

대학 스키 수업 환경의 선택속성 중요도-만족도 분석

김성덕*, 이용국**
백석대학교*, 나사렛대학교**

Importance-Performance Analysis of Selection Attributes of University Ski Lecture Environment

Sung-Duck Kim*, Yong-Kuk Lee**

Dept. of Sport Science of Baekseok University*

Dept. of Adapted Physical Activity of Korea Nazarene University**

요 약 이 연구는 대학 스키수업 수업환경의 선택속성에 대한 중요도와 만족도 간의 차이를 비교 분석하여, 수요자 중심의 수업환경을 제공하는데 그 목적이 있다. 이러한 목적을 달성하기 위하여 서울, 충청, 경북지역에 소재하고 있는 대학에서 편의표집(convenient sampling)방법에 의해 300명을 조상대상으로 선정하였으며, 회수되지 않은 설문지 및 불성실하게 응답된 자료를 제외하여 최종적으로 221명을 표본으로 추출하였다. 자료 수집을 위한 측정도구는 설문지로 해당 분야의 전문가 검토와 요인분석에 의해 타당도를 검증받았으며, 신뢰도는 Cronbach's alpha 값 .747~.891로 나타났다. 이상의 과정을 거쳐 윈도우 SPSS 21.0 버전 통계프로그램을 이용하여 기술통계분석, 대응표본 t검정, IPA(Importance-Performance Analysis)분석을 실시한 결과는 다음과 같다. 첫째, 대학 스키수업 참가 학생의 스키수업 환경 선택속성 중요도와 만족도 간에는 유의한 차이가 있다. 둘째, 제 I 사분면은 식사요인과 정보제공 요인이 포함되었다. 제 II 사분면은 교·강사요인, 강습프로그램, 정보제공, 숙소요인이 포함되었다. III 사분면은 숙소요인, 식사요인, 입지요건이 포함되었다. IV 사분면은 정보제공 요인이 해당되었다.

주제어 : 스키수업환경, 선택속성, 중요도, 만족도, 중요도-만족도분석

Abstract The purpose of this study was to evaluate selective attributes importance and satisfaction of University Ski Lecture Environment that students perceive using IPA method. In order to achieve this goal, a questionnaire was used to gather data, and the convenient sampling method was used to select 300 members from three pertinent university in Seoul and Chungcheong-do, Gyeongsang-do Province as participants of this study. Only data from 221 respondents however were used after screening data for reliability, and SPSS for Windows(21.0 version) statistical program was used to conduct descriptive analysis, factor analysis, reliability analysis, paired samples t-test analysis, independent samples t-test analysis and IPA matrix analysis. The following results were obtained. First, significant differences between the level of satisfaction and the level of importance were found for part of the selection attributes for each group. Second, I quadrant was included with meals and information provided factors. II quadrant was included with instructors and class program, information provided, accommodation factors. III quadrant was included in accommodation and meals, time-distance factors. IV quadrant was included in the information provided factor.

Key Words : ski lecture environment, Selection Attributes, importance, satisfaction, IPA

Received 3 May 2016, Revised 30 May 2016
Accepted 20 June 2016, Published 28 June 2016
Corresponding Author: Yong-Kuk Lee
(Dept. of Adapted Physical Activity of Korea Nazarene University)
Email: 94zzang@gmail.com

ISSN: 1738-1916

© The Society of Digital Policy & Management. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

1. 서론

스키는 설원을 질주하는 즐거움을 경험할 수 있는 대표적인 동계스포츠 종목으로 남녀노소 누구나 즐길 수 있는 평생스포츠이다. 대학교육과정에서도 스키수업은 평생스포츠의 일환으로 전공, 교양 영역에서 개설되어 운영되고 있다[1]. 이는 스키가 단순히 수업적인 의미를 넘어 스키수업참여가 학교생활을 풍성하게 만들고, 졸업 후에도 지속적으로 스키를 즐길 수 있는 평생체육으로 이어지는 효과를 주고 있다[2, 3]. 이와 관련하여 Siedentop(1992)[4]은 체육교육의 중요한 목표는 건강하고 즐거운 삶을 위한 평생체육으로의 연결에 있다고 하였다.

