



## 저작자표시-동일조건변경허락 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.
- 이차적 저작물을 작성할 수 있습니다.
- 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



동일조건변경허락. 귀하가 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공했을 경우에는, 이 저작물과 동일한 이용허락조건하에서만 배포할 수 있습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

석사학위논문

대학 교육서비스 품질에 대한 한·중  
학생의 인식에 관한 비교연구

2014년

한성대학교 대학원

경영학과

서비스운영관리 전공

조경경

석사학위논문  
지도교수 정승환

# 대학 교육서비스 품질에 대한 한·중 학생의 인식에 관한 비교연구

Comparative Study of Differences in the Perceptions of  
Korean and Chinese students on the  
College Education Service Quality

2013년 12월 일

한성대학교 대학원

경영학과

서비스운영관리 전공

조경경

석사학위논문  
지도교수 정승환

# 대학 교육서비스 품질에 대한 한·중 학생의 인식에 관한 비교연구

Comparative Study of Differences in the Perceptions of  
Korean and Chinese students on the  
College Education Service Quality

위 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2013년 12월 일

한성대학교 대학원

경영학과

서비스운영관리 전공

조경경

조경경의 경영학 석사학위논문을 인준함

2013년 12월 일

심사위원장 \_\_\_\_\_ 인

심 사 위 원 \_\_\_\_\_ 인

심 사 위 원 \_\_\_\_\_ 인

# 국 문 초 록

## 대학 교육서비스 품질에 대한 한·중학생의 인식에 관한 비교연구

한성대학교 대학원  
경영학과  
서비스운영관리전공  
조 경 경

중한 양국은 1992년 8월 24일 수교한 이후 양국 간에 정치, 경제, 기술, 문화 등의 영역에서 서로 교류하며 발전해 왔다. 중국 경제가 급성장함에 따라 한국기업들이 중국시장으로 많이 진출했으며 양국 무역량 또한 꾸준히 증가했다. 현재 중국 내에서는 약2만 여개의 한국기업이 진출해 있으며 2012년에는 한중 교역규모가 약 2,206억불 규모로 34.6배 이상 되었다.

대부분의 중국 유학생들은 한국의 지리적 근접성, 상대적으로 저렴한 유학비용, 한류열풍 등의 이유로 인해 유학하러 온다. 하지만 대부분의 대학들은 유치하는 데만 집중하고 양질의 수업 및 행정관리처리 등의 유학생들에게 필요한 서비스가 제대로 이루어지지 않고 있기 때문에 중국인 유학생들이 한국 대학에 대해 좋지 않은 인상을 갖게 될 수 있다. 실제로 최근 중국인 학생들이 한국보다 일본이나 호주, 캐나다 등 의 국가를 선호하고 있다는 보고가 있고(이혜성, 2012). 중국인 유학생의 비율이 2007년 51.3%에서 2010년 10.5%까지 크게 낮아졌다.

본 연구를 통하여 중국 유학생과 한국 학생의 비교분석 결과 중국 유학생의 경우에는 첫째, Kano 모형을 통해 분류된 품질요소를 Timko의 고객만족계수 산출방법으로 분석된 고객만족계수는 특정한 속성에 대해 고객

의 요구사항이 충족되었을 경우 고객만족이 증가될 수 있거나, 고객 불만이 감소될 수 있는 잠재력 혹은 기대수준을 의미하기 때문에 본 연구에서 제시한 결과는 향후 교육서비스 품질을 높이기 위해 시사점을 줄 수 있다.

둘째, 중국 유학생과 한국 학생의 비교분석 결과 중국 유학생의 경우 교육과정 서비스 품질인 강사의 전문성, 수강과목 선택의 다양성 등에 대해서는 만족하고 있지만 물리적 환경인 학교의 전반적인 시설과 학사 행정 서비스 품질인 학생들의 요청하는 질문에 대한 친절도 등에 대해서는 만족하지 못하고 있다. 강사들의 체계적이고 지속적인 관심이 중국 유학생들로 하여금 교육 서비스에 만족을 하고 이를 통하여 한국에 지속적인 유학을 올 것으로 판단된다.

한국 학생의 경우는 성적의 공정성, 장학제도 운영에 대하여 만족하지 못하고 있으며 성적의 공정성 관련하여 객관적이고 공정한 평가체계가 정립될 수 있도록 강의평가 제도를 강화하고 경제적으로 어려운 처지에 있는 학생들을 위하여 다양한 장학제도를 도입해야겠으며 교육용 시청각 교재 및 실습기자재, 학교의 기본시설, 선배와의 인맥교류 등이 만족하고 학사 행정서비스 품질인 학사 일정의 일치, 학생들의 요청하는 질문에 대한 친절도 관련하여 비교적 만족 하고 있는 것으로 분석 되었으며 무관심 품질 관련하여 약속한 시간에 서비스 제공, 강사의 전문성, 수강과목 선택의 다양, 강의 계획서와 일치 등으로 분류되었지만 이는 대학교육 서비스 품질 향상을 위하여 중요한 요소이며 무관심 품질에도 불구하고 지속적인 관심이 요구된다.

**【주요어】** 중국 유학생, 교육 서비스, 서비스 품질, 학생 만족,  
kano 모형, Timko의 고객만족 계수

# 목 차

I. 서론 .....	1
1.1 연구의 배경과 목적 .....	1
1.2 연구의 방법과 구성 .....	3
II. 이론적 배경 .....	5
2.1 한국에 있는 중국인 유학생 현황 .....	5
2.2 교육 서비스품질에 대한 이론적 고찰 .....	7
2.2.1 서비스 개념 및 특성 .....	7
2.2.2 서비스품질의 정의와 특징 .....	9
2.2.3 교육서비스 개념 및 특성 .....	11
2.2.4 교육서비스 품질의 정의 .....	12
2.3 교육서비스 품질의 대한 선행연구 .....	14
2.4 Kano모형의 이론적 고찰 .....	18
2.4.1 Kano의 이원적 품질인식 .....	18
2.4.2 Kano모형에 대한 선행연구 .....	21
III. 연구 설계 및 분석방법 .....	23
3.1 연구 설계 .....	23
3.1.1 설문지의 구성 .....	23
3.1.2 Kano 모형을 이용한 품질측정 방법 .....	24
3.1.3 Kano 모형의 품질요소 평균방법 .....	27
3.2 자료 수집과 분석방법 .....	29
3.2.1 자료의 수집 .....	29
3.2.2 자료의 분석방법 .....	29
3.3 연구결과 .....	30
3.3.1 인구통계학적 특성 .....	30



3.3.2 Kano 분류방법에 따른 교육서비스 품질분류 .....	35
3.3.3 Better지수와 Worse지수에 따른 교육서비스 품질분류 .....	43
3.3.4 교육서비스 품질분류에 따른 한국학생과 중국유학생의 분석 .....	52
 IV. 연구결론 .....	 59
4.1 연구결과 요약 및 시사점 .....	59
4.2 연구의 한계와 향후 연구방향 .....	63
 참고문헌 .....	 64
부 록 I .....	69
부 록 II .....	75
ABSTRACT .....	82

## 표 목 차

〈표 1〉 한국에 외국인 유학생 현황 .....	5
〈표 2〉 한국에 중국인 유학생 현황 .....	6
〈표 3〉 서비스의 정의 .....	8
〈표 4〉 서비스의 특성 .....	9
〈표 5〉 설문지 구성 .....	23
〈표 6〉 Kano 설문지 조사법의 예 .....	25
〈표 7〉 Kano 모형의 품질요소 평가 이원표 .....	26
〈표 8〉 Kano 품질 조사 분석표 .....	27
〈표 9〉 Better 지수와 Worse 지수 .....	28
〈표 10〉 한국학생 조사대상자의 인구통계학적 특성 .....	31
〈표 11〉 중국 유학생 조사대상자의 인구통계학적 특성 .....	32
〈표 12〉 대학 교육서비스의 품질속성을 분류(한국학생) .....	36
〈표 13〉 대학 교육서비스의 품질속성을 분류(중국 유학생) .....	38
〈표 14〉 Timko의 고객 만족계수 적용기준 .....	43
〈표 15〉 한국 학생이 Better 지수와 Worse지수에 따른 교육서비스 품질분류 .....	45
〈표 16〉 중국 유학생이 Better 지수와 Worse지수에 따른 교육서비스 품질분류 .....	49
〈표 17〉 한/중 대학생의 Kano평가와 Timko의 고객만족계수 비교 .....	53

## 그림 목 차

〈그림 1〉 연구의 흐름도 .....	4
〈그림 2〉 Kano의 이원적 품질 모형 .....	19
〈그림 3〉 한국학생이 교육서비스 품질요소 분석도 .....	41
〈그림 4〉 중국 유학생이 교육서비스 품질요소 분석도 .....	42
〈그림 5〉 한국 학생이 Timko의 고객만족계수를 이용한 재분류 .....	47
〈그림 6〉 중국 유학생이 Timko의 고객만족계수를 이용한 재분류 .....	51
〈그림 7〉 한/중 대학생의 고객만족 비교분석 .....	55

# I. 서 론

## 1.1 연구의 배경과 목적

21세기는 치열한 경쟁시대라고도 한다. 수요와 공급 간의 불균형이 심각해지고 있는 과정에서 경쟁시대로 진입하였다. 국경 없는 무한경쟁 상황은 대학교육의 경우도 마찬가지이다. 요즘 대학은 학령인구의 감소에 인한 교육서비스 수요의 감소 교육시장의 개방 다양한 선택을 할 수 있으며 그래서 대학 간의 경쟁이 더욱더 심해지고 있다.

오늘날 대학은 과거의 대학처럼 무풍지대에서의 수월한 양적 성장을 기대할 것이 아니라 '공급자 중심'에서 '수요자 중심'으로 전환되는 시장 상황을 인식한 철저한 교육서비스 수요자 중심으로 요구 받고 있다(이용기 ·장병집 · 박영균, 2002).

중·한 양국은 1992년 8월 24일 수교 이후 정치, 경제, 기술, 문화 등의 영역에서 서로 교류하며 발전해 왔다. 특히 양국 간 무역량은 꾸준히 증가해 왔다. 최근 중국경제가 강하게 발전하는 과정 가운데 한국기업들이 중국시장으로 많이 진출하고 있다. 현재 중국 내에는 약2만 여개의 한국기업이 진출해 있다. 한국 세관의 통계자료에 따르면, 수교당시 50억불 수준에서 2012년에는 한·중 교역규모가 약 2,206억불 규모로 34.6배 이상 증가되었다고 한다. 급속한 교역에 따라 중국은 2003년부터 한국의 최대 수출 대상국이 되었으며, 2004년 수출입을 합쳐서 첫 번째 교역 대상국으로 부상하였다.

1980년대 초 중국의 개혁개방 정책 이후 중국경제발전으로 인하여 많은 중국인 학생들의 외국유학이 증가하기 시작되었다. 1994년 9월 "한 · 중 문화교류 협정"이 체결된 이후에 중국문화권에서 "한국 대중문화의 열풍"을 일컫는 "한류(韓流)열풍 (熱風)"이 불기 시작하였다. 한국 드라마와 음악의 유행이 한국어와 한국문화에 대한 선호와 관심의 증가로 이어 졌다. 한국에서 중국 유학생은 꾸준히 증가하는 추세를 보이고 있다. 전체 외국인 유학생 중 중국인 유학생이 차지하는 비중이 같은 기간에 45.5%에서 68.9%로 뛰어올랐다(교육부,2011년 4월 기준).

중국 유학생들 대부분은 한국의 지리적 근접성, 상대적으로 저렴한 유학비

용, 한류 열풍으로 인해 유학하러 왔지만 한국의 많은 대학들은 유치하는 데만 집중하고 유학생들에 대한 교육 서비스 및 관리 시스템이 부족으로 유학생들의 필요를 제대로 충족하지 못하고 있다. 많은 대학들이 중국인 유학생들을 받아들이고 있지만 수업과 행정관리가 제대로 이루어지지 않기 때문에 중국인 유학생들이 한국 대학에 대해 좋지 않은 인상을 갖게 될 수 있다.

따라서 중국인 학생들이 한국보다 일본이나 호주, 캐나다 등 국가를 선호하고 있는 것을 대학 관계자들은 보고 있다(이혜성, 2012). 중국인 유학생 지난 몇 년 동안 계속 증가하였지만 교육부 통계자료를 분석하여 보면 중국인 유학생의 전년 대비 증감률이 2004년 35.4%, 2005년 29.5%, 2006년 35.7%, 2007년 39.8%로 증가하다가 2008년 28.9%, 2009년 16.3%로 감소 추세를 보이며, 특히 2010년 7.5%로 크게 낮아졌다(교육부, 2011년 4월). 중국인 유학생의 증감률이 낮아졌기에 의해 전체 유학생의 증감률도 2007년 51.3%에서 2010년 10.5%까지 크게 낮아졌다.

국내외적으로 서비스산업의 비중이 커지고 있으며, 이에 따라 서비스 분야의 연구에 대한 노력이 요구되고 있다. 제조업은 물론 서비스 기업뿐만 아니라, 법률, 회계, 의료 서비스와 더불어 교육도 전문서비스로 인식하고자 하는 시각이 들어와 있다. 이러한 급격한 환경 변화 속에서 교육서비스에 대한 문제 인식이 필요하다고 보며 교육서비스품질과 관련한 실제적인 연구들이 이루어져야 할 것으로 생각된다.

그러나 아직까지 교육서비스 품질에 대한 연구는 많지 않고 중국유학생에 관한 연구는 거의 없는 상황이다. 또한 중국유학생과 한국 학생을 대상으로 실시한 교육서비스 품질에 대한 선행연구도 부족한 실태이다.

본 연구의 세부적인 연구목적은 다음과 같다.

첫째, 이론적 고찰을 통해 대학 교육서비스의 개념과 교육서비스품질요인을 추출한다.

둘째, Kano 모형을 이용하여 한국학생과 중국유학생의 각 속성의 만족, 불만족에 따른 매력적, 일원적, 당연적, 매력적, 무관심, 역 품질 요소에 차이가 있는지를 분석한다.

셋째, 이러한 연구결과를 바탕으로 중국유학생을 위한 대학교육서비스에 대

한 관리지표의 방향을 제시한다.

## 1.2 연구의 방법과 구성

연구 목적을 달성하기 위하여 문헌적 연구와 실증적 연구를 병행하여 실시하였다. 문헌연구에서는 국내 외에서 발간되고 있는 논문, 일반 기사, 간행물, 통계자료, 웹 사이트 검색 등을 통하여 교육서비스의 정의, 교육서비스품질의 정의 및 특징, 교육서비스 품질의 구성 차원을 제시 하였다.따라서 Kano 이론의 이론적 관점에서 서비스품질 척도인 Parasuraman, Zeithaml, Berry(1985, PZB)의 SERVQUAL(성과-기대)모델을 통해 설문지를 이용하여 한국학생과 중국학생이 대학 교육서비스의 인식 차이를 제시하고자 한다.

본 연구의 구성은 총4장으로 구성되어 있다. 각 장이 내용을 살펴보면 다음과 같다.

제1장에서는 서론으로 연구의 배경과 목적, 연구의 방법과 구성을 서술하였다.

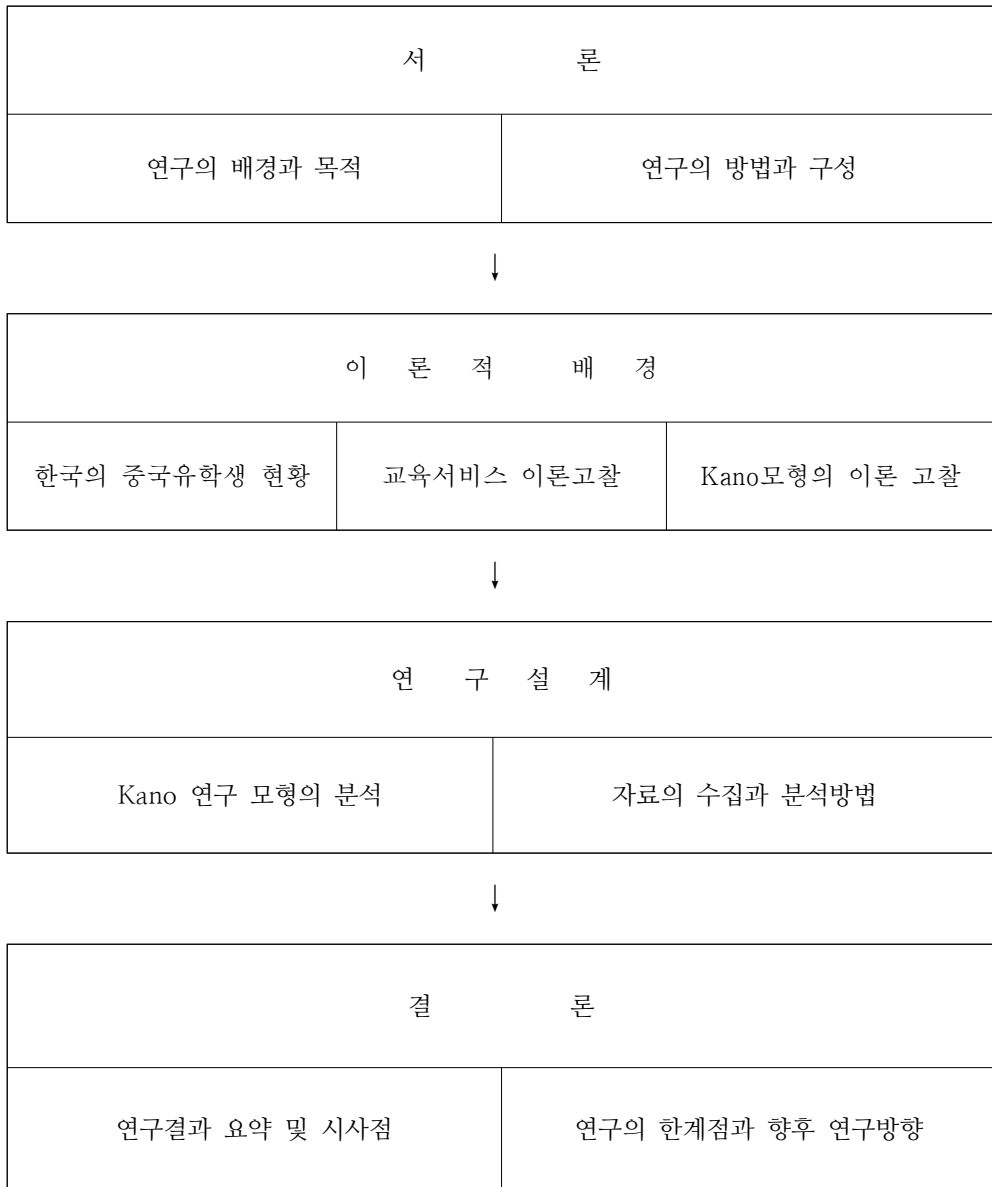
제2장에서는 한국의 유학생현황을 조사하고 교육서비스에 대한 이론적 고찰과 Kano모형의 이론적 고찰을 통하여 교육서비스 품질 요소를 살펴본다.

제3장에서는 실증조사를 통하여 Kano모형의 분류방법에 따라 교육서비스 품질요소를 분류하고 조사결과를 분석하였다.

제4장에서는 본 연구의 요약을 정리하고 결론을 도출을 통해 연구의 한계점 및 향후 연구방향을 제시하였다.

본 연구의 흐름도<그림1>에서 보는 바와 같다.

〈그림1〉 연구의 흐름도



## Ⅱ. 이론적 배경

### 2.1 한국에 있는 중국인 유학생 현황

세계화의 추세가 이어지면서 학생들은 성인교육, 직업교육, 고등교육 등 자신의 장래에 긍정적 결과를 가져다줄 것으로 예상되는 우수한 교육프로그램을 찾아 해외의 대학들로 눈을 돌리고 있다. 세계적으로 유학생들의 수는 2010년 약 310만 명에서 2025년경에는 720만 명까지 늘어날 전망이다(김주현, 2010). 최근 극동아시아의 주변국과 동남아시아의 학생들의 한국 유학이 증가하고 있다. 출입국 관리사무소 통계에 의하면 외국인 유학생 수가 2003년 대비 약 7배 증가하여 2010년 83,842명을 차지하고 있다. 최근 한국에 있는 외국인 유학생의 현황은〈표 1〉에서 보노바와 같다.

