

博士學位論文

품질 중심적 리더십이 제반 서비스 품질
성과에 미치는 영향에 관한 연구
－ 한국어 교육 서비스를 중심으로

2009年

漢城大學校 大學院

經 營 學 科

서비스운영관리 專攻

安 炳 國

博 士 學 位 論 文
指 導 教 授 鄭 昇 煥

품질 중심적 리더십이 제반 서비스 품질
성과에 미치는 영향에 관한 연구
－ 한국어 교육 서비스를 중심으로

A Study on the Impacts of TQM Oriented Leadership on
Service Quality and Performance
in Korean Language Education Service

2008年 12月 日

漢城大學校 大學院

經 營 學 科

서비스운영관리 專攻

安 炳 國

博 士 學 位 論 文
指 導 教 授 鄭 昇 煥

품질 중심적 리더십이 제반 서비스 품질
성과에 미치는 영향에 관한 연구
－ 한국어 교육 서비스를 중심으로

A Study on the Impacts of TQM Oriented Leadership on
Service Quality and Performance
in Korean Language Education Service

위 論文을 經營學 博士學位 論文으로 提出함

2008年 12月 日

漢城大學校 大學院

經 營 學 科

서비스운영관리 專攻

安 炳 國

목 차

제 1 장 서 론	1
제 1 절 연구의 배경 및 목적	1
1. 연구의 배경	1
2. 연구의 목적	3
제 2 절 연구의 방법 및 구성	4
1. 연구의 방법	4
2. 논문의 구성	5
 제 2 장 이론의 고찰	7
제 1 절 일반적 고찰	7
1. TQM의 정의	7
2. TQM의 구성 요인	9
제 2 절 TQM 주요 요인에 대한 고찰	20
1. TQM에서의 리더십 요인	20
2. TQM과 품질 성과	22
 제 3 장 연구 가설과 조사 설계	27
제 1 절 연구 모형	27
제 2 절 연구 가설	28
제 3 절 변수의 선정 및 조작적 정의	35
1. 최고 경영자의 품질 중심적 리더십	36
2. 교육 프로세스 품질 요인	37
3. 학습 품질	46
4. 학습자 만족도	48
5. 학업 성취도	49

제 4 절 조사 설계	51
1. 표본 체계와 표본 추출 및 자료 수집 방법	51
2. 측정 변수의 선정과 설문 구성	53
제 4 장 실증 분석과 해석	54
제 1 절 표본의 특성	54
제 2 절 측정 항목의 평가	58
1. 탐색 요인 분석	59
2. 신뢰성 분석 및 타당성 분석	64
3. 확인 요인 분석	67
4. 상관 관계 분석	74
제 3 절 가설의 검증	76
1. 기본 연구 모형에 대한 검증	76
2. 수정 연구 모형에 대한 검증	77
제 4 절 연구 가설의 검증	79
제 5 절 요인별 효과 분석	86
제 5 장 결 론	92
제 1 절 연구 결과와 시사점	92
제 2 절 연구의 한계점 및 미래 연구의 방향	95
 참 고 문 헌	 98
설 문 지	113
부 록	118
영 문 초 록	122

< 표 목 차 >

<표 2-1> 교육 기관의 TQM 요인에 대한 연구 요약	11
<표 2-2> 국내 교육 기관에서의 TQM 적용 연구	13
<표 2-3> 교육 서비스에 대한 실증적 연구 내용 요약	14
<표 2-4> 교육 서비스 품질 요인 및 고객 만족 요인	18
<표 2-5> TQM과 품질 성과 간의 연구 결과	25
<표 3-1> 최고 경영자의 리더십 측정 항목	37
<표 3-2> 지도 교사의 참여 측정 항목	39
<표 3-3> 학습 동기 측정 항목	42
<표 3-4> 교육 과정 측정 항목	43
<표 3-5> 교육 시설 측정 항목	45
<표 3-6> 학습 관리 측정 항목	46
<표 3-7> 학습 품질 측정 항목	48
<표 3-8> 학습자 만족도 측정 항목	49
<표 3-9> 학업 성취도 측정 항목	51
<표 3-10> 질문서 내용 요약	53
<표 4-1> 표본의 인구 통계적 특성	54
<표 4-2> 참여 기관 및 응답자의 지역별 분포	55
<표 4-3> 응답자별 교사 자격	56
<표 4-4> 응답자의 연령별 분포	57
<표 4-5> 응답자의 경력별 분포	58
<표 4-6> 탐색 요인 분석 결과	64
<표 4-7> 측정 도구의 신뢰성 분석 결과	65
<표 4-8> 최고 경영자의 품질 중심적 리더십에 대한 확인 요인 분석 결과	69
<표 4-9> 교육 프로세스 품질 요인에 대한 확인 요인 분석 결과	71
<표 4-10> 학습 품질 및 학습자 만족도에 대한 확인 요인 분석 결과	73
<표 4-11> 학업 성취도에 대한 확인 요인 분석 결과	74
<표 4-12> 상관 관계 분석 결과	75

<표 4-13> 기본 연구 모형과 수정 연구 모형의 구조 방정식 적합도 분석 비교	78
<표 4-14> 수정 모형의 구조 방정식 분석 결과	79
<표 4-15> 수정 구조 방정식을 통한 가설의 검증 결과	85
<표 4-16> 수정 구조 방정식 직접 효과	87
<표 4-17> 수정 구조 방정식 간접 효과	88
<표 4-18> 수정 구조 방정식 총 효과	89

< 그림 목 차 >

<그림 1-1> 연구의 구성	6
<그림 3-1> 연구 모형	27
<그림 4-1> 최고 경영자의 리더십에 대한 확인 요인 분석 결과	68
<그림 4-2> 교육 프로세스 품질 요인에 대한 확인 요인 분석 결과 ..	70
<그림 4-3> 학습 품질 및 학습자 만족도에 대한 확인 요인 분석 결과 ..	71
<그림 4-4> 학업 성취도에 대한 확인 요인 분석 결과	72
<그림 4-5> 구조 방정식 기본 모형	76
<그림 4-6> 구조 방정식 수정 후 모형	78
<그림 4-7> 측정 변수별 총 효과 분석 모형	91

제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 배경 및 목적

1. 연구의 배경

글로벌 경제 체제와 시장 개방의 가속화, 정보화, 고객들의 품질에 대한 욕구 증대 등 급격한 환경의 변화에 따라 기업, 정치, 경제, 사회, 문화 등의 모든 분야에서 품질의 중요성이 강조되고 있다.

품질은 시장 점유율 확대와 비용 절감이라는 효과를 창출하는 수단이며(지명구, 2004), 조직과 국가의 경쟁력과 전략적 우위를 결정하는 핵심 능력이 되고(오세진, 1999), 전 세계 시장과 국내외적으로 극심한 경쟁에서 생존하는 수단이다(Evans, 2005).

또한, 어떤 사회에서의 생활수준은 그 사회에서 살아가는 구성원이 공급받을 수 있는 제품(goods)과 서비스(service)의 품질에 의하여 결정되기 때문에 국민 생활의 질적 수준을 향상시키는 중요한 요소이다(Degarmo et al., 2003).

1980년대 미국의 제조 기업들이 종합적 품질 관리(Total Quality Management, TQM)를 도입한 이래 금융, 운송, 호텔 등 영리 서비스 조직은 물론 학교, 병원 등의 비영리 서비스 조직으로 확대 적용되었으며, 정부 기관과 같은 공공 부문까지 품질의 중요성이 강조되었다.

이에 따라 미국의 교육 분야에서도 1991년 품질 원칙(quality principles)을 통한 교육 과정(educational processes)을 향상시킬 목적으로 비영리 조직인 국가교육품질선언(National Education Quality Initiative)이 결성되어 많은 지방 학교나 대학에서 괄목할 만한 성과를 이루었다(Evans, 2005).

국내에서도 교육 환경의 변화에 따른 교육 서비스(educational service)의 중요성이 대두되면서 교육 서비스에 대한 연구가 진행되고

있다. 또한, 품질 경영 기법이 소개된 후 많은 기관이 교육 서비스에 품질 경영의 접목을 시도하고 ISO(International Organization for Standardization) 인증을 받는 등 교육에도 품질 경영 기법을 도입하고 있다.

한편, 한국의 경제 성장과 한국학에 대한 관심 증대 및 한류(Korean wave) 열풍으로 한국과 한국 문화, 한국어에 대한 외국인의 관심은 높아가고 있다. 또한 세계 경제에서 한국 경제가 차지하는 비중이 높아지면서 국제 사회에서 한국의 경제적 위상이 상향됨에 따라 한국 기업에 취업하고자 하는 외국인의 증가, 다문화 가정(multi-cultural family)의 증가, 유학생의 증가¹⁾ 등으로 한국어 교육 서비스 수요가 증가하고 있다.

이러한 한국어 교육 서비스 수요 증가에 발맞추어 한국어 교육에서 한국어 교육 내용(contents), 교육 과정(curriculum) 개발, 교수 요목(syllabus) 설계, 교재(textbook), 요구 분석(needs analysis) 등의 다양한 주제별 연구는 진행되고 있으나 아직 한국어 교육 서비스 품질에 대한 연구는 거의 없는 실정이다.

한국어 교육은 양적인 수요 증가에 대응하여 교육 서비스 품질의 향상이 요구된다. 측정되지 않으면 개선할 수 없다고 하였듯이 이러한 한국어 교육의 질적 성장은 한국어 교육 서비스 품질을 평가해 봄으로 가능하다고 할 수 있다.

따라서 언어 교육이라는 중요성과 더불어 한국 문화의 전달 수단으로써 중요한 역할을 하는 한국어 교육 서비스 품질을 향상시키는 노력이 필요하다.

1) 국내 외국인 한국어 연수 및 유학생 현황

단위 : 명, 매년 4월 1일 기준

년도	2003	2004	2005	2006	2007	2008
한국어 연수	3,525	4,520	5,212	7,938	14,184	19,521
전년 대비 증가율		128%	115%	152%	179%	138%
유학생	12,314	16,832	22,526	32,557	49,270	63,592
전년 대비 증가율		137%	134%	145%	151%	129%

자료 : 교육과학기술부

2. 연구의 목적

본 연구는 국내에서 이루어지는 외국어로서의 한국어(Korean language as a foreign language) 교육 서비스 분야에서 TQM 활동과 한국어 교육을 담당하는 교육 기관²⁾의 최고 경영자의 품질 중심적(TQM oriented) 리더십(leadership)이 한국어 교육 서비스 품질 향상과 품질 성과에 어떠한 영향을 미치는지 인과 관계(causal relation)를 분석하여 경쟁력 향상을 위한 전략적 정보를 제공하고 한국어 교육 서비스 품질 향상 방안을 찾아보는 데 있다.

이러한 연구 목적을 달성하기 위한 더욱 구체적인 연구 목표를 제시하면 다음과 같다.

첫째, 서비스 품질 개념과 고객 만족 개념에 입각한 선행 연구를 바탕으로 한국어 교육 서비스 품질에 영향을 미치는 TQM 구성 요인을 정립한다.

둘째, 한국어 교육 서비스에서 최고 경영자의 품질 중심적 리더십이 TQM 구성 요인에 미치는 영향 정도를 규명한다.

셋째, 한국어 교육 서비스에서 TQM 구성 요인이 품질 성과에 미치는 영향 정도를 분석한다.

넷째, 한국어 교육 서비스 품질에 영향을 주는 요인들을 분석하여 품질 성과를 제고시킬 수 있는 전략적 지표 제시하고 분석된 결과를 바탕으로 장기적인 한국어 교육성과를 향상시키기 위한 전략을 수립하는데 있어서 시사점을 제공하고자 한다.

2) 국내에서 한국어 교육을 담당하는 기관은 한국어학당, 한국어교육원, 한국어교육센터, 언어교육원, 국제어학원, 국제교류원, 국제교육센터 등으로 기관마다 그 명칭을 달리하고 있다.

제 2 절 연구의 방법 및 구성

1. 연구의 방법

한국어 교육 서비스에서 TQM 활동과 최고 경영자의 리더십이 TQM 활동 요인과의 관련성을 찾기 위하여 선행 연구들을 수집하고 정리, 분석하여 한국어 교육 서비스에 대한 이론 체계를 수립하였다.

이론을 실증하기 위하여 선행 연구들과 한국어 교육에 종사하고 있는 전문가들이 제기한 문제(issues)를 바탕으로 한국어 교육 서비스 품질을 측정할 수 있는 대표적인 요소들을 추출, 변수로 선정하고 요소 간의 상호 관련성을 나타내는 연구 모형을 구성하여 가설을 검증하는 실증 분석을 하였다.

가설을 검증하기 위하여 본 연구에서는 전국적으로 한국어 교육에 참여하고 있는 한국어 교육 기관의 최고 경영자³⁾, 행정 관리자 및 한국어 교·강사⁴⁾를 대상으로 편의 표본 추출 방법으로 설문 조사를 하였다. 설문 조사는 온라인 설문 조사 방법을 선택하였다.

수집된 자료는 SPSS 15.0과 AMOS 5.0을 이용하여 분석하였다. 한국어 교육 서비스의 품질 측정 요인을 찾아보기 위하여 탐색 요인 분석(exploratory factor analysis)을 실시하였다. 또한, 자료의 신뢰성(reliability) 및 타당성(validity)을 검사하기 위하여 확인 요인 분석(confirmatory factor analysis)을 실시하였다.

가설 검증은 상관 관계 분석(correlation analysis) 및 공분산 구조 분석(Structural Equation Modeling: SEM)을 통하여 검증하였다.

3) 한국어를 교육하는 기관의 최고 책임자의 호칭은 원장, 센터장 등으로 불리나 연구의 목적 상 최고 경영자로 통일하였다.

4) 한국어 교수를 담당하는 사람도 교원, 교수, 교사, 강사로 명칭이 통일되어 있지 않다. 이후 국어 기본법에서 적용되는 경우를 제외하고 본 연구에서는 한국어 교사로 통일하였다.

2. 논문의 구성

본 논문은 총 5장으로 구성되어 있으며, 전체적으로는 문헌 고찰과 실증 연구로 나누어져 있다.

제1장은 서론 부분으로 연구의 배경과 목적, 연구의 방법 및 구성에 대하여 서술하였다.

제2장은 연구의 이론적 배경으로서 문헌을 검토하여 TQM 활동과 최고 경영자의 리더십, TQM 활동과 품질 성과에 대한 이론을 고찰하고 연구를 위한 측정 변수를 조작적(operational)으로 정의(definition)하였다. 특히 연구하고자 하는 한국어 교육 서비스 분야에서 품질에 대한 연구 문헌이 거의 없으므로 교육 기관에 관련된 문헌을 조사하였다.

제3장은 연구 가설과 조사 설계 부분으로서 연구 모형과 연구 가설, 변수의 선정 및 조작적 정의, 표본 추출과 자료 수집 그리고 측정 변수 선정과 설문 구성에 대한 내용으로 구성하였다.

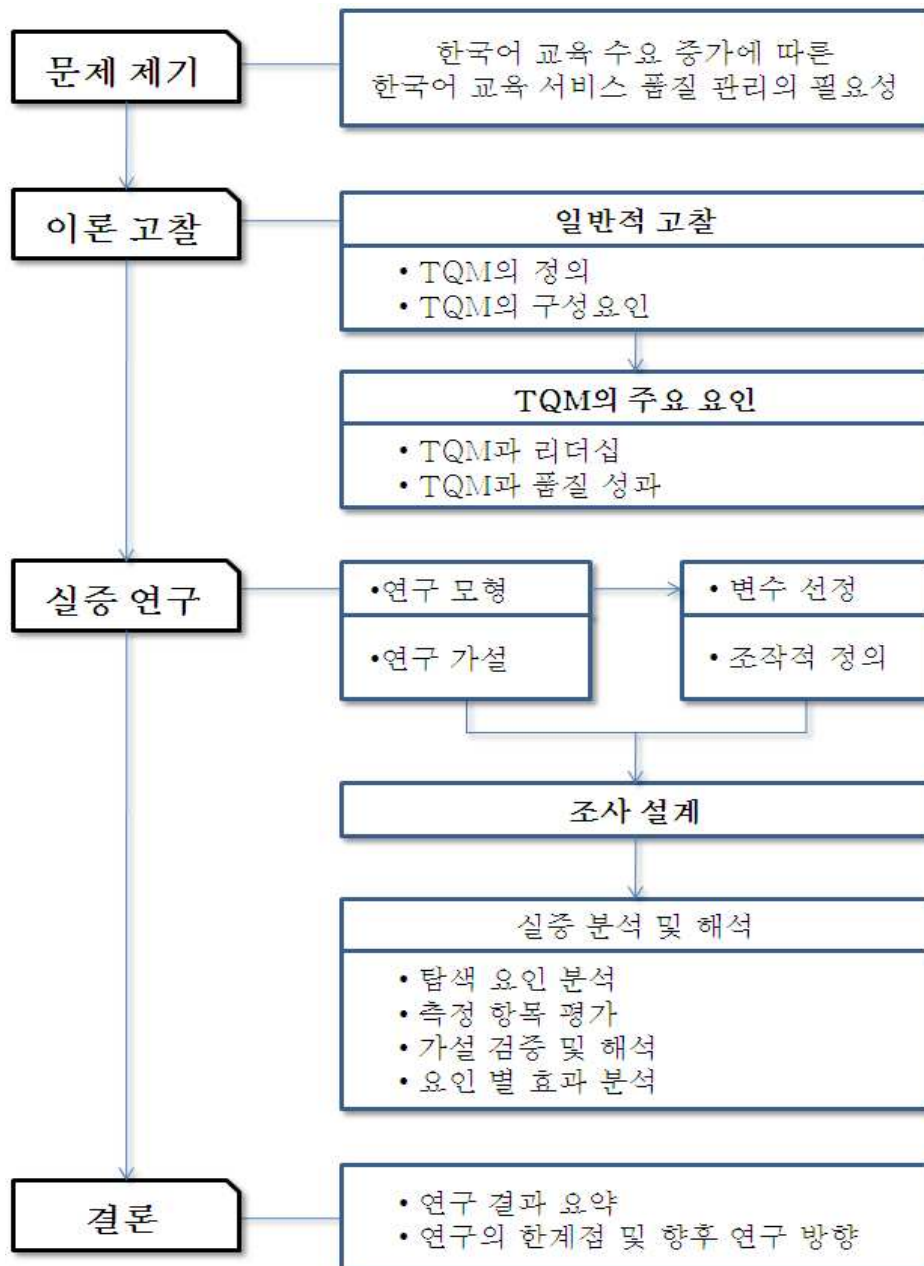
제4장은 실증 분석과 해석 부분으로 표본의 특성, 측정 항목에 대한 탐색 요인 분석, 신뢰성과 타당성 분석 및 확인 요인 분석을 시행하였다. 그리고 연구 모형의 변수 간 경로 분석(path analysis)을 통해 품질 중심적 리더십이 한국어 교육 서비스 품질 성과에 어떠한 영향을 미치는지 품질 요인의 구조적 인과 관계를 파악하였다.

이러한 과정을 거쳐 한국어 교육 서비스 품질을 향상시킬 수 있는 요인을 제시하였으며, 또한 분석 결과에 대한 해석을 통해 연구의 시사점을 제시하였다.

제5장은 연구 결과와 시사점을 논의하였고, 본 연구의 한계점과 미래의 연구 방향에 대해 기술하였다.

본 연구의 구성은 다음 <그림 1-1>과 같이 요약된다.

<그림 1-1> 연구의 구성



제 2 장 이론의 고찰

제 1 절 일반적 고찰

1. TQM의 정의

종합적 품질 관리(Total Quality Management, TQM)는 1980년대 Edwards Deming, Joseph Juran, Philip Crosby와 Kaoru Ishikawa 등 품질 관리 선구자들(gurus)의 핵심 사상(idea)을 모태로 시작되어 현재 모든 분야에서 사용되는 경영 철학으로 알려져 있다(Sousa와 Voss, 2002).

그동안 TQM을 옹호하는 많은 성과와 연구가 발표되었지만 이에 반하여 TQM에 대한 효과를 부정적으로 발표함으로써 TQM의 효과성에 대한 논쟁을 일으키기도 하였다.

이러한 비판을 살펴보면 1990년대 초반 Arthur D. Little은 500개 기업을 대상으로 이루어진 조사에서 36%에 달하는 기업이 TQM 적용은 경쟁 능력에 중대한 모순이 있으며, 100개의 영국 기업을 조사한 A. T. Kearney의 조사에서 조사 대상 기업의 20%만이 품질 프로그램을 도입함으로써 주목할 만한 성과를 거두었다고 발표하였다. 또한, 30개의 품질 프로그램에 대한 McKinsey & Co.의 조사에서 그들의 3분의 2가 정체 상태에 있거나 성과를 내는 데 실패하였다고 조사되었다(Hendricks와 Singhal, 2001a).

그러나 TQM은 오늘날 전 세계적으로 TQM 모델이 되고 있는 말콤 볼드리지 국가품질상(Malcolm Baldrige National Quality Award, MBNQA)의 중요한 평가 기준이 되는 요소가 되며(Hendricks와 Singhal, 2001a; 박영택과 노재현, 1998), 국제표준화기구(International Organization for Standardization, ISO)가 제정한 ISO 9001:2000 품질 인증 시스템에는 TQM의 철학적 측면과 실행 관행이 반영되어 있고, ISO

인증이 TQM의 필수적인 부분으로 인식되고 있다(주우정, 2005). 따라서 TQM은 일시적으로 유행하는 경영 기법이 아니라 경영 품질(management quality)로 확대되어 가고 있다.

또한, TQM이란 용어 자체는 비즈니스 전문 용어에서 사실상 사라졌지만 TQM에 내재되어 있는 원칙은 우수한 경영 성과 관리 시스템의 기초가 되며 탁월한 성과를 이루는 중요한 요인으로 인식되고 있다(Evans, 2005).

이러한 TQM의 본질, 정의 및 핵심 요인들을 많은 학자가 다양하게 제안하였지만, 아직 이에 대한 공통적인 정의와 핵심 요인은 존재하지 않는다. 이는 품질에 대한 관점 차이와 업종에 따라 적용되는 핵심 요인이 다르므로 보편성을 가진 정의를 내리기가 어렵기 때문이다. 여러 학자의 TQM에 대한 정의를 간단히 요약하면 다음과 같다.

Juran(1986)은 TQM이란 단순히 품질 변동 원인을 파악하고 개선하는 것이 아니라 고객의 욕구를 만족 시키는 경영 방법이라고 하였으며 Bergman(1993)은 모든 구성원의 지속적 개선 활동을 통하여 가장 저렴한 비용으로 고객의 욕구와 기대를 충족시키기 위한 지속적 노력이라고 하였다. Saraph et al.(1989)는 기존의 품질 관련 연구를 종합, 정리하여 실증 분석하면서 품질 경영의 성공 요인으로 8가지 요인을 제시하였는데 그중 최고 경영자의 리더십과 품질 방침을 중요한 요인으로 제시하고 있다.

또한, York와 Miree(2004)는 TQM은 기업의 제품과 서비스의 품질 향상과 고객의 욕구 만족을 위하여 기업의 자원에 초점을 두고 기업의 제품 생산과 서비스의 프로세스를 효과적으로 개선하는 통합된 경영 시스템이라고 하였다.

따라서 이를 종합하여 품질의 일반적인 속성에 따라 TQM은 최고 경영자의 품질 중심적 리더십을 바탕으로 품질에 초점을 두고 조직을 관리하는 것이며, 전체 구성원의 참여를 기반으로 고객의 만족을 목표로 장기적인 관점에서 지속적인 개선을 통하여 성공을 추구하며 조직의 전체 구성원과 사회에 공헌하는 것이라고 할 수 있다.

2. TQM의 구성 요인

TQM에 대한 정의는 TQM의 핵심 가치⁵⁾와 밀접한 관련성을 가지고 있다. TQM의 핵심 가치는 주요 원리와 이를 구현하기 위한 활동 및 품질을 평가하는 도구로 이루어져 있다(주영주와 이화숙, 2006).

Garvin(1983)이 체계적인 실증 연구를 통해 효율적으로 TQM을 실행하기 위한 중점적 요인을 제시한 이래로 Saraph et al.(1989), Bossink et al.(1993), Porter 와 Parker(1993), Ahire(1996) 등이 TQM 추진을 위한 요인들을 제시하였다.

이러한 TQM의 주요 요인에 대한 연구들을 살펴보면 연구자에 따라 차이가 있는 것을 알 수 있다. 그러나 본질적으로는 유사한 요인들이 서로 다른 용어로 사용되는 것을 보여준다.

정승환과 우성근(2003)은 TQM이 서비스 품질에 미치는 영향에 관한 연구에서 노부호와 박영수(1999) 및 서창석과 한원윤(1999)의 연구를 근간으로 제조업 및 서비스업에서의 TQM 관리 관행에 대한 문헌 조사 결과를 정리하였다.

그 결과 제조업과 서비스업의 업종에 따라 TQM 관행 요인이 차이가 있음을 밝혔다. 여기서 서비스업의 TQM 관리 관행이 공급업체 관리, 품질 데이터 관리, 품질 부서의 역할을 제외하고 제조업과 거의 비슷한 양상을 보이며, 서비스 업종에서 수행된 TQM의 중요한 요소는 경영층의 리더십, 교육 훈련, 시스템 설계, 프로세스 관리, 직원들과의 관계 등의 다섯 개의 요인으로 압축됨을 알 수 있다.

한편, 교육 기관에 대한 연구자들의 TQM에 대한 연구를 살펴보면 관리자에 대한 요인으로 Bonsting(1992), Murgatroy와 Morgan(1993), Herman(1993), Harris(1994), Arcaro(1995) 등은 관리자의 헌신과 의사소통을 제시하였으며, Shipengrover(1994), Dale과 Cooper(1994)는 관리자의 리더십을 제시하였다. 이는 최고 경영자에

5) TQM management, TQM implementation, TQM practices 또는 TQM constructs, TQM factor, TQM element 를 연구자에 따라 핵심 가치, 주요 요인, 구성 요인, 관행, 실행, 수행, 활동 등으로 사용하고 있다.

대한 사항으로 모든 연구자가 관리자의 리더십을 중요한 요인으로 제시한 것으로 볼 수 있다.

그 외에 비전과 전략, 과학적 자료에 근거한 의사 결정, 고객 이해, 지속적 개선, 구성원 참여, 훈련, 프로세스와 시스템에 초점 등이 주요 요인으로 파악되었다.

한편, 1995년 미국 국가표준기술원(National Institute of Standards and Technology, NIST)은 일반 산업계에 적용하였던 말콤볼드리지 국가품질상(MBNQA)기준을 교육 부문에 확대 적용하기 위해 기존의 기준을 수정하였다.

교육 기관을 위한 말콤 볼드리지 핵심 가치는 총 11개로 분류할 수 있는데 이는 ①비전을 제시하는 리더십, ② 학습 중심의 교육, ③ 조직 및 개인의 학습, ④ 교수진과 직원 및 외부 이해 관계자의 존중과 파트너십, ⑤ 변화에 대응하는 민첩성, ⑥ 미래 지향성, ⑦ 혁신 중심의 경영, ⑧ 구체적인 사실에 의한 관리, ⑨ 사회적 책임, ⑩ 성과와 가치 창출 중심, ⑪ 총체적 관점이다.

미국 국가표준기술원(NIST)은 이러한 11가지의 핵심가치를 실제 교육 기관에서 적용할 수 있도록 7가지 준거를 제시하였다. 이는 ①리더십, ② 전략적 계획, ③ 학생, 이해관계자 및 시장 지향, ④ 측정, 분석, 지식 중심의 경영, ⑤ 교수진과 직원 중심, ⑥ 프로세스 중심 관리 및 ⑦ 성과이다.

미국에서는 이 기준에 의거 2001년부터 교육 부문에서 국가품질상(MBNQA)이 수여되고 있으며 품질 개선 과정과 성과를 함께 강조함으로써 교육 기관의 품질 확보와 함께 지속적인 품질 개선을 촉진하고 있다(Evans와 Lindsay, 2005).

이러한 말콤 볼드리지 국가 품질상(MBNQA)을 비롯하여 TQM의 실행 요인에 대한 선행 연구자들의 연구 결과를 요약하면 다음 <표 2-1>과 같다.

<표 2-1> 교육 기관의 TQM 요인 대한 연구 요약

시행요인	Bonsting (1992)	Murgatroy Morgan (1993)	Teeter, Lozier (1993)	Herman (1993)	Shipengr over (1994)	Harris (1994)	Arcaro (1995)	Dale, Cooper (1994)	Cheng, Tam (1997)	MBNQA (1998)	Detert et al. (2003)	장대성 외 (2004)
관리자의 리더십					0	0		0		0		0
관리자의 헌신과 의사소통	0	0		0		0	0	0				
비전과 전략		0	0	0		0				0	0	
자료에 근거한 의사 결정/과학적 분석		0	0		0	0				0	0	
고개의 욕구 이해(이해 관계자 초점)	0	0				0	0			0	0	0
지속적 기획/개선	0		0	0	0	0	0		0		0	
구성원 참여			0			0	0	0			0	0
훈련						0	0		0	0		
프로세스/시스템 초점	0		0							0	0	
측정 가능한 목표		0	0	0					0			
지원		0							0	0		0
보상과 인정		0						0	0			0
구성원의 품질 문화 구축 의지								0				0
권한 위임		0										0
접점의 가치 부가				0								
인적 자원 활용					0							
품질 보증 체제					0							
벤치마킹						0						
장기적 접근											0	
정책 개발		0										
협력											0	

자료원 : 선행 연구자들의 자료를 연구자가 정리함.

국내에서 TQM을 교육 기관에 적용하기 위한 연구를 살펴보면 김두성(1996)은 TQM을 전통적 관리 방식의 한계를 극복하기 위한 방안으로 제시하면서 Deming의 핵심 원리를 학교 조직에 적용할 것을 제안하였다. 이를 필두로 박노경과 강명보(1996), 서민원(1998), 이희식(1998), 안영진(1998), 오세진(1999), 정일환(2000), 이재관 외(2003), 정영수와 정일환(2004), 김희탁(2004), 주영주와 이화숙(2006) 등이 교육 기관에서도 TQM을 적용하는 것이 필요하다고 주장하였다. 그러나 이들은 학교 기관에 TQM을 도입하기 위한 방법이나 사례 또는 모델을 제시한 것에 그치고 있다.

이들의 연구 내용을 표로 정리하면 <표2-2>와 같다.

지금까지 살펴본 국내에서 교육 기관의 TQM의 적용에 관한 연구가 모델 제시나 도입 방법에 대한 것이었다면 근래에 이를 실증적으로 연구하여 교육 서비스 품질과 고객 만족에 대한 요인을 찾고자 하는 연구가 비교적 활성화되고 있으며 교육 기관의 범위도 학습지 산업(이승래 외, 2001), 유아 교육 기관(최성용과 권미영, 2006), 성인 교육 기관, 사설 학원 및 e-learning 등으로 범위가 확대되어 가는 것을 볼 수 있다.

교육 서비스 품질 요인과 학습자 만족에 대한 실증적 연구로는 대학을 대상으로 김중의와 이희정(2001), 황복주와 김재열(2002), 이경환 외(2003), 한은숙(2003), 이홍우와 박주현(2004), 임재화(2004), 김중의와 서정희(2004), 김미라와 황덕순(2004), 박중희와 박철희(2004), 이경철(2004), 최경식과 김재열(2006), 최경호(2006), 신길수와 홍금순(2006) 등의 연구를 들 수 있다.

중등 교육 기관인 고등학교를 대상으로 한 연구로는 차수련과 채연수(1999), 이홍우와 백선숙(2000), 정기한과 황인호(2003), 이진춘 외(2003), 김민성 외(2003), 황여정과 김정근(2006), 천상은 외(2008)의 연구를 들 수 있다.

이들의 연구 내용을 요약하면 <표 2-3>과 같다.

〈표 2-2〉 국내 교육 기관에서의 TQM 적용 연구

연구자	제목	내용
김두성 (1996)	총체적 질 관리에 대한 Deming 이론의 학교 조직 적용 가능성 탐색	TQM을 전통적 관리 방식의 한계를 극복하기 위한 방안으로 제시하면서 Deming의 핵심 원리를 학교 조 직에 적용하는 것을 제안 함.
박노경 강명보 (1996)	대학에서의 TQM 도입에 관한 연구	대학에서 자원의 효율적 이용, 최적의 서비스 제공, 이해자 집단의 개입 증대 등 TQM 도입의 당위성을 제시하면서 대학에서의 적용 가능성을 제시.
서민원 (1998)	학교 교육의 질 관리 : TQM과 평가	TQM은 교육의 질적 향상과 개선, 학습자 만족 증진 을 목표로 교육 분야 모든 과정에서 발생하는 문제를 발견하고 개선하는 품질 개선 방법이라고 주장.
이희식 (1998)	대학의 전략적 품질 경영을 위한 방침 관리 시스템의 적용	대학의 품질 경쟁력 확보와 능률적인 경영을 위해 품 질경영의 도입이 필요함을 주장하고 방침 관리 (Management by System)를 대학 경영에 도입하는 전략적 품질 경영 방안 제시.
안영진 (1998)	대학에서의 TQM 전략 응용	대학의 경쟁적 상황에서 이를 극복하기 위한 새로운 전략으로 TQM 도입 필요성을 제시하고 미국 대학의 예를 제시.
오세진 (1999)	대학 교육에서 TQM 적용에 관한 연구	대학 교육 시스템 모형과 대학 교육 TQM 모형을 제 시.
정일환 (2000)	대학 경영의 효율화를 위한 TQM 도입의 적용성 탐색 연구	TQM이 대학 교육에 적용 가능한지 탐색을 위하여 사례를 중심으로 실행 단계와 절차 소개. TQM 실행 을 위한 절차와 방법은 대학 교육의 품질을 향상시킬 것이며 대학 경영 효율화를 도모할 것이라고 주장.
이재관 유한주 이영순 (2003)	대학에서 TQM 추진에 관한 연구	대학에서 TQM 도입의 필요성을 제시하고 각국의 TQM 추진상의 특징을 비교하여 TQM 추진을 위한 전략적 지침과 국내 대학의 TQM 도입 사례를 제시.
정영수 정일환 (2004)	단위 학교의 통합적 책임 경영 모형 탐색	학교 경영 환경의 변화에 따라 효율적인 학교 경영을 위한 다차원적 접근 방법의 하나로 TQM을 제안.
김희탁 (2004)	A Study on TQM in College Education	고등 교육 기관에서의 TQM 도입은 이에 적절한 모 델이 없기 때문에 어렵다. PDCA에 근거한 TQM 도 입 모델 제시.
주영주 이화숙 (2006)	대학 교육에서의 TQM 적용 가능성 탐색	TQM 적용을 촉진하는 방안으로 외부 평가 제도의 도입을 주장.

