

생활품질과 교육품질이 중국 유학생의
유학 만족도에 미치는 영향
: Second-Order Model을 이용한 통합적
접근

유 병 부 (You, Byoung-boo) *

(E-mail : ybb@mokwon.ac.kr)

주 혜 영 (Joo, Hye-young) **

(E-mail : siloam386@hanmail.net)

논문접수일 : 2011년 9 월 26일

논문심사일 : 2011년 10월 12일

게재확정일 : 2011년 11월 22일

-
- * 학위취득대학 : 일본 규슈대학교
현직: 목원대학교 국제협력처 특임교수(주저자)
- ** 학위취득대학 : 목원대학교
현직: 시간강사, 중앙대학교 객원연구원(교신저자)

생활품질과 교육품질이 중국 유학생의 유학 만족도에 미치는 영향 : Second-Order Model을 이용한 통합적 접근

<국문요약>

본 연구는 한국에서 유학하고 있는 중국 유학생의 유학 만족도에 영향을 미치는 요인을 생활품질과 교육품질 요인으로 구분하여 이들의 역할을 규명하고자 하였다. 본 연구에서는 second-order model을 이용하여 가설을 검정하고 있으며 이를 위해 Amos 17.0 프로그램이 사용되었다. 실증 분석결과, 다음과 사실을 발견할 수 있었다. 첫째, 생활품질은 4개의 하위차원인 한국어 능력, 대인관계, 의사소통, 생활 안정도로 구성된다. 둘째, 교육품질은 행정요인, 교수요인, 시설요인, 복지요인으로 구분된다. 셋째, 중국 유학생의 생활품질이 높아질수록 유학 만족도가 높아진다. 넷째, 교육품질이 높아질수록 중국 유학생의 유학만족도가 높아진다. 다섯째, 유학만족도는 추천의도에 긍정적인 영향을 미치고 있다. 본 연구는 중국 유학생들이 증가하는 추세에서 이들의 유학만족도와 추천의도에 영향을 미치는 요인들을 통합하여 실증하고 있다는 점에서 연구의 의의를 찾을 수 있다.

[주제어] 중국 유학생, 생활품질, 교육품질, 유학 만족도, second-order model

I. 서론

국제적인 인구의 이동은 어떠한 요인의 수요와 공급에 의하여 영향을 받게 된다. 유학의 경우도 유학생을 보내는 나라의 상황과 유학

생을 받아들이는 나라의 상황에 의하여 복잡하게 전개되어진다. 유학을 하는 수요자는 공급국의 교육환경을 고려하여 유학 상품을 구입하고, 유학생을 유치하는 공급자는 그들의 요구에 만족을 시키기 위해서 노력한다. 유학은 태어난 곳과 다른 생활환경에서의 적응력이 목표달성 여부를 좌우한다. 본고에서는 이를 생활품질이라 하며, 중요한 요인으로는 의사소통의 수단인 언어능력, 현지적응에 필요한 대인 관계, 소속 학교와의 의사소통, 생활안정에서의 경제적인 요인이다. 또한 유학의 목적을 달성하기 위해서는 소속대학의 교육인프라의 충실이 관건이다. 본고에서는 이를 교육품질이라 하며, 교직원들의 행정수행의 정도를 파악하는 행정요인, 강의에 관련된 교수요인, 대학의 편의 시설 등의 시설요인, 대학의 복지정책의 복지요인이다. 국내에서 이루어지고 있는 외국인 유학생과 관련된 연구들은 크게 3가지 부문으로 나누어 구분해 볼 수 있다.

첫째, 외국인 유학생들의 대학생활 실태조사에 관한 연구(조혁수·전경태 2009)로써 외국인 유학생들의 유학 실태를 파악하고 효과적인 관리방안을 도출하는 것을 주요한 연구목적으로 삼고 있다. 둘째, 외국인 유학생들의 대학생활 적응에 관한 연구(Zou·Zhendong 2009)로써 대부분 중국 유학생들을 중심으로 하여 대학생활에 적응하기 위한 선행요인들을 추출하고 이들이 대학생활 적응에 어떠한 영향을 미치는지를 파악하고자 하는 연구이다.

셋째, 유학생 유치를 위한 대학교육서비스 품질의 개선방안에 관한 연구(장귀경·홍성현 외 2010)를 들 수 있다. 이는 한국 대학들이 해외의 유학생들을 유치하기 위해 필요한 전략적 방안을 모색하는 것을 주요한 연구목적으로 한다. 이러한 관련 연구들은 개별적인 연구영역에서 각기 나름대로의 기여를 해왔다고 볼 수 있다. 다만, 가장 중요한 유학성과 중 하나라고 볼 수 있는 유학 만족도를 중심으로, 여기에 영향을 미치는 선행요인을 분류하는데 있어서 보다 전략적이고 통합적인 관점의 재분류가 필요하다고 생각된다. 이는 유학의 만족도가 유학생들이 경험하는 대학 밖 생활 속에서 발생하는 문

제뿐 만 아니라 대학 안에서의 교육적 문제를 모두 포함하고 있기 때문이다. 따라서 이러한 문제들을 보다 잘 인식하고 이러한 부분에 대한 해결책을 보다 적극적으로 모색하는 대학은 그렇지 못한 대학 보다 나은 유학생 유치성과를 달성하게 될 것이다. 본 연구는 이러한 견해에서 유학만족도의 선행요인이 되는 다수의 생활 관련요인들을 생활품질 차원으로 수용하고 여기에 대학자체에서 제공되는 교육서비스 품질 차원을 결합한 통합적 모델을 구성함으로써 이들 요인들이 유학생의 유학만족도 및 대학 추천의도에 미치는 영향을 분석하고자 한다. 따라서 본 연구결과를 통해 보다 다각적이고 입체적인 측면에서 유학생 만족도 제고를 위해 국내 대학들이 고려해야할 전략적 포인트가 제시되게 될 것이며 다른 연구에서 찾아보기 어려운 차별화된 연구관점을 제안하게 될 것이다.

II. 이론적 배경

1. 우리나라 유학 연수 수지 및 중국유학생의 비중

우리나라의 유학 및 연수 수지 현황을 제시된 <표 1>을 중심으로 살펴볼 때, 해당 부문에서의 수지가 만성적으로 적자를 기록하고 있는 것을 살펴볼 수 있다.

즉, 2003년도에 14억 9백만 달러에서 2008년의 49억 8천만 달러의 기록할 때까지 점증적으로 그 적자폭이 증가하였으며 2009년 잠시 39억 6천2백만 달러로 주춤했다가 2010년도엔 다시 44억 4천6백만 달러로 상승한 것을 볼 수 있다.

따라서 우리나라의 입장에서는 이러한 유학·연수 부문에서의 수지 적자의 폭을 감소시켜야 할 당위성이 있으며 보다 적극적으로 해외 유학생을 유치하는 방향에서 그 접근의 방향이 이루어지고 있는 것 같다.

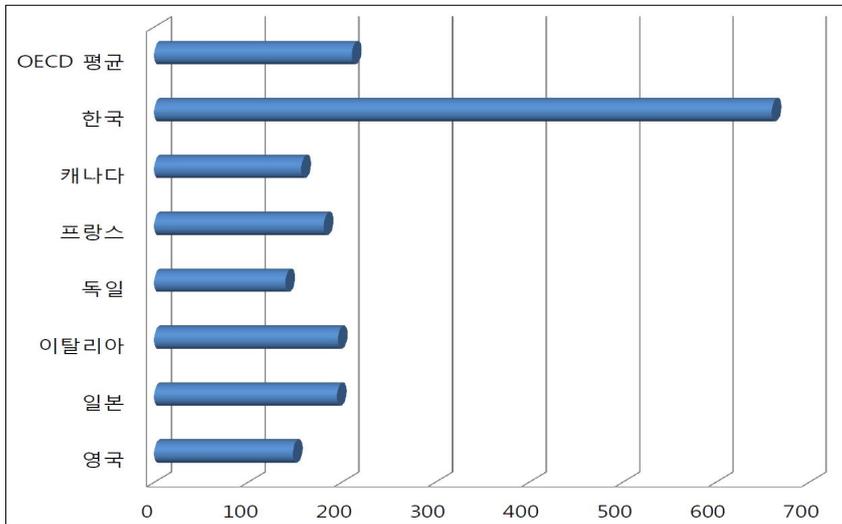
<표 1> 유학·연수 수지 현황

(단위: 백만 달러)

년 도	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
국내 수입액	14.8	15.9	12.6	28.0	44.9	54.4	36.3	37.1
국외 지급액	1,854	2,493	3,380	4,515	5,025	4,484	3,999	4,483
수 지	-1,409	-1,839	-2,477	-3,368	-4,487	-4,980	-3,962	-4,446

출처: KOTIS, e-나라지표, 교육부문 통계자료(<http://www.index.go.kr>)

<그림 1> 외국인 유학생 비율의 변화지수(2000년=100)



출처: 한국교육개발원, “2008 국제 지표로 본 한국교육”, 교육과학기술부, p. 48.

