

대학 스키수업 참가자의 몰입, 만족도, 서비스품질 및 재방문의도의 관계

한건수¹, 이정훈², 고의석^{1*}

¹대구대학교 스포츠레저학과, ²충남대학교 체육교육과

The Relationship among Flow, Satisfaction, Service Quality, and Revisit Intention of College Ski Class Participants

Gun-Soo Han¹, Jung-Heun Lee², Wisug Ko^{1*}

¹Department of Sports & Leisure Studies, Daegu University

²Department of Physical Education, Chungnam National University

요약 이 연구는 대학생의 교양스키수업 몰입과 만족도, 스키장 서비스품질 및 재방문의도의 관계를 분석하는 것에 목적이 있다. 연구의 대상자는 G시에 소재한 대학교에 재학 중인 대학생들 중 교양체육수업에 참여중인 학생들을 모집단으로 선정하여 비화를 표본추출법 중 편의표본추출법을 이용하여 총 144명을 표집하였다. 배부된 144부의 설문지 중 총 137부가 회수되었으며(응답률 95%), 이를 중 질문문항의 일관적인 처리, 무응답 혹은 오기입 등 신뢰성이 떨어진다고 판단되어지는 31부의 설문지를 제외하고 총 106부를 분석한 결과는 다음과 같다. 첫째, 교양스키수업 몰입은 교양스키수업 만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 교양체육수업 만족도는 스키장의 서비스품질에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 스키장의 서비스품질은 재방문의사에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 넷째, 교양스키수업의 몰입은 교양스키수업에 대한 만족도를 매개로 하여 스키장 서비스 품질에 간접적인 정(+)의 영향을 미친다. 다섯째, 교양스키수업의 만족도는 스키장 서비스품질을 매개로 하여 스키장 재방문의도에 간접적인 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Abstract The purpose of this study was to examine the relationship among flow, satisfaction, service quality, and revisiting intention of college ski class participants. By analyzing a total of 106 college students from a university in G city, this study found the following. First, the flow of ski classes had a positive influence on the satisfaction with the ski class. Second, the satisfaction with the ski classes had a positive influence on the service quality of the ski resort. Third, the service quality of the ski resort had a positive influence on the revisit intention. Fourth, the flow of the ski class had a positive influence on the service quality of the ski resort mediated by the satisfaction of the ski class. Fifth, the satisfaction of the ski class had a positive influence on the revisiting intention mediated by the service quality of the ski resort.

Keywords : Flow, Satisfaction, Service quality, Revisit intention, Ski class

1. 서론

1.1 연구의 필요성

국내 스키산업은 용평스키장을 시작으로 1970년대부

터 급속한 발전이 이루어졌으며, 14/15년 시즌 스키장 이용객수가 545만명에 이르는 인기스포츠로 성장하였다 [1,2]. 스키와 같은 동계 모험스포츠는 자연과 어우러져 스릴을 즐기며 신체의 발달을 도모할 수 있는 여가 스포

*Corresponding Author : Wisug Ko(Daegu Univ.)

Tel: +82-53-850-6098 email: psymendor@daegu.ac.kr

Received May 11, 2016

Revised (1st May 25, 2016, 2nd June 1, 2016)

Accepted June 2, 2016

Published June 30, 2016

으로 평가받고 있다[3,4]. 그러나 스키는 숙식, 교통, 장비렌탈, 리프트권 등을 포함한 이용금액이 타 스포츠에 비하여 다소 비싼 편에 속한다고 할 수 있다[5]. 이러한 이유로 스키는 소수 특권층의 과시적 소비성 스포츠로 인식된 경향도 있었다.

그러나 1995년부터 대학교양체육 수업의 일환으로 시작된 스키수업이 전국적으로 확대되면서 많은 젊은이들이 저렴한 가격에 스키를 즐길 수 있게 되었다[4,5]. 이와 같은 대학교양체육 수업을 통한 스포츠의 참여는 졸업 후 평생스포츠에 참여할 수 있도록 하는 흥미와 노력, 고취시키며, 긍정적 스포츠가치관을 형성할 수 있도록 도움을 준다[6,7]. 또한 교양체육에서의 수업만족은 차후 여가선택이나 여가활동의 지속적 참여에 중요한 작용을 하는 것으로 나타났다[6,7].

체육수업의 만족은 실제 수업의 질적 수준이 학생의 기대 및 욕구에 얼마나 부응하였느냐 하는 것을 나타낸다[5]. 체육수업을 통한 만족은 체육수업에 전반에 대한 주관적인 느낌과 태도로써 성취감, 인정, 보상과 같은 감정들을 포함하는데, 이러한 만족도는 개인의 특성 및 환경적 요인에 따라 크게 달라 질 수 있다[8,9]. 체육수업 만족도를 구성하는 요인으로는 크게 체육수업의 질과 내용 같은 내적 측면과 수업환경과 같은 외적 측면을 포함할 수 있다[10].

한편 이러한 교양체육수업의 만족도를 높일 수 있는 중요한 요인의 하나로 몰입현상을 들 수 있다[11]. 몰입(flow)은 한 개인이 특정한 활동에 완전히 집중하여 시공간의 흐름을 인지하지 못하며 느낄 수 있는 최적의 경험(optimal experience)을 이루는 순간을 뜻한다[12]. 이러한 몰입이 일어나는 활동은 내적자아에 의하여 의식하지 않고도 모든 행동이 마치 물 흐르듯이 자연스럽게 이어지는 상태에서 일어나며, 외적 보상과 같은 의식적 개입이 있을 경우에는 몰입이 일어나기 힘들다[12]. Csikszentmihalyi[12]은 음악, 미술과 같은 예술행위에 심취하여 있는 상태를 몰입의 대표적인 예로 들면서 몰입을 ‘자기 목적적인 경험’이라고 정의하였다. 몰입을 스포츠에 대입하여 분석한 국내연구로는 정용각[13]이 제안한 스포츠 몰입 모델을 들 수 있다. 여가스포츠에 중점을 맞추어 제시된 스포츠 몰입 모델은 몰입의 형태를 크게 인지몰입과 행위몰입으로 나누어 분석하였다[13].