자료원 : 선행 연구자의 연구를 연구자가 정리함

〈표 2-3〉 교육 서비스에 대한 실증적 연구 내용 요약

연구자	주요 내용	측정 변수/항목	비고
김중의, 이희정 (2001)	무형적 속성이 유형적 속성보다 학생 만족에 유의한 영향을 미침.	유형적 속성 5문항, 학사 제도 4문항, 행정 서비스 5문항, 교육 서비스 4문항과 심리적 요인 2 문항으로 측정.	대학
황복주, 김재열 (2002)	교육 서비스 품질이 학생 만족에 영향을 주며 고객 중심적 교육 서비스 제공되도록 학생을 중심으로 연구.	교육서비스 품질 22개 항목, 신뢰성 및 공감성은 각각 5개 항목, 유형성, 응답성, 확산성은 각각 4개 항목 및 학생 만족도는 6개 항목으로 측정.	대학
이경환 외 (2003)	전문 대학을 대상으로 대학의 브랜드에 대한 고객의 태도가 서비스 품질에 대한 태도에 미치는 영향과 서비스 품질에 대한 고객의 지각, 고객 만족에 미치는 영향에 대한 연구.	교육 서비스 품질 평가 수준을 보증성, 신뢰성, 반응성 및 유형성의 4개 요인, 20 항목으로 측정.	대학
한은숙(2003)	지방 대학 교육에 있어 학업 성취에 미치는 영향 요인이 교육 만족도에 미치는 영향을 살펴 봄. 교육 만족도에는 학교 풍토가 가장 큰 영향력을 미치며 수업 시설이 다음으로 영향력을 미침.	요인을 수업 내용, 수업 시설, 수업 형태, 학교 풍토, 교수-학생 관계 및 교육 만족도로 하여 60개의 문항으로 측정.	대학
이홍우, 박주현 (2004)	대학 교육에서 TQM 적용 가능성 탐색 및 교육 품질 평가를 위한 측정 도구 제안,	공감성, 대학 조직 관리, 신속성, 보조적 물리적 환경, 주요 물리적 환경, 교직원의 능력, 학생 지원 제도 및 신뢰성의 8가지 요인 32개 변수로 측정.	대학
임재화(2004)	교수 서비스, 강의 환경, 학업 향상 활동 요인이 고객 만족에 상대적으로 영향을 주며, 교직원 행정 서비스, 후생 복지는 미약한 영향력을 미치고 의사 소통 요인은 부의 영향을 미침. 교직원 친절 및 예의, 시설 및 설비 환경 등의 외형적 요인과 접근성 요인은 고객 만족에 영향을 주지 못함.	교직원 행정 서비스, 교수 서비스, 강의 환경, 의사 소통, 예의, 후생 복지, 학업 향상 활동, 시설 및 설비 환경 및 접근성의 대학 교육 서비스 품질의 9개 차원과 33개 문항으로 측정.	대학
김중의, 서정희 (2004)	교육 서비스를 유형적 요소와 무형적 요소로 구분하고 학생들의 기대가 지각된 성과 및 만족에 미치는 영향과 지각된 성과가 만족에 어떠한 영향을 미치는지 기대 불일치 모델을 통해 규명. 무형적 요소에 대한 기대가 만족에 직접적인 영향을 미침.	11개의 측정 항목을 기대 수준과 기대 불일치 수준으로 측정.	대학

<표 2-3> 교육 서비스에 대한 실증적 연구 내용 요약 - 계속

연구자	주요 내용	측정 변수/항목	비고
김미라, 황덕순 (2004)	대학 교육 서비스에 대한 소비자 만족 수준은 전반적으로 낮으며 학습 시설과 교육에 대한 만족도는 높았으나 행정 서비스와 비용에 대한 만족도는 낮음.	핵심 서비스 항목으로 4개의 문항, 학습 시설, 행정 서비스 및 비용의 부가적 서비스 문항으로 8개의 문항으로 측정.	대학
박중희, 박철희 (2004)	조직 시민 행동이 지각된 품질이나 만족에 미치는 영향은 조직 구성원에 따라 다르게 나타남. 물리적 시설의 품질에 대한 영향은 유의하나 학생 만족에는 유의하지 않음. 교수의 조직 시민 행동이 학생 만족에 직접적으로 영향을 줌.	연구 변수를 지각된 조직 시민 행동, 지각된 직원 조직 시민 행동 및 물리적 시설로 구분하고 18개의 측정 항목으로 측정.	대학
이경철(2004)	대학이 제공하는 교육 서비스 품질은 학생들의 대학 생활의 경험을 반영한 과정과 함께 성과로 측정 되어야 함. 대학 교육 서비스 품질을 측정 할 경우 대학이 지니는 고유한 특성을 반영하여 수정이 이루어져야 함.	SERVQUAL을 이용한 교육 서비스 품질 측정 모형과 Khu의 의사 결정 모형을 결합하여 대학 교육 서비스 품질 구성 차원을 8개 차원으로 구성 총 35개의 문항으로 측정.	대학
최경식, 김재열 (2006)	공급자 측면에서 대학 교육 서비스 지향성과 조직 성과와의 인과 관계에서 내부 서비스 품질, 내부 구성원 만족과 유지, 고객 만족 변수의 매개 역할을 실증 분석. 교육 서비스 지향성이 높은 대학은 내부 서비스 품질을 향상시키고 학생 만족과 대학의 조직 성과에 유의한 영향을 미친다는 것을 확인.	대학 교육 서비스 지향성에 관한 7개 차원 17개 문항, 내부 서비스 품질 측정을 위한 7개 문항, 내부 구성원 만족과 유지 5개 항목으로 측정, 고객 만족 5개 항목 측정.	대학
최경호(2006)	대학 교육에서 수업 관련 요인이 중요, 교육 하드웨어 요인은 통계적으로 유의하지 않음.	고객 만족도 결정 변수와 태도 변수에 대한 측정 항목에 대한 요인 분석 결과 수업 관련 요인, 교육 소프트웨어 요인, 교육 하드웨어 요인 및 결과 요인으로 구분.	대학
신길수, 홍금순 (2006)	서비스 품질이 고객 만족과 학교 충성도에 미치는 영향을 실증 분석. 지각된 서비스 품질을 측정하는 방법으로 상호 작용 품질, 결과 품질, 물리적 환경 품질에 근거한 3차원 모형을 교육 서비스 품질에 적용시켜 분석 결과 상호 작용 품질이 가장 많은 영향을 미침. 지각된 서비스 품질은 전반적 고객 만족을 매개로 하여 고객 충성도에 영향을 미침.	서비스 품질 요인을 상호 작용 품질, 물리적 환경 품질 및 결과 품질로 하고 11개의 측정 항목으로 품질 요인을 분석하였음.	대학

<표 2-3> 교육 서비스에 대한 실증적 연구 내용 요약 - 계속

연구자	주요 내용	측정 변수/항목	비고
차수련, 채연수 (1999)	교육 서비스 품질 측정 방법으로 SERVPERF가 우월한 방법이며 서비스 품질을 기능적 품질과 기술적 품질로 분류하여 측정하였을 때 고객 지향성, 유형성, 감정 이입 및 신뢰성으로 구성되는 기능적 품질이 서비스 품질에 더 많은 영향을 끼침.	기능적 품질에 5개의 품질 속성 차원, 26개의 문항과 기술적 품질은 2개 요인, 12개의 문항으로 측정. 성과는 전반적인 서비스 품질, 고객 만족 문항으로 측정. 서비스 품질 차원을 기대와 성과 방법으로 요인 분석을 한 결과 PZB의 5개 차원과 다르게 4개의 기능적 품질에 속하는 차원과 2개의 기술적 품질에 속하는 차원으로 분석.	고등 학교
이홍우, 백선숙 (2000)	PZB의 SERVQUAL 척도를 적용한 SQSS 모델을 이용하여 Wunder의 교육 품질 만족 설문 도구를 이용하여 측정.	학교 교육 품질 구성 요인을 물리적 환경, 교육 서비스 요구에 대한 관심 정도, 학교장 리더십과 경영, 지역 사회의 참여와 학교 풍토 및 학생들의 학습 결과의 5가지 요인으로 19개의 측정항목 으로 측정.	고등 학교
정기한, 황인호 (2003)	교육 만족의 결정 요인을 12개 변수를 제시하여 11개 변수로 구성된 학습 적응성, 교사 요인, 학생 요인의 3개 교육 만족 결정 요인을 도출.	교육 서비스 품질을 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성 및 공감성의 5개 요인으로, 학습 적응성, 참여자 관계성을 매개 변수로 전반적 학생 만족 요인을 추출.	고등 학교
이진춘, 이홍우, 백선숙(2003)	교육 품질 요인을 추출하고 품질 요인과 품질 성과 간의 인과 분석을 실시하여 품질 요인 간의 영향 관계를 분석.	교육 리더십, 과정 개선, 학업 성취, 교육 환경, 지역 참여 및 교육 품질의 6개 요인을 17개 측정 항목으로 측정. 학교장의 리더십이 학업 성취에 영향을 주고 교육 품질을 설명 함.	고등 학교
김민성, 이종호, 채연수(2003)	교육 서비스 품질 5개의 구성 차원, SERVQUAL과 비교하여 성과 모델인 SERVPERF가 우월, 교육 서비스 품질 단일 속성이 학생 만족에 유의 함.	서비스 품질 차원을 고객 지향성, 유형성, 감정 이입, 신뢰성의 4개 차원으로 측정.	고등 학교
황여정, 김정근 (2006)	학교 교육의 성과를 학업 성취도와 학생 만족도로 보고 교우와의 관계, 교사와의 관계, 교수 학습 만족도 및 내재적 학습 동기가 학교 만족도에 직접적으로 높은 효과를 갖는다는 것과 학업 성취도는 통계적으로 유의하지 않다고 주장.	측정 변인을 사회 경제적 배경, 내재적 학습 동기, 학업 성취도, 교수 학습 만족도, 교사와의 친밀도 및 교우 관계의 5가지로 14개 효과 경로를 분석 함.	고등 학교
천상은 외 (2008)	대구 지역 공/사립 학교를 대상으로 교육 품질이 학교 브랜드 이미지에 미치는 영향으로 공/사립 실업/인문계 학교에 따라 유의성이 다름.	교육 서비스 품질 요인과 교육 환경 품질 요인이 학교 브랜드 이미지에 미치는 영향을 조사 함.	고등 학교

자료원 : 선행 연구자들의 연구 내용을 연구자가 정리함.

이러한 연구를 살펴보면 이들이 제시한 품질 측정 요인이나 고객 만족의 품질 차원 내용은 비슷하나 각각의 요인으로 설명되는 것을 볼 수 있다. 따라서 연구자가 임의로 이러한 요인을 교수 활동, 교육 과정, 필수 시설, 보조 시설, 지원 활동 및 행정 서비스로 재분류하였다. 이와 같이 하여 교육 서비스 품질 측정 요인과 고객 만족에 대한 요인 측정 항목을 정리하면 다음 <표 2-4>와 같다.

이러한 결과를 종합하면 앞에서 일반 기업에 대한 TQM 구성 요인을 살펴본 바와 같이 교육 서비스 품질 구성 요인 및 고객 만족 측정 항목이 연구자마다 다르고 본질적으로 유사한 요인들이 다른 용어로 사용됨을 보여 주고 있다.

또한, 교육 서비스의 본질인 교육 과정 및 강의에 관련된 내용의 품질 측정정보다는 시설 및 행정 지원 등과 같은 부수적인 측면에서 품질 측정 요인을 찾거나 고객 만족 요인을 측정하는 것을 볼 수 있다.

<표 2-4> 교육 서비스 품질 요인 및 고객 만족 요인

요인 구분	측 정 항 목	최경호 (2006)	신길수, 홍금순 (2006)	이홍우, 박주현 (2004)	임재화 (2004)	김중의, 서정희 (2004)	김미라, 황덕순 (2004)	이경철 (2004)	이경환 외 (2003)
교수 활동	교원의 학문적 성과와 학문적 명성	o		o		o			
	교원의 강의 능력	o		o	o	o		o	o
	교수의 수업 시간에 대한 엄격성	o	o		o			o	o
	교직원에 대한 신뢰		o	o	o			o	
	약속한 정책은 반드시 실행함		o	o	o				
	교수와의 의사 소통				o		o	o	
교육 과정	변화에 대한 적응력과 혁신 의지			o					
	교과 과정과 내용에 대한 오리엔테이션 실시			o					
	성적 향상을 위한 제도적 노력				o				
	학업 성취도 향상을 위한 노력				o			o	
	수준별 수업	o							
	다양한 교과 과정					o			
	상과 별의 공정하고 신뢰성 있는 적용 평가의 신뢰성	o						o	
	시대에 부응한 교과목 편성								
필수 시설	시설, 건물 및 캠퍼스의 미관	o	o	o		o			
	컴퓨터 시설과 수업 기자재	o	o	o	o	o	o	o	o
	도서관 시설			o		o	o		
	강의실 분위기				o	o		o	
보조 시설	복지 시설, 체육 시설 및 기숙사 시설	o	o	o	o	o			o
	정보 서비스 이용의 편의성				o	o			
	식당 이용의 편리함과 경제성				o	o			
	학교 주변 편의 시설								o
지원 활동	학생 입장에서 문제 해결	o		o	o			o	o
	학생에게 편리한 행정 서비스 시간		o	o	o		o		
	학생의 욕구 파악	o		o				o	o
	학생에 대한 지속적 관심			o				o	o
	학생을 친절하게 응대	o		o	o			o	
	생활 지도를 위한 상담 제도			o	o		o		o
	졸업생에 대한 추후 지도 관리		o	o	o		o		
	학생 요구에 대한 신속한 응답			o	o				o
	교직원과 학생의 원활한 의사 소통			o	o			o	
	학생간의 인적 교류 기회 제공			o					
	교내 친구들과의 의사 소통				o			o	
	홍보 노력					o			
행정 서비스	자료와 기록의 유지 및 경신			o				o	o
	행정 서비스, 행정 직원의 문제 해결 능력 등			o	o			o	o
	교직원 및 조교와의 의사 소통				o			o	
측정 요인 및 항목 수		4 요인 23항목	5인위 20항목	8 요인 27 항목	10 차원 33 항목	2 요인 10 항목	4차원 12항목	12 차원 55 문항	4요인 20 항목
조사 대상		대학	대학	대학	대학	대학	대학	대학	대학

<표 2-4> 교육 서비스 품질 측정 요인 및 고객 만족 요인 - 계속

요인 구분	측 정 항 목	한은숙 (2003)	황복주, 김재열 (2002)	김중의, 이희정 (2000)	천상은 외 (2008)	김민성 외 (2003)	이진춘 외 (2003)	정기환, 황인호 (2003)	이홍우, 백선숙 (2000)
교수 활동	교원의 학문적 성과와 학문적 명성	○	○	○		○		○	
	교원의 강의 능력	○	○	○	○				
	교수의 수업 시간에 대한 엄격성			○	○				
	교직원에 대한 신뢰	○				○		○	
	약속한 정책은 반드시 실행함		○					○	
교육 과정	교수와의 의사 소통	○							
	변화에 대한 적응력과 혁신 의지					○		○	
	교과 과정과 내용에 대한 오리엔테이션 실시		○						○
	성적 향상을 위한 제도적 노력								○
	학업 성취도 향상을 위한 노력				○		○		○
	수준별 수업				○				
	다양한 교과 과정								
	상과 별의 공정하고 신뢰성 있는 적용 평가의 신뢰성	○				○		○	
필수 시설	시설, 건물 및 캠퍼스의 미관	○	○				○	○	○
	컴퓨터 시설과 수업 기자재	○	○	○	○	○	○	○	○
	도서관 시설	○		○	○				
	강의실 분위기	○	○	○	○				
보조 시설	복지 시설, 체육 시설 및 기숙사 시설				○	○		○	
	정보 서비스 이용의 편의성							○	
	식당 이용의 편리함과 경제성			○	○			○	
	학교 주변 편의 시설								
지원 활동	학생 입장에서 문제 해결		○			○		○	
	학생에게 편리한 행정 서비스 시간		○		○				
	학생의 욕구 파악		○			○		○	○
	학생에 대한 지속적 관심		○		○	○		○	
	학생을 친절하게 응대		○		○	○		○	
	생활 지도를 위한 상담 제도				○	○		○	
	졸업생에 대한 추후 지도 관리		○	○					
	학생 요구에 대한 신속한 응답		○			○		○	
	교직원과 학생의 원활한 의사소통				○			○	
	학생간의 인적 교류 기회 제공	○		○		○			
	교내 친구들과의 의사 소통	○							
행정 서비스	홍보 노력			○					
	자료와 기록의 유지 및 경신		○			○		○	
	행정 서비스, 행정 직원의 문제 해결 능력 등			○					
교직원 및 조교와의 의사 소통							○		
측정 요인 및 항목 수		6 영역 60 항목	5차원 22문항	5차원 21 항목	8 영역 28 항목	4차원 21 문항	4차원 12 항목	5범주	5범주 19 항목
조사 대상		대학	대학	대학	고교	고교	고교	고교	고교

자료원 : 선행 연구자의 측정 요인을 연구자가 정리함.

제 2 절 TQM의 주요 요인에 대한 고찰

1. TQM에서의 리더십 요인

TQM 활동을 추진하기 위하여 최고 경영자의 역할이 중요하다. 즉, 최고 경영자의 리더십과 더불어 최고 경영자의 적극적인 참여 의지와 지원이 필요하다. 이러한 최고 경영자의 리더십에 대한 연구자들의 견해를 살펴보면 다음과 같다.

품질 관리 선구자의 한 사람인 Philip Crosby는 경영자는 품질에 대한 확신을 가지고 이를 위해 헌신해야 하며 TQM이 실패하는 가장 중요한 이유는 최고 경영자의 결단 부족 때문이라고 하였다. Edwards Deming은 대부분의 품질 문제에 대한 최종 책임은 경영자에게 있음을 강조하였다. 또한, Joseph Juran은 강력한 리더십이 TQM 성공의 가장 중요한 요인이라고 하였다.

최고 경영자는 품질에 대한 책임을 승인하며 평가하고, 최고 경영자는 품질 개선 노력에 참여하여야 한다. 또한, 전체적인 품질 계획을 수립하고, 품질과 관련된 비용과 일정에 대한 중요성을 인식하고 품질 목표를 수립하는 역할을 한다(Saraph et al., 1989).

이러한 역할을 하는 최고 경영자의 리더십 요인은 TQM을 실행하는 주요 동인(driver)으로서 TQM 관행에 영향을 주어 성과를 향상시키기 때문에 TQM 실행에 있어 매우 중요한 요소이다. 또한 성공적인 TQM 실행을 위하여 조직의 문화를 효과적으로 변화시키는 것이 필요하다. 이를 위해서는 지속적 개선, 개방된 의사소통, 가치 사슬을 통한 협력을 목표로 하는 최고 경영자의 집중된 노력 없이는 조직의 변화를 이끌어 낼 수 없기 때문이다(Kaynak, 2003 ; Samson and Terziovski, 1999).

국내의 연구에서 박정민(2005)은 1988년부터 1999년까지 말콤볼드리지 국가품질상(MBNQA)을 수상한 기업의 사례를 분석하면서 고객 지향적 품질 경영을 추진하는 데 있어 경영진의 적극적인 노력을 성공 요소 중의 하나로 주장하고 있다.

또한, 교육 기관에서도 TQM이 성공하기 위해서는 교육 기관장인 최고 경영자의 적극적인 참여와 리더십이 필요하다. 이에 대한 여러 연구자의 견해를 살펴보면 다음과 같다.

권동택(2003)은 학교 조직의 품질 개선을 위해서 학교 조직의 최고 경영자인 학교장의 리더십이 중요한 핵심 요인이며 학교장의 적극적 리더십, 구성원의 총체적 참여 및 헌신과 품질 문화 조성 등 변혁적 리더십의 행동 역량이 요구된다고 주장하였으나 이는 실증 연구가 뒷받침되지 않았다.

이병진(2006)은 학교의 교육 환경이 학교 중심 교육 과정, 수준별 교육 과정 및 수요자 중심의 교육 과정으로 변화함에 따라 교육 과정의 질적 관리가 필요함을 주장하고 학교 중심의 교육 과정(school-based curriculum)의 성공적인 정착을 위해서 학교장은 교육 과정의 리더로서 교육 과정을 개발하고 이행하며 관리할 수 있는 전문적 자질이 필요하다고 하였다.

또한, 학교 중심 교육 과정이 성공적으로 이행이 되기 위하여 교사들의 교육 과정 개발 능력과 관심, 구성원들의 총체적 참여와 헌신, 변화를 수용하는 학교 문화의 조성이 필요하며 학교장이 중요한 역할을 한다고 하였다.

특히 품질 관리 차원에서 Edwards Deming의 PDCA 순환 과정(Cycle)을 통하여 교육 과정의 품질 관리를 해야 함을 주장하였다.

강경석과 강경수(2006)는 실증 연구를 통하여 학교장의 변혁적 리더십(transformational leadership)⁶⁾이 생산성, 직무 성과와 학업 성취로 구성되어 있는 학교 조직 효과성에 영향을 미친다고 하였다. 마찬가지로 이정호와 박세훈(2006)도 실증 연구를 통하여 학교장의 리더십이 교사들의 직무 만족도, 조직 적응성, 조직 헌신성 및 직무 성과에 직·간접적으로 영향을 미친다고 주장하였다.

조경원 등(2006)은 학교 교육의 개혁에서 학교 행정가의 리더십이 절실히 요구되고 있다면서 학교 행정가는 교육적 리더십, 학교 계획 및

6) 변혁적 리더십은 리더와 부하의 수준을 고차원으로 고양시키는 방식으로 서로 간의 동기를 부여 하고 적극적인 대인 관계를 형성하는 것으로 정의한다.

조직, 학교 교육 과정의 편성, 학교 운영, 인적자원 개발, 정보 통신 기술의 활용 등 10가지의 핵심 역량을 갖추어야 하며 학교 행정가의 역량이 그 중요성에 비추어 그에 미치지 못함을 주장하고 학교 행정가의 리더십 개발 프로그램의 필요성을 강조하였다.

2. TQM과 품질 성과

TQM을 도입하면서 TQM 활동과 품질 성과에 대한 관련성과 TQM 활동이 품질 성과에 미치는 영향에 대한 연구가 진행되어 왔다. 대부분의 연구자들은 TQM 활동과 품질 성과는 유의한 관련성이 있다고 주장하였으며 정성적, 정량적 측면에서 이러한 품질 성과를 제시하고 있다.

Sousa와 Voss(2002)는 TQM의 효과를 제조 측면과 시장 측면에서 설명하였는데 제조 측면에서는 향상된 내적 프로세스 품질, 낮은 결함(defect)률, 폐기(scrap)율, 재작업(rework)률이 향상된 운영 성과로 나타나게 되며, 이는 제조에서도 품질 향상을 도모함으로써 향상된 사업 성과를 가져온다고 하였다.

시장 측면에서는 제품 품질의 향상이 판매 증진과 시장 점유율의 증대 효과를 가져오며 수요의 탄력성 감소와 더 높은 가격을 이끌어 낼 수 있다. 이 같은 결과를 통해서 기업은 높은 수익을 올릴 수 있을 것이다. 시장 점유율의 증대는 사업 성과에 직접적인 영향을 미치며, 간접적으로는 원가 절감과 수익성 향상에도 영향을 미친다. 수요의 낮은 탄력성과 높은 가격은 향상된 사업 성과에 직접적으로 효과를 미친다. 마지막으로, 향상된 제품 품질은 품질 보증 비용과 제품 신뢰성 비용을 낮출 수 있으며 이는 전체적으로 낮은 서비스 비용과 향상된 사업 성과를 가져온다고 하였다.

Hendricks와 Singhal(2001a)은 TQM 적용에 따른 효과는 기업의 성격(characteristics)과 시장 환경 등에 따라 다르며, TQM의 주요 효과를 품질 비용(cost of quality), 고객 만족(customer satisfaction)

및 조직 학습 (organizational learning)의 세 가지 측면에서 주장하였다.

품질 비용은 초기의 확실한 프로세스 관리를 위하여 높은 품질 비용이 소요되어 TQM을 시행함으로 얻는 효과는 적지만 기대 품질이 향상될수록 전체 품질 비용은 낮아진다. 고객 만족은 높은 고객 유지율(retention rate)을 도모하고 이는 시장 점유율(market share)을 증대시키며 수익성(profitability)을 높여준다. 또한, 조직 학습 효과는 과학적 방법을 이용하게 하며 특별한 지식(knowledge)을 창조하고 활용하게 하며, 조직 학습 효과는 성과 평가 시스템을 변하게 만드는 것을 포함한다. 이러한 고객 반응과 기업 학습을 성공적으로 실행하는 능력은 기업의 성격에 따라 달라질 수 있다고 하였다.

권영훈(2006)은 TQM 활동이 성과에 미치는 영향에 대한 연구에서 현장 품질 성과, 고객 성과 및 경영 성과로 구분하여 기존의 연구를 정리하고 국내 217개 기업을 대상으로 실증 분석을 실시하였다.

현장 품질 성과로는 기업 내부의 제품 품질과 관련된 비용 성과 및 운영 성과를 의미한다. 비용 성과는 Goetsch와 Davis(1994), Pegels(1995) 및 Bounds et al.(1994)의 연구를 예로 들어 TQM 활동은 생산성 수준을 향상시키고 실패 수준 및 생산성 중단 수준을 감소시킨다고 하였다. 운영 성과 측면에서는 Adam(1994)의 연구로 TQM 활동과 재작업 감소 및 불량률 감소와의 연계성을 지적하고 Flynn et al.(1995)의 연구를 예로 들어 TQM과 생산 사이클 시간 단축과 같은 운영 성과와 관련성이 있음을 제시하였다.

고객 성과로는 Edwards Deming과 Joseph Juran이 주장한대로 TQM의 궁극적인 목표가 고객 만족임에 비추어 TQM이 고객 만족에 긍정적인 영향을 미치는 Ross(1995), Dean과 Bowen(1994)의 연구 결과를 제시하였다. 또한, 고객 성과를 재무 성과의 선행 지표로 보고 고객 만족을 시장 점유율과 이익률의 선행 변수로 제시하였으며 Zairi et al.(1994)의 실증 연구 결과를 제시하였다.

경영 성과로는 실증 분석을 통하여 품질 성과가 경영 성과에 직접적으로 유의한 영향을 미치지 못하지만, 고객 성과를 매개로 하여

긍정적으로 영향을 미치고 있음을 제시하였다. 그러나 이 연구에서 구체적인 요인 간의 영향력만을 제시하였을 뿐이다.

이외에 국내외 다른 연구자들의 TQM과 품질 성과에 대한 연구 결과를 정리하면 <표 2-5>와 같다.

이러한 품질 성과는 영리 기관을 대상으로 조사한 것으로 재무적 성과, 품질 성과, 조직 성과 및 고객 만족 등에 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 비영리 기관인 교육 기관의 성과는 재무적인 성과로 평가하는 방법도 있지만, 교육 기관의 특성과 고유 목적에 비추어 다른 방법으로 평가되어야 한다.

따라서 TQM을 도입한 교육 기관의 성과에 대한 연구 결과는 Evans와 Lindsay(2005)가 도입 사례와 절차를 들어 설명하였는데 이를 살펴보면 다음과 같다.

미국에서 유치원부터 중등 교육 기관(K-12)과 대학교까지 교육 기관에서 가장 성공적으로 TQM을 도입한 학교로는 알래스카에 있는 Mt. Edgecumbe High School을 소개하고 있다. 교육 과정에 품질 개념을 도입함으로써 지각 건수를 주당 35회에서 5회로 줄였으며 대학 진학률을 50% 향상시켰다.

초등학교(elementary education)에서는 뉴욕의 Frederick C. Carder Elementary School을 예로 들었는데 학교 수업에서 가장 필요한 개선 부문이 읽기에 있음을 알고 다양한 방법으로 읽기를 중점적으로 지도하여 성과를 이루었다.

이러한 성과는 학교 행정가, 교사, 부모 및 학생들의 적극적인 참여, 리더의 헌신적인 리더십, 지속적 개선 시스템 및 성공을 보상하는 환경이 주요 성공 요인이었다.

고등 교육 기관(higher educational institutions) 중에는 Oregon State University가 초기의 성공 사례로 소개되었는데 TQM을 도입한 부문은 학교의 시설 부문으로서 리모델링(remodeling) 과정에서 소요 시간을 줄이는 것으로 프로젝트 소요 시간을 10% 줄였으며 학생 모집과 입학 등과 같은 관리 시스템으로 영역을 확장하였다.

〈표 2-5〉 TQM과 품질 성과 간의 연구 결과

연구자	연구 주제 및 분석 대상	연구 결과
Hendricks, Singhal (1997)	효과적인 TQM 프로그램의 실행이 기업의 운영 성과에 미치는 영향	품질상 수상 기업은 품질상 수상 전 6년 전과 수상 후 3년을 포함하는 10년 동안 수상 실적이 없는 통제 집단보다 영업 이익과 매출의 평균값이 각각 107%와 64% 높았음.
최현경, 박재홍 (1997)	국내 126개 제조업체를 대상으로 품질 경영 활동과 기업 성과와의 관계를 조사함.	품질 경영 활동은 품질 성과 및 운영 성과와 높은 유의 관계를 가지며 재무 성과와는 상대적으로 낮지만 유의한 관계를 가짐.
Easton, Jarrell (1998)	다양한 품질상 수상 기업을 대상으로 TQM이 운영 성과 및 당기순이익 등에 미치는 영향을 조사함.	TQM을 적용한 기업은 TQM을 적용하지 않은 기업보다 재무 성과가 개선되었으며 장기적 재무 성과도 개선 되었음.
서영호, 이형수 (1999)	품질 관련상을 수상한 74개 국내 기업을 대상으로 품질 관련상 수상 기업의 주가를 조사.	품질 관련상 수상은 해당 기업의 시장 가치를 높여주지만 미국 국가 품질 상에 비해서는 그 효과가 크지 않음.
Hendricks, Singhal (2001b)	품질상을 수상한 600개 미국 기업 대상으로 품질상 수상이 장기적 주가에 미치는 영향	수상 전 5년의 TQM 실행 기간 동안에는 통제 집단과 차이가 없지만 수상 후 5년 동안에는 통제 집단 별로 38%에서 46% 더 높은 주가가 형성 됨.
정승환, 우성근 (2003)	서울 지역에 소재한 호텔의 직원을 대상으로 TQM 관리 관행이 인적/물적 서비스 품질에 미치는 영향을 조사 함.	TQM 관리 관행은 서비스 품질에 포괄적으로 유의한 영향력을 미침. 영향의 정도는 호텔 규모에 따라 차이가 있음.
York & Miree (2004)	국가 품질상과 주 정부의 품질상을 수상한 기업을 대상으로 수상 전후의 경영 성과를 비교함	품질상을 수상한 기업은 품질상을 수상하기 전이나 후에도 TQM을 실행하고 있으며 볼드리지 국가 품질상을 수상한 기업이 다른 기업에 비해 통계적으로 유의한 재무적인 성과 개선이 있었음.
윤재홍, 김진국 (2004)	ISO 9000 인증 업체 104개 기업을 대상으로 품질 경영 시스템이 기업 성과에 미치는 영향을 조사.	최고 경영자는 품질 정보 시스템과 인적 자원에, 품질 정보 시스템은 인적 자원과 제품 실현에, 인적 자원은 제품 실현에, 제품 실현은 기업 성과에 각각 영향을 미침.
김형욱 (2005)	서울 지역 소재 15개 호텔 서비스 제공자를 대상으로 품질 경영 활동과 고객 만족도와의 관계를 조사함.	서비스 품질이 호텔 산업에서도 기업 성과에 유의한 영향력을 가짐.
Boulter et al. (2005)	EFQM 과 BQF의 수상 기업 대상	주가, 매출액에서 증가를 보여 왔으며 비용 절감 효과가 있음.
이상진 외 (2006)	ISO 인증 업체를 대상으로 TQM 요인을 조직 관리 요인, 프로세스 요인 및 품질 개선 요인으로 구분하고 생산 관리 목표와 조직 성과에 미치는 영향을 분석 함.	TQM 요인은 고객 성과, 외주 성과, 물적 성과 및 종업원 성과로 구성된 조직 성과에 높은 인과 관계적 영향력을 가지고 있음.
김수옥, 곽영환, 최강화 (2006)	국가 품질상을 수상한 52개 기업과 수상하지 않은 기업을 재무 지표와 주가를 비교하여 국가 품질상과 기업 성과의 연관성을 분석	수익성, 생산성, 성장성, 시장 가치 지표는 품질 혁신 활동과 통계적으로 유의한 상관 관계를 가지나 안정성과 활동성 지표는 장기적 성장 측면에서 영향을 분석 할 필요가 있다. 또한, 품질상 수상 기업이 비교 대상 기업보다 수익성 증가율이 높고 성장성, 생산성과 시장 가치 면에서 품질과 상관 관계가 높으나 안전성, 활동성 지표는 통계적으로 유의하지 않음.