〈표 1〉한국에 외국인 유학생 현황

연 도	유학생 수(명)	증가 수(명)	증가 비율(%)
2003년	12,314	---	---
2004년	16,832	4,518	36.7
2005년	22,526	5,694	33.8
2006년	32,557	10,031	44.5
2007년	49,270	16,713	51.3
2008년	63,952	14,682	29.8
2009년	75,850	11,898	18.6
2010년	83,842	7,992	10.5

출처 : 한국 법무부 통계연보(2011)

1980년대 초 중국의 개혁개방 정책 이후 많은 중국인 학생들의 외국 유학생이 증가하기 시작하였으나, 한국으로 유학의 문이 열린 것은 1994년 9월 "한·중 문화교류 협정"이 체결된 이후 부터이다. 한국과 중국의 문화가 개방된 이후 한국으로의 중국인 유학생은 꾸준한 증가 추세를 보이고 있다(午林杰, 1995).

그 많은 중국인 유학생들이 한국을 선택하는 이유는 다음과 같다. 우선 한



국은 중국과 거리가 가깝고 쉽게 왕래할 수 있다. 그리고 한국의 드라마와 유행음악의 대량 진입으로 중국 젊은 사람들이 한국과 한국문화에 대한 관심이 고조되면서 한류열풍 때문에 유학국가를 한국으로 선택하는 사람들이 많다. 또한 삼성, 대우, 현대와 같은 세계적인 유명한 브랜드로 인한 한국의 경제적인 위상이 높아졌으며 중국에 진출하는 한국기업이 늘고 있다. 한국의 대학교가 등록금 측면에서도 미국이나 유럽 등의 국가보다 상대적으로 저렴하고 외국인 유학생을 위한 장학제도가 많아 경제적으로 큰 부담 없이 유학생생활을 할 수 있다. 이들이 인력의 현지화 차원에서 많은 중국인 유학생을 고용하고 있어 한국기업에 나중에 취업하기 위한 사전준비 단계로 한국에 유학을 선택한다(중국 조선 문화 통신, 2009).

교육부 통계에 의하면, 국내 외국인 유학생 중 중국인 유학생은 절대적인 비중을 차지하고 있다. 2010년 국내 외국인 유학생의 출신국가 분포를 보면, 중국인 57,783명으로 약 70%를 차지하고 있다. 중국인 유학생은 2003년 5,607명, 2004년 8,677명, 2010년 57,783명 아래 <표 2>에 보는 바와 같이 급속히 증가하고 있다. 그러나 증감률을 보면, 2007년 39.8%로 정점에 오른 뒤 2010년 7.5%로 크게 낮아졌다.

<표 2>한국에 중국인 유학생 현황

연 도	유학생 수(명)	증가율(%)
2003년	5,606	-
2004년	8,677	35.4
2005년	12,312	29.5
2006년	19,160	35.7
2007년	31,812	39.8
2008년	44,764	28.9
2009년	53,461	16.3
2010년	57,783	7.5

## 2.2 교육서비스 품질에 대한 이론적 고찰

### 2.2.1 서비스 개념 및 특징

서비스라는 용어가 많은 분야에서 다양한 의미로 사용되고 있을 뿐만 아니라 유형의 제품과 무형의 서비스를 구분할 수 있는 공통된 개념도 개발되지 않아서 서비스의 정의를 명확하게 정의하기는 매우 어렵다(이민호 · 박태광 · 손영우(2002)).

서비스에 대한 연구가 시작된 동안 서비스의 개념은 많은 변화를 겪어 왔다. 그리고 서비스의 개념을 확실하게 정의하는 것은 대단히 어려운 일에 속한다고 하였다(김상조 · 강명주 · 이동철, 2008). 서비스는 사람들의 필요를 충족시키기 위해 인간 또는 설비와의 상호 작용을 통해 제공되는 무형적인 것으로 정의 되었다. 서비스가 무형성의 특징 지닌 때문에 제조 산업과는 상이한 마케팅 방법 시스템 및 프로세스를 지니게 된다.

이정학(2005)은 서비스란 판매를 위하여 제공되는 또는 상품의 판매와의 관계에서 준비되는 편익, 만족, 활동이라고 정의하였다. Kotler(1991)는 서비스를 형상이나 실제성을 갖고 있는가에 따라 정의하고 있는데, 본질적으로 무형의 성질을 갖고 있으면서, 한 당사자에게 소유권의 변동 없이 제공할 수 있는 어떠한 활동 또는 편익으로써, 그 생산은 물적 제품에 부가된 것일 수도 있고 독립된 것일 수도 있다고 정의하였다. Berry(1991)는 서비스를 제품과 비교하면서 정의를 내리고 있는데 제품은 고안물, 유형물, 객관적 실체인 반면 서비스는 무형 활동이나 노력이다. 그러므로 구매하는 대상의 본질의 무형적 혹은 유형적인가 여부로 판단해야 한다고 본다. Garvin(1988)은 품질의 개념을 선험적 접근, 가치 중심적 접근으로 구분하여 정의하였다. Reicheld and Sasser(1990)는 서비스품질이 서비스기업이 존재하는 기반이 되고 장기적인 경쟁우위의 요소가 된다고 주장하였다.

다른 연구자들은 <표 3> 서비스의 정의 같이 서비스를 정의 했다.

〈표 3〉 서비스의 정의

연구자	정의
Sasser,Olsen, and Wyckoff(1978)	서비스는 무형적이면서 창출되는 동시에 사용되어 사라지는 특성이 있고 소비자는 생산이 이루어진 이후 실질적으로 서비스를 보유할 수는 없지만 소비자의 효과는 보유할 수 있음
Stanton(1984)	고객의 요구를 충족시키는 무형의 활동으로서 유형적 재화 또는 다른 서비스의 판매와 결부하지 않고도 독립적으로 인식될 수 있는 것
Quinn,Baruch, and Paquette(1987)	생산된 시간에 소비가 이루어지며,편의성,즐거움,적시성,안락함 혹은 건강 등과 같이 최초 구매자에게 본질적으로 무형적인 관심사의 형태로 부가가치를 제공하는 모든 경제 활동
Gronroos(1990)	서비스는 어느 정도 무형적을 가지는 특정 혹은 일련의 행동으로 대개 고객이 가진 문제의 해결을 위해 고객과 서비스 종업원 및 물적 자원,혹은 서비스 제공자의 재화 및 시스템 사이의 상호 작용에 의해 발생
Zeithaml and Bitner(1996)	서비스는 행위, 프로세스, 그리고 성과로 이루어져 있음

출처: 조청〈중국유학생이 지각하는 한국대학구내식당의 서비스품질이 학교 만족도에 미치는 영향〉

Kortler(1991)는 서비스의 특성은 무형성, 비분리성, 이질성, 소멸성의 네 가지로 구분해 제시하였다. 무형성은 유형적인 제품과 달리 객관적으로 실체를 보거나 만질 수 없고 이로 인해서 서비스가 어떤 것인지 주관적으로 상상하기 힘들다는 특성이다. 비분리성은 생산과 소비가 동시에 발생한다는 의미로 고객은 서비스의 생산 과정에 참여해야 한다는 특성이다. 이질성은 서비스의 생산 및 제공 과정에 가변적 요소가 많기 때문에 한 고객에 대한 서비스가 다른 고객에 대한 서비스와 다를 가능성이 있다. 소멸성은 판매되지 않은 서비스는 재고로 저장이 불가능해서 소멸된다는 특성이다.

이순룡(1997)은 서비스의 특성을 〈표 4〉서비스의 특성과 같이 요약했다.

〈표 4〉서비스의 특성

무형성 (intangibility)	객관적 의미 : 실체를 만질 수 없음 주관적 의미 : 서비스가 어떤 것인지 상상하기 어려움
비분리성 (inseparability)	생산과 소비가 동시에 발생 사용자가 생산 과정에 참여 대부분 사용자와 제공자간 접촉으로 이루어짐
이질성 (heterogeneity)	표준화하기 어려움 생산 및 제공 과정에 여러 가변적 요소가 많기 때문에 사용자에 대한 서비스는 동일한 제공일자라도 다를 수 있음
소멸성 (perishability)	제고로 보관하기 어려움 판매되지 않는 서비스는 소멸

출처: 이순룡(1997)

## 2.2.2 서비스품질의 정의와 특징

서비스품질에 관한 연구는 1980년대 이후 많은 학자들이 연구해 왔다. 그러나 서비스는 본질적인 특성으로 인하여 서비스품질에 대한 정의가 쉽지 않고 품질을 객관적으로 측정하기 어려운 점이다(Carman, J. M, 1990). 그래서 서비스품질에 관한 정의는 연구자에 따라 다양하게 정의되어 왔다.

서비스의 품질을 전달된 서비스 수준과 고객의 기대와 일치 정도를 측정하는 것으로 고객의 기대에 일치되도록 일관성 있는 서비스를 제공하는 것이라고 정의하였다(Lewis& Boom,1983).

Gronroos(1984)는 소비자의 지각된 서비스와 기대 서비스의 비교 평가 결과를 서비스품질이라 정의 내렸으며, 이러한 서비스품질은 소비자의 기대, 기술적·기능적 특성, 이미지 등에 의해 영향을 받는다고 한다. 또한 후속의 연구(1994)에서, 그는 서비스 품질을 소비자에 의해 주관적으로 인식되는 품질이라고 주장하면서 객관적인 구분하기 위해 주관적 품질을 "지각된 서비스품질"로 정의하였다.

PZB(1988)는 서비스 품질을 특정 서비스의 우수성 또는 탁월함에 대한 고객의 전반적 태도 또는 판단으로 정의하고 기대와 지각의 개념을 지각된 품

질의 개념과 연결하며 설명하였다. 즉 지각된 서비스 품질을 고객의 지각된 서비스와 기대된 서비스의 차이의 정도와 방향이라고 하였다.

Cronin 와 Taylor(1992)는 지각된 서비스 품질은 특정 서비스에 대한 고객의 장기적이며 전체적인 평가를 의미하는 태도로 개념화되고 측정되어야 하며 서비스품질이 고객만족의 선행조건이라고 주장하였다.

Zeithaml et. al.(1996)은 서비스품을 특성 서비스의 우수성 또는 탁월함에 대한 고객의 전반적인 태도 또는 판단으로 정의하였다.

서비스품질의 정의로부터 개념적 특성을 살펴보면 다음과 같다(이준엽,1994).

첫째, 서비스품질은 고객의 지각과 관련된 고객지향적인 개념이다. 서비스 품질을 평가하는 객관적 측정치가 존재하지 않는 상황에서 서비스품을 측정하는 것이다. 서비스 활동은 그 자체가 고객지향적인 활동으로 고객에 의한 평가가 가장 중요하기 때문에 이러한 점은 당연한 것으로 간주되며 여러 학자들에 의한 연구에서도 지속적으로 견지해온 주장이다.

둘째, 서비스품질은 구매 전에 미리 평가할 수 있는 탐색적 품질보다는 제품구매나 소비과정에서 평가하는 경험적 품질의 특성이 더욱 강하다. 서비스는 무형성, 비분리성, 이질성, 소멸성 등의 특성을 갖고 있기 때문에 서비스에 대한 선행적인 탐색이 어렵고 그 평가는 서비스 제공시점의 상호작용과 구매 후 평가로서 이루어지는 인지적 품질이라 할 수 있다.

셋째, 서비스 품질은 서비스에 대한 전반적인 우월성과 우수성을 나타내는 개념으로 만족과 다른 태도이지만 태도와 유사한 개념으로 구체적인 속성이라기보다는 추상적이고 다차원적인 개념이다, 고객은 완전히 종료되어 결론을 내릴 때까지 서비스경험에 관한 판단을 할 수 없으며 또한 고객들은 같은 무형적 경험에 대해 다양한 반응을 보이므로 측정을 더욱 어렵게 하고 있다.

### 2.2.3 교육서비스 개념 및 특성

교육을 서비스로 분류하는 것에 대해서는 찬반 의견이 엇갈리고 있다. 그러나 현재 한국에서는 표준산업 분류에서도 교육을 서비스로 분류하고 있으며, GATT의 서비스 분류에도 포함되어 있다.

교육서비스란 공급자인 학교가 수요자인 학생에게 교육적 목적 달성에 관련된 유일체의 활동이다. 학교의 관점에서 보면 제공 활동이며, 학생의 관점에서 보면 경험의 총체로서 혜택의 묶음(bundle of benefits)이다(최덕철 · 이경오, 2000). 그리고 최규환(2005)은 "교육과목을 달성하기 위해 대학 및 학생과 관련하는 유형 및 무형의 서비스"라고 정의하였으며, 정유리 · 차석빈(2008)은 "교육목적 달성을 위해 학교와 교직원들이 제공하는 제반 교육활동과 행정지원 서비스"라고 정의하고자 한다.

교육서비스의 특성 또한 서비스의 일반적 특성과 유사하다. 교육서비스 역시 무형적이어서 저장이 불가능하고, 일정한 형태로 보존할 수 없으며, 서비스 제공 시 공급자와 고객이 동시에 존재 하여야 한다. 또한 분리되어 질 수 없고 동일한 서비스를 다른 시공간에서 동일하게 재연할 수 없으며, 서비스 제공자의 특성에 따라 이질적으로 나타날 수 있고, 한번 제공된 교육서비스는 소멸된다는 점에서 서비스의 일반적 특성에 합치된다는 것이며 교육서비스는 다음과 같은 특성을 갖는다.

첫째, 교육서비스는 인적 상호작용 서비스이다. 서비스 제공자와 교육생과의 직접적이고 많은 접촉에 의하여 이루어지기 때문에 이들 사이의 상호작용이 교육서비스 품질에 많은 영향을 미치며 전문성을 요한다.

둘째, 교육서비스는 사람중심 서비스이다. 서비스산업은 자본집약적 산업이기보다는 노동집약적 산업이다. 오늘날 서비스산업이 자본에 의한 자동화, 기계화가 된다고 하여도, 서비스는 인간의 노동과 전문가의 기술이나 기능 중심이 된다. 그렇지만 서비스 산업이라도 설비중심의 산업이 있는가 하면, 사람 중심의 서비스산업이 있다. 과거에는 설비에 대한 교육이 이루어지지 않았으나 정보화시대에는 교육설비의 중요성이 점차 커지고 있다.

셋째, 교육서비스의 행위는 무형적 행동이며, 서비스의 직접적인 대상은 사

람이다. 서비스의 행위는 유형적 행동과 무형적 행동으로 나눌 수 있고, 서비스의 직접적인 대상은 사람과 사물로 나눌 수 있다. 교육서비스는 무형적 행동이며, 사람의 정신에 대한 서비스이다.

#### 2.2.4 교육서비스 품질의 정의

다수의 학자들이 교육서비스 품질을 이분법 관점인 대립적 차원으로 정의하였다. Lutz(1986)는 교육서비스 품질을 감정적 품질과 인지적 품질로 구분하였는데 여기에서 경험적 속성이 지배하는 비내구성 소비재는 감정적인 품질이 중요시되는 반면 경험적 속성이 강한 산업재나 내구성 소비재는 인지적 품질이 중요시된다. 또한 일부의 학자들이 인지된 품질과 객관적 품질의 차이를 강조하였다.

서민원(1996)은 대학의 교육서비스 품질개념을 정리하였다. 첫째, 탁월성으로 이는 대학평가 인정에서 사용되는 최소기준의 통과, 논문의 통과나 학위수여의 판단 등에 적용되는 개념이다. 둘째, 완벽함 또는 일관성으로 품질에 대한 평가는 교육의 과정을 단계마다 세부지침에 따라 하나하나 점검하는 일로서, 최근 부각되고 있는 총체적 품질관리에 적용되는 개념이다. 셋째, 목적에 대한 적합도(fitness for purpose)로 품질에 대한 평가는 설정한 목적을 제대로 달성하였느냐에 초점을 두게 된다. 이 경우 목적을 누가 설정하였느냐와 목적과의 적합도가 어떻게 평가되느냐가 주요한 관심사항이 된다. 넷째로 금전적 가치로서의 품질 개념으로서 품질을 경제적 가치로 환원할 수 있다고 상대적인 금전적 가치가 높을수록 품질이 높다고 본다. 다섯째로 소비자 만족도로서 이는 전적으로 소비자들의 주관적 판단에 의해 결정되는 것으로 교육의 경우 소비자인 학생이나 학부모들의 만족도로 측정된다. 여섯째로 변화의 의미로서 학생이 대학교육의 영향으로 인하여 학문적 기능, 도덕적 발달, 인지적 발달, 정체성 형성 등 질적인 변화를 거친다고 할 때, 품질평가는 학생이 대한 교육의 영향으로 인하여 얼마나 질적으로 변화하고 발달 하였느냐에 초점을 두게 된다.

이상의 다양한 견해와 PZB(1988)의 지각된 서비스 품질의 개념을 고려할

때, 대학이 제공하는 교육서비스의 품질은 학생들의 대학생활 경험을 반영하는 과정과 함께 성과로 정의되어야 하며, 학생들의 대학교육 서비스에 대한 지각에 기초하는 개념이라고 할 수 있다. 또한 학생들의 생활경험의 상대적 가치는 학생들의 대학에 대한 기대, 대학의 목표와 임무, 저명한 교수, 재정과 시설의 풍요함, 학생만족도, 학생들의 질적인 변화, 대학이 학생들에게 미치는 영향 등 다양한 요인에 따라 결정된다고 할 수 있다.



## 2.3 교육서비스 품질에 대한 선행연구

교육서비스에 대한 선행연구는 주로 학교 교육에 대해 많이 이루어졌다. 그 중에 학생 유치가 중요하기 때문에 많은 연구자들이 대학 교육서비스 품질을 연구 하였다. 이어서 교육서비스 품질과 관련 선행연구를 살펴보자고 한다.

노영과 조선구(2004)의 대학교서비스 품질 만족도의 영향요인에 관한 연구는 고객이 누구이며 고객을 위해 무엇을 제공해 줄 것인지, 고객서비스의 다양한 영역을 중심으로 만족수준을 평가하고 대학교의 고객서비스 만족수준을 높이기 위한 방안을 제시하고 아울러 학교 조직의 주요 구성원 중의 하나인 학생들의 학교서비스 만족도를 바탕으로 학교의 주요 정책수립 및 수행과 학생지도와 교육개선의 방향에 반영할 수 있는 기초자료를 찾고자 하였다. 이 연구에 따르면 학습서비스 품질은 학교서비스 만족도에 영향을 주는 것으로 나타났으며 시설서비스 품질이 학교서비스 고객만족에 매우 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 즉 학생들은 특히 학교의 체육시설, 매점 및 휴게실 공간, 식당 등 편의시설 및 복지시설에 대해 큰 관심을 가지고 있음을 보여주었다.

김성준(2006)의 기업서비스 구성요소가 서비스 품질요인과 교육성과에 미치는 영향에 관한 연구는 교육만족도를 높이기 위한 요인분석과 만족도가 교육성과에 어떻게 관여하는지에 대해 연구하고자 하였다. 기업교육서비스 구성요소, 서비스 품질요인 그리고 교육성과간의 관계를 실증적으로 검증하고 분석하였다. 연구결과 교육서비스 구성요소는 서비스품질과 교육성과에 중요한 영향을 미치는 것으로 확인하였다.

이경철(2006)은 대학서비스 품질의 구성요소에 관하여 Kuh(1981)가 제시한 상황지표(교육목표의 반영), 투입지표(교육 분위기형성), 참여지표(교수와 학생 간의 비공식 상호작용) 및 SERVQUAL을 결합하여 서울 및 수도권의 4년제 학생들을 대상으로 교육서비스 품질, 학생만족 및 행동의지에 미치는 영향에 관한 연구를 한 바 있었다. 이 연구에서는 서비스 품질에 관하여는 5개 차원을 대상으로 신뢰성을 분석하였고 이를 통하여 연구지표들이 대학교육서비스 품질의 선행요소라는 새로운 연구모델을 제시 하였으며, 이들 지표가 교

육서비스 품질과 학생만족에 유의한 관계가 있음을 검증하였다.

