Journal of the Korean Applied Science and Technology
Vol. 39, No. 2. April, 2022. 271~280
ISSN 1225-9098 (Print)
ISSN 2288-1069 (Online)
http://dx.doi.org/10.12925/jkocs.2022.39.2.271

뷰티전공 대학의 교육서비스품질 구성개념 분석

강세령[1] · 이영조[2]†

[1]동원대학교, 교수
[2]경인여자대학교, 교수
(2022년 2월 19일 접수: 2022년 4월 18일 수정: 2022년 4월 19일 채택)

Analysis of the Composition Concept of Education Service Quality of Beauty Major University

Kang Se-ryung[1] · Lee Young-jo[2]†

[1]*Dongwon University*
[2]*Kyungin Women's University*
(Received February 19, 2022; Revised April 18, 2022; Accepted April 19, 2022)

요 약 : 본 연구의 목적은 뷰티 전공 대학생을 대상으로 개방형 질문지와 포커스 그룹 인터뷰의 두 가지 통합 연구방법을 통하여 교육 서비스 품질 구성개념을 규명하고자 한다. 연구 참여자는 전국 2년제, 4년제 대학의 뷰티 전공 재학생을 모집단으로 설정하고 임의 표집방식으로 250명을 채택하여 조사에 사용하였다. 일련의 결과는 다음과 같다. 첫째, 개방형질문지의 귀납적 내용분석 결과 뷰티 전공 대학의 교육 서비스품질은 전공지식, 교육적 자질, 교수-학생 친밀감, 학생욕구반영, 활용성, 교육과정 구성, 환경효율성, 교육기자재, 명성의 9개 세부 영역과 일반영역으로 교수 전문성, 교수-학생 공감, 교육과정, 교육 환경, 명성의 5개 영역으로 도출 하였다. 둘째, 포커스 그룹 인터뷰 결과 귀납적 내용분석을 보다 타당성 있게 지적하고 심도 있게 도출 되었다. 본 연구의 결과 뷰티 전공 대학의 교육서비스 품질의 측정도구 개발에 기초자료로 활용될 수 있을 것으로 사료된다.

주제어 : 뷰티전공대학, 교육서비스품질, 개방형질문지, 귀납적 내용 분석, 포커스 그룹

Abstract : The purpose of this study is to investigate the concept of composition of educational service quality through two integrated research methods of open questionnaires and focus group interviews for college students majoring in beauty. Participants in the study majored in beauty at 2-year and 4-year universities nationwide. The enrolled students were set as a population, and 250 people were adopted as a random sampling method and used for the survey. The series of results are as follows. First, as a result of inductive content analysis of open questionnaires, the educational

†Corresponding author
(E-mail: leewha88@naver.com)

service quality of beauty majors was derived into five areas: major knowledge, educational quality, professor-student intimacy, student needs reflection, usability, curriculum composition, environmental efficiency, educational equipment, and reputation. Second, as a result of the focus group interview, inductive content analysis was more reasonably pointed out and derived in depth. As a result of this study, it is believed that it can be used as basic data for the development of measurement tools for educational service quality of beauty majors.

Keywords : Beauty major college, Education service quality, Open-ended questionnaire, Inductive content analysis, Focus group interview

1. 서 론

국가발전의 초석이라고 할 수 있는 전공대학의 교육은 개개인의 재능과 소질을 발굴하여 국가와 사회발전의 초석을 만드는 기초 작업이라 본다. 교육은 다변화하는 사회의 환경에 빠른 속도로 적응할 수 있도록 도와주고 시대흐름에 부합하는 안목으로 백 년을 설계해야 한다.

교육서비스의 관전에서 바라보는 논의는 여러 분야에서 활발하게 진행되고 있으며 Hwang[1]은 교육서비스 품질이 가격공정에 긍정적인 영향을 준다고 한다. 사교육을 중심으로 교육서비스에 관한 연구 Kim *et al* [2]은 고객의 참여수준에 따라 공정성의 지각이 실패상황에 영향을 주며 고객의 참여수준을 낮춘다. 최근 대학 교육서비스의 관점으로 바라보는 논의도 활발하게 진행되고 있다[3, 4]. 학교의 교육과정은 공정을 거쳐 졸업을 하고 대학 교육의 가치와 지식을 기초로 사회로 환원되기에 교육을 서비스 산업으로 분류하기도 한다[5].

