creative commons

COMMONS DEED

저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:

저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.

변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 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

dCollection

[UCI]I804:24011-200000264951
조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

2015년 8월

박사학위논문

Q 방법론을 통한 태권도장 경영전략 서비스 요인 분석

조선대학교 대학원
체육학과
최 근 기

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Q 방법론을 통한 태권도장 경영전략 서비스 요인 분석

Taekwondo Service factors management strategy through a research methodology Q

2015년 8월 일

조선대학교 대학원
체 육 학 과
최 근 기

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Q 방법론을 통한 태권도장 경영전략 서비스 요인 분석

지도교수 윤오남

이 논문을 이학 박사학위 논문으로 제출함.

2015년 8월 일

조선대학교대학원
체육학과
최 근 기

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

최근기의 박사학위 논문을 인준함

위원장	조선대학교 교 수	정 명 수	인
위 원	조선대학교 교 수	이 경 일	인
위 원	조선대학교 교 수	송 채 훈	인
위 원	조선대학교 부교수	이 계 행	인
위 원	조선대학교 교 수	윤 오 남	인

2015년 8월 일

조선대학교 대학원

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

목 차

ABSTRACTS ····· v

Ⅰ. 서 론 ····· 1

1. 연구의 필요성 ····· 1
2. 연구의 목적 ····· 3
3. 연구의 문제 ····· 5
4. 연구의 제한점 ····· 5

Ⅱ. 이론적 배경 ····· 6

1. 태권도장경영전략 ····· 6
가. 태권도장 경영의 개념 ····· 6
나. 태권도장의 경영 환경 ····· 8
다. 태권도장 경영 이론체계 ····· 13
1) 태권도장 스포츠 수명주기 ····· 13
2) 프로그램 수명주기를 연장시키기 위한 전략 ····· 15
3) 스포츠 프로그램 믹스 ····· 18
라. 태권도장의 경영적 접근 ····· 18
1) 성공적인 태권도장 경영 ····· 19
2) 도장경영의 특수성 ····· 20
2. 서비스요인 ····· 20
가. 서비스품질의 정의 ····· 20

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

나. 서비스품질의 특성 및 구성요소 ····· 21
다. 소비자 만족 ····· 22
1) 소비자 만족의 정의 ····· 22
2) 소비자 만족의 결과 ····· 23
3) 참여지속의도 ····· 23
라. 스포츠 소비자 행동특성 ····· 24
1) 소비자의 변화 ····· 24
2) 스포츠 소비자 행동의 주요 영향요인 ····· 25
3. 선행연구의 고찰 ····· 25

Ⅲ. 연구방법 ····· 29
1. 연구절차 ····· 29
2. 연구대상 ····· 30
가. Q-Sample ····· 30
1) 예비문항 추출 ····· 30
2) 문항의 적절성 평정 및 내용타당도 ····· 34
나. P-Sample ····· 37
다. Q-Sorting ····· 37
라. Q방법론 ····· 38
마. 자료처리 ····· 39

Ⅳ. 연구결과 ····· 40
1. 태권도장 경영전략 서비스 요인 탐색에 대한 수련생 학부모의 유형화 및 유형별 특성분석 ····· 40

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

가. 유형화 분석 ····· 40
나. 각 유형별 특성 분석 ····· 42
1) 제Ⅰ유형: 지도자 능력을 중시한 인성교육과 적합한 시설추구형 ····· 42
2) 제Ⅱ유형: 청결을 통한 안전과 교육개발 추구형 ····· 44
2. 태권도장 경영전략 서비스 요인 분석에 있어 연구대상 유형간의 차이분석 ····· 45
3. 태권도장 경영전략 서비스 요인 분석에 있어 각 유형간의 공통된 일치항목 분석 ····· 46

Ⅴ. 결과 및 논의 ····· 48
1. 결과 ····· 48
2. 논의 ····· 49

Ⅵ. 결론 및 제언 ····· 51
1. 결론 ····· 51
2. 제언 ····· 52
참고문헌 ····· 54
Q진술문 ····· 59

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

표 목 차

표1. 세계 대륙별 연맹별 현황 ····· 8
표2. 전국 태권도 도장 현황 ····· 9
표3. 프로그램 수명주기의 단계별 특징 ····· 15
표4. Cropton과 Lamb(1986)이 제시한 프로그램 수명주기를
연장시키기 위한 전략 ····· 16
표5. 스포츠 프로그램 믹스 및 프로그램계열 수 ····· 18
표6. 서비스 요인 관련 선행 연구표 ····· 30
표7. 선행연구를 통한 서비스 요인 분석 ····· 31
표8. 전문가 집단의 일반적 특성 ····· 32
표9. 전문가 집단을 통한 태권도장 경영전략 서비스 요인 분석 ··· 33
표10. 문항의 내용 적합성에 대한 평가기준 ····· 34
표11. Q 진술문 ····· 35
표12. R방법론과 Q방법론의 비교분석표 ····· 38
표13. Q-sort 분포도 ····· 39
표14. 유형별 아이겐 값과 변량 ····· 40
표15. 각 유형 간 상관관계 계수 ····· 41
표16. P-Sample의 유형별 분포와 요인 가중치 ····· 41
표17. 제Ⅰ유형의 Q 진술문과 표준화점수 ····· 43
표18. 제Ⅱ유형의 Q 진술문과 표준화점수 ····· 44
표19. 제Ⅰ유형과 제Ⅱ유형간의 차이 분석 ····· 45
표20. 일치항목의 Q 진술문과 표준화점수 ····· 47
표21. Q 진술문 ····· 58

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

그림목차

그림1. 전국 등록.신고체육시설업현황(2013) ····· 9
그림2. 2014년 1분기 경제 성장률 ·····10
그림3. 2014년 1분기 민간소비 ·····11
그림4. 기업과 가계소득 증가율 ·····11
그림5. 태권도장의 주 타켓 시장 절대인구 감소 ·····12
그림6. Crompton과 Lamb(1986) 이 제시한 프로그램 수명주기 ·····13
그림7. Tull과 Kahle(1990)이 제시한 프로그램 시장 수와
위험성과의 관계 ·····17
그림8. 연구절차 ·····29
그림9 . Q-Sorting Chart ·····37

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

ABSTRACTS

Taekwondo Service factors management strategy through a research methodology Q

Choi, Keun-Ki
Advisor:Prof. YUN, Oh-Nam, Ph.D.
Department of Physical Education,
Graduate School of Chosun University

This study used Q methodology that Taekwondo of the strategic management through a subjective view trainee parents have can be judged by the way to navigate service factor.

First, by analyzeing Taekwondo of the strategic management through a subjective view trainee's parents have, Taekwondo service factors appear a total of two types.

it is named that the I type is ‘Leader the emphasis on the ability of a nature education and suitable facility seek’ and the II type is ‘Cleanliness through the safety and seek development of education’

Second, the I type and the II type showed positive differences in ‘Lasting new shift in the Taekwondo studio’, ‘Checking out any need of a trainee’, ‘training for showing the ability of a trainee’, ‘differences of teaching techniques in other gyms’, ‘prepareing well-equipped exercise tools’ and showed negative differences in developing growth programs ‘,’ Expanding the ages of a trainee’, ‘developing joint training program with parents’, ‘applying obesity management program’

Third, as results in common between the two types, ‘Character education’, ‘Easy teaching of the leader’, ‘Customized

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

teaching’, ‘Exercise program planner’ Education ‘, ‘Appropriate facilities and atmosphere’ ‘Always cleaning’, ‘and safety device’ including the environmental factors appeared positive. but factors including Various events ’, ‘ parallel curriculum with foreign language ’, ‘construction of management system of resignation’, ‘construction of Video System using a smartphone’, appeared negative.

The best thing about this study showed two common types of positive factors.

specifically ,this is divided in two ways.

first , trainee's parents stressed. leader's ability with the high level of guidance skills as management strategy of Taekwondo studio.

Next, concerning the safety of the taekwondo studio, facility environmental factors were stressed for improvements in services

by analyzing that the I type is ‘leader the emphasis on the ability of a nature education and suitable facility seek’ and the II type is ‘Cleanliness through the safety and driven development of education’ it is considered that capacity of leader and sustainable development, suitable and safe facilities for Taekwondo, are the most important.

to promote the harmonious development of mind and body through Taekwondo program, safe exercise by the Taekwondo is required

Therefore, the transformed needs of parents and results of this study help to establish proper procedure for business strategies of Taekwondo studio and eventually to promote the management of Taekwondo studio.

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Ⅰ. 서 론

1. 연구의 필요성

태권도 역사는 삼국시대의 고구려의 선배와 신라의 화랑도에서 시작하여 고려의 수박, 조선의 권법 등 무인을 선발하는 제도권 무예와 민간의 유희성 무예로 발전되었다. 한일합방 시대의 민족 문화 말살 정책으로 사라진 듯 했으나 광복 이후, 민족의 정체성 확립을 위하여 무도의 통합 과정을 거쳐 태권도라는 명칭으로 1971년에 국기로 지정되었다. 이는 단순히 국기로서 지정된 결실을 넘어 그 시대 정신에 따라 우리 역사의 기상과 얼 그리고 혼을 담아 국기 무도로서 발돋움하는 계기가 되었다.

이후, 1973년 국기원의 건립은 태권도를 체계적으로 과학화 하는데 기틀이 되었으며, 세계태권도연맹(WTF) 창립으로 인하여 세계적인 무도로 발돋움 하는 계기가 되었다. 그 결과 1986년 서울 아시안 게임 정식종목과 1988년에 서울올림픽의 시범종목, 2000년 시드니 올림픽에서 정식종목이 되었으며, 지금까지도 정식종목으로서 국위선양을 하는 쾌거를 이루게 되었다. 일반적으로 스포츠 종목이 100년의 역사를 거쳐 올림픽 정식종목이 되었다면, 태권도는 20년이란 단기간에 정식종목이 되는 쾌거를 이루었으며, 지구촌 속에서 세계인들이 즐기는 무도 스포츠로 자리 잡게 되었다(김지혁, 2010).

그러나 태권도는 올림픽의 짧은 역사 속에서 승부의 긍정적 결과를 도출하기 위한 노력이 계속되었고, 태권도가 승리를 위한 점수 획득의 기술로 발전하는 부작용이 나타나기 시작하였다. 태권도의 다양한 발차기 기술보다 스피드 위주의 점수 획득을 위한 단순한 기술로 이어졌으며, 그 결과 무도스포츠로서의 박진감과 흥미가 떨어진다는 비판에 직면하게 되었다. 이후 경기 규칙이 재조정 되는 과정을 거치면서 태권도 본연의 발기술이 경기에서 다양화 되었으며, 박진감과 더불어 흥미 있는 무도스포츠로 발전하게 되었다.

이처럼 태권도인들의 많은 노력으로 질적인 측면에서 국위선양과 엘리트 태권도로 발전한 반면, 도장에서는 양적인 측면으로 전국 태권도장 수가 2005년 8,021개, 2008년 10,822개, 2010년 11,272개로 증가 하다가 2015년 현재는 9,230개로 급격히 감소하였지만(국기원, 2015), 국민 건강증진과 인성함양을 목적으로 교육적 수련으로 발전하게 되었다.

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

그러나 무도스포츠인 경기태권도가 많은 성과를 통해 성장 발전된 반면, 생활무도로서의 태권도는 도장의 경영이 출산 인구의 감소와 함께 수련 인구의 저 연령화, 지도자의 사회적 교육기능 미비 등 여러 가지 이유로 심각한 경영난에 당면해 있는 실정이다(노동연, 한권상, 2005, 전광수, 2011). 맥을 같이 하여 김주훈(2003)은 태권도장의 사회적 기능을 수행하기 위한 과학적 노력이 미비하다고 지적한바 있다. 태권도인들의 과학적 노력 미비는 결국 태권도 수련 인구의 감소로 이어졌으며(문화체육관광부, 2013), 이러한 현상은 넓은 의미로 국민 건강에 부정적인 영향을 줄 뿐 아니라 결국 국력 낭비의 원인이 되게 되었다.

이러한 현상을 해결하기 위해 많은 태권도 전문가들이 연구를 계속하고 있지만 현실적으로 일선 도장에서 적용하기 어려운 실정인 것도 사실이다. 최의창(2003)은 현장은 과학적 지식과 학문적 이론의 적용이 현실적으로 쉽지 않다고 지적하였으며, 국기원에서도 교육통계조사 및 교육개선 방안 연구보고서에서 사범들은 품새교육 및 도장을 경영하고 지도해야 하는 방법을 수강하고 싶어 할 만큼 도장 경영측면이 취약함을 알 수 있다(국기원, 2013). 따라서 연구 활동이 실질적으로 도장에서 활용 될 수 있는 방안의 연구가 필요한 시점이라 사료된다.

최근에 어려워지는 도장의 경영 개선을 통한 태권도의 경제적 가치를 높이기 위해 태권도의 활성화 방안, 서비스, 교육, 문화, 사회, 심리적 가치 극대화를 위하여 연구가 활발히 진행되고 있다. 이러한 현상은 일선 태권도장 지도자들의 전문적 교육 수준이 높아지는 바람직한 현상으로 나타나고 있는 것도 사실이다. 그럼에도 불구하고 일선 태권도장의 경영 활성화는 다변화 하는 수련생의 욕구를 채워주지 못하고 있는 실정이다.

태권도의 첫 경험이 대부분 일선 도장에서 이루어진다는 사실을 고려하면 태권도장의 경영 활성화를 위한 서비스의 중요성은 더욱 절대적으로 필요해짐을 알 수 있다.

또한, 태권도장의 경영 활성화를 위해서는 무엇보다도 경영 악화의 원인과 환경을 파악하는 것이 급선무일 것이다.

도장의 경영 악화의 원인을 살펴보면 수련인구감소, 경기침체, 교육부실, 행정제도개선(손성도, 2005), 우후죽순처럼 생성되는 도장과 소멸하는 도장에서의 전반적인 서비스 질의 하향과 지도자의 인성과 실력도 한몫을 하고 있다. 또한, 최상진(2003)은 태권도장의 신설 거리 제한이 없어짐으로서 태권도장이 포화상태임을 지적한바, 도장간의 지나친 경쟁은 태권도 수련의 본질을 벗어나 인기위주의 프로그램이나 흥미위주의 프로그램으로 편중되어 있음을 알 수 있다. 따라서 타 무도에 비하여 태권도의 경

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

쟁력을 약화 시키는 한계를 보인다 하였다.

이런 환경속에서 도장의 활성화를 이루기 위해서는 가장 먼저 도장의 지도자가 태권도의 철학과 사상을 정확히 이해하여야 한다. 그 정신을 기반으로 태권도 정체성을 유지하고 나아가 학부모와 수련생의 욕구와 수준에 따른 서비스를 통하여 강한 신체적, 정신적, 사회적 수련을 통한 다양한 실전에서의 필요한 서비스가 이루어져야 할 것으로 사료된다.

한용석(2000)은 청소년이 태권도를 배우는 동기를 체력향상, 성격변화, 발표력 향상, 호신력 계발 등에 있다고 했으며, 이는 엘리트 선수보다는 생활체육으로서의 자신의 변화를 이루고자 함을 알 수 있다. 따라서 도장에서 수련되는 태권도는 지도자의 자질, 만족된 시설, 태권도 기술을 향상시키는 프로그램을 통해 대중 스포츠로 발전해야 할 것이다(장완석, 2012).

그러므로 태권도장의 경영 악화를 극복하기 위해서 학부모와 수련생이 요구하는 다양한 서비스계발, 서비스 만족, 심리적 안정, 올바른 사회화 정립, 올바른 마케팅, 올바른 인격형성을 통해 도장이 선순환 되도록 노력해야 할 것이다. 나아가 다양한 수련생의 확보를 위하여 아동지도자, 청소년지도자, 성인지도자, 노인지도자, 여성지도자, 장애인지도자, 직장클럽지도자로 세분하여 도장 운영에 새바람을 불어 넣어야 할 것이다.

이를 통해 변화하는 학부모의 욕구 충족을 통한 태권도장 경영활성화를 위해서는 태권도 지도자의 전문적 지식과 향상된 자질을 바탕으로 현재 태권도장의 정확한 진단과 처방을 위한 변화하는 수련생 학부모의 서비스 욕구를 파악할 필요성이 절실히 요구된바, 객관적인 양적 연구도 중요하지만 학부모의 주관적 욕구를 파악하기 위하여 Q 방법론을 통해 보다 적극적이고 진보적인 경영전략 서비스 활동으로 경영전략을 수립할 필요성이 있다.

2. 연구의 목적

아동과 청소년의 체력약화로 인하여 2010년부터 초, 중, 고등학교에서 체육시간 이외의 스포츠 시간을 늘리고 있는 실정이다. 이러한 스포츠 활동은 아동과 청소년들의 학업 스트레스를 줄이고 심신의 안정을 통해 폭력적 성향을 감소시키는 긍정적 효과를 가져 오고 있다.

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

학교 스포츠를 늘리는 정부의 교육 정책만 보더라도 성장기에 있는 아동과 청소년의 체력이 현저히 저하됨을 알 수 있다. 따라서 아동이나 청소년의 체력 약화를 해결하기 위한 방법으로 꾸준한 태권도 수련이 인성교육을 통한 폭력적 성향을 감소시키고, 건강을 유지 발전시키는 대안이 될 수 있을 것이다.

아동과 청소년 더불어 성인과 노인, 장애인의 건강을 유지 발전시키는데 효과적일 것이다.

따라서 태권도장 경영전략 활성화를 통해서 세계 시장에서 손색이 없도록 국민의 건강을 유지하는 국민태권도가 되어야 할 것이다. 종주국 국민이 하지 않는 태권도를 다른 나라 사람이 수련하는 것이 이상하지 않은가? 효율적인 태권도장 경영전략 서비스의 체계적인 계발 노력과 더불어 급변하는 사회 현상에 적응하고 선도하는 경영을 위한 노력이 절실히 요구되는 시점이다.

철학이 없는 단순한 프로그램과 인기위주의 놀이성 프로그램, 나아가 지나치게 상업적으로 변형된 마케팅에 치우친다면 현실의 태권도 수련인구를 상승 시킬 수 없을 것이다. 따라서 태권도장의 경영 어려움을 극복하기 위해서는 여러 가지 악재로 작용하는 요인들에 대한 파악과 유행성 질병 예방 프로그램과 국민건강 다이어트 프로그램 등을 체계화 하여 어려운 환경을 극복해 나가야 할 것이다.