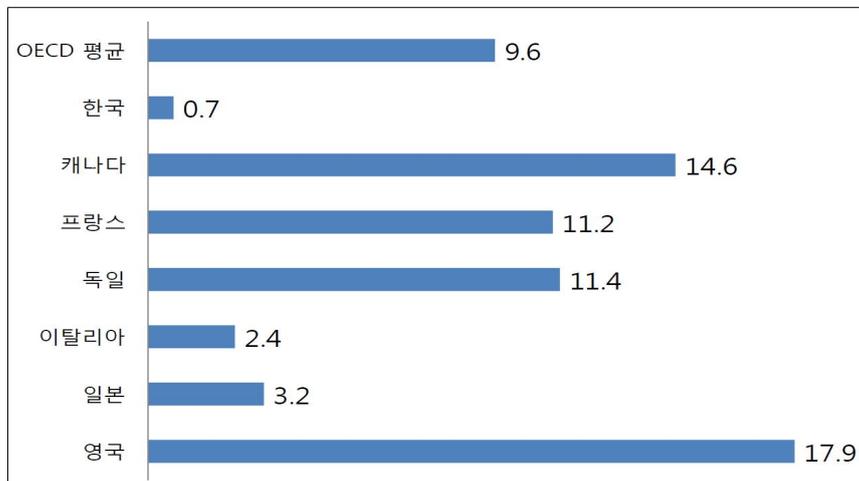
예컨대, 교육과학기술부는 이러한 유학·연수 수지의 불균형을 개선하기 위하여 2001년부터 외국인 유학생 유치 정책인 『Study in Korea Project』를 실시하여 적극적인 유학생 유치정책을 전개한 결

과, 2010년까지 5만 명을 유치하려던 목표는 2008년에 이미 달성되었으며 2010년에는 8만 7천여 명까지 증가 하는 등의 가시적 성과를 이룬 것으로 평가되고 있다.

또한 <그림 1>에서 보는 바와 같이 2006년을 기준으로 할 때, 우리나라는 2000년 대비 유학생 수가 6.6배가 증가해 이탈리아가 2000년 대비 1.96배 증가하고, 일본이 1.95배 상승한 것과 비교해 볼 때 매우 높게 증가하였으며 더불어 OECD 평균인 2.1배를 감안해 볼 때에도 상대적으로 큰 폭으로 그 수가 증가하였음을 볼 수 있다. 다만, 실질적으로 우리나라의 총 재적 학생 수를 총 외국인 학생 수로 나눈 비율인 외국인 유학생 비율을 살펴보면 절대적인 수치에서 아직 국내 대학의 국제화는 상대적으로 뒤떨어져 있음이 확인된다.

<그림 2> 주요국의 외국인 유학생 비율(2006년 기준)

(단위: %)



출처: 한국교육개발원, “2008 국제 지표로 본 한국교육”, 교육과학기술부, p. 48.

예컨대, 제시된 <그림 2>에서 볼 수 있듯이, OECD의 평균인 9.6%를 감안해 볼 때 재학생 대비 유학생의 비율이 영국은 17.9%이

고, 캐나다는 14.6%이며 독일은 11.4%, 프랑스는 11.2%인 것을 볼 수 있으며 이들 주요 국가들이 캠퍼스의 국제화 및 교육서비스 수출의 성과가 가장 높은 국가임을 알 수 있다. 이에 비해 한국은 재학생 대비 유학생의 비율이 0.7%에 불과한 실정이다. 또한 우리나라 유학 부문의 특징 중 하나는 중국 등 개도국이 실시하는 고등교육 수요의 증대와 한류의 확산이 대학 및 정부의 유학생 유치 노력에 힘을 보태주어 외국인 유학생 수가 꾸준히 증가하고 있는데, 그 중심에는 중국 유학생들이 있다는 사실이다.

<표 2> 외국인 유학생 증가추이

(단위: 명, %)

년 도	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
유학생 수	12,314	16,832	22,526	32,557	49,270	63,952	75,850	87,480
중국인 유학생	5,607	8,960	13,091	20,080	33,650	44,746	53,461	57,783
비 중(%)	45.5	53.2	58.1	61.7	68.3	70.0	70.5	66.1

출처: 교육과학기술부 각 년도 외국인 유학생 통계에서 작성하였음. 2004년에서 2007년까지는 재중국동포를 분리하여 발표하였으나 본 자료는 모두 중국인 유학생으로 통일하여 작성하였음.

이러한 사실은 중국인 유학생에 대한 관심 및 종합적인 대책이 우리나라의 유학정책의 성패를 좌우하는 중요한 요소로 작용할 것이며 따라서 이에 관한 정확한 분석과 연구가 더욱 필요한 상황임을 나타내 주고 있다.

2. 생활품질에 관한 고찰

생활품질과 교육품질이 중국 유학생의 유학 만족도에 미치는 영향 105

품질은 다양한 시각과 관점에서 정의될 수 있지만 품질에 관한 이론적 토대를 세우는데 있어 큰 공헌을 하였던 가빈(Garvin 1988)의 견해는 품질의 정의를 이해하는데 매우 유용하며 이를 살펴볼 때 품질은 5가지 관점으로 유형화 될 수 있다.

첫째, 선형성(transcendent)의 관점으로 품질은 정신적인 것도 물질적인 것도 아니며 이 양자와 구분되는 제3의 실체라는 것이다. 물론, 이러한 정의는 모호한 개념으로 인해 실무적인 적용을 하기가 어렵다. 둘째, 제품기반(product-based)의 관점으로 품질은 바람직한 성분이나 속성의 차이로 나타나며 명확할 뿐 만 아니라 계측이 가능한 것으로 간주된다. 셋째, 사용자 기반(user based)의 관점으로 품질은 용도에 관한 적합성이며 품질은 보는 사람의 시각에 따라 다르다는 것을 전제로 한다. 즉, 사용자 기반의 관점에서는 품질이 일정하게 주어진 속성이나 성분의 차이라기보다는 주관적인 관점에 따라 품질의 속성이 다르게 평가된다는 것이다.

넷째, 제조기반(manufacturing-based)의 관점으로 품질을 요구조건과의 일치성으로 보는 것을 말한다. 이러한 관점은 규격에 일치시키는 것이 품질이라고 생각될 경우가 발생하며 따라서 과도하게 기술이나 제조부문의 입장에 치우칠 가능성을 가지고 있다. 마지막, 가치기반(value-based)의 관점으로 품질을 실제용도와 판매가격의 두 가지 조건을 고려했을 때에 최선을 말한다는 것이다. 본 연구는 이러한 품질에 관한 5가지 관점 중에서 주관적 관점에 따라 품질의 속성이 다르게 평가되는 사용자 기반의 관점에서 생활품질을 정의하고자 한다. 그러므로 본 연구에서의 생활품질은 중국 유학생들이 일반적인 유학생생활을 영위할 때 유학 만족도를 제고시키는데 적합한 대표적 속성을 의미한다.

이러한 생활품질은 주관적 시각에 따라 다르게 평가 된다. 또한 선행연구를 통해 이러한 유학생생활의 품질을 높이는데 필요한 속성의 차원을 한국어 능력, 대인관계, 의사소통, 생활 안정도 등 4가지 요인으로 구성하였다.

1) 한국어 능력

유학현지의 언어에 대한 구사능력은 유학생들의 질을 높이고 유학목표를 달성하는데 있어 가장 중요한 요소라 할 수 있다. 이는 대학에서 진행되는 강의, 학습활동, 아르바이트 및 사회생활을 하는데 있어서 매우 밀접한 관계를 가지고 있기 때문이기도 하다. 유사한 맥락에서 김영성(2006)은 언어능력을 외국인이 해당 사회생활에 적응하기 위해 매우 중요한 요소로 들고 있고 김선남(2007)에 의하면 외국 유학생들이 타국에서 원활하게 문화적응을 하기 위해서는 문자나 구두를 통한 의사소통의 역할이 지대하며 결국 언어능력이 새로운 사회의 문화에 적응하는데 결정적인 역할을 하는 것으로 보고 있다. 즉, 중국인 유학생들이 우리나라 사회와 문화에 적응하고 유학생들의 질을 높이기 위해서는 한국어 능력이 필수불가결하다고 할 수 있다.