자료원 : 선행 연구자의 연구 결과를 연구자가 정리함.

또한, Penn State University의 경우는 지속적 품질 개선(continuous quality improvement)운동을 전개함으로써 대학 도서관의 급여 지불 절차에서 불필요한 단계를 개선하고 도서 주문 시스템을 개선함으로써 재무적인 효과를 이루었으며, 수서(Libraries' Acquisitions) 부서에서 수서 주기를 2주에서 48시간으로 감소시켰으며 6,000권의 정리(process labels) 시간을 27일에서 15일로 단축시켰다.

이와는 달리 독특한 경우로서 University of Wisconsin-Stout는 기업과 교육에 대한 학생들의 경력을 개발시켜 주기 위한 목적으로 전략적 계획, 프로그램 개발, 협력 체제 구축, 교육 및 훈련을 통하여 취업으로 연결시킴으로써 학생과 졸업생에게 높은 만족도를 획득하였다. 또한, 1970년대 중반부터 학생 만족도 조사를 실시하여 다양한 평가를 시행함으로써 근본적인 문제를 파악하여 프로세스와 결과의 관계를 규명하도록 하고 있다.

또한, 장대성 등(2004)은 교육 기관의 교육 성과 요인을 교육 서비스 만족도, 학업 성적 향상 및 학교 충성도로 측정하였다.

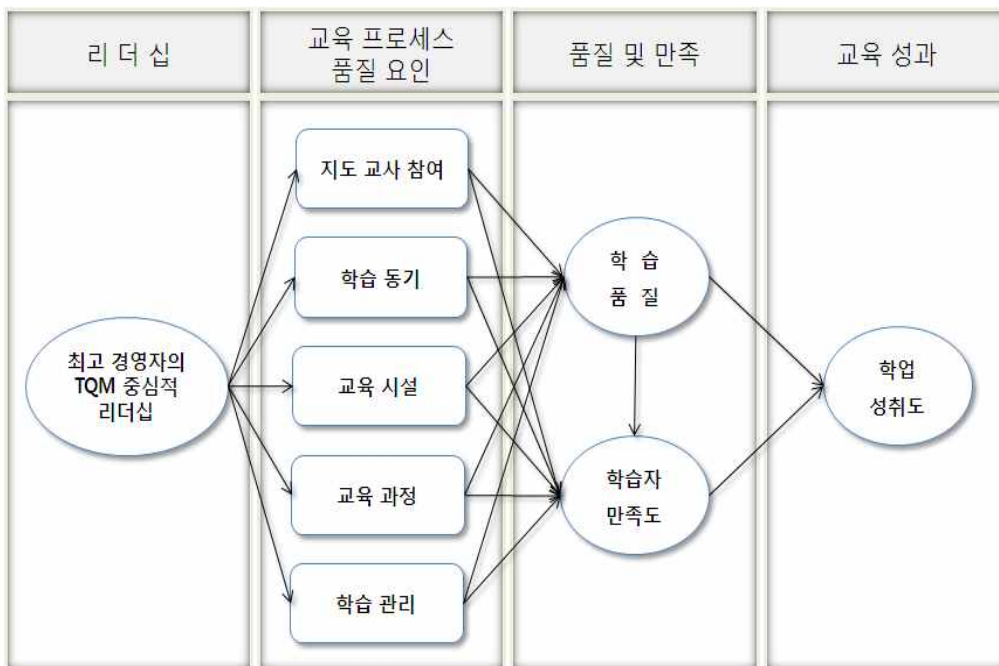
이와 같이 교육 기관에서는 기업에서 경영 효과를 달성하기 위한 TQM을 도입함으로써 재정적인 효과 및 만족도 향상 효과와 더불어 학업 성취도 향상, 팀 티칭(team teaching) 방법에 의한 과목별, 수준별 통합 학습의 전개 등 다양한 효과를 얻을 수 있음을 보여 주고 있다.

제 3 장 연구 가설과 조사 설계

제 1 절 연구 모형

본 연구는 한국어 교육 기관에서 최고 경영자의 품질 중심적 리더십이 교육 프로세스 품질을 매개 변수로 하여 학습 품질과 학습자 만족도 및 학업 성취도에 미치는 영향을 찾아보고 한국어 교육 서비스 품질 평가 모형을 개발하는데 있다. 그러나 이미 선행 연구에서 살폈듯이 한국어 교육 서비스 품질을 측정하는 연구는 찾을 수 없었다. 따라서 다른 교육 기관을 대상으로 한 선행 연구를 통하여 교육 서비스 품질 구성 요인 및 고객 만족 요인을 살펴보았다. 이를 바탕으로 한국어 교육의 특성을 감안하고 예비 조사를 통하여 다음 <그림 3-1>과 같은 연구 모형을 설정하였다.

<그림 3-1> 연구 모형



제 2 절 연구 가설

앞에서 구축한 연구 모형을 바탕으로 본 연구의 목적을 달성하기 위하여 연구 모형에 나타난 변수들 간의 상호 관계를 통해 실증 연구에서 검증하게 될 연구 가설은 다음과 같다.

1. 최고 경영자의 품질 중심적 리더십과 교육 프로세스 품질과의 관계

품질 향상과 개선은 최고 경영자의 리더십이 가장 중요한 요소로서 최고 경영자의 강력한 리더십을 필요로 한다(Kaynak, 2003 ; Saraph et al., 1989).

Shipengrover(1994)는 교육 기관에서 TQM 시행 요인 중의 하나로 관리자의 리더십을, Murgatroy와 Morgan(1993)은 학교 관리에 TQM을 적용하기 위하여 학교 경영자는 구성원의 동기 유발을 통해 과업 성취를 증대시킬 수 있는 리더십을 발휘해야 한다고 하였으며, Herman(1993)은 비전과 목표를 들었다.

이진춘 등(2003)은 교육 품질 요인의 인과 관계 분석에서 교육 리더십, 개선 과정, 교육 환경 및 지역 참여의 각 차원이 학업 성취도에 미치는 영향을 분석하였다. 연구 결과 학교의 교육 품질은 학교장의 리더십이 가장 중요한 변인이며, 학교장의 리더십이 학생들의 학업 성취에 영향을 준다고 하였다. 또한, 장대성 등(2004)도 TQM 지향적 학교 경영과 교육 성과에 관한 중등 교육 기관별 비교 연구에서 TQM을 시행하는 데에는 학교 경영자의 시행 의지가 가장 중요하다고 하였다.

또한, 교육 기관에서 학교장의 리더십은 교육 과정의 품질 관리를 위해서 필요하며(이병진, 2006), 생산성, 직무 성과와 학업 성취를 위해서(강경석과 강경수, 2006; 이정로와 박세훈, 2006), 학교 교육의 개혁을 위해서(조경원 등, 2006) 필요하다고 주장하였다.

따라서 한국어 교육 서비스 분야에서 최고 경영자의 품질 중심적 리더십과 교육 프로세스 품질과의 관계를 살펴보기 위하여 교육 프로세스

품질의 차원을 지도 교사의 참여, 학습 동기, 교육 시설, 교육 과정 및 학습 관리로 정하고 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 1 최고 경영자의 리더십은 교육 프로세스 품질에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 1.1 최고 경영자의 리더십은 지도 교사의 참여에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 1.2 최고 경영자의 리더십은 학습 동기에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 1.3 최고 경영자의 리더십은 교육 시설에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 1.4 최고 경영자의 리더십은 교육 과정에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 1.5 최고 경영자의 리더십은 학습 관리에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2. 교육 프로세스 품질 요인과 학습 품질과의 관계

교육은 무형의 서비스 활동(Lovelock, 1983)으로서 결과물이 유형적 제품이 아니라 교수, 학생 및 교육 기자재라는 자원을 이용하여 강의 및 학습, 교과 과정 활동을 통하여 지식과 기술을 제공함으로써 교육받은 학생을 산출해 내는 변환 과정(Chase et al., 2005)이며 이러한 변환 과정을 거쳐 소비자인 학생에게 물질적, 정신적 만족을 실현시켜주는 일체의 활동(최덕철과 이경오, 2000)으로 교육 수준을 향상시키는 결과로 나타나는 것이다(오세진, 1999).

교육 프로세스는 교육 서비스에서 제공하는 매우 중요한 부분이며 교육 품질 개선은 이러한 변환 과정을 통하여 개선될 수 있다(오세진, 1999).

이승래 등(2001)은 학습지 산업에서 고객 만족이 서비스 성과에 미치는 영향을 조사한 연구에서 교재와 지도 교사 그리고 학습 지원

시스템 및 이미지가 이러한 학습지 산업 서비스를 구성하는 차원이며 학습지 산업 서비스 품질은 학습 효과로 평가되는 서비스 가치에 영향을 미친다고 하였다.

이흥우와 박주현(2004)의 대학 교육 서비스 품질 평가를 위한 품질 측정 요인 분석에서 공감성, 대학 조직 관리, 신속성, 물리적 환경 및 학생 지원 제도 등으로 구성된 서비스 품질 요인을 측정하였는데, 학생들의 입장을 이해하고 욕구를 파악하는 공감성과 컴퓨터 설비와 수업 기자재의 물리적 환경과 교직원에 대한 신뢰 등과 같은 신뢰성 요인이 중요한 요인이라고 하였다.

임재화(2004) 또한 대학 교육 서비스 품질의 요인에 관한 연구에서 교수의 강의 충실성, 교수의 친절성 및 교수와 학생의 관계 형성 등으로 구성되어 있는 교수 서비스 요인이 대학 교육 서비스 품질 요인에 영향을 미치며 고객 만족에 미치는 영향이 큰 것으로 주장하였다.

또한 이경철(2004)은 대학 교육 서비스 품질이 학생 만족, 대학 이미지 및 긍정적 행동 의지에 미치는 인과 모형 연구에서 수업에 적합한 시설과 분위기와 같은 물리적 여건, 학생들의 요구에 대한 신속한 대응과 해결과 같은 응답성, 교수의 강의와 같은 투입 지표, 대학의 교육 목표에 따라 교육을 받고 있는 것과 같은 상황 지표들은 전반적인 교육 서비스 품질에 영향을 미친다고 하였다.

이와 같이 교육 프로세스 품질을 구성하는 차원은 연구자마다 상이하고 그 측정 항목도 중등 교육 기관이나 고등 교육 기관 등 대상에 따라 다르다.

따라서 교육 프로세스 품질의 각 차원과 학습 품질과의 관련성을 밝히기 위하여 교육 프로세스 품질 요인을 지도 교사의 참여, 학습 동기, 교육 시설 및 학습 관리로 정하고 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 2 교육 프로세스 품질 요인들은 학습 품질에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 2.1 지도 교사의 참여는 학습 품질에 유의한 영향을 미칠 것이다.

- 가설 2.2 학습 동기는 학습 품질에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2.3 교육 시설은 학습 품질에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2.4 교육 과정은 학습 품질에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2.5 학습 관리는 학습 품질에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3. 교육 프로세스 품질과 학습자 만족과의 관계

교육 프로세스는 교육 서비스에서 제공하는 매우 중요한 부분이며 학생들의 만족을 결정하는 요인이다(이용기 등, 2002). Bitner(1992)는 고객들이 기업의 환경 내에서 서비스를 소비하기 때문에 서비스 기업의 물리적 환경은 매우 중요한 영향력을 갖고 있다고 주장하였다. 또한, Berger와 Neuhaus(1977)는 교육 환경이 교육 기관의 학습 분위기를 적극적으로 지지하는 관계를 형성하였을 때 학습자들이 더 큰 행복감을 느끼며 더욱 정열적으로 학교 활동에 참여하고 지적, 사회적 성장을 하게 되고 학교 성적이 더욱 향상된다고 주장하였다.

이승래 등(2001)은 학습지 산업에서 학습 서비스 전달에 중요한 역할을 하는 서비스 품질 프로세스를 발견하고 서비스 성과 간의 관계를 검증하였다. 이 연구에서 학습 서비스 프로세스를 구성하는 차원으로 학습 지원 시스템, 지도 교사, 교재 및 이미지로 정의하고 이들이 학습 성과에 영향을 미치는 영향을 검증한 결과 교재와 지도 교사가 높은 고객 만족과 서비스 성과를 달성하는데 중요한 요인이라고 하였다.

황복주와 김재열(2002)은 대학 교육 서비스 품질 측정과 학생인 고객 만족도 제고에 관한 연구에서 유형성, 신뢰성, 응답성, 확신성 및 공감성이 학생 만족에 미치는 영향을 조사하였다. 연구 결과 대학의 물리적 시설이나 교육 장비로 구성된 유형성, 학생에 대한 관심 및 해결, 약속이행 등으로 구성된 신뢰성, 교직원의 능력과 예절 등으로 구성된 확신성 및 학생에 대한 배려와 관심, 이해 정도로 구성된 공감성은 학생 만족에 유의한 영향을 끼친다고 하였다.

정기한과 황인호(2003)는 교육 서비스 만족의 결정 요인 연구에서 교육 서비스 품질을 평가하는 5가지 차원을 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성 및 공감성으로 하고 학습 적응성과 참여자 관계성을 매개변인으로 하여 교육 만족의 결정 요인을 분석하였다. 그 결과 물적 시설, 장비, 사람 등으로 구성되어 있는 유형성이 수업 내용 요인과 수업 환경 요인으로 구성되어 있는 학습 적응성에 가장 많은 영향을 미치며, 이러한 학습 적응성은 전반적인 교육 만족에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 주장하였다.

임재화(2004)는 대학 교육 서비스 품질 요인에 관한 연구에서 서비스 품질 차원을 교수 서비스, 강의 환경, 학업 향상 활동, 후생 복지 시설 및 설비 환경 등 9가지 요인을 독립 변수로 하고 고객 만족을 종속 변수로 하여 다중 회귀 분석을 실시한 결과 교수 서비스, 강의 환경, 학업 향상 프로그램 등과 같은 요인이 교육 품질 만족을 가장 높게 느낀다는 연구 결과를 발표하였다.

따라서 교육 프로세스 품질의 각 차원과 학습자 만족과의 관련성을 밝히기 위하여 한국어 교육의 특성을 고려하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 3 교육 프로세스 품질 요인들은 학습자 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 3.1 지도 교사의 참여는 학습자 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 3.2 학습 동기는 학습자 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 3.3 교육 시설은 학습자 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 3.4 교육 과정은 학습자 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 3.5 학습 관리는 학습자 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

4. 학습 품질과 학습자 만족과의 관계

학습 품질은 교육 프로세스 품질 차원의 요소를 투입한 결과로 산출되는 성과로서 학습 품질인 서비스 품질과 고객 만족은 서로 구별하기가 어렵다.

고객 만족을 서비스 품질 평가의 변수로 볼 경우, 고객 만족은 소비 경험에 대한 결과에 중점을 두고 결과로서 파악하는 서비스 성과 측정을 위한 측면이 강조된다. 그리고 고객 만족을 특정 소비 경험을 대상으로 고객 만족의 형성 과정에 중점을 두고, 고객 만족을 위한 선행 변수가 무엇이고, 어떤 변수가 중요한지를 찾아내는 경우는 과정이 강조된다.

서비스 품질과 고객 만족도 간의 인과 관계나 상관 관계에 대하여 일부 학자(Cronin과 Taylor, 1992; Anderson et al., 1994)들은 서비스 품질은 고객 만족의 선행 변수로서 고객 만족을 제고시켜 주는 역할을 한다고 주장한다.

김민성 등(2003)은 교육 서비스 품질 측정에 관한 실증 연구에서 서비스 품질 차원을 학생의 기대된 서비스와 지각된 서비스로 하여 기대와 성과 모델로 측정한 결과, 교육 서비스 품질은 학생 만족에 긍정적인 영향을 미치고 있다고 주장하였다.

반면에 서비스 품질에 중점을 둔 연구자는 고객 만족이 서비스 품질의 선행 요인이라고 주장하기도 한다(Bitner, 1990).

김민성 등(2003)과 이경철(2004)은 교육 서비스 품질이 학생 만족에 선행하는 것으로 가정하여 연구를 진행하였다. 김민성 등(2003)의 연구 결과 고객 지향성, 유형성, 감정 이입 및 신뢰성으로 구성된 교육 서비스 차원은 학생 만족에 유의하다고 하였으며 이경철(2004)의 연구 결과는 교육 서비스 품질은 학생 만족에 유의하지 않다는 상반된 결과를 발표하기도 하였다.

Grönroos(1984)는 소비자의 지각된 서비스와 기대 서비스의 비교 평가 결과를 서비스 품질이라 정의하였으며, 이러한 서비스 품질은 소비자의 기대, 기술적·기능적 특징 및 이미지 등에 의해 영향을 받는다고 하였다.

이와 같은 과정 중심적 접근 방법은 고객 만족을 형성하는 지각적이고 심리적인 과정을 파악할 수 있기 때문에 효율적으로 소비자에게 지각되는 서비스 품질을 향상시킬 수 있을 것이다.

또한, 정승환과 이돈희(2005)는 서비스 품질 향상의 중요한 성과 중의 하나로 고객 만족도 제고를 제시하였는데 TQM의 궁극적인 목표가 고객 만족임에 비추어 교육 서비스가 학습자 만족에 미치는 영향을 살펴보고, 고객 만족을 학업 성취를 위한 과정 중심적인 부분과 교육 서비스 프로세스 품질의 결과로서 파악하는 측면을 고려하여 학습 품질과 고객 만족의 인과 관계를 파악하고자 한다.

따라서 교육 서비스에서의 고객은 수요자인 학생으로, 교육 서비스 품질인 학습 품질이 학습자에게 유의한 영향을 미칠 것으로 가정하고 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 4 학습 품질은 학습자 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

5. 학습 품질과 학업 성취도의 관계

학업 성취도란 학습자들의 교육 목표 또는 성취 기준에 달성한 정도 또는 특성을 말하는 것(김미숙, 2004)으로 교육 품질은 학습자가 학교 생활을 하면서 성취하는 성과로 정의할 수 있다.

교육 서비스는 무형성이 강하여 성과를 정확하게 판단할 수 있거나 다른 학교 기관과 직접 비교하기 어려운 특징이 있다(정기한과 황인호, 2004).

Herman(1993)은 교육 기관에서 품질 경영의 성과 요인으로 양질의 교육 결과, 고객 만족 등으로 측정하였으며 Shipengrover(1994)는 교육 기관에서 품질 경영의 교육 성과 항목으로 교육 프로그램과 서비스 품질 결과, 고객인 교육 수혜자의 만족 등을 측정하였다.

또한, 이홍우와 박주현(2004)는 대학 교육 서비스 품질 평가를 위한 품질 요인 측정 분석에서 교수, 학생, 행정 직원, 강의실 및 실험 실습

설비를 주요 투입 요소로 보고 강의 및 학습, 교과 과정, 연구 활동 및 행정 서비스의 변환 과정을 거쳐 교육 수준 향상, 졸업 및 학력 등을 산출 결과로 하여 조사를 실시하였다.

따라서 교육 서비스에서 학습 품질이 학업 성취도에 유의한 영향을 미칠 것으로 가정하고 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 5 학습 품질은 학업 성취도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

6. 학습자 만족과 학업 성취도와의 관계

학습자 만족은 교육 서비스를 경험하면서 지각한(perceived) 결과에 대한 긍정적인 평가라고 할 수 있다. 이러한 교육의 만족도는 인적, 물적, 심리적 요인 등 다양한 요인의 영향을 받는다. 이렇게 형성된 교육 만족도는 학습자들의 학교생활에 활력을 불어 넣음으로써 학교 교육의 효율성을 높이고 학업 성취에도 직·간접적인 영향을 미친다(한은숙, 2003).

이에 더하여 학습자 만족은 자긍심을 향상시켜주고(임재화, 2004), 구전(word of mouth) 효과를 증대시키며(황복주와 김재열, 2002), 고객 충성도(loyalty)를 높여주며(신길수와 홍금순, 2006) 학교의 이미지를 제고시켜 주기 때문에(이경철, 2004; 천상은 외, 2008) 중요하다.

따라서 한국어 교육 서비스에서 학습자 만족은 학업 성취도에 유의한 영향을 미칠 것으로 가정하고 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 6 학습자 만족은 학업 성취도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

제 3 절 변수의 선정 및 조작적 정의

교육은 교수, 학생 및 교육 기자재라는 자원을 이용하여 강의 및 학습, 교과 과정 활동을 통하여 지식과 기술을 제공함으로써 교육받은 학생을 산출해 내는 변환 과정(Chase et al., 2005)이며 이러한 과정을 거쳐

소비자인 학생에게 물질적, 정신적 만족을 실현시켜주는 일체의 활동(최덕철과 이경오, 2000)으로 교육 수준을 향상시키는 결과로 나타나는 것이다(오세진, 1999).

이러한 정의에 비추어 한국어 교육 기관에서 최고 경영자의 품질 중심적 리더십이 한국어 교육 프로세스 품질에 미치는 영향을 찾아보고 한국어 교육 서비스 품질 평가 모형을 개발하고 한국어 교육 서비스 품질 향상 및 측정을 위한 요인을 찾아내며 교육 효과를 극대화하기 위한 방안을 찾아보는 것으로 선행 연구를 통하여 각 요인에 대한 조작적 정의 및 측정 항목을 다음과 같이 선정하였다.

1. 최고 경영자의 품질 중심적 리더십

품질 개선과 향상 노력은 조직의 모든 계층에서부터 시작할 수 있다. 그러나 이러한 품질 개선과 향상 노력은 최고 경영자의 리더십이 가장 중요한 요인(Kaynak, 2003)이며 품질 향상에 있어 품질 개선 프로세스의 도입과 최고 경영자의 강력한 리더십이 가장 중요하다(Bowles 와 Hammond, 1991; Saraph et al., 1989). 또한 TQM에 대한 연구에서 제시한 여러 요인 중에서 최고 경영층의 지원이 중요한 것으로 제시하고 있다(Flynn et al., 1994; Ahire et al., 1996).

특히 교육 TQM의 시행에 있어 학교장의 적극적인 의지와 지지가 가장 중요하며(장대성 외, 2004) 학교의 교육 품질은 학교장의 리더십이 가장 중요한 변인이며 학교장의 리더십이 학생들의 학업 성취에 영향을 준다고 주장하였다(이진춘 외, 2003).

또한, 교육 기관에서 학교장의 리더십은 학교 중심 교육 과정에서 교육 과정의 품질 관리를 위해서 필요하며(이병진, 2006), 생산성, 직무 성과와 학업 성취를 위해서(강경석과 강경수, 2006; 이정로와 박세훈, 2006), 학교 교육의 개혁을 위해서(조경원 등, 2006) 필요하다고 주장하였다.

이와 같이 품질 경영에 있어 최고 경영자의 리더십은 품질 개선의

최우선 요소로서 교육 기관 경영에 있어서 TQM은 교육 기관장의 리더십 아래 학습자 만족을 위하여 전원의 참여로 학습자의 지속적인 개선을 이루려는 학교 교육의 질적인 운영 시스템이 되어야 한다.

이러한 최고 경영자의 리더십이란 학교장이 교육 활동의 개선 노력, 구성원의 의견 존중, 구성원의 지원, 학교 품질 문화의 조성, 학교 변화를 적극적으로 추진하는 것을 말한다. 학교장도 최고 경영자이므로 최고 경영자의 의지와 지지를 학교장의 리더십으로 말할 수 있다. 따라서 학교장의 리더십은 한국어 교육 서비스에 있어서 가장 중요한 요인이라고 할 수 있다.

따라서 <표 3-1>과 같이 최고 경영자가 한국어 교육 기관의 장기적인 비전을 제시하는지, 교육 목표와 교육 내용을 제시하는지, 교육 품질 개선을 위한 전 구성원이 참여하는지 및 학습 환경을 개선하려는 의지가 있는지를 최고 경영자의 품질 중심적 리더십 변수의 조작적 정의 및 측정 항목으로 채택하였다.

<표 3-1> 최고 경영자의 리더십 측정 항목

변 수	측 정 항 목	참고 문헌
최고 경영자의 품질 중심적 리더십	비전 제시 : 교육 기관의 장기 비전 제시 목표 제시 : 교육 목표와 교육 내용 개선 노력 : 교육 품질 개선 노력 환경 개선 : 향상된 학습 환경 제공 노력	장대성 외(2004)

2. 교육 프로세스 품질 요인

1) 지도 교사의 참여

Schmenner(1986)는 서비스가 이루어지는 프로세스를 분류하는 기준으로 서비스 프로세스 매트릭스(service process matrix)를 제시하였다. 이는 서비스 프로세스에서 사용되는 노동의 집약 정도(degree of labor intensity)와 고객과의 상호 작용과 고객화의

정도(degree of interaction with and customization for the customer)에 따라 서비스 산업을 분류하는 것으로 서비스 공장(service factory), 서비스 숍(service shop), 대량 서비스(mass service) 및 전문 서비스(professional service)로 구분하였다.

이러한 분류 기준에 따르면 교육 서비스는 의료 서비스, 법률 서비스와 같이 전문 서비스로 분류되며 전문 서비스는 일정한 자격을 필요로 한다. 따라서 교육 서비스에서 교사는 일정한 자격이 요구되며 전문성을 가져야 하고 일정한 능력이 요구된다. 정부에서는 2005년 1월 27일 ‘국어 기본법’을 제정, 공포하여 문화체육관광부 장관은 외국인을 대상으로 국어를 가르치고자 하는 자에게 자격을 부여할 수 있도록 명문화하여 한국어 교사의 자격 인증 제도를 도입하였다.

교사는 서비스를 전달하는 종업원으로서 고객인 학습자와 직접적인 접촉이 일어나며(Crosby et al., 1990), 일선에서 교육을 담당하는 주체로서 교육 활동에서 수업을 담당하는 가장 핵심적인 위치에 있다(김중섭, 2008). 수업은 학업 성취를 목적으로 하는 직접적인 활동으로 교사가 학생을 어떻게 가르치느냐에 따라 학업 성취 결과에 큰 영향을 미친다.

따라서 교육의 질은 교사의 자질을 능가하지 못하기 때문에 교사의 자질은 교육의 성패를 좌우할 정도로 중요한 의미를 지닌다(박갑수, 2007). 또한, 교사는 교육의 품질을 좌우하는 중요한 요인으로서 훌륭한 인격자(personality)이어야 하며, 전문성(professionalism) 및 학교 학습을 운영할 수 있는 지도력(leadership)이 필요하며(곽수란, 2006), 학급의 학습자의 문제를 알고 관리하는 조직 관리 능력(민현식, 2005)이 요구된다. 이와 같이 훌륭한 인격자로서 리더십과, 구성원 간의 협력적이고 지원하는 관계를 형성하는 조직 관리 능력을 갖추고 교수 활동을 효율적으로 수행할 수 있는 능력을 갖추으로써 학생들의 학업 성취를 향상시키는 중요한 기능을 수행 할 수 있다.

특히 한국어 교사는 언어를 다루는 교육자로서 한국어 활용의 훌륭한 시범자로서 언어에 대한 지식, 언어 구사 능력이 필요하며, 이에 더하여

한국어라는 특정 언어를 가르치는 사람으로서 한국어 능력을 일정 수준으로 유지하기 위한 노력을 하여야 한다(김중섭, 2008).

이를 위하여 지속적인 훈련 또는 교사의 재교육이 요구된다(김중섭, 2008; 박갑수, 2007; 조형일, 2006; 민현식, 2005). 이러한 훈련 및 재교육에는 교사의 전문성을 제고하기 위한 교육 과정 이외에 학습자의 모국어와 모국과 관련된 사항도 포함하여(조항록, 2004) 모국어 간섭이 심하게 일어나는 단계를 교육할 때 활용할 수 있도록 하여야 한다. 민현식(2005)은 한국어 교사의 전문적 자질로서 국제어인 영어 외에 학습자의 모국어를 아는 것이 학습자 이해와 친밀화를 위해 필요하고 교육의 효율성을 높일 수 있다고 주장하였다.

한편, 이홍우와 박주현(2004), 임재화(2004), 김민성 외(2003) 등은 대학 교육 서비스 품질 평가를 위한 품질 측정 요인 분석에서 학생의 입장에서 문제 해결, 학생의 욕구 파악 및 지속적 관심 등의 변수로 구성되어 있는 공감성이 교육 서비스의 품질 수준을 결정짓는 중요한 요인이라고 주장하였다.

또한 한은숙(2003)은 지방 대학 교육의 교육 만족도 분석 연구에서 교수의 학생에 대한 관심은 학생 만족도에 직접적으로 영향을 미친다고 하였다.

〈표 3-2〉 지도 교사의 참여 측정 항목

변 수	측 정 항 목	참고문헌
지도 교사의 참여	교사 자격 : 한국어 교사 자격 소지 제 2언어 : 모국어 이외의 언어 구사 능력 전문적 수준 : 한국어 교사로서의 전문성 교육 경험 : 한국어 교육 경험 연수 참여 : 전문성 강화를 위한 교육 훈련 수업 운영 : 수업 운영 능력 조직 운영 : 조직 운영 능력 교사 자세 : 학습자를 도우려는 자세	김중섭 (2005), 조항록 (2004), 이홍우와 박주현 (2004)

따라서 <표3-2>와 같이 지도 교사의 참여에 대한 조작적 정의 및 측정 항목으로 한국어 교사 자격 소유 여부, 교사의 전문적 수준, 교육

경험이나 훈련, 연수 및 제2 외국어 구사 능력, 수업 운영 능력(class management)과 조직 운영 능력 및 학습자를 도우려는 자세를 측정 항목으로 채택하였다.

2) 학습 동기

한국어 교육은 다양한 학생들이 다양한 목적⁷⁾으로 한국어를 배운다(민현식, 2005). 학습자들의 한국어 학습 목적을 살펴보면 첫째로, 일반적인 목적(general purpose)으로 한국어를 배우는 것으로 한국인과 일상적 의사소통을 목적으로 하거나 한국 문화에 대한 관심이나 호기심 등을 이유로 한국어를 배우는 학습자를 대상으로 하는 교육 과정을 들 수 있다.

둘째로, 학문적 목적(academic purpose)의 한국어 학습으로 학습자가 한국 내의 교육 기관에서 한국어로 이루어진 학업을 수행하기 위한 교육 과정을 말한다.

셋째로, 직업 목적(occupational purpose)의 한국어 학습을 들 수 있는데 이는 취업이나 업무 수행을 목적으로 하는 교육 과정을 말한다. 여기에는 고용 허가제의 시행에 따른 한국 내 취업을 목적으로 하는 한국어 학습으로 산업 연수생, 일반 고용 허가제, 특례 고용 허가제에

7) 교육 목적별 교육 과정

목적별		한국어 교육과정	학습자
일반 목적		정규과정 (6단계, 8단계) 생활한국어과정(초, 중, 고급) 3주 단기 과정 (초, 중, 고급)	장기 체류자 장기 체류자 단기 방문자
특수 목적	학문 목적	전문 과정 (수료 후 과정) 교환 학생 과정 (초, 중, 고급) 일본, 중국 대학생 과정(초급)	대학 진학을 준비하는 자 교환 학생 일본, 중국 대학 전공생
	직업 목적	야간 과정 (초, 중, 고급) 전문 인력 양성 과정 (초급 후반-중급)	직장인 특정 분야 종사자
기타		여름 특별 과정 (초, 중, 고급) 다문화 가정 이주 여성 교육	재외 동포 이주 여성

자료원 : 황인교(2006)의 자료를 연구자가 수정 보완 함.

따른 취업 교육 등이 있다(이미혜, 2003).

넷째로, 특수 목적(specific purpose)을 들 수 있는데 다문화 가정의 증가에 따른 이주 여성이나 그 자녀에 대한 한국어 교육, 한류 열풍에 의한 관광 목적을 위한 관광 한국어 교육 등이 있으며 재외 동포를 위한 과정이 개설되기도 한다.

한국어를 배우고자 하는 동기에 따라 한국어 학습 목적이 다양하므로 교육 수요자의 특성 및 학습자의 학습 목적에 따라 교육 기간, 교육 목표, 교육 내용, 교육 방법이 달라질 것이며 교육 서비스의 효과를 극대화하기 위해서는 이에 따른 다양한 교재, 교육 과정을 선택하여야 할 것이다.

일반적으로 외국어 교육에서 교재란 교수·학습 현장에서 교사와 학습자에 의해 사용되는 유형, 무형의 언어 자료 전체를 의미한다(조항록, 2003). 이는 교육 목표, 교육 과정 및 교수 요목과 밀접한 관련을 갖는 것으로 교육 내용을 규정하는 제1차적 기능을 갖는다. 이로써 교사에게는 교수 전략을 제공하고 학습자에게는 학습 전략을 제공해 주는 역할을 한다. 따라서 교재는 교사, 학습자와 함께 교육 현장의 3대 요소로 불린다(조항록, 2003; 이승래, 2001).

외국어 교수법은 문법 번역식(grammar-translation method), 청각 구두식(audio-lingual approach), 의사 소통식(communicative approach) 등이 개발되어 오늘에 이르고 있으며 한국어 교육에서 이러한 외국어 교수법이 원용되거나, 이를 바탕으로 한 독자적 교수법이 활용되고 있다. 이러한 교수법은 학습 대상자, 학습 내용, 학습 목적에 따라 그 방법을 달리 하고 있다(박갑수, 2007).

