

2015년

국제대학교 고객만족도 조사 결과보고서

- 결과 요약 및 제언 -

2015. 07

KMAC

Always Together, Innovation World
한국능률협회컨설팅의 글로벌 브랜드입니다.



I. 조사 결과 요약

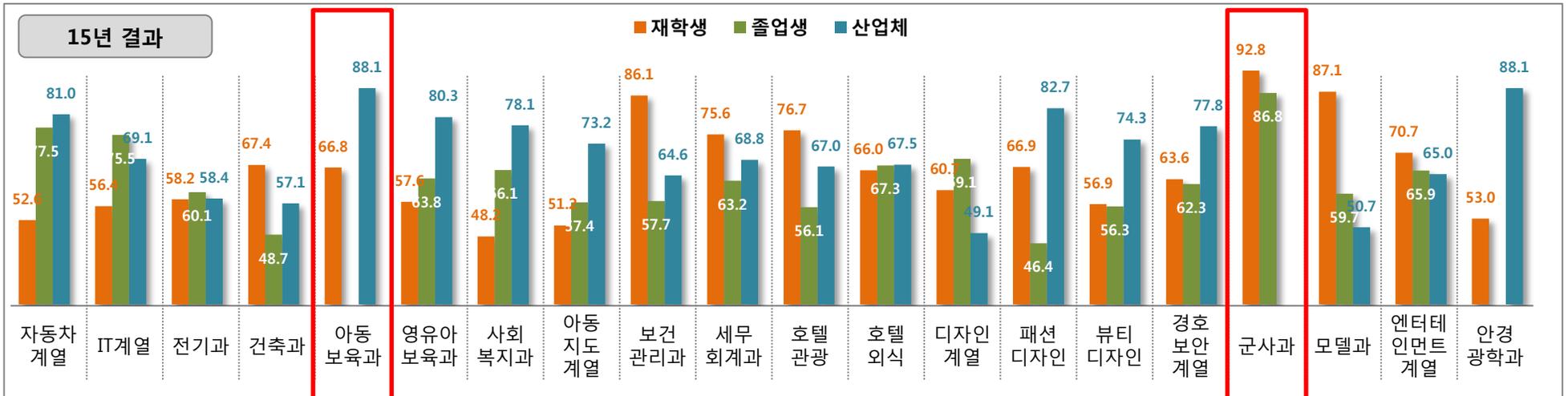
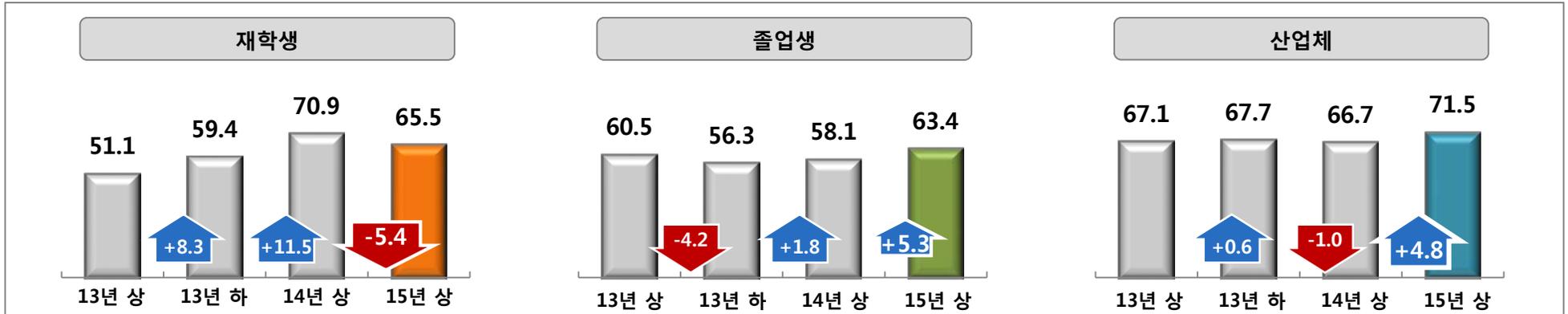
※ 종합만족도

1. 재학생 조사
2. 졸업생 조사
3. 산업체 조사

※ 종합 결과

- 2015년 국제대학교 고객만족도 조사 결과,
재학생은 65.5점으로 5.4점 하락, 졸업생은 63.4점으로 5.3점 상승, 산업체는 71.5점으로 4.8점 상승함.
- 상대적으로 높은 만족도를 보이는 학과로는
재학생과 졸업생은 군사과, 산업체는 아동보육과로 나타남.

(단위: 점)



1. 재학생 조사

1) 차원별 만족도

재학생

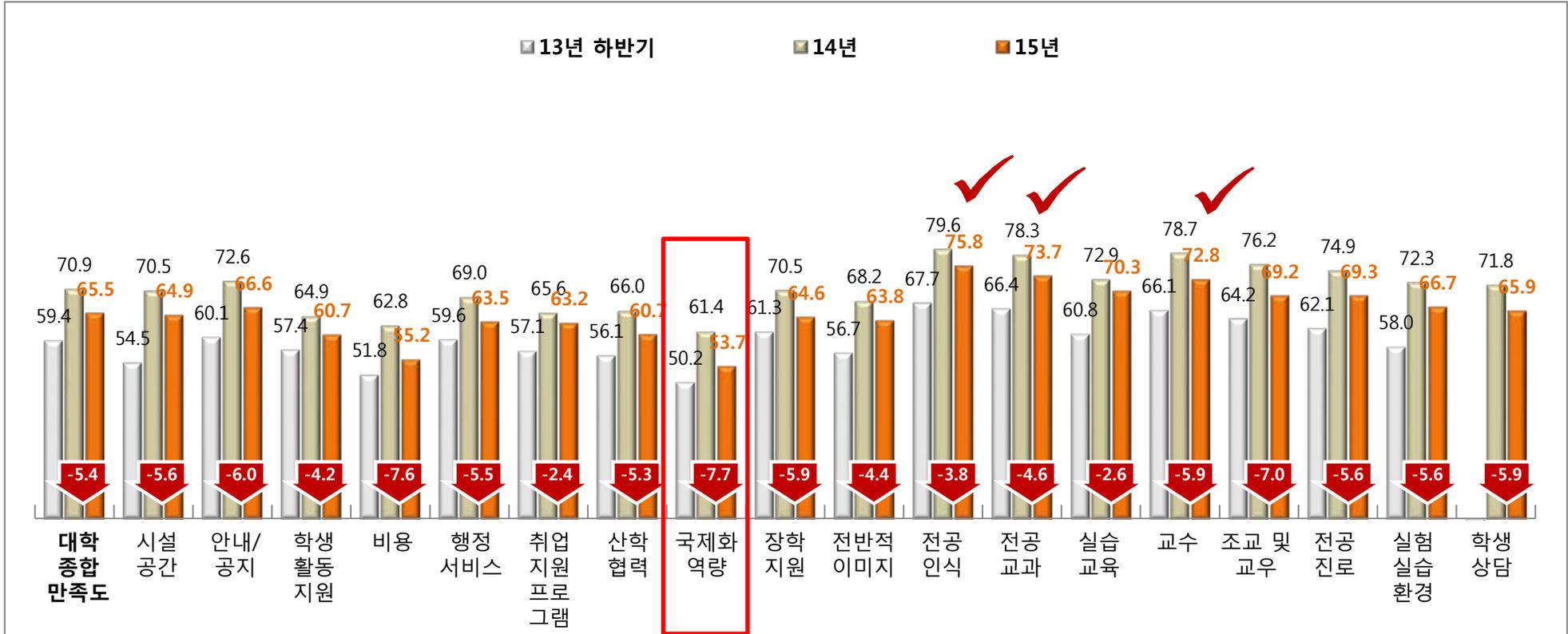
졸업생

산업체

- 차원별로 살펴보면, '전공인식'이 75.8점으로 가장 높고, 다음으로 '전공 교과'(73.7점) > '교수'(72.8점) 등의 순으로 나타난 반면, '국제화 역량'은 53.7점으로 가장 낮음.
- 14년 比 모든 차원이 하락한 가운데 특히, '국제화 역량'이 -7.7점 가장 큰 폭으로 하락함.