2) 대인관계

유학은 익숙한 지인들과 떨어져 낯선 타국에서 새로운 사람들과 접해야 하는 특성 때문에 유학 온 국가에서의 대인관계가 원만하지 못하면 현지적응에 매우 어려움을 겪을 수밖에 없고 생활의 질은 떨어질 수밖에 없다. 김창대(2007)에 의하면 많은 중국 유학생들은 국내 대학생들과 교류의 욕구는 가지고 있다고 한다. 다만, 다른 문화적 환경으로 인한 높은 대인관계의 예민성 때문에 이를 포기하는 경향이 많다는 것이다. 이외에 중국 유학생들에겐 교수와의 관계가 아주 중요한데, 해당 교수와의 관계가 원활할수록 수업에 대한 이해도나 학업자신감, 성적의 향상 및 대학생활에 적응하는데 큰 영향을 받는다는 것이다(김지영 2008). 따라서 중국 유학생들에게 있어 본국 출신의 유학생과의 관계 뿐 아니라 한국인 친구 및 대학교수 등과의 원만한 대인관계는 유학생들의 질을 높이는데 있어 중요한 역할을 할 것이다.

3) 의사소통

의사소통의 사전적 의미는 ‘사람의 의사나 감정의 소통’으로 다른 사람과의 인적교류, 조직 내에서 발생하는 조직 내 교류, 문화를 초월한 문화 간 교류 등을 포함하고 있다(위키 백과사전 참조). 따라서 이러한 사전적 정의에 따르면 의사소통은 단순한 의사교환과 소통 차원을 넘어서게 되며 개인과 개인, 개인과 조직 및 문화와 문화의 교류 단계로 그 개념이 확산될 수 있음을 알 수 있다. 본 연구에서도 의사소통을 개인과 개인(유학생↔유학생, 유학생↔한국 학생, 유학생↔교수), 조직과 조직(유학생회↔대학당국)간 발생하는 소통과 교류의 원활성에 그 초점을 두었다. 또한 이를 문화적 차원에서 이해한다면 서로 상이한 문화권과의 소통 및 교류의 확대라고도 볼 수 있다. 의사소통은 그 소통방식의 문화적 상이함으로 인해 일반적으로 문제가 발생하게 되는데 유학생의 경우 이러한 의사소통을 원활하게 하기 위해서는 관계 당사자와의 상호작용을 늘리는 것이 효과적이라고 할 수 있다(김현주·전광희 외 1997). 즉, 새로운 문화 환경 속에 노출된 유학생들은 한국인들과의 낮은 접촉과 커뮤니케이션 기회를 늘려나가야 할 필요성이 높으며 이를 통해 한국식 문화를 이해하고 이를 바탕으로 한 원활한 의사소통의 기초를 다져나갈 수 있을 것이다.

또한 이러한 의사소통은 유학생들이 인식하게 되는 유학생들의 질을 높이는데 중요한 역할을 담당하게 될 것으로 판단된다.

4) 생활 안정도

유학생들이 유학 생활을 하는데 있어서 생활의 안정도는 유학생들의 질을 높이고 유학 만족도를 높이는데 있어서 매우 중요한 요인이 될 것으로 판단된다.

외국인 유학생의 유학형태를 보면 제시된 <표 3>에서 보는바와 같이 자비유학생이 전체 유학생의 약 90%이상으로 나타나 국내로

유학 오는 유학생의 대부분이 자비유학생인 것으로 나타나고 있다. 이는 본 국에서 생활비나 학비를 조달하는 학생이라고 할 수 있지만 실제 그 대부분은 한국에서 아르바이트 등을 통하여 학비를 마련하고 있는 상황이 보편적이다. 이러한 사실은 또한 이은실(2008)의 연구에서도 확인되는바, 동 연구자에 의하면 한국에 유학 온 중국 유학생들의 72.2%가 아르바이트를 학업과 병행하고 있는 것으로 보고하고 있다.

<표 3> 외국인 유학생 형태별 현황

유학형태	2009년도		2010년도	
	인원수	비중(%)	인원수	비중(%)
자비유학생	64,271	84.8	71,843	85.7
정부초청 장학생	1,629	2.3	1,942	2.3
대학초청 장학생	6,634	8.5	8,091	9.7
자국정부파견 장학생	503	0.7	493	0.6
기 타	2,813	3.7	1,473	1.7
합 계	75,850	100	83,842	100

출처: 통계청, 2010, 유학생 현황 발표 자료.

따라서 우리나라로 유학 온 중국 유학생들의 유학생생활의 질을 높이고 유학의 만족도를 높이기 위해서는 이러한 생활의 안정도가 중요한 역할을 한다고 할 수 있다.

3. 교육품질에 관한 고찰

교육품질은 품질에 관한 사용자 기반의 관점에서 보자면 교육 사용자(유학생)가 해당 대학이 제공하는 교육행위가 유학목적 달성에 적합하다고 인식되는 정도를 의미한다고 볼 수 있다. 또한 교육

이라는 특성 자체가 가지고 있는 바와 같이 저장의 불가능하고 일정한 형태로 보존할 수 없으며, 서비스 제공 시 공급자와 고객이 동시에 존재하고 분리되어 질 수 없고, 동일한 서비스를 다른 시·공간에서 동일하게 재연할 수 없다는 점과 서비스 제공자의 특성에 따라 이질적으로 나타난다는 점(박주성·김종호 외 2003)에서 본다면 서비스 적인 성격이 강하게 나타난다.

따라서 교육의 서비스 적 특성과 품질의 사용자 기반의 관점을 종합해 보자면 교육품질은 교육서비스 품질과 그 맥락을 같이한다고 볼 수 있다. 실제로 교육품질에 관한 대부분의 연구는 교육의 서비스 적 품질이 강조되고 개념화 되어 사용되고 있다(박주성·김종호 외 2003; 이용기·장병집 외 2002; 이진춘·최황 2008; 조호현·임병학 2007; 황복주·김재열 2002; 홍은숙 2001). 본 연구에서의 교육품질은 기존 연구에서 연구된 교육서비스 품질의 개념과 그 맥락을 같이하지만 전술한바와 같이 교육품질이라는 개념 자체가 서비스 적 특성을 가지고 있음을 감안함과 동시에 생활품질과의 상대적인 관계를 강조하기 위해 교육품질이라는 용어가 보다 적절하다고 판단하여 이를 사용하고자 한다. 교육의 서비스 적 특성을 평가하기 위한 방법으로 가장 유용하게 사용되고 있는 서비스 품질 평가 도구는 파라수라만과 자이다플(Parasuraman and Zeithaml et al. 1988)등이 제안한 SERVQUAL 모형이라고 할 수 있다.

또한 관련 연구자들에 의해 동 모형에서 제안하는 유형성, 신뢰성, 반응성, 확실성, 공감성 등 5개의 차원을 이용해 교육서비스 품질 차원을 구성하고 대학 서비스 품질에 따른 성과를 분석하고 있다(Ahmad and Mohammad et. al 2011; 박주성·김종호 외 2003; 최덕철·이경오 2000). 다만, 교육서비스 품질 차원을 구성하는데 있어서 이들 SERVQUAL의 5개 차원을 그대로 적용한다는 것은 교육서비스가 가지고 있는 고유의 특성을 반영하지 못할 뿐 아니라 서비스 결과물이나 상품이 분명하게 존재하는 일반 서비스와 상이한 교육 서비스는 그 개념과 교육 결과물의 성격이 다르기 때문에 일반적인 서

비스 품질 차원을 그대로 적용시키기에는 상당한 주의가 필요하다는 비판이 있다(권대봉·오영재 외 2001; 조호현·임병학 2007).

또한 이러한 견해와 유사한 맥락에서 교육서비스가 가지고 있는 독특한 특성을 감안한 교육서비스 품질 차원이 관련 연구자들에게 의해 개발되고 있다. 루번(Ruben 1995)은 교육서비스 품질을 교수의 질, 행정서비스의 질, 교수-학습의 질 등 3가지 차원으로 분류하고 있으며, 레블랑과 은구엔(Leblanc and Nguyen 1999)은 교육서비스 품질을 가치적인 측면에서 논의하고 있는데 기능적 가치, 인식론적 가치, 사회적 평판, 정의적 가치, 경제적 가치, 사회적 가치 등 6개 차원으로 구성하고 있다. 국내 연구로는 이용기·장병집 외(2002)가 교육서비스 품질을 교육/교수과정, 교육시설, 학내외 활동/위치, 행정 서비스, 편의시설, 수업료 등 6개 차원으로 분류하고 있고, 김미라·황덕순(2005)은 핵심적 서비스, 시설관련 서비스, 행정관련 서비스 등 3개 차원으로 분류한 바 있다.