한편, 앞서 살펴본 바와 같이 교양체육수업은 평소 금전적 혹은 시간적 여유가 충분하지 않아 쉽게 체험하지

못하였던 스키를 체험할 수 있는 기회를 제공하고 있다. 특히 교양체육수업을 통하여 스키장을 방문한 대학생들은 차후 재방문을 통한 스키장 이용객 확보에 큰 도움을 줄 수 있는 잠재고객으로 가치가 높다[14]. 이러한 스키장 이용객의 재방문을 이끌어내는 중요한 요인 중의 하나는 스키장의 서비스 품질이라 할 수 있다[4,15,16].

스포츠 시설에 있어서 서비스 품질은 크게 직원서비스, 지도자, 접근편의성, 편의시설 등과 같은 인적·물적 서비스를 모두 포함할 수 있다[17-19].

이러한 스포츠 시설의 다양한 서비스 품질은 이용객이 지각하는 정도에 따라 이들의 재방문과 같은 지속적인 소비행동 의도에 직·간접적인 영향을 미치게 된다 [17-19]. 즉, 스포츠 시설에 대한 소비자패턴 및 행동 연구에 있어서 서비스 품질은 빠질 수 없는 중요한 요인으로 연구되고 있다[4,17-19].

즉, 이 연구는 교양체육수업의 일환으로 스키장을 방문한 대학생들이 지각하는 교양스키수업에 대한 만족 및 몰입, 스키장의 서비스 품질, 스키장 재방문 의도의 관계를 분석하여 차후 스키장의 이용객 확보를 위한 마케팅 전략수립의 기초자료를 제공하고자 한다. 이를 위하여 다음과 같이 선행연구에 근거하여 가설을 설정하였다.

선행연구에 의하면 교양스키수업에 대한 몰입은 수업 만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다[20,21].

가설1: 교양스키수업에 대한 몰입은 교양스키수업 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

선행연구에 따르면 고객이 느끼는 만족도가 높을수록 이들이 지각하는 서비스 품질 또한 높은 것으로 나타났다[22-24]. 즉, 만족과 서비스 품질간에 정(+)의 영향관계가 있는 것으로 나타났다[22-24].

가설2: 교양스키수업에 대한 만족은 스키장 서비스 품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

또한 이용객이 지각하는 스키장의 서비스품질이 높을수록 이들의 재방문의사가 높은 것으로 나타났다 [4,15,16,18,25,26]. 즉, 서비스품질과 재방문의사간에 정(+)의 영향관계가 있다.

가설3: 스키리조트의 서비스품질은 재방문의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

위의 선행연구를 종합해보면 몰입은 만족에 긍정적 영향을 미치며[20,21], 만족은 서비스품질에 긍정적 영향을 미친다[22-24].

가설4: 교양스키수업 몰입은 교양체육수업 만족을 매개로 하여 스키장 서비스품질에 간접영향(+)을 미칠 것이다.

마지막으로 만족은 서비스품질에 긍정적 영향을 미치며[22-24], 서비스품질은 재방문의도에 긍정적 영향을 미친다[4,15,16,18,25,26].

가설5: 교양스키수업 만족은 스키장 서비스품질을 매개로 하여 스키장 재방문의도에 간접영향(+)을 미칠 것이다.

2. 연구방법

2.1 연구대상 및 자료수집

이 연구의 연구대상자는 G시에 소재한 대학교에 재학 중인 대학생들 중 교양스키수업에 참여중인 학생들을 비획률 표본추출법(non-probability sampling) 중 편의표본추출법(convenience sampling method)을 이용하여 총 144명을 표집하였다. 자료 수집은 교양스키수업의 마지막인 2015년 12월 6일 보광 휘닉스파크 스키장에서 실시되었으며, 설문의 목적과 취지를 충분히 설명한 후 연구에 참여하기로 동의한 대상자들에게 설문지를 배부하고 기록하게 하였다. 응답을 원하지 않는 경우에는 언제라도 철회할 수 있고, 회수된 자료는 익명으로 처리되며 연구의 목적 외에는 사용되지 않음을 명확히 설명하였다. 배부된 144부의 설문지 중 총 137부가 회수 되었으며(응답률 95%), 이들 중 질문문항의 일괄적인 처리, 무응답, 혹은 오기입 등 신뢰성이 떨어진다고 판단되어지는 31부의 설문지를 제외하고 총 106부를 분석에 사용하였다.

2.2 연구도구

교양스키수업 몰입에 대한 척도는 선행연구[27]에서 사용된 척도를 수정·보완하여 사용하였다. 척도는 인지몰입(3문항) 및 행동몰입(3문항)과 같은 2개의 하위요인에 총 6문항으로 구성되었다. 각 문항들은 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점의 5점 척도로 구성되었으며, 점수가 높을수록 교양스키수업에 대한 몰입도가 높다는 것을 의미한다. 이 척도는 선행연구[27]에서 Cronbach's alpha .76이상의 적합한 신뢰도를 나타냈다.