또한, 학습 동기와 관련하여 취업이나 진학, 학업 등 특정한 목적을 가진 학습자들을 위해 필요한 연계 교육이 필요하다.

따라서 지금까지의 한국어 교육은 다양한 학습자의 교육적 요구에 부응하기 어렵기 때문에(윤여탁, 2001), <표 3-3>과 같이 학습 목적에 따라 학습자 중심의 교재를 사용하는지 여부, 또한, 교수법은 학습 대상자, 학습 내용, 학습 목적에 따라 그 방법이 다르므로(박갑수, 2007), 학습자의 학습 동기에 따른 교수 방법 및 학습자의 특성에 따른 교수

방법을 사용하는지와 학습자의 학습 목적을 성취하기 위한 연계 교육 프로그램을 운영하는지 여부를 조작적 정의에 포함하고 측정 항목으로 선정하였다.

<표 3-3> 학습 동기 측정 항목

변 수	측 정 항 목	참고문헌
학습 동기	목적별 교재 : 학습자의 교육 목적별 교재 사용 목적별 교수법 : 학습자의 교육 목적별 교수 방법 언어별 교수법 : 학습자의 모국어 언어권별 교수 방법 연 계 교 육 : 학습자의 교육 목적별 연계 교육 프로그램 운영	조항록 (2003) 윤여탁 (2001)

3) 교육 과정

교육과정(curriculum)이란 교육을 주도하는 기관에서 그 기관의 목표에 따라 체계적으로 개발하여 조직한 교육 내용 및 활동으로서 그에 관한 계획이나 프로그램을 일컫는 말이다. 한국어 교육 과정은 한국어 교육 기관에서 개설하고 있는 다양한 프로그램을 말한다. 이러한 교육 과정은 교육 기관에서 정하고 있는 목표에 따라 또는 학습자들의 요구에 따라 교육 과정에 담고자 하는 내용이 달라진다(강승혜, 2005b).

그러나 대부분의 한국어 교육 기관의 교육 과정은 교육과학기술부에서 주관하는 한국어 능력 시험이 한국어를 교육하는 기준이 되고 있으며 대부분의 한국어 교육 기관에서 이러한 기준 및 단계에 맞추어 단계별 교육이 이루어지고 있다.

따라서 강승혜(2005b)는 한국어 교수 학습에서 직접적으로 사용되는 교육 과정별로 교재의 종류가 다양하므로 단계별, 등급별, 교육 목적별로 교재를 개발하거나 선정하는 것이 필요하며 교육 과정의 성격에 맞는 독자적인 교수 학습 자료의 개발도 시급하다고 주장하였다.

또한, 한국어 교육은 다양한 국가의 사람을 대상으로 이루어진다. 따라

서 학습자의 출신 국가에 따라 언어가 상이함으로 학습자 모국어의 언어권별로 교재를 사용하거나 교수법을 달리하는 것이 필요하다.

박영순(2001)은 학습자 언어와 한국어 교육이라는 연구에서 외국어로서 한국어 교육의 극대화를 이루기 위해서는 학습자 언어(students' native language)를 한국어 교육 과정에서 고려하고 활용해야 함을 주장하였다.

한편, 언어의 기능은 여러 가지가 있겠지만, 그중에서 가장 주된 기능은 사람들이 서로 생각이나 느낌 등을 표현하고 사회생활을 원활하게 할 수 있도록 하는 의사소통 도구로서의 기능이다. 그런데 실제의 상호 작용 속에서 의사소통을 잘하기 위해서는, 언어가 사용되는 상황, 대화자들의 관계, 대화자들이 속한 언어 공동체의 사회문화적 특성 등을 잘 이해하고 있어야 할 것이다. 다시 말해서 외국어 학습에서 의사소통 능력을 신장하기 위해서는 해당 사회의 사회문화적 특성을 이해하는 일이 선행되어야 한다고 할 수 있다(조형일, 2006; 조항록, 2000; 조항록과 강승혜, 2001). 한국어 교육에서 문화를 학습해야 하는 이유는 한국어 표현들을 보다 잘 이해하고 유창한 한국어 구사 능력을 배양하기 위해 필요하다(김중섭, 2005).

따라서 <표 3-4>와 같이 학습자의 모국어 언어권 별로 교육 과정을 운영하는지의 여부, 학습자의 모국어 언어권 별 교재를 사용하는지 및 문화 교육에 대한 선행 학습을 교육 과정에 포함하는지 여부를 조작적 정의에 포함하고 측정 항목으로 선정하였다.

<표 3-4> 교육 과정 측정 항목

변 수	측 정 항 목	참고문헌
교육 과정	언어별 교육 과정 : 학습자의 모국어 언어권별 교육 과정 편성	강승혜 (2005b), 조형일 (2006)
	언 어 별 교 재 : 학습자의 모국어 언어권별 교재 사용	
	선 행 학 습 : 한국 문화에 대한 선행 학습	

4) 교육 시설

교육 시설과 같은 학습 환경은 교육 서비스에서 제공하는 매우 중요한 부분(양태식, 2004)이며 교육 기능이 서비스라는 전제하에서 학생들의 만족을 결정하는 요인(이용기 외, 2002)이다. Bitner(1992)는 고객들이 기업의 환경 내에서 서비스를 소비하기 때문에 서비스 기업의 물리적 환경은 매우 중요한 영향력을 갖고 있다고 주장하였다.

또한, 교육 환경이 교육 기관의 학습 분위기를 적극적으로 지지하는 관계를 형성하였을 때 학습자들이 더 큰 행복감을 느끼며 더욱 정열적으로 학교 활동에 참여하고 지적, 사회적 성장을 하게 되었고, 학교 성적이 더욱 향상된다고 한다(Berger와 Neuhaus, 1977).

이러한 교육 환경을 구성하고 있는 교육 시설은 교육의 효율성을 높이기 위하여 학습 과정을 지원하고 교육 조직의 인적 활동을 지원함으로써 학업 성취 능력과 교육 만족감을 높이는데 기여한다. 교육 시설은 학습자들의 학업 성취에 직접적인 영향을 주며 학습 의욕을 불러일으키는데 중요한 요소가 된다(한은숙, 2003).

또한, 빠르게 변화하는 컴퓨터와 통신 기술의 발달로 교육 환경도 변화하고 있다. 수업 내용 전달 시 교육 매체가 효과적으로 동원되어야 하나 일부 기관을 제외하고 한국어 수업은 아직도 기존의 전통적인 수업 방식을 벗어나지 못하고 있다. 웹 기반 한국어 교육은 한정된 교실 수업의 대안이 될 수 있으며 학습자의 흥미와 적극적인 참여를 이끌어 낼 수 있다(이희진, 2008).

웹 기반 교육은 21세기 교육의 새로운 모델로 교육 기관에서 수업의 보조 도구로 활용할 수 있다. 또한 웹 기반 교육은 학습자 중심의 교육을 실현할 수 있는 수단이 될 수 있다(정규태, 2003).

또한, 한국어 교육은 외국인을 대상으로 하는 교육으로 외국인의 입국에 따른 행정적 도움이나 학습하는 동안 편의 시설이 필요하다. 연구자가 조사한 바로는 대부분의 모든 한국어 교육 기관이 편의 시설을 제공하고 있는 것을 홍보하고 있는 것을 발견 할 수 있었으며, 대학 교육 서비스에

대한 선행 연구에서 편의 시설이 학생 만족에 영향을 주는 요인으로 보고되고 있다.

따라서 다음 <표 3-5>와 같이 최신 교육 시설과 교육 기자재의 보유 여부와 활용, 웹 기반 수업의 운용 여부, 기숙사 등과 같은 편의 시설 및 한국어 학습자를 위한 비자 발급 등과 같은 행정 서비스 제공을 조작적 정의 및 측정 항목으로 채택하였다.

<표 3-5> 교육 시설 측정 항목

변 수	측 정 항 목	참고문헌
교육 시설	최 신 설 비 : 최신 교육 시설 및 기자재 시 설 활 용 : 멀티미디어 기자재의 활용 웹기반 수업 : 웹기반 수업 운용 행정 서비스 : 비자 등 행정 서비스의 제공 기 숙 사 : 한국어 학습자를 위한 기숙사 제공	한은숙 (2003), 이희진 (2008)

5) 학습 관리

체계적인 학습 관리 시스템은 학습에 대한 체계성을 심어주고 학습 효과를 높여 학업 성취도를 제고할 수 있으며 학습자 만족을 이끌어 낼 수 있다. 따라서 교육 기관은 구체적인 학습 계획표를 통한 학습 흥미를 유발하게 하고 정기적인 평가(assessment)를 실시하여 학습 상태를 점검하고 학습 동기를 강화하여야 한다.

평가란 학습자가 일정 시점까지 학습해야 할 교육 목표를 어느 정도 달성하고 있는지를 측정하여 이를 근거로 교육 효과를 확인하고 교육 계획 및 교육 정책의 결정에 활용하는 것을 의미하는 것으로 학생 평가는 교사가 개별 학생들의 변화를 주기적으로 측정하고 교수·학습에 이를 반영하여 수업 목표에 학생들이 도달할 수 있도록 도와주고 자신의 교수·학습을 반성하는 도구이다(호사라와 전재현, 2006).

언어 교육과 관련한 평가는 수험자의 언어 성취 정도나 숙련도를

파악하기 위해 시험을 시행한 다음, 채점한 결과를 가지고 수험자의 언어 능력에 비추어 이를 필요로 하는 기관이 배치, 진급, 입학 및 채용 등을 결정하는 과정으로 이루어진다(지현숙, 2005).

교육에서 학업 성취에 대한 평가는 필수적인 것으로서, 교육 과정의 핵심이 된다. 교사의 측면에서 학업 성취의 평가는 자신의 교수 활동의 효과를 확인할 수 있게 하며 다음 교과 과정의 기초가 된다. 또한 학습자에게는 학습 방법을 평가하는 계기가 되게 한다.

따라서 평가가 없는 효율적인 교육은 생각해 볼 수 없는 것이다. 한편, 이러한 평가의 결과는 학생에게 피드백 되어 학업 성적으로 부여된다. 학업 성적이 학생에게 제공됨으로 인하여 야기될 수 있는 열등 성적에 의한 부정적 효과도 있겠지만, 학업 성적의 부여는 학생들에게 긍정적인 효과가 있을 것이다. 학업 성적이 강력한 유인 자극으로서 학생들에게 학업에 대한 동기를 부여한다고 볼 수 있다(장성수, 1998)

따라서 <표 3-6>과 같이 학습자에 대한 강의 평가와 평가 결과의 제공 여부를 조작적 정의 및 측정 항목으로 채택하였다.

<표 3-6> 학습 관리 측정 항목

변 수	측 정 항 목	참고문헌
학습 관리	강의 평가 : 학습자에 대한 정기적 강의 평가 결과 제공 : 학습자에 대한 강의 평가 피드백	지현숙 (2005)

3. 학습 품질

Schmenner(1986)가 분류 한 대로 교육 서비스는 전문 서비스 (professional service)로서 고객 스스로 이를 평가 할 수 있는 능력을 가지지 못하기 때문에 서비스를 경험한 후에도 이를 합리적으로 평가하기가 어렵다. 또한 기업들은 자신들이 제공한 서비스를 소비자들이 어떻게 지각하고 서비스의 품질을 어떻게 평가하는지 알기

어렵다(Zeithaml, 1981).

따라서 많은 연구자들이 교육 서비스 품질을 측정하고자 다양한 변수로 교육 서비스 품질을 측정하였다.

이러한 교육 서비스 품질은 교원의 명성, 물리적 환경, 교과 과정, 시설에 대한 접근성 등으로 평가하기도 하고(LeBlanc와 Nguyen,1999), 물리적 환경, 교육 서비스 요구에 대한 관심 정도, 학생들의 학습 결과 등으로 평가하기도 한다(이홍우와 백선숙, 2000). 이러한 교육 서비스 품질 차원은 연구자마다 다르고 연구 대상에 따라 달라짐을 볼 수 있다.

김종희와 이희정(2000)은 대학의 명성을 높이거나 좋은 이미지를 갖도록 보다 체계적인 이미지 관리가 필요하다고 하였다. 이는 대학의 이미지와 명성이 좋아지면 학생들이 자기 대학에 대한 자부심과 소속감이 높아짐으로 학생들의 총체적인 만족도가 높아질 뿐 아니라 교수진에 의한 교육 서비스 성과를 지각하는 데에도 긍정적인 영향을 미침으로써 기대와 성과 간의 긍정적 불일치를 통해 만족도를 증가시킬 수 있기 때문이다.

이경환 등(2003)은 브랜드 이미지에 대한 고객의 태도 및 교육 서비스 품질이 고객 만족에 미치는 영향에 관한 연구에서 많은 대학들이 궁극적으로 모든 이미지 요소들을 추구하기를 원하지만, 실질적으로 이들 요소 모두에서 괄목할 만한 질적 성장을 하기는 쉽지 않다고 하였다. 그러나 이렇게 형성된 대학 브랜드 이미지는 대학 교육 서비스 품질을 높게 인지하는데 긍정적인 영향을 미친다고 하였다.

또한, 이승래 등(2001)은 학습 서비스에서 고객 만족이 서비스 성과에 미치는 연구에서 교재, 지도 교사 및 학습 지원 시스템이 학습 서비스의 품질을 구성하는 차원이고 이에 더하여 이미지를 학습 서비스 품질에 영향을 주는 차원으로 학습 프로세스 품질 차원을 구성하였다.

천상은 등(2008)은 교육 품질이 학교 브랜드 이미지에 미치는 영향 분석에서 수업 내용과 같은 교육 서비스 품질과 교육 기자재와 같은 교육 환경 품질이 학교 브랜드 이미지에 미치는 영향을 분석하였다. 그 결과 사립학교와 공립학교 간에 차이는 있지만, 지역 평판도와 교육성과, 명성도 등으로 구성된 학교 브랜드에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

따라서 이와 같은 교육 서비스 품질에 대한 학습 품질 수준을 교육 서비스를 제공하는 공급자의 입장에서 주관적인 판단을 하게 하였고, 공급자 측면에서 판단하는 외부 평가 및 이미지에 대한 평가를 학습 품질의 조작적 정의로 하여 측정 항목에 포함하였다.

<표 3-7> 학습 품질 측정 항목

변 수	측 정 항 목	참고문헌
학습 품질	교육 품질 : 한국어 교육 품질 외부 평가 : 교육원에 대한 외부 평가 이 미 지 : 교육원에 대한 외부 이미지	김종희와 이희정 (2001)

4. 학습자 만족도

교육의 만족도는 인적, 물적, 심리적 요인에 따라 영향을 받는다. 이러한 교육 만족도는 학습자들의 학교생활에 활력을 불어 넣음으로써 학교 교육의 효율성을 높이고 학업 성취에도 직·간접적인 영향을 미친다(한은숙, 2003).

김민성 등(2003)은 교육 서비스 품질 측정에 관한 실증 연구에서 서비스 품질 차원을 학생의 기대된 서비스와 지각된 서비스로 하여 기대와 성과 모델로 측정한 결과 교육 서비스 품질은 학생 만족에 긍정적인 영향을 미치고 있다고 주장하였다.

최경식과 김재열(2005)은 대학의 교육 서비스 지향성과 고객 만족, 조직 성과와의 관계 연구에서 서비스 리더십, 고객 초점 및 서비스 훈련 등으로 구성된 서비스 지향성의 정도가 높을수록 고객 만족과 대학 입시 경쟁률 및 충원율, 취업률, 전반적인 경영 성과 및 교육 서비스에 대한 외부 명성과 평판 등으로 구성되어 있는 대학 조직 성과에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다.

이외에도 학습자 만족도는 자긍심을 향상시키며(임재화, 2004), 고객

충성도를 향상 시키고(신길수와 홍금순, 2006), 구전(word of mouth) 효과를 증진 시키며(황복주와 김재열, 2002), 학교 브랜드 이미지 형성에 효과를 준다(천상은 외, 2008).

교육의 품질은 학습자가 학교생활을 하면서 지각하게 되는 경험을 반영하는 경험적 측면에서 학습자의 만족도로 정의할 수 있다(양태식, 2004). 이러한 고객 만족은 경영 성과를 측정하는 지표가 되기 때문에(Anderson et al., 1994; 정승환과 이돈희, 2005), 학습자 만족도를 학습자의 기대 수준에 맞는 한국어 교육 서비스를 제공하는지 여부와 학습자의 교육에 대한 전반적인 만족도를 측정하는 항목으로 포함하였다.

교육 서비스에 대한 학습자 만족은 교육 서비스와 관련된 다양한 성과와 경험에 대한 학생들의 주관적인 평가가 이루어져야 한다. 그러나 본 연구는 운영자의 입장에서 한국어 교육 서비스 품질 측정 요인을 찾아보는 것이기 때문에 <표 3-8>과 같이 학습자의 기대 수준에 맞는 교육 서비스를 제공 하는지 여부와 학습자의 한국어 교육에 대한 전반적인 만족도를 공급자의 입장에서 주관적으로 판단하도록 하였다.

<표 3-8> 학습자 만족도 측정 항목

변 수	측 정 항 목	참고문헌
학습자 만족도	기대 수준 : 학습자의 기대 수준에 맞는 교육 서비스 제공	김민성 (2003), 정승환과 이돈희 (2005)
	만 족 도 : 학습자의 교육에 대한 전반적인 만족도	

5. 학업 성취도

교육 서비스에서 서비스 결과 품질은 최종적으로 학습 효과인 학업 성취도로 나타난다고 할 수 있다. 학업 성취도란 학습자들의 교육 목표 또는 성취 기준에 달성한 정도 또는 특성을 말하는 것(김미숙,

2004)으로 교육의 품질은 학습자가 학교생활을 하면서 성취하는 성과로 정의할 수 있다(정기한과 황인호, 2003).

학업 성취도를 평가한다는 것은 평가의 신뢰성(reliability)과 타당성(validity) 문제 때문에 어려운 일로서 모두가 공감하는 평가 결과를 제시하기에는 불가능할 것으로 보인다. 따라서 모두가 공감할 수 있는 평가 기준을 설정하는 것이 필요하다.

이러한 학업 성취도는 다양한 방법으로 측정할 수 있는데 한국어 교육의 경우 평가는 교육을 담당하는 교육 기관에서 자체적으로 교육 과정의 중간이나 마지막에 학습 결과를 측정하고 있다. 이러한 평가는 해당 교육 기관에서 수료 또는 승급을 위한 목적으로 자체적인 학력 시험(achievement test)으로 시행된다(노대규, 2007).

또한, 한국어를 모국어로 하지 않는 외국인 및 재외 동포들에게 한국어 학습 방향을 제시하고 세계 속에 한국어 보급 확대를 하기 위한 목적과 한국어 사용 능력을 측정·평가하여 그 결과를 유학 및 취업 등에 활용하게 할 목적으로 교육과학기술부의 지도·감독 하에 한국교육과정 평가원이 주관하여 국내에서는 7개 지역, 해외에서는 30개국 94개 지역에서 한국어능력시험(Test of Proficiency in Korean, TPOIK)을 매년 2회씩 실시하고 있다⁸⁾.

여기에는 한국어 학습자 및 국내외 대학 유학 희망자를 대상으로 하는 Standard-TOPIK과 국내외 한국 기업체 및 공공기관 취업 희망자를 대상으로 하는 Business-TOPIK이 있다. Standard-TOPIK의 경우 초급, 중급 및 고급으로 나뉘어 어휘, 문법, 작문, 읽기 및 듣기 시험이 실시된다.

한국어 교육 기관에서 시행하는 자체 평가가 내부적인 목적으로 이용된다면 공인된 평가 기관에서 시행하는 한국어 능력 평가는 공공 목적으로 이용될 수 있고 학업 성취도 판단 기준이 될 수 있다.

따라서 <표 3-9>와 같이 자체 교육 기관의 학력 평가 시험의 수료율과 외부 평가 기관에서 시행하는 한국어 능력 시험의 합격률을 학업 성취도

8) 한국어 능력시험 : <http://www.topik.or.kr>

판단의 기준 요인으로 채택하였으며, 대부분의 한국어 학습자들의 학습 동기가 진학 목적인 점을 감안하여 대학 진학률을 조작적 정의 및 측정 항목으로 채택하였다.

<표 3-9> 학업 성취도 측정 항목

변 수	측 정 항 목	참고문헌
학업 성취도	학업 수료율 : 단계별 학업 수료율 시험 합격률 : 한국어 시험 합격률 대학 진학률 : 대학 진학률	정기한과 황인호 (2003)

제 4 절 조사 설계

1. 표본 체계와 표본 추출 및 자료 수집 방법

국내에서 한국어를 교육하는 기관은 크게 국제진흥원과 같은 국가 관련 기관, 대학교의 한국어 학과, 대학 부설 또는 부속 기관의 한국어 교육 기관, 사설 학원, 자원 봉사 기관 및 산업체 교육 기관으로 분류할 수 있다.

우선 국내에서 한국어 교육 기관을 찾아보기 위하여 한국어 세계화재단⁹⁾의 한국어 교육 기관 목록을 참조하였다. 여기에 나타난 교육 기관의 수는 약 60여 개 기관으로 파악되었다. 그 후 국립국제교육원¹⁰⁾의 대학 정보에서 한국어 연수 과정을 운영하고 있는 학교 목록과 교육과학기술부의 한국어 연수생을 보유하고 있는 대학 기관 자료에 근거하여 대학 부설 또는 부속 기관인 한국어 교육 기관을 발췌하였다.

이중 홈페이지를 확인하고 실제 운영 여부를 확인한 결과 137개의 대학

9) 한국어세계화재단 : <http://www.glokorean.org>

10) 국립국제교육원 : <http://www.studyinkorea.go.kr>

부설 한국어 교육 기관(부록 : 국내 한국어 교육 기관 목록)이 정리되었고 홈페이지에서 교육 기관장, 행정 직원 및 한국어 교사에 대한 정보를 입수하였다.

연구자가 조사한 137개 기관 중 대학에서 학부제로 운영되는 기관과 10명 미만의 연수생을 보유하고 있는 기관 및 이메일 주소가 파악되지 않는 기관을 제외한 116개 기관과 사설 학원 6개 및 소수의 자원 봉사 기관의 교육 기관장, 행정 담당자 및 한국어 교사의 이메일 주소를 파악하였다.

이를 바탕으로 편의 표본 추출(convenience sampling) 방식에 의하여 표본을 추출하였다. 편의 표본 추출이란 연구자가 이용 가능한 대상자를 표본으로 선정하는 비확률 표본 추출 기법이다(신민철, 2007).

추출된 표본의 한국어 교육 기관, 자원 봉사 기관, 산업체 교육 기관 및 사설 교육 기관의 기관장, 행정 담당자 및 한국어 교사의 이메일 주소로 설문지를 발송하였으며 2008년 11월 17일부터 11월 30일까지 온라인 설문조사 방식으로 설문을 진행하였다.¹¹⁾

이메일을 통하여 675명에게 설문을 발송하였고 수신 확인 결과 설문 참여하지 않은 경우 재발송을 하거나 전화로 참여를 독촉하였다. 그 결과 129명이 설문에 참여하였다. 이중 교육 기관의 명칭이 파악되지 않거나 자원 봉사 기관 및 사설 교육 기관은 설문 응답 참여 수가 적어 8부는 분석에서 제외하고 또한 연구자가 직접 방문하여 회수한 설문 5부를 추가하여 최종적으로 본 연구에 사용된 표본 수는 126개이다.

온라인 설문 조사 방식에서 응답자의 응답 여부를 확인하기 위하여 설문 메일 소스를 메일에 첨부하여 설문 응답시 이메일 주소가 조사 결과에 나타나도록 하였다. 또한, 응답자가 이중으로 설문 조사에 참여하는 것을 방지하기 위하여 쿠키(cookie)로 체크하여 동일한 컴퓨터에서 중복 응답을 할 수 없도록 하였다.

11) 온라인 설문 조사 기관 : <http://research.joongang.com>

2. 측정 변수의 선정과 설문 구성

한국어 교육 서비스 품질 요인 측정을 연구한 선행 연구가 없어 한국어 교육에 관한 문헌 자료에서 제기한 문제들과 교육 서비스에 관한 선행 연구의 측정 변수를 활용하고 일선에서 한국어 교육을 담당하고 있는 한국어 교사의 의견을 들어 변수들을 선정하였다.

이와 같이 선정된 변수들을 선행 연구에서 사용한 설문 문항과 비교하고 일선 교사의 문맥 수정을 거쳐 설문지를 작성하였다. 설문지의 내용을 요약하면 다음 <표 3-10>과 같다.

<표 3-10> 질문서 내용 요약

구 분		조작적 정의 (operational definition)	항목 수
독 립 변 수	최고 경영자의 리더십	교육원의 비전 제시, 교육 목표 및 내용 제시, 품질 개선 노력, 교육 환경 개선 노력	4
	지도 교사 참여	교사 자격 소지, 제2언어 구사 능력, 교사의 전문적 수준, 교육 경험, 연수 참여, 수업 운영 능력, 조직 운영 능력, 학생을 도우려는 자세	8
	학습 동기	목적별 교재, 목적별 교과 과정, 언어권별 교수법, 연계 교육	4
	교육 과정	언어별 교육 과정, 언어별 교재, 선행 학습	3
	교육 시설	최신 교육 시설, 시설 활용, 웹기반 수업, 행정 서비스, 기숙사 제공	5
	학습 관리	강의 평가, 평가 결과 제공	2
종 속 변 수	학습 품질	교육 품질, 외부의 평가, 이미지	3
	학습자 만족도	기대 수준, 전반적 만족도	3
	학업 성취도	학업 수료율, 한국어 능력 시험 합격률, 대학 진학률	2
인구 통계 등		성별, 연령, 직위, 교육원의 위치, 한국어 교육 경력, 교사 자격, 기관의 성격, 교육 대상자 구분, 교과 과정	9

제 4 장 실증 분석과 해석

제 1 절 표본의 특성

연구에 유효한 표본의 인구 통계적 특징을 살펴보면 첫째로, 최고 경영자인 교육 기관 책임자의 분포는 전체 126명 중 25명으로 전체 응답자의 20%이며 행정 담당자를 포함한 전체 행정 업무 담당자는 46명으로 37%이다.

본 설문에 응답한 응답자 중에서 한국어 교육을 담당하는 교사는 80명으로 전체 응답자의 63%에 이르며 특히 사항으로는 교사의 남녀 성비(gender ratio)에서 여성이 72명으로 전체 교사의 90%를 차지하고 있다.

표본의 인구 통계적인 자료는 <표 4-1>과 같다.

<표 4-1> 표본의 인구 통계적 특성

단위 : 명, %

구 분		인 원			구성 비율	성 비 율			비고
		남	여	계		남	여	계	
행 정	기관 책임자	17	8	25	20%	68%	32%	100%	
	행정 담당	11	10	21	17%	52%	48%	100%	
소 계		28	18	46	37%	61%	39%	100%	
교 사	책임 교사	1	19	20	16%	5%	95%	100%	
	전임 교사	-	23	23	18%	0%	100%	100%	
	외래 강사	7	30	37	29%	19%	81%	100%	
소 계		8	72	80	63%	10%	90%	100%	
합 계		36	90	126	100%	29%	71%	100%	

둘째로, 참여 기관 및 응답자의 지역 분포를 살펴보면 설문 대상에 포함된 서울 지역의 교육 기관은 25개 기관으로 전체 교육 기관의 20%를 차지한다. 이 중 20개 기관에서 참여하여 기관 참여 비율이

80%를 차지하고 있으나 지역별 참여 비율이나 응답자 수의 비율이 각각 32%와 36%로서 응답 기관의 분포와 응답자의 분포가 대체로 전국에 고르게 분포 되어 있음을 알 수 있다. 참여 기관 및 응답자의 지역별 분포는 다음 <표 4-2> 와 같다.

<표 4-2> 참여 기관 및 응답자의 지역별 분포

지 역	교육 기관			지역별 참여비율	응답자		비 고
	교육 기관의 수	참여 기관의 수	참여 비율		인원	비율	
서 울	25	20	80%	32%	45	36%	
부산/경남	17	9	53%	15%	23	18%	
대구/경북	15	6	40%	10%	14	11%	
인천/경기	18	7	39%	11%	7	6%	
광주/전라	14	9	64%	15%	18	14%	
대전/충청	19	7	37%	11%	14	11%	
강원/제주	8	4	50%	6%	5	4%	
합 계	116	62	53%	100%	126	100%	

셋째로, 교사의 전문적 수준을 가늠할 수 있는 교사의 자격 소지 현황을 보면 대학이나 대학원에서 외국어로서의 한국어를 전공한 교사가 28%를 차지하고 있다.

또한, 문화체육관광부 장관이 일정한 시험을 거쳐 재외 동포나 외국인을 대상으로 국어를 가르치는 자에게 부여하는 한국어 교원 자격 2급 또는 3급을 보유한 응답자의 비율은 전체 응답자의 31%로 가장 높은 비율을 나타내고 있다.

상대적으로 전문대학 졸업자나 대학교 2년 이상 수료자가 단기 양성 과정을 거쳐 취득할 수 있는 한국어 교사 양성 과정 수료자는 14%로 적은 편이다. 이는 한국어 교사 양성 과정을 통해 한국어 교육에 종사하는 한국어 교사의 비율이 점차 떨어지고 있다는 김진호(2008)의 연구 결과와 일치 한다.

또한, 이는 국어 기본법의 제정과 시행¹²⁾ 이후 재외 동포나 외국인을 대상으로 한국어를 가르치고자 하는 자에게 정부가 자격을 부여할 수 있도록 하고, 한국어 교원의 자격 기준을 제시함으로써 한국어 교육 기관이 교사 임용 과정에서 한국어 교원 자격 취득자만을 임용 대상으로 제시하거나 한국어 교원 자격 취득자를 우대함으로써(조항록, 2007), 단기 양성 과정 수료에 그치지 않고 정부에서 실시하는 한국어 교원 자격시험을 거쳐 교원 자격을 취득하는 것으로 판단된다.

따라서 전체적으로 국내에서 이루어지는 한국어 교육에서 자격 소지 여부로 판단할 때 교사의 자질은 우수한 편으로 판단 할 수 있다.

응답자별 한국어 교사의 자격 소지 여부는 다음 <표 4-3>과 같다.

<표 4-3> 응답자별 교사 자격

단위 : 명

구 분	인 원			비 율	비 고
	남	여	계		
한국어 교육 전공	9	26	35	28%	
한국어 교원 자격시험	6	33	39	31%	
한국어 교사 양성과정	4	14	18	14%	
기타 언어학 전공	3	9	12	10%	
기 타	14	8	22	17%	
합 계	36	90	126	100%	

응답자의 연령별 분포는 다음 <표 4-4>와 같으며 남성의 경우 20대가 없는 것은 병역 의무 등으로 사회 진출 시기가 늦음에서 기인하는 것으로 판단되며 30대가 주류를 이루는 것을 볼 수 있다.

12) 국어기본법은 2005년 1월 27일 법률 제7368호로 제정 되었다.

제19조 (국어의 보급 등) ②문화관광부장관은 재외동포나 외국인을 대상으로 국어를 가르치고자 하는 자에게 자격을 부여할 수 있다.

〈표 4-4〉 응답자의 연령별 분포

단위 : 명

연 령 대 별	인 원			비 율	비 고
	남	여	계		
20대	-	23	23	18%	
30대	10	40	50	40%	
40대	11	22	33	26%	
50대 이상	15	5	20	16%	
합 계	36	90	126	100%	

응답자의 경력별 분포는 다음 <표 4-5>와 같으며 교육 기관의 최고 책임자의 경력이 고루 분포되는 것은 최고 경영자의 경우 순환 보직에 따른 것으로 판단되며 이는 교육 기관의 장기적인 비전을 수립하는데 문제가 있을 수 있다.

이외에 응답한 교육 기관의 종류는 대학 부속 또는 부설 기관이었으며 간혹 대학교로 표시되었으나 모두 대학 부속 또는 부설 기관에서 운영하는 한국어 교육 기관으로 판명되었다. 본 연구에서는 사설 교육 기관 및 자원 봉사 기관은 응답자가 적어 분석에서 제외되었다. 표본 전체는 정규 과정을 운영하는 기관으로 조사되었으며 교육 목적은 81명이 진학 목적이라고 응답하였고 45명은 혼합 과정이라고 응답하였다.

최정순(2005)은 서울 이외의 지역에서는 한국어 교육이 대개 대학교에서 이루어지고 있으며 이들 대학 기관에 재학 중인 학생의 95%는 모두 학문 목적으로 한국어를 학습한다고 하였다. 따라서 현재 대부분의 한국어 교육 기관은 교육 목적과 일반 목적을 구분하여 운영하지 않으므로 본 연구에서 학문 목적 교육 과정으로 간주하였다.

<표 4-5> 응답자의 경력별 분포

구 분	성별	1년 미만	2-3년	3-4년	4-5년	5년이상	합 계
최고 책임자	남	4	3	5	2	3	17
	여	-	1	1	3	3	8
	계	4	4	6	5	6	25
행정 관리자	남	-	3	7	1	-	11
	여	7	2	1	-	-	10
	계	7	5	8	1	-	21
책임 교사	남	-	-	-	1	-	1
	여	-	2	3	10	4	19
	계	-	2	3	11	4	20
전임 교사	남	-	-	-	-	-	-
	여	2	8	2	8	3	23
	계	2	8	2	8	3	23
외래 강사	남	-	1	6	-	-	7
	여	2	12	6	8	2	30
	계	2	13	12	8	2	37
합 계	남	4	7	18	4	3	36
	여	11	25	13	29	12	90
	계	15	32	31	33	15	126

제 2 절 측정 항목의 평가

본 연구는 국내에서 이루어지는 외국어로서의 한국어 교육 서비스 분야에서 한국어 교육을 담당하는 교육 기관의 최고 경영자의 품질 중심적 리더십이 교육 서비스 품질 성과에 미치는 영향을 찾아보는 것으로서 한국어 교육 서비스 분야에서는 이러한 연구가 상대적으로 부족한 것으로 조사되었다.