정기한과 황인호(2004)의 학습만족의 결정요인이 전반적 서비스품질과 학생만족에 미치는 영향 연구에서 한국의 중등교육 상황 하에서는 학생들의 지각된 전반적 교육서비스 품질과 학생만족에 가장 핵심적 영향을 미치는 학습만족의 결정요인이 교사요인, 수업내용요인, 수업환경요인이 학생들의 전반적 서비스품질과 학생만족에 어떠한 영향을 미치는지를 파악하고자 하였다. 이들의 연구결과 학습만족의 결정요인 중 교사요인, 수업내용요인, 수업환경요인 모두 전반적 서비스품질과 학생만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 학생의 지각된 전반적 서비스품질과 학생만족에 교사요인, 수업내용요인, 수업환경요인 순으로 유의한 영향을 미치는 것을 보여주었다.

대학교육 서비스품질 측정에 대한 많은 연구들이 있었다. 그 중에서 가장 많이 이용되는 측정방법은 PZB(1988)의 SERVQUAL과 Cronin & Taylor(1992)의 SERVPERF이다.

송찬호(2005)는 교육서비스품을 학습, 물리적 시설, 행정, 편의시설, 기타 서비스 등 5가지 요인으로 구분하였는데, 학습요인에는 교과목, 강의실 규모, 학습 분위기 등 강의와 관련된 요소들을 측정하였고, 물리적 시설에는 도서관이나 기자재, 전산실, 식당 등 요소들을 측정하였다.

오지은 · 김태권(2008)은 교수요인(교수의 지식과 능력, 용모와 이미지, 학생에 대한 배려 및 친절 등), 시설요인(강의실, 기숙사, 도서관 등의 시설), 재정요인(학교 재정관리, 등록금의 적정성, 장학금 제도 등), 학과명성·취업요인(학과와 학과 교수의 명성, 졸업 후 취업 등), 캠퍼스요인(캠퍼스의 입지 등)의 5 가지 요인으로 대학교육 서비스품질 평가에 대한 성별, 학년별 유의적인 차이를 규명하고, 아울러 대학교육 서비스품질 평가요인별로 전반적인 대학교육 서비스품질 평가에 미치는 영향력을 파악하였다.

신재익 · 정기한(2007)은 유형성, 신뢰성, 반응성, 보증성, 가치성의 5가지 요인과 22개 속성의 측정도구를 사용하며 연구했으며 전반적 서비스품질, 학생만족, 구전과의 관계를 규명하였다.

정유리 · 차석빈(2008)은 교육 서비스품질 평가척도로서 SERVQUAL의 5 가지 요인과 22개 속성을 교육기관에 적합하도록 수정하여 사용하였고 교육

요인(전공과목이나 각종 특강서비스 등 제공하는 수업 및 교육), 행정요인(학사행정 또는 학교생활 관련 교직원들의 업무처리), 복지요인(각종 시설이나 서비스, 장학금 혜택 등), 인적요인(교수나 교직원 등 학생을 매개로 연결된 인간관계)의 4가지 대학평가 준거변수를 포함시켜 서비스품질 구성 요인과 관계를 규명하는 연구를 수행하였다.

본 연구에서는 선행연구를 토대로 5개의 차원의 SERVQUAL을 활용한 교육서비스의 요소를 다음과 같다.

첫째, 교육에 있어서의 유형성(Tangibles)은 교육시설, 교보재, 방송시설, 교육장, 분위기, 교재, 강사 및 담당자의 용모와 복장 등을 주로 말한다. 특히, 최근 들어 멀티미디어의 발달로 교육 진행 시다양한 장비와 소프트웨어 Tool을 활용한 교육이 이루어지고 있다. 강사나 교육담당자들은 이러한 각종 Tool을 이용해 피교육생이 교육의 몰입하도록 유도한다. 따라서 이러한 물리적 환경면에서의 서비스품질도 교육의 성과를 결정하는 귀중한 잣대가 되고 있다.

둘째, 신뢰성(Reliability)은 교육서비스 품질의 결정요인 중에서 교육생들이 서비스품을 지각하는데 가장 중요한 요소로 꼽히고 있다. 신뢰성은 약속한 서비스를 정확히 제공하는 능력으로 정의된다. 교육기관이 서비스 제공 문제 해결 등에서 직접적으로 한 약속이나 교육기관 목표의 이념이나 정책을 직간접적으로 한 약속을 제대로 제공하는 것이다. 특히 기업에서 최고경영자의 전략적인 가치를 전파하고, 규범을 실천하는 선구자 역할을 해야 하는 교육 부서에 대한 교육생들의 신뢰성 요구수준은 높다. 교육담당자는 교육생과의 약속을 지키기 힘든 상황이라도 향후 지속적인 관계 유지를 위해 신뢰성 회복에 대한 후속조치를 반드시 실천해야 할 것이다.

셋째, 확신성(Assurance)이란 교육부서와 교육생간의 지식, 정중함, 믿음직하게 느끼게 하는 능력으로 정의 된다. 강사나 교육담당자는 전문지식을 토대로 교육생들에게 교육과정을 수강하게 함으로써 본인의 업무지식이나 스킬이 향상될 수 있다는 믿음을 줄 수 있어야 한다, 이러한 강사나 교육담당자의 확신 있는 행동은 교육생들에게 교육 몰입도를 높이고, 따라서 교육성과도 있으리라 생각된다.

넷째, 반응성(Responsiveness)이란 고객을 도와주려는 의지와 신속히 서비스를 제공하고자 하는 의지이다. 교육담당자는 반응성을 구현하기 위해 교육생과 접하는 시간을 계속 늘려갈 필요가 있다. 교육장에서 교육생들과 강한 유대관계를 확립함으로써 교육생의 요구에 신속하게 대응 할 수 있다. 또한 교육 중에 발생하는 교육방향 및 수준 정립 등 강사와 교육생간의 가교 역할에도 힘을 써야 할 것이다. 강사는 교육생들이 본인의 강의를 어느 정도 이해하고 있는지 대해 계속해서 확인해야 한다. 똑 같은 교육이라도 피교육생의 입장에 따라 다르게 해석되고 반영될 수 있기 때문에 수시로 교육생의 니즈를 파악해서 교육에 반영해야 할 것이다.

다섯째, 공감성(Empathy)은 교육생 개개인에게 제공하는 관심과 보살핌으로 정의된다. 공감성의 핵심은 개인화되고 맞추어진 서비스로 고객의 독특하고 특별하다는 것을 전달하는 것이다. 교육생은 교육담당자가 자신을 이해하고 중요하게 느끼길 원한다, 이 차원에서 강사보다는 교육담당자의 역할이 중요하다. 교육담당자는 가능한 교육대상자의 특성을 파악하고 그에 맞는 과정을 개발하도록 노력해야 하며, 입과 대상이 확정되면 교육생들의 정보를 보고 수준이나 능력을 감안하여 교육의 난이도를 조정한다. 교육생들의 욕구(Needs)에 관한 지식이나 공감대 없이 교육한다는 것은 그만큼 교육적 효과를 반감 시킬 수 있기 때문이다.

그리고 담당자는 공식적인 업무관계에서의 교육생에 대한 관심 수준이상으로 교육생과 교감 할 수 있는 관계를 만들 수 있도록 노력해야 한다. 이런 관계형성을 통해 교육생들의 이면에 있는 니즈를 충족할 수 있으며 이는 교육만족도 향상으로 이어진다(김성준, 2006).

## 2.4 Kano모형의 이론적 고찰

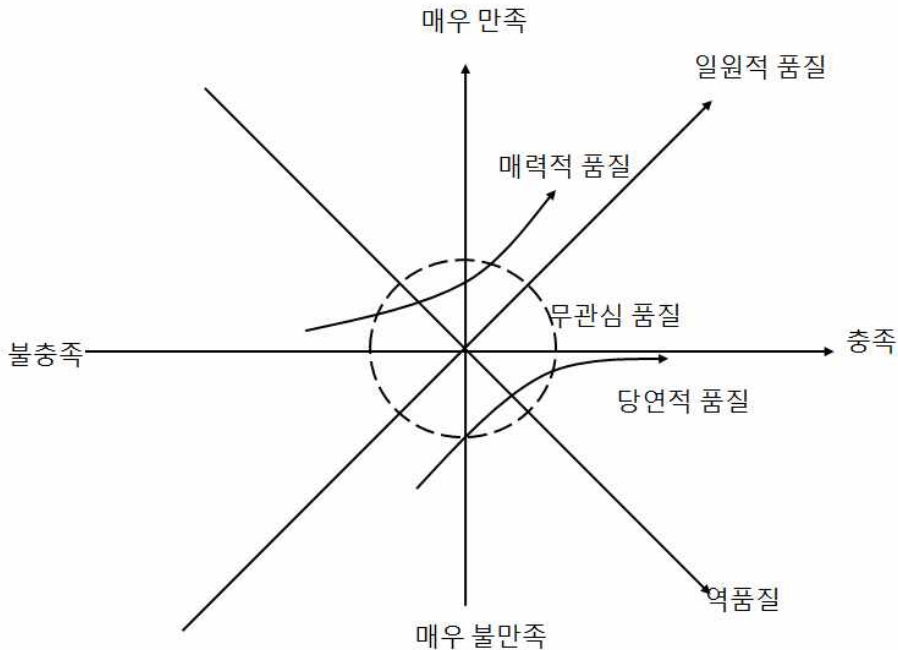
### 2.4.1 Kano의 이원적 품질인식

Kano모형은 일본 도쿄 이과대학의 경영학과교수인 카노 노리아키(Kano Noriaki)에 의해 1984년에 연구된 고객만족도(Customer Satisfaction Model) 측정 모델로 제품 개발에 관련된 상품기획 이론이다, 어떤 상품을 기획할 때 각각의 구성요소에 대해 고객이 기대하는 만족, 불만족이라는 주관적 차원과 고객 요구사항을 제품, 서비스에 대한 물리적 충족, 불충족의 객관적 차원으로 함께 고려하는 품질의 이원적 인식방법을 제시하였다(狩野紀紹外, 1984).

Herbert(1966)의 동기-위생이론(Motivator-Hygiene Theory)에 기초하여 유추된 것으로서, Kano 이론에 의하면 그는 인간에게 전혀 이질적인 두 가지 욕구가 동시에 존재 한다고 주장하였다. 하나는 인간의 등 물질 소질에서 비롯된 것으로 불쾌한 것을 회피 하려는 위생요인(hygiene factors)이고, 다른 하나는 계속적인 정신적 성장을 통해서 자신의 잠재력을 현실화하려는 동기 부여요인(motivators factors)이다. 즉 동기부여요인은 Kano의 매력적 품질요소로, 위생요인은 당연적 품질요소로 볼 수 있다(Walden, 1993).또한, 위생요인(작업조건, 임금, 보상 등)이 충족되면 불만족이 감소될 뿐이며 만족에 이르게 하지는 못하고, 동기부여요인(성취감, 인정 등)은 충족되지 않아도 불만은 없지만 일단 충족되면 만족을 주고 적극적인 태도를 유지할 수 있게 한다고 주장하였다.

Matzler & Hinterhuver(1998)는 이원적 품질모형을 제연구해서 미세한 수정을 가하여 5가지 카테고리에 대해 품질요인을 일원적 품질(One Dimensional quality),매력적 품질(Attractive quality), 당연적 품질(Must-be quality), 무관심 품질(Indifferent quality), 역 품질(Reverse quality)로 분류하였다. 자세히 내용은 아래와 같다.

그림< 2 > Kano의 이원적 품질 모형



자료:Witell, L. & Lofgren. M.(2007),Classification of quality attributes, Managing Service Quality,

#### ①일원적 품질(One Dimensional quality)

일원적 품질(One Dimensional quality)은 충족되면 만족하게 되고, 충족되지 않으면 불만족을 나타내는 품질요소로서 일반적인 종래의 품질인식과 같다. 이 품질요소는 요구 품질의 충족 도를 높임에 따라 제품의 만족도와 함께 상승하는 특성을 가지고 있어 고객이 항상 원하고 있는 것으로, 제품의 기본 성능을 좀 더 향상시킬 수 있는 기능 및 디자인 등이 해당된다.

#### ②매력적 품질(Attractive quality)

매력적 품질(Attractive quality)은 충족이 되면 만족하게 되고, 충족되지 않

더라도 불만보다는 하는 수 없다고 받아들여지게 되는 품질요소이다. 고객은 이러한 품질요소의 존재를 모르거나 기대하지 못했기 때문에 충족되지 않더라도 불만을 느끼지 않아 불만족을 발생시키지 않는 품질요소이다. 이 품질요소는 고객이 미처 기대하지 못했던 것을 충족시켜 주거나, 고객이 기대했던 것이라도 고객의 기대를 훨씬 초과하는 만족을 주는 품질요소로서 고객감동(customer delight)의 원천이 된다. 따라서 경쟁하고 있는 회사를 따돌리고 고객을 확보할 수 있는 주문획득인자(order winner)로서 적용이다.

### ③당연적 품질(Must-be quality)

당연적 품질(Must-be quality)은 충족되면 당연한 것으로 생각하게 되어 만족을 주지 못하지만, 충족되지 않으면 불만족을 나타내는 품질요소를 말한다. 즉, 최소한 마땅히 있을 것으로 생각되는 기본 품질요소로서 충족되면 당연한 것으로 생각되기 때문에 별다른 만족감을 주지 못하지만, 충족되지 않으면 불만을 일으키므로 불만 예방요인이라고 볼 수 있다.

### ④무관심 품질(Indifferent quality)

무관심 품질(Indifferent quality)은 충족이 되던 충족되지 않던, 만족도 불만족도 일으키지 않는 품질요소를 말한다.

### ⑤역 품질(Reverse quality)

역 품질(reverse quality)은 충족이 되는데도 불만을 일으키거나, 충족이 되지 않고 있는데도 만족을 일으키는 품질요소를 말한다. 역 품질이란 명칭은 생산자가 충족시키려는 노력을 기울이지만, 결과적으로 사용자는 불만족스럽다고 평가하는 품질요소도 있을 수 있기 때문에 역 품질이란 용어를 사용한다.

## 2.4.2 Kano 모형에 대한 선행연구

Kano의 이론을 이용한 품질요소분류에 대한 연구들을 살펴보면 제품개발에 있어 품질을 분류한 연구와 서비스품질을 분류하기 위한 연구들이 주를 이룬다(e. g. Huiskonen & Pirttila, 1998; Matzler & Hinterhuber, 1998; 김연성 et al., 2004; 이종철, 2001, 임성욱, 2004).

우선 제품개발에 있어 고객요구 품질요소를 분류한 연구들을 살펴보면, Matzler 과 Hinterhuber(1998)의 스키 제품에 대한 고객만족 품질속성을 알아본 결과, 회전성 용이성이나, 쉬운 제어장치 등은 당연적 품질요소로 분류되었고, 눈의 결정을 가루로 만들거나 무게감, 표면 저항력 등은 일원적 품질요소로, 디자인, 유행정보, 오래된 스키에 대한 보상 정도 등은 매력적 품질요소로 분류되었다. 따라서 스키 구입 시 당연적 품질요소는 불만족에 영향력이 높게 나타났으며, 일원적 품질요소는 만족에 비슷한 영향력이 비슷하게 나타났고, 매력적 품질요소는 불만족에는 크게 영향을 미치지 않지만 만족에 미치는 영향력이 높게 나타났다.

김규정(2003)은 e-서비스품질에 대한 한·미간의 소비자들을 대상으로 비교 분석한 결과, 미국 소비자들은 대체로 사이버스페이스 경험적 차원을 매력적 품질로 인식한 반면 한국소비자들은 일원적 품질로 인식하고 있었고, 특히 웹사이트의 시각성에 대해서는 무관심 품질요소로 나타났다. 거래확실성차원은 모든 소비자들이 일원적 품질로 인식하고 있으나, 주문한 상품배달 및 상품대금 계산의 정확성에 대해서 한국인들은 당연적 품질로 인식하고 있었다. 신뢰성 차원에서 쇼핑사이트의 명성에 대해 한국소비자들은 매력적 품질로, 미국소비자들에게는 무관심 품질로 나타났으며, 반응성 차원에서 미국소비자들은 고객이 주문하자마자 신속하게 확인 이메일 등의 연락을 해주는 것을 매력적 품질로 분류한 반면, 한국소비자들은 당연적 품질로 받아들이고 있음을 보여주었다. 공동체 차원에 대해서는 고객들이 질문할 수 있고, 다른 고객들의 의견을 읽을 수 있는 웹 페이지를 제공하는 것은 한국소비자들에게는 매력적 품질로, 미국소비자들에게는 무관심 품질로 평가되고 있었다. 따라서 한국과 미국의 소비자들의 e-서비스품질 인식의 차이가 있고, 이는 국가 간



의 문화적 차이에서 기인한 것임을 시사했다.

임성욱(2004)의 연구에서는 Kano의 모델을 기반으로 핸드폰 제품에 대한 고객만족속성을 알아내었는데 핸드폰의 매력적 품질은 문자크기조절, 무선업그레이드, 카메라 줌 기능, 태양열 충전 등으로 나타났고, 일원적 품질은 통화감도, 사용하기 편한 디자인, 견고한 외형, 휴대편의성, 화면크기, 배터리 사용량, A/S, 단축 다이얼의 편의성 등으로 나타났다. 그리고 당연적 품질속성은 간단한 통화절차, 수신 및 발신의 음량조절로서 나타났다. 그리고 각 속성별 그 효과가 다르게 나타남으로, 기업은 고객만족을 위한 제품설계 시 각 품질속성에 대한 우선순위를 다르게 고려하여 반영해야 한다고 설명하고 있다.

문선자(2007)의 항공사 기내서비스 품질 측정에 대한 연구에서는 매력적 품질요소로 좌석의 안락함, 기내오락시설, 독서물 제공, 기내메뉴 중 특별식과 와인품질, 다양한 메뉴 선택권으로 나타났으며, 서비스 품질의 질적 제고를 위한 다양한 개발이 요구됨을 암시해 주었다. 즉, 차별화된 기내식 제공은 물론 장거리 여행 중 무료한 시간을 보충하거나 유익한 여행을 위해 기내 오락 기구를 구비하고 편익을 제공하는 것이 고객만족도를 높여 줄 수 있는 차별적 요소임을 입증하였다. 또한, 일원적 품질요소는 화장실의 크기, 개수, 편리성과 기내온도조절, 기내식의 맛과 양, 음료의 품질로 나타났으며, 당연적 품질요소로는 운항정보시스템, 기내 공기, 승무원의 친절, 업무 숙련도, 지식, 그리고 탑승 시 통로와 방향을 알려주는 서비스 제공, 기내반입 수하물의 보관을 돕는 서비스로 나타났다. 무관심 요소로는 머리 위 선반, 좌석 독서 등의 빛 방향과 밝기, 전체적인 기내 인테리어, 영상물, 승무원의 단정한 외모, 기내 안내방송, 탑승 중 흘러나오는 음악 서비스, 방문국 서류제공 및 작성 도움서비스로 나타났다. 이 요소들은 항공사가 통상적이고 의례적으로 제공되는 서비스가 많음을 보여 주었다.

### Ⅲ 연구 설계 및 분석방법

#### 3.1 연구 설계

##### 3.1.1 설문지의 구성

본 연구에서는 교육서비스 품질에 대한 선행연구를 바탕으로 SERVQUAL 척도를 사용해서 교육서비스 품질요소를 분류하고, 분류한 요소를 Kano모형에 설문기법으로 측정도구를 개발하였다.

설문 문항은 24개의 교육서비스 품질요소로 결정하였으며, 이 24개 문항의 요소를 Kano모형에 설문기법으로 긍정형 24개와 부정형 24개를 작성하였다. 그리고 인구통계학적인 사항을 묻는 항목은 7개를 작성하였으며 모든 질문은 리커트 5점 척도로 설계하였다. 이 설문지의 구성을 요약하면 다음과 같다.

〈표 5〉 설문지 구성

설 문 구 성	문 항 수(개)	척 도
Kano의 긍정형 질문	24	Kano의 이원적 5점 척도
Kano의 부정형 질문	24	
일반적 사항 질문	7	비율척도, 서열척도, 명목척도
총합	56	

### 3.1.2 Kano 모형을 이용한 품질측정 방법

Kano의 이원적 인식의 품질 측정방법은 제품뿐만 아니라 서비스에도 적용할 수 있다. Kano et al.(1984)은 이원적 품질요소를 확인하기 위하여 설문지 조사법을 제안하였으며, 설문지는 긍정적인 질문과 부정적인 질문이 쌍으로 이루어져 있다. 설문지 문항은 품질을 효과적으로 평가할 수 있는 항목들의 짝으로 구성하고, 수집된 조사 자료의 결과를 정리하여 품질요소 평가 이원표에 의해 품질요소를 결정하게 된다. Kano의 이원적 품질요소를 확인하기 위한 전체적인 과정(algorithm)은 다음과 같은 순서에 의해 진행된다(김용남, 2004).