차원별 만족도

(단위: 점)



1. 재학생 조사

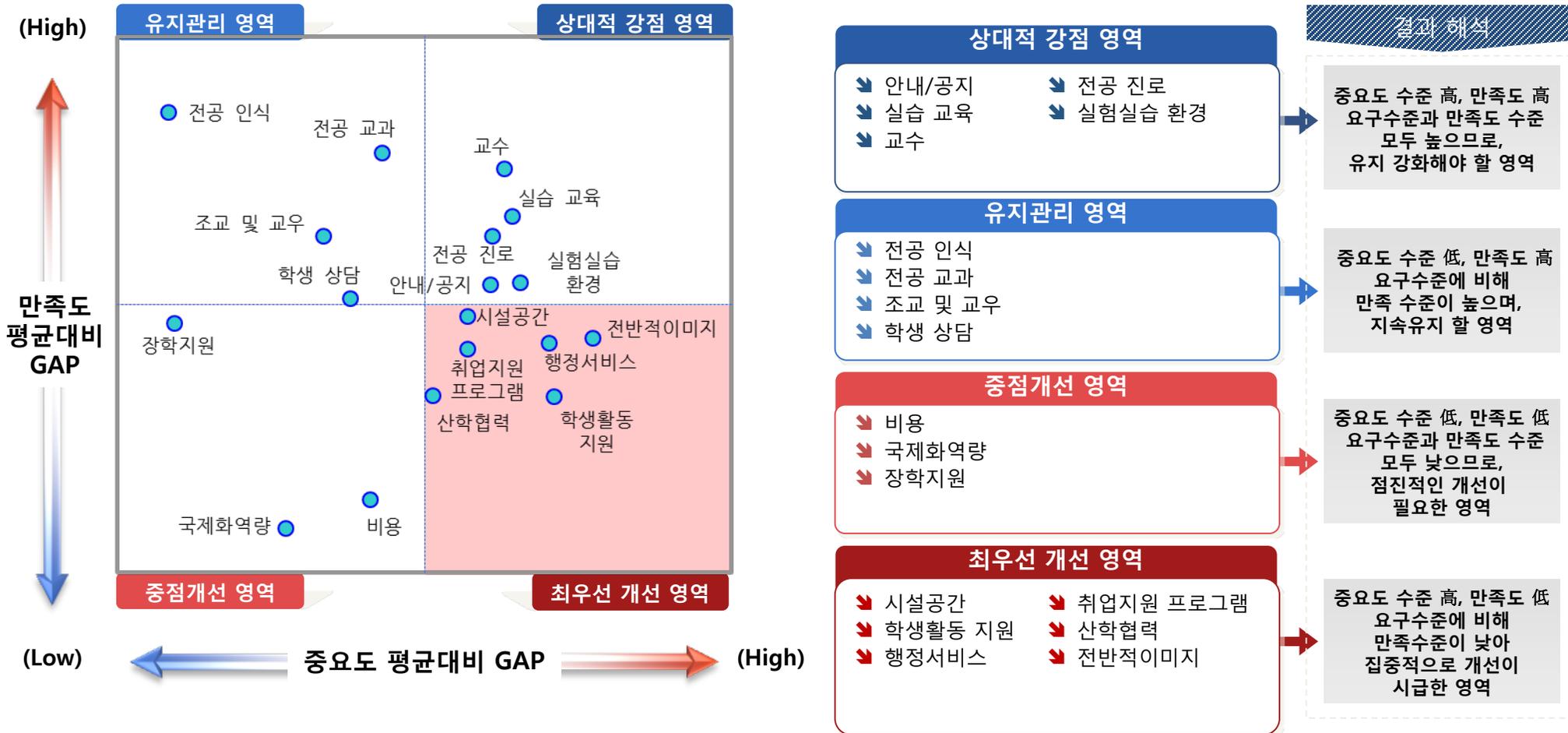
2) 포트폴리오 분석

재학생

졸업생

산업체

- 취약 영역(학교 서비스, 취업지원 및 국제화 역량)에 대한 포트폴리오 분석 결과, 최우선 개선 항목으로 시설공간, 취업지원 프로그램, 행정서비스, 프로그램 산학협력, 학생활동 지원 등으로 나타남



1. 재학생 조사

3) 학생 상담

- 학생 상담 전체 만족도는 65.9점으로, 14년 대비 -5.9점 하락함.
- 학생 상담의 항목별 만족도는 '학생 상담 노력'이 67.3점으로 가장 높은 반면, '정기적인 학과 지도교수상담'은 63.6점으로 가장 낮음.
- 14년 대비, 모든 항목이 하락한 가운데 특히, '학과 지도교수상담 도움성'이 -6.6점 가장 큰 폭으로 하락함.

▣ 학생상담

(단위: 점)



2. 졸업생 조사

1) 대학 환경 및 교육환경 항목별 만족도

재학생

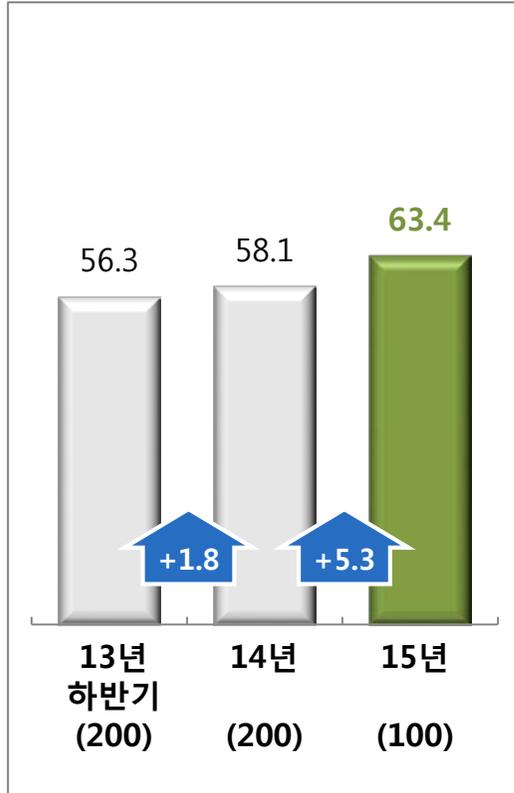
졸업생

산업체

- 차원별 만족도는 '대학 환경 및 교육환경 만족도'가 66.4점 가장 높게 나타났고, 다음으로 '대학 교육의 활용성 만족도'(65.2점) > '전반적 만족도'(61.8점) > 대학의 명성 만족도(60.1점) 순임.
- 14년 比 모든 차원이 상승한 것으로 나타난 가운데, 특히 '전반적 만족도'가 +7.2점 가장 큰 폭으로 상승함.