대학교육과정에서 운영되는 스키 수업은 전공영역과 교양영역으로 구분되는데, 학생들의 수업만족도가 높은 대표적인 수업 중 하나이다[5]. 스키 수업 만족도에 영향을 미치는 요인으로는 과제지향목표성향, 교수행동인식과 학습몰입, 스키장 서비스품질[6, 7, 8, 9, 10] 등이 있다. 스키 수업 수강생들은 이러한 요인들의 서비스품질에 따라 수업에 대한 만족도를 인식한다. 또한 스키 수업에 대해 만족하는 학생들은 스키 수업에 재참여 할 뿐만 아니라, 추후 개별적으로 스키장을 재방문하게 된다[11, 12, 13]. 이렇듯 대학생들의 스키수업 경험은 스키장에 대한 가치관과 스키 활동 욕구에 긍정적으로 영향을 미칠 수 있는 요인[14]이기 때문에, 잠재적 고객 확보 차원에서 대학 스키 수업에 대한 프로모션의 확대, 서비스 질의 개선, 프로그램의 개발, 우수한 강사진 확보 등의 노력이 요구되어지고 있다.

그러나 대학의 스키수업은 담당교수, 해당학과 위주의 생산자적 관점에서 다소 획일적이고 비체계화된 형태로 대학생들에게 제공되고 있다. 또한 대학생 집단을 가장 활발하게 자발적으로 여가활동에 참여하는 소비의 주체로 인식하여[10], 소비자 관점의 스키 리조트 선택이유[15, 16]와 스키 수업에서 제공되는 서비스품질 [1, 3, 8, 14, 17], 스키강습과 참여행동[18, 19]에 대한 연구가 진행되었다. 이상의 연구들은 스키수업, 혹은 스키참여 후 지각하는 만족도를 토대로, 향후 재참여를 고려하는 행동과 지속 및 구전 행동과 같은 소비자행동 관점으로 연구가 확장되고 있다. 그러나 스키수업은 공급자 위주의 프로그램을 제공하여, 대학생의 욕구가 직접 반영되는 것

에 한계가 있었다. 더욱이 대학스키수업은 수업인 동시에 수익자부담 원칙에 의해 별도의 비용이 추가적으로 발생되므로, 수업을 담당 하는 교수, 학과에서는 일반 강좌 수강생과 다른 접근이 필요하고, 나아가 서비스 제공업체는 스키 수업 수강생을 고려한 차별화된 접근이 필요하다.

이와 같이 차별화된 전략의 필요성은 스키와 관련하여 다양한 선택속성과 관련된 연구를 토대로 확장되었지만[18, 20, 21, 22], 대학스키수업을 대상으로, 담당자와 실제 수요자(수강생)를 고려하여 제공되는 수업 환경에 관한 연구는 미흡한 실정이다. 그러므로 대학 스키수업의 수업환경과 수강생의 선택속성은 진보적 관점에서 연구의 확장성을 필요로 하고 있다.