이에 대해 김성엽·주혜영(2006)은 물리적 환경, 교수의 자질 및 수업의 질, 직원 서비스, 행정지원 서비스, 발전전략의 체계성과 추진도, 취업기회 확대 및 자치활동 지원 등을 포함함으로써 과정적인 품질에 치중되어 있던 교육서비스 품질에 대해 취업기회 확대 등 교육서비스의 결과에 대한 결과품질을 포함시키고 있음을 볼 수 있다. 또한 보다 최근에 중국인 유학생 유치 활성화를 위한 대학 교육서비스 품질의 개선방안에 관한 연구에서 장귀경·홍성현 외(2010)은 기존의 관련 연구를 종합하고 대학교육서비스 품질이 가지고 있는 특성을 반영하여 대학교육 서비스 품질 차원을 행정요인, 교육요인, 시설요인, 관계 및 복지요인 등 4개의 차원으로 분류하고 있다.

본 연구는 이들의 연구를 수용하되 교육요인의 대부분이 교수의 교육역량과 관련된 만큼 이를 교수요인으로 수용하였으며 또한 관계 & 복지요인은 생활품질 안에 대인관계 요인이 포함되어 있는 관계로 판별타당성의 확보를 위해 복지요인 차원만 채택하였다. 따라서 교육의 서비스 적 특성을 강조한 본 연구의 교육품질 차원은 행정요인,

교수요인, 시설요인 및 복지요인 등 4개의 차원으로 구성되었다.

III. 연구의 설계

1. 연구모형

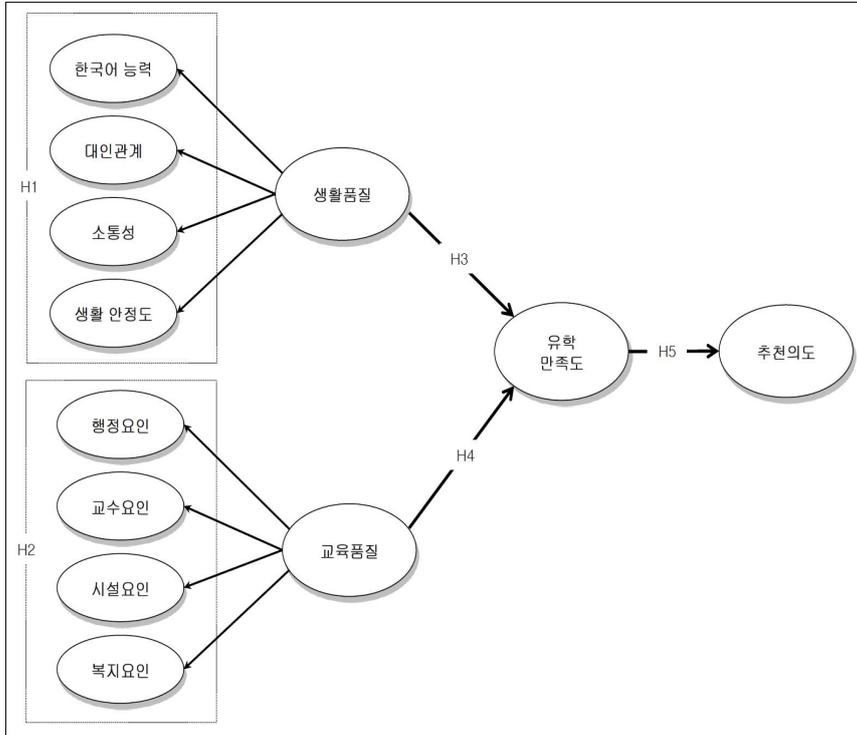
본 연구는 기존의 문헌연구를 통하여 그 동안 개별적인 연구로 수행되었던 유학 만족도에 영향을 미치는 영향요인의 각 유형을 생활품질 및 교육품질로 통합화하였으며, 이들 요인들을 중심으로 한 Second-Order Model을 구축하였다. 즉, 제시된 <그림 3>의 연구모형에서 보는 바와 같이 한국어 능력, 대인관계, 의사소통, 생활 안정도 등 기존 연구에서 유학만족도에 주요한 영향을 미친다고 제안된 요인들은 생활품질 이라는 요인에 의해 통합된 하위구조를 가지며, 행정요인, 교수요인, 시설요인, 복지요인 등도 교육품질의 하위구조로 형성되어 있다. 또한 각각의 하위요인들은 다수의 측정변수들로 이루어진다. 이러한 Second-Order Model을 구성한 이유는 다음과 같다.

첫째, 상관관계가 높게 나타날 수 있는 요인구조는 위계적 구조를 가지고 있을 가능성이 높기 때문에 이러한 요인구조를 연구에 반영시켜야 할 당위성이 있다. 즉, 서비스 품질과 관련된 연구들을 중심으로 볼 때, 서비스 품질 차원들을 탐색적 요인분석을 통해 구분하기가 쉽지 않은데 이러한 이유가 서비스 품질이 가지는 위계적 구조에 기인하기 때문이라는 것이다(Brady and Cronin 2001; Dabholkar and Thorpe et. al 1996; Parasuraman and Zeithaml et. al 1988).

따라서 교육서비스 품질을 관한 연구에서도 이러한 관점을 가지고 교육서비스 품질의 위계적 구조를 파악하여 교육서비스 품질의 구조를 반영한 연구가 필요할 것이다. 이는 또한 생활품질에 있어서도 동일한 적용이 가능하다. 생활품질의 각 하위차원들은 서로 밀접한 상관관계를 가지고 있다고 볼 수 있기 때문이다. 예컨대, 한국어

능력이 우수하면 대인관계가 원활해 질 수 있고 의사소통이 좋아지는 데에도 기여할 수 있을 것이다. 또한 이러한 능력은 아르바이트 등을 구할 때에도 많은 도움이 될 것이며 이로 인해 생활의 안정에도 도움이 될 것이다. 따라서 생활품질의 각 차원은 밀접한 상관관계가 예상되며 위계적 요인구조를 가질 가능성이 높다.

<그림 3> 연구모형



둘째, 통계적 관점에서 Second-Order Model 구조를 파악하고 이를 이용해 실증함으로써 보다 풍부한 시사점이 제공될 수 있다. 즉, 개별적으로 이루어지던 유학 만족도 선행요인들을 위계적 요인구조를 통해 생활품질과 교육품질로 통합하여 영향력 파악이 가능해지는 장점이 있다. 또한 이를 통해 생활품질과 교육품질 중 유학생들의

만족도에 영향을 미치는 요인들의 영향력을 상대적으로 파악할 수 있다. 본 연구는 이러한 관점에서 구조방정식 모델을 통해 Second-Order Model을 구축하고 그 타당성을 살펴봄으로써 후속 연구들에 있어서도 활용 가능한 유용한 관점의 제공과 함께 실증적 토대를 마련하고자 하였다.

2. 가설의 설정

조혁수·전경태(2009)는 중국인 유학생들의 대학생활 실태조사 및 관리방안에 관한 연구에서 중국 유학생들의 언어능력과 대인관계가 유학생들의 만족도에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 제안하고 있으며, 이는 부산지역을 중심으로 중국 유학생의 대학생활 적응에 관한 연구를 한 Zou(2009)에 의해서도 실증적으로 지지되고 있다. 또한 유학생 자체에서의 의사소통 뿐 만 아니라 유학생과 대학의 구성원 및 대학당국과의 의사소통은 유학의 만족도에 중요한 영향을 미칠 것으로 예상되고 있으며 또한 생활의 수준이 병원 같 형편도 못되고 아르바이트에 급급하다면 유학생의 유학 만족도는 현저히 떨어질 것이다. 본 연구는 유학생들의 유학 만족도에 영향을 미치는 이러한 생활적 측면을 고려하여 생활품질의 하위차원으로 구성하였다.

또한 장귀경·홍성현 외(2010)는 중국 유학생들의 만족도에 영향을 미치는 교육서비스 품질로 행정요인, 교수요인, 시설요인 및 복지요인을 제안하고 있으며 이들 요인들은 뚜렷한 개념적 타당성을 가지고 있는 것으로 보고하고 있다. 엄은주(2000)는 대학서비스를 대학의 시설 및 기자재, 대학 수업 및 교수서비스, 직원서비스, 행정지원 서비스 및 21세기 대학의 모습으로 구분하여 학생만족에 미치는 영향을 분석한 결과, 대학의 서비스 수준이 높아질수록 학생들의 만족도가 높아지고 있음을 제안하고 있다. 본 연구는 이러한 선행연구를 수용하여 실증분석의 토대로 삼지만 이들 요인들 간의 위계적 구조의 가능성을 감안하여 이러한 차원들을 교육품질의 하위차원으로 인

식한다. 또한 이러한 생활품질과 교육품질이 유학 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이라 예상한다.

가설1. 한국어 능력, 대인관계, 의사소통, 생활 안정도는 생활품질의 주요한 구성요인이 된다.

가설2. 행정요인, 교수요인, 시설요인, 복지요인은 교육품질의 주요한 구성요인이 된다.

가설3. 생활품질이 높아질수록, 유학 만족도가 커진다.