교양스키수업 만족도에 대한 척도는 선행연구[27]에

서 사용된 척도를 수정·보완하여 사용하였다. 이 척도는 심리적만족(3문항) 및 신체적만족(3문항)과 같은 2개의 하위요인에 총 6문항으로 구성되었다. 각 문항들은 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점의 5점 척도로 구성되었으며, 점수가 높을수록 교양체육 수업에 대한 만족도가 높다는 것을 의미한다. 이 척도는 선행연구[27]를 통하여 Cronbach's alpha .74이상의 적합한 신뢰도를 나타냈다.

스키장 서비스품질에 대한 문항은 이덕성[28]의 연구에서 사용된 문항을 수정·보완하여 사용하였으며, 이용 편리(service convenience; 9문항), 서비스보장(service guarantee; 6문항), 서비스차별(service differentiation; 5문항)의 3개의 하위요인에 총 20문항으로 구성되었다. 각 문항들은 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점의 5점 척도로 구성되었다. 점수가 높을수록 스키장 서비스품질에 대하여 높게 인식하고 있다는 것을 의미한다. 이 척도는 선행연구[28]에서 Cronbach's alpha .76에서 .84의 적합한 신뢰도를 나타냈다.

스키장 재방문의도에 대한 문항은 이남미와 이근모[4]의 연구에서 사용된 척도를 수정·보완하여 사용하였다. 척도는 단일요인 총 3문항으로 구성되었다. 각 문항들은 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점의 5점 척도로 구성되었다. 점수가 높을수록 스키장 재방문의도가 높다는 것을 의미한다. 이 척도는 선행연구[4]를 통하여 Cronbach's alpha .89의 적합한 신뢰도를 나타냈다.

교양스키수업 이외에 평소에 여가활동의 일환으로 실시하는 여가스포츠 참여수준을 측정하기 위하여 박재암과 조민행[29]의 연구에서 사용된 척도를 수정·보완하여 사용하였다. 이 척도는 운동의 빈도, 시간, 강도에 관한 3가지 문항으로 구성되었다. 빈도에 대한 문항은 1=거의 안함, 2=1-2일, 3=3일, 4=4-5일, 5=6-7일 으로 코딩하였으며, 시간에 대한 문항은 1=10분 정도, 2=20분 정도, 3=30분 정도, 4=40분 정도, 5=50분 이상으로 코딩하였으며, 강도에 대한 문항은 1=매우 약하게, 2=약하게, 3=보통, 4=힘들게, 5=매우 힘들게 으로 코딩하였다. 빈도, 시간, 그리고 강도를 곱한 값을 기준으로 125에서 65사이는 ‘매우 활동적(very active)’, 64에서 28사이는 ‘활동적(active)’, 27에서 9사이는 ‘보통(acceptable)’, 8에서 2사이는 ‘활동적이지 않음(under active)’, 1은 ‘비활동(inactive)’으로 구분하였다. 이러한 운동참여수준의 분류는 선행연구에서 사용된 바 있다[29,30].

2.3 자료분석 방법

자료 처리는 Windows SPSS ver 20.0과 AMOS 20.0 통계 프로그램을 이용하여 기술통계(descriptive statistics), 신뢰도 분석(reliability analysis), 독립표본 t-test(independent t-test), 일원배치분산분석(one-way ANOVA), 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis) 및 구조방정식모형(structural equation modeling) 분석을 실시하였다. 매개 효과의 검증에 있어서는 95% 신뢰도(confidence interval)에서 부트스트래핑(bootstrapping)을 실시하였다.

3. 연구결과

3.1 대상자의 일반적 특성

연구 대상자는 남성이(65.1%) 여성(34.9%)보다 높은 비율을 차지하였으며, 대학교 2학년에 재학 중인 학생이 38.7%로 가장 높은 비율을 차지하였다. 운동참여수준에 있어서는, 77.3%의 대학생들이 보통(acceptable) 이상의 운동참여수준을 보였으나 22.7%의 대학생들은 활동적이지 않거나 비활동적인 운동참여수준을 나타냈다[Table 1].

Table 1. Demographic information (N=106)

	Spec.	N	Percentage
Gender	Male	69	65.1
	Female	37	34.9
School Year	Freshmen	35	33.0
	Sophomore	41	38.7
	Junior	22	20.8
	Senior	8	7.5
Physical Activity Level	Inactive	4	3.8
	Under Active	20	18.9
	Acceptable	33	31.1
	Active	35	33.0
	Very active	14	13.2

3.2 일반적 특성에 따른 차이

성별에 따른 차이를 검증하기 위하여 t-test를 실시한 결과 성별에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다 [Table 2]. 세부적으로 살펴보면, 남성이 교양스키수업에 대한 행동몰입($t= 2.68, p<.01$)과 인지몰입($t= 2.46, p<.05$), 심리적 만족($t= 2.46, p<.05$), 그리고 신체적 만족($t= 2.36, p<.05$)에 있어서 여성보다 유의한 수준에서 더 높게 지각하는 것으로 나타났다.