학령인구의 감소는 국내 인구 주도 교육정책에 많은 변화를 예고하고 있다. 정부 주도의 강력한 대학의 구조조정 및 학생 충원율을 반영하여 제정 지원을 할 것이기에 대학의 어려움은 가중될 것이고, 나아가 대학 경쟁력에 따라 차별성을 가진 교육 서비스를 제공해야 한다[6]. 교육을 서비스 관점으로 지각한 초기연구들은 교육 서비스를 제공받는 피 교육자 입장에서 그들이 지각한 서비스품질의 평가에 의한 주도적 연구가 이루어져 왔다. 교육서비스품질 평가와 측정 Lee [7]은 단순히 교육서비스를 제공받은 소비자의 만족뿐만 아니라 교육성과 및 교육서비스 품질을 이해하기 위해 먼저 선행되어야 할 것은 서비스품질이 어떠한 구조적 내용을 가지고 있는지에 관한 구성개념을 탐색하는 것이다. 이에[8]은 서비스 품질을 서비스 우수성과에 대한 평가자의 전반적인 평가나 태도로 정의하고 있다. 고객에게 제공된 서비스가 사전에 고객 기대에 얼마나 부합되는가의 정도라고 정의하였다[9]. 이러한 선행연구들에서 보고된 서비스품질의 정의를 토대로 교육서비스 품질의 정의는 학교 또는 교육기관에서 제공하는 다양한 교육서비스에 관한 피교육자들의 지각된 평가와 태도라고 정의할 수 있다.

교육서비스 품질에 대한 연구들은 경영학 측면에서 서비스 품질의 측정 및 평가 모형으로 가장 널리 알려진 PZB의 SERBQUAL 모형을 토대로 발전해 왔다[10]. 따라서 소비자에게 제공되는 서비스 품질을 개념화하기 위한 소비자 표적 집단을 질적 연구방법으로 채택하여 SERVQUAL 평가 모형을 개발하여, SERVQUAL 모형을 크게 유형성, 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성의 5개 요소로 구성되었다. SERVQUAL 모형은 경영학, 심리학, 교육학 연구영역에서 다양한 제품 서비스 품질을 측정하는 대표적 평가 모형으로 사용되어 왔으며, 국내 대학교육서비스 품질연구에서 가장 빈도수가 높은 평가도구로 활용되어 교육서비스 품질 평가 연구에 크게 기여하였다.

그러나 SERVQUAL 평가 모형이 서비스 품질의 측정, 평가에 폭넓게 적용되고 사용해 왔지만 여러 연구들에서 비판적 관점도 제기되고 있다. SERVQUAL은 여러 학문분야나 산업의 광범위한 분야에서 사용할 수 있을 만큼의 항목들의 견고성이 인정되어야 하고 모든 서비스산업에 적용될 수 있는지에 대한 의문점을 가진다[11].

대학의 뷰티 전공 교육환경이 시대적 변화에 따른 빠른 변화와 급격한 발전과 확장은 시대적 양상을 주도적으로 선도해나갈 양질의 뷰티인력 양상에 관심을 가지게 된다. 뷰티 관련 학과를

2010년 이전은 주로 2년제 대학에서 실용적 학문측면에서 발전해왔지만 최근 들어 4년제 대학에서 뷰티 관련 전공학과 설립이 활발하게 이루어지고 있으며 화장품 관련학과에도 긍정적 반응이 나타나고 있다[12]. 뷰티 교육서비스 품질에 관련한 중요성은 다양한 양적 연구물을 살펴 볼 수 있게 한다. 교육서비스 품질이 행복감과 자신감은[13], 고객만족[14], 고객충성도[15] 등의 연구가 지속적으로 이루어져왔다. 하지만 뷰티관련 교육서비스 품질에 관한 연구들은 지속적으로 이루어지고 있지만 주로 독립변인으로 사용되어 교육서비스품질이 뷰티 관련하여 교육환경과 속성을 정확하고 타당하게 측정되고 있는지에 대해서 의문이다. 다시 말해 뷰티 교육서비스 품질 연구들에서 제공된 측정도구가 대부분이 SERVQUAL의 평가 모형을 근거로 연구되거나 일부연구자의 뷰티 관련 환경에 맞게 수정 보완되어 사용되기에 뷰티 관련 교육서비스 속성을 전반적으로 측정되고 있는지 의문이다.

최근 들어 뷰티연구영역의 토착적인 국내 뷰티산업 환경과 속성을 비교 문화적 관점에서의 측정도구 연구가 매우 극소수 발견되고 있다. 측정도구 개발은[16]의 뷰티종사자의 직무스트레스 요인을 정량적으로 평가할 수 있는 도구를 개발하였고, 미용서비스품질 측정도구[17]은 서비스품질 타당성을 확보하는 연구를 발표하였다.

박윤희(2017)은 뷰티 서비스 종사자의 직무스트레스 측정도구 연구는 뷰티산업 직무스트레스 연구의 하위요인을 봉급, 업무, 자기개발, 관계갈등, 근무환경, 직업병, 블랙컨슈머, 매출압박, 성희롱과 같은 뷰티 산업 영역에서 도출될 수 있는 요인들로 도출 하였다. 이런 연구의 시사점은 타 산업 영역에서 사용된 직무스트레스 측정도구를 인용하여 사용할 경우에 뷰티산업 특성과 환경에 부합된 속성을 보다 정확히 측정할 수 없기 때문이다. 이런 시사점은 많은 산업의 연구영역에서 직무스트레스 측정도구 개발 연구로 이어지는 것과는 무관하지 않다. 최근[18]은 비서직종사자의 직무스트레스 측정도구 개발연구, [19]의 성폭력 상담사 직무스트레스 측정도구 연구, [20]은 감염관리 간호사의 직무스트레스 연구 등 연구들이 활발히 진행되고 있는 실정이다.