체육관 운영 성공 사례 발표는 지도자들에게 좋은 간접경험으로 연수 과목 중 성과 있는 과목으로 평가한 바 있다(국기원, 2015). 이와 같이 현장 경험의 소중한 성공사례와 앞서가는 연구 성과의 교류는 태권도 활성화의 필수조건이 되었다. 태권도 성공사례를 할 만큼 경영에 성공하기 위해서는 먼저, 지도자 자신의 단점을 파악하고, 지도 방법, 상담방법, 대상별 프로그램 수준, 수련생 개인에 맞는 맞춤형 프로그램, 건전한 의사소통을 위한 방법, 입관상담, 퇴관상담, 운동 중 상담, 마케팅, 인성계발, 건강 다이어트 프로그램 등을 과학적으로 체계화 하고, 도장의 시설을 대상에 맞도록 설치하는 것이 도장 경영에 도움이 될 것이다.

따라서 연구의 목적은 태권도장 경영전략을 위한 여러 가지 서비스 요인중에서 실질적으로 학부모가 요구하는 서비스를 탐색함으로서 수련생학부모의 유형화와 유형별 특성을 분석하고, 유형별 차이점과 공통된 항목을 분석하여 도장의 활성화에 직접적인 영향을 미치는 요인을 규명하고자 한다. 나아가 태권도장 활성화를 위한 성공할 수 있는 올바른 경영전략을 수립하는데 목적이 있다.

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

3. 연구의 문제

본 연구에서는 구체적으로 아래와 같은 연구의 문제를 해결하고자 한다.

가. 태권도 도장 경영전략 서비스 요인 분석에 있어 수련생 학부모(P-Sample)의 유형화와 유형별 특성 분석을 시도할 것이다.

나. 태권도장 경영전략 서비스요인 분석에 있어 연구대상 유형간의 차이점은 어떠한가? 분석할 것이다.

다. 태권도장 경영전략 서비스요인 분석에 있어 각 유형 간의 공통된 항목은 무엇인가? 의견을 분석할 것이다.

4. 연구의 제한점

가. 예비문항 조합 과정에서의 1차 선행연구는 연구주제 이외에는 전혀 제한을 두지 않았다(연구분야, 유형, 저자, 년도 등).

나. 예비문항 조합 과정의 2차 전문가 집단은 직업을 제외한 거주 및 개인적 특성(근무지역, 연령, 경력 등)과 설문 소요시간에 대하여 통제하지 않았다.

다. P-Sample로는 태권도장 수련생과 학부모 20명으로 한정하였고, 개인적 특성(근무지역, 경력, 연령, 성별, 학력 등)과 설문 소요시간에 대해서도 제한을 두지 않았다.

라. 전반적으로 도장 서비스 관련 요인들은 현재 수련생과 학부모로 편중된 측면에서만 고려하였다.

마. 수련생의 급수(태권도수준)는 제한을 두지 않았다.

바. P-Sample 선정에 있어 수련생 학부모의 직업과 월수입은 고려하지 않았다.

사. 이 연구는 중소도시에 거주하는 수련생 학부모로 한정 하였기에 일반적으로 적용하기에는 다소 무리가 있다.

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Ⅱ.이론적 배경

1. 태권도장 경영전략

가. 태권도장 경영의 개념

일반적으로 경영이란 기업조직을 그 대상으로 하나 광의의 연구 대상은 사회의 모든 유형의 조직이 될 수 있다. 따라서 경영 원리는 계획, 조직, 지휘, 통제를 통하여 각 조직의 관리로 이어져 최소의 원가로 최대의 이익을 내는 일련의 과정이라 할 수 있다. 또한, 경영이란 자본의 생산을 위하여 조직이 그 목적이나 목표에 맞추어 정상적으로 운영하기 위한 계획적, 조직적, 명령적, 조정적, 통제적 등의 활동을 하는 것이라 할 수 있다. 또한, 보다 폭넓은 뜻에서는 공통의 목적을 달성하기 위하여 조직된 조직체가 서로 협력하여 행하는 일종의 사업 활동과 그 과정이라고 할 수 있다(임상우, 2007).

그러나 태권도장은 일종의 무도 교육 서비스업으로서 재화를 판매하는 제조기업과는 본질적인 차이가 있다. 그러므로 태권도장 경영 시 일반 기업과는 다른 개념을 가지고 임해야 할 것이다.

전광수(2011)는 도장경영을 지도자, 시설, 교육프로그램이 삼위일체가 되어서 사회체육활동을 하려는 모든 사람들에게 즐겁게 참여할 수 있는 기회와 프로그램을 제공하는 것이며, 도장 경영의 역할은 최소한의 시설로 최대한의 효과를 얻기 위한 각종 시설의 효율적인 관리를 뜻한다고 하였지만, 현대에 와서는 최소한의 시설보다는 수련 목적에 맞는 최고의 시설을 통해 최대한의 수련 목적을 달성하는 것이라 할 수 있을 것이다.

또한 한국능률협회(1999)는 태권도체육에 대해서 목적 달성을 위하여 인적과 물적 자원들을 효율적으로 배분, 결합하는 것으로써 스포츠 경영학에서 요구되는 이론들을 태권도에 접목시켜 태권도장을 효율적으로 경영할 수 있도록 제시하는 것이라고 하였다.

따라서 태권도장 경영과정이란 경영자가 지도자나 시설, 프로그램, 마케팅, 사전 사후 복지를 통해 모든 사람이 필요한 목적에 맞게 참여할 수 있도록 서비스를 제공하

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

는 것이며, 이를 위하여 경영이란 전략을 수립하고 연령별로 세분화 하여 시설과 프로그램을 효율적으로 운영하여 태권도장의 목표 및 목적을 달성하는 행위적 활동 이라고 할 수 있다.

태권도장 경영에 대한 지도자들의 관점을 살펴보면 태권도 교육을 통한 인격 함양의 기능을 추구하고자 하는 교육기관으로써의 경영관과 수익창출을 목표로 하는 기업적 경영관, 그리고 교육과 영리를 동시에 추구하고자 하는 양면적 경영관으로 나누어져 있다(조안형, 2010). 이와 같이 도장을 운영 할 시 이러한 지도자들의 사고와 행동이 상호 보완될 수 있다면 보다 능률적인 도장운영과 수입의 증대로 지도자의 계속적 활동이 보장되고 사회적 무도교육기관으로써의 역할(Role) 또한 충분히 할 수 있게 될 것이다.

한국능률협회(1999)는 오래전부터 태권도장 경영의 새로운 관점으로 다음과 같은 것들을 제시 하였다.

하나, 비즈니스에 대한 개념이다. 상업적 활동이 수동적 형식의 가치 활동이라고 한다면, 태권도 사업은 긍정, 능동적이며 창조적으로 넓혀가는 활동이다.

둘, 마케팅과 홍보에 대한 개념이다. 적극적 홍보를 강조 하면서 고객을 기다리는지 말고 고객을 새롭게 창출하라고 하였다.

셋, 네트워크의 대한 개념이다. 네트워크라 함은 스스로 존재하는 것이 아니라 상호간에 가치를 공유하여 상승 효과를 극대화하는 것이라 하였다.

넷, 고객에 대한 개념이다. 고객은 어렵고 다가가기 힘든 존재이지만 늘 새로운 가치를 창출 하면서 기업의 발전과 성장에 기여한다 하였다.

다섯, 프로그램에 대한 개념이다. 여러 가지의 재미, 다양한 내용을 담고 있는 수련 프로그램을 계속적으로 개발하여야 한다고 하였다.

여섯, 레저에 대한 개념이다. 학업(공부)과 무도스포츠를 동시에 즐기면서 해야 한다고 하였다.

일곱, 소프트웨어에 대한 개념이다. 숨겨져 있는 소중한 가치들의 중요함과 느낌, 정서등을 내포해야 한다.

여덟, 매니지먼트에 대한 개념이다. 관리가 체계적이면서도 합리(合理)적인 운영이 될 수 있도록 해야 한다.

따라서 태권도장 경영의 개념은 태권도 철학과 정신에 입각한 사상을 지닌 지도자가 수련활동에 맞는 적절한 시설을 갖추고 대상에 알 맞는 프로그램으로 수련생과 수련생 가족 그리고 예비수련생들에게 태권도서비스를 제공하는 것이며, 이를 위하여 지

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

속적인 커뮤니케이션과 관리, 마케팅, 상담, 프로그램 계발을 통한 경영으로 수입과 삶의 만족도를 극대화 시키는 활동이라 할 것이다.

나. 태권도장의 경영 환경

태권도는 태평양 서북쪽 끝에 존재하는 도시국가 팔라우(Palau)가 WTF 200번째 회원국이 됨으로써 전 세계 국가에서 200여국이 수련하는 세계인의 태권도로 발돋움 하였다. 이로써 세계태권도연맹(WTF)은 국제스포츠연맹(IF) 중에서 회원가입국의 순위가 8위가 됐으며, 회원국이 약 200여개인 국제유도연맹은 9위로 뒤쳐지게 되었다(이무현, 2001).

이로써 국제올림픽위원회(IOC)에서 승인한 국제스포츠연맹(IF) 가운데 8번째로 회원국을 확보한 단체가 되었다. 이러한 성과는 국기로서의 태권도인의 자긍심과 태권도 정신인 예의, 극기, 인내, 염치, 백절불굴의 정신이 지속적으로 세계로 전파한 태권도원로 지도자를 비롯하여 현 지도자들의 끊임없는 노력의 결실이라 할 것이다.

1960년대 이후(초창기) 태권도의 보급을 시작한 이후, 우리나라의 태권도 사범들은 세계를 누비며 진출해 나갔으며, 이들이 열정적으로 노력한 결과로 국가 협회가 결성되었고, 세계태권도연맹의 아래 아시아 태권도연맹과 유럽 태권도연맹 그리고 판아메리카 태권도연맹, 아프리카 태권도연맹으로 조직이 확대 구성되어 각 대륙 연맹의 활성화된 활동 속에 지금까지도 발전을 거듭하고 있다. 세계 각국에서 보급되어 있는 태권도 현황을 보면 다음<표1>과 같다(WTF대륙별 연맹현황, 2011).

표1. 세계 대륙별 연맹별 현황

연맹	회원국(개국)
아프리카	45
아시아	43
유럽	49
오세아니아	19
판아메리카	44
계	200

자료: 세계태권도연맹, 2011년 기준

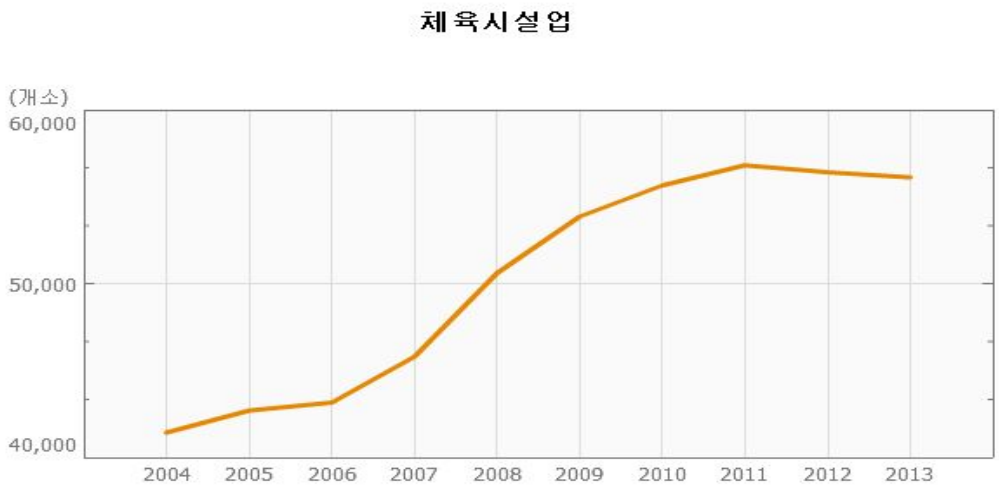
조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

2015년에는 국내 태권도장은 <표2>에 제시된 바와 같이 9,230개의 체육관이 설립되었으며, 2007년 10,374개, 2008년 10,822개, 2009년 11176, 2010년 11,272개로 태권도장의 개설은 해마다 늘어나고 있다가 현재는 감소하는 추세로 나타나고 있다(국기원, 2015).

표2. 전국 태권도 도장 현황(2007-2015)

전국 연도별 도장 수					
연도	2007	2008	2009	2010	2015
도장수	10374	10822	11176	11272	9230
지역별 도장 수					
지역	태권도도장수 (2010년)	태권도도장수 (2015년)	10822	태권도도장수 (2010)	태권도도장수 (2015)
서울	1,923	1357	강원	310	250
부산	742	715	충북	296	248
대구	701	611	충남	467	301
인천	663	490	전북	435	396
광주	337	384	전남	351	324
대전	279	317	경북	657	633
울산	283	266	경남	803	782
경기	2,883	1995	제주	142	130
세종	31	31			
총계	11,272(2010)		9,230(2015)		

자료: 문화체육관광부(2010) 전국 등록*신고 체육시설업 현황과 국기원



조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

그림1. 문화체육관광부「전국 등록.신고체육시설업현황(2013)」

이러한 현상은 도장수의 증가와 더불어 태권도장의 포화 상태에서 감소 추세를 보여주고 있는 반면, 태권도가 하나의 전문적 산업으로 자리 잡고 있음을 보여주고 있다. 하지만 이러한 변화는 상당수의 태권도장에서 새로운 수련생의 입관 저조와 기존 수련생의 감소로 인해 수익이 저하되어 경영의 어려움을 겪는 현상으로도 볼 수 있다. 태권도 수련장의 개설 감소에 따른 이런 태권도장 경영악화의 직접적인 요인은 도장간의 경쟁과열과 도장 경영의 3대 요소인 태권도지도자, 태권도시설, 태권도프로그램의 창조적 개발 저조에 있다. 또한 우리나라 경제 침체로 인한 위기의식과 함께 가계 지출의 감소와 다양한 무도 시설 개설로 인한 과다한 경쟁, 수련생의 학업중심의 교육관과 태권도 수련선호도 저하에 있다(고봉수, 2005).

- 2014년 1분기 경제 성장률 -

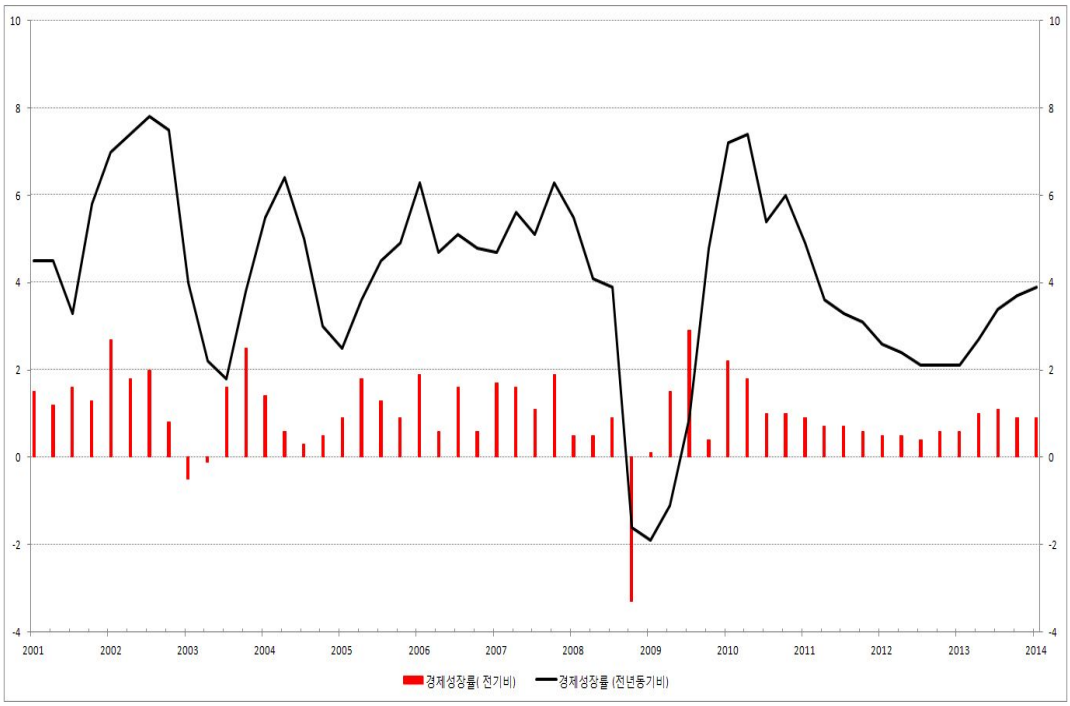


그림2. 2014년 1분기 경제 성장률

출처: 인터넷 다음 한국은행 2014년 1분기 경제 성장률.

이런 현상은 경제 성장률과 상관관계에 있으며 위에서 본 경제성장률이 보여 주듯

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

이, 2011년부터 경제의 침체기 또는 하향 곡선이 전체적인 소비의 위축을 가져오지만 특히, 학원 중에서도 취약한 태권도장은 더욱더 신속한 어려움에 당면해 있다.

- 민간소비 -

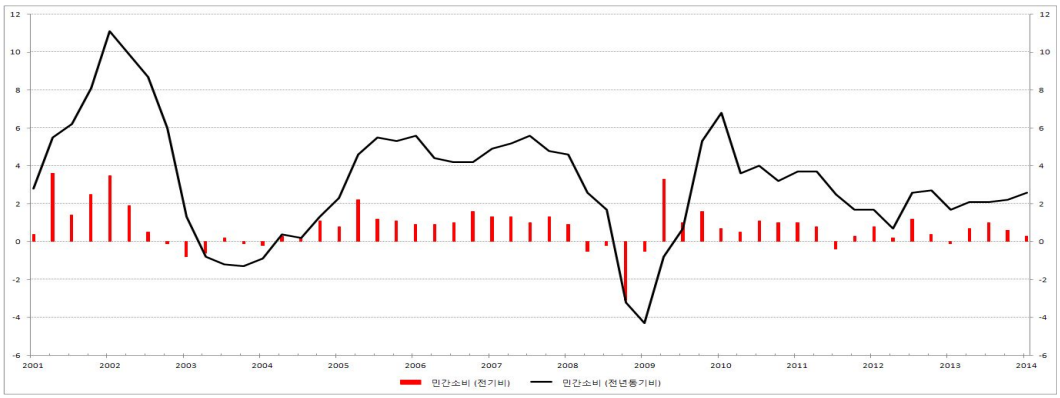


그림3. 2014년 1분기 민간소비.