따라서 본 연구에서는 기존의 교육 서비스 분야에서의 선행 연구를 기반으로 연구를 수행하였으며, 한국어 교육 서비스는 언어 교육으로서 일반 교육 분야와는 다른 특성이 있다고 할 수 있다.

그러므로 연구자가 제시한 측정 변수들에 대한 탐색 요인 분석을 통하여 요인 구조(factor structure)를 파악하고 추출된 각 요인과 변수

간의 관계를 공식화한 이름으로 표현하는 요인의 명명(naming) 과정이 필요하였다. 이를 위하여 다음과 같이 탐색 요인 분석을 실시하였다.

1. 탐색 요인 분석

1) 탐색 요인 분석 절차

탐색 요인 분석(confirmatory factor analysis)은 등간 척도 및 비율 척도로 현상을 측정한 변수들을 소수의 요인으로 축소하는 데 사용되는 통계 기법(신민철, 2007)으로서 SPSS 15.0을 이용하여 표본 적합도 검정(Kaiser-Meyer-Olkin, KMO)과 Bartlett의 구형성 검정(Bartlett Test of Sphericity)을 실시하였다. 이때 KMO 측정치(KMO measure of sampling adequacy)는 상관 계수 중 공통 요인(common factor)의 비중이 어느 정도나 되는지 분석해 주는 도구로서 표본 적합도를 나타낸다.

KMO 측정치가 0.5 이상이면 표본 자료는 요인 분석에 적합함을 판단할 수 있으며(강병서와 김계수, 2007), KMO 측정치의 값이 클수록 상관 행렬이 요인 분석에 적합하다고 판단한다(신민철, 2007).

주성분 분석(Principle Component Analysis, PCA)에 의한 최초 요인을 추출하고 공통성(communality)이 떨어져 설명력이 부족한 변수들을 고유치(eigen values)를 고려하여 제거한 후 직각 회전(varimax rotation) 법으로 요인 회전을 실시하였다.

요인 수는 고유치와 설명력, 요인 수에 대한 적합도 검정(goodness-of-fit test)을 통하여 결정하였다. 또한, 요인 분석의 신뢰성을 점검하기 위하여 신뢰성 분석을 통해 크론바하 알파 값(Cronbach' s alpha)을 구하였다.

2) 탐색 요인 분석 결과

탐색 요인 분석을 통하여 최초의 변수 34개에서 8개의 측정 항목이 제거되었는데 그 내용은 다음과 같다.

(1) 최고 경영자의 품질 중심적 리더십

품질 개선과 향상 노력은 최고 경영자의 리더십이 가장 중요한 요인이며(Kaynak, 2003; Detert et al., 2003), 교육 서비스에서도 학교장의 리더십은 중요한 요인이다(이병진, 2006; 장대성 외, 2004; 이진춘 외, 2003).

최고 경영자의 리더십 항목 중에서 비전 제시 항목으로 품질 경영 및 개선 활동을 추진함에 있어서 최고 경영자는 장기적인 비전을 제시하여야 한다는 주장(Detert et al., 2003; Samson 과 Terziovski, 1999; Murgatory와 Morgan, 1993)에 대하여 이를 검증하고자 측정 항목으로 포함하였다. 그러나 탐색 요인 분석 결과 비전 제시 항목은 제외되었다.

이는 조사 대상 한국어 교육 기관은 대부분 대학 부설 기관이거나 부속 기관으로서 운영에 있어 독립적일 수 있으나 소속 대학이 설립 목적이거나 대학의 장기 비전을 제시하고 있어 대학의 부설 또는 부속 기관으로서 필요성을 느끼지 못하거나, 한국어 교육 기관의 교육 목표를 제시하는 것에 초점을 두기 때문으로 판단된다.

이는 응답자의 경력별 분포에서 최고 책임자의 경력이 고루 분포되어 있음을 볼 수 있듯이 교육원의 최고 경영자는 순환 보직으로 임명되는 듯하다. 이는 교육원의 장기적인 비전을 제시하고 교육 목표를 정하는 등의 TQM 중심적 리더십을 발휘하지 못하는 문제가 발생할 소지가 있다.

(2) 교육 프로세스 품질

① 지도 교사의 참여

가. 제2언어 구사 능력 : 지도 교사의 참여 항목 중 제2언어의 구사 능력은 교육의 효율성을 높이기 위하여 필요하다는 주장(조형일, 2006; 민현식, 2005; 조항록, 2004)하고 있으나 탐색적 요인 분석에서 제외되었다. 이는 외국인을 대상으로 하는 한국어 교수 현장이 국내라는 언어 사용 환경 때문으로 판단된다.

나. 전문적 수준을 향상시키기 위한 교육 훈련으로서 연수 참여 : 민현식(2005)은 21세기 한국어 교육의 발전을 위하여 교사의 자질과

역할이 매우 중요하다고 하면서 국가가 제도적으로 일정한 교육 과정이나 시험을 거쳐 교사로 인증한다 하여도 연구하지 않으면 교사도 교육도 발전할 수 없다고 하였다.

또한, 최은규와 안경화(2003)도 국내외 한국어 학습자의 폭발적 증가에 따라 한국어 교사에 대한 체계적인 재교육이나 연수 프로그램의 중요성이 커져가고 있다고 주장하였다.

따라서 본 연구에서 한국어 교사의 재교육이나 연수의 필요성을 측정 항목으로 선정하였다. 그러나 탐색 요인 분석 결과, 교육 훈련 항목은 제외되었다.

이는 국내에 재교육을 위한 적정한 교사 연수 프로그램이 없거나, 한국어 교사는 이미 대학이나 대학원 교육을 통하여 전문적 자격을 소지하고 있기 때문으로 판단된다. 이는 또한, 교사의 노력으로 한국어 양성 과정에서 한국어 교사 자격시험을 거쳐 자격을 갖추기 때문으로 판단된다. 이것은 행정 담당자를 제외한 응답자의 71%가 대학 또는 대학원에 개설된 외국어로서의 한국어 과정을 수료하거나 한국어 교사 자격을 갖추고 있는 것으로 보아 필요성을 느끼지 못하는 것으로 판단된다.

다. 학습자를 도우려는 자세 : 이홍우와 박주현(2004)의 연구에서는 고객 집단인 학생들의 교육 서비스 품질 수준을 결정짓는 품질 요인이 학생의 입장에서 문제 해결, 학생의 욕구 파악 및 학생에 대한 지속적인 관심 등의 항목을 공감성 요인으로 제시하였다. 그리고 이에 대한 분석 결과 대학 교육 서비스 품질을 결정짓는 중요한 요인으로 확인되었다. 이외에도 최경호(2006), 임재화(2004), 이경철(2004), 황복주와 김재열(2002) 등도 학생의 입장에서 문제 해결 능력이나 학생이 욕구 파악 등을 학생 만족의 요인으로 들고 있다.

따라서 본 연구에서 학습자는 외국에서 온 유학생으로 한국의 풍습이나 문화에 익숙하지 않기 때문에 교사의 학생에 대한 관심과 배려는 학습자의 만족도와 직접적인 영향이 있을 것으로 판단하여 측정 항목으로 채택하였으나 한국어 교육 현장에 있는 운영자의 입장에서는 학급

담임제를 실시하여 학습자를 관리하고 있기 때문에 중요한 요인이 아닌 것으로 간주한 것으로 판단된다.

② 학습 동기

학습 동기 중 연계(articulation) 교육 프로그램의 제공은 학습자의 한국어 능력에 따른 초급, 중급 및 고급의 단계별로 연계하여 교육을 받는 것을 말하고, 진학 목적은 한국어 교육 수료 후 연계하여 대학에 진학하는 프로그램을 말한다.

연계 교육 프로그램이 요인 분석 결과 제외된 이유는 현재 대부분 한국어 교육 기관이 배치 고사를 통하여 학습자의 한국어 능력별 반편성을 하거나, 단계별로 일정한 수료 기준을 통과한 경우에 승급을 시킴으로써 학습자의 한국어 능력별 교육을 단계별로 실시하고 있기 때문으로 판단된다. 또한, 진학 목적의 경우 대학 입학의 전제 조건으로 한국어 교육 기관에서 수료를 요구하고 있기 때문으로 판단된다.

③ 교육 과정

교육 과정 항목 중 측정 항목에 포함한 한국 문화에 대한 선행 학습의 필요성은 언어 교육에서 언어의 문화적 특성 때문에 해당 언어를 학습하기 전에 해당 언어가 사용되는 사회문화적 특성을 이해하는 것이 필요하다는 주장(조형일, 2006; 조항록, 2000)이 있어 측정 항목에 포함하였으나 탐색 요인 분석 결과 제외되었다.

이는 학습 교재에 한국 문화, 역사 등에 대한 내용이 포함되어 학습 과정에서 문화 교육이 병행되고 있어 자연스럽게 습득되는 것으로 간주되는 현상으로 파악할 수 있을 것이다. 또한, 대부분의 한국어 교육 기관은 특별 활동으로 현장 학습(field study)을 통하여 문화 체험(cultural experience)을 하도록 유도하고 있기 때문에 제외된 것으로 판단된다.

④ 교육 시설

행정 서비스에 관한 항목은 많은 연구자들이 교육 서비스 품질과 학생 만족에 중요한 요소로 주장하고 있다(김혜숙, 2005; 임재화, 2004; 이경철, 2004). 특히 교육 시설 중에서 행정 서비스 항목과 기숙사 시설

항목은 외국어 학습자의 편의를 위한 편의 제공 차원에서 요구되는 사항으로 간주하여 국내 일반 교육 서비스와 한국어 교육 서비스는 교육 대상자의 차별성이 있어 측정 항목으로 포함하였으나 탐색 요인 분석 결과 제외되었다.

본 연구에서 조사된 한국어 교육 대상자는 외국인으로 한국어 교육을 받기 위하여 국내에 입국을 하여야 하고 교육 기간 중 한국에 머물러야 한다. 따라서 이러한 입국에 따른 정보와 비자 발급에 대한 편의 제공은 입국 전 입학 수속에 필요하고 국내 생활에 따른 정보 제공이나 편의 시설 제공은 입국 전 인지된 정보를 가지고 교육 기관을 선택하는 관계로 교육 서비스 제공자의 입장에서는 큰 비중을 차지하지 않는 것으로 판단된다.

이는 김중의와 이희정(2001)이 대학 교육 및 행정 서비스에 대한 연구 결과에서 도출된, 시설이나 제도 및 행정 요인과 같은 유형성 보다 교수의 능력, 강의 내용 및 강의 방법 등과 같은 무형성이 교육 서비스에 대한 전체 만족도를 높인다는 연구 결과와 일치한다.

또한 김혜숙(2005)의 학교 생활 만족 및 학업 성취 설명 모형의 탐색 연구에서 학교의 시설, 교과 과정 및 시청각 기자재로 구성된 대학의 물리적 환경은 학교 생활에 대한 만족감에 직접적인 영향력을 미친다는 연구 결과와도 일치하나 측정 변수의 차이가 있으므로 좀 더 자세한 연구가 요구된다.

이진춘 등(2003)이 중등 교육 기관을 대상으로 조사한 교육 환경에서 물리적 환경은 학생의 학업 성취도와는 관련이 없다고 주장하고 있다.

또한, 박중의와 박철희(2004)의 연구 결과에서 물리적 시설은 품질에 유의하나 학생 만족에는 유의하지 않다는 의견을 제시하고 있다.

이처럼 연구자에 따라, 조사 대상별로, 물리적 환경 요인에 따라 다른 결과를 나타내고 있어 이에 대한 추가적인 연구가 필요하며 고객인 학습자의 입장에서 연구해볼 필요가 있을 것이다.

이와 같은 과정을 거쳐 추출된 변수들이 요인 분석에 적합한 자료로 간주하여 다음 <표 4-6>과 같이 최종적으로 총 분산의 54.3%의

설명력을 갖는 5개의 요인을 추출하였다.

<표 4-6> 탐색 요인 분석 결과

구성 개념 (Construct)	최초 항목 수	수정 항목 수	요인 적재 값 (factor loading)					신뢰도 (Cronbach's α)
			1요인	2요인	3요인	4요인	5요인	
지도 교사 의 참여	8	5	0.880	0.022	0.054	0.013	0.062	0.889
			0.816	0.035	0.125	-0.022	0.044	
			0.801	0.165	0.028	0.106	0.053	
			0.778	0.144	0.228	0.027	0.021	
			0.716	0.296	0.046	0.073	-0.049	
학습 동기	4	3	0.053	0.748	0.214	0.167	0.213	0.766
			0.185	0.694	0.022	0.175	0.287	
			0.392	0.676	0.180	0.022	-0.116	
교육 과정	3	2	-0.010	0.146	0.824	0.009	0.047	0.798
			0.232	-0.024	0.790	0.114	0.098	
교육 시설	5	3	-0.147	0.089	0.087	0.742	-0.022	0.695
			0.049	0.006	0.130	0.737	0.117	
			0.140	0.371	-0.162	0.672	0.017	
학습 관리	2	2	-0.077	0.172	0.007	0.055	0.833	0.817
			0.158	0.168	0.063	0.056	0.821	
전체			4.025	2.832	2.297	2.036	1.839	-
% 분산			16.77	11.80	9.57	8.48	7.66	
% 누적			16.77	28.57	38.14	46.62	54.29	

2. 신뢰성 분석 및 타당성 분석

1) 신뢰성 분석

신뢰성(reliability)이란 어떠한 변수가 현상을 일관되게 측정하는 정도로서 신뢰성 분석(reliability analysis)은 동일한 개념이나 대상을 독립된 측정 방법으로 여러 번 측정하거나 한 가지 측정 도구로 반복 측정하였을 때 일관성 있는 결과(consistent result)를 산출하는 정도와

관련이 있다.

본 연구에서는 신뢰성 분석을 위한 여러 방법 중에서 근래에 가장 많이 사용되는(신민철, 2007) 크론바하 알파(Cronbach's alpha)라는 신뢰 계수를 이용하는 내적 일관성 법(internal consistency method)에 의거하여 신뢰도를 검증하였다. 내적 일관성 법이란 동일한 개념을 측정하기 위하여 여러 개의 항목을 이용할 경우 신뢰성을 저해하는 항목을 식별하여 이를 측정 도구에서 제외시킴으로써 측정 도구의 신뢰성을 높이는 방법이다.

이때 기준치로서 크론바하 알파(Cronbach α)는 일반적으로 0.7 이상이면 적절하다(강병서, 2002).

<표 4-7> 측정 도구의 신뢰성 분석 결과

변 수 명		항 목 수	신뢰계수 (Cronbach's α)
학업 성취도		3	0.820
학습 품질		3	0.881
학습자 만족도		2	0.884
최고 경영자 리더십		3	0.749
교육 프로세스	지도교사 참여	5	0.889
	학습 동기	3	0.766
	교육 과정	2	0.798
	교육 시설	3	0.695
	학습 관리	2	0.817

2) 타당성 분석

타당성(validity)이란 측정 도구가 측정하려는 현상을 측정해 주는 정도(the extent to which a measure measures what it intends to measure)를 지칭하는 것으로 내용 타당성(content validity)과 구성 개념 타당성(construct validity)이 있으며 구성 개념 타당성은 집중 타당성(convergent validity)과 판별 타당성(discriminant validity)의 2부분으로 구성된다(신민철, 2007).

내용 타당성이란 측정 도구 자체가 측정하고자 하는 개념을 정확히

반영하고 있는가를 의미한다. 즉, 사회 현상을 대변하는 개념을 조작적(operational)으로 정의(definition)한 구성 개념(construct)이 해당 사회 현상이 포괄하는 모든 측면을 골고루 반영하고 있는지에 대한 질적(qualitative)인 판단으로 연구 대상의 개념의 조작적 정의, 기존의 관련 연구에서의 정의 등과 일관성이 있는지 그리고 설문 문항들이 개념에 대한 대표성(representativeness)이 있는지를 질적으로 판단하는 것이다.

본 연구에서는 내용 타당성의 확보를 위하여 교육 서비스에 대한 문헌 연구를 거쳐 설문 항목을 결정하였고, 선행 연구에서 제시되지 않은 한국어 교육의 특성상 필요한 항목은 현장에서 교육에 임하는 한국어 교사의 검토를 거쳐 설문 항목을 수정하였으므로 내용 타당성은 확보된 것으로 판단된다.

집중 타당성이란 하나의 현상을 측정하는 측정 문항들이 하나의 현상을 측정하는지를 판단케 해주는 타당성 증거이며, 판별 타당성이란 하나의 현상을 측정하는 문항들이 다른 현상을 측정하지 않는지와 관련된 타당성 증거이다. 즉, 구성 개념 타당성이란 측정 도구가 측정하려는 현상만을 측정하는지를 판단하게 해주는 타당성의 유형이다.

이러한 타당성을 측정하는 방법에는 다속성 측정법(multi-trait multi-method)과 요인 분석법 및 구조 방정식을 이용하여 타당성의 증거를 확인하는 방법이 있다.

본 연구에서는 구성 개념 타당성 확인 방법 중에서 가장 강력한 분석력을 가지고 있는 기법(신민철, 2007)인 AMOS 5.0의 구조 방정식(SEM)과 요인 분석(factor analysis)법을 이용하였다.

요인 분석법의 기본 원리는 항목들을 상관 관계가 높은 것끼리 묶어 하나의 요인을 형성하게 하여 형성된 요인들이 상호 독립적이 되도록 하는 것이며 구조 방정식은 구성 개념과 측정 변수 간의 관계는 물론 구성 개념과 구성 개념 간의 관계도 동시에 측정을 해주는 강력한 통계 분석 기법이다.

본 연구에서 연구 모형의 변수는 독립 변수(independent variable),

매개 변수(mediating variable) 및 종속 변수(dependent variable)로 구분되며 독립 변수는 최고 경영자의 품질 중심적 리더십, 지도 교사의 참여, 학습 동기, 교육 시설, 교육 과정 및 학습 관리 등 6개의 변수이다. 매개 변수는 학습 품질과 학습자 만족도이며 종속 변수는 학업 성취도이다.

또한, 매개 변수 간의 관계를 알아보고자 최고 경영자의 품질 중심적 리더십을 독립 변수로 하여 지도 교사의 참여, 학습 동기, 교육 시설, 교육 과정 및 학습 관리를 종속 변수로 분석하였으며 매개 변수인 학습 품질과 학습자 만족도를 독립 변수로 하여 학업 성취도와와의 관계를 분석하였다.

3. 확인 요인 분석

요인 분석과 신뢰성 및 타당성 분석에 이어 측정 항목들에 대한 연구 단위별로 확인 요인 분석(confirmatory factor analysis)을 실시하였다.

확인 요인 분석은 특정 가설을 설정하고 자료에서 관찰되는 관계를 얼마나 설명하고 있는지의 정도를 나타내는 기법으로 분석 과정에서 사전 지식이나 이론적 결과를 가지고 가설 형식으로 모형화하고 일부 원소의 값을 제약함으로써 변수 간의 관계가 성립하는지 여부를 확인하는 데 사용하는 방법이다(이승래 등, 2001).

확인 요인 분석에서 항목 구성의 적합도¹³⁾를 평가하는 기준으로는 모형의 전반적인 적합도를 나타내는 절대 적합 지수로서 연속 확률 밀도 함수(카이 제곱 통계량, χ^2), 기초 적합 지수(Goodness of Fit Index, GFI), 근사 제곱근 평균 제곱 오차(Root Mean Square Error of Approximation, RMSEA), 평균 제곱 잔차 제곱근 지수(Root Mean Square Residual, RMR)와 기초 모델(null model)에 대한 제안 모델(proposed model)의 적합도를 나타내는 증분 적합 지수로서 표준 적합 지수(Normed Fit Index, NFI)와 비교 적합 지수(Comparative Fit

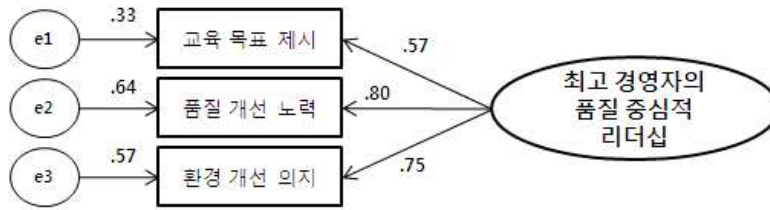
13) 적합도 판단 지수

Index, CFI)를 이용하였으며 간명 적합 지수로서 수정된 적합도 지수(Adjusted Goodness of Fit Index, AGFI)를 이용하였다.

본 연구에서 연구 단위별 확인 요인 분석은 다음과 같다.

최고 경영자의 품질 중심적 리더십에 대한 확인 요인 분석 결과는 <그림 4-1>과 같다. 이는 교육 목표와 교육 내용의 제시, 최고 경영자의 품질 개선 노력 및 교육 환경 개선 의지로 구성되어 있다.

<그림 4-1> 최고 경영자 리더십에 대한 확인 요인 분석 결과



$\chi^2 : 0.000, GFI: 1.000$

적 합 지 수		수용성	해석 기준
절대 적합 지수	- χ^2 (카이제곱 통계량)연속 확률 밀도 함수	χ^2 통계표 임계치	χ^2 값은 작을 수록 모형의 적합성이 양호, p값(유의확률) ≥ 0.05 (유의 수준)일 경우 양호
	-GFI : Goodness Fit Index (기초 적합 지수)	0-1.0	0.9 이상 0=부적합, 1=완벽하게 일치
	-RMSEA : Root Mean Square Error of Approximation (근사 제곱근 평균 제곱 오차)	0-0.1	0.1-0.08 보통 0.08-0.05 양호 0.05 이하 좋음
	-RMR : Root Mean Square Residual (평균 제곱 잔차 제곱근 지수)	0-1.0	0.05이하 양호 0에 근접 매우 좋음
증분 적합 지수	-NFI : Normed Fit Index (표준 적합 지수)	0-1.0	0.9 이하
	-CFI : Comparative Fit Index (비교 적합 지수)	0-1.0	0.9 이상
간명 적합 지수	-AGFI : Adjusted Goodness Fit Index(수정 적합 지수)	0-1.0	0.9 이상

자료원 : 석중배 외(2008), 신민철(2007), 강병서(2007)를 참조하여 연구자가 정리함.

**<표 4-8> 최고 경영자의 품질 중심적 리더십에 대한 확인 요인
분석 결과**

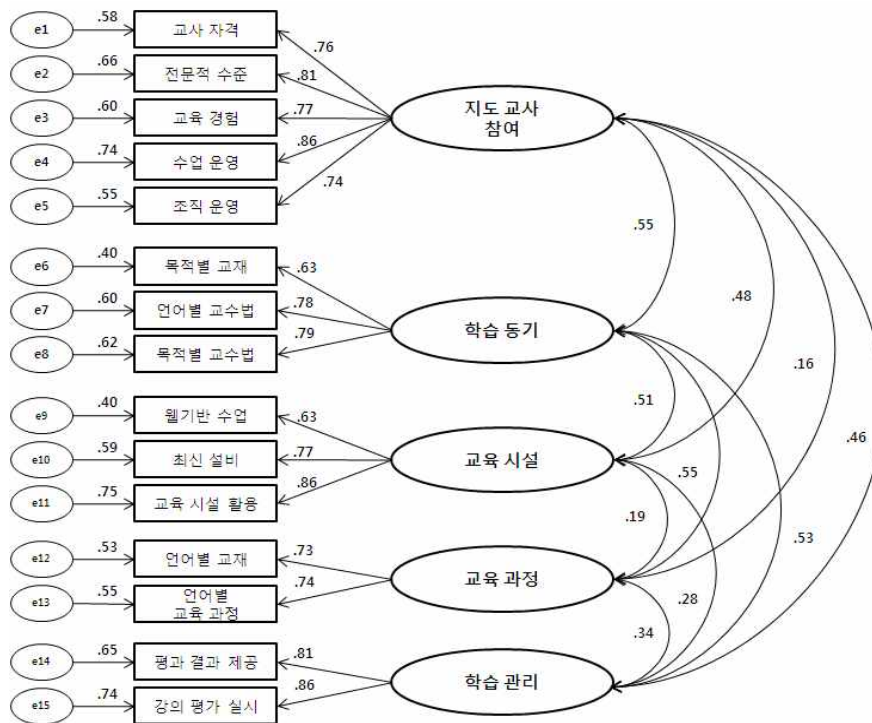
요 인		경로 계수 Estimate	표준 오차 S.E.	유의성 C.R. (t-value)	P-value	r^2
교육 목표 제시 ←	최고 경영자의 품질 중심적 리더십	.574				.644
품질 개선 노력 ←		.803	.334	4.907	.000	.565
교육 환경 개선 의지 ←		.752	.271	5.032	.000	.330

또한 <표 4-8>의 최고 경영자의 리더십에 대한 확인 요인 분석 결과에서 보는 바와 같이 요인들의 p-value가 0.05 이하로서 유의한 것으로 나타났다. 그리고 경로 계수(Estimate)를 표준 오차(Standard Error of Means, S.E.)로 나눈 경로 계수의 통계적 유의성(Critical Ratio, C.R.; t-value)은 1.965 이상으로 유의하다. 또한, 회귀식의 설명력을 나타내는 r^2 는 교육 환경 개선 의지만 0.330으로 낮은 편이며 나머지는 0.565 및 0.644로서 적합도는 확보되었다.

지도 교사의 참여, 학습 동기, 교육 시설, 교육 과정 및 학습 관리로 구성되어 있는 교육 프로세스 품질 요인에 대한 확인 요인 분석 결과는 <그림 4-2>와 같다.

0.9 이상의 값을 가져야 바람직한 기초 적합 지수(GFI)는 0.865, 수정된 적합도 지수(AGFI)는 0.798, 평균 제곱 잔차 제곱근 지수(NFI)는 0.919, 증분 적합 지수(CFI)는 0.917이다. 또한, 0.05 이하의 값이 바람직한 평균 제곱 잔차 제곱근 지수(RMR)는 0.069이며, 0.05보다 작으면 양호한 근사 제곱근 평균 제곱 오차(RMSEA)는 0.085이다. 일반적으로 기초 적합 지수를 나타내는 GFI는 표본 수가 200개 이상일 때 0.9 이상으로 바람직한 값을 나타낼 수 있고 표본의 크기가 증가하면 값도 증가하는 경향이 있으므로(강병서, 2002), 본 연구에서는 표본 수가 126개이므로 모형의 설명력을 나타내는 수치로서 기초 적합 지수는 양호한 수준으로 판단된다.

<그림 4-2> 교육 프로세스 품질 요인에 대한 확인 요인 분석 결과



$\chi^2 : 142.840(df(80), P\text{-value}(0.000)), GFI: 0.865, RMSEA: 0.085$

RMR: 0.069 , NFI: 0.919, CFI: 0.917, AGFI: 0.798

또한, 평균 제곱 잔차 제곱근 지수(RMR)는 표본 자료 척도와 관계없는 NFI, CFI, NGFI 등과 함께 사용될 것이 권장되므로 이러한 수치를 근거로 모형의 적합도는 양호한 것으로 판단하였다.

그리고 <표 4-9> 교육 프로세스 품질 요인에 대한 확인 요인 분석 결과에서 보는 바와 같이 이들 요인의 p-value가 0.05 이하로 유의하게 나타났다. 그리고 경로계수(Estimate)를 표준오차(Standard Estimate)로 나눈 C.R.(t-value)이 0.396에서 0.748로 모두 1.965 이상이다. 또한, 회귀식의 설명력을 나타내는 결정 계수(coefficient of determination)인 r^2 값이 교육 목적별 교재 0.396 및 웹 기반 수업 운용의 경우 0.400으로 낮게 나왔으며 나머지는 0.526 이상을 보이고 있어 적합도는 충분히 충족된다.

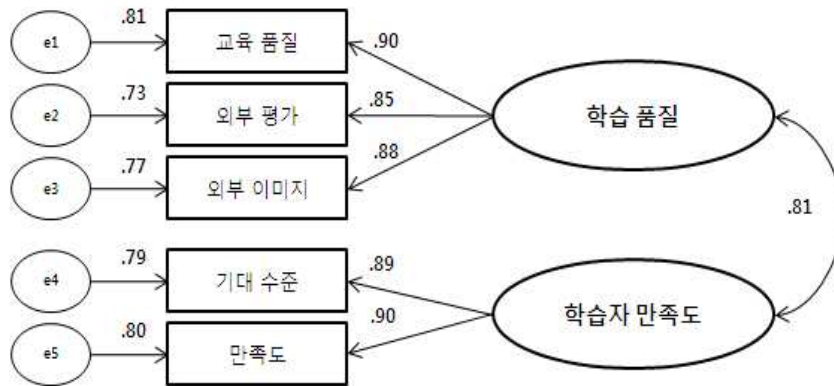
〈표 4-9〉 교육 프로세스 품질 요인에 대한 확인 요인 분석 결과

요 인		경로 계수 Estimate	표준 오차 S.E.	C.R. (t-value)	P-value	r^2
교사 자격	←	0.760				0.577
전문적 수준	←	0.814	0.113	8.727	***	0.662
교육 경험	←	0.772	0.129	8.230	***	0.596
수업 운영	←	0.862	0.100	9.279	***	0.742
조직 운영	←	0.743	0.128	7.887	***	0.552
목적별 교재	←	0.629				0.396
언어별 교수법	←	0.776	0.168	6.129	***	0.603
목적별 교수법	←	0.790	0.170	6.180	***	0.625
웹기반 수업	←	0.632				0.400
최신 설비	←	0.769	0.190	6.235	***	0.591
교육 시설 활용	←	0.865	0.166	6.351	***	0.748
언어별 교재	←	0.725				0.526
언어별 교육 과정	←	0.741	0.214	4.133	***	0.550
평가 결과 제공	←	0.860	0.192	6.059	***	0.739
강의 평가 실시	←	0.807				0.651

학습 품질 및 학습자 만족도에 대한 확인 요인 분석 결과는 <그림 4-3>과 같다. 학습 품질은 교육 품질과 외부 평가 및 이미지의 변수로 구성되어 있고 학습자 만족도는 기대 수준에 맞는 교육 서비스 제공과 학습자 만족도로 구성되어 있다.

기초적합 지수를 나타내는 GFI는 0.969로 높은 수준이며, 간명성(parsimony)을 나타내는 AGFI는 0.845로 해석 기준에는 약간 못 미치나 수용성에는 문제가 없는 것으로 판단된다. 표준 적합 지수인 NFI는 0.977로 높은 편이며, 비교 적합 지수인 CFI는 0.984로 1.0에 가까운 수치를 보이고 있다. 또한, 0.05 이하의 값이 바람직한 평균 제곱 잔차 제공근 지수(RMR)는 0.018로 양호하고 근사 제공근 평균 제곱 오차(RMSEA)는 0.138로 추정 오차의 값이 높은 편이다.

<그림 4-3> 학습 품질 및 학습자 만족도에 대한 확인 요인 분석 결과



$\chi^2 : 9.281(df(3), P\text{-value}(0.026)), GFI: 0.969, RMSEA: 0.138$
 $RMR: 0.018, NFI: 0.977, CFI: 0.984, AGFI: 0.845$

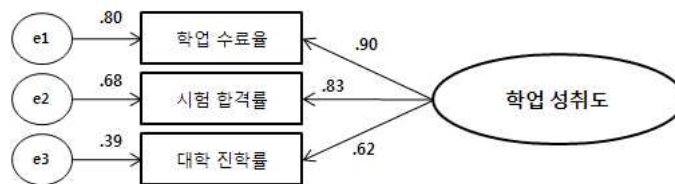
그리고 <표 4-10>의 학습 품질 및 학습자 만족도에 대한 확인 요인 분석 결과표에서 보는 바와 같이 이들 요인의 p-value가 0.05 이하로 유의하게 나타났다. 그리고 경로 계수(Estimate)를 표준 오차(Standard Estimate)로 나눈 C.R.(t-value)이 0.726에서 0.811로 모두 1.965 이상이다. 또한, 회귀식의 설명력을 나타내는 결정 계수(coefficient of determination)인 r^2 값이 최저값으로 나타난 외부 평가의 0.726 이상을 보이고 있어 적합도는 충분히 충족된다.

학업 성취도에 대한 확인 요인 분석 결과는 <그림 4-4>에 나타나 있다. 학업 성취도는 한국어 교육 기관에서 자체적으로 평가하는 학업 수료율, 외부 평가 기관에서 실시하는 한국어 능력 시험 합격률 및 대학 진학률로 구성되어 있다.

<표 4-10> 학습 품질 및 학습자 만족도에 대한 확인 요인 분석 결과

요 인		경로 계수 Estimate	표준 오차 S.E.	C.R. (t-value)	P-value	r^2
교육 품질	←	0.877				0.770
외부 평가	←	0.852	0.103	10.261	***	0.726
외부 이미지	←	0.901	0.101	9.652	***	0.811
기대 수준	←	0.896				0.802
만족도	←	0.887	0.080	11.598	***	0.787

<그림 4-4> 학업 성취도에 대한 확인 요인 분석 결과



$\chi^2 : 0.000, GFI: 1.000$

그리고 <표 4-11> 학업 성취도에 대한 확인 요인 분석 결과표에서 보는 바와 같이 이들 요인의 p-value가 0.05 이하로 유의하게 나타났다. 그리고 경로 계수(Estimate)를 표준 오차(Standard Estimate, S.E.)로 나눈 C.R.(t-value)이 6.430과 7.769로 모두 1.965 이상이다. 또한, 회귀식의 설명력을 나타내는 결정 계수(coefficient of determination)인 r^2 값이 대학 진학률 0.388을 제외하고 시험 합격률은 0.685 및 학업 수료율은 0.802로서 적합도는 충분히 충족된다.