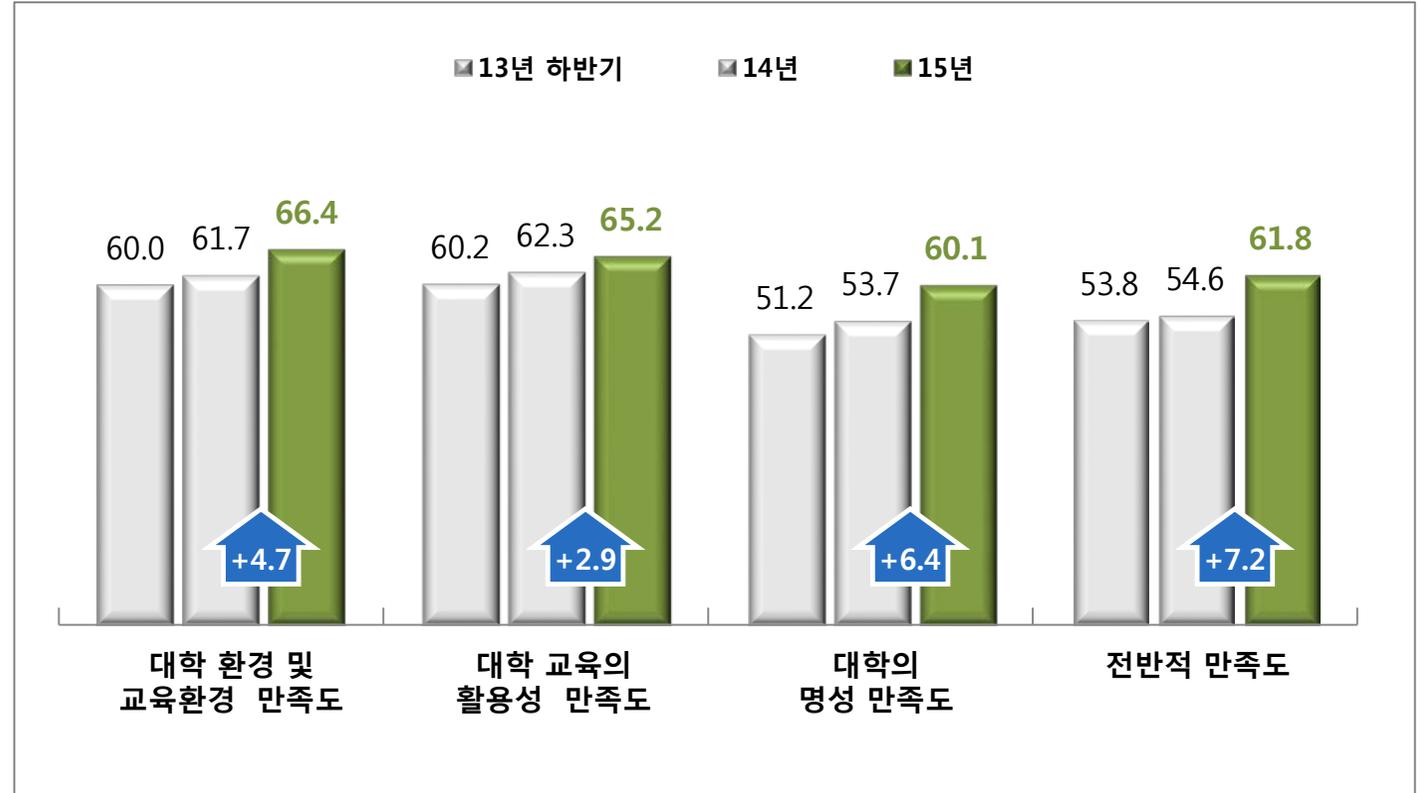
■ 종합 만족도

(단위: 점)



■ 차원별 만족도

(단위: 점)

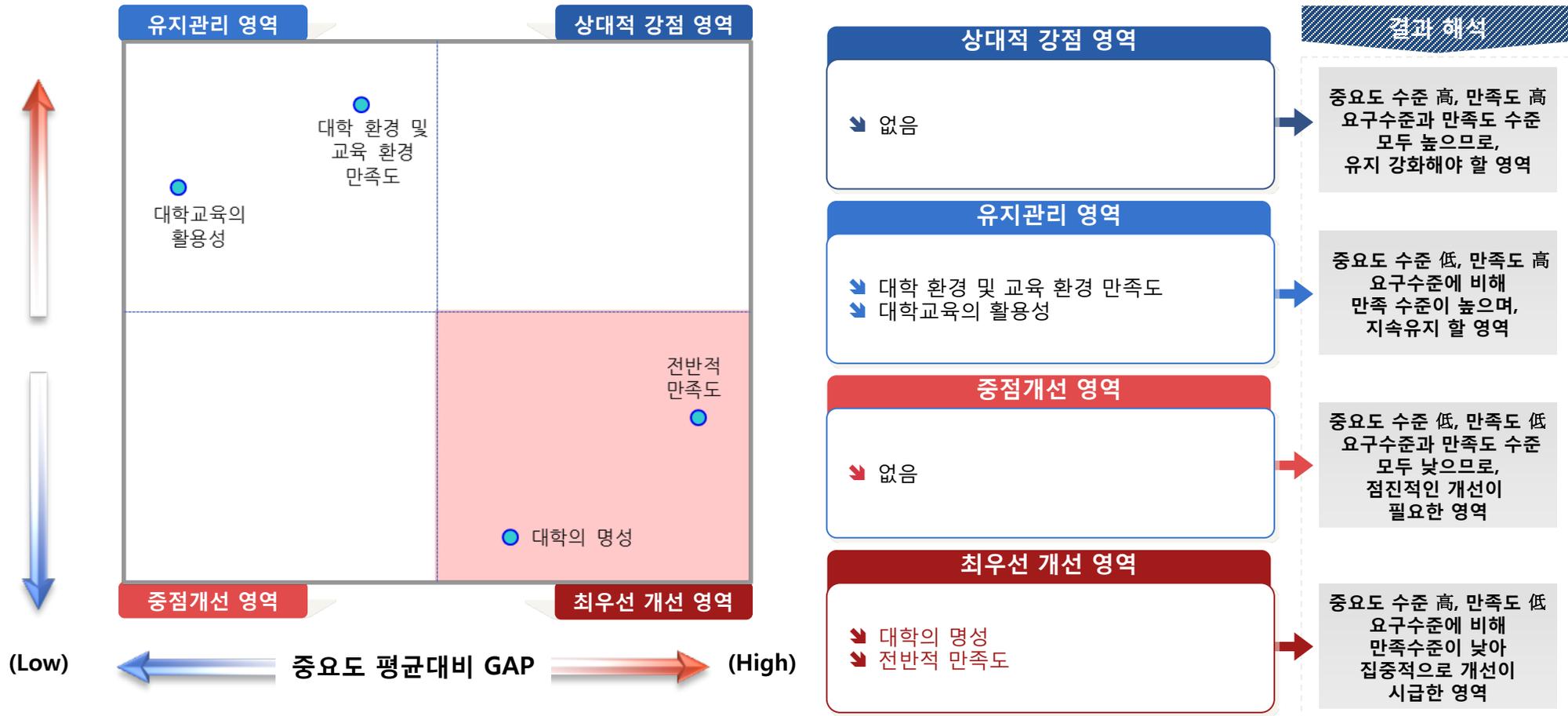


2. 졸업생 조사

2) 포트폴리오 분석

재학생 > **졸업생** > 산업체

- '대학 환경 및 교육환경'과 '대학교육의 활용성'에 대한 포트폴리오 분석 결과, 최우선 개선 항목으로 대학의 명성이 최우선 개선 영역으로 나타남