가설4. 교육품질이 높아질수록, 유학 만족도가 커진다.

일반적으로 만족도는 행동의도에 긍정적인 영향을 미친다. 다브홀카와 토르페등(Dabholkar and Thorpe et. al, 2000)은 고객의 만족이 서비스 품질과 행동의도를 매개하는지에 대한 연구를 통해 주요한 이슈를 다루고 있는데 연구결과, 고객만족은 서비스품질과 행동의도를 완전 매개하는 것으로 나타났다. 즉, 고객의 만족은 추천의도나 재이용 의도 등 행동의도로 이어질 가능성을 높인다는 것이다. 또한 교육서비스 품질과 관련한 대부분이 연구들에 의해서도 교육서비스 품질이 학생들의 만족도를 높이고 만족도가 높아진 학생들은 추천(word-of-mouth communication)이나 상급 코스로 진학한다는데 일반적으로 동의하고 있다(Mavondo and Yelena et. al. 2004; Marzo-Navarro and Marta et. al 2005; Wiers-Jenssen and Stensaker et. al 2002). 따라서 중국 유학생들의 유학 만족도가 높아지면 이들의 해당 대학에 대한 추천의도도 커질 것으로 예상된다.

가설5. 유학 만족도가 높아질수록, 추천의도가 커진다.

2. 자료의 수집 및 설문문의 구성

본 연구는 우리나라 대학에 재학하고 있는 유학생 중 절대 다수를 차지하고 있는 중국 유학생을 대상으로 하여 이들의 유학 만족도와 추천의도에 영향을 미치는 주요한 요인들을 추출하고 그들의 영향력을 분석함으로써 이들 유학생 자원을 보다 효과적으로 관리하는

데 있어 정책적인 시사점을 도출하기 위해 이루어졌다.

<표 4> 설문문항

구분	요인	측정항목	평균	표준편차	
한국어 능력		한국어 책을 읽는데 별다른 문제가 없음	4.2584	1.5999	
		한국어로 글을 쓰는데 별다른 문제가 없음	4.2010	1.5310	
		한국어 수업에 별다른 문제가 없음	4.4258	1.4856	
		한국어로 자신을 표현하는데 별 문제 없음	4.3014	1.5096	
		한국어로 의사소통하는데 별 문제 없음	4.3923	1.4508	
		생활 품질	대인 관계	다른 중국 학생들과 서로 신뢰하고 있음	4.9474
다른 중국 친구들과 좋은 관계를 유지	5.2967			1.3895	
	한국 친구들과 좋은 관계를 가지고 있음		4.9333	1.3851	
	한국 교수님들과의 관계가 원활함		4.9522	1.3719	
의사 소통			학과의 한국인 학생들과 친함 유학생 간 의사소통은 원활한 편임	4.6220	1.5889
			한국 학생들과의 의사소통은 원활한 편임	4.9282	1.3761
			한국 학생들과의 의사소통은 원활한 편임	4.6172	1.3362
			교수들과의 의사소통은 원활한 편임	4.5550	1.3651
			대학 당국과 유학생회의 의사소통은 원활함	4.3541	1.3005
			○○대학은 우리 유학생을 잘 배려함	4.6746	1.2284

생활 안정도		아프면 병원에 갈 수 있는 능력이 됨	4.7464	1.6076
		다른 유학생과 비교해 생활수준이 양호	4.7368	1.4218
		아르바이트를 꼭 해야 함	4.1962	1.7444
		등록금은 나에게 큰 부담이 됨	4.3589	1.6143
		한국 생활비는 나에게 큰 부담이 됨	4.2392	1.5553
행정 요인		교직원은 친절함	4.7273	1.3648
		문의사항에 빠르게 대응함	4.7464	1.2926
		행정상의 문제 발생 시 잘 도와 줌	4.6603	1.3353
교수 요인		교수의 강의수준은 적절함	4.7751	1.3272
		교수는 철저히 강의준비를 함	4.8230	1.3488
		교수는 충분히 전공 지식이 있음	5.0622	1.3940
		강의 계획서대로 강의를 진행함	4.2728	1.3327
교육 품질	시설 요인	대학의 편의시설은 이용이 편리함	4.8086	1.3015
		최신정보의도서와 시설을 갖추 수업에 필요한 시설이 충분히 확보	4.6029	1.2442
복지 요인		강의실은 첨단화 되어 있음	4.6890	1.2184
		장학금 및 지급제도가 잘 됨	4.3493	1.3893
		생활문제에 학교가 잘 도와줌	4.3481	1.4099
		내가 원하는 서비스를 제공하여 줌	4.4258	1.2843
		등록금은 교육서비스 대비 적절한 편입	4.3206	1.3037
만족도 및 추천 의도	유학	○○ 대학교 선택에 만족함	4.4258	1.2843
	만족도	유학생생활에 전반적으로 만족함	4.3206	1.3037
	추천	졸업 후 ○○ 대학교에 호의적으로 말할 것임	4.4067	1.4351
	의도	유학을 고려하는 주변 사람들에게 ○○ 대학교를 추천할 것임	4.4976	1.2976

또한 이러한 연구의 목적을 달성하기 위해 대전·충남 및 충북 등 중부권을 중심으로 각 대학의 중국 유학생회의 협조를 받아 설문조사가 이루어졌다. 총 500부가 발송되어 233부가 회수되었으며(회수율, 46.6%), 이 중 응답이 불성실하거나 오류가 있는 24부가 제외되어 총 209부가 분석에 투입되었다. 또한 본 연구 설문 문항은 중국 유학생들의 대학생활 실태조사를 한 조혁수·전경태(2009), 중국 유학생들의 유치활성화를 위한 대학 교육서비스 품질을 논의한 장귀경·홍성현 외(2010) 및 대학 교육서비스 품질 측정과 학생 만족도를 연구한 황복주·김재열(2002), 박주성·김종호 외(2003)의 연구를 바탕으로 하였으며 인과관계 분석에 앞서 측정항목의 타당성과 신뢰성을 엄격하게 검토 하여 연구결과에 대한 신뢰도를 높이고자 하였다.

IV. 실증분석

1. 표본의 특성

본 설문 대상을 구성하고 있는 중국 유학생들의 특성은 다음과 같다. 먼저, 성별을 볼 때 남학생이 103명으로 전체 응답자의 49.3%를 차지하고 있으며 여학생은 106명으로 50.7%의 구성비를 가지고 있다. 따라서 본 설문의 남녀 간 비율은 매우 적절하게 구성된 것으로 생각된다. 또한 본 설문에서는 우리나라 대학에 유학중인 중국 유학생에 대학원생과 교환학생이 포함되어 있으며(각각 3.8%, 30.6%), 한족 출신이 대부분을 차지하고 있다(전체 응답자의 90.4%). 또한 중국 유학생 중 일주일에 4일 이상을 아르바이트를 하는 학생은 전체의 31.1%를 차지하고 있으며, 아르바이트를 하지 않는다는 유학생도 41.1%에 달하는 것으로 나타났다. 보다 구체적인 사항은 제시된 <표 5>에서 제시된 바와 같다.

<표 5> 인구 통계적 사항

구성항목	내용	빈도	비율(%)
응답자 성별	남학생	103	49.3
	여학생	106	50.7
	합 계	209	100
응답자 학년	1학년	11	5.3
	2학년	25	12.0
	3학년	49	23.4
	4학년	46	22.0
	대학원생	8	3.8
	교환학생	64	30.6
	기타	6	2.9
	합 계	209	100
응답자 출신	한 국	189	90.4
	조선족	11	5.3
	기 타	9	4.3
	합 계	209	100
아르바이트	1주일 내내	22	10.5
	1주일에 4-5일	43	20.6
	1주일에 2-3일	31	14.9
	1주일에 하루	27	12.9
	하지 않음	86	41.1
	합 계	209	100

2. 측정모형의 평가 및 타당성 분석

본 연구의 측정모형을 평가한 결과, 모델 적합도가 = 1327.053($p=.000$), $df=657$, $CFI = .874$, $SRMR = .058$, $TLI = .858$, $RMSEA = .070$ 으로 나타나 양호한 적합수준에 미달하는 것으로 나타났다. 따라서 척도의 정제가 이루어졌으며 그 기준은 SMC값과 수정지수 및 표준화 잔차 등을 고려하여 이루어졌다. 이 과정에서 대인관계 1문항(Rel p 4), 의사소통 2문항(Comun 4, 5), 생활안정도 3문항(Stabl 3, 4, 5)

등 생활품질에 관련 된 변수 6개 항목이 제거되었다. 이후 최종 확인 적 요인분석 결과, $\chi^2 = 787.189(p=.000)$, $df=450$, $CFI = .928$, $SRMR = .045$, $TLI = .915$, $RMSEA = .060$ 의 지수 값을 나타냄으로써 모델의 적합이 양호한 수준에서 이루어졌음을 알 수 있다.