따라서 본 연구에서는 뷰티 전공대학의 교육서비스 품질이 어떠한 요인으로 구성되어 있는지 교육서비스에 관한 구성개념을 정립하고자하는 목적을 가지고 있다. 이러한 연구의 목적을 달성하기 위해 교육서비스품질에 대한 구성개념정립은 뷰티전공대학의 교육서비스 품질을 정량적으로 평가할 수 있을 것으로 사료된다.

2. 연구방법

2.1. 연구 설계

본 연구는 뷰티전공 대학의 교육서비스 품질의 구성개념을 분석하기 위한 개방형 질문지(Open-ended Questionnaire)와 포커스 그룹 인터뷰(FGI: Focus Group Interview)의 두 가지 병행형 통합 연구 방법으로 분석하였다. 연구를 위한 분석방법은 다양한 학제 간 연구에서 진행된 선행연구[21, 22, 23]을 참조하였다. 본 연구는 뷰티 전공 대학의 교육서비스 품질의 구성개념 분석을 위해 개방형 질문지의 귀납적 내용분석을 실시하였다. 다음은 FGI 방법을 채택하여 개방형 질문에서 놓치기 쉬운 자료 Han & Yoo [24]의 틈새를 메우고 소수의 의견 Kim & Park [25]은 수렴하여 보다 심도 있는 분석을 실시하였다.

2.2. 연구 참여자

본 연구의 참여자는 2021년 전국 2년제, 4년제 대학의 뷰티전공 대학생을 모집단으로 선정하고, 250명을 임의 표집방식을 채택하여 조사하였다. 측정도구의 개발 및 적용을 위해서는 측정하고자 하는 모집단을 대표할 수 있는 표본 선정을 하여 자료 수집을 하여야 한다. 본 연구에서 모집단을 전국으로 확대하여 자료 수집을 하였으며, 나아가 대학 편재, 연령, 학년, 전공을 두루 고려하여 연구 대상자를 선정하였다.

2.3. 조사도구 및 자료 분석

본 연구의 뷰티전공 교육서비스 품질 측정도구 개발을 하기에 앞서 뷰티전공 대학생들이 인지하고 지각하는 교육서비스품질의 속성 및 구조가 어떠한 구조로 형성되어 있는지를 파악하기 위해 개방형 질문지를 통하여 취득된 반응들을 기초로 귀납적 내용분석을 실시하였다. 이때 귀납적 분석은 뷰티 전공 학문영역에서 개방형 질문지를 통하여 구성개념을 완성시킨 선행연구[26, 27, 28]을 통하여 세밀하게 참조 되었다. 개방형 질문지 구성은 선행연구들을 참조하여 대학의 뷰티전공 교육서비스 품질은 “전반적인 학교 및 구성원이

수요자인 뷰티 전공학생에게 교육적 목적 달성을 위해 유형. 무형의 서비스로 정의할 수 있으며, 이러한 교육서비스를 제공함으로 뷰티 전공 대학생에게 물질적. 정신적 만족을 실현시켜주는 일체의 활동이다" 로 정의한다.

교육서비스 품질의 정의를 토대로 전공 대학생으로 수업과 대학생활에서 인지하고 지각하는 교육서비스 품질 요인을 개방형 질문지에 5개 이상 자유롭게 기술할 수 있도록 구성하였다. 이때 연구 참여자의 구체적 정보를 살펴보고 세부적인 특성을 구체화하기 위해 학년제, 성별, 연령, 학년, 전공영역의 기초 정보를 수집하였다.

개방형 질문지의 질문 문구는 "대학의 뷰티전공 대학생으로 전반적인 학교생활과 대학 수업을 통하여 느끼고 중요하다고 판단되는 교육서비스 품질 요인을 심사숙고하여 최소 5가지 이상 서술형으로 기술하여 주십시오"로 문구를 구성하였다.

한편 대학의 뷰티 전공 교육서비스 품질에 대한 개방형 질문지는 사전 연구 대상자에게 투여전 연구자를 포함한 뷰티 산업 교수, 질적 연구 경험자, 뷰티전공 대학생의 6인 전문가 집단회의를 통하여 개방형 질문지의 구조적 타당성을 검증하였다. 한편 교육서비스 품질에 대한 개방형 질문지의 내용이 연구 대상자 모두에게 공통된 내용으로 받아들여지는지와 개방형 질문지로 교육서비스 품질에 대한 구성개념을 적극적으로 탐색할 수 있는지에 대한 타당성 확보를 위해 뷰티 전공 대학생 32명(연령 22.2세 표준편차 2.1세)을 대상으로 예비조사를 실시하였다. 이러한 결과를 토대로 개방형 질문지 일부 문구가 수정 보완되어 좋은 표현 사례와 좋지 못한 표현 사례를 개방형 질문지에 투여하였으며 연구 대상자가 교육서비스 품질요인을 정확하고 타당한 서술에 도움을 줄 수 있게 개방형 질문지를 일부 수정하였다.