출처: 인터넷 다음 한국은행 2014년 1분기 경제 성장률

위 그래프에서 나타나듯이 민간 소비 또한 저조한 상황에서 태권도장 활성화는 연구 노력하여 극복해야할 시점임을 보여주고 있다.

- 기업과 가계소득 증가율 -

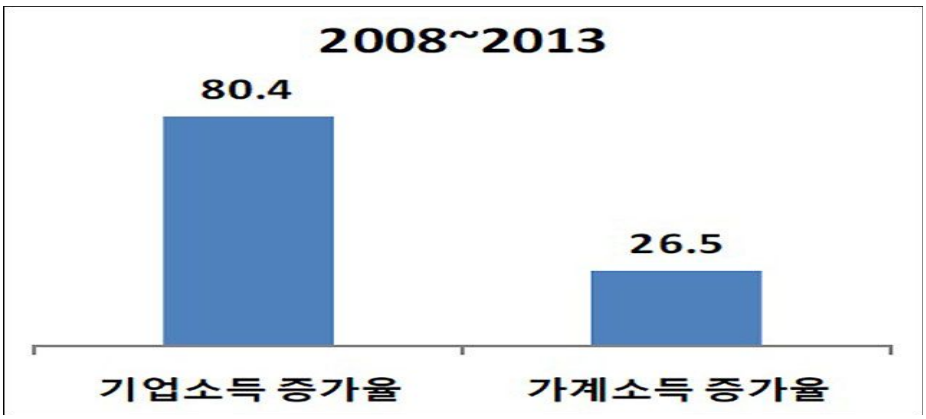


그림4. 기업과 가계소득 증가율

출처: 인터넷 다음 한국은행 2014년 1분기 경제 성장률

뿐만 아니라 기업은 성장 또는 유지 한 반면 가계소득은 저조한 상황에서 빈부의

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

격차는 태권도장의 어려움을 그대로 보여 주고 있다.

이러한 어려운 환경을 극복하기 위해서 일선 도장에서는 극약 처방의 일환으로 불법적 상업 마케팅이나 인기위주의 프로그램 편중으로 수련생들의 기초체력을 성장 발전시키지 못하는 영향이 태권도의 필요성을 불식 시키는 악영향을 초래하고 있는 것이다. 이는 수련 대상자들의 선택이 국기의 태권도보다는 이종간 격투기의 인기상승으로 종합 격투기의 선호가 반영된 결과이기도 할 것이다. 이런 현상은 태권도 수련인구의 저 연령화를 부추기는 결과를 가져오고 있다.

그림5. 태권도장의 주 타켓 시장 절대인구 감소

자료: 노동연, 한권상(2007). 도장경영의 이해. 서울 레인보우 북스. pp296

위 자료에 의하면 현재 수련 인구의 주 타깃인 유아와 아동의 수련인구가 감소하고 있다. 이는 마지막 주타깃인 인구 감소로 태권도의 미래가 수련인구를 늘리기에 한계가 있음을 보여준다.

손성도(2007)는 “태권도체육관의 경영 실태 연구”에 의하면, 태권도장 수련생의 연령은 초등학생이 70%로 가장 높게 나타나, 수련생의 분포가 유년화 되고 있는 양상을 나타냈다고 보고하였다. 또한 유급자 단계에서 승단과정에 이르는 시기에 현저히 수련인원이 떨어지는 현상을 보이고 있는 실정이며, 최근의 태권도장은 신입생의 격감뿐만 아니라 기존 수련생까지도 전년 같은 시기에 비하여 24% 감소하고 있는 것으로 보고하였다(박동만, 2001).

이상의 내용을 종합해 볼 때 현재 태권도장의 경영환경은 수련생의 만족도의 감소로 인한 수련인구의 감소, 주타깃층 학령 인구감소, 도장수의 증가, 청소년과 성인층

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

의 이탈, 프로그램 계발 부족, 상담과 커뮤니케이션 부족, 국가 홍보부족 등의 요인으로 인해 총체적인 경영난에 봉착하고 있는 상황이다.

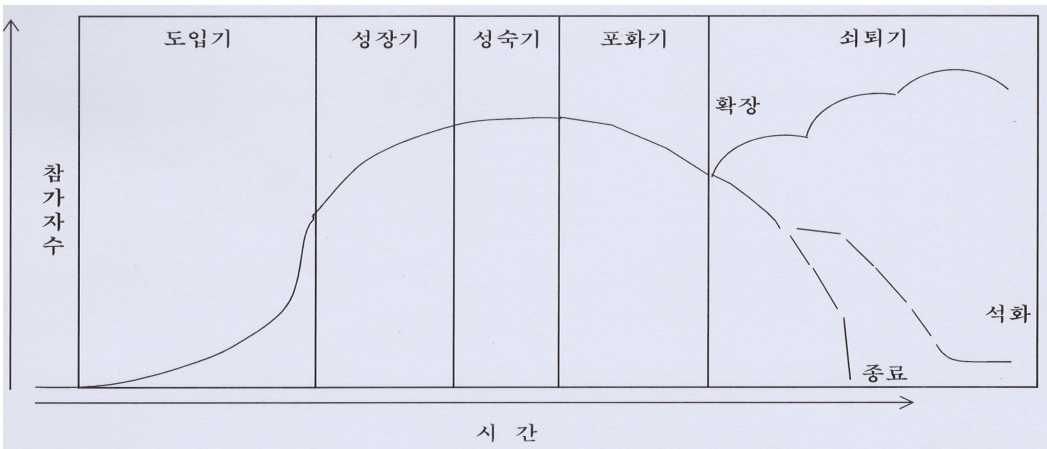
이를 극복하기 위해서 태권도 서비스 품질을 높여 새로움을 추구하는 도장으로 선순환 되어 거듭 태어나야 할 것이다.

다. 태권도장 경영 이론체계

1) 태권도장 스포츠 수명주기

태권도장이 개관하게 되면 라이프싸이클을 거치게 된다. 일반적으로 제품(도장)의 수명주기는 새로운 제품이나 프로그램이 시장에 나타났다가 시장에서 사라지기까지의 과정을 의미한다. 이렇게 제품이나 프로그램이 수명주기를 거치는 원인은 소비자의 욕구 변화, 도장간의 지나친 경쟁력, 태권도기술수준 및 전수, 정치나 경제 그리고 사회환경의 변화, 그리고 지속적인 홍보 마케팅과 커뮤니케이션의 노력이 연간 계획으로 잘 지켜지고 있는지의 노력에서 찾을 수 있을 것이다.

시간이 흐름에 따라 태권도의 프로그램은 소비자의 욕구와 시장 환경 변화로 인하여 수명주기단계에 따른 특별한 입퇴관 상담기법과 수련지도 방법 및 수련 그리고 지속적인 수련생 학부모와 관계적 홍보가 요구되는 것이다. 태권도 도장 수명주기는 Crompton과 Lamb(1986)가 제시한 바와 같이 크게 도입기, 성장기, 성숙기, 포화기, 쇠퇴기로 구분되어 마케팅전략이 이루어진다.



조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

그림6. Crompton과 Lamb(1986) 이 제시한 프로그램 수명주기

(1) 도입기

도입기(introduction)는 개관 단계로서 태권도장이 우푼하면서 투자에 비해 손실을 내는 시기로 수련생들의 입관률이 저조하다. 태권도장의 이미지나 프로그램에 대한 인식이 낮아서 소수의 인원만이 참가하게 된다. 이 단계에는 도장이 잘 알려지지 않은 상태이므로 제품의 존재와 혜택을 빨리 알리는 것이 필수적이다.

(2) 성장기

성장기에는 체육관 관장의 지도 이미지가 어느 정도 알려지게 되어 학부모들의 인식이 고조되어 수련생들의 수가 급증하게 된다. 그러나 경쟁체육관이 새롭게 진입하여 도전하기도 한다. 따라서 성장기에 경쟁에서 우위를 지키기 위해서는 적절한 시장 확대와 같은 새로고 지속적인 전략을 새로 개발해야 한다.

(3) 성숙기

성숙기는 많은 수련생들이 이미 수련을 하였을 뿐 아니라 경쟁이 극도로 높아져서 수련인구와 더불어 수입이 떨어지는 시기이다. 성숙기를 이어가기 위해서는 관장의 이미지 수련생 학부모를 포함한 수려생 관리 그리고 적극적인 관계마케팅 노력이 필요하다. 경쟁이 심해지는 성숙기의 마케팅전략으로는 표적으로 하는 시장을 수정하거나 학부모를 통한 마케팅믹스 전략이 절실히 요구된다.

(4) 포화기

포화기(saturation)에는 거의 신규 참가자가 없는 현상이 나타난다. 이 시기는 이전의 단계들에 비해 비교적 오래 지속된다. 하지만 수련생수는 최고에 달할 수 있다. 경쟁이 극도로 심해지고 새로운 프로그램들이 시장에 진입함으로써, 수련생들도 기존의 프로그램을 식상해 하는 단계이다. 이 시기에는 초심을 생각하면서 주변 인프라나 초심적 마케팅 전략이 필요가 있다.

(5) 쇠퇴기

쇠퇴기에는 주변의 수련인구 감소에 의하여 수련생 감소로 인하여 경영의 경제적 어려움이 극도로 감소하는 시기이다. 이때는 고단자 수련생을 이어가는 방법이 필요하

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

고, 유품자들을 늘리는데 더욱 세심히 노력해야 하며, 퇴관자들에 대한 새로운 마케팅의 수단이 팔요할 때이다. 그리고 최선을 다해서 안 된다면 종료(death : 프로그램을 종료하기)하는 방법도 하나의 방법이 될 것이다.

이러한 도장의 프로그램 수명주기는 도장이 살아 남기위한 기본적인 룰이 될 것이다. 이를 통해 보다 능극적으로 대처할 수 있는 아이디어와 미래를 예측하여 자원을 적절하게 활용할 수 있는 지침을 제시해 준다(표 3 참조). 하지만 프로그램 수명주기를 적용하는 데는 여러 가지 한계가 따른다. 첫째, 언제 경쟁도장이 나타날지 모르며, 소비자들의 욕구가 빠르게 변하므로 프로그램의 수명을 예상하기가 쉽지 않다. 둘째, 도장의 프로그램 수명주기가 수련생의 특성에 따라 다르게 나타난다. 마지막으로 도장의 프로그램 수명주기는 단계별 구분과 길이가 명확하지 않다. 그러나 큰 틀에서 보면 도장은 경영을 통한 교육적 무도 산업이다. 끊임 없는 노력과 연구와, 지속적인 관계를 유지 한다면 최대한 수명을 늘릴 수 있다.

표 3. 프로그램 수명주기의 단계별 특징

구분 / 단계	도입기	성장기	성숙기	포화기	쇠퇴기
참가자수	소	중	고	고	소 혹은 중
이익	손해	극소 혹은 중	고	고	소, 중 혹은 손해
고객계층	혁신층	대중층	대중/보수층	보수층	보수/골수
경쟁도장	소수 혹은 없음	소수	보통	다수	다수 혹은 감소

2) 프로그램 수명주기를 연장시키기 위한 전략

도장의 라이프싸이클을 늘리기 위해서는 새로운 시장을 개척하기 위한 노력을 하거나 수련생의 목적에 맞지만 변화하는 프로그램을 개발하여 내놓을 수 있어야 한다. Crompton과 Lamb(1986)은 레크리에이션 프로그램을 수명 주기를 연장시키는 전략으로

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

<표4>를 제시하였다.

표4. Cropton과 Lamb(1986)이 제시한 프로그램 수명주기를 연장시키기 위한전략

구 분	기존프로그램	수정된 프로그램
기존표적시장	시장침투전략(Increased market penetration) 가장 낮은 위험	프로그램 개발 (Program development)
새로운 표적시장	시장 개발 (Market development)	프로그램 다각화 (Diversification)

(1) 시장침투

시장침투는 도장 수련프로그램을 수정하거나 변화하지 않고 기존 타깃에서 수련생들의 동기 및 참가를 증가시키려는 전략이다. 즉, 비수련자를 수련자로 바꾸거나 기존 수련자를 수련 횟수를 증가시키는 전략이 시장침투전략에 포함된다. 물론 경쟁도장의 고객을 유인하는 전략도 포함되야 하지만 비영리조직일 경우에는 이러한 전략이 설립 이념에 배치될 수도 있음을 간과해서는 안 된다. 새로운 수련생 유치도 중요하지만 기존 수련생을 유지하고 운동량을 증가시키는 것도 중요하다.

(2) 프로그램 개발

프로그램 개발 전략은 개발 혹은 수정한 프로그램으로 기존 타깃에서 시장점유율을 높이려는 것이다. 새로움을 추구하는 경향이 뚜렷한 대상은 특히 잘 알려져 있거나 혹은 오래된 수련프로그램에 싫증을 내는 경향이 있으므로, 프로그램의 수정 및 개발은 필수적이라 하겠다. Holer와 McKinney(1993)는 스포츠 관객이나 참가자 모두 새로움과 도전을 추구하는 경향이 있음을 제시하였는 바, 새로운 프로그램을 제시할 수 있는 3가지 방법은 다음과 같다(Tull & Kahle, 1990, 고봉수, 2005). 혁신적 프로그램(innovative program)은 경쟁자 또한 개발하지 못한 새로운 프로그램을 의미하며, 경쟁적 프로그램(emulative program)은 자신의 도장에는 새롭지만 경쟁조직에서 이미 시장에 내놓은 프로그램을 의미한다하였다. 그러나 변형 프로그램은 수련 의미는 같으나

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

형태나 형식을 달리해서 적용하는 것을 말한다.

(3) 시장개발

시장개발은 기존의 프로그램으로 새로운 시장을 개발하는 전략이다. 새로운 지역을 찾거나 전체시장을 세분하여 개발하는 것이다. 태권도장에서 시장을 세분화하여 시장을 개발하는 것은 유아와 초등학생만을 대상으로 제공하던 태권도를 주부나 청소년으로 표적을 바꾸어 제공하는 전략이다. 역시 태권도장을 다른 지역에 똑같은 프로그램으로 오픈 하는 경우도 시장개발이라 할 수 있다.

(4) 프로그램 다각화

이 전략은 새롭게 수정 하거나 개발된 프로그램으로 새로운 시장에 진출하는 것이다. 기존 소비자들의 욕구가 변하였거나 경쟁자의 진입으로 기존의 프로그램이 쇠퇴기에 있을 때 시도할 수 있는 전략이다. 예를 들어, 어린이만을 대상으로 하던 태권도장에서 새롭게 주부를 대상으로 태권도 에어로빅스를 시도한다면 이를 프로그램 다각화라 할 수 있겠다.

프로그램 다각화는 새로운 시장에 새로운 프로그램을 제공하는 것이므로 실패의 위험이 수명주기 연장전략 중 가장 높다. 하지만 다양한 프로그램을 여러 시장에서 제공할 경우, 전반적으로는 한 시장의 위험을 다른 시장에서 보상해줄 수 있다는 장점이 있다. Tull과 Kahle(1990)은 다각화에 의해 제거 될 수 있는 위험성을 통제가능위험(Specific risk)이라 하고, 전쟁이나 IMF와 같이 사회전반에 걸친 위험성은 통제불능위험(systematic risk)이라 하였다(그림 7 참조).

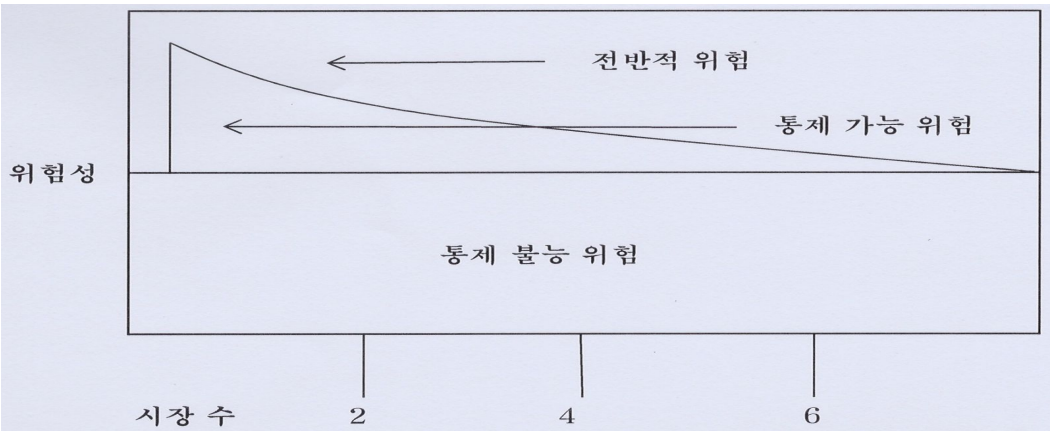


그림 7. Tull과 Kahle(1990)이 제시한 프로그램 시장 수와 위험성과의 관계

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

3) 스포츠 프로그램 믹스

프로그램믹스란 한 도장에 모든 프로그램의 종합이라 할 수 있다. 또한, 도장에서 제공하는 프로그램믹스의 폭을 의미한다. Iso-Ahola(1980)는 여러 종목의 프로그램을 제공할 때 수련생들은 보다 많은 선택의 자유를 인지할 수 있기 때문에 변화하는 수련생들의 욕구를 계속적으로 충족시켜야만 한다(손성도, 2005).