〈표 4-11〉 학업 성취도에 대한 확인 요인 분석 결과

요 인		경로 계수 Estimate	표준 오차 S.E.	C.R. (t-value)	P-value	r^2
학업 수료율	←	.895				.802
시험 합격률	←	.828	.134	7.769	.000	.685
대학 진학률	←	.623	.112	6.430	.000	.388

4. 상관 관계 분석

확인 요인 분석을 시행한 후, 각 요인으로 묶여진 변수들을 대상으로 상관 관계 분석을 실시하였다. 상관 관계 분석은 가설 검증을 실시하기에 앞서 변수들 간의 관계의 강도를 제시함으로써 변수 간의 관계성에 대한 체계적인 윤곽을 제시해 줄 뿐 아니라(신민철, 2007) 각 요인 간의 판별 타당성의 충족 정도를 확인할 수 있다(이승래 외, 2001).

상관 관계 분석은 상호 관계 분석에 속하는 추리 통계 기법이며 조사 연구 대상 변수 간의 관련성이 있는지를 분석하는데 사용되는 기법으로 등간 척도로 측정된 현상들 간의 상관 관계 분석에는 피어슨이 개발한 상관 계수(Pearson's correlation coefficient)가 사용된다. 일반적으로 표본의 크기가 30 이상인 경우에는 등간 척도 이상으로 측정된 두 변수가 정규 분포를 따르게 됨으로 피어슨 상관 계수를 구하여 변수 간의 상관 관계를 판단한다(신민철, 2007).

피어슨 상관 계수 값은 각 변수와 요인 간의 상관 관계의 정도를 나타내는 것으로 상관 계수의 절대 값이 0.2 이하이면 상관 관계가 없거나 무시해도 좋은 수준이며 0.4 정도이면 약한 상관 관계, 0.6 이상이면 강한 상관 관계가 있는 것으로 볼 수 있다(채서일, 2007).

교육 프로세스 품질 각 요인 별 상관 관계는 교육 과정과 학습 동기가 상관 계수 0.438로 가장 높게 나타났으며 학습 동기와 지도 교사 참여($r=0.423$), 학습 관리와 학습 동기($r=0.402$)의 관계가 약한 상관

관계가 있음을 나타내고 있다. 한편, 교육 과정과 지도 교사 및 교육 시설은 각각 0.113 및 0.147로 상관 계수가 0.2 이하로 상관 관계가 없는 것으로 나타났다.

따라서 프로세스 품질 요인별로 매우 높은 관계인 0.6 이상이 나타나지 않아 판별 타당성은 충족된다고 할 수 있다.

본 연구에서 사용된 변수들에 관한 상관 관계 분석 결과는 <표 4-12>와 같다.

<표 4-12> 상관 관계 분석 결과

요 인	최고 경영자 리더십	지도교 사참여	학습 동기	교육 시설	교육 과정	학습 관리	학습 품질	학업 성취도	학습자 만족도
최고 경영자 리더십	1								
지도 교사 참여	0.485	1							
학습 동기	0.482	0.423	1						
교육 시설	0.469	0.328	0.373	1					
교육 과정	0.211	0.113	0.438	0.147	1				
학습 관리	0.345	0.381	0.402	0.159	0.251	1			
학습 품질	0.553	0.511	0.459	0.290	0.326	0.412	1		
학업 성취도	0.495	0.475	0.413	0.341	0.337	0.375	0.740	1	
학습자 만족도	0.576	0.527	0.405	0.392	0.313	0.414	0.750	0.950	1

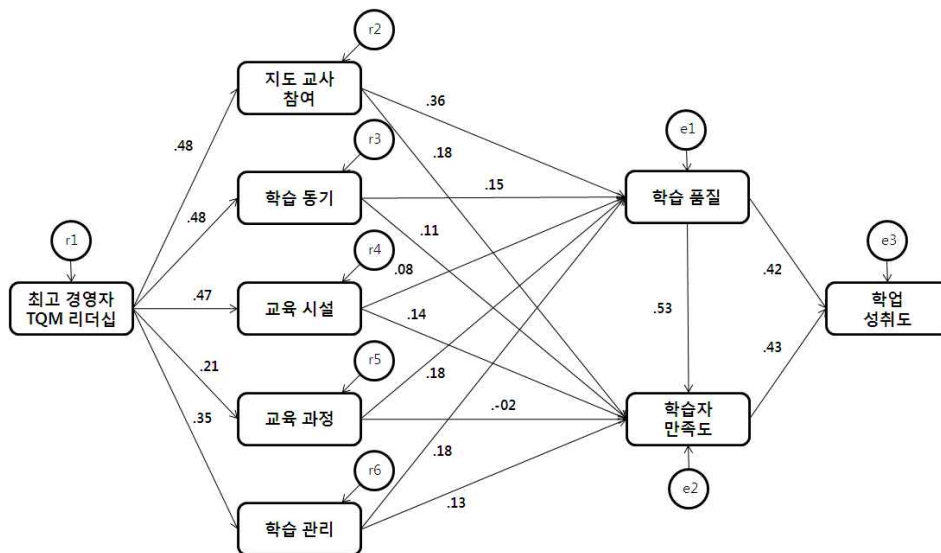
* 피어슨 상관 계수(양측 검정), p-value : p<0.05 이하에서 유의 함

제 3 절 가설의 검증

1. 기본 연구 모형에 대한 검증

본 연구에서는 연구 모형을 검증하기 위해 다수의 독립 변수, 매개 변수, 종속 변수 간의 인과 관계를 알아보고 모형의 경로들을 검증하기 위하여 AMOS 5.0을 이용한 구조 방정식 분석(Structural Equation Modeling, SEM)을 실시하였다.

<그림 4-5> 구조 방정식 기본 모형



$\chi^2 : 72.681(df(18), P\text{-value}(0.000)), GFI: 0.869, RMSEA: 0.166$
 $RMR: 0.079, NFI: 0.876, CFI: 0.871, AGFI: 0.672$

모형의 적합도를 평가하기 위하여 연속 확률 밀도 함수인 카이 제곱 통계량(Chi-Square, χ^2), 이에 대한 자유도(degree of freedom, df)와 P-value, 기초 적합 지수(Goodness Fit Index, GFI), 수정된 적합도 지수(Adjusted Goodness Fit Index, AGFI), 표준 적합 지수(Normed Fit Index, NFI), 비교 적합 지수(Comparative Fit Index, CFI), 평균 제곱 잔차 제곱근 지수(Root Mean Square Residual, RMR), 근사 제곱근 평균 제곱 오차(RMSEA) 등을 이용하였다.

가설 검증을 위해 전체의 경로 모형을 검정한 결과 기초 적합 지수인

GFI값이 0.869로 0.9 이하이며, χ^2 는 72.681(자유도 df=18, p=0.000)으로 나타나 모형에 대한 주된 적합도는 확보되었다고 판단할 수 있다.

그러나 제시된 모형의 구조 방정식 모형<그림 4-5>의 분석 결과에서 AGFI가 0.672, NFI가 0.876, RMR이 0.079, CFI가 0.871로서 0.9 이하이며 특히 RMSEA가 0.166으로 나타나고 있어 모형의 적합도를 높일 수 있도록 이론적 배경에 문제가 되지 않는 범위 내에서 모형을 수정하였다.

2. 수정 연구 모형에 대한 검증

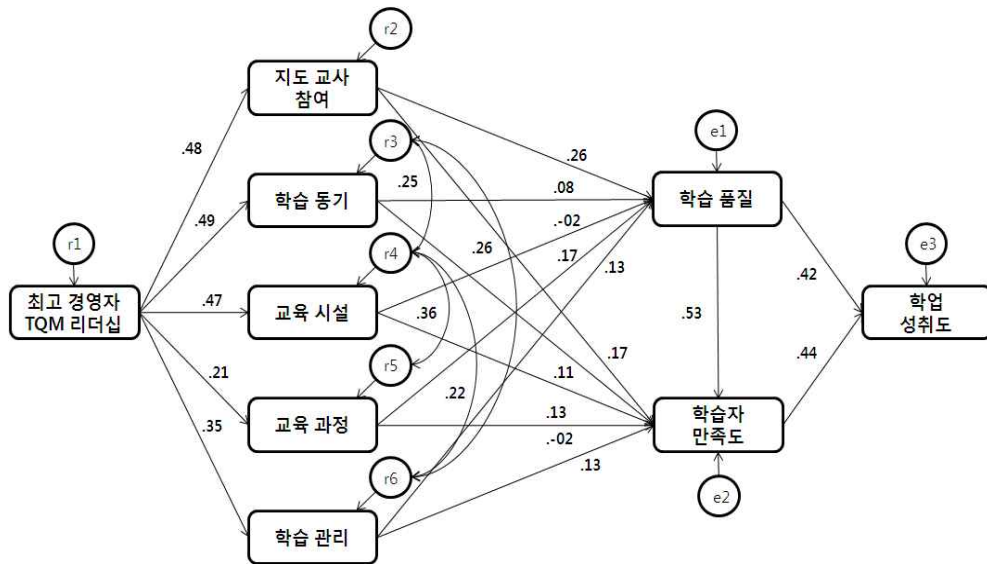
(1) 수정 연구 모형에 대한 적합도 분석

기본 연구 모형에서 학습 품질과 학업 성취도 및 학습자 만족도의 상관관계가 0.7 이상으로 높게 나타났으며 이러한 다중 공선성(Multi-collinearity)에 따라 각 외생 변수별 측정되지 않은 오차(error)의 관계성을 나타냄으로써 전체적인 모형의 적합도를 높일 수 있어 <그림 4-6>과 같은 수정된 구조 방정식 모형을 제시하였다.

외생 변수 별 측정되지 않은 오차(error)의 관계성을 나타낸 수정 구조 방정식 모형에서는 <그림 4-6>에서 보여주는 바와 같이 GFI가 0.957, CFI는 0.975로서 0.9 이상이며 AGFI만이 0.850으로 양호한 기준 수치와는 차이가 근소하였다. 0.9 이하여야 만족할 수준인 NFI는 수정 전 0.876에서 0.976으로 상승하였다. 또한, RMR은 0.038, RMSEA는 0.087로 나타나고 있어 종합적으로 판단할 때 모형의 적합도는 상당한 개선이 있음을 알 수 있다.

수정된 연구 모형은 RMSEA, NFI와 AGFI 값이 일반적인 기준을 충족시키지 못하고 있으나 RMSEA와 AGFI 값이 기본 모형보다 개선되었다. 또한, CFI가 0.975, GFI가 0.957 등 다른 적합도 지표들이 일반적인 기준을 상회하고 RMR 등 다른 적합도 지표들이 일반적 기준을 상회하고 있어 연구 개념들이 인과 관계를 설명하는데 무리가 없다고 판단하였다.

<그림 4-6> 구조 방정식 수정 후 모형



$\chi^2 : 23.786(df(13), P\text{-value}(0.033)), GFI: 0.957, RMSEA: 0.087$
 $RMR: 0.038, NFI: 0.976, CFI: 0.975, AGFI: 0.850$

처음에 제시한 기본 연구 모형과 수정 연구 모형의 구조 방정식 적합도 결과를 요약하면 <표 4-13>과 같다.

<표 4-13> 기본 연구 모형과 수정 연구 모형의 구조 방정식 적합도 분석 비교

구 분	χ^2	GFI	RMSEA	RMR	NFI	CFI	AGFI
기 본 모 형	72.681 df=18 p=0.000	0.869	0.166	0.079	0.876	0.871	0.672
수 정 모 형	23.786 df=18 p=0.033	0.957	0.087	0.038	0.976	0.975	0.850
기 준	값이 작을 수록 적합성이 양호	GFI> 0.90	RMSEA< 0.05	RMR< 0.05	NFI< 0.90	CFI> 0.90	AGFI> 0.90

(2) 수정 구조 방정식 결과에 따른 가설 검증
 모델의 적합도를 높일 수 있도록 모형을 수정한 결과 수정 연구 모형의

적합도가 확보되어 이를 기초로 본 연구의 가설을 검증하였다. 수정 연구 모형의 구조 방정식 분석 결과에 따른 경로 계수와 이에 대한 유의성 검증 결과는 <표 4-14>와 같다.

<표 4-14> 수정 모형의 구조 방정식 분석 결과

변 수		요 인	경로계수 Estimate	표준 오차 S.E.	유의성 C.R.	P-value
지도 교사 참여	←	최고 경영자 리더십	0.485	0.076	5.814	0.000
학습 동기	←		0.487	0.096	5.847	0.000
교육 시설	←		0.469	0.104	5.575	0.000
교육 과정	←		0.211	0.116	2.261	0.024
학습 관리	←		0.345	0.154	3.856	0.000
학 습 품 질	←	지도 교사 참여	0.263	0.093	3.041	0.002
	←	학습 동기	0.075	0.079	0.819	0.413
	←	교육 시설	-0.019	0.064	-0.231	0.817
	←	교육 과정	0.166	0.062	2.105	0.035
	←	학습 관리	0.135	0.046	1.687	0.092
학습자 만족도	←	지도 교사 참여	0.172	0.077	2.391	0.017
	←	학습 동기	0.106	0.062	1.452	0.146
	←	교육 시설	0.130	0.048	2.157	0.031
	←	교육 과정	-0.018	0.051	-0.276	0.783
	←	학습 관리	0.125	0.037	1.914	0.056
학습자 만족도	←	학습 품질	0.526	0.073	7.132	0.000
학업 성취도	←	학습 품질	0.425	0.076	5.053	0.000
	←	학습자 만족도	0.437	0.077	5.203	0.000

제 4 절 연구 가설의 검증

가설 1 최고 경영자의 품질 중심적 리더십과 교육 프로세스 품질 요인에 대한 가설 검증

본 연구에서 설계한 가설은 한국어 교육 기관의 책임자인 최고 경영자의 품질 중심적 리더십은 교육 프로세스 품질 요인에 영향을 주며 이는 학습 품질과 학습자 만족이라는 매개 변인을 통하여 학업 성취도에

영향을 미친다는 것이고 세부 가설은 각각의 잠재 변인들 간의 영향력에 관한 검증이다.

최고 경영자의 품질 중심적 리더십이 교육 프로세스의 각 품질 요인에 미치는 영향에 관한 가설 1에 대한 분석 결과, 교육 프로세스 품질 요인에 전반적으로 유의한 것으로 나타났다.

최고 경영자의 품질 중심적 리더십은 세부 가설 1.1 지도 교사의 참여, 가설 1.2 학습 동기, 가설 1.3 교육 시설, 1.4 교육 과정 및 1.5 학습 관리에 유의한 영향을 미치는 것으로 판명되었다.

즉, 최고 경영자는 교육 목표와 교육 내용을 체계적으로 제시하고, 교육 품질을 개선하기 위한 노력과 향상된 학습 환경을 제공하려는 노력은 지도 교사의 참여, 학습 동기, 교육 시설 등과 같은 모든 교육 프로세스 품질에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

교육 프로세스 품질에 가장 많은 영향을 미치는 요인으로는 학습 동기로 0.487의 영향력을 보이고 있으며, 가장 낮은 경로 계수를 나타내는 교육 과정은 유의 수준 0.024($p=0.024<0.05$)로서 유의하며 0.211의 영향력을 보이고 있다. 교육 프로세스 품질에 영향력을 미치는 변인들을 살펴보면 학습 동기(0.487), 지도 교사의 참여(0.485), 교육 시설(0.469), 학습 관리(0.345) 및 교육 과정(0.211)의 순으로 나타났다.

이는 이홍우와 백선숙(2000)의 인문계 고등학교 품질 만족도 조사에서 교육 품질 영역에 물리적 환경과 학교장의 리더십 영역이 중요시되고 있지 않다는 연구 결과와는 배치되나 한국어 교육 기관은 중등 교육 기관과의 차이점이 있고 한국어 교육의 특성이 있기 때문에 오는 결과일 수 있으며 그동안 TQM의 교육 분야 적용이 성숙 단계에 들었고 교육 현실의 변화에 따른 결과라고 판단된다.

가설 2 교육 서비스 프로세스 품질 요인과 학습 품질에 대한 가설 검증

교육 프로세스의 각 품질 요인이 학습 품질에 미치는 영향에 대한 전체

가설과 각각의 교육 프로세스 품질 요인이 학습 품질에 대한 영향력을 검증하는 가설이다.

지도 교사의 참여, 학습 동기, 교육 시설, 교육 과정 및 학습 관리로 구성되어 있는 교육 프로세스 품질 요인과 학습 품질과의 영향력에 대한 가설 2의 검증 결과, 세부 가설 2.1 지도 교사의 참여($p=0.002<0.05$), 세부 가설 2.4 교육 과정($p=0.035<0.05$)은 학습 품질에 영향을 미치나 세부 가설 2.2 학습 동기($p=0.413>0.05$), 세부 가설 2.3 교육 시설($p=0.817>0.05$)은 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났으며 학습 관리($0.05<p=0.092<0.10$)는 부분적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다.

지도 교사의 참여는 한국어 교사의 자격, 전문적 수준, 교육 경험, 수업 운영 능력 및 조직 운영 능력으로 구성되며 학습 품질에 유의한 영향력(0.263)이 있다. 학습자의 언어권별 교육 과정과 교재로 구성된 교육 과정은 유의 수준 0.035로서 학습 품질에 영향(0.166)을 미치는 것으로 나타났다.

학습자에 대한 강의 평가와 평가 결과 제공은 부분적으로 유의한 결과를 나타내는 것으로 영향력은 0.135로 나타났다.

한편, 교육 목적별 교재의 사용, 교수법 등은 영향력이 없는 것으로 나타났으며 이는 조사 대상 기관의 교육 목적이 대부분 진학 목적이기 때문인 것으로 풀이된다.

교육 시설 또한 영향력이 없는 것으로 나타났는데 이는 우리나라 교육 환경에서 물리적 환경이 학생의 학업 성취도와는 관련이 없다(이진춘 등, 2003)는 연구 결과와 동일한 결과이지만 이는 외생 변수가 교육 시설에 관련된 것이고 본 연구는 교수 과정에서의 교육 시설임에 차이가 있어 주목된다.

또한, 이홍우와 박주현(2003)의 연구 결과에서 학생들은 컴퓨터 설비와 수업 기자재는 교육 서비스 품질 수준을 결정짓는 데 중요한 변수라고 생각하고 있다는 연구 결과와는 대조적이다.

이는 교수 과정에서 언어 교육의 특성상 최신 설비나 시설의 활용, 웹

기본 수업의 진행은 운영자가 판단하기로는 교수 과정에서 중요성을 느끼지 못하기 때문으로 해석된다. 그러나 학습자의 입장에서 이러한 시설이 교육 서비스 품질 및 만족도에 미치는 영향을 연구해 볼 필요가 있다.

가설 3 교육 서비스 프로세스 품질 요인과 학습자 만족에 대한 가설 검증

교육 서비스 프로세스의 각 품질 요인이 학습자 만족에 미치는 영향에 대한 전체 가설과 각각의 교육 서비스 프로세스 품질 요인이 학습자 만족에 대한 영향력을 검증하는 가설이다.

교육 서비스 프로세스 품질을 구성하는 요인은 학습자 만족에 영향을 미친다는 가설 3의 검증 결과 이들 요인 중 세부 가설 3.1 지도 교사의 참여($p=0.017<0.05$)와 세부 가설 3.3 교육 시설($p=0.031<0.05$)은 통계적으로 유의한 영향을 미친다는 결과가 나타났다.

반면에 세부 가설 3.1 학습 동기($p=0.146>0.05$)와 세부가설 3.4 교육 과정($0.783>0.05$)은 학습자 만족에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며 세부 가설 3.5 학습 관리($0.05<p=0.056<0.10$)는 학습 품질에 일부 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이는 교사의 자격과 전문적 수준, 경험 및 수업 운영 능력과 조직 운영 능력은 학습자 만족에 영향을 미친다는 것을 시사한다. 또한, 웹 기반 수업 운영과 최신 설비를 활용한 교수 방법은 학습 품질에는 유의하지 않지만 학습자 만족에 영향을 주는 것으로 나타났다.

학습 동기는 학습자의 교육 목적별 교재 사용, 학습자의 교육 목적별 교수 방법의 적용, 학습자의 모국어권별 교수 방법으로 구성되어 있다.

학습 동기에 따른 교재나 교수법 및 언어권 별 교수 방법은 학습자 만족에 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 이는 현재 한국어 교육 기관의 교육 목적이 진학 목적에 치중되어 있는 결과로 해석되며 수요자인 학습자 중심이 아니라 공급자 중심의 교육이 이루어지고 있기 때문으로 해석된다. 또한, 이는 교육 서비스 공급자인 운영자나 교사의

입장에서 조사한 연구 결과로 수요자인 학습자의 욕구 조사를 실시할 필요가 있다.

또한, 학습 관리는 학습자에 대한 정기적인 강의 평가 및 피드백의 제공으로 구성되어 있다. 교육 기관에서 정기적 또는 부정기적으로 시행되는 학습자에 대한 성취도 평가는 학습자에게 심리적인 부담을 주기 때문에 학습 만족도에는 부정적인 영향을 주지만 운영자의 입장에서는 학습 품질에 유의한 영향을 주는 것으로 해석할 수 있다.

가설 4 학습 품질과 학습자 만족도에 대한 가설 검증

학업 성취도의 매개 변인인 학습 품질과 학습자 만족도에 관한 가설을 검증하는 것으로 학습 품질이 학습자 만족도에 미치는 영향이 0.526으로 통계적으로 유의($p=0.000<0.05$)하게 나타났다.

이는 Cronin과 Taylor(1992)가 주장한 서비스 품질은 고객 만족에 유의한 영향을 미친다는 결과와 일치하며 김민성 등(2003)의 연구와도 일치한다.

학습 품질은 교육 품질과 외부 평가 및 외부 이미지로 구성되며 이는 교육 품질, 외부 평가 및 이미지가 좋을수록 학습자를 만족을 시키는 것을 뜻하며 교육 품질, 외부의 평가 및 교육 기관의 이미지를 관리해야 할 필요성이 있는 것으로 해석된다.

특히 서비스 상품은 서비스의 기본적인 특성인 무형성으로 인해 강력한 이미지를 창출하는 것이 필요하다(이유재, 2006). 고객이 생각하는 서비스 기업의 명성이나 이미지 등은 중요한 비가시적 투입 요소로서(Zeithaml과 Bitner, 1996) 교육 기관의 명성이나 이미지가 좋아지면 학생들이 자기 학교에 대한 자부심과 소속감이 높아짐으로 학생들의 만족도가 높아질 뿐만 아니라 교육 서비스 성과를 지각하는 데에도 긍정적인 영향을 미친다고 한다(김종희와 이희정, 2001; 김성철, 1995; 이승래 등, 2001; 이경환 등, 2003). 따라서 한국어 교육 기관은 기관의 명성이나 유명도, 이미지 등을 제고하려는 노력을 하여야 한다.

가설 5 학습 품질과 학업 성취도에 대한 가설 검증

학습 품질이 학업 성취도에 미치는 영향에 대한 가설 검증으로 학습 품질은 학업 성취도에 통계적($p=0.000<0.05$)으로 유의한 영향력(0.425)을 미치는 것으로 나타났다.

학업 성취도는 학습자의 단계별 학업 수료율과 한국어 능력 시험 합격률 및 대학 진학률로 구성되어 있다. 좋은 학습 품질이 한국어 교육 과정에서의 등급률 또는 수료율을 높이고 이는 한국어 능력 시험의 합격률을 높이며 일정한 한국어 능력이 되어야 진학을 하게 되는 대학 진학률을 높이는 것으로 나타났다.

가설 6 학습자 만족도와 학업 성취도에 대한 가설 검증

학습자 만족도가 학업 성취도에 미치는 영향에 대한 가설 검증으로 학습자 만족도는 학업 성취도에 통계적($p=0.000<0.05$)으로 유의한 영향(0.437)을 미치는 것으로 나타났다.

학습자 만족도는 학습자의 기대 수준에 맞는 한국어 교육 서비스를 제공하는 것과 한국어 교육에 대한 전반적인 서비스 만족도로 구성되어 있다. 학습자 만족도가 학습 품질보다 유의한 ($0.437>0.425$) 영향을 미치는 것으로 보아 학습자의 욕구를 파악하여 반영하는 한국어 교육 과정을 개발하는 것이 필요하다.

특히 학습자 만족도 제고는 학업 성취도는 물론 학습 품질에 영향을 미치기 때문에 중요하다. 또한, Cronin 과 Taylor(1992)가 주장한 서비스 품질이 고객 만족에는 유의하나 고객 만족이 서비스 품질에 미치는 영향은 유의하지 못한다는 주장과 일치한다.

가설에 대한 검증을 종합해 보면 전체 18개의 가설 중 학습 품질에서 학습 동기와 교육 시설, 학습자 만족도에서 학습 동기와 교육 과정이 기각되었으며 강의 평가는 학습 품질과 학습자 만족도에서 부분적으로 채택되었고 나머지 가설들은 모두 채택되었다. 가설 검증에 대한 자세한

내용은 <표 4-15>와 같다.

<표 4-15> 수정 구조 방정식을 통한 가설의 검증 결과

가설 번호	가 설	경로 방향	경로 계수	C.R. (t-value)	채택 여부
H1	최고 경영자의 품질 중심적 리더십 → 교육 프로세스 품질				
H(1-1)	최고 경영자 리더십 → 지도 교사 참여	+	0.485	5.814	채택
H(1-2)	최고 경영자 리더십 → 학습 동기	+	0.487	5.847	채택
H(1-3)	최고 경영자 리더십 → 교육 시설	+	0.469	5.575	채택
H(1-4)	최고 경영자 리더십 → 교육 과정	+	0.211	2.261	채택
H(1-5)	최고 경영자 리더십 → 학습 관리	+	0.345	3.856	채택
H2	교육 프로세스 품질 → 학습 품질				
H(2-1)	지도교사 참여 → 학습 품질	+	0.263	3.041	채택
H(2-2)	학습 동기 → 학습 품질	+	0.075	0.819	기각
H(2-3)	교육 시설 → 학습 품질	+	-0.019	-0.231	기각
H(2-4)	교육 과정 → 학습 품질	+	0.166	2.105	채택
H(2-5)	학습 관리 → 학습 품질	+	0.135	1.687	부분
H3	교육 프로세스 품질 → 학습자 만족도				
H(3-1)	지도교사 참여 → 학습자 만족도	+	0.172	2.391	채택
H(3-2)	학습 동기 → 학습자 만족도	+	0.106	1.452	기각
H(3-3)	교육 시설 → 학습자 만족도	+	0.130	2.157	채택
H(3-4)	교육 과정 → 학습자 만족도	+	-0.018	-0.276	기각
H(3-5)	학습 관리 → 학습자 만족도	+	0.125	1.914	부분
H 4	학습 품질 → 학습자 만족도	+	0.526	7.132	채택
H 5	학습 품질 → 학업 성취도	+	0.425	5.053	채택
H 6	학습자 만족도 → 학업 성취도	+	0.437	5.203	채택

* 유의수준 $p < 0.05$ 채택, $0.05 < p < 0.10$ 부분 채택, $p > 0.1$ 기각

제 5 절 요인별 효과 분석

지금까지 살펴본 가설 검증 과정에서 나타난 유의성에 따라 각 요인들이 학업 성취도를 향상시키는 효과를 분석하면 다음과 같다.

최고 경영자의 품질 중심적 리더십이 교육 프로세스 품질에 미치는 직접 효과는 <표 4-16>에서 보는 바와 같이 학습 동기(0.487) 지도 교사의 참여(0.485), 교육 시설(0.469), 학습 관리(0.345) 및 교육 과정(0.211)의 순으로 나타났다.

이는 최고 경영자의 의지에 따라 교육 목적별 교재, 교수법 및 언어권별 교수법을 적용할 수 있으며, 자본적 투자가 요구되는 최신 설비 투자, 웹 기반 수업의 운용 및 시설의 활용도를 높일 수 있고, 교사의 선발 과정에서 교사로서 전문적 자격을 가진 교사를 채용함으로써 교육 기관의 학습 품질과 학습자 만족도를 향상시켜 학업 성취도를 향상시키는 영향력이 있다는 것을 보여준다.

교육 프로세스 품질 요인이 학습 품질에 미치는 영향은 지도 교사의 참여(0.263), 교육 과정(0.166) 및 학습 관리(0.135)의 순으로 나타났으며 교육 시설은 영향력이 없는 것으로 나타났다.

이는 선행 교육 서비스 연구에서 나타난 것과 마찬가지로 학습 품질의 향상을 위하여 교육 서비스 전달자로서 교육 접점에 있는 지도 교사의 역할이 중요함을 나타내는 것이다.

또한, 학습자의 모국어 언어권별 교재 사용과 모국어 언어권별 교육 과정 개설은 여러 학자가 필요성을 주장하였지만, 실제 한국어 교육 현장에서는 그다지 중요하지 않다고 간주하는 것으로 보인다.

한편, 최신 설비의 구비와 활용 및 웹 기반 교육으로 구성된 교육 시설은 운영자의 입장에서 한국어 학습 품질 향상에 있어 중요하지 않다고 간주하고 있음을 말해준다.

교육 프로세스 품질 요인이 학습자 만족에 끼치는 영향은 지도 교사의 참여(0.172), 교육 시설(0.130), 학습 관리(0.125) 및 학습 동기(0.106) 순으로 나타났다.

지도 교사가 학습 품질에 미치는 영향이 큰 것과 같이 학습자 만족에도 가장 큰 영향이 있음을 알 수 있다. 따라서 지도 교사의 역할이 학습자 만족이나 학습 품질 향상에 중요한 요인임을 알 수 있다.

그러나 학습자의 모국어 언어권별 교재의 사용과 모국어 언어권별 교육 과정은 학습자 만족에 영향이 없지만, 학습 품질 향상에 영향이 있다는 결과와는 대조적이다.

또한, 최신 기자재의 구비와 활용 및 웹 기반 수업의 운영은 교육 품질에는 유의한 영향이 없지만, 학습자 만족에는 영향이 있는 것으로 나타났다. 이는 김중희와 이희정(2001)의 연구와 김혜숙(2005)의 연구에서 학교의 시설, 교과 과정 및 시청각 기자재로 구성된 대학의 물리적 환경은 학교생활에 대한 만족감에 직접적인 영향력을 미친다는 연구 결과와 일치한다.

또한, 학습 품질은 학습자 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났는데 이는 학습 품질 향상뿐 아니라 학습자 만족도를 높이기 위한 노력이 필요함을 말해 준다. 또한, 학업 성취도에 미치는 영향은 학습자 만족(0.437)이 학습 품질(0.425)보다 영향력이 큰 것으로 나타났다. 따라서 학습 품질에 미치는 요인뿐 아니라 학습자 만족도를 제고시키기 위한 요인을 찾아내어야 할 필요성이 있다.

< 표 4-16> 수정 구조 방정식 직접 효과

직접 효과	지도 교사	학습 동기	교육 시설	교육 과정	학습 관리	학습 품질	학습 만족	성취도
최고 경영자 리더십	0.485	0.487	0.469	0.211	0.345			
지도교사 참여						0.263	0.172	
학습 동기						0.075	0.106	
교육 시설						-0.019	0.130	
교육 과정						0.166	-0.018	
학습 관리						0.135	0.125	
학습 품질							0.526	0.425
학습자 만족도								0.437

또한, 각 요인들이 학업 성취도를 향상시키는 간접 효과를 분석하면 다음 <표 4-17>과 같다.

최고 경영자의 품질 중심적 리더십은 학습자 만족(0.360), 학업 성취도(0.258) 및 학습 품질(0.237)의 순으로 간접적인 영향을 미친다. 또한, 교육 프로세스 품질 요인 중에서 지도 교사의 참여(0.247), 학습 관리(0.143)이 비교적 간접적인 영향력이 있는 것으로 볼 수 있다.

< 표 4-17> 수정 구조 방정식 간접 효과

간접 효과	지도 교사	학습 동기	교육 시설	교육 과정	학습 관리	학습 품질	학습 만족	성취도
최고 경영자 리더십						0.237	0.360	0.258
지도교사 참여							0.138	0.247
학습 동기							0.040	0.096
교육 시설							-0.010	0.045
교육 과정							0.087	0.101
학습 관리							0.071	0.143
학습 품질								0.230
학습자 만족도								

각 요인들이 학업 성취도를 향상시키는 총 효과를 분석하면 다음 <표 4-18>과 <그림 4-7>과 같다.

최고 경영자의 품질 중심적 리더십이 교육 프로세스 품질에 미치는 총 효과는 <표 4-18>와 <그림 4-7>에서 보는 바와 같이 교육 목적(0.487), 지도 교사의 참여(0.485), 교육 시설(0.469) 및 학습 관리(0.345)의 순으로 직접 효과와 동일하고 최고 경영자의 품질 중심적 리더십은 학습자 만족(0.360), 학업 성취도(0.258) 및 학습 품질(0.237)의 순으로 영향력을 미치는 것을 보여준다.

교육 프로세스 품질 요인이 학습 품질에 미치는 효과는 지도 교사의 참여(0.263), 교육 과정(0.166)으로 직접 효과와 동일하다. 교육

프로세스 요인이 학습자 만족에 미치는 영향은 지도 교사의 참여(0.310), 학습 관리(0.196), 학습 동기(0.146) 및 교육 시설(0.121)의 순으로 나타났다. 이는 학습 품질은 고객 만족에 영향을 미치지만 반대로 학습자 만족은 학습 품질에 영향을 미치지 못하고 학업 성취도에만 영향을 미치기 때문이다.