선택속성(selection attribute)이란 의사결정에 영향을 미치는 중요한 기준으로 참가자들의 욕구를 세분화하고, 다양성을 충족시키는 방법이다[23]. 기존의 대학 스키 수업에 관한 연구에서는 스키장 선택속성이 스키관련주시설, 이용비용, 숙박 및 부대시설, 접근의 용이성, 슬로프의 질, 리프트의 다양성, 리프트의 혼잡도, 시설 안전도, 스키장비, 오락시설, 종업원의 서비스 등 다양한 요인들에 근거하여 선택하는 것으로 나타났으며, 김현석[8]은 슬로프, 리프트와 같은 주요 시설을 가장 중요한 요인으로, 이용비용을 추가로 고려할 요인으로 보고하며, 스키 리조트 선택속성의 중요성을 강조하였다. 그러나 김현석[8]은 스키장 선택 속성을 분석함에 다중응답 교차분석을 실시하여, 연구대상이 복합적인 성격을 가졌을 때 이를 통합적으로 분석[18]하는 것에는 한계를 나타냈다. 이러한 한계를 극복하고, 복합적인 성격을 통합적으로 분석하기 위해 IPA(Importance-Performance Analysis)분석법을 사용할 수 있다. IPA 분석법[24]은 선택속성의 중요도와 만족도를 측정하고 2차원적으로 표시하는 것으로 선택속성을 집중(concentrate here, 1사분면), 유지(Keep up the good work, 2사분면), 저순위(low priority, 3사분면), 과잉(possible overkill, 4사분면)으로 구분하여, 복합적인 상황에서 보다 실질적인 결과를 도출할 수 있는 장점이 있다.

따라서 본 연구는 대학생의 스키 수업 환경의 선택속성 중요도와 만족도 간의 차이를 규명하여 실제 수요자 중심의 수업을 제공하는데 그 목적이 있다. 그러므로 향후 스키수업을 계획함에 있어 수업 환경에 대한 서비스

질의 향상을 도모하여 스키수업 수강생의 수업만족과 긍정적 소비행동을 촉진시키고 평생스포츠 스키활동이 이어질 수 있도록 마케팅 전략 수립에 도움이 될 실제적인 정보를 제공하는 데 의의가 있다.

2. 연구 방법

2.1 연구대상

본 연구는 강원권에 위치한 스키장에서 스키수업을 진행한 서울, 충청, 경북지역의 대학교 체육계열 스키수업 수강생을 모집단으로 선정하였으며, 2015년 12월 10일부터 2015년 12월 24일 까지 총 3곳의 대학에서 300명을 편의표집방법을 이용하여 표본으로 추출하였다.

그 가운데 회수되지 않은 설문지 30명의 자료와 회수되었으나 응답 내용이 불성실하거나 동일 항목으로 기입되어 신뢰성이 없다고 판단되는 49명의 설문지를 제외한 총 221부(73.7%)를 유효 표본으로 선정하였다. 상대적으로 회수율과 신뢰성이 높지 않은 것은 2곳의 경우, 연구자가 직접 수업에 참여하여 담당교수 및 해당학생들을 직접 관여할 수 있었던 반면, 한 곳의 경우, 연구자 네트워크를 통해, 간접 조사 의뢰를 한 이유인 것으로 판단된다. 연구대상의 인구통계학적 특성을 살펴보면 <Table 1>과 같으며 종합해 보면 남자가 약 67% 였고, 학년은 저학년 위주로 파악되고, 근소한 차이지만, 교양보다 전공에 참여한 학생이 많은 것으로 파악된다.

<Table 1> Characteristics of the Participants

latent variable	measured variable	n	%
gender	male	149	67.4%
	female	72	32.6%
school year	1st year	89	40.3%
	2nd year	63	28.5%
	3rd year	43	19.5%
	4th year	26	11.8%
Class Type	major subject	122	55.3%
	class of culture	89	40.2%
	audit a class	10	4.5%
School Location	Seoul	136	61.5%
	Gyeongsang-do	44	19.9%
	Chungchung-do	41	18.6%

2.2 측정도구

측정도구로는 설문지를 사용하였으며, 설문지의 내용은 인구통계학적 특성 4문항과 선택속성의 중요도 30문항 및 만족도 30문항, 총 64문항으로 구성하였다. 대학 스키수업 수업환경 선택속성은 크게 두 가지로 구분하였다. 먼저 교육서비스 품질에 해당되는 교·강사, 강습내용은 김성덕 및 최영준[18]의 연구를 토대로 하였으며, 수업 진행시 제공되는 리조트의 입지요건(거리, 시간 및 동선)과 식사 및 숙소요인은 김현석[8]의 연구를 근거로 하였으며, 추가된 숙소 및 식사요인과 정보제공 등의 지원적 요소는 유중근[25]의 연구를 토대로 선정하였다. 해당요인의 선택속성의 중요도와 만족도 측정을 위해서 5점 Likert 척도를 사용하였다.