표 5. 스포츠 프로그램 믹스 및 프로그램계열 수

	프로그램계열1	프로그램계열2	프로그램계열3	프로그램계열4
깊이↓	주부 수영교실 유아 수영 초등학생 수영 중, 고 수영 장애인 수영 선수반	탁구 배드민턴 스쿼시 라켓볼 테니스	댄스스포츠 에어로빅댄스 리듬체조 발레교실 탈춤	스키캠프 스킨스쿠버 윈드써핑 레프팅

프로그램의 다양화란 기존의 프로그램보다 새로운 프로그램을 추가하는 것을 의미한다. 프로그램을 다양화하는 이유는 관련 프로그램들을 분석하여 새롭게 제공함으로써 경쟁적 우위를 정하기 위해서이다. 또한 프로그램을 다양화함으로써 불황기를 극복할 수 있다. 하지만 기존에 프로그램을 줄이는 단순화(product simplification)과정을 단행할 수도 있다. 이는 수익성과 프로그램 효율성이란 측면에서 중요한 프로그램으로 많은 노력과 자원을 투자해야하고 프로그램의 수명주기 단계상 쇠퇴기에 있는 프로그램은 정리할수 있는 결단력이 있어야 할 것이다.

라. 태권도장의 경영적 접근

태권도장 경영은 지도자, 도장의 시설, 교육 프로그램, 상담활동, 마케팅 활동이 선순환 하면서 수련활동을 하는 모든 사람들에게 즐겁게 참여할 수 있는 기회와 서비스를 제공하는 것이다. 태권도장의 경영은 이러한 환경 속에서 최대한의 교육적 가치를 창출하여 고객의 기대(수련생, 학부모)와 시대적 요구에 부응함으로써 무도의 철학과 기능 그리고 교육의 극대화를 통해 효율적인 경영의 상승효과를 꾀할 수 있어야 한다.

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

1) 성공적인 태권도장 경영

태권도장의 성공적인 경영은 지도자나 수련생과 학부모들이 모두 만족할 수 있을 때 비로소 성공적인 경영이라 할 수 있다. 상업적 기술로 관원이 많다 하여 성공한 태권도 경영이라 할 수 없다.

조광민(1998)은 "성공적인 태권도장이란 관원생수가 많은 것도 중요하지만 수련프로그램이 교육적 가치가 있어야 한다"라고 하였다. 즉 어느 한 부분만 잘된다고 하여 성공적인 도장운영이라 할 수 없다는 것이다. 이는 우선적으로 수련프로그램이 교육 가치가 있어야 되고 학부모의 관리가 잘 되면 그 후 수련생수는 비례적으로 나타나게 된다(코리아리서치센터, 1998).

따라서 태권도장 경영의 접근은 철저한 태권도 철학과 교육적 가치의 극대화 없이는 성공적인 운영을 기대하기 어렵다. 태권도 교육은 강유삼재론과 같은 인간의 본성을 지도하는 교육을 근본으로 하여 태권도의 차원 높은 기술과 효율적인 마케팅, 복지적 서비스를 접목할 수 있는 능력이 선순환 되어야 할 것이다.

2) 도장경영의 특수성

태권도장 경영에는 각 도장의 환경적 상황에 따라 특수한 상황이 존재한다. 태권도 수련은 인간교육의 한 방법으로써 특수 기술 수련, 수련을 통한 교육, 수련생 및 학부모 관리, 각종 이벤트 등을 통하여 교육적 가치를 창출할 수 있어야 한다. 따라서 일반적인 경영기법을 태권도장에 도입시키는 데는 한계가 있다.

스포츠 마케팅에서 중요한 요소는 다양하게 제시되고 있으나 대체로 제품(product), 판매촉진(promotion), 장소(place) 그리고 가격(price)의 네 가지 요소(4Ps)로 구분하는 것이 일반적이다. 성공적인 스포츠 마케팅은 이와 같은 네 가지 마케팅 구성요소를 얼마나 적절하고 효율적으로 혼합하여 사용하는가 하는 마케팅 믹스(marketing mix)에 의하여 결정된다(박진경, 2000).

따라서 태권도장의 효율적인 경영을 적절하게 파악하여 접목할 수 있어야 하며 또한 도장운영과 관련 제반사항들과의 조화를 이루어야만 시너지 효과를 달성할 수 있다. 즉, 어느 특정한 마케팅적인 요소(가격)만 충족된다고 하여 수련생이 많아지는 것은 아니다. 이는 결과적으로 부정적인 영향을 초래할 수도 있다. 서갑식(2009)은 태권도장 서비스 공정성이 교육만족과 타인추천 의도에 미치는 영향을 분석한 결과 수련생의 학년에 따라 교육만족의 심신수련만족, 휴식만족, 체력 향상만족에서, 품에 따라서는 심신수련만족, 친구관계만족에서 유의한 차이를 나타냈다고 하였다. 이는 수련교육

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

비만을 낮추는 것으로 수련생의 확대를 기대 할 수는 없음을 알 수 있다.

무엇보다 태권도장의 효율적인 경영을 위해서는 지도자의 자질, 교육프로그램, 환경(시설)과 상담, 사후 복지 서비스, 각종 이벤트, 기타(홍보) 등이 믹스(mix)되어 선순환 되어야 한다. 중요한 것은 도장에서 이루어지는 전반적인 내용들에는 태권도적인 교육적 가치가 전제되어야 하고 그러한 가치를 창출하는데 모든 노력을 기울여야 한다는 것이다.

2. 서비스요인

가. 서비스품질의 정의

서비스란 물질적인 모든 것을 포함한 인간의 욕구를 충족하기 위한 모든 활동을 의미한다. 서비스에 관한 연구는 1960년대부터 제품과 서비스(Service)를 비교 하면서 부터 시작하여, 1970년대에는 서비스(Service)의 특성 및 현상의 기술 부분으로 확대 되었다. 그 후 1980년대와 1990년대에 와서 이론적 체계와 전략적 이슈를 주로 다루었다. 또한, Dodds와 Monroe(1985)는 서비스품질을 서비스가 갖는 독특한 특성 때문에 고객들이 받아들인 인식 즉, 지각된 개념이라고 정의 하였으며, Lehtinen(1982)는 서비스품질을 '과정의 질(process quality)'과 '결과의 질(output quality)'로 구분하였다. 과정의 질이란 서비스가 이행된 후에 소비자에 의한 평가되는 질적 수준을 의미하고, 결과의 질이란 서비스가 수행된 후에 소비자에 의해 평가되는 질적 수준으로서 소비자가 실제 서비스로부터 받는 결과라 하였다.

한편, Gronroos(1984)는 서비스품질에 대하여 소비자가 서비스로부터 받는 가치를 기술적 질(technical quality)과 서비스의 질이 전해지는 유통을 의미하는 기능적 질(functional quality) 두 가지 유형으로 구분하였다. 서비스 품질을 서비스를 이용하는 고객은 이용하기 전에 기대하는 서비스와 제공받는 현재의 서비스를 비교하여 소비자와 서비스 제공자 간의 상호작용으로 인한 전해지는 가치가 소비자가 평가하는 서비스품질의 중요한 요인이라고 하였다.

Parasuraman, Zeithaml, Berry(1985)는 서비스품질은 서비스공급자와 소비자인 수용자의 모든 요소들 간의 상호작용이 영향력을 갖게 된다. 일반적으로 서비스품질을 평가 할 때 고객들은 자신들의 욕구를 충족시켰을 때 서비스품질이 좋다고 평가하게

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

된다. 결국, 생산자의 객관적인 질과 소비자의 주관적인 질의 개념으로 나누어 설명하였다. 따라서 태권도장의 서비스 또한 같은 맥락에서 프로그램 제공자인 도장 경영자와 소비자인 수련생과 학부모의 상호 관계속에서 제공자의 객관적인 질과 소비자인 주관적인 평가로 이어지게 된다.

이후, Berry(2000)는 서비스에 관하여 어떤 행위에 대한 실천이라고 정의하였고, Aaker(2001)는 다른 사람을 위하여 수행하는 일이라고 하였다. 이에 장완석(2011)은 태권도장의 서비스 품질이 수련생 만족, 도장에 관한 관계마케팅 및 수련생 학부모나 수련생에 대한 소비행동에 미치는 영향에서 모든 하위 요인에 유의미한 영향을 미친다고 보고하였다.

이를 종합하여 볼 때 태권도장에서 서비스란 모든 수련활동 즉 무형, 유형적 만족을 위해 제공되는 최고의 프로그램 서비스를 말하며, 최고의 프로그램 서비스 제공을 위한 과정과 결과가 피드백 되어 선순환 되는 것이라 할 수 있다.

나. 서비스품질의 특성 및 구성요소

서비스 품질은 형태를 이루는 품질과 형태가 없는 무형적 품질로 나누어지며, 현재의 형태에서 물리적 변화를 일으키지 않고 제공되는 복지적 성격을 가지고 있다.

그러나 Parasuraman, Zeithaml, Berry(1985)의 연구에 따르면, 서비스품질은 유형의 제품보다 평가하기가 어려우며, 인식된 서비스품질은 소비자의 기대욕구와 실제 진행된 서비스의 지각과의 비교를 통해 평가되고, 그 평가는 오로지 서비스의 산출된 결과만으로 이루어지는 것이 아니라 서비스의 유통과정에 대한 평가와 함께 이루어진다고 말한다.

따라서 동일한 서비스 기관을 포함한 제공자에 의해서 제공되는 서비스라 할지라도 평가는 소비자들의 주관적인 기준에 의해 평가되기 때문에 이를 측정하기가 쉽지 않다(허현미, 1997).

소비자는 서비스의 수행에 대한 기대를 갖고 서비스 과정에 참여한다.

또한, 소비자는 지향하는 서비스를 구매하기로 결정하고 이 과정에 참여하여 서비스를 소비하는 동시에 이전의 기대와 비교하고 평가하게 된다. 이에 Gronroos(1984)는 소비자들의 서비스를 평가할 때, 소비자들이 기대한 서비스와 실제로 제공받는 서비스를 비교한다고 하였고, Parasuraman, Zeithaml, Berry(1985)의 연구에서도 소비자가

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

인식한 서비스의 질은 서비스를 받기 전의 기대와 일치 혹은 불일치 기준에서 평가 된다고 유사한 주장을 하였다.

Parasuraman, Zeithaml, Berry(1985)의 연구 결과에 따르면, 결국 서비스가 갖는 스스로의 결과와 이에 관련된 질과 함께 전달되는 방법과 관련된 질로 양분하여 서비스품질을 설명 할 수 있다. 서비스의 기술적 질은 제품에서 처럼 객관적인 방법으로 소비자에게 측정될 수 있지만, 서비스가 제공자와 소비자와의 상호작용을 통해서 형성된다고 생각한다면 기술적 질 측면만으로는 소비자가 경험하여 지각한 총 서비스품질을 설명하지는 못한다.

따라서 소비자는 이러한 기술적 질이 소비자 자신에게 기능적으로 이전되는 방법에 따라 영향을 받게 되는 것이다. 그러나 서비스 제공자와 소비자는 상호작용에 의해 이루어지기 때문에 대부분의 서비스 생산은 제품에 의해서 뿐만 아니라 제공자의 행동에 의해서 소비자의 서비스품질의 평가에 중요한 부분이 된다.

Gronroos(1984)는 서비스품질을 구성하는 요소로 기대된 서비스와 지각된 서비스 개념은 거래적 본질과 관계적 본질을 지니는 서비스 마케팅과 관련되는 것이라고 하였다(Crosby, Evans, Cowles, 1990).

이를 살펴본 결과 태권도 서비스 품질의 구성요소는 유, 무형적 특성과 수련생과 학부모가 기대하는 기대치, 거래적, 관계적 본질을 지니는 복지 서비스를 말하며, 태권도장과 수련생, 학부모의 만족을 위하여 제공하는 복지 서비스임을 알 수 있다.

다. 소비자 만족

1) 소비자 만족의 정의

소비자를 정의하면 서비스를 제공받는 대상을 말한다. 소비자는 사회의 흐름과 환경에 따라 그 욕구가 변화한다. 즉, 변화하는 소비자의 가치 기준에 의하여 이에 대응하는 제공자는 양적인 시장 규모의 한계속에서 쇠퇴할 수 밖에 없는 것이다(정상원, 1993). 따라서 변화하는 소비자의 욕구 만족이 중요한 것이다. 또한, 소비자 만족은 소비자의 성취만족에 관한 반응을 의미하는 것으로서 소비자의 기대를 충족하는 것을 의미한다. 소비자 만족은 소비자에게 단순히 제품이나 서비스만을 제공하는 차원을 넘어서 소비자에게 만족을 제공하는 것을 의미하기 때문에 이윤은 기업이 고객에게 제공

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

한 만족의 결과로 간주된다. 따라서 소비자 만족의 중요성은 학문적인 관심으로 나타나게 되어 여러 분야 마케팅의 관심이 되었던 것이다.

Wesbrook와 Reilly(1991)는 소비자가 경험한 희생에 대해 적절하게 혹은 부적절하게 보상받았다고 느끼는 인지적 상태라고 하였다(장완석, 2011). Oliver(1988)는 기대에 못 미치는 경우의 느끼는 감성과 소비경험에 대해 사전적으로 소비자가 갖는 감정이 복합적으로 형성되는 심리적인 상태 등으로 소비자 만족을 정의하고 있다. 이 두 가지 정의는 소비자 만족을 소비 경험의 결과의 관점에서 정의하였다.

Tse와 Perer(1988)는 소비자 만족을 평가과정에 포커스를 맞추어 구매전 기대와 구매 후 느낀 서비스의 만족에 관한 지각되는 일치하지 못한 것에 대한 소비자의 반응이라고 정의하고 있다.

Alan(1994)은 소비자 만족은 소비자의 필요와 요구에 의해 생겨난 기대를 충족시키거나 초과할 때 만족이 발생하고 역으로 기대에 미치지 못할 때 불만족이 발생한다고 하였다(손성도, 2005).

조만태, 김성수(2007)는 태권도 수련생의 서비스 만족이 재 구매 의도와 구전의도에 미치는 영향에 관한 연구에서 체육관 수련생의 서비스만족은 재 구매 의도에 영향을 미치는 것으로 보고하였으며, 구전의도에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 프로그램 만족요인, 지도자만족요인, 홍보만족요인, 거리만족요인, 내부시설 만족요인 순으로 나타났다고 보고하였다.

결론적으로 태권도 소비자 만족이란 수련생에게 제공되는 서비스의 활동이 소비경험에 대한 수련생과 학부모의 주관적인 평가라 볼 수 있다. 수련생과 학부모가 만족하면 서비스의 재 구입과 지속적인 참여가 이루어지고 소비자인 수련생과 학부모는 서비스에 대한 신뢰가 생긴다고 말 할 수 있다(조치훈, 2011). 결론적으로 소비자 만족은 태권도장에서 제공되는 서비스의 품질을 높여 재 구매 의사를 갖도록 하여 소비자 만족을 극대화 하는 것 이라 할 수 있다.

2) 소비자 만족의 결과

Oliver는 상품의 구매전의 기대와 상품 성과와의 평가로서 상품의 성능이 신념에 일치 또는 긍정적 불일치한 경우에는 만족의 결과가 나타난다고 하였다(장완석, 2011). 소비자의 만족도는 상품과 서비스의 평가가 사전 기대치와 유사할 때 소비자는 만족을 경험하게 되고 또가시 구매를 통해 지속적인 소비를 하게 되며, 호의적인 마음과 소비자의 입을 통한 새로운 소비자를 창출 할 수 있는 중요한 바탕이 된다.

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

Anderson(1973)은 고객의 불만족은 소비자의 사전 기대와 사후 상품성과의 불일치 정도를 측정 할 수 있다고 하였다. 또한 Churchill과 Suprenant(1982)는 기대와 상품성과가 부정적으로 불일치하면 고객 불만족을 유발시킨다고 하였다. 이와 같이 소비자 만족의 결과는 사전 기대와 만족의 일치성이 중요함을 알 수 있다. 따라서 태권도장의 소비자인 수련생과 학부모의 욕구 파악을 통해 만족도를 높이는 결과가 중요하다 하겠다(김창모, 2008).

3) 참여지속의도

어떤 행위에 대한 지속적 중요성에 대한 강조는 소비자의 자아개념과 욕구 등의 소비자 특성에도 영향을 미친다. 이에 서희진(2001)는 스포츠에 대한 자아의식 수준에 관계없이 스포츠 소비자들은 지속적인 참여행동에 있어서 준거집단의 요인보다는 스포츠 참여 동기에 더 영향을 받는다고 하였다. Wankel(1993)은 즐거움 지향은 지속적인 활동에의 관여를 촉진 시켜주고, 참여자에게 더 많은 건강의 이익을 제공한다고 언급하였다. 전광수(2011)의 연구에 따르면 즐거움의 지향정도가 결국 참여자로 하여금 스포츠 프로그램으로부터의 탈퇴를 가름하는 중요한 원인이 된다고 하였다. 또한, 태권도장의 경영프로그램이 만족과 재 구매에 미치는 영향이라는 연구에서 경영관리프로그램은 만족도에 영향을 미쳤으며, 수련프로그램은 재 구매 의도에 그리고 경영관리프로그램은 재 구매 의도에, 만족도는 재 구매 의도에 영향을 미쳤다고 보고하였다(고봉수, 2005). 이와 같이 태권도 수련 참여지속의도는 수련생과 학부모의 욕구와 동기에 영향을 받고, 경영 프로그램에 지대한 영향을 받음을 알 수 있다.

라. 스포츠 소비자 행동특성

1) 소비자의 변화

지금까지의 대중사회에서 기업들은 소비자를 선도자인 창조자와 이를 따르는 다수의 모방자에 의한 유행의 차원에서 지속적인 성장을 추구해 온 것이 사실이다. 따라서 마케팅에 있어서도 연령, 소득, 지역 등의 차원에서의 계층구분과 이에 의한 시장세분화가 주를 이루어 왔다. 그러나 지금까지 기업들이 세분화의 기준으로 사용해 온 양적 차원의 계층구분은 유사한 동질성의 전제하에서만 입증이 가능하기 때문이다(권오성, 2002).