Table 2. Difference according to gender

Variables	Gender	N	M	SD	t
Behavioral Flow	Male	69	4.03	.70	2.68**
	Female	37	3.63	.74	
Cognitive Flow	Male	69	3.92	.79	2.46*
	Female	37	3.54	.66	
Psychological Satisfaction	Male	69	3.96	.74	2.46*
	Female	37	3.59	.73	
Physical Satisfaction	Male	69	3.92	.83	2.36*
	Female	37	3.54	.70	
Service convenience	Male	69	3.51	.79	.94
	Female	37	3.36	.60	
Service assurance	Male	69	3.55	.75	1.26
	Female	37	3.36	.59	
Service differentiation	Male	69	3.26	.87	-1.14
	Female	37	3.45	.67	
Revisit intention	Male	69	3.61	.79	1.07
	Female	37	3.45	.72	

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

3.3 여가 스포츠 참여수준에 따른 차이

일원배치분산분석 결과, 여가스포츠 참여수준에 따라 행동몰입, 인지몰입, 심리적 만족, 신체적만족 및 재방문 의도에 차이가 있는 것으로 나타났다[Table 3]. 세부적으로 살펴보면, 여가스포츠 참여가 활동적(active)수준인 학생들의 행동몰입($M= 4.22$)이 활동적이지 않은(under active) 학생들의 행동몰입($M= 3.61$)보다 유의한 수준($p<.05$)에서 높은 것으로 나타났다. 여가스포츠 참여가 활동적(active)수준($M= 4.17$) 혹은 매우 활동적(very active)인 학생들의 인지몰입($M= 3.97$)이 활동적이지 않은(under active; $M= 3.40$) 혹은 비활동적인 학생들($M= 2.91$)의 인지몰입보다 유의한 수준($p<.001$)에서 높은 것으로 나타났다. 여가스포츠 참여가 활동적(active; $M= 4.22$) 수준인 학생들의 정신적 만족도가 여가스포츠 참여 수준이 보통(acceptable; $M= 3.51$) 혹은 활동적이지 않은(under active; $M= 3.63$) 학생들의 정신적 만족도보다 유의한 수준($p<.001$)에서 높은 것으로 나타났다. 마지막으로 여가스포츠 참여가 비활동적(inactive; $M= 2.25$) 수준인 학생들의 재방문의도가 여가스포츠 참여수준이 활동적이지 않은(under active; $M= 3.55$), 보통(acceptable; $M= 3.58$), 활동적(active; $M= 3.58$), 혹은 매우 활동적(very active; $M= 3.83$)인 수준의 학생들 보다 유의한 수준($p<.01$)에서 낮은 것으로 나타났다.

Table 3. Difference according to physical activity

Spec.	N	M	SD	F	Post-Hoc
Behavioral Flow	Inactive(a)	4	3.58	.03	b<d
	Under active(b)	20	3.61	.71	
	Acceptable(c)	33	3.71	.73	
	Active(d)	35	4.22	.73	
	Very active(e)	14	3.97	.42	
Cognitive Flow	Inactive(a)	4	2.91	.41	a,b<d,e
	Under active(b)	20	3.40	.63	
	Acceptable(c)	33	3.66	.76	
	Active(d)	35	4.17	.78	
	Very active(e)	14	3.97	.38	
Psychological Satisfaction	Inactive(a)	4	3.08	.41	b,c<d
	Under active(b)	20	3.51	.70	
	Acceptable(c)	33	3.63	.74	
	Active(d)	35	4.22	.72	
	Very active(e)	14	4.00	.52	
Physical Satisfaction	Inactive(a)	4	2.91	.95	3.76**
	Under active(b)	20	3.45	.86	
	Acceptable(c)	33	3.71	.71	
	Active(d)	35	4.08	.82	
	Very active(e)	14	3.95	.52	
Service convenience	Inactive(a)	4	2.83	.43	1.26
	Under active(b)	20	3.45	.56	
	Acceptable(c)	33	3.53	.75	
	Active(d)	35	3.38	.88	
	Very active(e)	14	3.69	.47	
Service assurance	Inactive(a)	4	3.00	.98	.49
	Under active(b)	20	3.51	.45	
	Acceptable(c)	33	3.51	.57	
	Active(d)	35	3.48	.87	
	Very active(e)	14	3.52	.78	
Service differentiation	Inactive(a)	4	2.91	.95	.56
	Under active(b)	20	3.20	.62	
	Acceptable(c)	33	3.43	.73	
	Active(d)	35	3.37	.93	
	Very active(e)	14	3.26	.88	
Revisit intention	Inactive(a)	4	2.25	.95	a<b,c,d,e
	Under active(b)	20	3.55	.67	
	Acceptable(c)	33	3.58	.71	
	Active(d)	35	3.58	.81	
	Very active(e)	14	3.83	.55	

* p<0.05

3.4 확인적 요인분석

측정모형의 적합도를 분석한 결과 [$\chi^2=419.622$, $X^2/df=1.873$, $p=.000$]이며 CFI=.923, RMR=.034 SRMR=.059, RMSEA=.091으로 나타났다. 모델을 채택하기 위한 일반적인 적합도 지수의 기준은 CFI 0.9 이상 RMR 0.05 이하 SRMR .08이하 RMSEA는 .10 이하로 보고 있다[31,32]. 즉, 본 연구의 모델적합도는 수용 가능할 수준으로 평가할 수 있다.

신뢰도에 있어서는 모든 요인이 Cronbach's Alpha .70이상의 적합한 신뢰도를 나타냈다[31,32]. 측정모델

의 타당성은 집중타당성과 판별타당성으로 구분하여 실시하였는데, 집중타당성을 평가하기 위하여 개념신뢰도(construct reliability; CR)과 평균분산추출(AVE)을 이용하였고, 판별타당성을 평가하기 위해서는 표준오차 추정구간(two standard-error interval estimate)를 이용하였다. 그 결과 개념신뢰도는 모든 변수들에서 .70 이상, 평균분산추출은 .50 이상의 값을 나타내 집중타당성을 확보하였다[31,32]. 판별타당성에 있어서는 변수들 간에 어떠한 상관계수도 1을 포함하지 않는 것으로 나타나 판별타당성을 확보하였다고 할 수 있다[31,32]. 평균, Cronbach's Alpha, 개념신뢰도는 [Table 4]에 요약되어 있다.