<표 4-18> 수정 구조 방정식 총 효과

총 효과	지도 교사	학습 동기	교육 시설	교육 과정	학습 관리	학습 품질	학습 만족	성취도
최고 경영자 리더십	0.485	0.487	0.469	0.211	0.345	0.237	0.360	0.258
지도교사 참여						0.263	0.310	0.247
학습 동기						0.075	0.146	0.096
교육 시설						-0.019	0.121	0.045
교육 과정						0.166	0.069	0.101
학습 관리						0.135	0.196	0.143
학습 품질							0.526	0.655
학습자 만족도								0.437

지금까지의 분석 결과를 종합하면 학업 성취도를 향상시키기 위해서는 최고 경영자는 물론 지도 교사의 역할이 중요함을 말해주는 것이다. 또한 서비스 공급자인 한국어 교육 기관에서 학습자 만족도를 제고시키기 위한 노력이 필요함을 말해 준다.

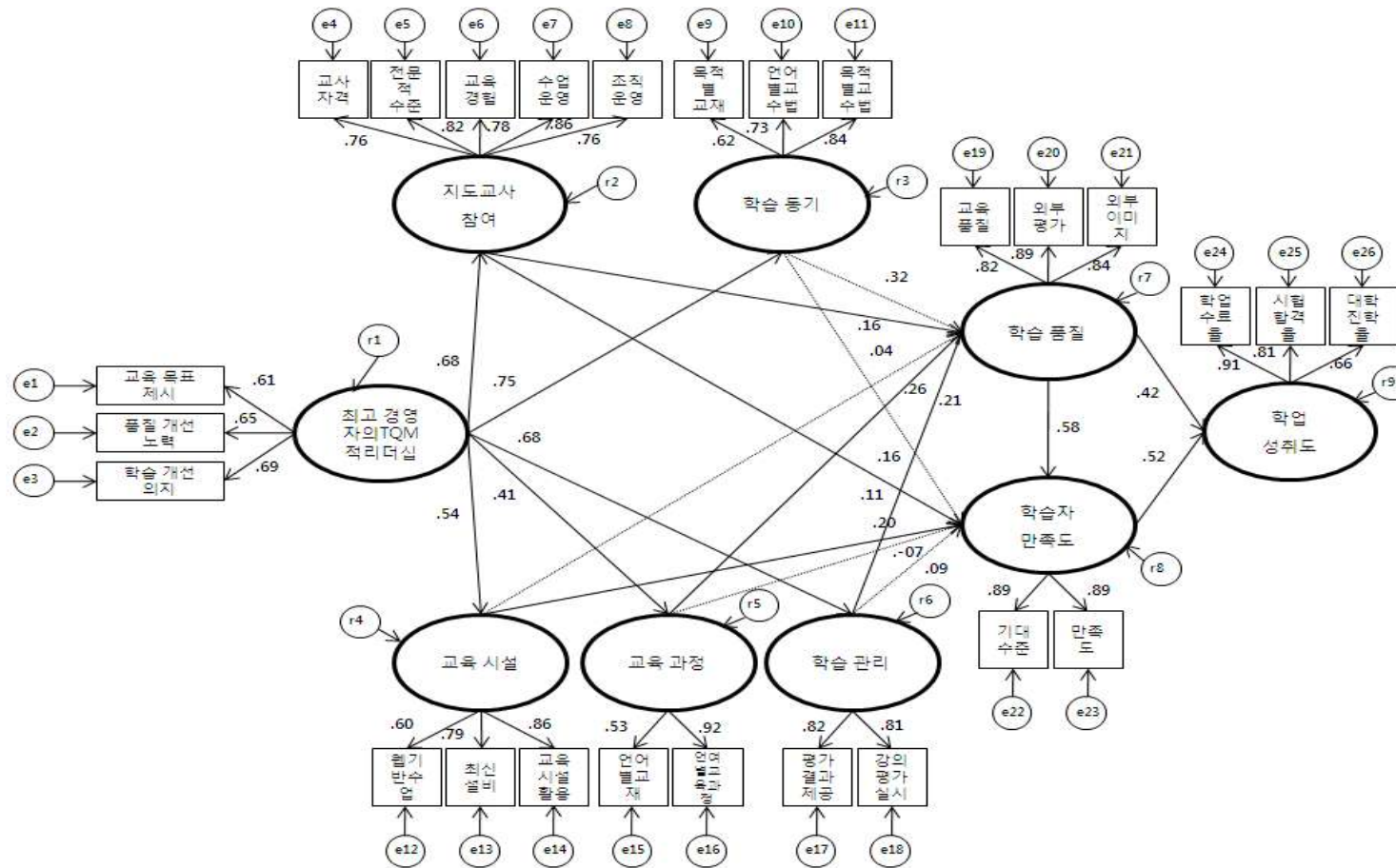
학업 성취도에 미치는 요인으로는 학습 품질(0.666), 학습자 만족(0.437), 최고 경영자의 품질 중심적 리더십(0.258)의 순이며 교육 과정(0.101), 학습 동기(0.096) 및 교육 시설(0.046)은 상대적으로 영향력이 없는 것으로 나타났다.

교육 과정과 교육 목적이 학업 성취도 향상에 상대적으로 미치는 영향력이 작은 것은 본 연구 대상 학습자의 교육 목적이 진학 목적에 치우쳐 있어 다른 교육 목적과의 비교 평가가 이루어 지지 않았음을

고려할 때 의미 있는 것으로 판단된다.

따라서 한국어 교육에 있어 학업 성취도 향상을 위하여 최고 경영자의 강력한 품질 중심적 리더십 아래 교육 목표를 제시하고 교육 품질 개선을 위한 전 구성원이 참여하여 교육 환경을 개선하려는 노력을 함으로써 학습 품질을 향상시키고, 학습자의 기대 수준에 맞춘 교육 서비스를 제공하며 학습자의 전반적인 만족 수준을 향상시킴으로써 학업 성취도를 향상시키고, 각 교육 기관에서 이루어지는 자체 평가의 수료율을 높이고, 외부 평가인 한국어 능력시험 합격률을 증진시키며, 연계 교육으로 이어지는 대학 진학률을 향상시키는 학업 성취도를 높일 수 있을 것이다.

<그림 4-7> 측정 변수별 총 효과 분석 모형



χ^2 : 328.963(df(266), P -value(0.005)), GFI: 0.822, RMSEA: 0.046

RMR: 0.051, NFI: 0.834, CFI: 0.822, AGFI: 0.766

제 5 장 결 론

제 1 절 연구 결과 및 시사점

서비스 산업에서 영리 서비스 조직은 물론 비영리 서비스 조직도 서비스 품질의 중요성이 강조되면서 교육 분야에서 서비스 품질에 대한 연구가 진행되고 있다. 그러나 한국어 교육 서비스 분야에서는 아직 품질의 중요성에 대한 연구가 없는 실정이다.

한국의 경제적 위상이 높아짐에 따라 한국어 교육에 대한 수요가 증가하고 있고 한국어 교육 기관의 증가가 계속되는 시점에서 의사소통을 위한 외국어로서의 한국어 교육과 한국 문화의 전달 수단으로써 중요한 역할을 하는 한국어 교육 서비스 분야에서 품질 향상에 대한 관심을 기울여야 할 필요성이 있다.

따라서 최고 경영자의 품질 중심적 리더십이 한국어 교육 서비스 품질 향상과 품질 성과에 어떠한 영향을 미치는지 인과 관계를 분석하여 경쟁력 향상을 위한 전략적 정보를 제공하고 한국어 교육 서비스 품질 향상 방안을 찾아보고자 다음과 같은 연구를 수행하였다.

우선 문헌 연구를 통하여 서비스 품질 개념과 고객 만족 개념에 입각한 선행 연구를 바탕으로 한국어 교육 서비스 품질에 영향을 미치는 TQM 구성 요인을 찾아보았다.

이를 바탕으로 교육 서비스에 적용되는 품질 측정 변인들을 중심으로 언어 및 문화 교육으로서의 한국어 교육 서비스의 특성에 맞는 모형을 도출하고 연구 가설을 설정하였다.

전국적으로 한국어 교육 기관의 최고 경영자, 행정 관리자 및 한국어 교사를 대상으로 온라인 설문 조사 방식에 의한 설문 조사를 실시하여 자료를 수집하였다.

수집된 자료를 이용하여 총 9개 변수 34개 항목 중에서 최고 경영자의 품질 중심적 리더십 차원의 4개 항목, 한국어 교육 프로세스 품질 측정 변수를 5개 차원, 22개의 항목을 도입하여 탐색 요인 분석을 실시하였다.

그 결과 한국어 교육 서비스 프로세스 품질에 영향을 미치는 최고 책임자의 품질 중심적 리더십 3개 항목과 학습 품질과 학습자 만족도에 영향을 주는 5개 차원, 15개 항목의 한국어 교육 서비스 프로세스 품질 요인을 찾을 수 있었다. 한국어 교육 프로세스 품질 요인은 지도 교사의 참여, 학습 동기, 교육 과정, 교육 시설, 학습 관리의 5개 차원으로 구성되었다.

매개 변수는 학습 품질과 학습자 만족도로서 각각 3개 항목과 2개 항목이다. 성과 요인은 학업 성취도로서 3개 항목이다.

추출된 자료를 이용하여 신뢰성 분석 및 확인 요인 분석을 통해 신뢰성과 타당성을 확보하고 연구 모형에 따른 각 변수 간의 영향력을 파악하기 위하여 구조 방정식(AMOS)을 이용하여 경로 분석을 실시하였다.

연구 가설 검증과 경로 분석 결과 다음과 같은 연구 결과를 얻었다.

첫째, 한국어 교육 기관에서 총체적 운영을 책임지고 있는 최고 경영자의 역할은 한국어 교육 프로세스 품질 요인에 전반적으로 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

즉, 한국어 교육 기관의 최고 경영자는 학습 품질 향상과 학습자 만족에 영향을 주는 한국어 교육 기관의 교육 목표와 교육 내용을 제시하고 한국어 교육 품질을 개선하려는 노력을 함과 동시에 향상된 학습 환경을 제공하려는 노력을 해야 한다.

지도 교사의 참여와 교육 시설에 대한 투자, 향상된 학습 환경을 제공하려는 노력을 함으로써 학습 품질을 향상시키고 학습자 만족을 통하여 교육 기관의 최고 목표인 학업 성취도를 높일 수 있는 것으로 나타났다.

둘째로, 한국어 교육 프로세스 품질 요인 중에서 학습 품질에 영향을 주는 가장 큰 요인으로는 지도 교사의 참여 요인이며 그다음으로는 교육 과정 요인이다.

지도 교사의 참여 요인은 한국어 교사의 자격, 전문적 수준, 교육 경험, 수업과 조직 운영 능력이다. 이는 전문적 수준을 갖춘 우수한 교사를

확보하여 효과적인 수업 운영 전략과 학습자의 문제를 이해하고 관리하는 학급 운영 능력을 갖추도록 하여 학습자 만족과 학업 성취도를 향상 시킬 수 있는 것이다.

또한, 교육 과정에서는 학습자의 모국어 언어권별 교육 과정을 개설하고 이에 따른 교재를 사용함으로써 학습자 만족을 제고시키고 학습 품질을 향상시킬 수 있는 것으로 나타났다.

셋째로, 교육 프로세스 품질 요인 중에서 학습자 만족에 영향을 미치는 요인으로는 지도 교사의 참여 요인과 교육 시설 요인이다.

한국어 교사의 자격, 전문적 수준, 교육 경험, 수업과 조직 운영 능력으로 구성된 지도 교사의 참여 요인은 학습 품질에 영향을 미치기도 하지만 학습자 만족에도 큰 영향을 미치는 것을 볼 수 있다.

또한, 최신 설비를 확보하고 활용하는 교육 시설과 웹 기반 수업 운용은 학습 품질에는 큰 영향을 미치지 못하지만, 학습자 만족에는 영향을 미치므로 이를 통하여 학습자 만족을 제고시킬 수 있도록 노력하여야 한다.

넷째로, 학습 품질과 학습자 만족에 대한 인과 관계를 살펴보면 학습 품질이 학습자 만족에 유의한 영향력이 있음을 주시해야 한다.

학습 품질은 한국어 교육 기관 자체의 교육 품질과 외부 평가 및 외부 이미지로 구성되어 있다. 이러한 학습 품질이 좋을수록 학습자를 만족시키는 것을 뜻하므로 교육 기관에 대한 외부 평가와 외부 이미지를 관리해야 할 필요성이 있다.

학습자가 생각하는 교육 기관의 명성이나 이미지는 보이지 않는 투입 요소로서 교육 기관의 명성이나 이미지가 좋아지면 학습자들은 자부심과 소속감이 높아짐으로 학습자들의 만족도가 높아지고 교육 서비스 성과를 긍정적으로 받아들이기 때문이다.

다섯째로, 학업 성취도를 향상시키기 위한 방안으로 학습 품질과 학습자 만족을 제고시켜야 하는데 교육 프로세스 품질 각 차원의 요소들이 학습 품질보다 학습자 만족도에 더 큰 영향을 미치는 것을 볼 수 있다. 따라서 학습자의 욕구를 파악하여 한국어 교육에 반영하는 다양한 교육 프로세스

개발이 필요한 것으로 나타났다.

또한, 요인별 효과 분석을 통하여 한국어 교육 기관의 최고 경영자와 한국어 교사의 역할이 중요함을 알 수 있다. 최고 경영자는 한국어 교육의 질적 수준을 향상시키고 발전시키기 위하여 품질 중심적 리더십을 발휘함으로써 최고 경영자의 의지에 따라 교육 목적별 교재를 개발하고 교수법을 적용하며 학습자의 모국어 언어권별 교수법을 적용할 수 있으며 최신 설비 투자 및 웹 기반 수업의 운용 등 한국어 교육 기관의 학습 품질 향상과 학습자 만족을 위한 모든 노력을 할 수 있는 중요한 역할을 해야 함을 알 수 있다.

또한, 한국어 교육을 담당하는 한국어 교사는 학습 품질과 학습자 만족을 제고시킴으로써 학업 성취도를 향상시키는데 있어 매우 중요한 위치에 있다. 따라서 언어 교사로서의 전문적 수준을 향상시키고 지속적인 자기개발을 함으로써 한국어 교육은 물론 한국 문화를 전파한다는 사명감을 가지고 한국어 교육에 임해야 할 것이다.

끝으로 한국어 교육은 국제 사회에서 우리나라를 세계화할 수 있는 많은 가능성 가지고 있는 분야이다. 따라서 한국어 교육 분야에 종사하는 사람은 한국어 교육을 통하여 국가 이미지를 높일 수 있음을 명심하고 자부심과 소명 의식을 가지고 한국어 교육에 임해야 할 것이다.

제 2 절 연구 한계 및 미래 연구 방향

본 연구는 한국어 교육 서비스 품질을 측정하고 한국어 교육 서비스 품질을 향상시키기 위한 실증적인 선행 연구가 없는 가운데 한국어 교육 서비스 품질 측정 요인을 살펴본 것에는 의의가 있으나 다음과 같은 한계점을 갖고 있다.

교육에서의 TQM 적용은 학습자 중심(learner-oriented)이 되어야 하고 교육 서비스의 제공이 공급자 중심에서 수요자 중심으로 바뀌는 가운데 한국어 교육 서비스 공급자의 입장에서 품질 요인을 조사하고 한국어 교육 서비스 수요자인 학습자의 입장에서 품질 요인과 만족

요인을 연구하여 비교하지 못한 점이다. 또한, 다양한 학습자의 변인에 따른 다각적인 검토가 이루어 지지 못한 점이 연구의 한계점이 될 수 있다.

또한, 연구 대상이 진학 목적으로 구성된 한국어 교육 기관에 한정되어 있어 한국어 교육이 이루어지는 여러 기관의 품질 요인을 찾아내지 못한 점과 이에 대한 비교 연구가 이루어 지지 못한 점이 연구의 한계점이 될 수 있다. 더 나아가서 한국어 교육은 국외에서 이루어지는 경우가 많은데 이에 대한 연구가 이루어 지지 못한 점이다.

따라서 수요자인 학습자의 입장에서 한국어 교육 서비스 품질 향상을 위한 연구 조사가 요구 분석(needs analysis) 수준을 넘는 단계로 확장되어 연구가 이루어져야 할 것이다. 또한, 한국어 교육 서비스 품질 측정 및 품질 향상 방안을 일반화시키기 위하여서는 다양한 교육 기관에 대한 광범위한 연구가 이루어져야 한다. 또한, 국내·외에서의 한국어 교육 서비스 품질 측정 요인 및 학습 목적, 학습 장소, 학습자의 언어권 등과 같은 학습자 변인(learner variables)에 따른 연구가 이루어져야 한다.

한편, 교육 프로세스 품질 요인 중에서 교육 시설 및 편의 시설에 대하여 연구자마다 다른 결과를 발표하고 있는데 이를 교육 기관별, 교육 대상자별로 비교 연구하여 이를 전략적으로 차별화를 위한 방안으로 활용하는 연구가 필요할 것으로 생각된다.

한국어 교육에서 한국어 교사의 중요한 역할에 비추어 교사의 고용 형태에 따른 직무 만족 및 고용 형태에 따라 학습 품질에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 연구도 필요할 것이다.

또한, 인구 통계적 특성에서 나타난 바와 같이 한국어 교육에서 여성이 차지하는 비율이 절대다수인 점에 대한 연구가 필요하다. 남성 교사의 확보 방안에 대한 대책이나 남성 교사의 확보가 불가능하다면 한국어 수업이 이루어지는 교실에서 한국어 학습자는 한국어 교사의 대부분을 차지하는 여성 교사의 교실 언어에서 교사 말에 여성적인 영향을 받을 수 있는 소지가 있기 때문에(곽부모, 2004) 언어 사용자(language user)의 성별(gender)에 따른 발음상의 차이, 선호하는 어휘의 차이, 말하기

방식의 차이와 같은 발화 특성(characteristics of utterances)을 파악하여(전혜영, 2006) 한국어 교육이 이루어져 화행(Speech Act)에서 적절한 언어를 사용함으로써 한국어 학습자가 효과적인 의사소통을 할 수 있도록 지도하는 방안을 연구해 볼 필요가 있다.

한편, 한국어 교사 양성과 수급에 관한 문제로서 인구 통계적 특성에서 살펴본 바와 같이 한국어 교사 양성 과정을 통해 한국어 교육에 종사하는 한국어 교사의 비율이 점차 줄어들고 있다(김진호, 2008). 한국어 세계화 재단에 등록되어 있는 비정규 한국어 교사 양성 기관수는 약 40여 개 기관으로 봄, 가을 학기와 여름, 겨울 방학 기간의 집중 과정을 고려하면 여기에서 양성되는 한국어 교사는 상당수에 이를 것으로 추산된다.

따라서 이러한 한국어 교사 양성 과정은 재외 교포나 외국인을 대상으로 한 한국어 교사를 양성하는 데 있어 효과적일 수는 있으나 한국어 교육의 발전을 위하여 이제 그 필요성을 재검토하여 실무 교사를 위한 재교육 프로그램으로 전환하는 등 개선 방안을 찾아보는 것이 필요할 것이다.

참고문헌

국내문헌

- 강경석, 강경수(2006), "학교장의 변혁적 리더십, 교사 팔로워십 및 학교 조직 효과성 간의 관계 연구", *교육행정연구*, Vol. 24, No. 4, pp. 239-262.
- 강병서(2002), 『인과분석을 위한 연구 방법론』, 무역경영사.
- , 김계수(2007), 『사회과학 통계분석』, 도서출판 한나래.
- 강승혜(2005a), "학습자 요인 측면에서 본 한국어 학습자 분석-학습자 상담 사례 분석을 중심으로", *이중언어학회지*, 제27호, pp. 1-20.
- (2005b), "교육 과정의 연구사와 변천사", 『한국어 교육론1』, 국제한국어교육학회. pp. 107-125.
- 곽부모(2004), "남·여 한국어 교사의 교실 언어 차이 연구", *한국어교육*, 제15권 3호, pp. 23-50.
- 곽수란(2006), "인문계 학생의 학업 성취 결정 요인", *교육사회학연구*, Vol. 16 No. 2, pp. 1-29.
- 권동택(2003), "학교 조직의 질 관리를 위한 학교장의 변혁적 리더십 연구", *교육행정학연구*, Vol. 21, No. 1, pp. 145-167.
- 권영훈(2006), "품질 경영 활동이 성과에 미치는 영향에 대한 품질 경영 프로그램의 조절 효과에 관한 연구", *품질경영학회지*, 제34권 3호 pp. 41-79.
- 김동원(2004), "서비스 품질 결정 요인에 관한 연구", *외대논총*, 제29집, pp. 139-149.
- 김두성(1996), "총체적 질 관리에 대한 Deming 이론의 학교 조직 적용 가능성 탐색", *교육행정학 연구*, Vol. 14, No. 4, pp. 255-280.
- 김미라, 황덕순(2006), "대학 교육 서비스에 대한 소비자 만족 모델 구축", *한국가정관리학회지*, 제24권 6호, pp. 17-29.
- 김미숙(2004), "학업 성취도 평가 : 통제에서 교육 복지로", *한국교육*, Vol. 31, No. 3, pp. 1-21.

- 김민성, 이종호, 채연수(2003),"교육 서비스 품질 측정에 관한 실증적 연구", 경영교육논총, 제31집, pp. 401-411.
- 김수옥, 곽영환, 최강화(2005),"기업의 품질성과와 재무성과의 관계 연구", 한국생산관리학회지, 제16권 제2호, pp. 153-179.
- 김중의, 서정희(2005),"대학 교육 서비스의 고객 만족 영향 요인에 관한 연구", 경영교육논총, Vol. 38, pp. 39-57.
- _____, 이희정(2000),"교육 서비스의 고객 만족 영향 요인에 관한 연구", 경제경영논집. 제 20집 제1호, pp. 152-171.
- 김중섭(2005),"외국인을 위한 한국 문화 교육 연구의 현황 및 과제", 이중언어학, 제27호, pp. 59-85.
- _____(2008), 『한국어 교육의 이해』, 한국문화사
- 김진호(2008), 『외국어로서의 한국어학 개론』, 도서출판 박이정.
- 김하수(2001),"외국어로서의 한국어 교육의 현황과 과제", 인문학연구, 제8집, pp. 1-16.
- 김형욱(2005),"품질 경영 활동과 고객 만족도와의 관계에 관한 연구", 경영연구, 제30집, pp. 21-37.
- 김혜숙(2005),"학교 생활 만족 및 학업 성취 설명 모형의 탐색", 청소년학연구, 제12권 제4호. pp. 105-121.
- 김희탁(2004),"A Study on TQM in College Education", 품질경영학회지, Vol. 32, No. 4, pp. 103-112.
- 노대규(2007), 『외국어로서의 한국어 교육』, 푸른사상사.
- 노부호, 박영수(1999),"한국 제조 기업의 품질 경영 관행과 기업 성과에 관한 연구", 경영학연구, Vol. 28, No. 3, pp. 659-676.
- 민현식(2005),"한국어 교사론", 한국어교육, 제 16권 1호, pp. 131-168.
- 박갑수(2007),"재외동포 한국어 교육의 오늘과 내일", 이중언어학, 제33호, pp. 363-392.
- 박노경, 강명보(1996),"대학에서의 TQM 도입에 관한 연구", 경영경제연구, Vol. 19, No. 2, pp. 187-209.
- 박영순(2001),"학습자 언어와 한국어 교육", 한국어교육, 제12권 제2호, pp. 1-28.

- 박영택, 노재현(1998), "품질 경영과 경영 혁신 : 異腹인가 同腹인가?", 품질경영학회지, 제26권 제3호, pp. 1-16.
- 박정민(2005), "고객 지향적 품질 경영과 기업성과에 관한 연구", 산업경제연구, Vol. 18, No. 3, pp. 1203-1228.
- 박중의, 박철휘(2004), "교육 서비스에서 학생 만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구" 소비문화연구, Vol. 7, No. 3, pp. 103-124.
- 백종득, 안민섭, 강병서(2003), "불만 고객이 서비스 성과에 미치는 영향", 한국생산관리학회지, 제14권, 제1호, pp. 63-83.
- 서민원(1998), "학교 교육의 질 관리", 지방교육경영, Vol. 3, No. 1, pp. 59-72.
- 서영호, 이현수(1999), "국내 품질상 수상 기업체들의 주식 시장에서의 성과에 관한 연구", 품질경영학회지, Vol. 27, No. 3, pp. 51-66.
- 서창석, 한원윤(1999), "조직의 서비스 지향성이 기업 성과에 미치는 영향", 품질경영학회지, 제28권 제4호, pp. 161-183.
- 석종배, 정승환, 최강화(2008), "품질 중심적 조직 문화가 서비스 실패 및 서비스 회복에 미치는 영향에 대한 인과 분석", 2008 경영관련학회 하계통합학술대회 발표논문집, pp. 221-240.
- 신길수, 홍금순(2006), "교육 서비스 품질의 각 차원이 고객 만족과 고객 충성도에 미치는 영향에 관한 연구", 경제논총, Vol. 24, pp. 1-41.
- 신민철(2007), 『사회연구방법의 기초』, 창민사.
- 안영진(1998), "대학에서의 TQM 전략 응용", 산업연구, Vol. 21, pp. 217-227.
- 양태식(2004), "대학의 교육 서비스 품질이 학생 만족 및 추천 의도에 미치는 영향", 경기대학교, 서비스경영전문대학원, 석사학위논문.
- 오세진(1999), "대학 교육에서의 TQM 적용에 관한 연구", 사회과학논총, 제8권 1호, pp. 235-254.
- 윤여탁(2001), "외국인을 대상으로 한 한국어 교육의 제 문제", 국어교육연구, 제8권 제1호, pp. 5-24.

- 윤재홍, 김진국(2004),"품질 경영 시스템이 기업 성과에 미치는 영향에 관한 연구", 한국생산관리학회지, Vol. 14, No. 3, pp. 23-49.
- 이경철(2004),"대학 교육 서비스 품질이 학생 만족, 대학 이미지 및 긍정적 행동 의지에 미치는 인과 모형 연구", 교육행정학연구, 제22권 제4호, pp. 287-309.
- 이경환, 이상훈, 김승환(2003),"대학의 브랜드에 대한 고개의 태도 및 교육 서비스 품질이 고객 만족에 미치는 영향에 관한 연구", 상품학연구, Vol. 30, pp. 263-280.
- 이명용, 정규석, 김중순(2008),"TQM 구성 요소가 기업 성과에 미치는 영향에 관한 연구", 품질경영학회지, Vol. 36, No. 1, pp. 20-30.
- 이미혜(2003),"직업을 위한 한국어 교육", 한국어교육학회지, 제14권 2호, pp. 227-256.
- 이병진(2006),"학교 중심 교육 과정의 성공적인 이행을 위한 학교장의 교육 과정 리더십 연구", 숙명리더십연구, 제4집 제2호, pp. 127-146.
- 이상진, 이홍우, 이진춘(2006),"TQM 요인과 생산관리 목표 그리고 조직 성과와의 인과 관계", 대한경영학회지, No. 56, pp. 841-865.
- 이석주, 이주행, 방경현, 민현식, 윤희원, 고창수, 이은희, 오현아(2007), 『언어학과 문법 교육』, 도서출판 역락.
- 이승래, 백종득, 안민석, 강병서(2001),"학습 서비스에서 고객 만족이 서비스 성과에 미치는 영향", 고객만족경영연구, 제3권 제1호, pp. 157-177.
- 이용기, 장병집, 박영균(2002),"대학 환경 특성이 전반적 서비스 품질, 서비스 가치와 학생 만족에 미치는 영향", 마케팅연구, pp. 4-11.
- 이유재(2006), 『서비스 마케팅』, 도서출판 학현사.
- 이재관, 유한주, 이영순(2003),"대학에서의 TQM 추진에 관한 연구", 품질경영학회지, Vol. 31, No. 2, pp. 69-81.
- 이정로, 박세훈(2006),"학교장의 변혁적-거래적 리더십과 조직 가치의 결합 유형, 조직 효과성의 인과 관계 분석", 교육행정학연구, Vol. 24, No.3, pp. 79-98.

- 이진춘, 이홍우, 백선숙(2003),"AMOS를 이용한 교육 품질 요인의
인과관계 분석" 경영교육논총, Vol. 30, pp. 305-325.
- 이홍우, 박주현(2004),"대학 교육 서비스 품질 평가를 위한 품질 측정
요인 분석", 한국품질경영학회, Vol. 6, pp. 627-632.
- _____, 백선숙(2000),"인문계 고등학교 품질 만족도 조사",
경영과학연구, Vol. 9, pp. 25-43.
- 이희식(1998),"대학의 전략적 품질 경영을 위한 방침 관리 시스템의
적용", 산업기술종합연구소 논문집, pp. 203-226.
- 이희진(2008), 「부교재로서의 한국어 웹 교재 활용 방안」, 한양대학교
교육대학원, 석사학위논문.
- 임재화(2004),"대학 교육의 서비스 품질 요인에 관한 연구",
경영교육논총, Vol. 36, pp. 303-324.
- 장대성, 신충섭, 김민수(2004),"TQM 지향적 학교 경영과 교육성과에
관한 중등 교육 기관별 비교 연구", 경영학연구, Vol. 33, No. 4,
pp. 1135-1156.
- 장성수(1998),"성취 목표와 학업 성취 피드백이 학과목에 대한 무기력,
내재적 동기 및 성취 기대에 미치는 영향", 대학생활연구, 제16권
제1호, pp. 129-148.
- 전혜영(2006),"언어 사용자의 성별과 발화 특성", 한국어학, 제31권,
pp.47-70.
- 정규태(2003),"웹 기반 영어 학습 관리 시스템 모듈:", 영어교육연구, 제
15권 1호, pp. 217-237.
- 정기한, 황인호(2003),"교육 서비스 만족의 결정 요인에 관한 연구",
경영교육논총, 제 29집, pp. 255-284.
- _____, _____(2004),"학습 만족의 결정 요인이 전반적 서비스 품질과
학생 만족에 미치는 영향", 고객만족연구, Vol. 6, No. 2, pp.
51-73.
- 정승환, 우성근(2003),"TQM이 서비스 품질에 미치는 영향에 관한 연구",
한국생산관리학회지, 제13권 제3호, pp. 69-93.
- _____, 이돈희(2005),"TQM 활동이 업무 수행지원에 대한 종업원
만족도 및 경영 성과에 미치는 영향", 서비스경영학회지, Vol. 6,
No. 1, pp. 57-84.

- 정영수, 정일환(2004),"단위 학교의 통합적 책임 경영 모형 탐색",
교육행정학연구, Vol. 25, No. 1, pp. 51-73.
- 정일환(2000),"대학 교육의 효율화를 위한 TQM 적용성 탐색 연구",
교육학연구, Vol. 33, No. 1, pp. 1-17.
- 조경원, 한유경, 서경혜, 조정아, 이지은(2006),"학교 행정가의 리더십과
핵심 역량에 대한 인식 연구", 교육과학연구, 제 37집 제1호, pp.
49-75.
- 조향록(2000),"초급 단계에서의 한국어 교육과 문화 교육", 한국어교육,
Vol. 11, No. 1, pp. 153-173.
- _____(2003),"한국어 교재 개발을 위한 기초적 논의", 한국어교육,
제14권 제1호, pp. 249-278.
- _____(2004),"재외동포를 대상으로 하는 한국어 교육 정책의 실제와
과제", 한국어교육, 제15권 2호, pp. 199-232.
- _____(2007),"국어기본법과 한국어교육", 한국어 교육, 제 18권 2호,
pp. 401-422.
- _____,강승혜(2001),"초급 단계 한국어 학습자를 위한 문화 교수요목의
개발(1)", 한국어교육, 제12권 제3호, pp. 491-510.
- 조형일(2006),"한국어 교육의 현황과 과제", 인문과학연구, 제11호. pp.
5-15.
- 주영주, 이화숙(2006),"대학 교육에서의 TQM 적용 가능성 탐색",
교육과학연구, Vol. 37, No. 3, pp. 257-278.
- 주우정(2005),「품질 경영 특성의 관계 구성이 경영 성과에 미치는
영향에 관한 연구」, 한성대학교 대학원, 박사학위논문.
- 지명구(2004),「한국 서비스 품질 경영 평가 모형에 관한 실증적 연구」,
청주대학교 대학원, 박사학위 논문.
- 지현숙(2005),"평가의 과제와 발전 방향", 『한국어 교육론1』,
국제한국어교육학회편, pp. 399-418.
- 차수련, 채연수(1999), "교육 서비스 품질의 측정에 관한 연구",
경상논총, Vol. 20, pp. 81-110.