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

현재의 성숙화 된 사회에서의 시장대응은 제품수요의 포화문제 보다는 소비자의식에의 대응이 관건이 된다고 하지 않을 수 없다. 따라서 기업들이 소비자 의식 대응을 위해 판단해야할 것은 무엇보다 먼저 소비자의 가치관 변화 및 라이프스타일 변화가 과연 시장의 진화를 촉진시켜 나갈 만큼 형성되어 있는가의 판단이라 하겠다. 즉 가치관 및 라이프스타일에 의한 계층의 구분이 이루어져 있는가이다. 개념적으로는 사회가 성숙되고 서비스화의 질이 높아짐에 따라 더욱 더 소비자는 개성화와 다양화되어 가며, 시장을 구체적으로 세분화시켜 나간다고 한다. 즉, 변화하는 소비자의 가치기준에 부합하여 이에 대응하는 업체 및 업종은 양적인 시장규모의 한계 속에서 쇠퇴를 할 수 밖에 없는 것이다(문경환, 2009).

이와 같이 소비자인 수련생과 학부모는 경제적 환경과 사회적 환경에 따라 변화하며, 태권도장은 이에 부합된 소비자인 수련생과 학부모의 욕구에 앞서가는 예지적 감각이 필요함을 알 수 있다.

2) 스포츠 소비자 행동의 주요 영향요인

스포츠 소비자는 스포츠에 관련된 모든 서비스를 이용하는 개인이나 단체로 정의된다. 따라서 소비자는 스포츠 관중과 스포츠 참여자, 스포츠 관련 제조상품이나 스포츠 지원 서비스의 소비자인 일반 스포츠 소비자 등으로 나누어진다(하지원, 1998).

소비자의 특성 변수에는 소비자의 주변 환경이나 소비자를 보여주는 변수로서 인구통계 변수(인구, 직업, 사회계층, 소득, 주거, 가족관계, 나이) 등과 소비자의 라이프스타일과 퍼스낼리티, 가치관 등과 같은 변수들이 있고, 소비자의 심리적 변수에는 소비자의 의사 결정 및 정보처리 과정에 영향을 미치는 변수들로서 소비자의 구매행동에 대한 태도, 구매의도, 제품이나 대체 안의 평가기준 등과 같은 변수들이 이에 속한다(장완석, 2011. Kotler, 1991). 이와 같이 태권도 소비자인 수련생과 학부모에게 영향을 주는 요인은 수련생과 학부모 각 개인의 주변 환경이나 심리적 태도, 만족 등이 주요 요인임을 알 수 있다.

3. 선행연구의 고찰

조치훈(2011)은 태권도장의 서비스 품질, 학부모관여도, 소비자 만족과 참여지속의도 구조적 관계에서 시설과 지도자 요인이 학부모의 관여도에 영향을 주지만, 관여

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

도가 소비자의 불만족에 영향을 미치며, 그 소비자 불만족은 참여지속의사에 영향을 미치지 않는 것을 의미한다. 소비자의 심리적인 관여의 정도에 따라 소비자 만족과 지속적참여의사를 역설적으로 시사하고 있다고 하였다.

장완석(2011)은 태권도장의 서비스 품질이 고객만족, 관계마케팅 및 소비행동에 미치는 영향에서 모든 하위 요인에 유의미한 영향을 미친다고 보고하였다.

장명재(2011) 성별과 연령, 수련기간에 따른 서비스 품질 요인의 차이를 분석한 결과 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다. 고객 만족에서는 지도자 만족을 제외한 모든 하위 요인에서도 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다. 서비스 품질이 고객만족, 소비행동, 관계마케팅에서는 유의미한 차이가 나타났다고 보고하였다.

서갑식(2009)은 태권도장 서비스 공정성이 교육만족과 타인추천 의도에 미치는 영향을 분석한 결과 수련생의 학년에 따라 교육만족의 심신수련만족, 휴식만족, 체력 향상만족에서, 품에 따라서는 심신수련만족, 친구관계만족에서 유의한 차이를 나타냈다. 서비스 공정성의 상호작용 공정성과 절차 공정성은 교육만족의 심신수련만족, 휴식만족, 체력 향상만족, 친구관계만족 등 모든 하위 요인에 유의한 영향을 미쳤음을 보고하고 있다.

조만태, 김성수(2007)는 태권도 수련생의 서비스만족이 재구매 의도와 구전의도에 미치는 영향에 관한 연구에서 체육관 수련생의 서비스만족은 재구매 의도에 영향을 미치는 것으로 보고하였으며, 구전의도에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 프로그램만족요인, 지도자만족요인, 홍보만족요인, 거리만족요인, 내부시설 만족요인 순으로 나타났다고 보고하였다.

문경환(2008)은 태권도장의 서비스 공정성과 고객만족, 관계마케팅의 관계를 분석한 결과, 서비스 공정성은 고객만족과 관계마케팅에 유의한 영향을 미쳤으며 서비스공정성은 고객만족도에 직접적인 영향(직접효과 = 1.14)을 미치며, 서비스 공정성은 관계마케팅에 직접적인 영향(직접효과 = 1.14)을 미치는 것으로 확인할 수 있었다.

연구 결과를 볼 때 분배, 절차, 상호작용으로 구성되는 서비스 공정성은 고객만족을 통하여 태권도장의 신뢰와 몰입을 강화하고 있으며, 고객만족은 독립변인과 종속변인간의 관계에 내재된 중요한 매개변인임을 알 수 있다고 보고하고 있다.

이순오(2008)는 태권도장 서비스 공정성이 수련지속의도에 미치는 영향을 분석한 결과, 태권도 수련생의 개인적 특성에 따라 태권도장 서비스 공정성에는 차이가 있는 것으로 나타났으며, 서비스 공정성 중 분배 공정성 차이는 연령 및 수련 빈도에서, 절

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

차 공정성 차이는 수련빈도 및 수련기간에서 상호작용 공정성 차이는 성에서만 유의한 차이가 나타났다. 서비스 공정성의 하위요인인 분배, 절차, 상호작용 공정성은 수련지속의도에 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 서비스 공정성은 수련지속의도에 22.6%(R^2 =.226)의 설명력을 보이고 있는 것으로 보고하고 있다.

임종남(2007)은 태권도장 서비스 공정성과 고객만족, 고객충성도, 구매행동의 인과관계를 알아보기 위해 서울시 2개 태권도장, 경기도 2개 태권도장, 영남지역 2개 태권도장 수련생의 학부모를 대상으로 분석한 결과 서비스 공정성이 고객만족에 미치는 직접효과는 .647이고, 서비스 공정성이 구매행동에 미치는 간접효과는 .171로 나타났으며, 서비스 공정성이 구매행동에 미치는 간접효과는 .626으로 나타나 서비스 공정성이 구매행동에 매우 큰 영향을 미치는 것을 알 수 있었다. 연구 결과를 볼 때 분배, 절차, 상호작용으로 구성되는 서비스 공정성은 고객만족을 통하여 구매행동과 고객충성도를 강화하고 있으며, 고객만족이 독립변인과 종속변인간의 관계에 내제된 중요한 매개변인임을 알 수 있다고 보고하고 있다.

황지현(2007)은 스포츠센터의 서비스 공정성, 고객만족도 및 고객충성도가 구매행동에 미치는 영향을 분석한 결과, 서비스 공정성은 고객만족도에 긍정적 영향을 미치며, 고객만족도는 고객충성도에 긍정적 영향을 미치며, 고객만족도는 구매행도에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 분배, 절차, 상호작용으로 구성되는 서비스 공정성은 고객만족을 통하여 고객충성도와 구매행동을 강화하고 있으며, 고객만족은 고객충성도와 구매행동의 독립변인과 종속변인간의 관계에 내재된 중요한 매개변인임을 알 수 있다고 보고하고 있다.

전정우(2007)은 분배 절차 상호 작용으로 구성되는 서비스 공정성은 고객 만족을 통하여 구매 행동과 고객충성도를 강화하고 있다고 하였다.

손성도(2005)의 태권도장의 효율적 운영요인과 경영전략탐색 남자 대학원졸 경영관리직 집단은 내부시설 인식 순준이 높고, 대졸, 대학원졸, 월 소득이 400만원 이상 집단은 지도자 인식 수준이 높으며, 대졸 이하 월 소득 100만원-200만원 이하 집단은 수련프로그램 인식이 높다고 보고하였다.

고봉수(2005)의 태권도장의 경영프로그램이 만족과 재구매에 미치는 영향이라는 연구에서 경영관리프로그램은 만족도에 영향을 미쳤으며, 수련프로그램은 재구매의도에 그리고 경영관리프로그램은 재구매의도에, 만족도는 재구매의도에 영향을 미쳤다고 보고하였다.

최상진(2003)의 태권도 수련생의 도장 만족도 분석을 통한 고객만족에 관한 연구

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

에서 태권도장의 지역에 따른 만족도에서 프로그램, 지도자 홍보, 가격, 기타 만족도에서 유의한 차이가 있으며, 태권도장에 따른 만족에서는 프로그램, 시설, 지도자, 기타 만족도에서 유의한 차이를 보였다고 보고하였다.

이상 선행연구들을 볼 때 태권도 수련 서비스는 고객만족과 수련지속의도에 유의미한 영향이 있음을 알 수 있었다. 또한 태권도수련장의 서비스에 관한 연구들은 태권도장의 서비스 품질과 고객만족, 구매행동, 수련지속의사, 타인추천의도 등의 지대한 영향을 미치는 변인임을 밝히고 있다. 그러나 질적인 연구 보다는 양적인 연구에 치중되어 있다. 경영 전략 서비스 분석 연구는 양적 질적 연구가 부족한 실정이며, 특히 태권도장 수련생 학부모를 대상으로 서비스 분석 연구는 매우 부족하다 하겠다. 따라서 경영전략 서비스 분석 중 어떠한 요인들이 고객만족과 수련참여지속의사에 영향을 미치는 지를 Q-분석을 통해 파악 할 필요가 있다.

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Ⅲ. 연구방법

1. 연구절차

Q방법론을 이용한 태권도장 경영전략 서비스 요인 분석의 연구절차는 <그림8 >과 같다.

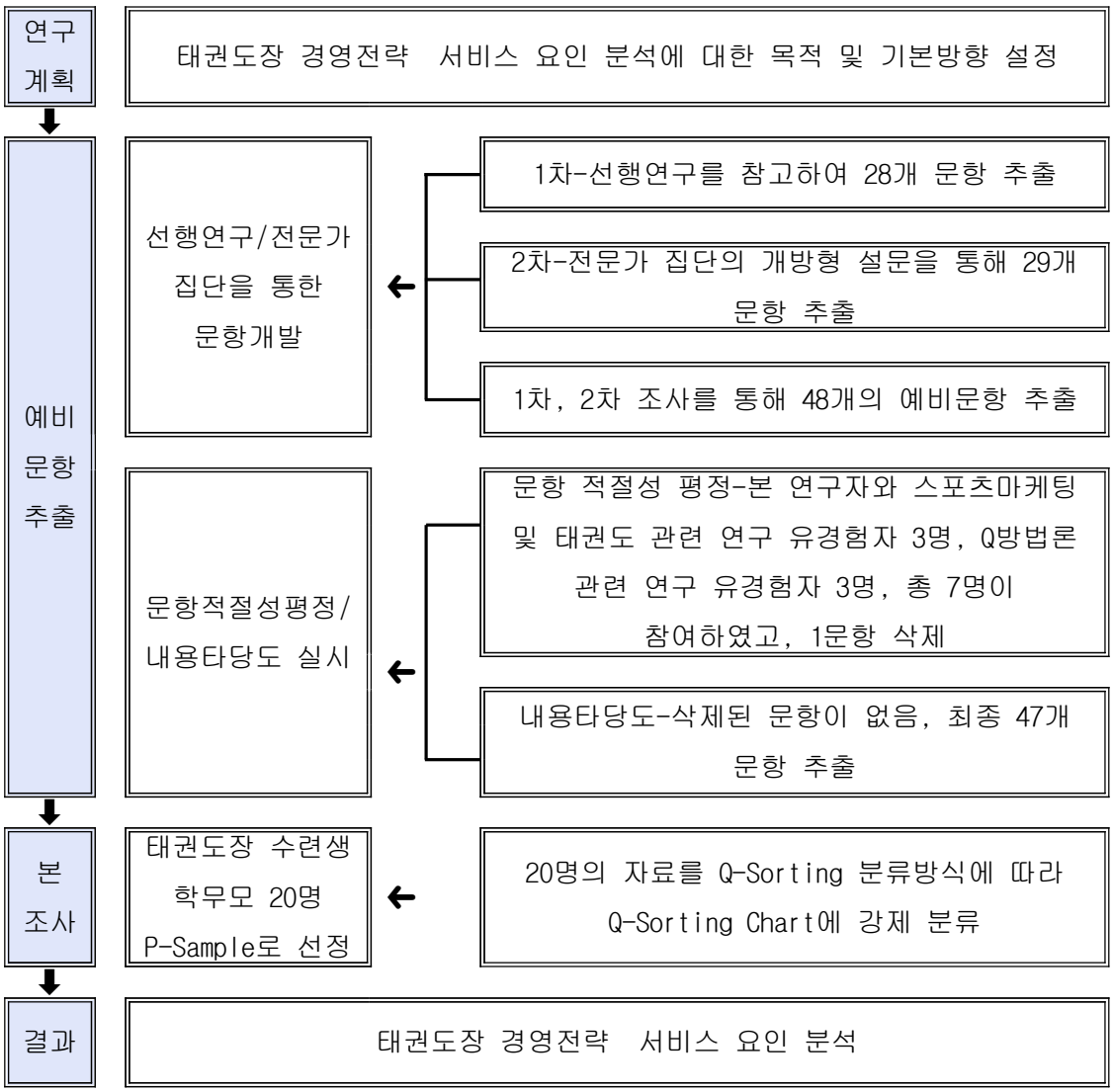


그림 8. 연구절차

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

2. 연구대상

가. Q-Sample

1) 예비문항 추출

본 연구에서는 예비문항을 추출하기 위해 2차례 조사를 실시하였다.

1차 조사는 <표6>과 같이 서비스 요인에 관한 선행연구(김창모, 2008; 박장기, 2011; 박현복, 2012; 배명훈, 2013; 임상우, 2007; 임종남, 2007; 장완석, 2012; 전재은, 2010 등)를 참고하여 <표7>와 같이 28문항의 서비스 요인을 분석하였다.

표 6. 서비스 요인 관련 선행연구

저자(연도)	연구주제	게재학회 (학교)
김창모 (2008)	태권도장 경영유형에 따른 소비자 행동특성	동신대학교 대학원 박사학위논문
박장기 (2011)	태권도 소비자의 참여동기, 서비스품질, 만족도, 태도적충성도, 구매후행동의 관계	세종대학교 대학원 박사학위논문
박현복 (2012)	태권도장의 관계마케팅전략이 경영성과에 미치는 영향	용인대학교 대학원 석사학위논문
배명훈 (2013)	태권도장의 서비스 커뮤니케이션이 충성도, 관여도 및 구매행동에 미치는 영향 : 초등학생 학부모를 중심으로	부경대학교 대학원 석사학위논문
임상우 (2007)	올바른 태권도장 경영을 위한 지도자 마인드 인식과 만족도	경희대학교 대학원 석사학위논문
임종남 (2007)	태권도장의 서비스 공정성과 고객만족, 고객충성도, 구매행동의 인과관계	경희대학교 대학원 박사학위논문
장완석 (2012)	태권도장의 서비스품질이 고객만족, 관계마케팅 및 소비행동에 미치는 영향	경희대학교 대학원 박사학위논문
전재은 (2010)	태권도 수련생 부모의 서비스 공정성 지각이 고객만족 및 수련지속의도에 미치는 영향	경원대학교 대학원 석사학위논문

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

표 7. 선행연구를 통한 서비스 요인 분석

문항
다양한 운동프로그램이 있어야 한다.
각종 이벤트 행사가 필요하다.
예절, 예법 등의 인성 교육이 필요하다.
수련장이 비교적 넓어야 한다.
내부장식이 잘 되어 있어야 한다.
항상 청결해야 한다.
안전장치가 잘 되어 있어야 한다.
운동도구를 잘 갖추고 있어야 한다.
지도자가 수련생의 능력이 잘 발휘될 수 있도록 지도해야 한다.
지도자가 이해하기 쉽게 지도해야 한다.
지도자가 친근감을 표현해 주고, 칭찬을 자주 해줘야 한다.
수련생의 불편사항을 신속하게 처리해 주어야 한다.
운동프로그램 계획표가 잘 세워야 한다.
도복이나 체육복의 품질에 대해 세심히 배려해야 한다.
운동에 적합한 시설과 분위기를 갖추고 있어야 한다.
지도자가 단정해야 한다.
지도자가 충분한 지식과 실기능력을 갖추어야 한다.
수련생이 편리하게 이용할 수 있는 운동시간대를 운영해야 한다.
운동수준, 학년, 나이 등을 고려하여 맞춤형지도를 해야 한다.
수련생 관리를 철저히 해야 한다.
수련생의 변화에 대해 서로 의사소통을 자주 해야 한다.
태권도장에 지속적으로 새로운 변화를 주어야 한다.
지도방법에 있어 다른 체육관과 차별화를 두어야 한다.
주기적으로 수련생의 욕구사항을 체크해야 한다.
주지적으로 학부모 및 수련생으로 하여금 만족도 조사를 실시해야 한다.
지도자가 체계적이고 과학적으로 지도해야 한다.
시설 보수가 잘 이루어져야 한다.

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

2차 조사는 <표8>과 같이 전문가 집단인 스포츠마케팅 및 태권도 전공교수 5명, 태권도지도자 5명, 전공박사 및 연구원 5명, 총 15명에게 태권도장 경영전략 서비스 요인에 대해 개방형 설문을 실시하여 45문항을 추출하였고, 전문가 집단에서 게재된 문항 중 중복되거나 의미가 유사한 문항은 합하거나, 수정 및 보완하는 과정을 거쳐 <표9>와 같이 29문항을 얻었다.