이후 본 연구단위의 타당성과 신뢰성 분석을 실시하였다. 먼저, 집중타당성을 검증하기 위해 표준화경로계수의 t -값과 요인적재량의 크기를 고려하였고, 복합신뢰도와 평균분산추출 값을 계산하였다(이학식·임지훈 2007; Hair and Anderson et. al 1998). 제시된 <표 3>에서 보는 바와 같이, 표준화경로계수가 높은 적재 수준에서 매우 유의하게 나타나고 있음에 따라 본 연구단위의 집중타당성이 매우 양호하게 성립되고 있음을 알 수 있다. 또한 전 연구단위에서 복합신뢰도의 값이 0.7이상을 나타내고 있고 분산추출 값도 모든 연구단위에서 0.5이상의 값을 나타냄에 따라 본 연구 구성개념의 집중타당성은 매우 높게 형성되고 있음을 확인 할 수 있다. 또한 Cronbach's α 값으로 살펴본 본 연구단위의 신뢰성 성립여부는 모든 요인에서 0.7이상의 높은 값을 보이고 있음에 따라 본 연구단위의 신뢰성은 양호한 수준임을 알 수 있다.

<표 7>은 상관관계 분석의 결과를 제시한 것으로서 본 연구에서는 각 요인들에게서 나타나는 상관관계의 수준을 파악하고 가설의 방향성과의 일치여부를 살펴보고자 실시되었다. 상관관계 분석은 일반적으로 측정변수들 간 관계의 강도를 제시함으로써 개략적으로 모든 연구가설에 사용되는 변수들 간의 관련성을 제시해 준다.

전 구성요인들의 상관계수가 0.202~0.769사이에서 존재하여 모두 상관관계가 0.85보다 작으므로 구성개념 간 판별타당성의 성립과 함께 다중공선성의 여부도 큰 문제가 없는 것으로 나타났다(Kline 2005).

<표 6> 최종 확인적 요인분석 결과

요 인	문 항	표준화 경로계수 (t-value)	Cronbach's α	복합 신뢰도	평균 분산추출
한국어 능력	Kable1	.830(-)	.921	.922	.703
	Kable2	.819(14.037*)			
	Kable3	.851(14.873*)			
	Kable4	.847(14.768*)			
	Kable5	.845(14.729*)			
대인관계	Relp1	.812(-)	.820	.829	.551
	Relp2	.816(12.194*)			
	Relp3	.713(10.528*)			
	Relp5	.607(8.740*)			
의사소통	Comun1	.739(-)	.840	.842	.641
	Comun2	.848(11.570*)			
	Comun3	.811(11.150*)			
생활 안정도	Stabl1	.735(-)	.756	.762	.617
	Stabl2	.833(9.427*)			
행정요인	Staff1	.882(-)	.893	.894	.738
	Staff2	.843(15.982*)			
	Staff3	.852(16.276*)			
교수요인	Prof1	.833(-)	.891	.896	.683
	Prof2	.886(15.920*)			
	Prof3	.831(14.426*)			
	Prof4	.749(12.374*)			
시설요인	Facil1	.780(-)	.878	.877	.641
	Facil2	.772(11.800*)			
	Facil3	.837(13.030*)			
	Facil4	.813(12.572*)			
복지요인	Welf1	.664(-)	.839	.842	.572
	Welf2	.806(9.808*)			
	Welf3	.811(9.855*)			
	Welf4	.735(9.124*)			
유학 만족도	Satis1	.827(-)	.826	.824	.701
	Satis2	.847(12.901*)			
추천의도	Recom1	.823(-)	.793	.794	.658
	Recom2	.799(11.354*)			

모델적합도: $\chi^2 = 787.189(p=.000)$, $df=450$, CFI = .928, SRMR = .045, TLI = .915
RMSEA = .060.

생활품질과 교육품질이 중국 유학생의 유학 만족도에 미치는 영향 121

<표 7> 상관관계분석 결과

연구단위	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. 한국어 능력	1									
2.대인관계	.311*	1								
3.의사소통	.471*	.582*	1							
4. 생활 안정도	.461*	.438*	.551*	1						
5.행정요인	.202*	.489*	.503*	.475*	1					
6.교수요인	.237*	.461*	.471*	.396*	.769*	1				
7.시설요인	.286*	.574*	.526*	.443*	.704*	.736*	1			
8.복지요인	.303*	.441*	.439*	.397*	.596*	.604*	.658*	1		
9. 유학 만족도	.393*	.357*	.341*	.331*	.440*	.471*	.448*	.482*	1	
10. 추천 의도	.283*	.308*	.379*	.292*	.424*	.413*	.387*	.497*	.706*	1

* p < 0.01.

또한 본 연구의 가설에서 제시한 각 변수들 간의 상관관계 방향성은 가설에서와 같이 정(+)의 방향으로 일관성 있게 나타나고 있음을 확인할 수 있었다. 이러한 측정모형의 타당성과 신뢰성 그리고 상관관계 분석을 통한 가설방향과의 일치성 여부를 확인한 후 가설검정 분석을 실시하였다.

3. 가설검정 결과

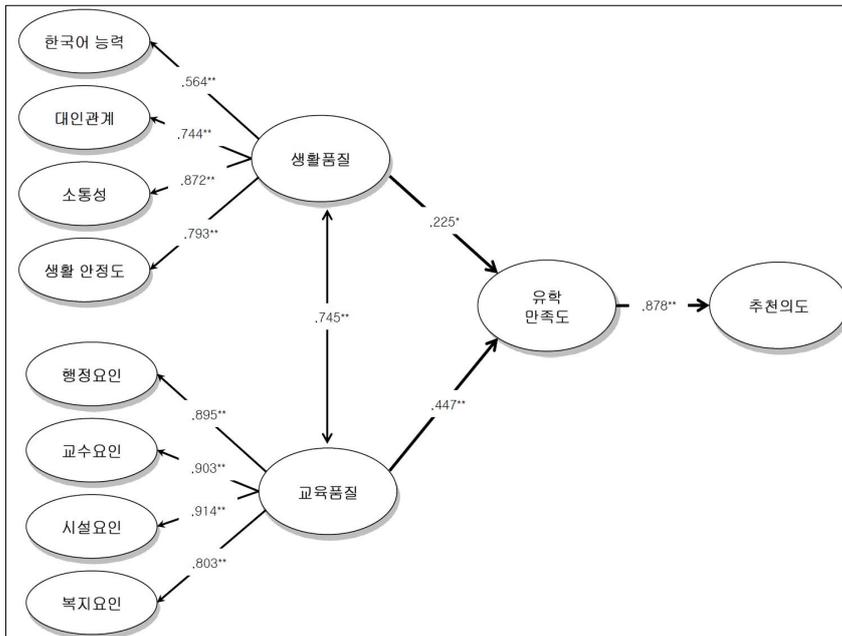
본 연구가설의 검정을 위한 구조방정식 분석결과는 제시된 <그림 4>에서 보는 바와 같다. 먼저, 제안된 모델은 적합도가 $\chi^2 =$

871.712($p=.000$), $df=483$, CFI = .916, SRMR = .061, TLI = .909, RMSEA = .062의 값을 보임에 따라 본 연구모델은 현실의 자료에 잘 부합하고 있는 것으로 판단된다. 생활품질이 한국어 능력, 대인관계, 의사소통 및 생활 안정도에 긍정적인 영향을 미치는 가설1의 검정결과, 생활품질이 각 요인에 1%의 유의수준에서 유의미한 영향을 미치고 있음을 확인 할 수 있었다. 보다 구체적으로 한국어 능력(표준화 β 값=0.564), 대인관계(표준화 β 값=0.744), 의사소통(표준화 β 값=0.872), 생활 안정도(표준화 β 값=0.793)의 영향력을 보여주고 있다. 이러한 결과에 따라서 한국어 능력, 대인관계, 의사소통, 생활 안정도는 생활품질의 주요한 구성요소라고 상정한 가설1은 지지되었다.

가설2는 교육품질이 행정요인, 교수요인, 시설요인 및 복지요인에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 상정한 것이다. 분석결과, 교육품질은 1%의 유의수준에서 행정요인(표준화 β 값=0.895), 교수요인(표준화 β 값=0.903), 시설요인(표준화 β 값=0.914), 복지요인(표준화 β 값=0.803)에 긍정적인 영향을 미치고 있다. 따라서 가설2도 지지되었다.