- ① 품질을 효과적으로 평가할 수 있는 측정항목 선택
- ② 긍정적 질문과 긍정적 질문을 쌍으로 설문지 작성
- ③ 설문지 응답에 대한 집계
- ④ 품질요소 평가 이원표에 대응하여 분류 및 확인
- ⑤ 그래프 등의 시각적인 표를 만들어 품질 분석

Kano의 이원적 인식방법에 의한 품질요소를 확인하기 위한 설문기법은 모든 문항이 긍정적인 질문과 부정적인 질문의 쌍으로 구성되어 있다. 응답자는 하나의 품질요소에 대한 상반된 각 질문에 대하여 Kano의 리커드 5점 척도에 한 개의 응답을 표시한다(김규정, 2003).

〈표 6〉 Kano 설문지 조사법의 예

질문 항목	응 답
최신 교육용 시청각 기자재 및 실습 장비를 갖추고 있다면, 어떤 느낌이 들겠습니까?	1. 마음에 든다 (I like it that way) 2. 당연하다 (It must be that way) 3. 아무런 느낌이 없다 (I am neutral) 4. 어쩔 수 없다 (I can live with it that way) 5. 마음에 안 든다 (dislike)
최신 교육용 시청각 기자재 및 실습 장비를 갖추고 있지 않다면, 어떤 느낌이 들겠습니까?	1. 마음에 든다 (I like it that way) 2. 당연하다 (It must be that way) 3. 아무런 느낌이 없다 (I am neutral) 4. 어쩔 수 없다 (I can live with it that way) 5. 마음에 안 든다 (dislike)

예를 들어, ‘교육서비스 품질이 충분하다면 어떤 느낌이 들겠습니까?’ 라는 긍정적인 질문에서 응답자가 ‘1’ 라고 답하고, ‘충분하지 않다면 어떤 느낌이 들겠습니까?’ 라는 부정적인 질문에서 같은 응답자가 ‘5’라고 응답하였다고 가정하였을 때 Kano 모형의 품질요소 평가는 다음과 같은 평가 이원표를 통해서 평가 내릴 수 있다.

〈표 7〉 Kano 모형의 품질요소 평가 이원표

충분 불충분		부정적 질문				
		1.마음 에 든다	2.당연 하다	3.아무 런 느낌 이 없다	4.어쩔 수 없다	5.마음 에 안 든다
긍정적 질문	1.당연하다	Q	A	A	A	O
	2.당연하다	R	I	I	I	M
	3.아무런 느낌이 없다	R	I	I	I	M
	4.어쩔 수 없다	R	I	I	I	M
	5.마음에 안 든다	R	R	R	R	Q
A: attractive (매력적 품질요소) M: must-be (당연적 품질요소) R: reverse (역 품질요소)		O: one □dimensional (일원적 품질요소) I : indifferent (무관심 품질요소) Q: questionable results (회의적 품질요소)				

출처: 김연성 외5명(2001)

교육서비스 품질요소는 품질요소 평가 이원표에서 긍정적 질문의 응답‘1’와 부정적 질문의 응답 ‘5’의 교차 지점을 찾으면 이원적 품질요소’로 평가를 내릴 수 있다. 이와 같이 각각의 문항에 대해 분류한 고객의 요구 값은 다음의 조사 분석표에 의해 집계할 수 있다.

〈표 8〉 Kano 품질 조사 분석표

고객 요구	A 매력적	M 당연적	O 일원적	I 무관심	R 역품질	Q 회의적	총계	평가
1								
2								
3								
...								

출처: 김연성 외5명(2001)

### 3.1.3 Kano 모형의 품질요소 평균방법

Kano의 관점에서 개별적 품질요소의 평균을 측정하기 위해서 Timko(1933)는 두 개의 지수 즉 Better지수와 Worse지수를 제시하고 있다. Better지수는  $(A+O)/(A+O+M+I)$ 의 공식으로 구할 수 있는데 이는 특정서비스 X가 고객의 욕구를 충족시킬 때, 고객만족을 증가시킬 수 있는 잠재력 혹은 기대수준을 말한다. Worse 지수는  $(O+M)/(A+O+M+I)$ 로 구할 수 있으며, 특정서비스 X가 고객의 욕구를 충족시킬 때 고객 불만을 감소시킬 수 있는 잠재력 혹은 기대수준을 의미한다.

Timko의 고객만족 계수를 구하는 공식은 〈표 9〉 Better 지수와 Worse 지수에서 보는바와 같다

〈표 9〉 Better 지수와 Worse 지수

공식	Better지수	Worse지수
	$(A+O)/(A+O+M+I)$	$(O+M)/(A+O+M+I)$
개념	A : 매력적 품질요소의 수 O : 일원적 품질요소의 수 M : 당연적 품질요소의 수 I : 무관심 품질요소의 수	
	* 특정서비스 X가 고객의 요구를 충족시킬 때, 고객만족을 창출할 수 있는 잠재력 혹은 기대수준	* 특정 서비스 X가 고객의 요구를 충족시킬 때, 고객 불만을 감소시킬 수 있는 잠재력 혹은 기대수준

자료: 김규정(2003)

## 3.2 자료 수집과 분석방법

### 3.2.1 자료의 수집

본 연구에서는 실증연구를 위한 표본으로 서울지역에 있는 3군대 학교의 한국학생과 중국 유학생을 대상으로 총300부의 설문지를 배포 하였다. 조사기간은 2013년 10월8일부터 10월20일까지 이며, 기간 내 회수된 설문지는 한국 학생이 128부였고 중국유학생이 116부였다. 회수된 설문지 중에서 신뢰도가 낮게 판단되는 설문지 한국학생의 20부와 중국학생의 13부를 제외한 후 한국 학생이 108부와 중국 유학생이 103부의 설문지를 실증분석에 활용하였다.

### 3.2.2 자료의 분석방법

수집된 자료는 SPSS 20를 이용하여, 연구의 목적에 따라 대상자들이 생각하는 교육서비스 품질에 대한 인지도를 파악하기 위해 빈도분석을 실시하였다. Kano모형의 품질분석은 평가분석은 평가 이원표를 활용하여 집계된 결과를 바탕으로 품질이 분류되기 때문에 별도의 타당도나 신뢰도 분석은 실시하지 않았다.



### 3.3 연구결과

#### 3.3.1 인구통계학적 특성

조사대상자의 인구통계학적 특성에 대해 알아보기 위해 빈도분석을 실시한 결과이며 조사한 표본의 인구통계학적 특성을 살펴보면 <표 10>과 <표 11>조사대상자의 인구통계학적 특성에서 보는바와 같다.

〈표 10〉 한국 학생 조사대상자의 인구통계학적 특성

구분		빈도수 (명)	구성 비율 (%)
성별	남자	51	47.2
	여자	57	52.8
	계	108	100
연령	10대	1	0.009
	20대	106	98.1
	30대	1	0.009
	계	108	108
학년	1학년	26	24.1
	2학년	28	25.9
	3학년	31	28.7
	4학년	23	21.3
	계	108	100
입학동기	희망학과 선택	44	40.7
	합격 가능성	32	29.6
	높은 취업률	16	14.8
	우수한 교수진	6	5.6
	장학금 수혜	4	3.7
	등록금 수준	6	5.6
	교통편리	0	0
	캠퍼스환경	0	0
	계	108	100
학과의 지원동기	적성과 능력	32	29.6
	흥미와 관심	45	41.7
	입학의 가능성	19	17.6
	주위의 권유	3	2.8
	직업적 전망	9	8.3
	계	108	100
졸업후 진로계획	취업	38	35.2
	대학원	39	26.1
	해외 유학	17	15.7
	개인사업	6	5.6
	공무원	8	7.4
	계	108	100
성격	적극적이다	40	37
	소극적이다	14	13
	보통이다	54	50
	계	108	100

〈표 11〉 중국 유학생 조사대상자의 인구통계학적 특성

구분		빈도수 (명)	구성 비율 (%)
성별	남자	53	51.5
	여자	50	48.5
	계	103	100
연령	10대	0	0.0
	20대	101	98.1
	30대	2	1.9
	계	103	100
학년	1학년	29	28.2
	2학년	19	18.4
	3학년	27	26.2
	4학년	28	27.2
	계	103	100
입학동기	희망학과 선택	50	48.5
	합격 가능성	27	26.2
	높은 취업률	7	6.8
	우수한 교수진	7	6.8
	장학금 수혜	7	6.8
	등록금 수준	3	2.9
	교통편리	1	1.0
	캠퍼스환경	1	1.0
	계	103	100
학과의 지원동기	적성과 능력	29	28.2
	흥미와 관심	19	18.4
	입학의 가능성	27	26.2
	주위의 권유	28	27.2
	직업적 전망	0	0.0
	계	103	100
성격	적극적이다	57	55.3
	소극적이다	11	10.7
	보통이다	35	34.0
	계	103	100

졸업후 진로계획	취업	44	42.7
	대학원	26	25.2
	해외 유학	6	5.8
	개인사업	5	4.9
	공무원	22	21.4
	계	103	100
한국에 체류기간	1년 미만	4	3.9
	1~2년	25	24.3
	2~3년	26	25.2
	3~4년	24	23.3
	5년 이상	24	23.3
	계	103	100
한국어 수준	매우 부족하다	2	1.9
	부족하다	7	6.8
	보통	49	47.6
	능숙하다	31	30.1
	매우 능숙하다	14	13.6
	계	103	100

설문 응답자의 인구 통계학적 특성을 분석한 결과 한국 학생이 108명이고, 중국 유학생이 103명을 차지하고 있다.

성별은 한국 학생은 남자가 51명(47.2%)이고 여자가 57명(52.8%)이며 중국 유학생이 남자가 53명(51.5%)이고 여자는 50명(48.5%)이며 연령별

로 거의 다 20대를 차지하는 것으로 나타났다. 학년은 한국 학생은 1학년이 26명(24.1%)이며 2학년은 28명(25.9%)이며 3학년은 31명(28.7%)이며 4학년은 23명(21.3%)이며, 중국유학생이 1학년이 29명(28.2%)이고 2학년은 19명(18.4%)이며 3학년이 27명(26.2%)이며 4학년은 28명(27.2%)으로 나타났다.

대학의 입학 동기는 다수선택을 하도록 하였으며 한국 학생은 희망학과 선택 44명, 합격의 가능성 32명, 높은 취업률 16명, 우수한 교수진 6명, 장학금 수혜 4명 순으로 나타났으며, 중국 유학생은 희망학과 선택 50명, 합격의 가능성 27명, 높은 취업률 7명, 우수한 교수진 7명, 장학금 수혜 7명, 등록금 수준 3명, 교통편리 1명, 캠퍼스 환경 1명 순으로 나타났다.

학과의 지원 동기는 다수 선택하도록 하였으며 한국 학생은 흥미와 관심이 45명, 작성과 능력이 32명, 입학의 가능성이 19명, 직업적 전망이 9명, 주위의 권유가 3명 순으로 나타났다. 중국 유학생은 적성과 능력이 29명, 주위의 권유가 28명, 입학의 가능성이 27명, 흥미와 관심이 19명 순으로 나타났으며 한국 학생은 본인이 전공을 희망하는 흥미와 관심이 우세한 반면에 중국 유학생은 작성과 능력이 우세한 것으로 나타났다.

졸업 후 진로계획으로 한국 학생은 대학원 진학이 39명(26.1%), 취업이 38명(35.2%), 해외 유학이 17명(15.7%), 공무원이 8명(7.4%), 개인 사업이 6명(5.6%)순이며 중국 유학생은 취업이 44명(42.7%), 대학원 진학이 26명(25.2%), 공무원이 22명(21.4%), 해외 유학이 6명(5.8%), 개인 사업이 5명(4.9%)순으로 나타났으며 한국 학생은 대학원 진학이 우세한 반면에 중국 유학생은 취업이 우세한 것으로 나타났다.

중국 유학생이 한국에 체류기간을 살펴보면 1년 미만 4명(3.9%), 1~2년 25명(24.3%), 2~3년 26명(24.3%), 3~4년 24명(23.3%), 5년 이상 24명(23.3%)으로 나타났으며 한국어 수준이 매우 부족하다 2명(1.9%), 부족하다 7명(6.8%), 보통 49명(47.6%), 능숙하다 31명(30.1%), 매우 능숙하다 14명(13.6%)으로 나타났다.

### 3.3.2 Kano 분류방법에 따른 교육서비스 품질분류

각 항목을 Kano 분류방법에 따라 당연적 품질, 일원적 품질, 매력적 품질, 무관심 품질, 역 품질로 분류하여 한국대학의 교육서비스 품질에 대해 논의하고자 하였고 이를 위해 Kano 모형을 평가 이원표를 통해 분석하여 <표 13>와 <표 14>같이 대학 교육서비스의 품질속성을 분류 하였다.

전체 24개의 품질요소 중에서 한국 학생 경우는 4개 매력적 품질로 분류되었고 3개 당연적 품질로 분류되었고 4개 무관심 품질로 분류되었고 그 외 13개의 항목은 모두 일원적 품질로 분류 되었다. 역 품질이나 회의적 품질로 분류된 항목은 없었다.

<표 12>을 살펴보면 "교육용 시청각교재 및 실습 기자재", "학생과 약속한 시간에 서비스 제공", "선배와 인맥교류", "학교생활에 도움" 4개 항목이 매력적 품질로 분류되었다. "강사와 직원들이 친절한 태도", "강사의 전문지식", "학생과 의사소통" 3개 항목이 당연적 품질로 분류되었다. "학생이 요청하는 질문에 대한 친절한 태도", "가의 계획서와 일치", "과정에 대한 사전안내", "학생의 문제에 대한 관심과 약속"의 4개 항목이 무관심 품질로 분류되었다. "학교의 편의시설", "학교의 교통시설", "학교의 기본시설", "도서관 시설", "학사일정과 일치", "전문지식을 배울 수 있는 기회", "학생의 의견수렴", "강사의 전문성", "수강과목 선택 다양", "교육담당자와 강사의 자발성", "취업이나 진학에 대한 정보", "성적평가의 공정성", "장학제도의 운영"등 13개 항목 모두 다 일원적 품질로 분류되었다.

〈표 12〉대학 교육서비스의 품질속성을 분류(한국 학생)

항목	품질요소						Kano 평가
	A 매력 적	M 당연 적	R 역품 질	O 일원 적	I 무관 심	Q 회의 적	
1, 교육용 시청각교재 및 실습기자재	66 (61.6)	12 (11.1)	0 (0.0)	16 (14.8)	14 (13.0)	0 (0.0)	A
2, 학교의 편의시설	14 (13.0)	17 (15.7)	3 (2.8)	48 (44.4)	24 (22.2)	2 (1.9)	O
3, 학교의 기본시설	31 (28.7)	9 (8.3)	0 (0.0)	50 (46.3)	18 (16.7)	0 (0.0)	O
4, 학교의 교통시설	33 (30.6)	10 (9.3)	0 (0.0)	44 (40.7)	20 (18.5)	0 (0.0)	O
5, 도서관 시설	18 (16.7)	21 (19.4)	0 (0.0)	40 (37.0)	29 (26.9)	0 (0.0)	O
6, 강사와 직원들이 친절한 태도	28 (25.9)	43 (39.8)	0 (0.0)	19 (17.6)	18 (16.7)	0 (0.0)	M
7, 강사의 전문지식	23 (21.3)	37 (34.4)	0 (0.0)	33 (30.6)	15 (13.9)	0 (0.0)	M
8, 학생과 의사소통	19 (17.6)	41 (38.0)	0 (0.0)	26 (24.1)	21 (19.4)	0 (0.0)	M
9, 학생과 약속한 시간에 서비스 제공	50 (46.3)	20 (18.5)	0 (0.0)	22 (20.4)	16 (14.8)	0 (0.0)	A
10, 학사일정과 일치	23 (21.3)	21 (19.4)	0 (0.0)	39 (36.1)	25 (23.1)	0 (0.0)	O
11, 학생이 요청하는 질문에 대한 친절한 태도	22 (20.4)	18 (16.7)	0 (0.0)	27 (25.0)	41 (38.0)	0 (0.0)	I
12, 전문지식을 배울 수 있는 기회	22 (20.4)	19 (17.6)	0 (0.0)	50 (46.3)	15 (13.9)	0 (0.0)	O
13, 학생의 의견수렴	25 (23.1)	13 (12.0)	0 (0.0)	45 (41.7)	18 (16.7)	0 (0.0)	O
14, 강사의 전문성	24 (22.2)	24 (22.2)	0 (0.0)	38 (35.2)	22 (20.4)	0 (0.0)	O
15, 수강과목 선택 다양	23 (21.3)	22 (20.4)	1 (0.009 )	39 (36.1)	23 (21.3)	0 (0.0)	O
16, 강의 계획서와 일치	25 (23.1)	14 (13.0)	0 (0.0)	19 (17.6)	50 (46.3)	0 (0.0)	I
17, 과정에 대한 사전안내	28 (25.9)	16 (14.8)	0 (0.0)	21 (19.4)	43 (39.8)	0 (0.0)	I

18, 학생의 문제에 대한 관심과 약속	19 (17.6)	24 (22.2)	0 (0.0)	28 (25.9)	37 (34.3)	0 (0.0)	I
19, 교육담당자와 강사의 자발성	31 (28.7)	16 (14.8)	0 (0.0)	43 (39.8)	18 (16.7)	0 (0.0)	O
20, 취업이나 진학에 대한 정보	21 (19.4)	18 (16.7)	2 (1.9)	52 (48.1)	14 (13.0)	0 (0.0)	O
21, 성적평가의 공정성	12 (11.1)	16 (14.8)	0 (0.0)	45 (41.7)	35 (32.4)	0 (0.0)	O
22, 장학제도의 운영	24 (22.2)	18 (16.7)	0 (0.0)	53 (49.1)	13 (12.0)	0 (0.0)	O
23, 선배와 인맥교류	53 (49.1)	15 (13.9)	0 (0.0)	24 (22.2)	16 (14.8)	0 (0.0)	A
24, 학교생활에 도움	44 (40.7)	18 (16.7)	0 (0.0)	20 (18.5)	26 (24.1)	0 (0.0)	A

전체 24개의 품질요소 중에서 중국 유학생 경우는 8개 일원적 품질로 분류되었고 3개 당연적 품질로 분류되었고 1개 무관심 품질로 분류되었고 그 외 13개의 항목은 모두 매력적 품질로 분류되었다. 역 품질이나 회의적 품질로 분류된 항목은 없었다.

〈표 13〉을 살펴보면 "강사와 직원들이 친절한 태도", "강사의 전문지식", "학생과 의사소통"의 3개 항목이 당연적 품질로 분류되었다. "학사일정과 일치", "학생의 의견수렴", "강사의 전문성", "강의 계획서와 일치", "학생의 문제에 대한 관심과 약속", "성적평가의 공정성", "장학제도의 운영"의 8개 일원적 품질로 분류되었다. "수강과목 선택다양"의 1개 항목이 무관심 품질로 분류되었다. "교육용 시청각교재 및 실습기자재", "학교의 편의 시설", "학교의 교통시설", "학교의 기본 시설", "도서관 시설", "학생과 약속한 시간에 서비스 제공", "학생 요청하는 질문에 대한 친절한 태도", "전문지식을 배울 수 있는 대한 사전안내", "교육담당자와 강사의 자발성", "취업이나 진학에 대한 정보", "선배와 인맥교류", "학교생활에 도움" 등 13개 모두 다 매력적 품질을 분류되었다.