2.3 조사도구의 타당도 및 신뢰도

본 연구는 선행연구에서 사용된 조사도구를 토대로 활용된 설문 문항을 체육학과 교수 및 체육학 박사 이면서, 동시에 10년 이상 대학 스키수업을 전체 진행하거나 혹은 교·강사로 경험한 2인의 전문가 검토를 통해 내용 타당도 검증을 실시하였다. 또한 설문지의 구성타당도를 검증하기 위하여 요인분석(factor analysis)을 실시하였고 요인분석의 결과는 <Table 2>와 같으며, 요인분석은 주성분분석과 직각회전방식인 베리맥스(varimax) 방법으로 사용하였으며, 각 요인별로 요인 적재치가 0.5이상인 문항을 선택하였다. 선택속성 요인은 총 6요인이 추출되었고, 요인의 추출은 고유치(eigen value) 1.0이상을 기준으로 하였으며 전체변수를 설명하는 누적 비율은 67.776%로 나타났다.

이러 스키수업 선택속성 요인의 내적일관성을 검증하기 위해 Cronbach' α 계수를 산출한 결과, 전체적으로 .891-.747로 나타나 설문의 내용이 신뢰성을 확보하는 것으로 나타났다. 세부적으로 교·강사요인 .891, 정보제공, .884, 식사요인 .861, 숙소요인 .872, 강습프로그램 .873, 끝으로 거리 및 이동시간이 .747로 연구에서 사용된 설문지가 신뢰성을 충분히 확보하는 것으로 판단된다[26].

2.5 연구절차 및 자료분석방법

본 연구에서는 실제 대학스키수업에 참가한 학생들에게 설문 내용과 목적을 설명하고 협조를 구한 뒤, 자기평가기입법(self-administration method)으로 응답하게

<Table 2> Exploratory Factor Analysis Result of Latent Variable

	Instructor	Information	Meal	Program	Room	Place
Instructor3	.801	.123	.133	.162	.168	.048
Instructor4	.762	.153	.283	.273	-.060	-.023
Instructor2	.755	.135	.127	.259	.221	.040
Instructor5	.718	.241	.119	.013	.227	.172
Instructor1	.685	.172	.241	.336	.004	-.072
Instructor6	.651	.192	.091	.085	.290	.137
Information4	.078	.714	.177	.143	.168	.183
Information5	.182	.677	.368	.110	.195	.088
Information6	.207	.653	.138	.304	.207	.056
Information2	.294	.652	.146	.312	.126	.148
Information3	.239	.639	.332	.256	.104	.068
Information1	.295	.570	.099	.363	.293	.221
Meal3	.197	.269	.756	.041	.181	.123
Meal2	.255	.234	.750	.084	.191	.075
Meal1	.137	.108	.695	.314	.206	.181
Meal4	.179	.258	.648	.079	.283	.247
Program1	.136	.233	.144	.741	.204	.085
Program2	.228	.297	.198	.676	.176	-.016
Program5	.366	.246	.111	.648	.138	.001
Program3	.338	.260	.182	.551	.296	.085
Program7	.275	.411	.039	.540	.321	.104
Room4	.240	.262	.154	.163	.658	.200
Room3	.255	.215	.302	.278	.655	.045
Room5	.142	.251	.306	.217	.598	.232
Room2	.185	.180	.375	.431	.549	.017
Room1	.224	.208	.488	.284	.533	.030
Place2	.010	.135	.097	.085	.061	.839
Place1	.032	.122	.055	-.253	.269	.746
Place3	.101	.057	.456	.349	.055	.591
Place4	.197	.249	.377	.279	-.047	.538
Eigenvalues	4.340	3.731	3.615	3.531	2.799	2.316
% of Variance	14.465	12.436	12.052	11.771	9.329	7.719
Cumulative %	14.465	26.902	38.953	50.724	60.053	67.773
Cronbach' α	.891	.884	.861	.873	.872	.747