가설3과 가설4는 이러한 생활품질 및 교육품질이 유학 만족도에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴본 것이다. 먼저, 생활품질은 영향관계가 약하긴 하지만 10%의 유의수준에서 유학 만족도에 정(+)의 영향을 미치고 있음을 알 수 있다(표준화 β 값=0.225). 또한 교육품질은 1%의 유의수준에서 유학만족도에 정(+)의 영향을 미치고 있다(표준화 β 값=0.447). 이러한 결과에 따라 중국 유학생들의 생활품질과 교육품질이 유학 만족도에 미치는 영향력이 규명되었으며, 생활품질 보다는 교육품질에서 유학 만족도가 더 큰 영향을 받는 것으로 분석되었다. 또한 유학 만족도가 중국 유학생의 추천의도에 미치는 영향력 살펴본 가설5의 검정결과, 유학 만족도는 1%의 유의수준에서 추천의도에 강한 영향을 미치고 있다(표준화 β 값=0.878). 따라서 중국 유학생들이 자신들의 고국으로 돌아가서 주변인들에게 자신이 유학한 대학의 추천을 결정하는 중요한 변수는 학생들의 유학 만족도임이 다시 한 번 실증적으로 지지되었다.

<그림 4> 구조방정식 모델 분석 결과



$\chi^2 = 871.712(p=0.000)$, $df=483$, $CFI = .916$, $SRMR = .061$, $TLI = .909$, $RMSEA = .062$.

주) * $p < 0.1$, ** $p < 0.01$.

이상과 같이, 본 연구에서 제시한 5개의 연구가설은 모두 지지되었다. 즉, 한국어 능력, 대인관계, 의사소통, 생활 안정도는 생활품질의 주요한 구성요인이 되며 행정요인, 교수요인, 시설요인 및 복지요인은 교육품질에서 중요한 위치를 구성하고 있음을 알 수 있었다. 또한 이러한 생활품질과 교육품질은 유학생들의 유학만족도에 긍정적인 영향을 미치고 있으며, 이를 통해 유학생들은 해당 대학에 대한 추천의도를 형성하고 있다. 본 연구 분석을 통하여 실증된 가설검정의 결과의 요약은 제시된 <표 8>에서 구체적으로 확인할 수 있으며 연구의 주요한 시사점은 결론에서 다루기로 한다.

<표 8> 가설검정 결과의 요약

가 설	경로(path)	경로계수	t-value	수용여부	
H1	생활 품질 →	한국어 능력	.564	-	채택
		대인관계	.744	6.252**	
		의사소통	.872	6.429**	
		생활 안정도	.793	5.960**	
H2	교육 품질 →	행정요인	.895	-	채택
		교수요인	.903	11.704**	
		시설요인	.914	11.242**	
		복지요인	.803	8.448**	
H3	생활품질 →	유학 만족도	.225	1.819*	채택
H4	교육품질 →	유학 만족도	.447	3.744**	채택
H5	유학 만족도 →	추천의도	.878	10.808**	채택

* p < 0.1, ** p < 0.01.

V. 결론 및 시사점

본 연구는 우리나라 대학의 유학생 중 절대적인 위치를 차지하고 있는 중국 유학생을 대상으로 하여 이들에 대한 전략적 관리방안을 모색하기 위해 이루어졌다. 즉, 중국 유학생들의 유학 만족도 및 추천의도에 영향을 미치는 요인들을 추출하고 긍정적인 영향력을 미치는 요인들을 보다 집중적으로 관리함으로써 효과적인 유학생 관리 및 유치의 목적을 달성하고자 하였다. 또한 본 연구는 구조방정식 모델 중 Second-Order Model의 연구관점을 도입하여, 이러한 연구목적에 차별적인 연구방법론으로 달성하고 있으며 또한 이를 통하여 기존의 연구들과는 다르게 보다 통합적이고 시사적인 관리방안을 획득하고 있다. 본 실증분석에 기초하여 주요한 연구내용과 시사점을

제시하면 다음과 같다.

첫째, 중국 유학생의 생활품질을 구성하는 요인 중 가장 큰 비중을 가지는 요인은 의사소통인 것으로 나타났고 그 다음이 생활 안정도와 대인관계인 것으로 나타나 이들 요인들이 생활품을 구성하는 주요한 요인임을 밝혔다. 한국어 능력 또한 생활품질에 있어서 유의미한 요인이기는 하지만 상대적으로 생활품질과의 영향관계가 가장 낮게 나타났다. 이는 중국 유학생들의 생활품질 수준을 높이기 위해서는 무엇보다도 유학생의 의사소통이 강화될 수 있도록 하는 정책적인 배려가 필요하다는 것을 의미한다.

즉, 중국 유학생이 한국 학생들과 잘 어울릴 수 있도록 해주고 또한 교수들과의 의사소통이 보다 원활해 질 수 있도록 하는 다양한 프로그램과 정책적 고려가 필요하다. 예컨대, 한국인 학생과 중국 학생을 튜터제로 맺어 주어 서로 간 해당국의 언어와 문화를 교류할 수 있는 토대를 제공해 주고 그러한 활동을 활발히 하고 있는 한국 학생에게 대학에서 인정하는 봉사점수를 가산해 주는 방안을 모색해 볼 수 있다. 또한 중국 학생들과 해당 학과 교수들과의 괴리감을 해소시켜주기 위해 중국 학생들에 대한 면담과 멘토의 역할을 적극적으로 하는 교수에게 대학 당국에서 교수 평가 시 가산점을 부여하는 방안도 생각해 볼 수 있다.

즉, 보다 적극적으로 중국 유학생들의 생활품을 제고시키기 위해서는 직접 영향을 미치게 되는 동급 학생들과 교수들에게 봉사적 차원에서의 인센티브가 필요할 것으로 판단된다. 그리고 중국 유학생회가 활성화 되어 학교 당국과 의사소통이 원활할수록 유학생들에 대한 학교의 의견수렴이 보다 적극적으로 될 것이므로 이에 대한 고려도 아울러 필요하다. 생활의 안정도도 말할 나위 없이 생활품을 결정하는 주요한 요인이 된다. 이는 중국 유학생들을 위한 다양한 장학금 정책과 함께 우수한 유학생을 중심으로 한 교내 아르바이트의 적극적 주선이나 교외 아르바이트에 대한 추천 등의 필요성을 나타내 주고 있으며 개인적인 차원에만 맡기지 말고 유학생들 중 대인관

계의 형성이 원활하게 되게끔 하는 정책적인 관점의 확대가 필요할 것으로 판단된다. 또한 이러한 유학생들의 생활품질 향상을 위해서는 정책적으로 유학생들의 유치에서부터 학사관리 및 진로지도까지를 종합적으로 시행하는 외국인 유학생 관련 통합부서가 매우 필요할 것으로 판단된다. 대부분의 대학에서 유학생 관련 부서를 두고는 있으나 그 기능들이 산재해 있고, 개별 학과와의 유기적 협조가 부족해 유학생들에게 도움이 되는 실질적이고 통합적인 서비스를 제공하는 대학은 많지 않은 실정이다.

둘째, 대학의 시설요인, 교수요인, 행정요인 및 복지요인은 대학의 교육품질을 구성하는 주요한 요인이 된다. 이들 요인들은 모두 교육품질과 높은 관계성을 가지고 있지만 특히, 시설요인과 교수요인이 가장 높은 관계성을 가지고 있음을 주목할 필요가 있다. 즉, 중국 유학생들이 우리나라의 대학의 첨단화, 최신식 시설을 높은 교육품질로 받아들이고 있고 또한 교수의 강의수준이나 전공지식에 민감해 한다는 것을 말해준다. 또한 행정직원들의 대응성이나 친절성도 중국 유학생들이 지각하는 주요한 교육품질이 되고 있기에 중국 유학생들의 교육품질에 대한 지각 수준을 높이기 위해서는 이러한 부분에 대한 관점의 획득 및 인식의 전환이 보다 필요하다.

셋째, 생활품질과 교육품질은 중국 유학생들의 유학 만족도에 긍정적인 영향을 미친다. 특히, 유학 만족도에 보다 큰 영향을 미치는 것은 생활품질 자체보다는 유학의 목적을 달성하는데 가장 핵심적인 부분인 교육품질인 것으로 나타났다. 따라서 한정된 자원을 전제할 때, 전술된 교육품질 관련요인들을 중심으로 교육품질의 수준을 높이는 것이 유학생들의 생활품질을 향상시키는 노력보다는 높은 유학생 관리 효과를 보일 것이다.

넷째, 유학 만족도가 높아지면 중국 유학생들의 추천의도도 높아진다. 대학당국의 입장에서는 외국에 대한 정보가 많지 않은 상황에서 신규 유학생을 유치하는 것은 그렇게 쉽지 않을 문제다. 다만, 현재 재학 중인 유학생들의 만족도를 높임으로써 이들이 고국으로 돌

아가 해당 대학을 추천하는 선순환적인 관계가 이루어진다면 대학의 유학생 유치에 있어 큰 도움이 될 것이다. 본 연구는 이러한 관점에서 구조방정식 모델을 이용하여 유학생들의 유학 만족도에 영향을 미치는 요인을 생활품질과 교육품질로 구분, 이들의 구성요인을 살펴 보았으며, 또한 이들 생활품질과 교육품질 중 유학만족도에 상대적으로 큰 영향을 미치는 요인을 규명함으로써 보다 효과적인 대학생 관리방안을 수립하는데 도움이 되고자 하였다.