2.4. 자료 분석

대학의 뷰티 전공 교육서비스 품질의 구성개념 분석을 위해 진행된 개방형 설문지에 도출된 자료들은 우선적으로 Micro Office Excel 문서편집기를 이용하여 각 원 자료를 구분하여 입력하였으며, 입력된 자료 분석은 귀납적 내용분석을 통해 분석되었다.

첫째, FGI를 통해 도출된 대학의 뷰티전공 교육서비스 품질 요인에 대한 전문가 회의 집단을 구성하였다. 전문가 회의 집단은 연구자, 뷰티서비스 전공 교수 2인, 질적 분석 경험자 박사 2인의 5인 전문가 집단으로 구성하였다. 먼저 개방형 질문지에 응답한 뷰티 전공 교육서비스 품질의 진술 내용(원 자료)을 최소 3차례이상 진술 내용이 친숙하도록 숙독하였다. 숙독 과정의 핵심은 뷰티전공교육서비스 품질에 대한 영역을 예측하고 구분할 수 있는 작업이 될 것이며 나아가 학년제, 성별, 학년, 전공영역의 개인적 특수성에 기인하는 다양한 반응을 세심하게 구분하였다.

둘째, 전문가 집단 회의는 연구 대상자의 진술 내용 중심으로 의미 있는 응답이라고 간주되는 원 자료를 색출하고 이에 공통 주제로 분류되었다. 원 자료에서 유사성, 공통성에 따라 함께 묶인 상이한 개념인 '세부 영역'으로 통합하고 다시 그 의미의 유사성을 고려하여 좀 더 포괄적 개념 차원의 '일반영역'으로 분류하는 3단계의 범주화 방법을 채택 하였다.

셋째, 연구진은 귀납적 분석을 통하여 도출된 원 자료와 세부영역 및 일반영역의 과정은 다각도 검증(triangulation)방법을 채택하여 전문가 집단회의 전원 동의한 내용만을 영역으로 도출하였고, 전문가 집단회의에서 합의된 의견 불일치일 때 그 내용은 기타영역으로 구분하였다.