하였다. 먼저, 수업시작 전 예비소집을 통해 수업에 대한 중요도를 조사하고, 수업 마지막 날, 만족도 조사를 실시하였다. 수집된 설문자료는 연구의 목적에 맞게 통계패키지 프로그램 SPSS WIN Version. 21.0을 이용하여 탐색적 요인분석, 신뢰도 분석 및 빈도분석을 실시하였고, 선택속성에 대한 수강생의 중요도와 만족도 간의 차이를 검증하기 위해서 대응표본 t검정(paired-samples t-test)을 실시하였다. 끝으로 스키수업 수강생이 수업 환경별 선택속성에 대해 중요도-만족도를 IPA기법을 활용하여 평가하였다. IPA기법은 I 사분면은 중요하게 지각되는 반면, 만족도가 낮아 해당요인을 집중하여 관심을 가져야 하고, II사분면은 중요도와 만족도 모두 높기 때문에 현재 수준을 유지해야 하며, III사분면은 중요도와 만족도 모두 낮게 평가되어 해당 영역을 불필요하게 우선시

하지 않아도 된다. 끝으로 IV사분면은 중요도는 낮지만 상대적으로 만족도가 높기 때문에 해당영역의 속성에 대해 현재의 노력을 고려해야 한다[18]. 본 연구에는 대학 스키수업의 수업환경 선택속성에 대한 중요도와 만족도의 평균비교를 IA(important attribute)와 SA(satisfaction attribute)의 두 개 축(X, Y)으로 표시하여 차이를 규명하였다.

3. 연구결과

3.1 대학스키수업 수업환경 선택속성의 중요도-만족도 간의 차이검증

대학스키수업 수업환경 선택속성에 대한 중요도와 만족도 간의 차이를 .05 유의수준에서 검증한 결과는

<Table 3>과 같다. ‘교·강사’, ‘식사요인’, ‘숙소요인’요인에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 구체적으로 대학스키수업 수업환경에서 교·강사요인에 대한 만족도가 중요도보다 높게 인식되었고, 식사요인과 숙소요인은 중요도가 만족도보다 높게 인식되는 것으로 나타났다.

<Table 3> Differ verification of Importance-Performance of Selection Attributes of University Ski Lecture Environment

Selection Attributes	Importancem	satisfaction m	t	p
Instructor	4.46	4.68	-5.934	.001
Information	4.20	4.22	-.643	.521
Meal	4.20	3.95	4.135	.001
Program	4.36	4.31	1.189	.236
Room	4.27	4.08	4.211	.001
Place	3.81	3.82	-.144	.885

3.2 대학스키수업 수업환경 선택속성 요인별 중요도-만족도 차이검증

대학스키수업 수업환경 선택속성 요인별 중요도와 만족도의 차이검증을 진행한 결과는 <Table 4>와 같이 선택속성의 6가지 유형과 유형별 세부요인에 대한 중요도와 만족도간의 차이검증을 .05 유의수준에서 분석하였다. 그 결과, 정보제공과 강습프로그램 유형별 세부요인에서는 유의한 차이가 없었으나, 교·강사 요인에서 ‘교·강사의 수업운영 및 설명력’을 제외하고 유의한 차이를 나타냈고, 식사요인에서 ‘식사메뉴의 양’, 숙소요인에서 ‘객실의 쾌적성’에서 차이가 없었다. 또한 거리 및 이동시간에서 ‘스키장까지 이동거리와 수업이 개시되는 시기’를 제외하고 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