Table 4. Confirmatory factor analysis

Variable	M	SD	CR	AVE	α
BF1	3.99	.81			
BF2	3.83	.81	.91	.77	.87
BF3	3.89	.86			
CF1	3.75	.85			
CF2	3.84	.83	.91	.77	.88
CF3	3.78	.83			
PSS1	3.97	.78			
PSS2	3.79	.84	.94	.85	.92
PSS3	3.74	.81			
PHS1	3.79	.89			
PHS2	3.70	.89	.95	.87	.93
PHS3	3.86	.79			
SC1	3.43	.87			
SC2	3.54	.81	.90	.77	.86
SC3	3.40	.81			
SG1	3.46	.83			
SG2	3.48	.81	.90	.76	.85
SG3	3.51	.74			
SD1	3.33	.88			
SD2	3.26	.94	.91	.78	.89
SD3	3.38	.84			
RVI1	3.65	.75			
RVI2	3.50	.83	.97	.92	.95
RVI3	3.52	.81			

CF=Cognitive Flow, BF=Behavior Flow, PSS=Psychological Satisfaction, PHS=Physical Satisfaction, SC=Service Convenience, SG=Service Guarantee, SD=Service Differentiation, RVI=Revisit Intention SK=Skewness, KU=Kurtosis

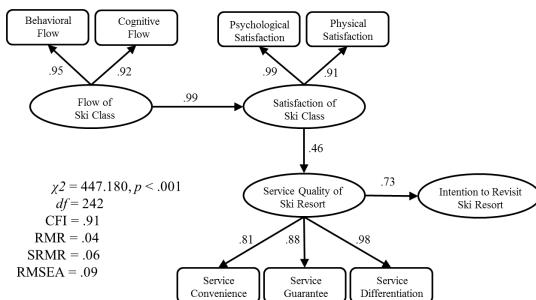
3.5 구조방정식모형 분석

이론적 배경을 토대로 설정한 구조방정식모형[Figure 1]에 대하여 적합도 지수를 살펴보았다. 그 결과 [$\chi^2=447.180$, $X^2/df=1.848$, $p=.000$]이며 CFI=.919, RMR=.046, SRMR=.067, RMSEA=.090으로 적합한 기준인 CFI .90 이상, RMR 0.05 이하, SRMR .08 이하

Table 5. Result of structural equation modeling

Direct Effect	β
Flow of Ski Class → Satisfaction of Ski Class	.99**
Satisfaction of Ski Class → Service Quality of Ski Resort	.46***
Service Quality of Ski Resort → Intention to Revisit	.73***
Indirect Effect	β
Flow of Ski Class → Satisfaction of Ski Class → Service Quality of Ski Resort	.46*
Satisfaction of Ski Class → Service Quality of Ski Resort → Intention to Revisit	.34*

* $p < .05$, *** $p < .001$, β = standardized regression weight, LL = lower limit, UL = upper limit

**Fig. 1.** Summary of structural equation modeling

및 RMSEA .10 이하를 충족시키는 좋은 적합도를 보였다[31,32]. 구조모형 분석결과, 교양스키수업에 대한 몰입($\beta=.99, p<.01$)은 교양체육수업 만족도에 유의한 직접영향(direct effect)을 미치는 것으로 나타났다. 교양체육수업 만족도는 스키장의 서비스품질($\beta=.46, p<.001$)에 유의한 직접적인 영향(direct effect)을 미치는 것으로 나타났다. 또한 스키장의 서비스품질은 스키장 재방문의도($\beta=.73, p<.001$)에 유의한 직접적인 영향(direct effect)을 미치는 것으로 나타났다.

간접영향에 있어서는, 교양스키수업에 대한 몰입은 교양스키수업 만족도를 매개로 하여 스키장의 서비스품질에 유의한 간접영향(indirect effect)을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.46, p>.05$). 교양스키수업 만족은 스키장의 서비스품질을 매개로 하여 스키장 재방문 의도에 유의한 간접영향(indirect effect)을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.34, p>.05$). 구조방정식모형 결과는 [Table 5]에 요약되어 있다.

4. 논의

이 연구는 교양체육수업의 일환으로 스키장을 방문한

대학생들이 지각하는 교양스키수업에 대한 만족 및 몰입, 스키장의 서비스 품질, 스키장 재방문 의도의 관계를 분석하였다.

먼저, 연구대상의 일반적 특성에 따른 차이를 검증한 결과 성별에 따른 차이를 검증한 결과 남성이 교양스키 수업에 대한 몰입과 만족에 있어서 여성보다 유의한 수준에서 더 높게 지각하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 선행연구[33,34]를 지지하는 것으로 나타났다. 윤홍한[33]의 대학스키수업 수강생을 대상으로 한 연구에서도 남성이 여성보다 스키수업에 대한 몰입 수준이 여성보다 높은 것으로 나타났다. 윤홍한, 김유수와 전병관[34]은 이러한 결과의 원인을 남녀에 따른 평소 운동참여 정도의 차이 때문으로 분석하였다. 즉, 문화적 특성, 생물학적 성의 차이, 적절한 성역할과 관련된 사회화과정을 통하여 남성의 스포츠참가가 여성보다 높아진다[35]. 이로 인해 남성이 여성보다 더욱 다양한 운동에 폭넓게 참여할 수 있는 기회를 가졌기 때문에[33-35] 운동만족과 몰입이 높아지기 위한 더욱 유리한 전제 조건을 가지고 있다고 분석할 수 있다. 이러한 분석은 본 연구의 여가스포츠 참여정도에 따른 차이의 결과와도 맥락을 같이 한다. 즉, 본 연구에서도 평소 여가스포츠 참여수준이 높은 그룹이 낮은 그룹보다 교양스키수업의 몰입과 만족이 더 높은 것으로 나타났다[Table 3].