3. 연구 결과

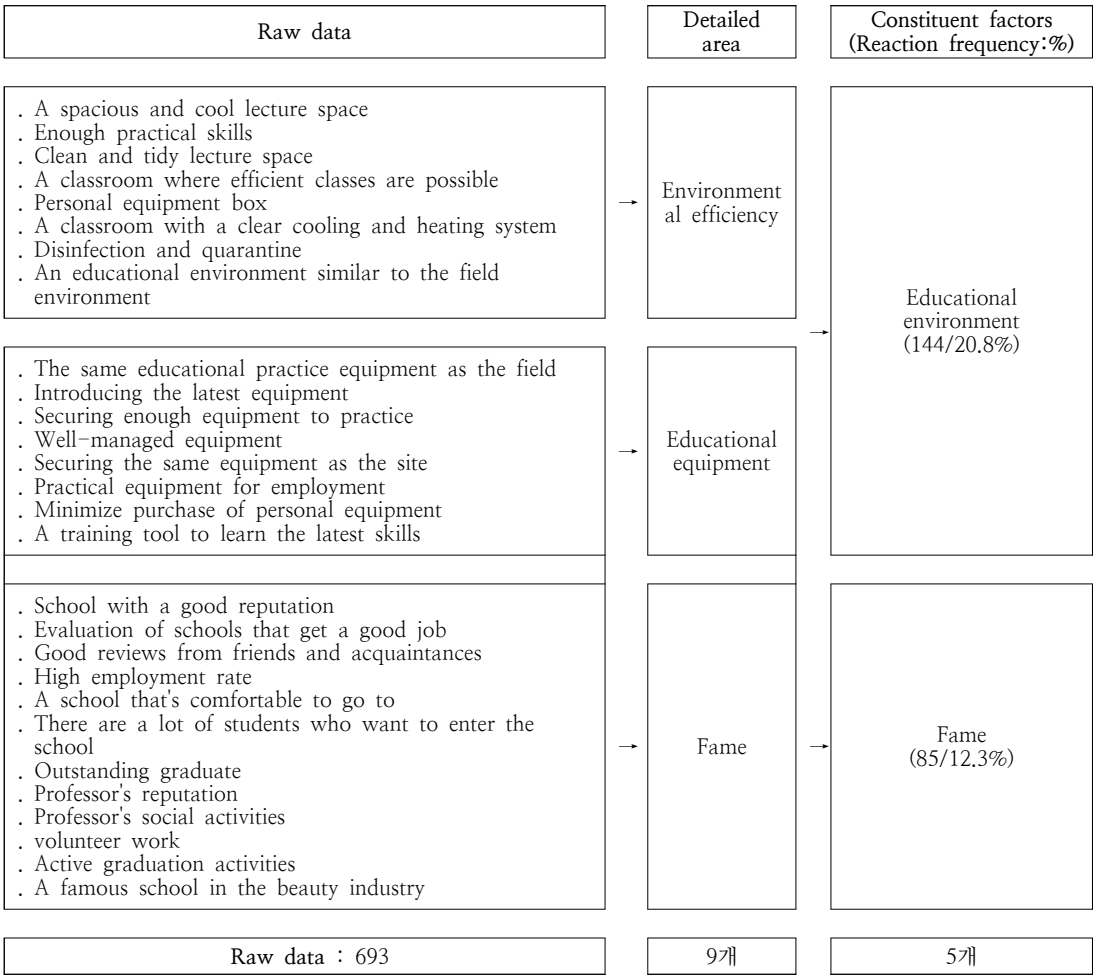
3.1. 뷰티 전공대학의 교육서비스품질에 대한 귀납적 분석

뷰티 관련 대학 교육서비스품질에 대한 개방형 질문지의 귀납적 내용 분석 결과이다. 뷰티 관련 대학교육서비스품질에 대한 원 자료는 총 693개, 세부영역은 9개요인, 일반영역은 5개 요인으로 그 차원이 도출되었다. 뷰티관련 대학생들이 지각하는 교육서비스품질에 큰 차원으로 평가할 수 있는 일반영역을 살펴보면 교육서비스품질을 "교수 전문성", "교수 학생 공감", "교육과정", "교육환경", "명성"의 5개 구성차원으로 도출되었다.

4. 논 의

본 연구에서 뷰티전공 교육서비스 품질개념을 개방형질문지와 FGI의 두 가지 병행형 통합연구 방법을 채택하여 그 구성개념을 확립하는 것이다. 풍부한 교육서비스 품질에 관한 연구는 기존의

Raw data	Detailed area	Constituent factors (Reaction frequency:%)
· A professor with extensive major knowledge · You can use your major knowledge in the field · A professor who has diverse major knowledge · A professor who teaches new major knowledge · Professors who can provide professional practical training · Professors who provide professional theoretical education. · A professor who has a lot of knowledge besides his major	→ Knowledge of major	Professional professor (182/26.2%)
· A professor with a clear educational philosophy · A professor who can lead u · Professionals who have secured expertise · A professor who puts students first. · A professor who teaches hard · A professor who reflects the needs of students · A professor who cares about getting a job	→ Educational qualities	
· A professor who gets along well with students. · A professor who maintains close relationships with students · Fair and equal student management · Having a good bond in a non-face-to-face environment · Effort dedicated to students · A professor who can talk and consult frequently · A professor who is interested in students	→ Professor-Student Friendship	Professor- Student Empathy. (103/14.9%)
· Professors who provide field-oriented education · A professor who understands students' needs · Professors who realize customized education for students · A professor who satisfies students' needs · Treat all students fairly · Respect students' opinions and listen carefully	→ Reflecting students' desires	
· Curriculum that reflects student needs · Field-oriented curriculum · Curriculum that fits the trend of the times · Reflecting subjects that can be linked to employment · It's a subject that you can use on the field · It's a subject that you can use on the spot · Reflecting the subjects required by industrial sites · Subjects that can be linked to other disciplines (majors) · The curriculum where you can acquire living knowledge	→ Utilization	Curriculum (179/25.8%)
· The reliability of the curriculum · The details and details of the curriculum · Subjects that reflect student needs · Rational organization of theoretical and practical education · Sufficient theoretical subject background · Customized curriculum for each grade · The only liberal arts subject · The composition of the subject is meaningful · Subjects that can satisfy students' needs · Efficient credit assignment · A fixed education where you can learn a variety of education	→ Curriculum composition	



양적연구가 대부분이 SERVQUAL, HEdPERF의 구성차원을 이용하여 결과를 도출하였다. 이런 방식은 SERVQUAL, HEdPERF의 타당성 있는 측정도구는 교육서비스 품질의 연구와 확장 및 발전에 기여한 것은 사실이다. 하지만 SERVQUAL, HEdPERF 측정도구가 문화적 특수성이 다른 북미에서 개발되었고, 측정도구 개발 시간이 많이 경과되어 시대적 상황을 정확하고 타당한지에 대한 의문이 지속적으로 제기 된다[29, 30].