표 8. 전문가 집단의 일반적 특성

구분	성별	연령	학력	소속/직책	경력
전공교수	남	62	박사	동아인재대학교	20
	여	45	박사	목포과학대학교	7
	남	52	박사	조선대학교	10
	남	50	박사	목포과학대학교	7
	남	40	박사	동신대학교	6
지도자	남	27	학사	화랑태권도	5
	남	37	학사	코마태권도	10
	남	26	학사	명문태권도	5
	여	32	석사	호랑이태권도	10
	남	26	학사	삼호태권도	5
박사/연구원	남	34	석사	조선대학교	4
	여	33	박사	조선대학교	8
	남	31	박사과정	조선대학교	5
	남	31	박사수료	동신대학교	6
	남	47	박사	새한대학교	17

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

표 9. 전문가 집단을 통한 태권도장 경영전략 서비스 요인 분석

문항
도장 내·외 및 차량 안에 CCTV 설치해야 한다.
지도자는 아동 심리 상담관련 자격증을 취득해야 한다.
사범, 운전기사, 서류작업, 학부모 상담 등 업무 분담을 해야 한다.
출석 문자 알람시스템을 갖추어야 한다.
학교체육 및 레크리에이션 등 보다 전통 태권도 수업이 필요하다.
비만관리프로그램을 적용해야 한다.
선수 양성 훈련프로그램이 필요하다.
외국어를 병행한 교육이 필요하다.
입시체육 프로그램 방법이 도입해야 한다.
태권도 급에 따른 전통프로그램 개발
극기 훈련 프로그램이 개발되어야 한다.
수련생의 동기부여가 되는 상벌제도를 도입해야 한다.
차별화된 수련된 관리가 필요하다.
성장프로그램을 개발해야 한다.
부모님과 합동 훈련 프로그램이 개발되어야 한다.
도장 보험 상해서비스를 갖추어야 한다.
흥미를 유발할 수 있는 프로그램이 개발되어야 한다.
스마트폰을 이용하여 아이들의 운동하는 모습을 볼 수 있는 동영상시스템을 구축해야 한다.
퇴관자를 지속적인 관리체계를 구축해야 한다.
수련생을 모든 연령층을 대상으로 확대해야 한다.
운동을 통한 신체적 효과를 부모한테 통보해 준다.
부상방지를 위한 안전시설을 갖추어야 한다.
부모와 수시로 상담해야 한다.
쾌적한 환경을 갖추어야 한다.
돌보미 서비스가 필요하다.
이벤트 및 홍보가 필요하다.
인성 및 사회성 함양에 대한 교육이 필요하다.
맞춤형 개인 프로그램이 필요하다.
타 도장과의 프로그램 차별화해야 한다.
부대시설 및 편의시설이 잘 갖추어야 한다.

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

1, 2차 조사를 통해 얻어진 문항 중 중복된 문항은 합하거나, 수정 및 보완하는 과정을 거쳐 48개의 예비문항을 추출하였다.

2) 문항의 적절성 평정 및 내용타당도

48문항을 토대로 본 연구자와 태권도장 경영관련 연구 유경험자 3명, Q방법론 관련 연구 유경험자 3명, 총 7명에게 태권도장 경영전략 서비스 요인에 대한 문항으로 얼마나 적절한가를 평정하는 과정을 실시하였다. 평정에 있어서 기준은 각 문항내용이 그 문항에 속하는 구성개념을 얼마나 잘 나타내고 있는지의 정도이며, 각 문항에 대해 '매우 적절하지 않다'에서 '매우 적절하다'까지 5점 척도 상에서 평균 3점미만의 문항을 삭제시키는 과정을 실시하여 1문항(내부장식이 잘 되어 있어야 한다.)이 삭제되었다.

또한, 문항의 적절성 평정을 통해 얻어진 47문항은 본 연구의 특성상 예견되는 연구자의 주관적 판단에 따른 해석상의 오류를 방지하기 위해서 연구자를 포함한 7명간의 협의를 통해 4명(57.0%) 이상 찬반의 기준을 두어, 측정척도가 측정하고자 하는 속성을 제대로 측정하고 있는지 또한, 문항들이 설문지를 작성할 대상자들에게 얼마나 잘 관련되고 타당하게 보이는 가를 알아보는 내용타당도를 실시하였다. 기본적인 문항 검토 기준(Beard & Ragheb, 1980)은 <표10>과 같다.

표10 . 문항의 내용 적합성에 대한 평가기준

문항의 적합성에 대한 평가기준
1. 문항의 내용이 태권도장 경영전략 서비스 요인과 직접적인 관련성이 있고, 그 영역에 속하는가?
2. 질문의 내용이 구체적이고 정확한가?
3. 질문의 하위영역에서 질문과 또 다른 질문사이에 중복되는 부분이 있는가?

내용타당도를 검증한 결과, 삭제된 문항이 없는 것으로 나타났다. 최종적으로 <표11>과 같이 총 47문항을 진술문으로 추출하였다.

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

표11 . Q 진술문

Q 진술문
Q01. 각종 이벤트 행사가 필요하다.
Q02. 예절, 예법 등의 인성 교육이 필요하다.
Q03. 수련장이 비교적 넓어야 한다.
Q04. 항상 청결해야 한다.
Q05. 안전장치가 잘 되어 있어야 한다.
Q06. 운동도구를 잘 가추고 있어야 한다.
Q07. 지도자가 수련생의 능력이 잘 발휘될 수 있도록 지도해야 한다.
Q08. 지도자가 이해하기 쉽게 지도해야 한다.
Q09. 지도자가 친근감을 표현해 주고, 칭찬을 자주 해줘야 한다.
Q10. 수련생의 불편사항을 신속하게 처리해 주어야 한다.
Q11. 운동프로그램 계획표가 잘 세워야 한다.
Q12. 도복이나 체육복의 품질에 대해 세심히 배려해야 한다.
Q13. 운동에 적합한 시설과 분위기를 갖추고 있어야 한다.
Q14. 지도자가 단정해야 한다.
Q15. 지도자가 충분한 지식과 실기능력을 갖추어야 한다.
Q16. 수련생이 편리하게 이용할 수 있는 운동시간대를 운영해야 한다.
Q17. 운동수준, 학년, 나이 등을 고려하여 맞춤형지도를 해야 한다.
Q18. 수련생 관리를 철저히 해야 한다.
Q19. 수련생의 변화에 대해 서로 의사소통을 자주 해야 한다.
Q20. 태권도장에 지속적으로 새로운 변화를 주어야 한다.
Q21. 지도방법에 있어 다른 체육관과 차별화를 두어야 한다.
Q22. 주기적으로 수련생의 욕구사항을 체크해야 한다.
Q23. 주기적으로 학부모및 수련생으로 하여금 만족도조사를 실시해야 한다.
Q24. 지도자가 체계적이고 과학적으로 지도해야 한다.
Q25. 시설 보수가 잘 이루어져야 한다.
Q26. 부대시설 및 편의시설이 잘 갖추어야 한다.
Q27. 도장 내·외 및 차량 안에 CCTV 설치해야 한다.

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

표 11 . Q 진술문

Q 진술문
Q28. 지도자는 아동 심리 상담관련 자격증을 취득해야 한다.
Q29. 사범, 운전기사, 서류작업, 학부모 상담 등 업무 분담을 해야 한다.
Q30. 출석 문자 알람시스템을 갖추어야 한다.
Q31. 학교체육 및 레크리에이션 등 보다 전통 태권도 수업이 필요하다.
Q32. 비만관리프로그램을 적용해야 한다.
Q33. 선수 양성 훈련프로그램이 필요하다.
Q34. 외국어를 병행한 교육이 필요하다.
Q35. 입시체육 프로그램 방법이 도입해야 한다.
Q36. 태권도 급에 따른 전통프로그램 개발
Q37. 극기 훈련 프로그램이 개발되어야 한다.
Q38. 수련생의 동기부여가 되는 상벌제도를 도입해야 한다.
Q39. 차별화된 수련된 관리가 필요하다.
Q40. 성장프로그램을 개발해야 한다.
Q41. 부모님과 합동 훈련 프로그램이 개발되어야 한다.
Q42. 도장 보험 상해서비스를 갖추어야 한다.
Q43. 흥미를 유발할 수 있는 프로그램이 개발되어야 한다.
Q44. 스마트폰을 이용하여 아이들의 운동하는 모습을 볼 수 있는 동영상 시스템을 구축해야 한다.
Q45. 수련생을 모든 연령층을 대상으로 확대해야 한다.
Q46. 운동을 통한 신체적 효과를 부모한테 통보해 준다.
Q47. 퇴관자를 지속적인 관리체계를 구축해야 한다.

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

나. P-Sample

최종적으로 선정된 Q표본을 이용하여 Q분류를 할 대상자를 P-Sample이라고 하는데, 기존의 통계적 방법(R방법론)과 상당한 차이를 보인다. 기존 R방법론에서는 응답자의 수를 가능한 많이 하는 것이 조사 결과를 일반화를 위해 바람직한 방법이 된다. 그러나 Q방법론에서는 응답자의 수가 지나치게 많을 경우 오히려 이론적, 통계적 오류를 야기할 수 있다. 요인의 존재를 확인 또는 요인 간 비교를 가능케 하는 정도의 응답자 수면 충분하다. 심지어 1명의 응답자를 이용한 외국의 선행연구들도 다수 볼 수 있으므로(이건범, 임경희, 2003), 소표본 원칙(small-sample doctrine)을 따르고 있다(Stephenson, 1967).

따라서 본 연구에서는 2014년 10월 현재 전라남도 태권도협회 소속 태권도장에서 수련하고 있는 수련생 학부모 20명을 P-Sample로 선정하였고, 이 중 불성실하게 응답했거나 조사내용의 일부가 누락되어 신뢰성이 떨어지는 자료 2명을 제외한 18명을 최종 분석 자료로 사용하였다. 또한, P-Sample 선정에 있어, 수련생의 수련기간에 대해서는 제한을 두지 않았다. 이러한 이유한 수련생의 수련기간에 따라 학부모의 다양한 주관적 견해가 제시될 거라 사료되기 때문이다.

다. Q-Sorting

김흥규(2008)의 찬성과 반대 양극에서 카드를 채우기 시작해 중립으로 와서 끝나게 된다는 Q-Sorting 분류방식에 따라 카드 47매를 <그림9 >의 Q-Sorting Chart에 강제 분류하였다.

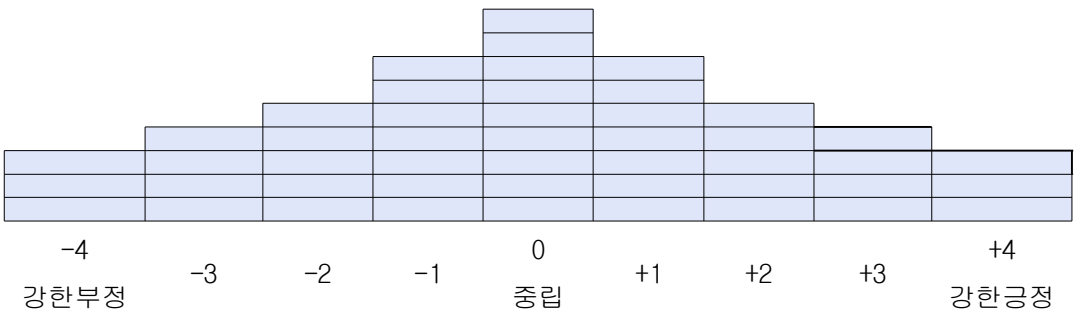


그림9 . Q-Sorting Chart

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

정규분포의 형태를 띤 Q-Sorting Chart에 응답자들은 진술문이 적힌 카드의 내용을 읽고 가장 자신의 생각과 일치하는 문항(가장 긍정적)은 '+4', 가장 자신의 생각과 일치하지 않는 문항(가장 부정적)에는 '-4'의 위치에 카드를 배열하게 하였다. 이러한 방법으로 '+4'과 '-4' 사이에서 자신의 생각과 일치하는 정도에 따라 카드를 배열하게 하였으며, 어느 쪽으로도 판단하기 어려운 경우는 '0'에 배열하도록 하였다.

라. Q방법론

그동안 주를 이루었던 R방법론이 객관적 사실의 입증이라면 Q방법론은 각 사람들이 측정 할 수 있는 주관성을 다루어 왔다. R방법론과 Q방법론의 차이점은 <표12>과 같다.

표12. R방법론과 Q방법론의 비교분석표

구분	R방법론	Q방법론
연구대상	객관성:관찰할 수있고 계량화할 수 있는 객관적 현상	주관성: 느낌 관점/의견, 신념, 선호, 이미지 등
연구대상의 특성	일의세계: 정보, 필요, 합리성, 설득	유희의 세계: 커뮤니케이션, 욕구, 정서적, 즐김
변인	인간의 인구학적, 심리적 특성 등	사람
측정방법	외부로부터 설명: 조작적 정의	내부로 부터의 이해: 자결적 정의
이론적 가정	변인에 관한 개인간의 차이	의미성에 있어 개인 내의 차이
과학적 목적	가설검증을 통한 일반화	가설 생성과 이론 확인과 검증
과학논리	귀납, 연역	가설생성
작동원리	사회통제	수렴적 선택성
자아태도	자아의 하강, 거절	자아고양
커뮤니케이션	커뮤니케이션 고통	커뮤니케이션 만족
자아구조	mine/me	me/i
가치구조	도구적 가치	본질적 가치

(김흥규, Q방법론 커뮤니케이션 북스 2008).

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

R방법론과 Q방법론의 비교분석표에서 나타나듯이 R방법론은 관찰자의 시각에서 외부적인 행위를 설명 하려 한다면 Q방법론은 반대로 피험자의 시각에서 내부적 행위에 대한 관점을 제시한다. 따라서 R과 Q는 서로 상반되거나 독립적임을 알 수 있다.

따라서 Q방법론은 개인적인 태도에 바탕을 둔 구조의 유사성에 의거하여 사람들의 주관적인 태도를 측정하는 것이 가능하고, 수용자들이 자기 대상(self-referent) 진술문에 의해 자신의 태도를 분류함으로써 조작적 정의를 내리는 방법으로써 Q-Sample, Q-sorting, factor analysis에 의해 수용자의 개인적 태도와 견해를 적절히 분류 할 수 있는 방법이다. 그러므로 본 연구에서는 태권도장 경영전략 서비스 요인 분석을 위하여 수련생 학부모가 가지는 주관적 사고를 중심으로 Q방법론적 연구로 실시하였다(김흥규. 2008).

마. 자료처리

P-Sample로 선정된 20명에 대한 Q-sorting을 완성한 후, <표13 >와 같이 수집된 자료를 점수화하기 위해 Q표본을 소팅한 분포도에서 가장 부정적인 것(-4)을 '1점'으로 시작하여 중립인 경우(0) '5점', 가장 긍정적인 것(+4)은 '9점'을 부여하여 점수화하였다. 그리고 부여된 점수를 Q표본의 번호순으로 코딩한 후, QUANL. PC 프로그램을 통해 여러개의 변수에 내재되어 있는 정보를 최대한 사용하여 보다 적은 요인들로 압축, 요약하여 중요한 요인을 분석하는 주요인 분석(principal component analysis)을 실시하였다.

표 13. Q-sort 분포도 (N=20)

	가장 부정적				중립		가장 긍정적		
점수카드 (부여점수)	-4 (1)	-3 (2)	-2 (3)	-1 (4)	0 (5)	+1 (6)	+2 (7)	+3 (8)	+4 (9)
매수	3	4	5	7	9	7	5	4	3

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Ⅳ. 연구결과

1. 태권도장 경영전략 서비스 요인 분석에 대한 수련생 학부모의 유형화 및 유형별 특성분석

가. 유형화 분석

<표 14>에서는 수련생 학부모들이 가지고 있는 주관적인 견해를 통해 태권도장 경영전략 서비스 요인 분석을 분석한 결과 두 가지 유형으로 분석되었다. 각 요인들의 아이겐값(Eigen value)을 살펴보면, 각각 7.8606, 1.0557 순으로 나타났고, 요인별 설명변량(Variance)은 .4367, .0587로 나타났으며, 총 변량은 .4953으로 본 연구에서 밝혀진 2개의 요인은 50%에 가까운 설명력을 가지고 있음을 알 수 있다.

표 14. 유형별 아이겐 값과 변량

	제Ⅰ유형	제Ⅱ유형
Eigen value	7.8606	1.0557
Variance(%)	.4367	.0587
Cumulative Variance(%)	.4367	.4953

요인 간의 상관관계 계수는 <표 15>에 나타난 바와 같이 Ⅰ유형과 Ⅱ유형은 .718로 나타났다. 이와 같이 요인 간의 높은 상관치는 수련생 학부모들이 주관적으로 생각하는 서비스 요인이 유사함을 확인할 수 있었다.

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

표 15. 각 유형 간 상관관계 계수

변인	제Ⅰ유형	제Ⅱ유형
제Ⅰ유형	1.000	-
제Ⅱ유형	.718	1.000

<표 16>를 살펴보면, P-Sample의 유형별 분포는 Ⅰ유형 11명, Ⅱ유형 7명이고, 본 연구에서는 각 유형 내에서 요인 가중치(factor weights)가 높은 사람일수록(1.0 이상) 그가 속한 유형에 있어서 그 유형을 대표할 수 있는 전형적인 사람임을 나타낸다고 볼 수 있으며, Ⅰ유형 4명, Ⅱ유형 3명이 속해 있는 것으로 나타났다. 특히, 고단자가 많음을 알 수 있다.

표 16. P-Sample의 유형별 분포와 요인 가중치

구분	성별	연령(세)	학력	직업	자녀 품/급	요인가중치
Ⅰ (N=11)	여자	37	대졸	공무원	2품	1.7353
	남자	39	대졸	자영업	1품	1.7079
	남자	36	고졸	통신업	7급	1.0160
	여자	36	대졸	판매원	5급	.7095
	남자	34	대졸	교육업	7급	.6053
	여자	44	고졸	주부	1품	.7189
	남자	43	석사	의료업	1급	.9799
	남자	43	대졸	자영업	5급	.5228
	여자	47	고졸	사무직	1품	.7180
	남자	35	석사	교육업	1품	1.3266

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

	남자	35	대졸	자영업	1품	.5335
	여자	40	고졸	주부	4품	1.0245
	여자	48	고졸	주부	3품	1.4938
	여자	42	석사	주부	2급	.7798
Ⅱ (N=7)	여자	34	고졸	주부	3급	.9921
	여자	38	대졸	주부	2급	.7596
	남자	45	석사	자영업	3품	.1.5447
	여자	31	고졸	주부	1품	.7795

나. 각 유형별 특성 분석

1) 제Ⅰ유형: 지도자 능력을 중시한 인성교육과 적합한 시설추구형

<표 17> 제Ⅰ유형의 전체 구성원은 11명이며, 요인가중치가 높은(1.0 이상) 구성원들은 4명으로 구성되었다. 제Ⅰ유형에서는 '인성교육', '수련생의 능력이 잘 발휘될 수 있도록 지도', '이해하기 쉽게 지도', '항상 청결', '지도자의 충분한 지식과 능력' 등 지도자의 능력을 중시한 효과적인 인성교육지도 측면과 '안전장치 확보', '운동에 적합한 시설과 분위기', '운동프로그램 계획표', '운동도구', '맞춤형지도', '의사소통' 등의 시설환경과 운동 측면을 중요시 하고 있는 것으로 나타났다. 이러한 요인들은 태권도장 경영전략 서비스 요인에 있어 '지도자 능력을 중시한 인성교육과 적합한 시설추구형'으로 분석되었다.