다음으로 가설1을 검증한 결과, 교양스키수업 몰입은 교양스키수업 만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 가설 1이 채택되었다.

이러한 결과는 선행연구[20,21]를 지지하는 결과이다. 김동환, 노도현, 김승용[20]은 교양스키수업에 참여한 총 250명의 대학생을 대상으로 대학스키수업 참여자의 교수행동인식과 내적동기, 학습몰입, 수업만족도 및 재참여의사의 관계를 분석한 결과, 교양스키수업 참여자의 몰입정도가 높을수록 교양스키수업 만족도가 높은 것으로 나타났다. 즉, 교양스키수업의 몰입이 만족도에 유의

한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 김동환, 노도현, 김승용[20]에 따르면 개개인이 특정 스포츠 종목에 대하여 몰입을 하면 운동기능 자체에 대한 만족뿐만 아니라 수행에서의 만족과 수업에 대한 만족 또한 함께 긍정적 영향을 미친다고 하였다. 다시 말해, 교양체육수업에 실시하는 운동 자체에 몰입이 일어나면 운동에 대한 만족뿐만 아니라 수업전반에 대한 만족도 까지 함께 높아진다고 생각 할 수 있다.

가설2를 검증한 결과 교양체육수업 만족도는 스키장의 서비스품질에 유의한 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 가설 2는 채택되었다. 이러한 결과는 선행 연구의 결과를 지지하는 것으로 나타났다[22-24]. 특히, 본 연구에서는 선행연구에서 더 나아가 교양체육수업의 만족도에 따라서 그 수업이 실시된 시설에 대한 서비스 품질 인식이 달라진다는 것을 밝혀냈다. 이러한 점은 스키장의 마케팅적인 측면에서 볼 때, 스키장에서는 적극적인 인적·물적 지원을 통하여 대학생들이 교양스키수업 자체에 대한 만족도를 높이도록 노력해야 한다는 것을 시사한다.

가설3을 검증한 결과, 스키장의 서비스품질이 높을수록 재방문의사가 높은 것으로 나타났다[4,15,16,18,25,26]를 지지하는 것으로 나타났다. 오준석[18]은 전구 17곳의 스키장에 대한 현장조사 통하여 총 1963명의 스키장 이용객을 분석하였다. 그 결과, 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성과 같은 스키장의 서비스 품질은 고객의 재방문의도에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이종호, 은희관[25]의 스키장 이용객 900명을 대상으로 한 연구에 의하면 주시설, 부대시설, 프로모션등과 같은 서비스품질의 하위요인이 스키장 재방문의도에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이남미, 이근모[4]는 스키장 이용객 144명을 분석한 결과 이용편의성, 접근용이성, 프로그램, 시설, 종사자와 같은 서비스품질의 하위요인이 이용객의 재방문의도에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것을 밝혀냈다. 즉, 여가스포츠의 일환으로 직접 스키장을 방문한 이용객뿐만 아니라 본 연구의 결과와도 같이 교양체육수업의 일환으로 스키장을 방문한 이용객 또한 스키장의 서비스품질은 스키장을 다시 방문하게 하는 가장 중요한 요인 중의 하나라고 할 수 있다.

가설 4를 검증한 결과 교양스키수업의 몰입은 교양스키수업에 대한 만족도를 매개로 하여 스키장 서비스 품

질에 간접적인 정(+)의 영향을 미친다. 이러한 결과는 몰입은 만족과 정(+)의 영향관계에 있다는 선행연구 [20,21]의 결과와 만족은 서비스품질과 정(+)의 영향관계에 있다는 선행연구[22-24]를 종합한 결과로 해석된다. 즉, 본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 교양스키수업에 대한 몰입이 그 수업이 실시되고 있는 스키장의 서비스품질에도 영향을 미칠 수 있다는 것을 밝혀냈다. 본 연구의 결과는 교양체육수업과 관련된 다양한 후속연구가 가능하게 할 것으로 기대된다.

마지막으로 가설 5를 검증한 결과 교양스키수업의 만족도는 스키장 서비스품질을 매개로 하여 스키장 재방문의도에 간접적인 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 만족이 서비스품질과 정(+)의 영향관계에 있다는 선행연구[22-24]와 서비스품질은 재방문의도와 정(+)의 영향관계에 있다는 선행연구[4,15,16,18, 25,26]를 종합한 결과이다. 이러한 결과는 교양스키수업에 대한 만족도가 높아지면 수업이 실시되었던 장소인 스키장에 대한 서비스 품질 또한 더욱 높게 인식되는 것으로 이해될 수 있다. 즉, 교양스키수업에 대한 만족과 스키장에 대한 서비스품질의 인식이 따로 분리되어 인지되어지기 보다는 하나의 경험으로 같이 평가되어 진다고 사료된다.

5. 결론

본 연구는 스포츠·심리·경영학 연구 분야에서 수행되어 왔던 이론적·경험적 선행연구에 기초하여 대학생의 교양스키수업 몰입과 만족도, 스키장 서비스품질 및 재방문의도의 관계를 분석한 결과 다음과 같은 결론을 얻었다.