학령인구의 감소는 2021년 많은 대학에서 정원을 채우지 못하는 미달 사태를 경험하게 되었다. 특히 지방대학과 전문대학에서 신입생 모집에 어려움에 직면하여 대대적인 대학의 구조조정이 예고되고 있다. 이러한 어려움 속에 대학은 차별화 전략을 통해 경쟁력 강화와 내실화 방안을 적극적으로 모색하고 있다[31]. 대학의 교육서비스 품질에 대한 경쟁력은 어떤 요인보다 선행조건으로 인색 되고 있다. 이는 최근 다양한 학문 영역으로 교육서비스품질 측정도구개발 연구가 활발하게 진행되고 있다는 사실이 반증해준다.

대학의 뷰티전공을 운영하는 대학은 4년제 대학보다 2년제 대학이 더 많은 비중을 차지하고, 2년제 대학은 학문 추구 역할수행보다는 실용 학문으로 직업적 교육목적이 강하다. 따라서 뷰티전공 대학은 이론과 실기를 모두 소화하고 지식을 전달할 수 있는 교수의 역량이 필요하다. 대학에서 교수의 역할이나 교수학습의 자질이 학습자의 성취동기와 학습 성과에 영향을 미치는 선행연구 Joo & Go [32]의 결과로 볼 때 뷰티 전공의 교육서비스품질 구성차원으로 교수의 전문

성의 중요성 강조는 지나치지 않다고 본다.

교육서비스 품질[33]은 SERVQUAL의 대안으로 개발된 HEdPERF 하위 차원에도 교수와 학생의 의사소통, 학생문제 해결에 대한 진심어린 관심, 학생에 대한배려와 친절, 충분하고 편리한 학생 상담채널의 구성으로 소개되고 있다. 교육의 목표와 목적의 효율성을 높이기 위해 대학생들에게 교수의 전문성 및 교수-학생의 공감이 반듯이 선행 되어야 한다. 대학의 경쟁력 강화를 위해 양질의 교육을 위한 교수 역할이 가장 중요하기에 교수의 끊임없는 변화와 학문의 전진 없이는 교수의 질적 변화를 기대할 수 없다[34]. 본 연구 중 또 하나의 뷰티 전공 교육서비스 품질 하위요인은 교육과정 요인이었다. 대학의 교육과정은 인재양성을 통한 대학교육의 목적달성, 국가적 인재를 양성하는 것이 가장 중요한 요소라고 본다. 빠르게 변화 하 는 과학기술의 발전은 사회적 구조적 변화와 시대적 상황에서 우리나라 대부분 대학은 인재양성 기관으로 교육과정 운영이 매우 중요한 의미를 갖는다. 선행연구[35, 36]은 대학의 뷰티 전공교육과정은 매우 획일적이고 독창적이지 못하여 현장에 필요한 인재를 양성하기에 다소 부족하다.

교육과정 만족도가 직무효능감에 관한연구[37]은 취업준비 및 진로결정에 관한연구[38, 39], 직무에 관한 연구[40], 업무능력 향상에 관한 연구[41]은 유의한 영향력 관계가 나타났다고 보고되고 있다. 이와 유사한 연구 [42]는 미용학과 대학 교육서비스 품질 만족도가 학생의 진로 포부에 영향을 미치는 것으로 보고하였다. 따라서 뷰티 전공 대학생들은 실제적 실습을 통해 강의실과 실습실에서 체험하고 느끼는 요인으로 대학생들에게는 교육의 목표 달성을 할 수 있도록 유인하는 중요한 요인으로 판단된다. 교육의 질은 학생들의 교육 만족도와 학업성취도를 판단하는 중요한 변인으로 작용하므로 교육 만족은 효율적이고 시대에 부합하는 교육과정을 달성할 수 있을 것이다. 또한 학생들이 지각하는 만족도가 학업지속과 중도 탈락률을 방지하고 대학 운영과 발전에 기여하게 될 것으로 기대된다.

5. 결 론

본 연구에서 일련의 분석 과정을 통해 대학의 뷰티 전공 교육서비스 품질의 구성 개념은 교수의 전문성, 교수-학생의 공감, 교육과정, 교육환경, 명성의 5개 구성개념을 도출하였다. 9개 요인의 세부 영역의 세분화되어 전체 원 자료 반응수 693개였다. 더 세부적으로 5개 구성 개념 중 교수 전문성 요인이 전체 반응 유형 693개 중 182개(26.6%)로 가장 높은 서비스 품질요인으로 도출되었고, 다음으로 교육과정 179개(25.8%), 교육환경 144(20.8%), 교수-학생 공감 103개(14.9%), 명성 85개(12.3%) 순으로 나타났다. 이러한 결과로 볼 때 교수 전문성과 교수-학생 공감요인은 모두 대학의 교수 역량과 관련된 요인으로 사료된다. 교육서비스 품질 측정도구 개발 연구에서도 동일하게 교수와 관련된 요인 중에 역량, 태도, 능력은 대학의 핵심적 요인으로 간주된다. 학문추구, 연구와 지식전달은 대학의 궁극적 목적이지만 기초적인 목적을 볼 때 어쩌면 교수 전문성 요인은 당연한 결과이다. 따라서 교육서비스 품질에 관한 다양한 연구는 제공되어야하고 시대적 상황과 학생의 현실적 문제 접근과 해결방안을 간구 할 수 있는 교육과정으로 변모해 나가야 할 것이다.