다만, 국내의 중국 유학생 중 대전·충남 및 충북 등 중부권을 중심으로 표본수집이 이루어짐으로써 연구결과의 일반화에 대해서는 한계가 있으며 따라서 연구결과의 해석에 대한 주의가 필요하다. 추후에는 이러한 부분을 통제된 연구를 통해 연구결과가 일반화되는데 도움이 되고자 한다.

< 참고문헌 >

- 권대봉·오영재·손준중·박행모·송선희, 2001, “대학생 교육수요 만족도에 관한 조사연구”, 교육과학기술부 정책연구과제.
- 김미라·황덕순, 2005, “국립대학 교육서비스에 대한 소비자 만족의 척도개발”, 『소비자연구』, 16(3), pp. 25-44.
- 김선남, 2007, “중국 유학생의 국내 대학적응을 위한 커뮤니케이션 전략 연구”, 『정치·정보연구』, 제10권 제1호, pp. 185-206.
- 김성엽·주혜영, 2006, “대학의 교육서비스품질이 고객만족, 구전홍보 및 대학이미지 형성에 미치는 영향: 학년 집단의 조절효과와 성별 집단 요인평균의 불변성 검증”, 『마케팅관리연구』, 11(4), pp. 1-21.
- 김영성, 2006, “호주 한국인의 사회문화적 적응과 거주이동”, 『지리학연구』, 제40권 제4호, pp. 457-512.
- 김지영, 2008, “유학생을 위한 한국어 교육과정 연구”, 동국대학교 대학원 석사학위논문.
- 김창대, 2005, “다문화적 맥락에서 대인관계 교육 프로그램 개발: 재한 중국유학생을 중심으로”, 서울대학교 대학원 박사 학위논문.
- 김현주·전광희·이혜경, 1997, “국내 거주 외국인의 한국 사회 적응과정에 관한 연구: 문화 간 커뮤니케이션과 사회적 연결망 중심적으로”, 『한국언론학보』, 40, pp. 105-139.
- 박주성·김종호·신용섭, 2003, “대학교육 서비스품질 요인이 학생 만족, 재입학의도 및 구전효과에 미치는 영향”, 『한국마케팅 저널』, 제4권 제4호, pp. 51-74.
- 엄은주, 2000, “대학서비스가 학생만족에 주는 영향에 관한 연구”, 동국대학교 대학원 석사학위논문.
- 이용기·장병집·박영균, 2002, “대학 환경특성이 전반적 서비스 품질, 서비스 가치와 학생만족에 미치는 영향”, 『한국마케

- 팅 저널』, 4(1), pp. 77-100.
- 이은실, 2008, “중국 유학생의 한국 대학 생활 적응에 관한 실태조사”, 한경대학교 대학원 석사학위논문.
- 이진충·최황, 2008, “교육품질이 학교 브랜드 이미지에 미치는 영향”, 『한국교육논총』, 49, pp. 251-268.
- 이학식·임지훈, 2007, 『구조방정식 모형분석과 AMOS 6.0』, 서울: 법문사.
- 장귀경·홍성현·문석환, 2010, “중국인 유학생 유치활성화를 위한 대학 교육서비스품질 개선 방안”, 『의사결정학 연구』, 제18권 제1호, pp. 21-40.
- 조혁수·전경태, 2009, “중국인 유학생들의 대학생활 실태조사 및 관리방안 연구”, 『사회과학연구』, 제20권 제3호, pp. 193-223.
- 조호현·임병학, 2007, “대학교육시스템에서 교육서비스과정 품질과 교육성과 품질 간 관계에 관한 연구”, 『상품학연구』, 제25권 제3호, pp. 61-72.
- 최덕철·이경오, 2000, “대학교육서비스 마케팅모형 구축에 관한 연구”, 『마케팅과학연구』, 제6집, pp. 339-366.
- 한국교육개발원, 2010, 『2008 국제지표로 본 한국교육』, 교육과학기술부, pp. 47-50.
- 황복주·김재열, 2002, “대학 교육서비스 품질 측정과 학생인 고객 만족도 제고에 관한 연구”, 『경영교육논총』, 제27집, pp. 1-26.
- 홍은숙, 2001, “대학생의 교육서비스에 대한 만족이 구전과 대학이미지 형성에 미치는 영향”, 충북대학교 대학원 석사학위논문.
- Zou, Zhendong, 2009, “부산지역 중국 유학생의 대학생활 적응에 관한 연구”, 부경대학교 대학원 석사학위논문.
- Forughi Abari, Ahmad Ali, Yarmohammadia, Mohammad Hosseini and Mina Esteki, 2011, “Assessment of Quality of Education a Non-govenmental University via SERVQUAL,” *Proce*

-di a Social and Behavioral Sciences, Vol. 15, pp. 2299-2304.

Brady, M. K and C. J. Robertson, 2001, "Searching for a Consensus on the Antecedent role of Service Quality and Satisfaction: An Exploratory Cross-National Study", *Journal of Business Research*, Vol.51, pp. 53-60.

Dabholkar, Pratibha A. Dayle I. Thorpe, and Joseph O. Rentz, 1996, "A Measure of Service Quality for Retail Stores", *Journal of the Academy of Marketing Science*, 24(Winter), pp. 3-16.

_____, Shepherd, C. David, and Dayle I. Thorpe, 2000, "A Comprehensive Framework for Service Quality: An Investigation of Critical Conceptual and Measurement Issues Through a Longitudinal Study," *Journal of Retailing*, Vol.62, No.2, pp. 139-173.

Garvin, D.A., 1988, *Managing Quality: The Strategic and Competitive Edge*, New York: McGraw-Hill.

Hair, Joseph F. Jr., Anderson, Rolph E., Tatham, Ronald L., and William, Black, 1998, *Multivariate Data Analysis*, 5th ed., New Jersey: Prentice Hall.

Kline, Rex B, 2005, *Principals and Practice of Structural Equation Modeling*, New York.: The Guilford Press.

Leblanc, Gaston and Nha Nguyen, 1999, "Listening to the Customer's Voice: Examining Perceived Service Value among Business College Students," *The International Journal of Educational Management*, 13(4), pp. 187-198.

Mavondo Felix T., Tsarenko, Yelena, and Mark, Gabbott, 2004, "International and Local Student Satisfaction: Resources

and Capabilities Perspective,” *Journal of Marketing for Higher Education*, 41-60.

Marzo-Navarro, Mercedes, Pedraja-Iglesias, Marta and M. Pilar Rivera-Toress, 2005, “Measuring Customer Satisfaction in Summer Courses,” *Quality Assurance in Education*, 13(1), pp. 53-65.

Parasuraman, A., Zeithaml, A., Valarie and Leonard L. Berry, 1988, “SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality,” *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12-40.

Rubin, Brent D, 1995, *Quality in Higher Education*, New Brunswick: Transaction Publishers.

Wiers-Jenssen, Jeanneke, Stensaker, Bjorn and Jens B, Groggaard, 2002, “Student Satisfaction: Toward an Empirical Deconstruction of the Concept,” *Quality in Higher Education*, 8(2), pp. 183-195.

The Effects of Quality of Living Conditions
and the University Education Service Quality
on the Satisfaction Level among Chinese
Students in Korea:
Verification Using an Integrated
Second-Order Model

You, Byoung-boo
(Mokwon University)

Joo, Hye-young
(Mokwon University)

Abstract

This study empirically identified the major factors associated with the Quality of Living Conditions and the Education Quality, to the satisfaction of Chinese college students in Korea. 500 of questionnaires were given to Chinese college students, 233 completed questionnaires were collected, and data from 209 questionnaires were used. In addition, a proposed second-order model was estimated using structural equation modeling via Amos 17.0. The findings are as follows.

First, Quality of Living Conditions consisted of 4 sub-factors: Korean language skills, interpersonal relationships, communication skills, and stabilization of living. Second, Education Quality also consisted of 4 sub-factors, including administrative services, professor, facilities, and welfare. Third, Quality of Living Conditions exerted a positive effect on Chinese students' satisfaction. Fourth, Education Quality has a

positive effect on Chinese students' satisfaction. Fifth, Chinese students' satisfaction exerted a direct positive effect on word-of-mouth intention.

This paper's main contribution is to present a general view of Quality of Living Conditions, the Education Quality and their performance through the integrated model.

Keywords : Chinese students, Quality of living conditions, Education quality, Satisfaction, Second-order model