2. 졸업생 조사

3) 직무만족도

재학생

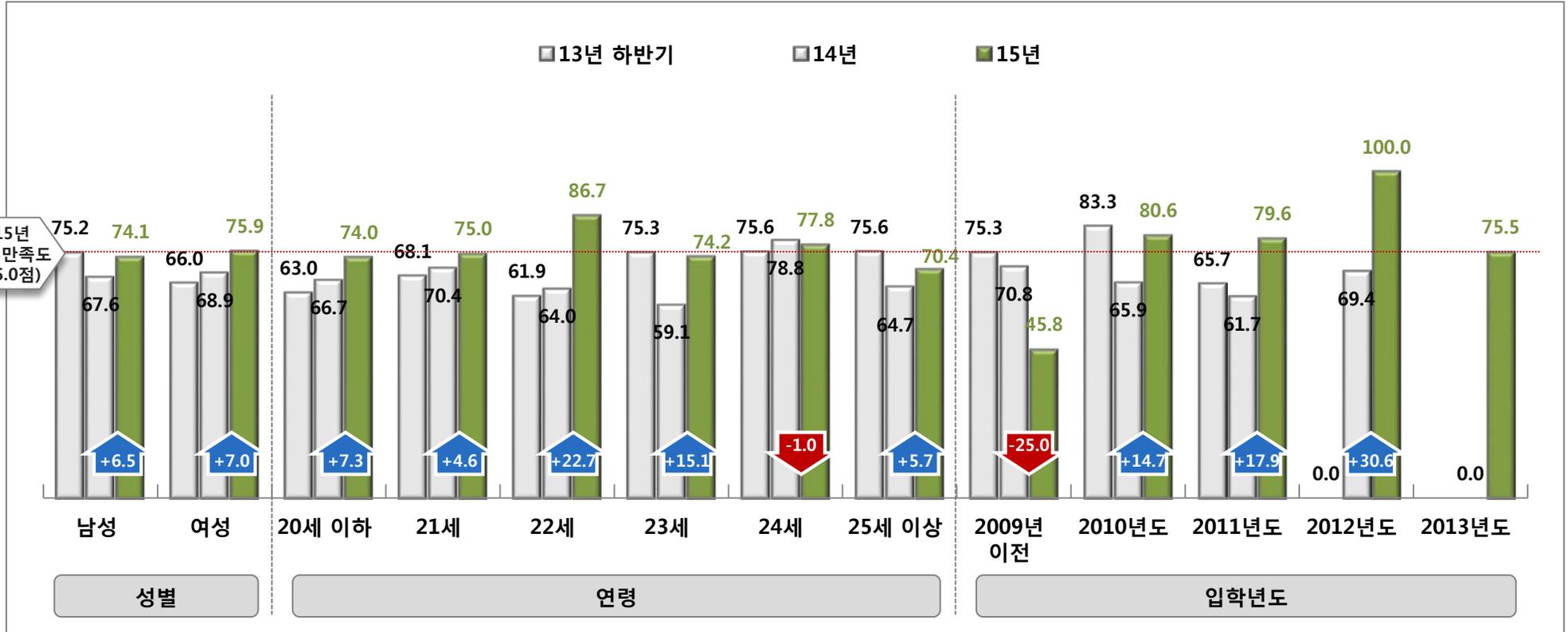
졸업생

산업체

- 성별로는 '여성'(75.9점), 연령별로 '22세'(86.7점), 입학년도별로 '2012년도'(100.0점)가 각 응답자특성 중에서 각각 가장 높게 나타남.
- 14년 대비, 입학년도별로 '2012년도'가 +30.6점 가장 큰 폭으로 상승한 반면, '2009년 이전'의 직무만족도는 -25.0점 가장 큰 폭으로 하락함.

■ 종합만족도 - 응답자 특성

(단위: 점)



2. 졸업생 조사

4) 직무 기대 대비 만족도

재학생

졸업생

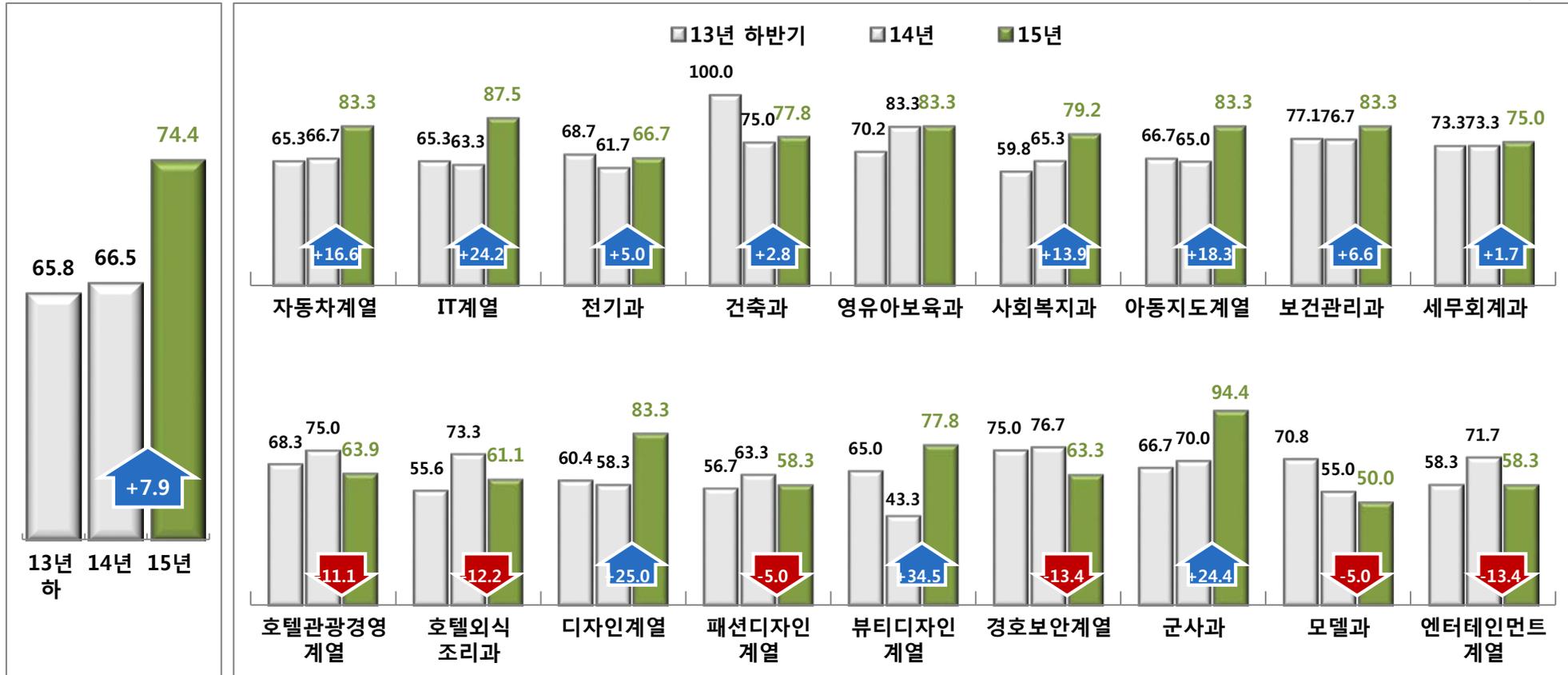
산업체

- 직무 기대 대비 만족도는 74.4점으로 14년 대비 +7.9점 상승함.
- 출신학과별로 살펴보면 '군사과'가 94.4점으로 가장 높게 나타난 반면, '모델과'는 50.0점으로 가장 낮음.