References

1. H. J. Hwang, “The Effect of Education Service Quality on the Education Service Repurchase Intention - Education Service Price Fairness as Mediator -”, *Korean Journal of Business Administration,* Vol.25, No.1 pp. 1-19, (2012).
2. N. R. Kim, J. H. Koo, S. H. Kim, “Effects of Equity on attributions, repurchase intention, recommend intention in case of service failure -With focus on private education service”, *Service Marketing Association,* Vol.4, No.2 pp. 47-68, (2011).
3. K. H. Chung, H. H. Jung, J. I. Shin, “The Effects of Educational Service at University on Student Satisfaction, Commitment, Word of Mouth, and Fund-Rising Intention”, *Joumal of Leamer-Centered Curriculum and Instruction,* Vol.10, No.2

pp. 371-406, (2010).
4. J. S. Baek, C. H. Park, "The Effect of the Educational Service Quality of College on the Student's Occupational Consciousness "Focused on Korea Polytechnics", *Korea Industrial Technology Convergence Society,* Vol.20, No.1 pp. 1-8, (2015).
5. K. H. Park, "The influence of perceived educational service quality on students satisfaction and relationship marketing of students majoring in dance", *korean Journal of Physical Education,* Vol.48, No.6 pp. 463-473, (2009).
6. J. S. Noh, H. Y. Jang, "IT Education Service Quality Measurement Tool Development and Evaluation", *Korean Strategic Marketing Association,* Vol.27, No.2 pp. 1-23, (2019).
7. D. H. Lee, "The effects of Educational Service Quality and Participation Intention on Educational Performance through a Case of Action Learning", *Korean Society For Quality Management,* Vol.45, No.4 pp. 847-866, (2017).
8. A. Parasuraman, Valarie. A, Zeithaml, L. L. Berry, "A conceptual model of service quality and its implications for future research", *Journal of Marketion,* Vol.49, No.4 pp. 48-78, (1985).
9 R. C. Lewis, B. H. Booms, "The marketing aspects of service Quality, in emerging perceptive on service marketing *Chicago:", American Marketing Association,* pp. 99-107, (1983).
10. A Parasuraman, V. A Zeithaml, L. Berry, "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality", *Journal of Retailing,* Vol.64, No.1 pp. 12-40, (1988).
11. J. M. Caman, "Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of the SERVQUAL Dimensions", *Journal of Retailing,* Vol.65, No.0 pp.33-55, (1990).
12. S. H. Lee, E. Y. Choi, "A Study on the Current Curriculum of Cosmetology Related Departments in 4-Year University - Focused on Depth Analysis of Professional Group -", *Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology,* Vol.7, No.6 pp.185-198, (2017).
13. M. J. Jo, E. J. Park, "The Beauty Related Contracts Department Educational Service is Committed to Developing Student's Happiness and Confidence", *Jounal of The Korean Society of cosmetology,* Vol.25, No.2 pp.255-262, (2019).
14. M. J. Yu, P. J. Oh, " A Study on the Effects of Service Quality of Beauty Health on Customer Satisfaction", *Korea Association of Business Education,* Vol.46, No.0 pp.107-122, (2007).
15. M. S. kwag. H. G. Kwag, "The Structural Relationships among Educational Service Quality, Satisfaction, and Loyalty in National Universities of Education", *Korean Association for Learner-Centered Curriculum and Instruction,* Vol.17, No.18 pp.651-671, (2017).
16. Y. H. Park, Y. J. Jung, " Development and Validation of a Measurement Scale for the Korea Hair Beauty Employees's Job Stress", *The Korean Society Of Beauty And Art,* Vol.17, No.4 pp.273-296, (2016).
17. J. M. Kwak, J. S. Moon, "Development and Validation of Beauty Service Quality Scale: Application of High-order CFA", *Korean Journal of Human Resources Development,* Vol.23, No.1 pp.131-158, (2020).
18. S. Y. Kim, A. K. Choi, " Development and Validation of Job Stress Scale for Secretaries", *Journal of Secretarial Studies,* Vol.29, No.4 pp.5-34, (2020).
19. H. K. Bong, "Job Stress of Sexual Violence Counselor Scale Development and Validation Study", *Sunmoon University,* pp.129-132,(2019).
20. S. Hur, " Development and Application of Job Stress Measurement Tool for Infection Control Nurses", *Chosun University,*