〈표 13〉대학 교육서비스의 품질속성을 분류(중국 유학생)

항목	품질요소						Kano 평가
	A 매력적	M 당연적	R 역품질	O 일원적	I 무관심	Q 회의적	
1, 교육용 시청각교재 및 실습기자재	58 (56.3)	21 (20.4)	0 (0.0)	11 (10.7)	13 (12.6)	0 (0.0)	A
2, 학교의 편의시설	42 (40.8)	13 (12.6)	0 (0.0)	27 (26.2)	21 (20.4)	0 (0.0)	A
3, 학교의 기본시설	33 (32.0)	21 (20.4)	0 (0.0)	27 (26.2)	22 (21.4)	0 (0.0)	A
4, 학교의 교통시설	33 (22.0)	23 (22.3)	0 (0.0)	28 (27.2)	19 (18.4)	0 (0.0)	A
5, 도서관 시설	36 (35.0)	34 (33.0)	0 (0.0)	17 (16.5)	16 (15.5)	0 (0.0)	A
6, 강사와 직원들이 친절한 태도	27 (26.2)	32 (31.1)	3 (2.9)	28 (27.2)	11 (10.7)	2 (1.9)	M
7, 강사의 전문지식	13 (12.6)	42 (40.8)	0 (0.0)	31 (30.1)	17 (16.5)	0 (0.0)	M
8, 학생과 의사소통	29 (28.2)	33 (32.0)	0 (0.0)	28 (27.2)	13 (12.6)	0 (0.0)	M
9, 학생과 약속한 시간에 서비스 제공	47 (45.6)	28 (27.2)	0 (0.0)	21 (20.4)	7 (6.8)	0 (0.0)	A
10, 학사일정과 일치	19 (18.4)	24 (33.3)	0 (0.0)	34 (33.0)	25 (24.3)	0 (0.0)	O
11, 학생이 요청하는 질문에 대한 친절한 태도	45 (43.7)	28 (27.2)	0 (0.0)	16 (15.5)	14 (13.6)	0 (0.0)	A
12, 전문지식을 배울 수 있는 기회	39 (37.9)	24 (23.3)	0 (0.0)	28 (27.2)	12 (11.7)	0 (0.0)	A

13, 학생의 의견수렴	27 (26.2)	15 (14.6)	0 (0.0)	44 (42.7)	17 (16.5)	0 (0.0)	O
14, 강사의 전문성	17 (16.5)	18 (17.5)	0 (0.0)	45 (43.7)	23 (22.3)	0 (0.0)	O
15, 수강과목 선택의 다양	9 (8.7)	10 (9.7)	0 (0.0)	43 (41.7)	41 (39.8)	0 (0.0)	I
16, 강의 계획서와 일치	14 (13.6)	18 (17.5)	0 (0.0)	41 (39.8)	30 (29.1)	0 (0.0)	O
17, 과정에 대한 사전안내	48 (46.6)	23 (22.3)	0 (0.0)	17 (16.5)	15 (14.6)	0 (0.0)	A
18, 학생의 문제에 대한 관심과 약속	28 (27.2)	20 (19.4)	1 (1.0)	43 (41.7)	10 (9.7)	1 (1.0)	O
19, 교육담당자와 강사의 자발성	50 (48.5)	19 (18.4)	0 (0.0)	25 (24.3)	9 (8.7)	0 (0.0)	A
20, 취업이나 진학에 대한 정보	37 (35.9)	22 (21.4)	0 (0.0)	29 (28.2)	15 (14.6)	0 (0.0)	A
21, 성적평가의 공정성	14 (13.6)	18 (17.5)	0 (0.0)	51 (49.5)	19 (18.4)	0 (0.0)	O
22, 장학제도의 운영	34 (33.0)	13 (12.6)	0 (0.0)	49 (47.6)	7 (6.8)	0 (0.0)	O
23, 선배와 인맥교류	54 (52.4)	17 (16.5)	0 (0.0)	19 (18.4)	13 (12.6)	0 (0.0)	A
24, 학교생활에 도움	52 (50.5)	18 (17.5)	0 (0.0)	20 (19.4)	13 (12.6)	0 (0.0)	A

본 연구에서 "A O M I"의 4가지 품질요소로 분류된 주요 품질요소는 다음과 같이 설명할 수 있다.

"A"는 충족되면 만족을 주지만 충족하지 않더라도 하는 수 없이 받아들이는 요소를 말한다.

"O"는 충족되면 만족하게 되고 충족하지 않으면 불만을 일으키는 요소를 말한다.

"M"는 최소한 마땅히 있을 것으로 생각되는 기본적인 품질요소로서 충족되면 당연히 것이고 충족되지 않으면 불만을 일으키는 요소를 말한다.

"I"는 충족 되든지 충족되지 않든지 만족도 불만족도 일으키지 않는 품질요소를 말한다.

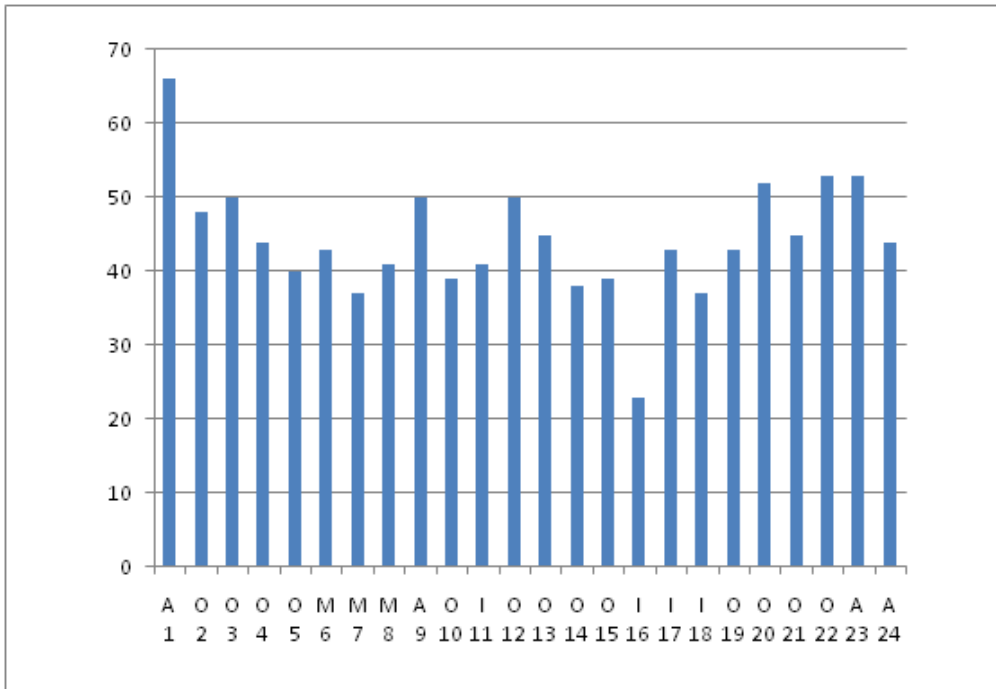
"Q"는 일반적인 평가로서 생각할 수 없는 회의적인 응답이다. 설문을 이해하지 못했거나 품질요소에 대한 이해도가 낮은 경우에 발생한다.

"R"는 충족되는데도 불만을 일으키거나 충족되지 않고 있는데도 만족을 일으키는 품질요소를 말한다.

"Q"와 "R"는 잠재적 품질요소로 평가결과 지각되었다.

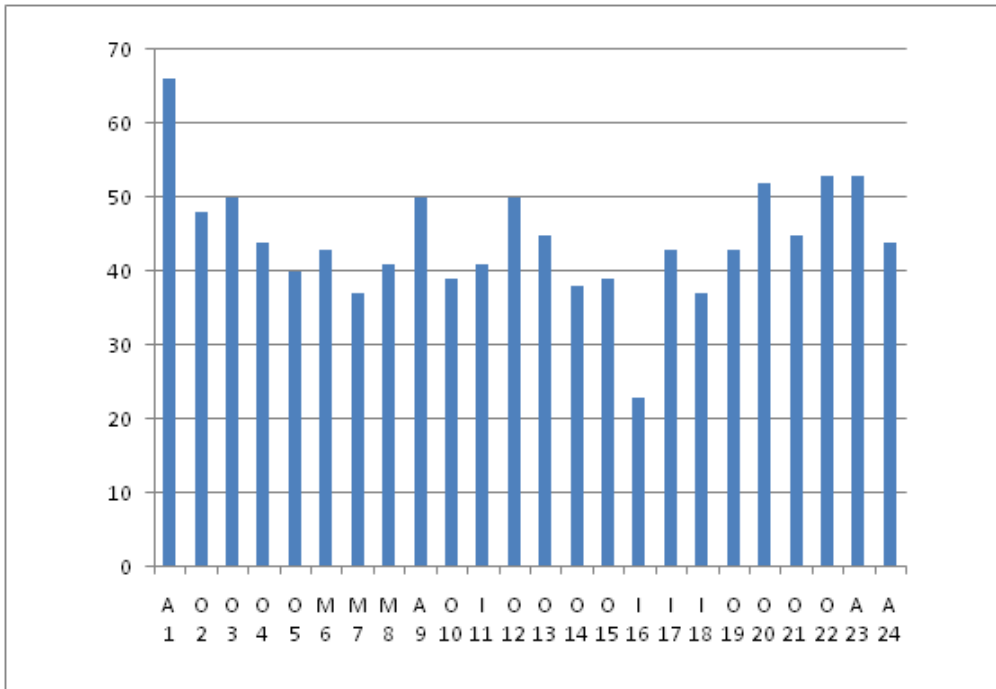
이상<표 12> <표 13>의 결과 결과를 그림으로 나타내면 다음<그림 3> <그림 4>에서 보는바와 같다.

〈그림 3〉한국 학생이 교육서비스 품질요소 분석도



- |                           |                      |
|---------------------------|----------------------|
| 1、교육용 시청각교재 및 실습기자재       | 2、학교의 편의시설           |
| 3、학교의 기본시설                | 4、학교의 교통시설           |
| 5、도서관 시설                  | 6、강사와 직원들이 친절한 태도    |
| 7、강사의 전문지식                | 8、학생과 의사소통           |
| 9、학생과 약속한 시간에 서비스 제공      | 10、학사일정과 일치          |
| 11、학생이 요청하는 질문에 대한 친절한 태도 | 12、전문지식을 배울 수 있는 기회  |
| 13、학생의 의견수렴               | 14、강사의 전문성           |
| 15、수강과목 선택 다양             | 16、강의 계획서와 일치        |
| 17、과정에 대한 사전안내            | 18、학생의 문제에 대한 관심과 약속 |
| 19、교육담당자와 강사의 자발성         | 20、취업이나 진학에 대한 정보    |
| 21、성적평가의 공정성              | 22、장학제도의 운영          |
| 23、선배와 인맥교류               | 24、학교생활에 도움          |

〈그림 4〉중국 유학생이 교육서비스 품질요소 분석도



1, 교육용 시청각교재 및 실습기자재

3, 학교의 기본시설

5, 도서관 시설

7, 강사의 전문지식

9, 학생과 약속한 시간에 서비스 제공

11, 학생이 요청하는 질문에 대한 친절한 태도

13, 학생의 의견수렴

15, 수강과목 선택 다양

17, 과정에 대한 사전안내

19, 교육담당자와 강사의 자발성

21, 성적평가의 공정성

23, 선배와 인맥교류

2, 학교의 편의시설

4, 학교의 교통시설

6, 강사와 직원들이 친절한 태도

8, 학생과 의사소통

10, 학사일정과 일치

12, 전문지식을 배울 수 있는 기회

14, 강사의 전문성

16, 강의 계획서와 일치

18, 학생의 문제에 대한 관심과 약속

20, 취업이나 진학에 대한 정보

22, 장학제도의 운영

24, 학교생활에 도움

### 3.3.3 Better지수와 Worse지수에 따른 교육서비스 품질분류

분류된 품질요소 내에서 어떤 품질요소가 고객을 더 많이 만족시킬 수 있는지 알 수 없기 때문에 이를 보완하기 위해 Timko(1993)의 고객만족계수(CS-Coefficient : Customer Satisfacyion Coefficient)를 이용하여 Better/Worse 지수로 재분류하였다. 고객만족계수는 특정한 서비스에 대해 고객의 요구사항이 충족되었을 때 고객만족이 증가될 수 있거나, 고객 불만이 감소될 수 있는 잠재력 혹은 기대수준을 의미한다. 교육서비스 품질 측정 도구의 각 문항에 대하여 Kano 관점에서 Timko가 제시하고 있는 Better지수와 Worse지수를 구하고 "고객만족"을 증가시킬 수 있는 항목과 "고객 불만"을 감소시킬 수 있는 항목을 찾아내어 그 시사점을 제시하는 것이다.

이현주(2012)는 Kano모형에 의해 분류된 품질 속성들을 Timko의 고객만족계수에 의해 재분류해 보면 만족지수가 0.5이상이고 불만족지수가 0.5이하이면 매력적 품질로, 만족지수가 0.5이상이고 불만족지수가 0.5이상이면 일원적 품질로, 만족지수가 0.5이하이고 불만족지수가 0.5이상이면 당연적 품질로, 만족지수가 0.5이하이고 불만족지수가 0.5이하이면 무관심 품질로 분류된다. 따라서 본 연구에서도 선행연구를 기초로 하여 Timko의 고객 만족계수 적용기준을 설정하여 품질을 분류하였다. 적용기준은 다음 <표 14>과 같다.

<표 14>Timko의 고객 만족계수 적용기준

품질 구분	Better 지수	Worse 지수
매력적 품질	0.5이상	0.5이하
일원적 품질	0.5이상	0.5이상
당연적 품질	0.5이하	0.5이상
무관심 품질	0.5이하	0.5이하

Timko의 고객 만족계수를 이용한 품질요소에 의해 평균을 분석하였다. <표 15>를 살펴보면 한국학생의 경우는 "도서관 시설", "성적평가의 공정성", "장학제도의 운영"의 3개 항목이 매력적 품질로 분류되었다. "교육용 시청각교재 및 실습기자재", "학교의 편의시설", "학교의 기본시설", "학생과 의사소통", "학사일정과 일치", "학생이 요청하는 질문에 대한 친절한 태도", "전문지식을 배울 수 있는 기회", "학생의 의견수렴", "과정에 대한 사전안내", "학생의 문제에 대한 관심과 약속", "교육담당자와 강사의 자발성", "취업이나 진학에 대한 정보", "선배와 인맥교류", "학교생활에 도움"총 14개 항목이 일원적 품질로 분류되었다. "학교의 교통시설", "강사와 직원들이 친절한 태도", "강사의 전문지식"의 3개 항목이 당연적 품질로 분류되었다. "학생과 약속한 시간에 서비스 제공", "강사의 전문성", "수강과목 선택의 다양", "강의 계획서와 일치"의 4개 항목이 무관심 품질로 분류되었다.

Timko의 고객만족 계수를 이용한 품질 속성에 대한 Better지수를 보면 가장 높게 나타난 항목은 "교육용 시청각교재 및 실습기자재"(0.75), "선배와 인맥교류"(0.75), "학교의 편의시설"(0.72), "학교생활에 도움"(0.72), "취업이나 진학에 대한 정보"(0.71), "성적평가의 공정성"(0.71), "학생의 문제에 대한 관심과 약속"(0.70)이 비교적으로 나타나며, 고객 지향적 노력과 개선을 더한다면 고객만족 향상으로 이어질 수 있음을 시사한다. 한편 Worse지수를 보면 "학생의 문제에 대한 관심과 약속"(0.67), "취업이나 진학에 대한 정보"(0.66), "도서관 시설"(0.65), "학사일정과 일치"(0.65), "강사와 직원들이 친절한 태도"(0.63)등이 비교적 높게 나타났으며 고객 지향적 노력과 개선을 더한다면 고객만족 향상으로 이어질 수 있음을 시사한다.

〈표 15〉 한국 학생이 Better 지수와 Worse지수에 따른 교육서비스 품질분류

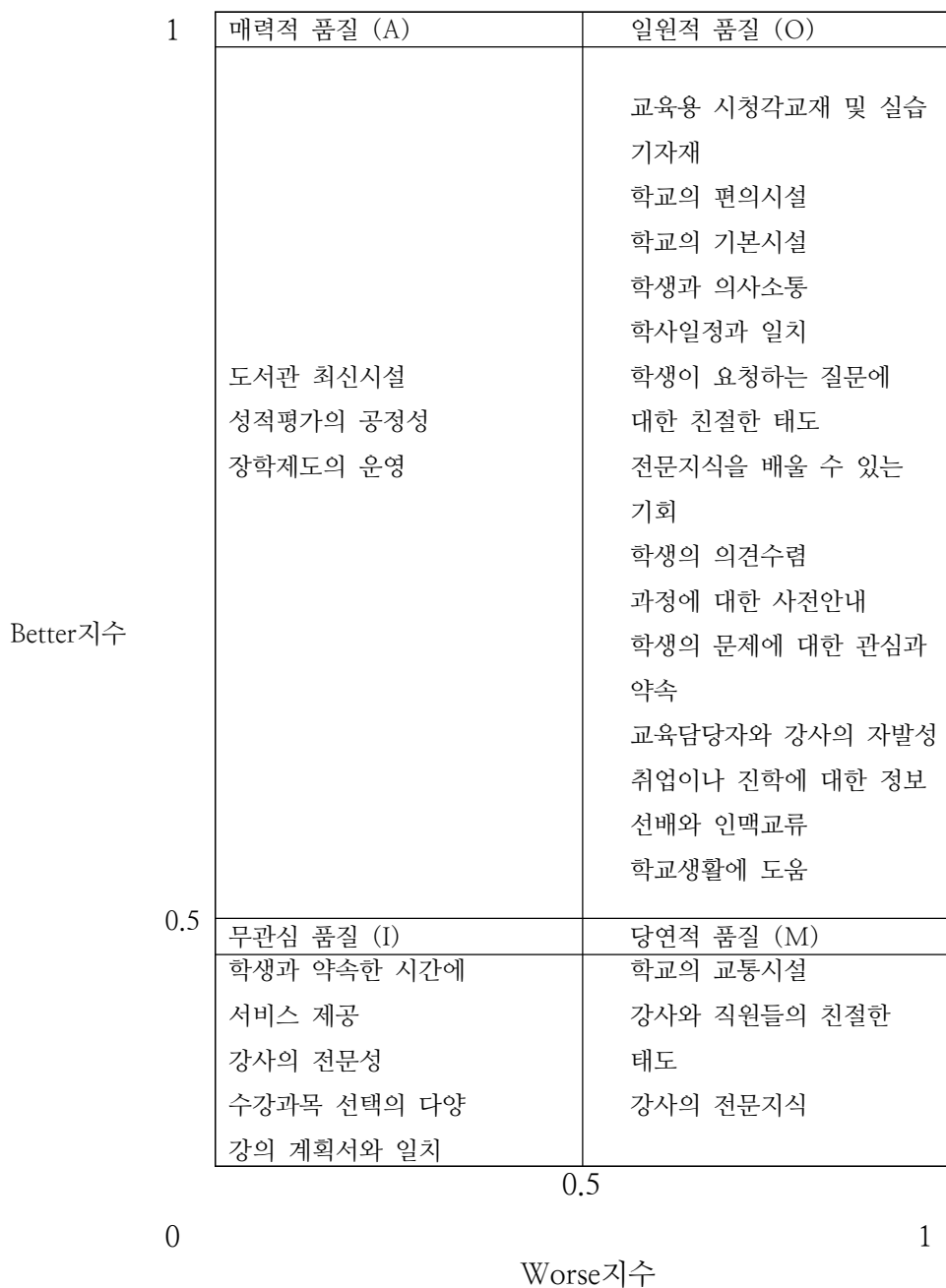
항목	Kano	Timko	Better 지수	Worse 지수	종합
1, 교육용 시청각교재 및 실습기자재	A	O	0.75	0.55	O
2, 학교의 편의시설	O	O	0.72	0.50	O
3, 학교의 기본시설	O	O	0.54	0.56	O
4, 학교의 교통시설	O	M	0.44	0.57	M
5, 도서관 시설	O	A	0.52	0.65	O
6, 강사와 직원들이 친절한 태도	M	M	0.42	0.63	M
7, 강사의 전문지식	M	M	0.67	0.39	M
8, 학생과 의사소통	M	O	0.57	0.56	M
9, 학생과 약속한 시간에 서비스 제공	A	I	0.45	0.42	I
10, 학사일정과 일치	O	O	0.68	0.65	O
11, 학생이 요청하는 질문에 대한 친절한 태도	I	O	0.69	0.57	I
12, 전문지식을 배울 수 있는 기회	O	O	0.57	0.57	O
13, 학생의 의견수렴	O	O	0.58	0.57	O
14, 강사의 전문성	O	I	0.41	0.30	I
15, 수강과목 선택의 다양	O	I	0.45	0.34	I
16, 강의 계획서와 일치	I	I	0.44	0.48	I
17, 과정에 대한 사전안내	I	O	0.69	0.55	I
18, 학생의 문제에 대한 관심과 약속	I	O	0.70	0.67	I
19, 교육담당자와 강사의 자발성	O	O	0.53	0.56	O
20, 취업이나 진학에 대한 정보	O	O	0.71	0.66	O
21, 성적평가의 공정성	O	A	0.71	0.36	O
22, 장학제도의 운영	O	A	0.59	0.35	O
23, 선배와 인맥교류	A	O	0.75	0.55	O
24, 학교생활에 도움	A	O	0.72	0.50	O



〈표 15〉에서 보는 바와 같이 Kano모형에 의해 분류된 품질로 "도서관 시설", "성적평가의 공정성", "장학제도의 운영"등 3개 항목이 모두 일원적 품질로 분류되었으며 Timko의 고객 만족계수에 의해 모두 매력적 품질로 분류되었다. Kano모형에 의해 분류된 품질로 "교육용 시청각교재 및 실습기자재"항목이 매력적 품질로 분류되었으며 Timko의 고객 만족계수에 의해 일원적 품질로 분류되었다. Kano모형에 의해 분류된 품질로 "학교의 교통시설"항목이 이원적 품질로 분류되었으며 Timko의 고객 만족계수에 의해 당연적 품질로 분류되었다. Kano모형에 의해 분류된 품질로 "학생과 의사소통"항목이 당연적 품질로 분류되었으며 Timko의 고객 만족계수에 의해 일원적 품질로 분류되었다. Kano모형에 의해 분류된 품질로 "학생과 약속한 시간에 서비스 제공"항목이 매력적 품질로 분류되었으며 Timko의 고객 만족계수에 의해 무관심 품질로 분류되었다. Kano모형에 의해 분류된 품질로 "학생이 요청하는 질문에 대한 친절한 태도"항목이 무관심 품질로 분류되었으며 Timko의 고객 만족계수에 의해 일원적 품질로 분류되었다. Kano모형에 의해 분류된 품질로 "강사의 전문성", "수강과목 선택의 다양"항목이 모두 일원적 품질로 분류되었으며 Timko의 고객 만족계수에 의해 무관심 품질로 분류되었다. Kano모형에 의해 분류된 품질로 "과정에 대한 사전안내", "학생의 문제에 대한 관심과 약속"항목이 모두 무관심 품질로 분류되었으며 Timko의 고객 만족계수에 의해 일원적 품질로 분류되었다. Kano모형에 의해 분류된 품질로 "선배와 인맥교류", "학교생활에 도움"항목이 모두 매력적 품질로 분류되었으며 Timko의 고객 만족계수에 의해 일원적 품질로 분류되었다.