전체

출신학과별

(단위: 점)



2. 졸업생 조사

5) 직무와 학교 전공 간 관계

재학생

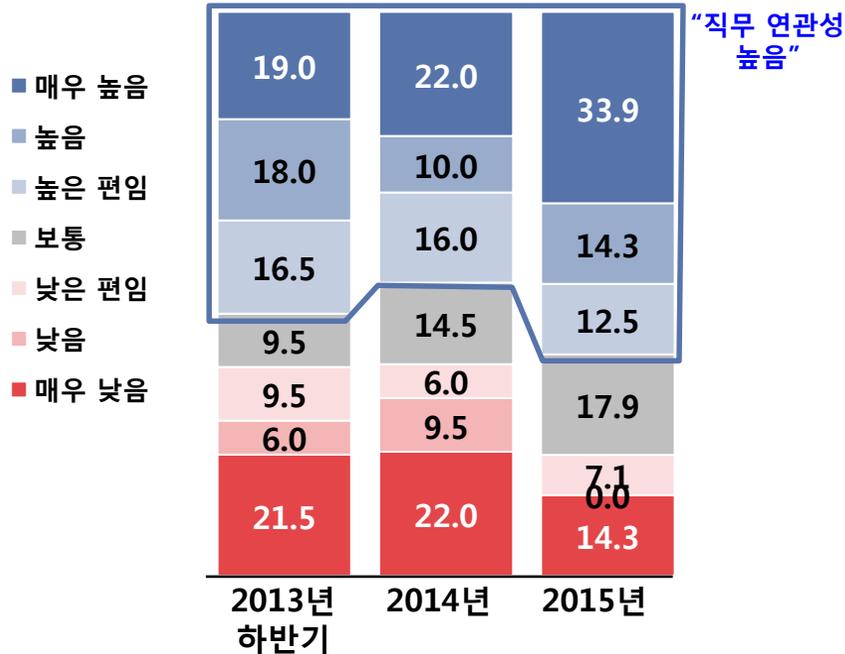
졸업생

산업체

- 직무와 전공 간 관계는 65.5점으로 14년 대비 직무와 전공 연관성이 다소 높게 나타남.
- 직무와 전공간의 연관성이 높다는 비율은 13년 하반기 53.5% > 14년 48.0% > 15년 60.7%로 계속 낮아지고 있음.
- 출신학과별로 살펴보면, '호텔외식조리과'가 100.0점으로 가장 높고, '디자인계열'은 0.0점으로 가장 낮음.

(단위: 점)

[직무와 학교 전공 간 관계]



구분	사례수	직무와 전공 간 관계	항목별 만족도						
			매우 낮음	낮음	낮은 편임	보통	높은 편임	높음	매우 높음
전체	(56)	65.5	14.3	0.0	7.1	17.9	12.5	14.3	33.9
출신학과									
자동차계열	(2)	83.3	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0
IT계열	(4)	79.2	0.0	0.0	0.0	25.0	25.0	0.0	50.0
전기과	(3)	61.1	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	33.3
건축과	(3)	72.2	0.0	0.0	0.0	33.3	33.3	0.0	33.3
영유아보육과	(5)	56.7	20.0	0.0	0.0	20.0	40.0	0.0	20.0
아동지도계열	(2)	33.3	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0
사회복지과	(4)	62.5	25.0	0.0	0.0	0.0	25.0	25.0	25.0
호텔관광경영계열	(6)	63.9	16.7	0.0	16.7	16.7	0.0	0.0	50.0
호텔외식조리과	(3)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
세무회계과	(4)	83.3	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	75.0
보건관리과	(3)	72.2	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	66.7	0.0
군사과	(3)	94.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	66.7
경호보완계열	(5)	53.3	20.0	0.0	0.0	40.0	0.0	40.0	0.0
디자인계열	(1)	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
패션디자인계열	(2)	41.7	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
엔터테인먼트계열	(2)	66.7	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0
모델과	(1)	33.3	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
뷰티디자인계열	(3)	50.0	33.3	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0	33.3

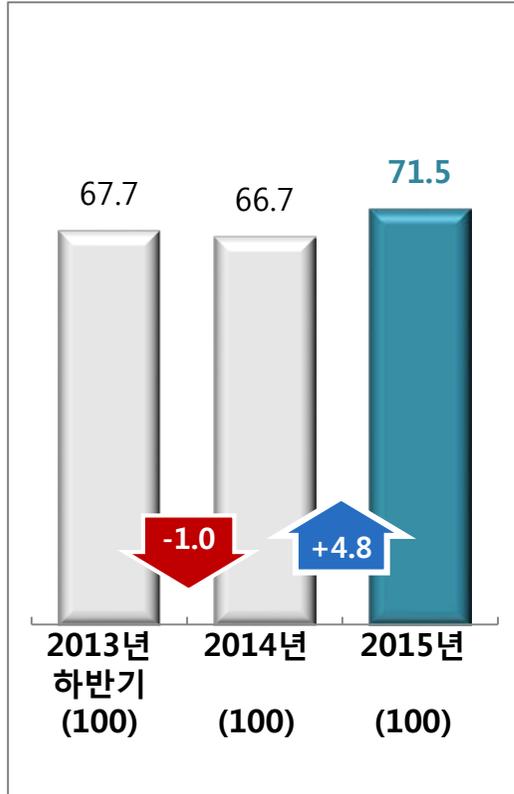
3. 산업체 조사

1) 대학 환경 및 교육환경 항목별 만족도

- 차원별 만족도를 살펴보면, '인지도'가 73.8점으로 가장 높고, 다음으로 '전반적 만족도'(71.8점) > '산학협력 만족도'(71.1점) > '졸업생 역량'(69.3점) 순으로 나타남.
- 14년 比 모든 차원별 만족도가 상승한 가운데, 특히 '산학협력 만족도'가 +5.3점 가장 큰 폭으로 상승함.