pp30-32, (2013).
21. H. J. kim, K. J. Myung, "Analysis on Constructs Concept of Beauty service experts Self Management", *Journal of the Korean Applied Science and Technology,* Vol.38, No.2 pp.423-433, (2021).
22. E. K. Lee, E. M. Lee, J. O. Jeon, "A Study on the Conceptualization of 'Black Consumer Behavior' and Scale Development", *Journal of Marketing Management Research,* Vol.18, No.4 pp.183-206, (2017).
23. Y. E. Lee, Y. H. Kim, "Development of the Sexual Harassment Scale of College Feme Students", *Korea Joumal of Counseling,* Vol.9, No.2 pp.437-453, (2008).
24. S. M. Han, S. L. Yoo, " Exploring the Grit Forming Environment in Physical Activity", *Korean Society of Sport Psychology,* Vol.29, No.1 pp.1-16, (2018).
25. Y. S. Kim, S. H. Park, "The Factors Influencing Olympic Performance Perceived by Korean Athletes Participated in 2012 London Olympic Games", *Korean Journal of Sport Science,* Vol.25, No.4 pp. 904-918, (2014).
26. H. S. Seo, S. G. Kang, J. H. Kim, "A Study on Motivation for Changing Jobs Among Beauty Industry Professionals", *The Koeran Society of Design Culture,* Vol.23, No.4 pp. 505-517, (2017).
27. N. E. Lee, J. W. Choi, "Analysis on Constructs Concept of University Athletes' Self Management", *Journal of the Korea Convergence Society,* Vol.8, No.9 pp. 247-264, (2018).
28. H. J. Kim, K. J. Myung, "Analysis on Constructs Concept of Beauty service experts' Self Management", *Journal of the Korean Applied Science and Technology,* Vol.38, No.2 pp. 423-433, (2021).
29. J. M. Caman, " Consumer of service quality: An assessment of the SERVQUAL ensions', *Journal of Retailing,* Vol.6, No.5 pp. 33-55, (1990).
30. S. H Woo, "A study on the Developing Zone of Tolerance for Service Quality According to Type of skin Care Shops", *Nambu University,* pp133-139, (2016).
31. S. Y. Bae, S. K. Hon, "A Study on the Development of a Measuring Instrument of Educational Service Quality for the Department of Airline Services Using Delphi Method", *Journal of the Korea Service Management Society,* Vol.22, No.3 pp.58-83, (2021).
32. Y. J. Joo, K. Y. Go, "The effects of achievement motivation, quality of teaching and learning, students approaches to learning and peer interaction on outcomes of collaborative learning", *The Journal of Learner-Centered Curriculum and Instruction,* Vol.16, No.3 pp.85-103, (2016).
33. Abdullah. F, "The development of HEdPERF: A new measuring instrucment of service quality for the higher education sector", *International Journal of Consumer Studies,* Vol.30, No.6 pp.569-581, (2006).
34. I. H. Jeoung, E. J. Lee, "Educational Needs Analysis depending on Professors` Position for Teaching Competency Reinforcement", *Journal of Competency Development & Learning,* Vol.17, No.1 pp.1-22,(2012).
35. K. W. Kim, H. J. Chon, "A Study on Improvement of Curriculum in Cosmetology College", *Journal of Investigative Cosmetology,* Vol.19, No.4 pp.90-99,(2013).
36. J. K. Lim, S. A. Kim, M. O. Choi, "A Study on the Improvement of Curiculum in the Beauty Related Univeristy", *Journal of the Korean Society of Esthetics & Cosmeceutics,* Vol.15, No.1 pp.47-64,(2010).
37. S. Y. Jeon, N. G. Yeom, K. O. Shin, "A Study on Curriculum, Educational Satisfaction and Job Efficacy of Chinese College Students Majoring in Cosmetology", *The Korean Society Of Beauty And Art,*

Vol.20, No.3 pp.237-249,(2019).
38. M. Y. Kwon, "The Study of How Wedding-related Quality Education Service Affects Students` Satisfaction with Their Major and Job Search Self-efficacy", *Jounal of The Korean Society of cosmetology,* Vol.23, No.1 pp.152-161, (2017).
39. M. A. Cho, S. H. Li, "Study of Relation Between Beauty Curriculum Awareness, Career Education Satisfaction and Career Decision Efficacy", *Journal of Convergence for Information Technology,* Vol.11, No.7 pp.210-222,(2021).
40. H. J. Seo, B. J. Kim, "Analysis on Structural Relation among Employment Supporting Program, University Educational Satisfaction, Job Satisfaction and Job Match", *The Journal of Educational Administration,* Vol.34, No.3 pp.51-75, (2016).
41. S. W. Kim, "A course for self-development on the moderating effects of Educational satisfaction centered on Police discipline and their effect on professional development", *Korean Journal of Public Safety and Criminal Justice,* Vol.22, No.1 pp.9-34,(2013).
42. H. J. Jo, C. G. Chang, "A Study on the Effect of Education Service Quality Influencing to the Course After Graduation - Focused on the Students of Technical College in Seoul & Gyeonggi Area -", *Jounal of The Korean Society of Cosmetology,* Vol.26, No.1 pp.8-18, (2020).