Kano모형에 의해 분류된 교육서비스 품질을 Timko의 고객 만족계수에 의해 행렬 적으로 도식화보면 〈그림 5〉와 같이 표현한다.

〈그림 5〉한국 학생이 Timko의 고객 만족계수를 이용한 재분류



Timko의 고객 만족계수를 이용한 품질요소에 의해 평균을 분석하였다. <표 16>를 살펴보면 중국학생의 경우는 "교육용 시청각교재 및 실습 기자재", "학교의 편의시설", "학교의 기본시설", "학생과 약속한 시간에 서비스 제공", "과정에 대한 사전안내", "교육담당자와 강사의 자발성", "선배와 인맥교류", "학교생활에 도움"의 9개 항목이 매력적 품질로 분류되었다. "학교의 교통시설", "도서관 시설", "강사와 직원들이 친절한 태도", "학생과 의사소통", "학사일정과 일치", "전문지식을 배울 수 있는 기회", "학생의 의견수렴", "강사의 전문성", "수강과목 선택의 다양", "강의 계획서와 일치", "학생의 문제에 대한 관심과 약속", "취업이나 진학에 대한 정보", "성적평가의 공정성", "장학제도의 운영"의 14개 항목이 일원적 품질로 분류되었다. "강사의 전문지식"의 1개 항목이 당연적 품질로 분류되었다. 무관심 품질을 분류되지 않았다.

Timko의 고객만족 계수를 이용한 품질 속성에 대한 Better지수를 보면 가장 높게 나타난 항목은 "장학제도의 운영"(0.81), "교육담당자와 강사의 자발성"(0.73), "선배와 인맥교류"(0.71), "학교생활에 도움"(0.70), "학생의 문제에 대한 관심과 약속"(0.70)이 비교적으로 분석되었으며, 고객 지향적 노력과 개선을 더한다면 고객만족 향상으로 이어질 수 있음을 시사한다. 한편 Worse지수를 보면 "강사의 전문지식"(0.72), "성적평가의 공정성"(0.68), "학생의 문제에 대한 관심과 약속"(0.62), "강사와 직원들이 친절한 태도"(0.61), "강사의 전문성"(0.61), "장학제도의 운영"(0.60)등이 비교적 높게 나타났으며 고객 지향적 노력과 개선을 더한다면 고객만족 향상으로 이어질 수 있음을 시사한다.

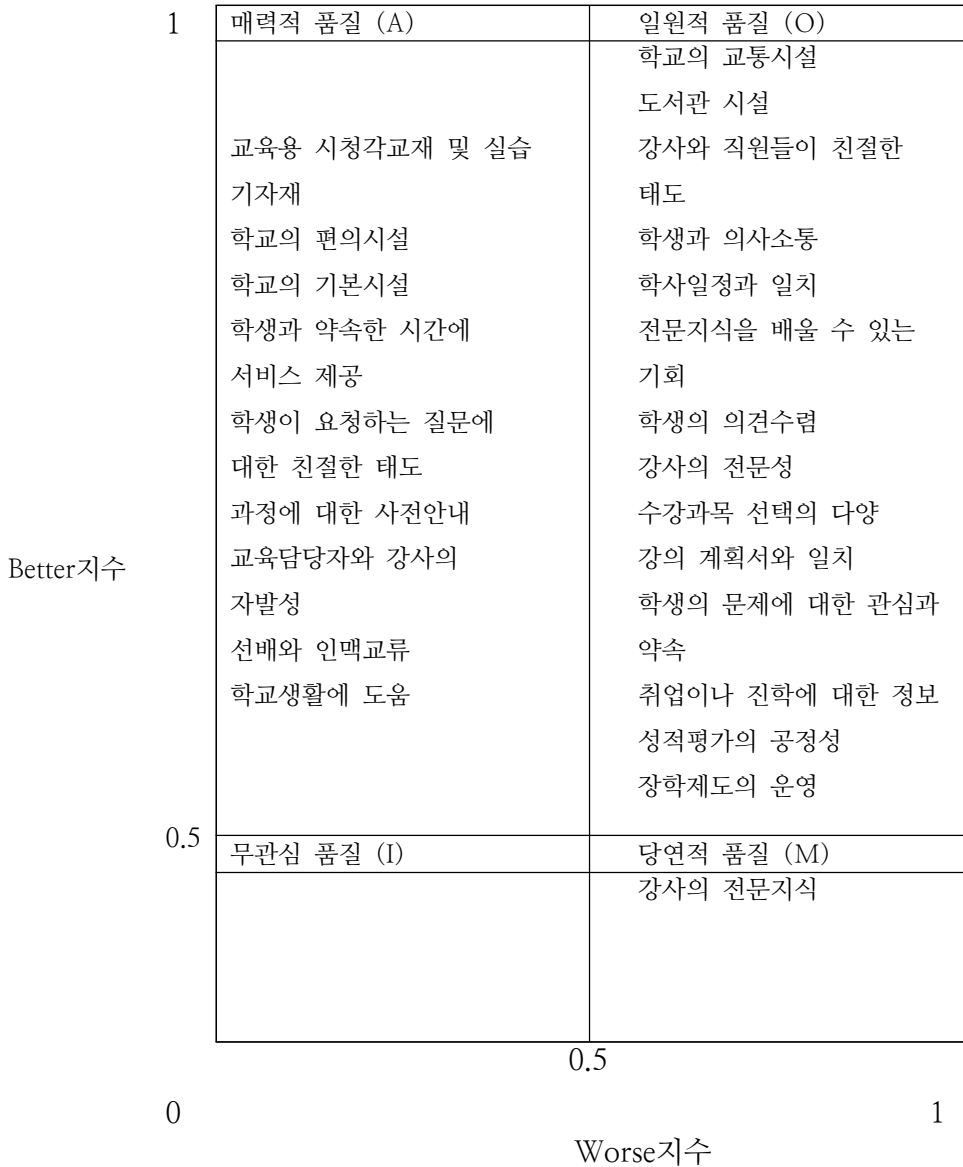
〈표 16〉 중국 유학생이 Better 지수와 Worse지수에 따른 교육 서비스 품질분류

항목	Kano	Timko	Better 지수	Worsc 지수	종합
1, 교육용 시청각교재 및 실습 기자재	A	A	0.67	0.32	A
2, 학교의 편의시설	A	A	0.67	0.39	A
3, 학교의 기본시설	A	A	0.58	0.47	A
4, 학교의 교통시설	A	O	0.59	0.50	O
5, 도서관 시설	A	O	0.51	0.50	O
6, 강사와 직원들이 친절한 태도	M	O	0.56	0.61	O
7, 강사의 전문지식	M	M	0.43	0.72	M
8, 학생과 의사소통	M	O	0.55	0.59	M
9, 학생과 약속한 시간에 서비스 제공	A	A	0.66	0.48	A
10, 학사일정과 일치	O	O	0.52	0.57	O
11, 학생이 요청하는 질문에 대한 친절한 태도	A	A	0.60	0.43	A
12, 전문지식을 배울 수 있는 기회	A	O	0.65	0.50	O
13, 학생의 의견수렴	O	O	0.69	0.57	O
14, 강사의 전문성	O	O	0.60	0.61	O
15, 수강과목 선택의 다양	I	O	0.50	0.51	I
16, 강의 계획서와 일치	O	O	0.53	0.57	O
17, 과정에 대한 사전안내	A	A	0.63	0.39	A
18, 학생의 문제에 대한 관심과 약속	O	O	0.70	0.62	O
19, 교육담당자와 강사의 자발성	A	A	0.73	0.43	A
20, 취업이나 진학에 대한 정보	A	O	0.64	0.50	O
21, 성적평가의 공정성	O	O	0.64	0.68	O
22, 장학제도의 운영	O	O	0.81	0.60	O
23, 선배와 인맥교류	A	A	0.71	0.35	A
24, 학교생활에 도움	A	A	0.70	0.37	A

〈표 16〉에서 보는 바와 같이 Kano모형에 의해 분류된 품질로 "도서관 시설", "도서관 시설", "취업이나 진학에 대한 정보"등 3개 항목이 모두 매력적 품질로 분류되었으며 Timko의 고객 만족계수에 의해 모두 일원적 품질로 분류되었다. Kano모형에 의해 분류된 품질로 "강사와 직원들이 친절한 태도", "학생과 의사소통"항목이 모두 당연적 품질로 분류되었으며 Timko의 고객 만족계수에 의해 일원적 품질로 분류되었다. Kano모형에 의해 분류된 품질로 "수강과목 선택의 다양"항목이 무관심 품질로 분류되었으며 Timko의 고객 만족계수에 의해 일원적 품질로 분류되었다.

Kano모형에 의해 분류된 교육서비스 품질을 Timko의 고객 만족계수에 의해 행렬 적으로 도식화 하여보면 〈그림 6〉와 같이 표현한다.

〈그림 6〉중국 유학생이 Timko의 고객 만족계수를 이용한 재분류



### 3.3.4 교육서비스 품질분류에 따른 한국학생과 중국유학생의 분석

한국 대학생들을 대상으로 한국대학 교육서비스품질속성 분류 결과를 살펴보면 전체 24개의 품질요소 중에서 3개의 항목이 매력적 품질로 분류되었고 당연적 품질이 3개 항목, 일원적 품질이 14개 항목, 무관심 품질이 4개 항목으로 분류되었다. 한편 중국 유학생 대상으로 한국대학 교육서비스품질속성 분류 결과를 살펴보면 전체 24개의 품질요소 중에서 9개의 항목이 매력적 품질로 분류되었고 당연적 품질이 1개 항목, 일원적 품질이 14개 항목, 무관심 품질이 분류되지 않음을 분류되었다.

위에서 제시한 한중양국 학생의 대학교육서비스 품질속성 분류 결과와 Better/Worse 지수 분류 결과를 함께 비교 정리하면 <표 17>에서 보는 바와 같다.

〈표 17〉 한/중 대학생의 Kano평가와 Timko의 고객 만족계수 비교

항목	Kan o 분석	Bett er 지수	Wor se 지수	Tim ko 재분 류	Kan o 분석	Bett er 지수	Wor se 지수	Tim ko 재분 류
	한국 대학생				중국 유학생			
1, 교육용 시청각교재 및 실 습기자재	A	0.75	0.55	○	A	0.67	0.32	A
2, 학교의 편의시설	O	0.72	0.50	○	A	0.67	0.39	A
3, 학교의 기본시설	O	0.54	0.56	○	A	0.58	0.47	A
4, 학교의 교통시설	O	0.44	0.57	M	A	0.59	0.50	○
5, 도서관 시설	O	0.52	0.65	A	A	0.51	0.50	○
6, 강사와 직원들이 친절하 는 태도	M	0.42	0.63	M	M	0.56	0.61	○
7, 강사의 전문지식	M	0.67	0.39	M	M	0.43	0.72	M
8, 학생과 의사소통	M	0.57	0.56	O	M	0.55	0.59	O
9, 학생과 약속한 시간에 서 비스 제공	A	0.45	0.42	I	A	0.66	0.48	A
10, 학사일정과 일치	O	0.68	0.65	O	O	0.52	0.57	O
11, 학생이 요청하는 질문 에 대한 친절한 태도	I	0.69	0.57	○	A	0.60	0.43	A
12, 전문지식을 배울 수 있 는 기회	O	0.57	0.57	O	A	0.65	0.50	O
13, 학생의 의견수렴	O	0.58	0.57	O	O	0.69	0.57	O
14, 강사의 전문성	O	0.41	0.30	I	O	0.60	0.61	○
15, 수강과목 선택의 다양	O	0.45	0.34	I	I	0.50	0.51	O
16, 강의 계획서와 일치	I	0.44	0.48	I	O	0.53	0.57	O
17, 과정에 대한 사전안내	I	0.69	0.55	○	A	0.63	0.39	A
18, 학생의 문제에 대한 관 심과 약속	I	0.70	0.67	O	O	0.70	0.62	O
19, 교육담당자와 강사의 자발성	O	0.53	0.56	○	A	0.73	0.43	A
20, 취업이나 진학에 대한 정보	O	0.71	0.66	O	A	0.64	0.50	O
21, 성적평가의 공정성	O	0.71	0.36	A	O	0.64	0.68	○
22, 장학제도의 운영	O	0.59	0.35	A	O	0.81	0.60	○
23, 선배와 인맥교류	A	0.75	0.55	○	A	0.71	0.35	A
24, 학교생활에 도움	A	0.72	0.50	○	A	0.70	0.37	A



한국 대학생과 중국 유학생의 품질평가 중 다르게 나타난 평가 항목들을 살펴보면 한국 학생 경우에는 "교육용 시청각교재 및 실습 기자재", "학교의 편의시설", "학교의 기본시설", "학생이 요청하는 질문에 대한 친절한 태도", "과정에 대한 사전안내", "교육담당자와 강사의 자발성", "선배와 인맥교류", "학교생활에 도움" 항목을 일원적 품질로 평가한데 비해 중국 유학생은 매력적 품질로 평가하였다.

그리고 "도서관 시설", "성적평가의 공정성", "장학제도의 운영"항목이 한국 학생은 매력적 품질로 평가하였고 중국 유학생은 일원적 품질로 평가하였다. "도서관 시설", "강사와 직원들이 친절한 태도"항목이 한국 학생은 당연적 품질로 평가하였고 중국 유학생은 일원적 품질로 평가하였다.

"학생과 약속한 시간에 서비스 제공" 항목이 한국 학생은 무관심 품질로 평가하였고 중국 유학생은 매력적 품질로 평가하였다.

"강사의 전문성" 항목이 한국 학생은 무관심 품질로 평가하였고 중국 유학생은 일원적 품질로 평가하였다.

〈그림 7〉 한/중 대학생의 고객만족 비교분석

구분	중국 학생	한국 학생
매 력 적 품 질	교육용 시청각교재 및 실습기자재 학교의 편의시설 학교의 기본시설 학생과 약속한 시간에 서비스 제공 학생이 요청하는 질문에 대한 친절한 태도 과정에 대한 사전안내 교육담당자와 강사의 자발성 선배와 인맥교류 학교생활에 도움	도서관 시설 성적평가의 공정성 장학제도의 운영
일 원 적 품 질	학교의 교통시설 도서관 시설 강사와 직원들이 친절한 태도 학생과 의사소통 학사일정과 일치 전문지식을 배울 수 있는 기회 학생의 의견수렴 강사의 전문성 수강과목 선택의 다양 강의 계획서와 일치 학생의 문제에 대한 관심과 약속 취업이나 진학에 대한 정보 성적평가의 공정성 장학제도의 운영	교육용 시청각교재 및 실습기자재 학교의 편의시설 학교의 기본시설 학생과 의사소통 학사일정과 일치 학생이 요청하는 질문에 대한 친절한 태도 전문지식을 배울 수 있는 기회 학생의 의견수렴 과정에 대한 사전안내 학생의 문제에 대한 관심과 약속 교육담당자와 강사의 자발성 취업이나 진학에 대한 정보 선배와 인맥교류 학교생활에 도움
당 연 적 품 질	강사의 전문지식	학교의 교통시설 강사와 직원들이 친절한 태도 강사의 전문지식
무 관 심 품 질		학생과 약속한 시간에 서비스 제공 강사의 전문성 수강과목 선택의 다양 강의 계획서와 일치

한국 대학생과 중국 대학생의 대학 교육서비스 품질 관련하여 고객만족을 비교 분석하며 보면 <표 18>에서 보는바와 같다.

먼저 대학 교육서비스 품질 관련하여 선행 연구를 알아보면 양성경(2008)은 수도권 4년제 대학 인문 전공, 사회전공, 상경전공, 이공계전공, 예체능 전공, 법학전공 대학생을 대상으로 한 국공립 대학교와 사립 대학교 간의 교육서비스 품질 비교 연구에서 사립 대학생들은 전공과목의 내용과 행정서비스 및 기록 신뢰성이 만족에 영향을 주지만 국공립대학생들은 교육 내용보다는 취업 프로그램에 관심이 많음을 알 수 있었다.

이정원과 임지영(2008)은 서비스 제공의 지속성과 적절성, 교수진의 유능성, 존경성, 신뢰성, 상담자로서의 공감성, 학교의 학생 요구 수용성, 학교의 학생 관련 문제 해결의 책임성, 편리성, 학교브랜드 이미지, 취업, 유형성, 시설 등의 교육서비스 품질 요인 12가지는 학생만족에 영향을 준다고 하였다.

김종국(2009)의 대학 행정서비스 품질이 대학생의 만족에 미치는 영향에 관한 연구에서는 인적요소, 교육상품, 가격, 유통, 촉진, 물적 환경 등의 6개로 대학행정서비스의 고객 만족 측정 요인으로 설정하였다.

김주홍(2009)은 대구, 경북, 부산, 경남권 4년제 대학 재학생 300명을 대상으로 교육서비스 품질을 교육, 행정, 복지, 인적요인으로 나누어 학생만족의 영향요인을 분석한 결과 인적 요인은 영향관계가 없었으며, 중요도는 교육, 복지, 행정 순으로 높게 나타났다.

서미령(2013)은 학생들의 서비스 만족도 조사를 통한 대학교육서비스 품질 향상방안에서 교육서비스와 물리적 서비스는 유의 하였으나 물리적 서비스는 기각 되었다.