- 채서일(2007), 『사회과학조사방법론』, (3판), 비앤엠북스.
- 천상은, 이홍우, 이진춘(2008), "교육 품질이 학교 브랜드에 미치는 영향", 서비스경영학회지, Vol. 9. No. 3, pp. 207-228.
- 최경식, 김재열(2005), "대학의 교육 서비스 지향성과 고객 만족, 조직 성과와의 관계", 경영교육논총, Vol. 41, pp. 217-242.
- 최경호(2006), "An Empirical Study for University Educational Service Satisfaction Factors", Journal of Korean Data & Information Science Society, Vol. 17, No. 2, pp. 279-289.
- 최덕철, 이경오(2000), "대학교육 서비스 마케팅 모형 구축에 관한 연구" 마케팅과학연구, Vol. 6, pp. 339-366.
- 최성용, 권미영(2006), "유아 교육 기관의 서비스 품질 요인이 고객 만족에 미치는 영향에 관한 연구", 품질경영학회지, 제34권 제2호, pp. 48-70.
- 최정순(2005), "교수 학습의 과제와 발전 방향", 『한국어 교육론1』, 국제한국어교육학회, 한국문화사, pp. 345-353.
- 최은규(2005), "평가의 연구사와 변천사", 『한국어 교육론 1』, 국제한국어교육학회, 한국문화사, pp. 369-398.
- _____, 안경화(2003), "한국어 교사 연수 프로그램 개발을 위한 사례 연구", 한국어교육, 제14권 1호, pp. 323-342.
- 최현경, 박재홍(1997), "품질 경영 활동과 기업 성과에 관한 연구", 한국생산관리학회지, Vol. 8, No. 3, pp. 77-101.
- 한은숙(2003), "지방 대학 교육의 교육 만족도 분석", 교육행정학연구, Vol. 21, No. 3, pp. 379-399.
- 호사라, 전재현(2006), "미국의 사례가 학업 성취도 평가 중심의 학력 향상 정책 개발에 주는 시사점", 교육평가연구, 제19권 제1호, pp. 73-99.
- 황복주, 김재열(2002), "대학 교육 서비스 품질 측정과 학생인 고객 만족도 제고에 관한 연구", 경영교육논총, 제27집, pp. 151-186.
- 황여정, 김정근(2006), "일반계 고등학생의 학교 만족도 결정 요인", 교육사회학연구, 제16권 제2호, pp. 181-203.

황인교(2003),"외국어로서의 한국어 교육의 제 문제", 인문과학논집, 제12호, pp. 221-233.

_____(2006),"한국어 교육 과정의 현황과 과제", 한국어교육, 제 17권 3호. pp. 381-400.

국외문헌

Adam, E. E.(1994),"Alternative Quality Improvement Practices and Organization Performance", *Journal of Operations Management*, Vol. 12, pp. 27-44.

Anderson, Eugene W., C. Formell and Donald R. Lehmann(1994), "Consumer Satisfaction, Market Share, and Profitability, Findings From Sweden," *Journal of Marketing*, Vol. 58, pp. 53-66.

Ahire, S. L.(1996),"TQM Age versus Quality: an Empirical Investigation", *Production and Inventory Management Journal*, Vol. 37, No. 1, pp. 18-23.

_____, D. Y. Golhar, and M. A. Waller(1996),"Development and Validation of TQM Implementation Constructs", *Decision Sciences*, Vol. 27, No. 1, pp. 23-56.

Arcaro, J. S.(1995), *Quality in Education : An Implementation Handbook*, FL, St. Louis Press.

Berger, Peter L. and Richard Neuhaus(1977), *To Empower People: The Role of Mediating Structures in Public Policy*, Washington DC : American Enterprise Institute.

Bergman, B.(1993), "Consistency in Quality a Baseline for Achieving Total Quality Management", *Quality and Reliability Engineering International*, Vol. 9, pp. 217-228.

Bitner, M. J.(1990),"Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surroundings and Employee Responses". *Journal of Marketing*, Vol. 54, pp. 69-82.

- _____ and Mary Jo(1992),"Servicescape: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees", *Journal of Marketing*, April, pp. 57–71.
- _____, B. M. Booms and M. S. Tetreault(1990), The Service Encounter : Diagnosing Favorable and Unfavorable Incidents, *Journal of Marketing*, Vol. 54, No. 1, pp. 77–84.
- Bolton, R. N. and J. H. Drew(1991), "A Multistage Model of Customers' Assessments of Service Quality and Value", *Journal of Consumer Research*, Vol. 17, No. 3, pp. 375–384.
- Bonsting, J. J.(1992),"The Quality Revolution in Education, *Educational Leadership*, Vol. 50, No. 3, pp. 4–9.
- Bossink, B., J. Gieskes and T. Pas(1993),"Diagnosing Total Quality Management–parts2", *Total Quality Management*, Vol. 4, No. 1, pp. 5–11.
- Boulter, L., T. Bendel, J. Dahlgaard and V. Singhal(2005). "Organisational Excellence Strategies & Improved Financial Performance", Short Report on EFQM and BQF Funded Study, Centre of Quality Excellence, The University of Leicester.
- Bounds, G., L. M. Yorks and G. Ranney(1994), Beyond Total Quality Management : Toward Engineering Paradigm, McGraw Hill, NY.
- Bowles, J. and Hammond, J.(1991), Beyond Quality, G. P. Putnam' s Sons, New York, NY.
- Chase, Richard B.(1978), "Where Does the Customer Fit in a Service Operation?" , *Harvard Business Reviews*, Vol. 56, pp. 137–142.
- _____, Robert Jacobs and Nicholas J. Aquilano(2005), Operations Management for Competitive Advantage, 10th ed.

- _____ and D. Tansik(1983),"The Customer Contact Model for Organizational Design", *Management Science*, Vol. 29, No. 9, pp. 1037–1049.
- Cheng, Y. C. and W. M. Tam(1997),"Muli–models of Quality in Education", *Quality Assurance in Education*, Vol. 5, No. 1, pp. 22–31.
- Cronin, J. J. and S. A. Taylor(1992),"Measuring Service Quality : A Reexamination and Extension", *Journal of marketing*, Vol. 56, July, pp. 55–68.
- _____ and S. A. Taylor(1994),"SERVPERF versus SERVQUAL : Reconciliation Performance–based and Perception – Expectations Measurement of Service Quality", *Journal of Marketing*, Vol. 58, No. 1, pp. 125–131.
- Dale, B. G. and C. L. Cooper(1994), "Introducing TQM: The Role of Senior Management" , *Management Decision*, Vol. 32, No. 1, pp. 20–26.
- Dean, J. W. and D. E. Bowen(1994),"Management Theory and Total Quality : Improving Research and Practice through Theory Development", *Academy of Management Journal*, Vol. 19, pp. 392–418.
- Degarmo, E. Paul, J. T. Black and Ronald A. Kosher(2003), *Materials and Process in Manufacturing*, John Wiley and Sons, Inc.
- Detert, James R., Roger G. Schroeder and Robert Cudek(2003), "The Measurement of Quality Management Culture in Schools : Development and Validation of the AQMCS", *Journal of Operations Management*, Vol. 21, pp. 307–328.
- Dotchin, J. A. and J. S. Oakland(1994),"Total Quality Management in Services–Part 2 : Service," *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 11, No. 3, pp. 27–42.

- Easton, G. S. and Jarrell, S. L.(1998),"The effects of Total Quality Management on Corporate Performance: an Empirical Investigation". *Journal of Business*, Vol. 71, No. 2, pp. 253–307.
- Evans, James R.(2005), Total Quality Management, Organization, and Strategy, 4th ed., Thomson South–Western.
- _____ and William M. Lindsay(2005), The Management and Control of Quality, 6th ed., Thomson South–Western.
- Flynn, B. B., S. Sakaibara and S. G. Schoeder(1995),"Relationship between JIT and TQM : Practices and Performance", *Academy of Management Journal*, Vol. 38, pp. 1325–1360.
- Flynn, B. B., Schroeder, R. G. and Sakakibara, S. A.(1994), "Framework for Quality Management Research and an Associated Instrument", *Journal of Operations Management*, Vol. 11, pp. 339–366.
- Garvin, D. A.(1983),"Quality on the line", *Harvard Business Review*, Vol. 61, No. 5, pp. 65–75.
- _____ (1984), "What Does 'Product Quality Really Mean?", *Sloan Management Review*, Vol. 26, No. 1, pp. 25–44.
- Gitlow, Howard S., Alan J. Oppenheim, Rosa Oppenheim and David M. Levine(2005), Quality Management, 3rd ed., Mcgraw Hill International Edition.
- Goetsch, D. L. and S. B. Davis(1994), Quality Management : Introduction to Quality Management for Production, Processing, and Service, Prentice Hall.
- Grönroos, C. (1984),"A Service Quality Model and its Marketing Implications", *European Journal of Marketing*, Vol. 18, No. 4, pp. 37–44.
- Harris, R. W.(1994),"Alien or Ally? TQM, Academic Quality and New Public Management", *Quality Assurance in Education*, Vol. 2, pp. 33–39.

- Hendricks, K. B. and Vinod R. Singhal(1997),"Does Implementing an Effective TQM Program Actually Improve Operating Performance? : Empirical Evidence from Firms that Have Won Quality", *Management Science*, Vol. 43, No. 9, pp. 1258–1274.
- _____ and _____(2001a),"Firm Characteristics, Total Quality Management, and Financial Performance". *Journal of Operations Management*, Vol. 19, No. 3, pp. 269–285.
- _____ and _____(2001b),"The Long-Run Stock Price Performance of Firms with Effective TQM Programs", *Management Science*, Vol. 47, No. 3, pp. 359–368.
- Herman, J. J.(1993), *Holistic Quality : Managing, Restructuring, and Empowering Schools*, Newbury Park, CA. : Corwin Press.
- Hill, Frances M. and Marlena L. McCrony(1997),"An Attempt to Measure Service Quality at a Belfast Maternity Hospital : Some Methodological Issues and Some Results", *Total Quality Management*, Vol. 8, No. 5, pp. 229–242.
- Juran, J. M.(1986),"The Upcoming Century", *Quality Progress*, pp. 30–36.
- Kaynak, Hale(2003),"The Relationship between Total Quality Management Practices and Their Effects on Firm Performance", *Journal of Operations Management*, Vol. 21, pp. 405–435.KK
- Kotler, Phillip(1980), *Principle of Marketing*, Prentice–Hall Inc., New Jersey.
- LeBlanc, G. and N. Nguyen(1999), "Listening to the Customer's Voice: Examining Perceived Service Value among Business College Students", *International Journal of Educational Management*, Vol. 13, No. 4, pp. 187–198.

- Lehtinen, J. R.(1986), Quality Oriented Service Marketing, University of Tampere, Finland.
- Lehtinen, U. and J. R. Lehtinen(1982), Service Quality - A study of Quality Dimension, Helsinki Service Management Institute.
- Levit, T.(1972),"Production-line Approach to Service", *Harvard Business Review*, Sep-Oct, pp. 41-51.
- Lovelock, Christopher H.(1993),"Classifying Service to Gain Strategic Marketing Insights", *Journal of Marketing*, Vol. 47, Summer, pp. 9-20.
- _____ and L. Wright(2002), Principle of Service Marketing and Management, 2nd ed., Prentice Hall, New Jersey.
- Murgatroy, S. and C. Morgan(1993), Total Quality Management and the School, Buckingham, Philadelphia, Open University Press.
- Pegels, C. C.(1995), Total Quality Management : A Survey of its Important Aspects, Boyd and Fraser, Boston, MA.
- Porter, L. J. and A. J. Parker(1993),"Total Quality Management-the Critical Success Factors", *Total Quality Management*, Vol. 4, pp. 13-22.
- Rapert, Molly Inhofe and Brent M. Wren(1998), "Service Quality as a Competitive Opportunity," *The Journal of Service Marketing*, Vol. 12, No. 3, pp. 223-233.
- Rathmell, J M.(1996), "What is meant by Service?", *Journal of Marketing*, Vol. 30, No. 4, pp. 32-36.
- Ross, J. E.(1995), Total Quality Management: Text, Cases and Readings, St. Lucie Press, FL.
- Rust, R. T., J. Zahorik and T. L. Keiningham(1995), "Return on Quality : Making Service Quality Financially Accountable", *Journal of Marketing*, Vol. 59, April, pp. 58-70.

- Samson, Danny and Mile Terziovski(1999), "The Relationship between Total Quality Management Practices and Operational Performance", *Journal of Operations Management*, Vol. 17, pp. 393–409.
- Saraph, J. V., G. Benson and R. Schroeder(1989), "An Instrument for Measuring the Critical Factors of Quality Management", *Decision Science*, Vol. 20, No. 4, pp. 810–829.
- Sasser, J. E.(1978), *Management of Service Operations*, Allyn & Bacon, MA.
- Schmenner, Roger(1986), "How Can Service Business Survive and Prosper?" , *MIT Sloan Management Review*, Vol. 27, No. 3, pp. 21–32.
- Shipengrover, J. A.(1994), *The Relationship of Total Quality Management to the Implementation of the School Improvement Process in a New York State Excelsior Award–Winning School District*, Ph. D. Dissertation, State University of New York.
- Shostack, G. L.(1977), "Breaking Free From Product Marketing", *Journal of Marketing*, Vol. 41, April, p. 73.
- Sousa, Rui and Christopher A. Voss(2002), "Quality Management Re–visited: a Reflective Review and Agenda for Future Research", *Journal of Operations Management*, Vol. 20, pp. 91–109.
- Swan, J. E. and L. J. Combs(1976), "Product Performance and Consumer Satisfaction : A New Concept," *Journal of Marketing*, Vol. 40, No. 2, pp. 25–33.
- York, Kenneth M. and Cynthia E. Miree(2004),"Causation or Covariation: an Empirical Re–examination of the Link between TQM and Financial Performance", *Journal of Operations Management*, Vol. 22, pp. 291–311.

- Zairi, M., S. R. Letza and S. R. Oakland(1994),"Does TQM Impact on Bottomline Result?", *TQM Management*, Vol. 6, pp. 38-43.
- Zeithaml, Valerie A.(1981), How Consumer Evaluation Processes Differ Between Goods and Service Marketing, 2nd ed., N. T. Prentice-Hall.
- _____ and M. J. Bitner(1996), Services Marketing, McGraw-Hill, New York, NY.
- _____, Parasuraman and Leonard L. Berry(1990), Delivering Service Quality, Free Press, New York, NY.

웹 페이지

국립국제교육원	http://www.niied.go.kr
교육과학기술부	http://www.mest.go.kr/
리서치중앙	http://research.joongang.com
한국어능력시험	http://www.topik.or.kr/
한국어세계화재단	http://www.glokorean.org/

설문지

안녕하십니까?

바쁘신 중에도 본 설문 조사에 응답해 주셔서 대단히 감사합니다.

본 설문지는 한국어 교육 기관의 교육 서비스 품질 측정을 위한 요인을 추출하고 한국어 교육 서비스 품질 향상을 위한 방안을 찾아보고자 하는 연구 자료를 수집할 목적으로 작성된 것입니다.

여기에서 얻어진 정보는 일체 공개하지 않을 것이며 순수 학문 목적을 위한 귀중한 용도로 사용될 것입니다.

귀하께서 성의 있게 응답해 주신 자료는 한국어 교육에 종사하는 모든 한국어 교육 기관과 한국어 교사에게 효율적인 한국어 교육 방안을 마련하는데 도움이 될 것입니다.

다시 한번 귀하의 협조에 감사드립니다.

2008년 11월

한성대학교 대학원 경영학과 박사과정

지도교수 : 정 승 환

연 구 자 : 안 병 국

연 락 처 : 011-742-3464

팩 스 : 031-265-1566

이 메 일 : bkahn54@unitel.co.kr

질 문 내 용	전혀 아니다	아니다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
I. 한국어 교육서비스 품질을 향상시키기 위한 최고경영자의 리더십에 대한 내용입니다.					
귀하의 의견에 표시하여 주시기 바랍니다.	1	2	3	4	5
1. 우리 교육원은 교육원의 장기적 비전을 제시하고 있다.					
2. 우리 교육원은 교육 목표와 교육 내용을 체계적으로 제시하고 있다.					
3. 우리 교육원은 한국어 교육 과정에서 교육 품질을 개선할 수 있도록 모든 구성원이 참여하고 있다.					
4. 우리 교육원은 보다 향상된 학습 환경을 제공하도록 노력하고 있다.					
II. 한국어 교육 서비스 품질을 향상시키기 위한 지도 교사에 대한 내용입니다.					
귀하의 의견에 표시하여 주시기 바랍니다.	1	2	3	4	5
1. 우리 교육원의 교사는 한국어 교육에 필요한 자격을 소지하고 있다.					
2. 우리 교육원의 교사는 제2언어를 구사할 수 있다.					
3. 우리 교육원의 교사는 한국어 교사로서 전문적 수준이 높은 편이다.					
4. 우리 교육원의 교사는 한국어 교육에 필요한 경험이 있다.					
5. 우리 교육원의 교사는 한국어 교사로서 전문성을 강화하기 위한 연수에 참여하고 있다.					
6. 우리 교육원은 교사로서 수업 운영 능력을 갖추고 있다.					
7. 우리 교육원은 교사로서 조직 운영 능력을 갖추고 있다.					
8. 우리 교육원의 교사는 학습자를 도우려는 자세를 가지고 있다.					

질 문 내 용	전혀 아니다	아니다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
III. 한국어 교육 서비스 품질을 향상시키기 위한 교육 과정에 대한 내용입니다.					
귀하의 의견에 표시하여 주시기 바랍니다.	1	2	3	4	5
1. 우리 교육원은 학습자의 교육 목적별로 교재를 사용하고 있다.					
2. 우리 교육원은 학습자의 교육 목적에 따라 교수 방법을 달리하고 있다.					
3. 우리 교육원은 학습자의 모국어 언어권에 따라 교수 방법을 달리하고 있다.					
4. 우리 교육원은 학습자의 교육 목적에 따른 연계 교육 프로그램을 운영하고 있다.					
5. 우리 교육원은 학습자의 모국어 언어권별로 다양한 교육 과정을 운영하고 있다.					
6. 우리 교육원은 학습자의 모국어 언어권별 교재를 사용하고 있다.					
7. 우리 교육원은 한국 문화, 한국 역사 등에 대한 선행 학습을 하고 있다.					
IV. 한국어 교육 서비스 품질을 향상시키기 위한 프로세스에 대한 내용입니다.					
귀하의 의견에 표시하여 주시기 바랍니다.	1	2	3	4	5
1. 우리 교육원은 최신 교육 설비 및 기자재를 갖추고 있다.					
2. 우리 교육원은 비디오, 오디오 등 각종 멀티미디어를 활용하고 있다.					
3. 우리 교육원은 웹기반 수업을 운용하고 있다.					
4. 우리 교육원은 학습자에게 비자 등 행정 서비스를 제공하고 있다.					
5. 우리 교육원은 외국인 학습자를 위한 기숙사를 제공하고 있다.					
6. 우리 교육원은 학습자에 대한 정기적인 평가를 수행하고 있다.					
7. 우리 교육원은 학습자에 대한 강의 평가 결과를 제공하고 있다.					

질 문 내 용	전혀 아니다	아니다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
V. 한국어 교육 서비스에 대한 품질, 성취도 및 만족도에 대한 내용입니다.					
귀하의 의견에 표시하여 주시기 바랍니다.	1	2	3	4	5
1. 우리 교육원의 한국어 교육 품질은 우수하다.					
2. 우리 교육원에 대한 외부의 평가는 우수하다.					
3. 우리 교육원에 대한 외부의 이미지는 좋은 편이다.					
4. 우리 교육원의 학습자는 단계별 학업 수료율이 높다.					
5. 우리 교육원의 학습자는 한국어능력시험 합격률이 높다.					
6. 우리 교육원의 학습자는 대학 진학률이 높다.					
7. 우리 교육원은 학습자의 기대 수준에 맞는 한국어 교육 서비스를 제공하고 있다.					
8. 우리 교육원의 학습자는 우리 교육원의 한국어 교육에 전반적으로 만족하고 있다.					

VI. 다음은 일반적인 사항에 관한 질문입니다. 다음의 보기에서 선택하여 해당 번호에 표시하여 주시기 바랍니다.	
성 별	1. 남() 2. 여()
연 령	1. 20대() 2. 30대() 3. 40대() 4. 50대 이상()
직 위	1. 교육원 책임자() 2. 책임 교사() 3. 전임 교사() 3. 외래 강사() 4. 행정 관리자() 5. 기타 :
교육원의 지역적 위치	1. 서울시() 2. 부산시() 3. 인천시() 4. 대구시() 5. 광주시() 6. 대전시() 7. 경기도() 8. 강원도() 9. 경상도() 10. 전라도() 11. 충청도() 12. 기타 지역() 13. 국외()
현재의 기관에서 한국어 교육 경력	1. 1년 미만() 2. 1~2년() 3. 3년() 4. 4년() 5. 5년() 6. 5년 이상()
한국어 교사 자격	1. 한국어교육전공 학사/석사() 2. 한국어 교원 자격 2,3 급() 3. 한국어 교사 양성 과정() 5. 기타 언어학 전공() 6. 기타 전공 학사 이상() 7. 기타 미분류()
기관의 종류	1. 대학 부설 교육원() 2. 대학교() 3. 사설 교육 기관() 4. 자원 봉사 기관() 5. 해외 기관() 6. 기타()
교육 대상자의 구성	1. 진학 목적() 2. 취업 목적() 3. 문화 목적() 4. 이주/다문화() 5. 혼합() 6. 기타()
학습자의 교과 과정	1. 정규 과정() 2. 단기 과정() 3. 특별 과정() 4. 기타 ()

부록 : 국내 한국어 교육 기관 현황

학교명	명칭	홈페이지
가야대학교	국제교류센터	http://www.kaya.ac.kr
가톨릭대학교 성심교정	한국어교육센터	http://klec.cuk.ac.kr/
강남대학교	한국어교육원	http://cyber.kangnam.ac.kr
강릉대학교	국제교류원/한국어교육원	http://www.kangnung.ac.kr/~ciec/
강원대학교	어학교육원/한국어연수과정	http://language.kangwon.ac.kr
건국대학교	언어교육원 한국어과정	http://kfli.konkuk.ac.kr/
건동대학교(학부)	어학원	http://www.kundong.ac.kr/
건양대학교(학부)	교무처 국제교육원	http://chinese.konyang.ac.kr/
경기대학교	국제교육원 한국어과정	http://web.kyonggi.ac.kr/kgiie
경남대학교	국제교류센터 한국어과정	http://iac.kyungnam.ac.kr/
경동대학교	국제어학원	http://nationalkor.k1.ac.kr/
경북대학교	국제교류원	http://wcms.knu.ac.kr
경북전문대학		http://www.kbc.ac.kr
경상대학교	국제어학원	http://english.gsnu.ac.kr/
경성대학교	대외협력처 한국어학당	http://ks.ac.kr/korea/
경원대학교	국제어학원 한국어과정	http://www.kyungwon.ac.kr/kilc/
경인여자대학	국제교육원	http://wsl.kic.ac.kr/~iec/
경일대학교(학부)	국제교류원	http://www.kiu.ac.kr/
경희대학교	국제교육원 한국어과정	http://www.iie.ac.kr
계명대학교	국제교육센터 한국어학당	http://intlcenter.kmu.ac.kr/
고려대학교	한국어교육문화센터	http://kola.korea.ac.kr/klcc/
고신대학교	대외협력처(대외교류팀)	http://enter.kosin.ac.kr
공주대학교/공주캠퍼스	국제교육원/한국어교육센터	http://lei.kongju.ac.kr/
공주영상대학		http://www.kcac.ac.kr/
관동대학교	국제교류원 한국어교육부	http://kdin.org/irc/
광운대학교	언어교육원	http://kile.kw.ac.kr/
광주여자대학교	국제교육원	http://language.kwu.ac.kr/
국민대학교	한국어학당	http://kli.kookmin.ac.kr/
군산대학교	어학교육원/한국어교육부	http://lang.kunsan.ac.kr/
극동대학교	국제교육원	http://www.kdu.ac.kr
금강대학교	금강어학원	http://glc.ggu.ac.kr/
김천과학대학		http://www.kcs.ac.kr/
김천대학	국제어학원	http://www.gimcheon.ac.kr
김포대학	국제교육원	http://www.kimpo.ac.kr
남서울대학교	국제문화교류원	http://www.nsu.ac.kr
단국대학교	국제어학원	http://user.dankook.ac.kr
대경대학	한국어교육원	http://korean.tk.ac.kr/
대구가톨릭대학교	어학교육센터/한국어학당	http://kli.cu.ac.kr/
대구공업대학	한국어교육원	http://www.ttckor.com/

부록 : 국내 한국어 교육 기관 현황 - 계속

학교명	명칭	홈페이지
대구대학교	어학교육원 한국어교육센터	http://cms.daegu.ac.kr/diakorean
대구한의대학교	어학교육원	http://kledu.dhu.ac.kr
대불대학교	국제한국어교육과	http://www.daebul.ac.kr
대전대학교	한국어교육센터	http://office.dju.kr/eckl/
덕성여자대학교	언어교육원/한국어교육부	http://dilc.duksung.ac.kr/
동국대학교 서울캠퍼스	국제화추진단 한국어교육센터	http://iie.dongguk.edu/
동서대학교/경남정보대학	동서어학당	http://kowon.dongseo.ac.kr/~kji
동아대학교	대외협력처 국제교류교육원	http://club.donga.ac.kr
동아인재대학		http://www.dongac.ac.kr
동양대학교(학부)	어학교육원	http://site.dyu.ac.kr/language
동의대학교	외국어교육원 한국어 한국문화교육부	http://language.deu.ac.kr
목포대학교	국제교류원	http://iiee.mokpo.ac.kr
배재대학교	한국어 교육원	http://w2.pcu.ac.kr
부경대학교	언어교육원 한국어강좌	http://web.pknu.ac.kr/~flec
부산대학교	국제교류원/한국어강좌	http://international.pusan.ac.kr
부산여자대학		http://www.pwc.ac.kr
부산외국어대학교	한국어문화교육원	http://klce.pufs.ac.kr
부산정보대학	평생교육원/어학원/외국인 유학생 한국어 과정	http://life.bit.ac.kr
삼육대학교	국제문화교육원/한국어과정	http://icec.syu.ac.kr
상명대학교	한국언어문화교육원/한국어교육과정	http://cklc.smu.ac.kr
서강대학교	한국어교육원	http://klec.sogang.ac.kr
서라벌대학	국제교육센터	http://first.sorabol.ac.kr
서울기독대학교	국제교육원 한국어학당	http://www.scuiie.ac.kr
서울대학교	언어교육원 한국어교육센터	http://language.snu.ac.kr/language
서울산업대학교	어학원	http://plaza.snut.ac.kr/~snut_lc
서울시립대학교(학부)	국제교육원 한국학교육센터	http://iice.uos.ac.kr
서울여자대학교	외국어교육원/한국어교육부	http://swell.swu.ac.kr
선문대학교	한국어교육원	http://kli.sunmoon.ac.kr
성공회대학교	아시아시민사회대학	http://www.skhu.ac.kr
성균관대학교	성균어학원 한국어과정	http://home.skku.edu/sli
성신여자대학교	외국어교육원/한국어강좌	http://www.sungshin.ac.kr
세경대학	국제어학원/한국어과	http://www.saekyung.ac.kr
세종대학교	국제어학원 한국어과정	http://ili.sejong.ac.kr
수원과학대학		http://www.ssc.ac.kr
숙명여자대학교	국제언어교육원	http://www.lingua-express.com
순천제일대학	국제어학원	http://korea.suncheon.ac.kr
순천향대학교	국제교육교류본부 한국어교육원	http://www.sch.ac.kr/sgee
신라대학교	한국어교육센터	http://sklec.kr
아주대학교	한국어학당	http://www.old.ajou.ac.kr/~afl/kor_s

부록 : 국내 한국어 교육 기관 현황 - 계속

학교명	명칭	홈페이지
아주자동차대학	한국어학당	http://www.motor.ac.kr/main
안동대학교	대외교류협력센터 한국어연수	http://ciec.andong.ac.kr
안양과학대학	대외협력단 한국어교육과정	http://home.ianyang.ac.kr/kschool
여주대학	한국어학교	http://info.yit.ac.kr
연세대학교	언어연구교육원 한국어학당	http://ilre.yonsei.ac.kr
영남대학교	국제교류원	http://cip.yu.ac.kr
영산대학교	한국어교육센터	http://www.ysu.ac.kr
영진전문대학	외국어교육원	http://fli.yjc.ac.kr
예원예술대학교	국제교류교육원	http://international.yewon.ac.kr
우석대학교	한국어교육원	http://kcenter.woosuk.ac.kr
울산대학교	국제교류원/한국어과정	http://int.ulsan.ac.kr
원광대학교	평생교육원 어학교육팀	http://langcenter.wonkwang.ac.kr
위덕대학교	어학교육원	http://lang.uu.ac.kr
이화여자대학교	언어교육원 한국어교육부	http://elc.ewha.ac.kr
인제대학교	한국어문화교육원	http://home.inje.ac.kr/~cklc/
인천대학교 (학부)	어학원 한국어교육부	http://english.incheon.ac.kr
인하대학교	언어교육원	http://site.inha.ac.kr/ltc/
전남과학대학	국제교육교류원	http://www.chunnam-c.ac.kr
전남대학교	언어교육원 광주캠퍼스	http://language.jnu.ac.kr/language
전북대학교	언어교육원 한국어교육센터	http://lec.chonbuk.ac.kr/
전주대학교	국제교육센터/한국어연수	http://webbuilder.jj.ac.kr
전주비전대학	국제교육원	http://www.jvision.ac.kr
제주관광대학	기획처 한국어학당	http://www.cjtour.ac.kr/
제주산업정보대학	국제교육센터	http://www.jeju.ac.kr
제주한라대학	평생교육원 특별교육과정	http://www.halla-c.ac.kr
조선대학교	언어교육원 한국어학당	http://lei.chosun.ac.kr/
주성대학	국제교류어학원	http://jouth.jsc.ac.kr
중앙대학교	한국어교육원	http://korean.cau.ac.kr/
창신대학	중국유학생교육원	http://www.csc.ac.kr
창신대학	한국학과	http://cafe.daum.net/csc-hanguoyu
창원대학교 (학부)	국제교류원/한국어학당	http://www.changwon.ac.kr/~lang/
청운대학교 (학부)	교양학부	http://www.chungwoon.ac.kr/
청주대학교	한국어교육센터	http://kls.celc.or.kr/index.php
초당대학교	국제어학원	http://ilec.chodang.ac.kr/
충신대학교	한국어학당	http://www.csklsi.ac.kr/
충남대학교	언어교육원	http://dream.cnu.ac.kr/
충북대학교	국제교육원	http://cie.chungbuk.ac.kr/
충주대학교	국제교류교육센터/한국어 강좌	http://iec.cjnu.ac.kr/
충청대학	국제교육원	http://www.ok.ac.kr/

부록 : 국내 한국어 교육 기관 현황 - 계속

학교명	명칭	홈페이지
평택대학교	평생 국제교육원 한국어과정	http://home.ptu.ac.kr/~edu/
한경대학교		http://www.hknu.ac.kr/index.jsp
한국국제대학교	국제어학원	http://language.jiu.ac.kr/
한국외국어대학교	한국어문화교육원	http://www.hufs.ac.kr/hufskorean/
한국항공대학교	한국어교육원	http://www.kau.ac.kr/klec/
한국해양대학교	국제교류협력원	http://global.hhu.ac.kr/global/
한남대학교	한국어학당	http://hankls.hnu.kr/main.php
한림대학교	국제교육원 한국어교육센터	http://www.klec.or.kr
한밭대학교	국제교류원	http://hyunam.hanbat.ac.kr/~ahak/
한서대학교	어학연수원	http://cafe.hanseu.ac.kr/home/ILAC
한성대학교	언어교육원 한국어과정	http://language.hansung.ac.kr/
한세대학교	한세한국어학당	http://www.hskli.com/
한신대학교	국제교류원	http://dept.hs.ac.kr/interedu0901/
한양대학교	서울국제어학원 한국어과정	http://www.hyili.hanyang.ac.kr/
한중대학교(학부)	국제교류원	http://www.hanzhong.ac.kr/
혜천대학	한국어학원	http://www.hcc.ac.kr/
호남대학교	국제교육원/한국어강좌	http://iec.honam.ac.kr/
호서대학교	국제교육원 한국어학당	http://hoseoflec.com/abo/abo01.php
홍익대학교	국제언어교육원 한국어교육부	http://huniv.hongik.ac.kr/~korean/

ABSTRACT

A Study on the Impacts of TQM Oriented Leadership on Service Quality and Performance in Korean Language Education Service

Ahn, Byung Kook

Major in Service Operations Management

Dept. of Business Administration

Graduate School, Hansung University

Demands of Korean language education service are increasing these days due to Korean economic growth, Korean cultural wave and increase number of foreign students in Korea. In response to this circumstance, Korean language education service as a foreign language is necessary to improve educational service quality. But there are insufficient researches about Korean language education service quality.

The purpose of this study is to identify the impacts of TQM oriented leadership on service quality and performance for Korean language education institute and also to find out factors for measuring the quality of Korean language education service.

In order to find out the factors for measuring the service quality and learner's satisfaction, at first, literature review was conducted on the other education institution's TQM factors and student's satisfaction factors throughout their high school and college year. This research utilizes the surveys through E-mail and mailing

questionnaire to directors and administrators of Korean language institutions as well as Korean language teachers. As a result, 126 surveys were used for analyzing through SPSS and AMOS package.

As a result of empirical study, major findings are as follows;

First, in relation to education service process constructs and the TQM centered leadership, TQM oriented leadership affects to all education service process such as participation of instructor, purpose of education, facility, curriculum, and assessment.

Second, as important as its curriculum, the effect of Korean language lecturer is essential for the measuring the education quality among those factors in education process.

Third, the facility such as advanced education system and application are also major factors for learner satisfaction. In case of Korean language instructor affects not only education quality but also learner satisfaction.

Fourth, there are the casual relationship exists between the education quality which consist of institution's reputation and student's satisfaction. We need to pay attention to the education quality because it influence on the learner's attitude which will lead to the academic achievement.

Finally, we need to develop various curriculums to accomplish academic achievements throughout analyze characteristic of their students, because all factors of education process constructs are influencing over the learner satisfaction.

The Language education is one of the best tools for informing its nation over the world. Therefore, the man who is in the Korean-language education field should be keep in its mind that they could increase nations' image and its reputation throughout the teaching Korean language.