 조절효과에 대한 검증계수에 대한 t-value는 1.071으로 5% 유의수준내에서도 유의하지 않다 것을 확인할 수 있었다. 이를 요약하면 가설 3은 기각되었고 '교수방법'은 '대학 교육 서비스 품질 요인'이 '학생 만족도'에 영향을 미칠 때 긍정적인 조절효과를 갖는다고 판단할 수 없다.

Tab. 4-5 Relationship between Educational Service Quality and Student satisfaction, and moderating effect of Instruction

Variables	Step 1					Step 2				
	Non-standardization Beta	standardization Beta	t-values	standard deviation	p-value	Non-standardization	standardization	t-values	standard deviation	p-value
상수	2.818	-	16.507	.171	.000	2.814	-	16.487	.171	.000
A	.257	.410	6.203	.041	.000	.202	.322	3.041	.066	.003
A*C2						.014	.113	1.071	.013	.285
adj-R2	.168					.173				
ΔR2						.005				
F	38.483					19.831				

5. 결론

본 연구는 중국에 소재하는 대학들을 연구 대상으로 분석하였으며 대학교육서비스 품질요인이 학생 만족도에 정(+)의 영향력을 미치는지를 검증하는 것을 1차 목적으로 설정하였다. 이어서, 대학교육서비스 품질요인과 학생 만족도 간의 관계에 대해 대학의 교수방법과 교수과정 변수가 각각 긍정적인 조절 효과를 갖는지를 확인 및 분석하는 것을 연구의 2차 목적으로 하였다. 중국 산동성에 위치한 10개 대학을 중심으로 사회과학영역의 3학년, 4학년 학생 대상으로 192명의 설문을 통해 실증 연구를 실시한 결과, 첫째 대학교육서비스 품질요인은 학생 만족도에 긍정적인 영향을 미친다는 연구가설1은 채택되었다. 즉, 표본으로 선택된 중국 대학들이 본 연구에서 연구하는 대학교육서비스 품질요인에 대해 심층적인 분석을 통해 운영하는 것이 학생 만족도 향상에 유의미한 정(+)의 영향을 미친다는 결과가 확인되었다. 본 연구의 두 번째 분석과정으로서, 교수방법과 교수과정이 대학교육서비스 품질요인과 학생 만족도 간의 관계에 대해 조절 효과를 갖는지를 조절적 회귀분석의 방법으로 검증하였다. 두 변수를 조절변수로 한 분석하였을 시, 그 중 교수과정은 유의미한 긍정적인 조절효과를 갖는다는 결과가 나타났으며 이런 결과는 표본에 속한 중국 대학들이 대학교육서비스 품질요인과 교수과정 변수의 협력은 적합성과 시너지효과를 가지며 양자 간의 결합은 보다 높은 학생 만족도 성과를 기대할 수 있지만, 교수방법은 학생 만족도 성과에 상생협력 적합성과 시너지 효과를 기대하기 어렵다는 실제적 대학 운영에 관한 시사점을 제시한다. 이런 결과는 교수과정과 같이 ‘핵심적’ 이고 ‘전략적’ 으로 원-원관계에 도움이 되는 운영이 교수 중심으로 이루어지는 교수방법은 대학 전반적인 운영에 긍정적인 효과를 도출하기가 어렵다는 해석과 실무적 시사점도 제공한다. 본 연

구의 이론적 관점의 공헌은 대학교육서비스 품질요인과 학생 만족도에 간의 관계를 중국 대학을 연구 대상으로 하여 분석하였다는 점과 교수방법과 교수과정을 유기적으로 연계시켜 학생 만족도에 대한 영향을 분석하였다는 점이라고 볼 수 있으며, 실무적 측면에서 교수과정에 대한 심층적인 분석을 통해 대학 운영에 추가 요인으로 분석하는 것이 보다 효과적일 것이라는 시사점을 제공하고 있다. 물론 모든 변수들을 연구 할 수는 없지만 대학 교육서비스에 있어 적설성, 효율성 등 기타 요소들을 고려하지 못한 부분은 해당 연구결과 분석에 한계점으로 작동될 수 있다. 또한 양적인 측면에서도 연구의 도구가 한계점이 있을 수 있다. 본 연구는 기존문헌 연구를 기반으로 구성되고 신뢰도 및 타당도 검토를 기초로 작성되었지만, 양적인 분석척도가 가지는 본질적인 한계점으로 인하여 대학교 교육에 대해 만족도를 충분히 분석 및 설명하기에는 다소 제한점을 갖고 있었다. 또한 질적인 측면에서 함께 동반되는 연구가 필요하다고 판단된다. 위와 같이 본 연구의 한계점을 최소화하여 대학교 교육의 만족도를 연구하고 보다 바람직한 대학교 교육의 방향성을 제안하는 의미 있는 추가적인 연구 및 분석이 수행되기를 바라는 바이다.