매력적 품질을 분석하여 보면 중국학생의 경우 교육용 시청각 교재 및 실습기자재 등 9개 문항이 분류되었으며 한국 학생의 경우에는 도서관 최신시설 등 3개 문항이 분류되었는데 한국 학생들보다 중국 학생들이 대학교육서비스에 대한 만족도가 떨어지는데 이를 분석하여 보면 교육용 기자재, 학교의 편의 시설 등은 한국의 대학보다 중국의 대학이 시설이 우수하며 서비스 제공과 학생들의 요청하는 질문에 대한 친절도 관련하여 중국에서는 학생들이 궁금해 하기 전에 모든 것을 공지하고 학생들에게 전달하고 있으나 한국 대

학에서는 직원들의 불친절이나 문화의 차이, 언어소통의 제한으로 의사전달이 전달되지 않아서 발생한 것으로 분석되었다. 선배와의 인맥교류도 중국에서는 신입생 입학 시 또는 학교생활 간 선배들이 모든 궁금한 사항을 해결해주고 동시에 기숙사 생활을 하다 보니 자연스럽게 멘토 역할을 하고 있으나 한국에서는 중국 학생선배들의 인원이 적고 학비나 생활비 등을 벌기위하여 개인 시간이 부족하다 보니 자연스럽게 선배들과의 관계가 소홀한 것으로 분석 되었다. 한국 학생의 경우에는 도서관 운영관련 하여 최신 자료구비와 학업과 취업 관련한 다양한 자료를 비치기 요구되고 성적 평가관련 하여서도 공정하게 느낄 수 있도록 객관성을 유지해야 하겠으며 장학제도 운영 관련하여 많은 학생들이 혜택을 받을 수 있도록 다양화 하여야겠다.

일원적 품질을 분석하여 보면 중국 학생의 경우는 학교의 교통 편리성 외 14개 문항이 분류되었고 한국 학생의 경우는 성적평가의 공정성 외 14개 문항으로 분류되었다. 중국 학생의 경우 교통의 접근성의 경우 중국보다 우수한것으로 평가되고 있으며 각종 시설관련 하여서는 전반적으로 불만족하게 느끼고 있지만 전문지식을 배울 수 있는 기회나 강사의 전문성, 수강과목의 선택의 다양성, 강의계획서 일치 등 교육서비스 품질에 관련하여서는 만족하고 있으며 지속적인 중국 유학생 확보와 서비스 품질 향상을 위해서는 대학에서 관심가지고 보완 발전시켜야 하겠다. 한국 학생의 경우에는 교육시설에서 만족하지 못한 중국 학생들에 비하여 교육용 시청각 교재 및 실습기자재, 학교의 기본시설, 선배와의 인맥교류 등이 만족하고 학사 행정서비스 품질인 학사 일정의 일치, 학생들의 요청하는 질문에 대한 친절도 관련하여 비교적 만족 하고 있는 것으로 분석 되었다. 당연적 품질은 중국학생의 경우 강사의 전문지식으로 교수들의 학생 교육에 대하여 현시대 맞는 최신 지식과 다양한 사례 교육을 기본적으로 생각하고 있으며 이를 위하여 각 대학은 교수들의 전문지식을 대한 관심과 양질의 교육에 관심을 가져야겠으며 강의평가를 통하여 실태를 분석하고 지속적인 관심이 요구된다. 한국 학생의 경우 학교의 교통의 접근성관련 설문조사한 대학이 대부분 교통이 편리한 지역에 위치하고 있으나 학생들의 편의와 만족을 위하여 셔틀버스 운행 등 적극적인 대책이 필요하며 교직원의 친절도 관련하여서도 중국의 대학처럼 적극적인

서비스 정신을 가지고서 학생들이 불편을 느끼기 전에 현장에서 조치하고 지속적인 서비스 품질에 대한 만족을 이끌어 내기 위해서는 교직원 대상 친절 교육과 학생들이 불편해 하는 사항을 신속하게 조치하는 등 지속적인 관심이 요구된다.

무관심 품질 관련하여 중국 학생들은 분류되지 않았으나 한국 학생의 경우 학생들과 약속한 시간에 서비스 제공, 강사의 전문성, 수강과목 선택의 다양, 강의 계획서와 일치 등으로 분류되었는데 최근의 대학여건을 분석해 보면 청년 실업률 100만 명 시대 도래가(2013. 8월 통계청 기준 : 실업률 3.2%, 15세~29세 청년 실업률 8.4%, 고용률 59.8%) 영향을 미쳐서 대부분 졸업하고 취업에 매달리다 보니 대학교육 서비스 품질에 대하여 무관심한 것으로 분석되었다.

결론적으로 중국 학생과 한국 학생의 비교분석 결과 중국 유학생의 경우에는 대학의 물리적 환경인 학교의 전반적인 시설과 학사 행정서비스 품질인 학생들의 요청하는 질문에 대한 친절도 등에 대하여 만족하지 못하고 교육과정 서비스 품질인 강사의 전문성, 수강과목 선택의 다양성 등에 대하여 서는 만족하고 있지만 지속적인 관심이 요구되고 강사들의 전문지식도 관심을 가져야 중국의 유학생들이 교육 서비스 관련 만족을 하고 이를 통하여 한국에 지속적인 유학을 올 것으로 판단된다. 한국 학생의 경우는 성적의 공정성, 장학제도 운영에 대하여 만족하지 못하고 있으며 성적의 공정성 관련하여 객관적이고 공정한 평가체계가 정립될 수 있도록 강의평가 제도를 강화하고 경제적으로 어려운 처지에 있는 학생들을 위하여 다양한 장학제도를 도입해야겠으며 교육용 시청각 교재 및 실습기자재, 학교의 기본시설, 선배와의 인맥교류 등이 만족하고 학사 행정서비스 품질인 학사 일정의 일치, 학생들의 요청하는 질문에 대한 친절도 관련하여 비교적 만족 하고 있는 것으로 분석 되었으며 무관심 품질 관련하여 약속한 시간에 서비스 제공, 강사의 전문성, 수강과목 선택의 다양, 강의 계획서와 일치 등으로 분류되었지만 이는 대학교육 서비스 품질 향상을 위하여 중요한 요소이며 무관심 품질에도 불구하고 지속적인 관심이 요구된다.

## IV. 결 론

### 4.1 연구결과 요약 및 시사점

본 연구는 한·중 학생 대상으로 한 SERVQUAL의 측정항목을 Kano모형에 접목한 새로운 방법으로 서비스품질 요소별 충족도가 한국대학 교육에 미치는 영향을 알아보고자 하였다. 또한 Kano 모형의 서비스 분류와 Better / Worse 지수를 통해 만족과 불만족을 일으키는 요인들이 다르다는 이론이 받고 있어서 Kano품질 속성 분류의 새로운 접근이 필요하다고 판단되었다. 따라서 Kano 모형과 Timko의 고객만족계수 산출방법을 이용하여 각 속성별 품질요소를 분류하고 한·중 학생이 대학교육서비스에 대한 인식을 차이가 있다고 제시하였다.

설문 응답자의 인구 통계학적 특성을 분석한 결과 한국 학생이 108명이고, 중국 유학생이 103명을 차지하고 있다.

성별은 한국 학생은 남자가 51명(47.2%)이고 여자가 57명(52.8%)이며 중국 유학생이 남자가 53명(51.5%)이고 여자는 50명(48.5%)이며 대학의 입학동기는 다수선택을 하도록 하였으며 한국 학생은 희망학과 선택 44명, 합격의 가능성 32명, 높은 취업률 16명, 우수한 교수진 6명, 장학금 수혜 4명 순으로 나타났으며, 중국 유학생은 희망학과 선택 50명, 합격의 가능성 27명, 높은 취업률 7명, 우수한 교수진 7명, 장학금 수혜 7명, 등록금 수준 3명, 교통편리 1명, 캠퍼스 환경 1명 순으로 나타났다.

학과의 지원 동기는 다수 선택하도록 하였으며 한국 학생은 흥미와 관심이 45명, 작성과 능력이 32명, 입학의 가능성이 19명, 직업적 전망이 9명, 주위의 권유가 3명 순으로 나타났다. 중국 유학생은 적성과 능력이 29명, 주위의 권유가 28명, 입학의 가능성이 27명, 흥미와 관심이 19명 순으로 나타났으며 한국 학생은 본인이 전공을 희망하는 흥미와 관심이 우세한 반면에 중국 유학생은 작성과 능력이 우세한 것으로 나타났다.

졸업 후 진로계획으로 한국 학생은 대학원 진학이 39명(26.1%), 취업이 38

명(35.2%), 해외 유학이 17명(15.7%), 공무원이 8명(7.4%), 개인 사업이 6명(5.6%)순이며 중국 유학생은 취업이 44명(42.7%), 대학원 진학이 26명(25.2%), 공무원이 22명(21.4%), 해외 유학이 6명(5.8%), 개인 사업이 5명(4.9%)순으로 나타났으며 한국 학생은 대학원 진학이 우세한 반면에 중국 유학생은 취업이 우세한 것으로 나타났다.

중국 유학생이 한국에 체류기간을 살펴보면 1년 미만 4명(3.9%), 1~2년 25명(24.3%), 2~3년 26명(24.3%), 3~4년 24명(23.3%), 5년 이상 24명(23.3%)으로 나타났으며 한국어 수준이 매우 부족하다 2명(1.9%), 부족하다 7명(6.8%), 보통 49명(47.6%), 능숙하다 31명(30.1%), 매우 능숙하다 14명(13.6%)으로 나타났다.

대학 교육서비스 품질관련 연구 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 매력적 품질을 분석하여 보면 중국학생의 경우 교육용 시청각 교재 및 실습기자재 등 9개 문항이 분류되었으며 한국 학생의 경우에는 도서관 최신시설 등 3개 문항이 분류되었는데 한국 학생들보다 중국 학생들이 대학교육서비스에 대한 만족도가 떨어지는데 이를 분석하여 보면 교육용 기자재, 학교의 편의 시설 등은 한국의 대학보다 중국의 대학이 시설이 우수하며 서비스 제공과 학생들의 요청하는 질문에 대한 친절도 관련하여 중국에서는 학생들이 궁금해 하기 전에 모든 것을 공지하고 학생들에게 전달하고 있으나 한국 대학에서는 직원들의 불친절이나 문화의 차이, 언어소통의 제한으로 의사전달이 전달되지 않아서 발생한 것으로 분석되었다. 선배와의 인맥교류도 중국에서는 신입생 입학 시 또는 학교생활 간 선배들이 모든 궁금한 사항을 해결해주고 동시에 기숙사 생활을 하다 보니 자연스럽게 멘토 역할을 하고 있으나 한국에서는 중국 학생선배들의 인원이 적고 학비나 생활비 등을 벌기위하여 개인시간이 부족하다 보니 자연스럽게 선배들과의 관계가 소홀한 것으로 분석 되었다. 한국 학생의 경우에는 도서관 운영관련 하여 최신 자료구비와 학업과 취업 관련한 다양한 자료를 비치기 요구되고 성적 평가관련 하여서도 공정하게 느낄 수 있도록 객관성을 유지해야 하겠으며 장학제도 운영 관련하여 많은 학생들이 혜택을 받을 수 있도록 다양화 되어야겠다.

둘째, 일원적 품질을 분석하여 보면 중국 학생의 경우는 학교의 교통 편리

성 외 14개 문항이 분류되었고 한국 학생의 경우는 성적평가의 공정성 외 14개 문항으로 분류되었다. 중국 학생의 경우 교통의 접근성의 경우 중국보다 우수한것으로 평가되고 있으며 각종 시설관련 하여서는 전반적으로 불만족하게 느끼고 있지만 전문지식을 배울 수 있는 기회나 강사의 전문성, 수강과목의 선택의 다양성, 강의계획서 일치 등 교육서비스 품질에 관련하여서는 만족하고 있으며 지속적인 중국 유학생 확보와 서비스 품질 향상을 위해서는 대학에서 관심가지고 보완 발전시켜야겠다. 한국 학생의 경우에는 교육시설에서 만족하지 못한 중국 학생들에 비하여 교육용 시청각 교재 및 실습기자재, 학교의 기본시설, 선배와의 인맥교류 등이 만족하고 학사 행정서비스 품질인 학사 일정의 일치, 학생들의 요청하는 질문에 대한 친절도 관련하여 비교적 만족 하고 있는 것으로 분석 되었다.

셋째, 당연적 품질은 중국학생의 경우 강사의 전문지식으로 교수들의 학생 교육에 대하여 현시대 맞는 최신 지식과 다양한 사례 교육을 기본적으로 생각하고 있으며 이를 위하여 각 대학은 교수들의 전문지식을 대한 관심과 양질의 교육에 관심을 가져야겠으며 강의평가를 통하여 실태를 분석하고 지속적인 관심이 요구된다. 한국 학생의 경우 학교의 교통의 접근성관련 설문조사한 대학이 대부분 교통이 편리한 지역에 위치하고 있으나 학생들의 편의와 만족을 위하여 셔틀버스 운행 등 적극적인 대책이 필요하며 교직원의 친절도 관련하여서도 중국의 대학처럼 적극적인 서비스 정신을 가지고서 학생들이 불편을 느끼기 전에 현장에서 조치하고 지속적인 서비스 품질에 대한 만족을 이끌어 내기 위해서는 교직원 대상 친절교육과 학생들이 불편해 하는 사항을 신속하게 조치하는 등 지속적인 관심이 요구된다.

넷째, 무관심 품질 관련하여 중국 학생들은 분류되지 않았으나 한국 학생의 경우 학생들과 약속한 시간에 서비스 제공, 강사의 전문성, 수강과목 선택의 다양, 강의 계획서와 일치 등으로 분류되었는데 최근의 대학여건을 분석해 보면 청년 실업률 100만 명 시대 도래가(2013. 8월 통계청 기준 : 실업률 3.2%, 15세~29세 청년 실업률 8.4%, 고용률 59.8%) 영향을 미쳐서 대부분 졸업하고 취업에 매달리다 보니 대학교육 서비스 품질에 대하여 무관심한 것으로 분석 되었다.



본 연구의 결과를 바탕으로 시사점을 다음과 같다.

첫째, Kano 모형을 통해 분류된 품질요소를 Timko의 고객만족계수 산출방법으로 분석된 고객만족계수는 특정한 속성에 대해 고객의 요구사항이 충족되었을 경우 고객만족이 증가될 수 있거나, 고객 불만이 감소될 수 있는 잠재력 혹은 기대수준을 의미하기 때문에 본 연구에서 제시한 결과는 향후 교육 서비스 품질을 높이기 위해 시사점을 줄 수 있다.

둘째, 중국 학생과 한국 학생의 비교분석 결과 중국 유학생의 경우에는 대학의 물리적 환경인 학교의 전반적인 시설과 학사 행정서비스 품질인 학생들의 요청하는 질문에 대한 친절도 등에 대하여 만족하지 못하고 교육과정 서비스 품질인 강사의 전문성, 수강과목 선택의 다양성 등에 대하여서는 만족하고 있지만 지속적인 관심이 요구되고 강사들의 전문지식도 관심을 가져야 중국의 유학생들이 교육 서비스 관련 만족을 하고 이를 통하여 한국에 지속적인 유학을 올 것으로 판단된다.

한국 학생의 경우는 성적의 공정성, 장학제도 운영에 대하여 만족하지 못하고 있으며 성적의 공정성 관련하여 객관적이고 공정한 평가체계가 정립될 수 있도록 강의평가 제도를 강화하고 경제적으로 어려운 처지에 있는 학생들을 위하여 다양한 장학제도를 도입해야겠으며 교육용 시청각 교재 및 실습기자재, 학교의 기본시설, 선배와의 인맥교류 등이 만족하고 학사 행정서비스 품질인 학사 일정의 일치, 학생들의 요청하는 질문에 대한 친절도 관련하여 비교적 만족 하고 있는 것으로 분석 되었으며 무관심 품질 관련하여 약속한 시간에 서비스 제공, 강사의 전문성, 수강과목 선택의 다양, 강의 계획서와 일치 등으로 분류되었지만 이는 대학교육 서비스 품질 향상을 위하여 중요한 요소이며 무관심 품질에도 불구하고 지속적인 관심이 요구된다.

## 4.2 연구의 한계와 향후 연구방향

본 연구는 한·중 대학생을 중심으로 한국대학 교육서비스 품질을 분석하는 것으로서 다음과 같은 한계점이 있으며, 향후 연구에서 대한 개선 방향을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 중국 유학생들은 한국에서 체류기간이 다름에 따라 다른 결과를 보이는데 한국에서 체류한 기간이 비교적 긴 학생들은 여러 방면에서 한국생활에 적응하고 심지어 생활 방식이나 사고방식까지도 한국 사람과 비슷해지는 모습을 보인다. 그래서 한계점이 있다. 향후에는 학년별, 성별별, 한국에 체류기간의 분포를 다양한 데이터를 수집하여 분석하는 것이 신뢰성과 객관성을 높이고 일반화시킬 필요가 있다.

두 번째로, 응답자들의 Kano모형에 대한 설문대상자들이 이해가 부족하여 응답이 부정확하게 유도될 가능성이 있었으며 한 문항에 대하여 긍정과 부정으로 두 번 질문하고 설문문항이 많아지고 유사한 질문이 반복되다 보니 집중하지 않으면 응답의 질이 떨어지고 신뢰성을 담보하기가 어려우며 향후 연구자들은 필요한 표본수보다 30%이상의 조사를 더 실시할 것을 권하여 본다.

셋째, 본 연구의 조사 대상은 교육 서비스를 받고 있는 많은 대학 중에서 대학을 각 3개 대학만 한정하여 연구를 하였기 때문에 모든 대학에 적용시키기에는 한계점이 있을 것으로 판단되며 향후에는 대학별로 5개 대학 이상 확대하여 실행되어야 할 것이다.

# 참 고 문 헌

## 1. 국내문헌

- 김규정(2003).『e-서비스품질 평가의 Kano모형적 접근 : 한, 미간이 비교 분석』. 계명대학교 대학원 박사학위 논문. 12-15.
- 홍금순(2005). 『교육서비스 품질의 각 차원이 고객만족과 고객충성도에 미치는 영향에 관한 연구 : 대학 교육서비스 품질을 중심으로』. 명지대학교 대학원 박사학위논문.
- 홍금순(2006). 『교육서비스 품질의 측정에 관한 연구』. 한국경영교육학회. 교육부([www.mest, go, kr](http://www.mest.go.kr)).
- 임성욱. (2005). 『Kano 모델을 기반으로 한 잠재력 고객만족 개선지수의 개발 및 적용에 관한 연구』. 성균관대학교 대학원 박사학위논문.
- 신재익 · 정기한(2007). 『교육기관의 서비스품질, 학생만족, 구전 간의 관계에 관한 연구』. 학습자중심교과교육연구. 제7권. 제1호.231-256
- 오지은 · 김대권(2008). 『대학교육 서비스품질 평가에 대한 탐색적 연구』. 호텔경영학연구. 제17권. 제6호. 221-239.
- 이경철. (2006). 『대학교육서비스 평가준거가 서비스품질, 학생만족 및 행동의지에 미치는 영향에 관한 연구』. 상명대학교 대학원 박사학위 논문.
- 이용기 · 장병집 · 박영균(2002). 『대학 환경특성이 전반적 서비스품질, 서비스가치와 학생만족에 미치는 영향』. 마케팅연구. 제4권. 제1호.4-11.
- 이준엽. (1994). 『서비스품질에 대한 소비자의 인식차이에 연구』. 서울대학교.
- 이해성. (2012). 『중국유학생의 인구통계학적 특성에 따라 교내 축제 프로그램의 참여 동기 및 참여유형에 관한 연구』. 베제대학교 관광경영대학원 석사학위논문.