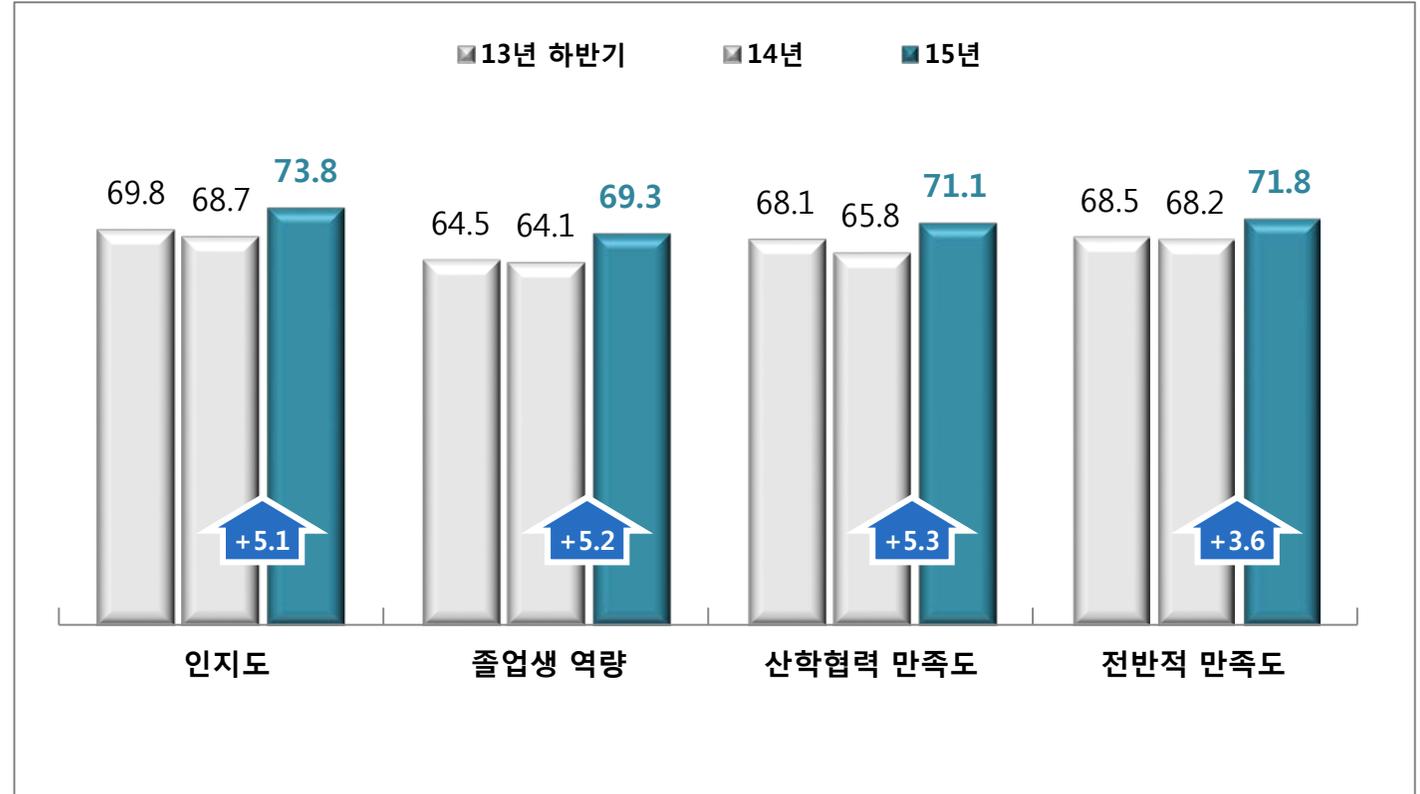
■ 종합 만족도

(단위: 점)



■ 차원별 만족도

(단위: 점)



3. 산업체 조사

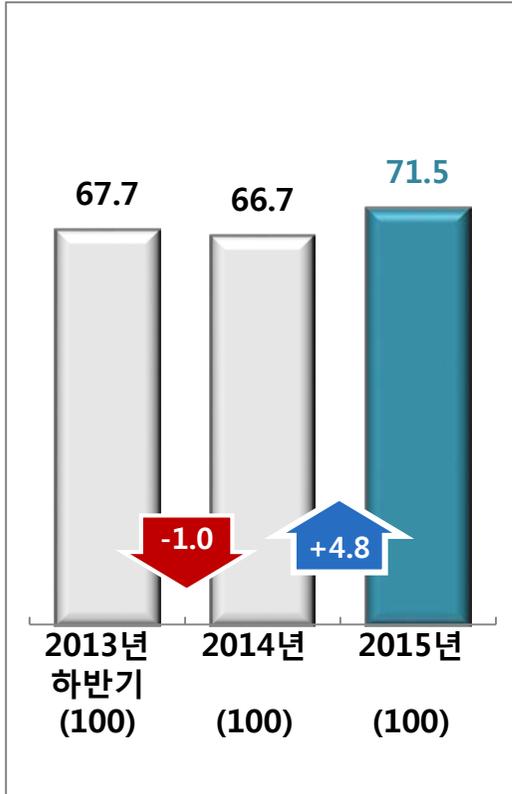
2) 종합 만족도, 차원별 만족도

재학생 > 졸업생 > **산업체**

- 차원별 만족도를 살펴보면, '인지도'가 73.8점으로 가장 높고, 다음으로 '전반적 만족도'(71.8점) > '산학협력 만족도'(71.1점) > '졸업생 역량'(69.3점) 순으로 나타남.
- 14년 대비 모든 차원별 만족도가 상승한 가운데, 특히 '산학협력 만족도'가 +5.3점 가장 큰 폭으로 상승함.

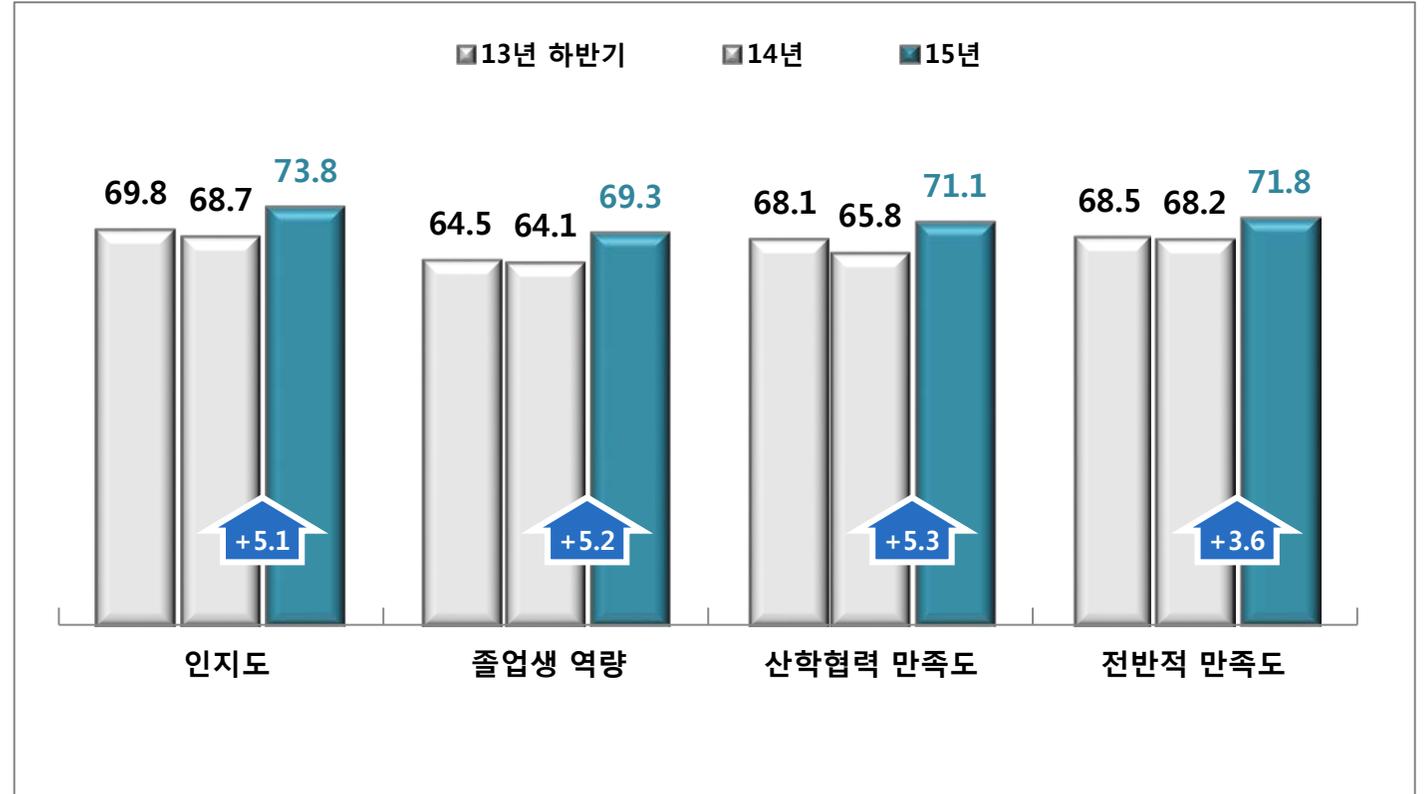
■ 종합 만족도

(단위: 점)



■ 차원별 만족도

(단위: 점)