첫째, 교양스키수업 몰입은 교양스키수업 만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 교양스키수업의 만족도를 극대화시키기 위해서는 학생들이 수업에 몰입할 수 있는 지도법과 수업환경이 제공되어야 한다. 또한 본인의 운동수행능력에 적합한 난이도에서 운동을 실시할 때 몰입도가 높다는 사실에 근거하여 난이도별로 분반을 하여 학생들이 최고의 몰입이 이루어 질 수 있도록 하는 것도 효과적일 것이다.

둘째, 교양체육수업 만족도는 스키장의 서비스품질에 유의한 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 스키장의 서비스품질을 더욱 높게 인식하게 하기 위하여

스키장 측에서도 교양스키수업이 원활히 이루어져 학생들의 만족도가 높아질 수 있도록 해야 할 것이다.

셋째, 스키장의 서비스품질이 높을수록 재방문의사가 높은 것으로 나타났다. 스키장에서 제공되는 물적·인적 서비스의 품질은 스키장 재방문의사에 중요한 영향을 미치는 요소인 만큼, 마케팅 전략에서 가장 중점으로 고려되어야 할 요인이다.

넷째, 교양스키수업의 몰입은 교양스키수업에 대한 만족도를 매개로 하여 스키장 서비스 품질에 간접적인 정(+)의 영향을 미친다.

다섯째, 교양스키수업의 만족도는 스키장 서비스품질을 매개로 하여 스키장 재방문의도에 간접적인 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

결론적으로 본 연구의 결과를 종합해 보면, 교양스키수업에 대한 몰입 및 만족과 스키장에 대한 서비스품질의 인식은 각각 따로 분리되어 인지되어지는 것이 아니라 하나의 총체적 경험으로 같이 평가되어 진다고 볼 수 있다. 즉, 스키장의 마케팅 전략에 있어서 교양스키수업을 위해 스키장을 방문한 대학생들이 스키수업에 최대한 몰입하고 만족감을 느낄 수 있도록 다양하고 수준 있는 인적·물적 서비스를 제공해야 할 것이다. 단체 손님이라고 하여 질 낮은 식사 및 서비스를 제공한다면 차후 재방문을 이를 수 있는 잠재적 고객을 놓칠 수 있는 것이다.

본 연구에서 도출된 결과, 논의 및 제한점을 토대로 후속연구를 위하여 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 본 연구에서는 행동의도요인으로 재방문의도만을 포함하였다. 즉, 후속연구에서는 구전의도와 같은 다양한 행동의도를 포함한다면 더욱 의미 있는 자료를 제공할 수 있을 것이다.

둘째, 본 연구에서는 단일 대학과 스키장을 연구대상으로 포함하였다. 즉, 후속연구에서 다양한 대학 및 스키장이 연구대상에 포함한다면 더욱 정확하고 실질적인 자료가 제공될 것이다.

셋째, 본 연구에서는 교양스키수업만 수강생만을 분석하였다. 즉, 후속연구에서는 더욱 다양한 교양체육수업 종목에 대한 연구가 이루어져야 할 것이다.

References

- [1] Korea Leisure Industry Institute, "Leisure industry white book", Seoul: Korea Leisure Industry Institute, 2006.
- [2] K. S. Kim, "Snow-sports market", Outdoor News[Cited 2016 May 24], Retrieved from: http://www.outdoornews.co.kr/news/articleView.html?idx_no=20700
- [3] R. L. Celsi, R. L. Rose, T. W. Leigh, "An exploration of high-risk leisure consumption through skydiving", *Journal of Consumer Research*, Vol.20, No.1, pp.1-23, 1993.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1086/209330>
- [4] N. M. Lee, G. M. Lee, "How the interactive employee relationship from field c . c affects on customers' satisfaction and their continued relationship", *Korean Journal of Physical Education*, Vol.40, No.2, pp.459-468, 2001.
- [5] H. S. Kim, "A study on the perceived ski resort service quality, customer satisfaction and choice attribute of the participants in college ski classes", *Korean Journal of Physical Education*, Vol.47, No.5, pp.233-244, 2008.
- [6] E. Y. Cho, S. H. Kim, "The relationships among the degree of participation motivation, constant intention of participation and the interpersonal relations disposition of the general physical education program in university students", *Journal of Korean Physical Education Association for Girls and Women*, Vol.22, No.4, pp.213-225, 2008.
- [7] S. M. Bae, K. R. Kim, "The relationship between class satisfaction and sport value as self-perceived health status of participants at general sports in university", *Journal of Leisure and Recreation Studies*, Vol.31, No.4, pp.293-304, 2007.
- [8] S. W. Jung, "The relationship among physical education class recognition and physical education class satisfaction, school life adjustment and intention to exercise adherence in elementary schoolchild", Doctoral Dissertation, Dongduk Womens University, 2011.
- [9] S. O. Chun, "The effect physical self-efficacy and physical education satisfaction of middle school students participating new sports has on school life adjustment", Master's Thesis, Yongin University, 2008.
- [10] E. H. Lee, "The effects of girl high school students' flow for P.E. class on their satisfaction of P.E. class and exercise adherence", Master's Thesis, Kyunggi University, 2015.
- [11] J. S. Lim, C. W. Lee, "The relationships between satisfaction about ski class, leisure attitude and leisure flow of college students", *Korean Journal of Physical Education*, Vol.50, No.4, pp.251-262, 2011.
- [12] M. Csikszentmihalyi, "Flow and the psychology of discovery and invention", New York: Harper Collins. 1996.
- [13] Y. G. Jung, "Validity verification of sport commitment behavior scale", *Korean Society of Sport Psychology*, Vol.15, No.1, pp.1-21, 2004.
- [14] S. H. Hwang, D. Y. Won. "Ski destination decisions and recreation specialization", *Korean Journal of Sport Science*, Vol.19, No.3, pp.96-105, 2008.
- [15] S. W. Kim, "The effect on re-application of service satisfactions of university student's participating in ski-class", Unpublished Master's Thesis, Kyunggi University, 2010.