- 정유리 · 차석빈(2008). 『교육서비스품질, 학생만족 및 학교충성도간 관계 연구』. 관광연구. 제23권. 제2호.139-155.
- 최규환(2005). 『대학교육 서비스 평가, 만족, 행동의도에 관한 연구』. 소비문화연구. 제8권. 제1호.135-152.
- 최덕철 · 이경오(2000). 『대학교육서비스 마케팅모형 구축에 관한 연구』. 마케팅과학연구. 제6집.339-366.
- 노중희 · 이일용 · 유길한(2003). 『외국인 유학생 유치확대를 위한 국가별 · 지역별 대학 마케팅 전략』. 한국대학교육인적자원부. 93.
- 박주성 · 김종호 · 신용섭(2003). 『대학교육 서비스품질 요인이 학생만족, 재입학의도 및 구전효과에 미치는 영향』. 한국마케팅저널4(4) 51-74.
- 이경오. (2000). 『대학교육서비스 마케팅모형 구축에 관한 연구』. 한국마케팅학회. 6-7.
- 최덕철. (1986). 『서비스 소비자 행동모델에 관한 실증적 연구』. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 한국대사관 홈페이지 "한중경제통상관계 개관".
- 김성준. (2006). 『기업교육서비스 구성요소가 소비자 품질요인과 교육성가에 미치는 영향에 관한 연구』. 창원대학교 대학원 석사학위논문.
- 송찬호. (2005). 『대학교육서비스 품질이 학생만족에 미치는 영향에 관한 연구』. 21.
- 노영 · 조선구(2004)『대학교 서비스품질 만족도의 영향요인에 대한 연구』. 고객 만족연구. 제6권. 제2호.169-170.
- 정기한 · 황인호(2004)『학습만족의 결정요인이 전반적 서비스품질과 학생만족에 미치는 영향』. 고객 만족연구. 제6권. 제2호. 151-73.
- 임성욱. (2004). 『핸드폰의 고객요구속성을 Kano 모델의 품질특성에 적용』. 대전대학교 산업공학과 석사학위논문.
- 문선자. (2007). 『Kano 이론에 의한 항공사 기내서비스 품질 측정에 관한 연

구』. 경기대학교 서비스경영전문대학원 석사학위논문. 61-65.  
이순룡. (1997). 품질경영론

## 2. 국외문헌

- Ain, A. K. & Etger(1976), 『Measuring Store Image Through Multidimensional Scaling of Free Response Data』, *Journal of Retailing*, Vol.52, 61-70.
- Parasuraman, A, Zeithaml, V, Berry, L. (1985) 『A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, *Journal of Marketing*』, Vol. 49, Fall, 41-55
- Hanson, K. H. and L. H. Litten(1982), 『Mapping the Road to Academia : A Review of Research on Woman, Man and College-Selection Process』, In *The Undergraduate Woman : Issues in Education*, ed. Perun, P. lexington, MA. : Lexington Books
- Hossler, D.(1986), 『Managing university enrollment: New directions for higher education』, 53, San Francisco : Jossey-bass, 32-68
- Kano, N,(1995). Upsizing the organization by attractive quality creation In G, K, Kanji(Ed), *Total quality management: proceedings of the first world congress*. 67.
- Kotler, P. and Gary Armstrong(2000), 『Marketing : An Introduction』, 5th edition, Prentice-Hall, 246
- Kotler, P. and K. F. A. Fox(1985), 『Strategic marketing for educational institution』, New Jersey : Prentice-hall.
- Matzler, K. & Hinterhuber, H. H.(1998). 『How to make product development projects more successful by integrating Kano's model of customer satisfaction into quality function development』 *Technovation*, 18(1),25-38

- Timko, M.(1993). 『An experiment in continuous analysis』 *Center for Quality of Management Journal*, 2(4) 17-20.
- Walden, D.(1993), 『Introduction to Kano's methods, In D, Walden(Ed) Kano's method for understanding customer-defined quality』,3-7. MA: *Center for Quality of Management*, Inc.

# 부 록 I

## 설 문 지

안녕 하십니까?

먼저 바쁘신 와중에도 귀중한 시간을 내어 설문에 응해 주셔서 진심으로 감사드립니다. 저는 한성 대학교 일반 대학원 경영학 석사 학위 과정에 재학 중인 학생으로 현재 “대학 교육 서비스 품질”에 관하여 논문을 준비 중에 있습니다. 학생 여러분께서 평소 우리 학교의 교육 서비스 품질에 대한 느낀 점을 솔직하게 성심 성의껏 응답해 주시길 바라며 본 설문은 무기명으로 처리되고 통계 목적에만 사용되며 오로지 학문적 연구에만 사용 하겠습니다. 다시 한 번 귀하의 협조에 진심으로 감사드립니다.

2013년 10월

한성 대학교 경영학과 지도교수 정승환

한성 대학교 경영학과 석사과정 조경경

연락처: 010-2966-1025



다음은 귀하의 “인구 통계학적 특성”에 대한 질문입니다.

질문을 읽고 해당란에 기입해 주십시오.

=====

1. 귀하의 성별은?      ① 남                      ② 여

2. 귀하의 연령은?

① 10대              ② 20대              ③ 30대

3. 귀하는 몇 학년 입니까?

① 1학년      ② 2학년      ③ 3학년      ④ 4학년

4. 귀하의 대학 입학 동기는 ?( 다수 선택 가능함)

①희망학과 선택    ②합격 가능성    ③높은 취업률    ④ 우수한 교수진    ⑤  
장학금 수혜      ⑥등록금 수준    ⑦교통편리      ⑧캠퍼스환경

5. 귀하의 현재 학과의 지원 동기는? ( 다수 선택 가능)

①적성과 능력    ②흥미와 관심    ③입학의 가능성    ④주위의 권유  
⑤직업적 전망

6. 귀하께서는 졸업 후 진로계획은?

①취업              ②대학원 진학              ③해외 유학              ④개인사업  
⑤공무원

7. 귀하의 현재 성격은?

①적극적이다      ②소극적이다      ③보통이다

			마 음 에 든다	당 연 하다.	아 무 런 느 낌 이 없다.	어 쩔 수 없다.	마 음 에 안 든다.
1	긍정	우리 대학이 전자교탁, 프로젝트 등 최 신 교육용 시청각교재 및 실습기자재를 보유하고 있다면 어떻게 느끼시겠습니 까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부정	우리 대학이 전자교탁, 프로젝트 등 최 신 교육용 시청각교재 및 실습기자재를 보유하고 있지 않다면 어떻게 느끼시겠 습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	긍정	우리 대학이 휴게실, 식당, 매점, 야외 공원 등 편의시설과 휴식공간이 잘 갖추어져있다면 어떻게 느끼시겠습니 까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부정	우리 대학이 휴게실, 식당, 매점, 자판 기, 야외공원 등 편의시설과 휴식공간 이 잘 갖추어져 있지 않다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	긍정	우리대학이 기숙사, 실험 실습실, 복 사실, 인터넷실 등이 잘 갖추어져있다 면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부정	우리대학이 기숙사, 실험 실습실, 복 사실, 인터넷실 등이 잘 갖추어져있지 않다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	긍정	우리 대학이 전철, 버스 등 접근성이 좋아서 교통이 편리하고 셔틀버스를 운행하여 학생의 편의를 도모한다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부정	우리 대학이 전철, 버스 등 교통이 불편하고 셔틀버스를 운행하지 않는 다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	긍정	우리 대학 도서관이 최신정보를 제공 할 수 있는 도서와 시설 등을 갖추고 있다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부정	우리 대학 도서관이 최신정보를 제공 할 수 있는 도서와 시설 등을 갖추고 있지 않다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	긍정	우리 대학의 교수 및 직원들이 학생 들에게 친절하게 대응한다면 어떠시 겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부정	우리 대학의 교수 및 직원들이 학생 들에게 불친절하게 대응한다면 어떠 시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7	긍정	우리대학의 교수 및 직원들이 학생들의 질문에 답변할 충분한 지식을 가지고 있다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부정	우리대학의 교수 및 직원들이 학생들의 질문에 답변할 충분한 지식을 가지고 있지 않다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	긍정	우리대학의 교수 및 직원들이 학생들에게 개별적인 관심 및 발전을 도와주고 의사소통의 경로를 갖추고 있다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부정	우리대학의 교수 및 직원들이 학생들에게 개별적인 관심 및 발전을 도와주고 의사소통의 경로를 갖추고 있지 않다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	긍정	우리 대학이 증명서 발급 등 행정처리 시간이 짧고 학생과 약속한 시간에 서비스를 제공한다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부정	우리 대학이 증명서 발급 등 행정처리 시간이 길고 학생과 약속한 시간에 서비스를 제공하지 않는다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	긍정	우리대학의 행정이 학사일정에 맞추어서 정확하게 진행이 된다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부정	우리대학의 행정이 학사일정에 맞추어서 정확하게 진행이 되지 않는다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	긍정	우리 대학이 학생들이 요청하는 질문사항을 홈페이지, 메일, 전화 등을 통하여 적절하게 답변을 해준다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부정	우리 대학이 학생들이 요청하는 질문사항을 홈페이지, 메일, 전화 등을 통하여 적절하게 답변을 해주지 않는다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	긍정	우리 대학이 전문지식(취업, 진로선택, 교양등)을 배울 수 있는 기회를 제공한다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부정	우리 대학이 전문지식(취업, 진로선택, 교양 등)을 배울 수 있는 기회를 제공하지 않는다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13	긍정	우리 대학이 각종행사, 활동 시 학생들의 의견을 반영하고 학생들을 중요한 구성원으로 인식 하고 있다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부정	우리 대학이 각종행사, 활동 시 학생들의 의견을 미반영하고 학생들을 중요한 구성원으로 인식 하지 않는다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	긍정	우리대학의 교수님들이 학생들을 지도하는데 필요한 전문지식과 교양을 갖추고 있다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부정	우리대학의 교수님들이 학생들을 지도하는데 필요한 전문지식과 교양을 갖추고 있지 않다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	긍정	우리대학의 수강과목 선택이 폭이 넓다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부정	우리대학의 수강과목 선택이 제한되어 서신청이 어렵다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	긍정	우리대학 교수님들이 강의준비가 철저하게 되어있고 강의 계획서대로 진행한다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부정	우리대학 교수님들이 강의준비가 부실하고 강의 계획서대로 진행이 안된다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	긍정	우리대학은 수강신청시 교과내용을 사전 충분하게 알려주면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부정	우리대학은 수강신청시 교과내용을 알려주지 않으면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	긍정	우리대학 교수님들이 학생들이 발생하는문제에 대하여 진지하게 관심을 갖고 해결해주며 학생들과 약속을 잘 지킨다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부정	우리대학 교수님들이 학생들이 발생하는문제에 대하여 무관심하며 학생들과 약속을 잘 지키지 않는다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19	긍정	우리 대학은 수업시간 외에도 교수님과 면담이나 개별지도 등을 항시 받을 수 있다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부정	우리 대학은 수업시간 외에는 교수님과 면담이나 개별지도 등을 받을 수 없다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	긍정	우리 대학은 취업과 진학에 관련된 정보를 신속히 제공하고 학과 수업도 취업이나 진학에 많은 도움을 준다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부정	우리 대학은 취업과 진학에 관련된 정보를 제공하지 않고 학과 수업도 취업이나 진학에 도움이 안된다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	긍정	우리 대학이 성적평가나 각종활동의 평가에 대하여 공정성을 유지한다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부정	우리 대학이 성적평가나 각종활동의 평가에 대하여 공정하지 못하다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	긍정	우리대학이 다양한 장학금 제도를 운영하여 많은 혜택을 준다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부정	우리대학이 장학금 제도가 적어서 혜택이 적게 돌아 간다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	긍정	우리 대학의 출신 선배와 인맥 교류가 잘 되어있다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부정	우리 대학의 출신 선배와 인맥 교류가 잘 되지 않고 있다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	긍정	우리대학의 학생회가 주관하는 각종행사는 유익하며 학교생활에 도움이 된다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부정	우리대학의 학생회가 주관하는 각종행사는 유익하지 않고 학교생활에 도움이 안된다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 부 록 II

### 中国语问卷调查

您好！

感謝您在百忙中爲我的調查問卷作答。

我是漢城大學一般大學院經營系的碩士研究生。我準備的論文題目是對“韓國大學教育服務品質”相關方面的研究。希望大家可以根据平時的感受，對學校的教育服務品質做出最真實的回答。本調查僅做研究使用，保障應答者的隱私權，不會對外泄露調查結果。

再次感謝您對本調查問卷的協助，謝謝！

2013年 10月

漢城大學經營學科指導教授 鄭昇煥

漢城大學經營學科碩士課程 趙京京

電話: 010-2966-1025

以下是關於您本人基本情況設置的問題，請認真閱讀在正確的選項中標示出來。

=====

1.您的性別?      ① 男                      ② 女

2.您的年齡?

①10代              ②20代              ③30代

3.您的學年?

① 1年級      ② 2年級      ③ 3年級      ④ 4年級

4. 選擇本校的目的是?(可多選)

①有心儀的學科      ②錄取的概率高              ③就業率高              ④ 優秀的教授  
⑤獎學金制度      ⑥學費問題      ⑦交通便利      ⑧校園環境

5.您選擇本學科的理由是?(可多選)

①適合自己的能力      ②感興趣      ③錄取的概率高      ④周圍的壓力  
⑤就業率

6.您畢業後的打算是?

①就業              ②大學院（研究生）              ③海外留學              ④自己創業  
⑤公務員

7.你的性格是?

①積極地              ②消極的              ③普通

**8.您在韓國的時間多久了?**

- ①未滿1年 ②1~2年 ③2~3年 ④3~4年 ⑤5年以上

**9.您的韓語水平是?**

- ①非常不足 ②不足 ③一般 ④熟練 ⑤非常熟練



下面是關於“大學教育服務品質”的問題。請在和你想法一致的選項上做出標記。

			滿意	一般， 應如此， 應該如此	沒關係， 無所謂	沒辦法， 還行，能 忍受	不滿意
1	肯定	如果我們大學擁有最新的教學器材和設備，你會感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	否定	如果我們大學沒有最新的教學器材和設備，你會感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	肯定	如果我們大學有很好的休息室，食堂，超市，小型公園等設施，你會感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	否定	如果我們大學沒有很好的休息室，食堂，超市，小型公園等設施，你會感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	肯定	如果我們大學具備宿舍，實驗室，練習室，打印社，電腦室的話，你會感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	否定	如果我們大學不具備宿舍，實驗室，練習室，打印社，電腦室的話，你會感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	肯定	如果我們大學距離地鐵，公交站牌很近并有運行的小巴車的話，你會感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	否定	如果我們大學距離地鐵，公交站牌很遠且沒有運行的小巴車的話，你會感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	肯定	如果我們學校的圖書館里具備最新的圖書和最新提供信息的設備的話，你會感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	否定	如果我們學校的圖書館里不具備最新的圖書和最新提供信息的設備的話，你會感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	肯定	如果我們學校的教授和職員對學生很親切的話，你會感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	否定	如果我們學校的教授和職員對學生不親切的話，你會感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	肯定	如果我們學校的教授和職員具備一定的知識可以回答學生所提問題的話，你會感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	否定	如果我們學校的教授和職員不具備一定的知識可以回答學生所提問題的話，你會感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	肯定	如果我們學校的教授和職員特別關心和幫助學生的話，你會感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	否定	如果我們學校的教授和職員不關心也不幫助學生的話，你會感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

			滿意	一般， 理應如此， 應該如此	沒關係， 無所謂	沒辦法， 還行，能 夠忍受	不滿意
9	肯定	如果我們學校開證明的行政處理時間短，且遵守與學生約定的時間的話，你會感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	否定	如果我們學校開證明的行政處理時間長，且不能遵守與學生約定的時間的話，你會感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	肯定	如果我們學校的行政室按照計劃進行所有項目的話，你會感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	否定	如果我們學校的行政室不能按照計劃進行所有項目的話，你會感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	肯定	如果我們學校可以通過網頁，郵件，電話等方法及時回答學生所提問題的話，你會感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	否定	如果我們學校通過網頁，郵件，電話等方法不能及時回答學生所提問題的話，你會感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	肯定	如果我們學校可以提供各種信息（就業，進程選擇，教養等）和機會的話，你會感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	否定	如果我們學校不能提供各種信息（就業，進程選擇，教養等）和機會的話，你會感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	肯定	如果我們學校在舉行各種活動時，听取學生反饋的意見，把學生看做很重要的一員的話，你會感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	否定	如果我們學校在舉行各種活動時，不听取學生反饋的意見，不把學生看做很重要的一員的話，你會感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	肯定	如果我們學校的教授具備指導學生的專業知識和教養的話，你會感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	否定	如果我們學校的教授不具備指導學生的專業知識和教養的話，你會感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	肯定	如果我們學校科目選擇的領域比較大的話，你會感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	否定	如果我們學校科目選擇的領域比較小的話，你會感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16	肯定	如果我們學校的教授備課準備很充足，按照所準備的去進行的話，你會感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	否定	如果我們學校的教授備課準備不充足，也不按照所準備的去進行的話，你會感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	肯定	如果我們學校在選課的時候可以提供教學內容的話，你會感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	否定	如果我們學校在選課的時候不能提供教學內容的話，你會感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	肯定	如果我們學校的教授可以及時解決學生所發生的問題，且遵守約定時間的話，你會感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	否定	如果我們學校的教授不能及時解決學生所發生的問題，也不遵守約定時間的話，你會感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	肯定	如果我們學校在上課以外的時間可以常常與教授進行商談的話，你會感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	否定	如果我們學校在上課以外的時間不能與教授進行商談的話，你會感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	肯定	如果我們學校可以提供最新的就業和升學信息，所教授的課程中也能對學生的就業和升學有所幫助的話，你會感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	否定	如果我們學校不能提供最新的就業和升學信息，所教授的課程中也不能對學生的就業和升學有所幫助的話，你會感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	肯定	我們學校成績評價和各種活動的都能公正評價的話，你會感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	否定	我們學校成績評價和各種活動的都不能公正評價的話，你會感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

22	肯定	如果我們學校有各種獎學金制度的話， 你會感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부정	如果我們學校沒有各種獎學金制度的 話，你會感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	肯定	如果可以跟我們學校畢業的前輩保持聯系的 話，你會感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	否定	如果不能跟我們學校畢業的前輩保持聯系的 話，你會感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	肯定	如果我們學校開辦各種有意義的活 動，對學校生活有幫助的話，你會感 覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	否定	如果我們學校沒有開辦各種有意義的 活動，對學校生活沒有幫助的話，你 會感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# ABSTRACT

## Comparative Study of Differences in the Perceptions of Korean and Chinese students on the College Education Service Quality

Jo, Kyeong - Kyeong

Major in Service Operations Management

Dept. of Business Administration

Graduate School, Hansung University

After China and Korea established diplomatic relations on the 24th of August 1992, politics, economy, technology, cultures and other areas of both nations interchanged and developed.

Especially the commerce between the nations has steadily increased. Recently since the China's economy has progressed greatly, numerous Korean enterprises advanced into China's market.

Presently, there are approximately twenty thousand Korean enterprises that have advanced in China and in the year of 2012, the Korea and China's trade scale has expanded 34.6 times that is worth \$2,20600million dollars. The Chinese international students come to study in Korea mostly because of its regional closeness, comparatively less costly tuition fees and influenced by Korean wave.

To the students, it seems the educational institutes concentrated merely on recruiting the students and because the administrative management does not properly operated for them, it is likely that the Chinese

international students could gain negative impression of Korea. Nowadays, the Chinese students prefer to go to study in Japan, Australia, Canada and other countries than Korea(Lee, Hye Sung 2012). In 2007, the percentage of the Chinese students to Korea dropped to 51.3% and in 2010 to 10.5%. The comparative analysis between the Chinese and the Korean students through this research.

Firstly, for the Chinese international students, the elements of quality categorized through a Kano model when analyzed with the Timko's customer satisfactory factor, because it means the customer's requirement sufficiency can either go up when the customer's demand is fulfilled, there is a potential for the customer's dissatisfaction to reduce or that it is at an expected level. Thus the result of research could later on offer an implication for the enhancement of the quality of the educational service.

Secondly, as a result of the comparative analysis of the Chinese students, when they were asked about the facilities which overall the whole physical environment of the school, the level of the hospitality of the school's administration service they were not satisfied. When the students were questioned about the level of the professionalism of the professors which is the service of the curriculum, about the diversity of the courses and other categories they were satisfied. But it would be safe to judge that the school instructors need to show the students attention for the international students in order for them to become satisfied with the educational system and continue coming to Korea.

The Korean students were not satisfied with the judgement on their grades, the operation of the scholarship system. They wanted alteration so the lecture evaluations would be more objective judging system, and make available of diverse scholarship systems for those students in financial need.

Educational text materials for the sight and hearing senses and the

practice materials, the basic equipments, the personal connections between the seniors and the juniors and etc were the elements that fit in with the quality of the administration of the school. It was analyzed that the level of the kindness of the general students when the international students asked questions were relatively satisfactory.

The time and the time of the service given, the professionalism of the lecturer, the diversity of the courses and the class syllabus coincided and were categorized as indifference quality. These are important elements to enhance the qualities of university's educational service despite that they are indifference qualities that needs continuous attention.

Key words: Chinese international students, educational service, student's satisfaction, Kano model, Timko's satisfactory factor