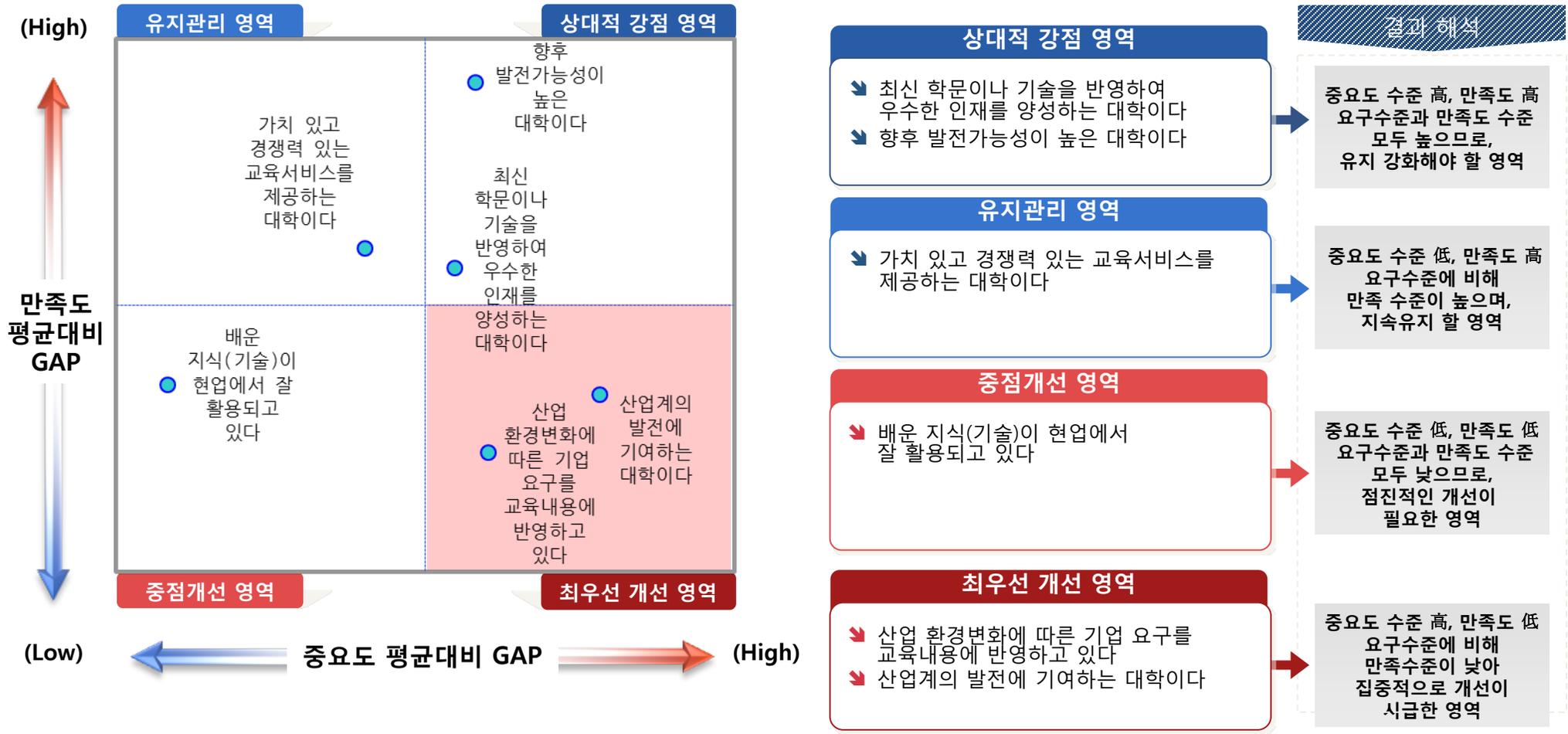


3. 산업체 조사

3) 포트폴리오 분석

재학생 > 졸업생 > **산업체**

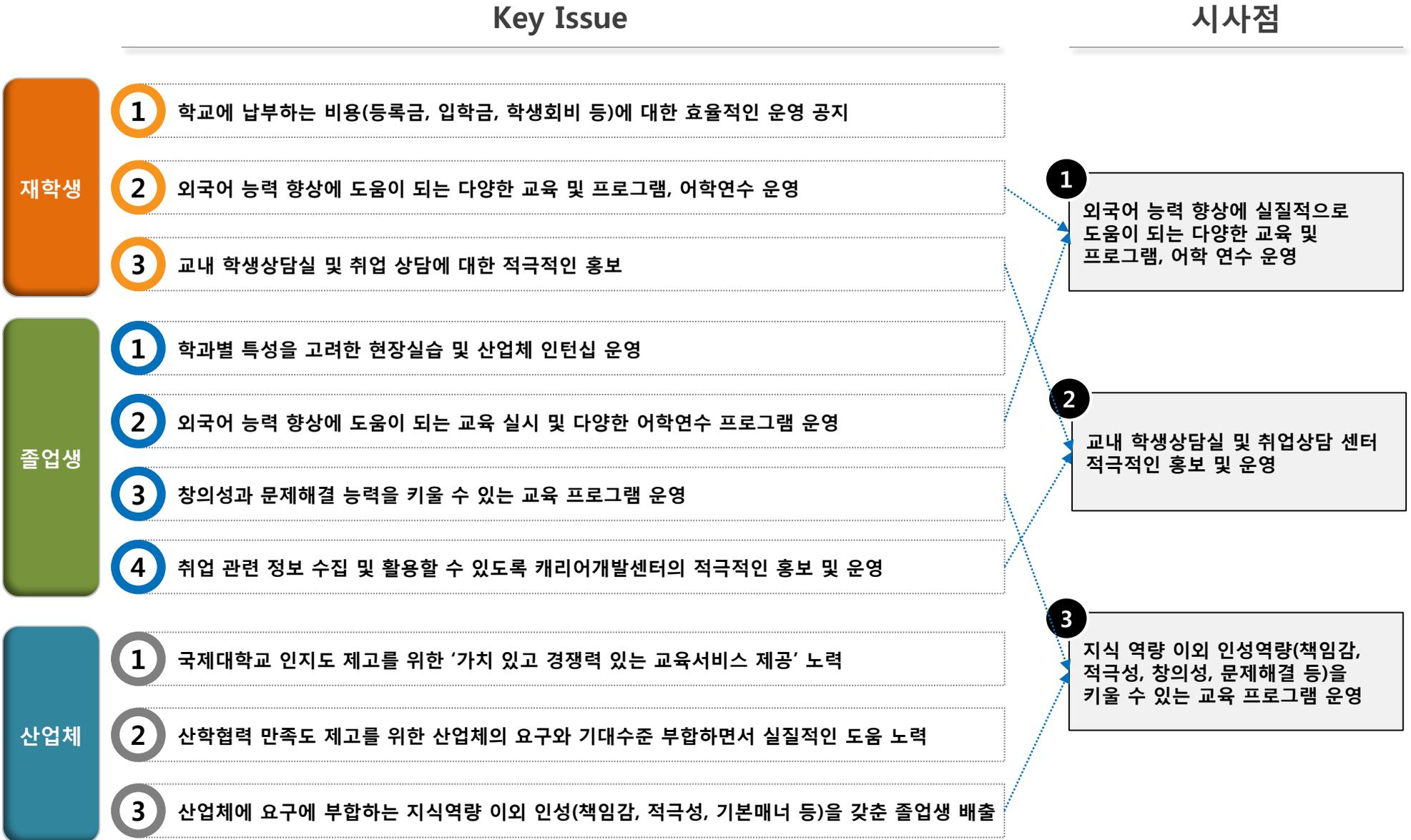
- '대학 환경 및 교육환경'과 '대학교육의 활용성'에 대한 포트폴리오 분석 결과, 최우선 개선 항목으로 산업계의 발전에 기여하는 대학 이미지, 산업 환경 변화에 따른 기업 요구를 교육내용에 반영하고 있다는 내용이 최우선 개선 영역임