- [16] J. H. Han, "Empirical research on structural relationship among service quality, service value, customer satisfaction, and re-visit intention in ski resort", *Korean Journal of Physical Education*, Vol.46, No.2, pp.227-238, 2007.
- [17] H. H. Oh, K. W. Byun, "Study on the service quality, service value and customer satisfaction of commercial sport facility", *The Korean Society of Sports Science*, Vol.13, No.1, pp.439-447, 2004.
- [18] J. S. Oh, "The effects of service quality on customer's satisfaction and revisit intention for the domestic ski resorts as a leisure facility", *Korean Journal of Physical Education*, Vol.51, No.2, pp.315-325, 2012.
- [19] K. C. Choi, D. S. Lee, H. S. Kim, "Internal marketing through the comparison between ski resort employee job satisfaction and customer satisfaction", *The 2000 Seoul International Sport Science Congress*, 1264-1273, 2000.
- [20] D. H. Kim, D. H. Ro, S. Y. Kim, "The relationship between a college ski class-participants recognition of a professor's behavior and intrinsic motivation, Learning flow, satisfaction with class & re-participation intention", *Korean Journal of Sport Pedagogy*, Vol.16, No.4, pp.105-124, 2009.
- [21] G. S. Han, "Relationship among flow and satisfaction of college physical education class and psychological well-being", *Journal of Korea Academia-Industrial Cooperation Society*, Vol.15, No.12, pp.7051-7059, 2014. DOI: <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2014.15.12.7051>
- [22] R. N. Bolton, J. H. Drew, "A multistage model of customers' assessments of service quality and value", *Journal of consumer research*, Vol.17, No.4, pp.375-384, 1991a. DOI: <http://dx.doi.org/10.1086/208564>
- [23] R. N. Bolton, J. H. Drew, "A longitudinal analysis of the impact of service changes on customer attitudes", *The Journal of Marketing*, Vol.55, No.1, pp.1-9, 1991b. DOI: <http://dx.doi.org/10.2307/1252199>
- [24] M. J. Bitner, "Evaluating service encounters: the effects of physical surroundings and employee responses", *The Journal of Marketing*, Vol.54, No.2, pp.69-82, 1990. DOI: <http://dx.doi.org/10.2307/1251871>
- [25] J. H. Lee, H. G. Eun, "The relationship between selection attributes of the ski resort's service quality and customer's behavioral intentions", *Journal of Coaching Development*, Vol.7, No.2, pp.255-266, 2005.
- [26] J. H. Lee, "A study on the ski resort's service quality for university students' ski coaching", *Journal of coaching development*, Vol.12, No.1, pp.99-110, 2010.
- [27] K. S. Hur, "Structural relationship among kumdo's participant motivation, club selective determination, flow, satisfaction, and purchase behavior", unpublished doctoral dissertation, Kookmin University, 2011.
- [28] D. S. Lee, "Market segmentation related to the perceived service quality of the ski resort", *Korean Journal of Physical Eduaction*, Vol.38, No.2, pp.601-611, 1999.
- [29] J. A. Park, M. H. Cho, "Analysis of the relationship among social support, sport participation and school life satisfaction", *Journal of Leisure and Recreation Studies*, Vol.35, No.1, pp.17-28, 2011.
- [30] M. H. Cho, W. D. Kwon, Y. B. Jeon, "Are Korean secondary school girls physically active during leisure time?", *Health Care for Women International*, Vol.31, No.3, pp.244-257, 2010. DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/07399330903200801>
- [31] J. J. Song, "SPSS/AMOS statistical analysis method", Seoul: 21 century book, 2012.
- [32] J. C. Anderson, D. W. Gerbing, "Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach", *Psychological Bulletin*, Vol.103, No.3, pp.411-423, 1988. DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/0033-2909.103.3.411>
- [33] H. H. Yoon, "Relationships among the exercise adherence, flow, and fun factors of college level ski-snowboard physical activity classes", Doctoral Dissertation, Sungkyunkwan University, 2011
- [34] Y. S. Kim, B. G. Chun, "Influence of flow experience of participation in leisure on leisure identity & psychological well-being", *The Korean Society of Sports Science*, Vol.21, No.2, pp.381-394, 2012.
- [35] C. G. Wiley, S. M. Shaw, M. E. Havitz, "Men's and women's involvement in sports: An examination of the gendered aspects of leisure involvement", *Leisure Sciences*, Vol.22, No.1, pp.19-31, 2000. DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/014904000272939>
-
- 한 건 수(Gun-Soo Han)**

[정회원]
- 
 - 2010년 8월 : 아칸소대학교 (체육학 박사)
 - 2011년 9월 ~ 현재 : 대구대학교 스포츠레저학과 교수
- <관심분야>
Kinesiology, Leisure studies, Track &Field
-
- 이 정 훈(Jung-Heun Lee)**

[정회원]
- 
 - 2006년 2월 : 대전대학교 (체육학 박사)
 - 1990년 8월 ~ 현재 : 충남대학교 체육교육과 교수
- <관심분야>
Sport management, Sport organizations, Leisure studies

고 의 석(Wisug Ko)

[정회원]



- 2001년 2월 : 플로리다 주립대학교
(체육학 박사)
- 2007년 3월 ~ 현재 : 대구대학교
스포츠레저학과 교수

<관심분야>

Sport psychology, Counseling, Cognitive strategies