References

- [1] Annamdevula, S., & Bellamkonda, R. (2016). Effect of student perceived service quality on student satisfaction, loyalty and motivation in Indian universities. *Journal of Modelling in Management*, 11(2), 488-517.
- [2] Athiyaman, Adee. (1977). "Linking student satisfaction and service quality perceptions : the

- case of university education” . *European Journal of Marketing*, 31(7),528-540.
- [3] Becket, N & Brookes, M. (2008). “Quality management practice in higher education-What quality are we actually enhancing?” . *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 7(1).
- [4] Becket, N&Brooks, M. (2008). “Quality management practice in higher education-What quality is we actually enhancing?” . *Journal of Hospitality, Leisure,Sport and Tourism Education*, 7(1).
- [5] Becket, N & Brookes, M, (2008). “Quality management practice in higher education-What quality are we actually enhancing?” . *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 7(1).
- [6] Carey, K. Cambiano, R. L&De Vore, J. B. (2002). “Student to faculty satisfaction at a Midwestern university in the United States” . *HERDSA*, 1(8)93-97.
- [7] Chen, S, Yang, C, Shiau, J & Wang, H. (2006). “The development of an employee satisfaction model for higeer education” . [J]. *The TQM Magazine*, 18(5).
- [8] Chou, C., Wang, Y., & Tang, T. (2015). Exploring the determinants of knowledge adoption in virtual communities: A social influence perspective. *International Journal of Information Management*, 35(3), 364-376.
- [9] Crronin. J. & Taylor. S. A. (1992). “Measuring service quality:a reexamination and extension” . *Journal of Marketing*, 56(3)55-68.
- [10] Garcia-Aracil. A. (2009). “European graduates’ level of satisfaction with higher education” . *Higher Education*, 57(1):1-21.
- [11] Gibbs, P&Iacovidou, M. (2004). “Quality as pedagogy of confinement:is there an alternative?” . *Quality Assurance in Educaion*, 12(3).
- [12] Gold E. (2001). “Customer service:a key unifying force for today campus” . *National Association of student personnel administration*, 22(3).
- [13] Hartman, D. E&Schmidt, S. L. (1995). “Understanding student/alumni satisfaction from a consumer’ s perspective: the effects of institutional performance and program outcomes” . *Research in Higher Education*, 36(2):197-217.
- [14] Harvey, L. (2002). “The end of quality?” . *Quality in Higher Education*, 8(1).
- [15] Helgeson. O& Nettet. E. (2007). “What accounts for student’ s loyalty? Some field study evidence” . *International Journal of Education*, 21(2).
- [16] Helgesen, O. & Nettet, E. (2007). “Images, Satisfaction and antecedents:drivers of student Loyalty? A case study of Norwegian University College” . *Corporate Reputation Review*, 10(1):160-180.
- [17] Hill, Y, Lomas, L&Mac Gregor, J. (2003). “Students’ perceptions of quality in higher education” . *Quality Assurance in Education*, 11(1):15-20.
- [18] Hom, W. (2002). “Applying Customer Satisfaction Theory to Community College Planning of Student Services” . *I-Journal*, 6(3).
- [19] Ji, Z. (2009). Teaching evaluation. *Chinese Education and Society*, 42(2):7-19.
- [20] Juillerat. S. & Schreiner. L. A. (1996). “The role of student satisfaction in assessment of institutional effectiveness” . *Assessment update*, 8(1):8-9.
- [21] Ohnston, R&Kong, X. (2011). “The customer