II. 제언

1. Key Issue 및 시사점
2. WCC 선정 대학 사례
3. 타 대학 사례

1. Key Issue 및 시사점



2. WCC 선정 대학 사례(1/2)

WCC로 선정된 대학에서는 인성교육 등 기초소양교육과 글로벌 역량강화교육에 다양한 노력을 하고 있으며, 향후 대학의 목표와 연계된 프로그램을 벤치마킹 할 필요가 있음

교양교육과정 구성 및 운영

구분	학교명	프로그램
인성교육 등 기초소양 교육	대전보건대학	인성교육프로그램
	연암공업대학	자기성장과정프로그램, 독서장려프로그램
	영남이공대학	인성 및 직업윤리교육 특강/공부법 역량개발캠프/인성개발 독서경진대회
	울산과학대학	기초교과 튜터링
	제주한라대학	인성교육프로그램
글로벌 역량강화 교육	거제대학교	해외단기어학연수/해외인턴십
	대전보건대학	선진연수 및 견학/어학교육프로그램
	연암공업대학	영어캠프/해외어학연수
	영남이공대학	외국어아카데미/글로벌현장실습/국제네트워킹구축
	영진전문대학	어학능력 향상 지원/글로벌 매거진교육/English Zone 운영/해외현지학기제 운영/글로벌화 교육활동 지원
	울산과학대학	해외교류대학 방문 및 초청/어학연수 대비 특강/원어민 회화
	제주한라대학	글로벌 외국어 역량 강화/협약대학 학생교류/해외현장방문 및 견학

* 자료) 교육과학기술부, WCC선정대학 '10년도 「대학 교육역량강화 사업」 지원 대학 완료보고서

2. WCC 선정 대학 사례(2/2)

WCC로 선정된 대학에서는 취업역량 및 전공역량 강화 교육을 위해 다양한 노력을 하고 있으며, 향후 대학의 목표와 연계된 프로그램을 벤치마킹 할 필요가 있음

비 교과 교육과정 구성 및 운영

구분	학교명	프로그램
취업역량 강화 교육	거제대학교	전문가 초청 취업특강/산업체 현장견학/산학협약체결/국가고시 특별반/해외단기어학연수/국내외 인턴십/취업캠프/MBTI인적성검사
	대전보건대학	국가시험 면허증(자격증) 취득프로그램/산업체 인사초청 특강/산학연협력 네트워크/국내 인턴십 프로그램/잡코치프로그램
	연암공업대학	취업면접클리닉/산업체현장견학/산업체이사초청특강/산학협력 활성화/전공동아리지원/산업체파견교육
	영남이공대학	취업컨설팅프로그램/취업유망산업체 학생견학/현장(임상)실습 사전직무교육/취업연계형 현장실습/국내 인턴십/대기업취업준비반 운영/편입특강반 교육프로그램 운영/ 대기업직무수행 적성검사/전공자격 및 능력 특강/컴퓨터자격 특강
	영진전문대학	취업아카데미/모의직무적성능력시험/현장실습운영
	울산과학대학	진로탐색 및 취업캠프/자격증특강/취업컨설팅
전공역량 강화 교육	거제대학교	자격증취득과정/현장밀착형체험학습/교원산업체연수/멘토링프로그램/어학능력증진과정/의학용어전문교육/기초수학능력증진교육
	울산과학대학	전공교과튜터링
	제주한라대학	전공기초수학프로그램

* 자료) 교육과학기술부, WCC선정대학 '10년도 「대학 교육역량강화 사업」 지원 대학 완료보고서

3. 타 대학 사례_전주대학교

구분	프로그램명	내용
취업정보	개인경력관리 프로그램	StarT(Superstar Training) Program 운영, 교수, CA, 진로전문가와 1:1 상담
	취업능력향상 프로그램	취업동아리 운영, 취업교과목 운영, 인터넷 공무원 동영상 강좌 운영, 유망직종 직업강좌 운영
	취업체험학습 프로그램	StarNet(산학협력) Project 운영, 중소기업체험학습 운영
	취업행사지원 프로그램	취업박람회, 취업교실, 취업캠프 실시, 교내 모의면접경진대회, 이력서 및 자기소개서 콘테스트
	취업알선지원 프로그램	취업전산망 운영, 구직신청 및 등록, 취업 및 아르바이트 상담 및 알선, 이력서, 자기소개서 클리닉, 총장추천서 및 취업동의서 발급
진로생애개발	PCMP (개인경력관리프로그램)	자신의 진로와 커리어를 체계적으로 계획하여 개인능력을 향상시키는 진로취업지원프로그램 교내·외 학생정보 조회 가능, 온라인 학생상담, 교수/학생간 멘토-멘티 형성, 취업연계 활용 (http://pcmp.jj.ac.kr)
	여대생커리어개발센터	취업 및 진로 상담, 심리검사, 「여성과 진로」교과목 운영, 「여성비즈니스스킬」교과목 운영, 개인경력관리 프로그램 운영, 이력서, 자기소개서 클리닉, 비디오코칭 면접훈련 프로그램 운영, 포트폴리오 공모전 운영, 직업PT 경진대회 운영, 여성동문 네트워크 구축, MOS Master자격증반 운영, 서비스매니저 자격증반 운영, 여성가족부 커리어개발사업 운영, 21C 여성유망 직종 정보 제공
특성화/국제화	StarT 프로그램	- 도전정신함양활동(해외체험학습, 도전해외문화탐방, 문화예술체험활동, 취업체험활동, 집단체험활동 등) - 능력개발활동(자격증취득활동, 공연전시활동, 성적향상트랙) - 공동체의식함양활동(인성개발활동, 공동체인성증진활동, 리더십개발활동, 지역사회봉사, 대학내 봉사)
	StarNet 프로젝트	전공과 산업체 간 긴밀한 협력체계를 구축하여 기술개발 및 정보교환, 산업체에 대한 기술지도, 학교 내 실무교육프로그램의 개발, 학생들의 산업체현장실습 및 취업활동을 지원하기 위한 제도
	StarTrack 프로그램	취업을 준비하는 학생들을 대상으로 각종 시험에 효과적으로 대비할 수 있도록 각 트랙별 담당교수가 소수정예 인원(15~20명)을 집중 교육하여 합격 및 취업률을 증대시키고자 하는 제도
	국제교류센터	14개국 57개 대학 6개국 12개 기관과의 협력 체결로 글로벌 네트워크를 형성하여 글로벌 인재를 양성하며, 국내 학생들의 해외 파견 및 해외 학생들의 국내 유치

3. 타 대학 사례_원광보건대학교

1. 교육차원 만족도 현황 및 최우선 개선과제

- 교육과정 학문적, 사회적 변화/추세 반영성
- 교육과정 산업체 직무수행관련 구성
- 교육과정 개선 노력
- 캡스톤 디자인, 동아리 취업역량 향상 도움 정도
- 가족회사와의 교류정도
- 산학협력 현장전문인력 양성 도움 정도
- 산학협력 프로그램 취업 도움 정도
- 산학협력을 통한 지역발전 기여

2. 시설차원 만족도 현황 및 최우선 개선과제

- 장서 보유 충분성
- 도서관 및 학습자료 확충 및 개선노력
- 기숙사 혜택제공
- 편의시설 확충 및 개선노력

2. 행정차원 만족도 현황 및 최우선 개선과제

- 학생이력관리 체계성
- 학생이력관리 노력
- 학점 평가 합리성

4. 제도차원 만족도 현황 및 최우선 개선과제

- 교육과정 학문적, 사회적 변화 추세 반영성