반면, '부모님과 합동 훈련 프로그램 개발', '스마트폰을 이용한 동영상 시스템 구축', '각종 이벤트 행사 필요', '외국어를 병행한 교육', '퇴관생 관리체계 구축', '입시체육 프로그램 방법 도입', '수련생 연령층 확대' 등의 요인들이

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

부정적으로 나타났다.

표 17. 제Ⅰ유형의 Q 진술문과 표준화점수(± 1.00 이상)

번호	Q 진술문	Z-score
Q02	예절, 예법 등의 인성 교육이 필요하다.	2.08
Q07	지도자가 수련생의 능력이 잘 발휘될 수 있도록 지도해야 한다.	1.92
Q08	지도자는 수련생이 이해하기 쉽게 지도해야 한다.	1.64
Q04	항상 청결해야 한다.	1.62
Q15	지도자가 충분한 지식과 실기능력을 갖추어야 한다.	1.47
Q05	안전장치가 잘 되어 있어야 한다.	1.44
Q13	운동에 적합한 시설과 분위기를 갖추고 있어야 한다.	1.22
Q11	운동프로그램 계획표가 잘 세워야 한다.	1.10
Q06	운동도구를 잘 가추고 있어야 한다.	1.03
Q17	운동수준, 학년, 나이 등을 고려하여 맞춤형지도를 해야 한다.	1.02
Q19	수련생의 변화에 대해 서로 의사소통을 자주 해야 한다.	1.00
Q45	수련생을 모든 연령층을 대상으로 확대해야 한다.	-1.05
Q35	입시체육 프로그램 방법이 도입해야 한다.	-1.16
Q47	퇴관생의 지속적인 관리체계를 구축해야 한다.	-1.34
Q34	외국어를 병행한 교육이 필요하다.	-1.37
Q01	각종 이벤트 행사가 필요하다.	-1.37
Q44	스마트폰을 이용하여 아이들의 운동하는 모습을 볼 수 있는 동영상 시스템을 구축해야 한다.	-1.51

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

Q41	부모님과 합동 훈련 프로그램이 개발되어야 한다.	-1.83

2) 제Ⅱ유형: 청결을 통한 안전과 교육개발 추구형

<표 18> 제Ⅱ유형의 전체 구성원은 7명이며, 요인가중치가 높은(1.0 이상) 구성원들은 3명으로 구성되었다. 제Ⅱ유형 진술문에서는 '인성 교육', '항상 청결', '지도자의 충분한 지식과 실기능력', '안전장치', '적합한 시설과 분위기', '맞춤형지도', '성장프로그램을 개발' 등의 요인들이 긍정적으로 나타났으며, 이러한 요인들은 태권도장 경영전략 서비스 요인에 있어 '청결을 통한 안전과 교육개발 추구형'으로 분석되었다.

반면, '각종 이벤트 행사', '새로운 변화', '외국어를 병행한 교육', '만족도조사', '도복이나 체육복 품질에 대한 세심한 배려' 등의 요인들이 부정적으로 나타났다.

표 18. 제Ⅱ유형의 Q 진술문과 표준화점수(± 1.00 이상)

번호	Q 진술문	Z-score
Q02	예절, 예법 등의 인성 교육이 필요하다.	2.35
Q04	항상 청결해야 한다.	1.87
Q15	지도자가 충분한 지식과 실기능력을 갖추어야 한다.	1.80
Q05	안전장치가 잘 되어 있어야 한다.	1.72
Q13	운동에 적합한 시설과 분위기를 갖추고 있어야 한다.	1.14
Q17	운동수준, 학년, 나이 등을 고려하여 맞춤형지도를 해야 한다.	1.08
Q40	성장프로그램을 개발해야 한다.	1.06
Q12	도복이나 체육복의 품질에 대해 세심히 배려해야 한다.	-1.03
Q23	주지적으로 학부모 및 수련생으로 하여금 만족도조사를 실시해야 한다.	-1.22
Q34	외국어를 병행한 교육이 필요하다.	-1.63
Q20	태권도장에 지속적으로 새로운 변화를 주어야 한다.	-1.78
Q01	각종 이벤트 행사가 필요하다.	-2.36

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

2. 태권도장 경영전략 서비스 요인 분석에 있어 연구대상 유형간의 차이분석

각 유형간 차이 분석은 각 유형별 차별성을 긍정(+), 부정(-) 의견으로 비교 제시하여 그 독특성(차별성)을 설명해주는 작업으로 차이항목의 수치가 크면 클수록 해당 유형에 더 접근된 진술문이다.

<표 19>에서는 제Ⅰ유형의 '지도자 능력을 중시한 인성교육과 적합한 시설추구형'과 제Ⅱ유형의 '청결을 통한 안전과 교육개발 추구형' 요인 간의 차이를 분석한 결과이다.

먼저, '태권도장에 지속적인 새로운 변화(Diff.=1.881)', '수련생의 욕구사항 체크(Diff.=1.215)', '수련생의 능력 발휘를 위한 지도(Diff.=1.164)', '지도방법에 있어 다른 체육관과 차별화(Diff.=1.088)', '운동도구 잘 갖춤(Diff.=1.025)' 등의 요인은 긍정적인 차이를 보였고, '성장프로그램 개발(Diff.=-1.949)', '수련생의 연령층 확대(Diff.=-1.297)', '부모님과 합동 훈련 프로그램 개발(Diff.=-1.228)', '비만관리프로그램 적용(Diff.=-1.035)' 등의 요인은 부정적인 차이를 보이는 것으로 나타났다.

표 19. 제Ⅰ유형과 제Ⅱ유형간의 차이 분석

ITEM DESCRIPTIONS	Z-SCORES		Diff.
	유형Ⅰ	유형Ⅱ	
Q20. 태권도장에 지속적으로 새로운 변화를 주어야 한다.	.102	-1.779	1.881
Q22. 주기적으로 수련생의 욕구사항을 체크해야 한다.	.301	-.914	1.215
Q07. 지도자가 수련생의 능력이 잘 발휘될 수 있도록 지도해야 한다.	1.917	.753	1.164
Q21. 지도방법에 있어 다른 체육관과 차별화를 두어야 한다.	.140	-.948	1.088

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

Q06. 운동도구를 잘 가추고 있어야 한다.	1.035	.010	1.025
Q32. 비만관리프로그램을 적용해야 한다.	-.504	.531	-1.035
Q41. 부모님과 합동 훈련 프로그램이 개발되어야 한다.	-1.831	-.603	-1.228
Q45. 수련생을 모든 연령층을 대상으로 확대해야 한다.	-1.051	.245	-1.297
Q40. 성장프로그램을 개발해야 한다.	-.886	1.063	-1.949

* Differences = ± 1.0 이상

3. 태권도장 경영전략 서비스 요인 분석에 있어 각 유형간의 공통된 일치항목 분석

일치항목(consensus item)이란 각 유형과 관계없이 공통적으로 나타난 합의된 항목을 가리킨다(김흥규. 2008). 본 연구는 두 가지 유형에서 서로 비슷한 형태를 보이고 있는 요인들을 일치항목으로 구성하였다.

<표 20>와 같이 수련생 학부모들이 가지고 있는 주관적인 견해를 통해 태권도장 경영전략 서비스 요인 분석 연구에서 도출된 2개의 유형(제Ⅰ유형: 지도자 능력을 중시한 인성교육과 적합한 시설추구형 / 제Ⅱ유형: 청결을 통한 안전과 교육개발 추구형)이 공통적으로 긍정 동의한 진술문을 살펴보면, ‘인성 교육’, ‘수련생이 이해하기 쉽게 지도’, ‘맞춤형지도’, ‘안전장치’,‘운동프로그램 계획표’ 등의 교육지도와 ‘적합한 시설과 분위기’, ‘항상 청결’ 등의 시설환경 요인으로 나타났고, ‘각종 이벤트 행사’, ‘외국어를 병행한 교육’, ‘퇴관생 관리체계 구축’,‘스마트폰을 이용한 동영상 시스템 구축’ 등의 요인들은 부정 동의 진술문으로 나타났다.

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

표 20. 일치항목의 Q 진술문과 표준화점수(± 1.00 이상)

번호	Q 진술문	Z-score
Q02	예절, 예법 등의 인성 교육이 필요하다.	2.21
Q04	항상 청결해야 한다.	1.75
Q15	지도자가 충분한 지식과 실기능력을 갖추어야 한다.	1.63
Q05	안전장치가 잘 되어 있어야 한다.	1.58
Q08	지도자가 이해하기 쉽게 지도해야 한다.	1.23
Q13	운동에 적합한 시설과 분위기를 갖추고 있어야 한다.	1.18
Q17	운동수준, 학년, 나이 등을 고려하여 맞춤형지도를 해야 한다.	1.05
Q11	운동프로그램 계획표가 잘 세워야 한다.	1.02
Q44	스마트폰을 이용하여 아이들의 운동하는 모습을 볼 수 있는 동영상 시스템을 구축해야 한다.	-1.08
Q47	퇴관생의 지속적인 관리체계를 구축해야 한다.	-1.08
Q34	외국어를 병행한 교육이 필요하다.	-1.50
Q01	각종 이벤트 행사가 필요하다.	-1.86

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Ⅴ. 결과 및 논의

1. 결과

본 연구는 수련생 학부모들이 가지고 있는 주관적인 견해를 통해 태권도장 경영전략 서비스 요인을 분석할 수 있다고 판단되는 연구방법의 하나인 Q방법론을 이용하였다. 이를 위해 우선 예비문항을 2차례(1차: 선행연구 / 2차: 전문가 집단)에 거쳐 추출하였고, 이를 문항의 적절성 평정 및 내용타당도를 실시하여 최종적으로 47문항의 진술문을 추출하였으며 다음과 같은 결과를 도출하였다.

첫째, 수련생 학부모들이 가지고 있는 주관적인 견해를 통해 태권도장 경영전략 서비스 요인을 분석한 결과 총 2개의 유형으로 나타났다. 제Ⅰ유형은 '지도자 능력을 중시한 인성교육과 적합한 시설추구형' 제Ⅱ유형은 '청결을 통한 안전과 교육개발 추구형'으로 명명하였으며, 각 유형별 수련생 학부모들이 추구하는 태권도장 경영전략 서비스 요인은 대부분 유사함을 알 수 있다.

둘째, 제Ⅰ유형과 제Ⅱ유형 간의 차이에서는 태권도장에 지속적인 새로운 변화', '수련생의 욕구사항 체크', '수련생의 능력 발휘를 위한 지도', '지도방법에 있어 다른 체육관과 차별화', '운동도구 잘 갖춤' 등의 요인은 긍정적인 차이를 보였고, '성장프로그램 개발', '수련생의 연령층 확대', '부모님과 합동 훈련 프로그램 개발', '비만관리프로그램 적용' 등의 요인은 부정적인 차이를 보였다.

셋째, 두 가지 유형간의 공통점을 분석한 결과, '인성 교육', '지도자는 수련생이 이해하기 쉽게 지도', '맞춤형지도', '운동프로그램 계획표' 등의 교육지도와 '적합한 시설과 분위기', '항상 청결', '안전장치' 등의 시설환경 요인들이 긍정적으로 나타났고, '각종 이벤트 행사', '외국어를 병행한 교육', '퇴관생 관리체계 구축', '스마트폰을 이용한 동영상 시스템 구축' 등의 요인들은 부정적으로 나타났다.

이 연구에서 장점은 두 가지 유형의 긍정적인 공통 요인이다. 이를 구체적으로 살펴보면, 두 가지 측면에서 구분이 된다.

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

먼저, 수련생 학부모들은 태권도장의 경영전략 서비스 요인으로 지도자의 개인적 지도 능력과 인성교육, 안전장치를 통한 적합한 시설 확보를 강조했다. 구체적으로 살펴보면, 인성 교육지도, 운동프로그램 계획을 잘 세우고, 수련생을 이해하기 쉽게 지도하며, 개인적 특성을 고려한 맞춤형지도를 해야 하며, 안전장치를 갖추어야 하는 것으로 나타났다.

이러한 결과는 태권도장의 각종 이벤트 행사보다는 지도자의 전문적인 지식과 더불어 안정적인 태권도 본연의 교육 목적을 학부모들은 추구한다는 사실이다. 특히, 수련생의 신체적, 정신적 특성을 고려하여 세심한 지도를 추구함을 알 수 있다.

다음으로는 태권도장의 시설환경 개선에 대한 서비스 요인을 강조하였는데, 구체적으로 살펴보면, 항상 태권도장은 청결해야 하고, 운동에 적합한 시설과 분위기를 갖추고 있어야 하며, 안전에 대한 장치가 잘 되어 있어야 한다고 나타났다.

이러한 결과는 사회 전반에 걸친 안전 불감증이 운동 상해로의 염려에서 비롯된 것이라 할 수 있다. 학부모들은 어떤 경우라도 안전 확보를 중요시 하는 것으로 나타났다. 특히, 도장 차량 운행 시 안전확보와 운동상해 없는 안전확보, 운동 후 관리적 차원의 안전확보 등을 홍보 극대화를 통해 인식 시키고 특히, 입관 상담 시 적극적 설명이 필요함을 알 수 있다. 따라서 본 연구 결과는 앞으로 태권도장 경영전략을 올바로 수립하는데 도움을 주고 나아가 태권도장 경영의 활성화에 도움이 되고자 한다.

2. 논의

이러한 변화는 R방법론의 선행연구와는 다소 차이를 보인다. 최상진(2003)은 태권도장의 지역별 만족도에서 프로그램, 지도자 홍보, 가격, 기타 만족도에서 유의한 차이가 있으며, 태권도장에 따른 만족에서는 프로그램, 시설, 지도자, 기타 만족도에서 유의한 차이를 보였다고 보고하였다. 또한, 손성도(2005)는 태권도장의 효율적 운영요인과 경영전략분석에서 내부시설 인식, 지도자, 수련프로그램 인식이 높다고 보고하였다.

R방법론의 선행연구에서 나타나듯이 지도자의 홍보와 수련비용인 가격, 프로그램

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

과 지도자인식, 수련프로그램, 시설 등에 만족을 느낀 한편, 본 Q방법론 연구에서는 선행연구와 유사하지만 인성교육과 적합한 시설만족, 청결을 통한 안전확보 지도자 능력 개발을 중요시하는 것으로 나타났다.

이러한 변화는 현재의 학부모는 제Ⅰ유형인 '지도자 능력을 중시한 인성교육과 적합한 시설추구형'과 제Ⅱ유형인 '청결을 통한 안전과 교육개발 추구형'으로 요인분석됨으로서 지도자의 능력과 지속적 개발, 태권도 운동에 적합한 시설환경이었다. 특히, 가장 중요한 것은 과거에 수련비용을 중요시 했다면 현대의 학부모는 안전 확보를 더욱 중요시함을 알 수 있다. 이는 특히 고단자 학부모에게 두드러지게 나타난다. 따라서 신규 관원 확보와 수련중에 있는 수련생의 태권도 수련을 지속시키기 위해서도 연구결과는 중요하다 하겠다. 이는 인기위주의 이벤트성 행사나 지나친 놀이위주의 프로그램 편성보다는 태권도 본연의 인성교육과 몸과 마음, 정신의 조화로운 발달을 도모할 수 있는 프로그램을 통한 안전한 태권도운동을 요구한 것으로 나타났다. 따라서 추후 학부모의 변화된 욕구에 맞는 추가적인 연구가 필요하고 수련생 학부모의 객관성 연구보다는 주관적인 연구가 활발히 진행되어야 할 것으로 사료된다.

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

vi. 결론 및 제언

1. 결 론

본 연구에서는 2014년 10월 전라남도 태권도협회 소속 태권도장에서 수련하고 있는 수련생 학부모 20명을 P-Sample로 선정하였고, 이 중 누락된 2명의 자료를 제외한, 18명의 자료를 최종 분석에 사용하였으며, Q-Sorting 분류방식에 따라 Q-Sorting Chart에 강제 분류하였고, Q표본을 소팅한 분포도에서 부여된 점수를 Q표본의 번호순으로 코딩한 후, QUANL. PC 프로그램을 통해 주요인분석(Principal Component Analysis)을 실시하였다. 이러한 과정을 통해 다음과 같은 결론을 도출하였다.

가. 학부모들의 주요인 분석을 한 결과 태권도 수련생 학부모들은 첫 번째 유형으로 '지도자 능력을 중시한 인성교육과 적합한 시설추구형'을 선호 한 것으로 나타났으며 둘째, '청결을 통한 안전과 교육개발 추구형'으로 나타났다. 이러한 결과는 지도자의 학력과 무관하지 않으며 특히, 인성교육을 중시하면서도 태권도 수련에 적합한 시설을 요구한 것으로 나타났다.

나. 제Ⅰ유형과 제Ⅱ유형 간 긍정적 차이에서는 수련생들의 욕구를 충족시켜주기 위해서 지속적인 새로운 변화를 요구하면서 수련생의 능력을 최대한 발휘할 수 있는 지도를 통해 다른 체육관과의 차별화를 요구한 것으로 볼 때, 운동도구를 잘 갖추어야 할 것으로 파악되었다. 또한, 부정적인 차이로는 프로그램 믹스 즉, 비만프로그램이나, 부모님과 함께하는 프로그램보다는 자녀의 눈높이에 맞는 프로그램을 요구한 것으로 볼 때, 대상이나 프로그램의 믹스보다는 자녀에 알맞은 프로그램을 요구한 것으로 나타났다. 이점은 특히, 깊이 생각할 필요가 있을 것으로 파악된다.