- experience: a road-map for improvement” .
Managing Service Quality, 21(1):5-24.
- [22] Kimani, Sarah Wambui, Kagia, Elias Kiarie, & Kendi, Lydia. (2011). “Comparative Analysis of Business Students Perceptions of service Quality Offered in Kenyan Universities” . International Journal of Business Administration, 2(1):98.
- [23] Kim, Soo-Young(1992). A study on Educational Belief and the Teaching Behavior of Kindergarten Teachers in the Taegu District. Ewha Womans University. doctoral thesis
- [24] Kotler, P & Clarke, R. N. (1987). “Marketing for health care organizations” . Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- [25] Lee, Bong-a(2010). Educational Belief, Educational Practice, and Conflicts of Full-Day Class Teachers at Public Kindergarten. Gyeongin National University of Education, A master’s thesis.
- [26] Leyla Temizer & Aji Turkyilmaz. (2012). “Implementation of student satisfaction index model in higher education institutions” . Procedia-Social and Behavioral Sciences, 4(5):380-386.
- [27] Martinez-Arguelles, M., & Batalla-Busquets, J. (2016). Perceived service quality and student loyalty in an online university. International Review of Research in Open and Distributed Learning, 17(4), 264-279.
- [28] Munteanu, Corne liu, Ciprian, Bobalca, Claudia, & Anton, Oana, (2010). “An analysis of customer satisfaction in a higher education context” . International Journal of Public Sector Management. 23(2), 124-140.
- [29] Oldfield, Brenda M, & Baron, Steve. (2000). “Student perceptions of service quality in a UK university business and management faculty” . Quality Assurance in education, 8(2), 85-95
- [30] Palacio, A. B. Menesses, G. D and Perez, P. J. (2002). “The configuration of the university image and its relationship with the satisfaction of students” . Journal of Educational Administration, 40(5):486-505
- [31] Robin, R. H. & Schwarts, S. L.(1982). Designing Curriculum for early Childhood. Allyn & Bacon Inc.
- [32] Sandada, M., & Matibiri, B. (2016). An Investigation into the Impact of Service Quality, Frequent Flier Programs and Safety Perception on Satisfaction and Customer Loyalty in the Airline Industry in Southern Africa. South East European Journal of Economics and Business, 11(1), 41-53
- [33] Sojkin, B. Bartkowiak, P and Skuza, A. (2011). “Determinants of higher education choices and student satisfaction: the case of Poland” . Higher Education, 24(6):33-40.
- [34] Waheed, M., Kaur, K., & Kumar, S. (2016). What role does knowledge quality play in online students’ satisfaction, learning and loyalty? An empirical investigation in an eLearning context. Journal of Computer Assisted Learning, 32, 561-575.
- [35] Wells, V. and Daunt, K. (2011). “Eduscape: an exploratory analysis of the physical learning environment, proceedings of the Academy of Marketing Annual Conference” . Liverpool, UK, July.
- [36] William, J. (2002). “The student satisfaction approach: student feedback and its potential role in quality assessment and enhancement” . Prague, September.

Yeong-gil Kim(ky3933@shinhan.ac.kr)



Yeong-gil Kim is an assistant professor in the College of Global Business, Shinhan University. He received his Ph.D. at Seoul National University. His research interests include Supply Chain Management, product innovation, China business, and Service Operations Management.

Moderating Effect of Instruction and Curriculum on Relationship between Educational Service Quality and Student satisfaction in Universities in China

Yeong-gil Kim*

ABSTRACT

The authors of this study conducted research on universities located in China, and the primary purpose of the study was to test whether the quality factors of university education service have a positive (+) effect on student satisfaction. The secondary purpose of the study was to identify and analyze whether university instruction and curriculum variables had a positive regulatory effect on the relationship between quality factors and student satisfaction. First, Research Hypothesis 1, which suggested that university education service quality factors would have a positive effect on student satisfaction, was adopted. As the second analytical process of the study, controlled regression analysis was used to verify whether instruction and the curriculum had a regulatory effect on the relationship between the university education service quality factors and student satisfaction. When the two variables were analyzed as control variables, the results showed that curriculum had a significant positive regulatory effect, and instruction was shown to not be suitable for generating win-win cooperation or synergistic effects. The contributions of the theoretical perspective of this study were the analysis of the relationship between university education service quality factors in Chinese universities and student satisfaction, and systematically linking instructions and the curriculum and analyzing the impact on student satisfaction. The study implies that it would be more effective to analyze additional factors in the operation of universities through in-depth analysis on instruction from a practical standpoint.

Keywords : instruction, curriculum, Educational Service Quality, Student satisfaction, university education.

* First Author, Shinhan University, College of Global Business