다. 두 가지 유형간의 공통점을 분석한 결과로 볼 때, 긍정적 공통점은 인성 교육과 지도자가 수련생이 이해하기 쉽게 지도, 또한 맞춤형지도를 통해서 운동프로그램

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

계획표를 철저히 작성함과 동시에 적합한 시설과 분위기를 통한 청결과 안전장치를 주요인으로 선택하였다. 반면, 태글리쉬프로그램과 같은 외국어를 병행한 프로그램과 먹거리 위주의 이벤트성 행사, 스마트폰을 이용한 동영상 시스템 구축등의 요인들은 부정적으로 나타났다.

이러한 결론은 지도자의 개인적 지도 능력과 인성교육, 안전장치를 통한 적합한 시설 확보를 강조했다. 또한, 태권도 본연의 교육 목적을 학부모들은 요구 한다는 사실이다. 특히, 수련생의 신체적, 정신적 특성을 고려하여 세심한 지도를 추구함을 알 수 있다.

다음으로는 태권도장의 시설환경 개선에 대한 서비스 요인을 강조하였다. 더불어 안전에 대한 장치가 잘 되어 있어야 한다고 나타났다.

또한, 학부모와 함께하는 운동보다는 자녀에게 확실한 운동 수련을 요구한 것으로 여러 가지 교육 프로그램보다는 태권도 본연의 인성, 관리, 시설, 무도정신, 안전관리를 강조한 것으로 나타났다.

이러한 결과는 사회 전반에 걸친 이기주의나, 배려심부족, 인사성부족, 건강약화 등으로 인한 사회성결핍을 감소시키고자 하는 학부모의 간절한 요구가 있는 것으로 결론지어지며, 태권도장 운영시 이러한 주요인을 감안하여 경영 전략을 수립한다면 도장 활성화는 물론 서비스를 통한 학부모와 수련생의 만족도를 극대화 할 수 있을 것으로 사료된다.

2. 제 언

본 연구는 Q방법론을 통한 태권도장 경영전략 서비스 요인을 분석하여 어려워진 경영 환경을 극복하고자 수련생 학부모들의 주관적인 견해를 주요인 분석하였다.

현재 태권도의 양적 연구는 활발히 이루어지고 있는 반면 질적 연구는 부족한 현상으로 인하여 실질적인 태권도 수련생의 학부모들이 요구하는 요인을 파악함에 있어 다소 어려움이 있는 건 사실이다. 따라서 질적 연구의 활성화는 곧 태권도장

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

의 경영 활성화에 도움이 되리라 사료됨으로 추가적인 질적 연구가 활발히 이루어져야 할 시점이라 여겨진다. 또한, 질적 연구를 양적 연구로 사후 검증 할 필요도 있으며, 양적연구를 질적 연구로 사후 검증할 필요가 있다고 사료된다.

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

참 고 문 헌

강기두 (1997). 서비스품질의 구성요인과 고객만족에 관한 연구. 미간행 박사학위 논문. 중앙대학교 대학원.

고봉수(2005). 태권도장 경영프로그램이 만족과 재구매에 미치는 영향. 원광대학교 대학원 미간행 박사학위 논문.

김길평, 김주훈(2006). 태권도장 교육의 방향. 한국스포츠리서치, 17(2), 683-692.

김동우(2014). 광복 이후 한국 태권도 경기의 변천과정. 경성대학교 대학원, 미간행 석사학위 논문.

김창모(2008). 태권도장 경영유형에 따른 소비자 행동특성. 동신대학교 대학원, 미간행 박사학위논문.

김흥규(2008). Q방법론 : 과학철학, 이론, 분석 그리고 적용. 서울 : 커뮤니케이션 북스.

국기원(2013). 2013 국기원 교육 통계조사 및 교육개선 방안 연구보고서.

국기원(2015). 2015 국기원 교육 통계조사 및 교육개선 방안 연구보고서.

김지혁(2010). 태권도 경기의 변화에 대한 현상학적 논의. 한국체육대학교 대학원. 미간행 박사학위논문.

노동연, 한권상(2005). 관계마케팅 실행요인이 고객 만족 및 고객애호도에 미치는 영향. 한국체육학회지, 44(6), 739-749.

노동연, 한권상(2007). 도장경영의 이해. 서울 레인보우 북스. pp296.

문경환(2009). 태권도장의 서비스공정성과 고객만족, 관계마케팅의 관계. 영산대학교 대학원, 미간행 석사학위논문.

박장기(2011). 태권도 소비자의 참여동기, 서비스품질, 만족도, 태도적충성도, 구매후행동의 관계. 세종대학교 대학원, 미간행 박사학위논문.

박진경 (2000). 한국 스키 붐의 사회학적 이해. 예체능연구논총, 3, pp.127-134.

박현복(2012). 태권도장의 관계마케팅전략이 경영성과에 미치는 영향. 용인대학교 대학원, 미간행 석사학위논문.

배명훈(2013). 태권도장의 서비스 커뮤니케이션이 충성도, 관여도 및 구매행동에 미

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

치는 영향 : 초등학생 학부모를 중심으로. 부경대학교 대학원, 미간행 석사학위논문.

서갑식(2009). 태권도장의 서비스 공정성이 교육만족과 타인 추천의도에 미치는 영향. 경희대학교 체육대학원, 미간행 석사학위논문.

서희진 (2001). 스포츠 수용자의 소비행동 분석. 서울대학교 대학원, 미간행 박사학위논문.

손성도(2005). 태권도장의 효율적 운영요인과 경영전략탐색. 영남대학교 대학원, 미간행 박사학위논문.

손성도 (2007). 태권도장의 지각된 서비스 품질, 서비스가치, 고객만족, 고객애호도의 관계. 한국체육학회지,46(5), pp.423-434.

신진화(2014). 비정규직 체육지도자의 처우개선에 관한 Q 방법론적연구. 전남대학교 대학원, 미간행 박사학위논문.

양달복(2008). 태권도 수련생들의 태권도장 수련, 시설 및 지도 만족에 관한 연구. 우석대학교 대학원, 미간행 석사학위논문.

여인성(2007). 태권도의 근대 스포츠화 과정과 특성 변화에 관한 고찰. 한국체육학회지, 제 46권 제5호, pp.91-103.

윤상화 등(2000). 태권도 수련교육 프로그램이 초등학교 아동의 사회활동성에 미치는 영향. 세계태권도학회지, 1(2). 6-13.

이경명(2000). 한국전통무예의철학. 태권도.서울: 형설 출판사.

이무현(2010). 올림픽 종목으로서의 태권도 변천과정. 한국체육대학교 대학원, 미간행 석사학위논문.

이승행(2008). 학부노의 태권도장 선택 요인에 따른 고객만족, 고객충성도 및 재등록 의도의 인과관계. 용인대학교 대학원, 미간행 박사학위논문.

이천인 (1998). 태권도장 운영 실태조사를 통한 발전방향. 원광대학교 대학원, 미간행 석사학위논문.

이건범, 임경희(2003). 통합체육에 관한 중등교사 태도의 Q방법론적 이해. 한국체육학회지, 42(1), pp. 739-750.

임상우(2007). 올바른 태권도장 경영을 위한 지도자 마인드 인식과 만족도. 경희대학교 대학원, 미간행 석사학위논문.

임종남(2007). 태권도장의 서비스 공정성과 고객만족, 고객충성도, 구매행동의 인과관계. 경희대학교 대학원, 미간행 박사학위논문.

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

위성식 외(1995). 사회체육 구성원의 이론과 실제. 서울 :대경.

장완석(2012). 태권도장의 서비스품질이 고객만족, 관계마케팅 및 소비행동에 미치는 영향. 경희대학교 대학원, 미간행 박사학위논문.

전광수(2011). 태권도장의 서비스 품질과 고객만족도 및 고객충성도의 관계. 한국체육대학교 대학원, 미간행 석사학위논문.

전정우(2007). 태권도장의 서비스 공정성과 고객만족, 고객충성도, 구매행동의 인간관계. 경희대학교 체육대학원, 미간행 박사학위논문.

정상원 (1993). 상업스포츠 센터 소비자의 라이프스타일 형태에 관한 연구. 한국사회체육학회지,2(1), pp.139-150.

조광민 (1998). 태권도 지도자 재교육 프로그램 모델 개발. 한국스포츠산업경영학회지, 3(2), pp.203-216.

조안형(2010). 태권도 체육관에 경영 활성화 방안에 관한 연구. 목포대학교 교육대학원, 미간행석사학위논문.

조치훈(2011). 태권도장의 서비스 품질, 학부모관여도, 소비자 만족과 참여지속의도 구조적 관계. 한양대학교 대학원 박사학위 논문.미치는 영향. 경원대학교 대학원, 미간행 석사학위논문.

조태만, 김성수(2007). 태권도 수련생의 서비스만족이 재구매의도와 구전의도에 미치는 영향. 한국체육학회지 인문, 사회과학편, 제46권 제 1호 pp, 203-212.

최상진(2003). 태권도 수련생의 체육관 만족도 분석을 통한 고객만족에 관한 연구. 경희대학교 체육대학원, 미간행 박사학위논문.

최의창(2003). 스포츠전문인의 교육 -인문적 접근-. 체육과학연구, 88, 56.

코리아리서치 (1998). http : //www.kr.co.kr.

한용석(2000). 태권도 도장의 효율적 경영을 위한 방안 연구. 목원대학교 산업정보대학원, 미간행 석사학위논문.

한국능률협회(1999). 도장경영 발전 전략 수립 Work shop. 경희대학교 태권도지도자아카데미.

허현미 (1997). 공공스포츠시설의 서비스 질 척도개발과 측정치 특성 분석. 이화여대 대학원, 미간행 박사학위논문.

Aaker, D. A.(2001). Managing brand equity: Capitalizing on the value of a brand name. New York: The free press.

Alan, F. D. (1994). Handbook for customer satisfaction. Lincolnwool, IL.; NTCB

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

usiness Book, 38.

Anderson, E. W. Ferrell, C. & Lehman, D. R. (1994). Customersatisfaction.market share and profitability: Findings from swefen. Journal of Marketing, 54(3), 53-66.

Berry, L. L.(2000). Cultivating Service Brand Equity. Journal of the Academy of Marketing Science. 28(1), 128-137.

Churchill, G. A. & Suprenant, C. (1982). An invetigation into the determinants of customer satisfaction. Journal of Marketing Research, 19(4), 419-504.

Crosby, L. A. Evans, K. R. & Cowles, D. (1990). Relationship quality in service selling: an interpersonal influence perspective. Journal of Marketing, July, 68-81.

Dodds, W. B. & Monroe, K. B. (1985). The effect of brand and price information on subject product evaluations. Aduances in Consumer Research, 12,85-90.

Gronroos, C.(1984). A servis quality model and its implication. European Journal of Marketing,18(14), 36-44.

Hillm D. S. (1986). Satisfaction and consumer servis. Aduances in Consumer Reseach, 13.

Lehtinen, U. (1982). Service quality: a study of quality dimensions. unpublished working paper.Helsinki: Service Management Intitude. Finland OY.

Oliver, R. L. (1993). A conceptual model of service quality and service satisfaction.

Parasuraman, A. Zeithaml, V. A., Berry, L. L. (1985). Aconceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, 49, 14-50.

Stephenson, W.(1967). The play theory of mass communication. Chicago: The University of Chicago Press.

Tse, D. K. & Peter, C. W. (1988). Models of consumer satisfaction: an extension. Journal of Marketing Research, May, 204-212.

Wankel, L. M. (1993). The importance of enjoyment to adherence and psychological benefits from physical activity. International Journal of Sport Psychology, 24(2), 151-169.

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Westbrook, R. A., & Oliver, R. L.(1991). The dimensionality of consumption emotion patterns and consumer satisfaction. Journal of Consumer Research. 18(1). 84-91.

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

표 21. Q 진술문

Q 진술문
Q01. 각종 이벤트 행사가 필요하다.
Q02. 예절, 예법 등의 인성 교육이 필요하다.
Q03. 수련장이 비교적 넓어야 한다.
Q04. 항상 청결해야 한다.
Q05. 안전장치가 잘 되어 있어야 한다.
Q06. 운동도구를 잘 가추고 있어야 한다.
Q07. 지도자가 수련생의 능력이 잘 발휘될 수 있도록 지도해야 한다.
Q08. 지도자는 수련생이 이해하기 쉽게 지도해야 한다.
Q09. 지도자가 친근감을 표현해 주고, 칭찬을 자주 해줘야 한다.
Q10. 수련생의 불편사항을 신속하게 처리해 주어야 한다.
Q11. 운동프로그램 계획표가 잘 세워야 한다.
Q12. 도복이나 체육복의 품질에 대해 세심히 배려해야 한다.
Q13. 운동에 적합한 시설과 분위기를 갖추고 있어야 한다.
Q14. 지도자가 단정해야 한다.
Q15. 지도자가 충분한 지식과 실기능력을 갖추어야 한다.
Q16. 수련생이 편리하게 이용할 수 있는 운동시간대를 운영해야 한다.
Q17. 운동수준, 학년, 나이 등을 고려하여 맞춤형지도를 해야 한다.
Q18. 수련생 관리를 철저히 해야 한다.
Q19. 수련생의 변화에 대해 서로 의사소통을 자주 해야 한다.
Q20. 태권도장에 지속적으로 새로운 변화를 주어야 한다.
Q21. 지도방법에 있어 다른 체육관과 차별화를 두어야 한다.
Q22. 주기적으로 수련생의 욕구사항을 체크해야 한다.
Q23. 주기적으로 학부모 및 수련생으로 하여금 만족도 조사를 실시해야 한다.
Q24. 지도자가 체계적이고 과학적으로 지도해야 한다.
Q25. 시설 보수가 잘 이루어져야 한다.
Q26. 부대시설 및 편의시설이 잘 갖추어야 한다.
Q27. 도장 내·외 및 차량 안에 CCTV 설치해야 한다.

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

표 21. Q 진술문

Q 진술문
Q28. 지도자는 아동 심리 상담관련 자격증을 취득해야 한다.
Q29. 사범, 운전기사, 서류작업, 학부모 상담 등 업무 분담을 해야 한다.
Q30. 출석 문자 알람시스템을 갖추어야 한다.
Q31. 학교체육 및 레크리에이션 등 보다 전통 태권도 수업이 필요하다.
Q32. 비만관리프로그램을 적용해야 한다.
Q33. 선수 양성 훈련프로그램이 필요하다.
Q34. 외국어를 병행한 교육이 필요하다.
Q35. 입시체육 프로그램 방법이 도입해야 한다.
Q36. 태권도 급에 따른 전통프로그램 개발
Q37. 극기 훈련 프로그램이 개발되어야 한다.
Q38. 수련생의 동기부여가 되는 상벌제도를 도입해야 한다.
Q39. 차별화된 수련된 관리가 필요하다.
Q40. 성장프로그램을 개발해야 한다.
Q41. 부모님과 합동 훈련 프로그램이 개발되어야 한다.
Q42. 도장 보험 상해서비스를 갖추어야 한다.
Q43. 흥미를 유발할 수 있는 프로그램이 개발되어야 한다.
Q44. 스마트폰을 이용하여 아이들의 운동하는 모습을 볼 수 있는 동영상 시스템을 구축해야 한다.
Q45. 수련생을 모든 연령층을 대상으로 확대해야 한다.
Q46. 운동을 통한 신체적 효과를 부모한테 통보해 준다.
Q47. 퇴관자를 지속적인 관리체계를 구축해야 한다.

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

감사의 글

미치지 않으면 도달할 수 없다는 不狂不及을 제일 좋아하는 내가 10년 전 학업을 중단하고 광주에서 사업을 시작했을 때 수많은 일들이 내 앞에 펼쳐졌습니다. 결국 사업실패라는 결과는 나를 죽을 만큼이나 힘들게 하였고 비로소 뒤늦은 참회를 하게 되었습니다.

이후 나는 감당하기 힘든 엄청난 채무라는 어깨에 멍에를 지고 臥薪嘗膽을 하면서 태권도 도장을 경영하게 되었습니다. 채무를 갚기 위해 사범도 없이 죽을 각오로 열심히 하다 보니 지역에서는 잘 알려진 도장으로 성장 하게 되었습니다. 그러는 사이 어느덧 10년이란 세월이 흘렀고, 지도교수님께 면목이 없지만 꾸중을 들을 각오로 사죄하고 싶었습니다. 하지만 염려와 다르게 교수님께서는 저를 보자마자 반가움과 애정으로 저를 맞이해 주셨습니다.

교수님의 대한 고마움은 목포로 돌아오는 길에 운전을 못할 정도로 하염없는 눈물이 되어 흘러내렸습니다. 그 눈물은 용서 받지 못할 거라는 바보 같은 나 자신에 대한 회한과 탕자의 아버지처럼 탕자를 맞이해준 것처럼 나를 맞이해준 지도교수님에 대한 한없는 고마움의 눈물이었습니다. 그 날 이후로 핸드폰에 교수님의 닉네임을 하늘같은 분이라 기록하는 계기가 되었습니다. 그것은 평생 살아가면서 은혜에 보답하겠다는 나의 다짐이기도 하였습니다.

교수님! 10년 동안 외면하고 안부 전화도 하지 않은 저를 안아주셔서 감사드립니다. 그리고 존경합니다.

앞으로는 십자가를 지는 마음으로 열심히 살겠습니다. 무도인의 정신으로 후회 없이 정진 하겠습니다. 이글을 통하여 다시한번 하늘 같은 은혜를 베풀어주신 윤오남 지도교수님께 감사드립니다.

오늘이 있기까지 격려해주신 정명수교수님, 송채훈교수님, 이경일 교수님, 이계행 교수님, 옆에서 용기를 심어주신 서영환 교수님, 김공교수, 늘 벗처럼 친구가 되어준 동생 문남훈 사장 모두에게 감사드립니다. 마지막으로 항상 부모님 역할을 해 주신 최일기 큰형님과 형제들, 가장 소중한 아들 최은혁, 딸 최이수 모두에게 감사드립니다. 힘들 때 버팀목이 되어준 예수님께 이 노고를 받치고 싶습니다. 감사합니다.