구체적으로 대학스키수업 수업환경 선택속성에 대한 분석내용은 교수강사 요인에서 ‘교·강사의 수업에 대한 열의(열정)’, ‘교·강사의 성실성’, ‘교·강사의 스키능력’, ‘교·강사의 친절함’, ‘교·강사의 공감대조성’ 이 유의한 차이를 나타냈고, 식사요인에서는 ‘식당이용시간 및 편리성’, ‘수업기간 동안의 식사메뉴’, ‘단체배식형태의 급식’ 이 유의한 차이를 나타냈다. 이어서 숙소요인에서는 ‘숙소 난방적합여부와 침구류’, ‘숙소별 인원배치의 적절성’, ‘숙소의 비상구안내 등 안전교육’, ‘합리적인 입소퇴소 시간’이 유의한 차이를 나타냈으며, 거리 및 시간에서는 ‘수업장소까지의 이동거리’, ‘수업장소 내의 동선’이 유의한

차이를 나타냈다.

<Table 4> Importance-Performance of Selection Attributes of University Ski Lecture Environment

latent variable		Importancem	satisfaction m	t	p
Instructor	Practical Skills	4.52	4.73	-4.723	.001
	Teaching skills	4.55	4.65	-1.927	.055
	Sincerity	4.47	4.71	-5.563	.001
	Kindness	4.38	4.72	-6.505	.001
	Teaching passion	4.47	4.62	-3.401	.001
	Formation of sympathy	4.39	4.63	-4.497	.001
Information	Application of Web-based	4.06	4.63	-1.128	.260
	Information on the Suggestions	4.15	4.21	-.961	.338
	Information of evaluation	4.28	4.17	1.788	.075
	Learn of Information	4.24	4.28	-.599	.550
	prior call	4.21	4.25	-.704	.482
	Information	4.24	4.31	-1.087	.278
Meal	Meals amount	4.17	4.03	1.886	.061
	Meals menu	4.24	3.86	4.838	.001
	Restaurant convenience	4.28	3.98	4.248	.001
	Group food distribution	4.12	3.93	2.570	.011
Program	Fun Factor	4.36	4.39	-.511	.610
	Class time	4.39	4.38	.240	.810
	Level of class	4.43	4.34	1.662	.098
	Rest time	4.30	4.22	1.256	.211
	Organizing personnel(Slopes)	4.33	4.23	1.557	.121
Room	Safety education	4.12	3.84	4.056	.001
	Organizing personnel	4.34	4.20	2.289	.023
	Admission time	4.14	3.95	3.029	.003
	Bedding	4.44	4.21	3.753	.001
	Room Condition	4.29	4.20	1.310	.192
Place	Places to class time	3.74	3.73	.053	.958
	Place away from classes	3.42	3.65	-2.360	.019
	Place the direction of movement classes	4.09	3.83	3.139	.002
	Classes start schedule	4.01	4.08	-1.105	.271

특히, 중요한 것은 교·강사요인에서 나타난 차이가 모두 부정적으로 나타나 수강생이 중요하게 여기는 것보다 실제로 더 만족하는 것으로, 대학스키수업에 참여한 교수(강사)는 수업에 대한 열정은 물론, 성실하고, 친절하며, 공감대조성을 위해 노력하고, 뛰어난 스키 지도능력으로 학습 수요자를 만족시키는 것으로 판단된다. 더불어 수강생은 스키장까지의 이동 거리(소요시간)에 대해 크게 멀다고 인식하지 않는 것으로 나타났다. 반면, 대다수의 수강생들은 스키수업에 제공되는 식사메뉴, 특별히 배식의 형태, 식사시간의 충분함과 유연성이 중요함에 비해 상대적으로 만족하지 못하는 것으로 인식했고, 수업기간동안 이용하는 숙소에서 난방, 인원배치의 적절성과 숙소이용에 대한 안전교육 미비 등에 만족하지 못하는 것으로 나타났다.

3.3 대학스키수업 수업환경의 선택속성 IPA 분석

본 연구에서는 대학스키수업 수업환경 선택속성의 중요도(I), 만족도(P)를 통해 각 특성에 대한 상대적인 중요도와 만족도를 동시에 비교, 분석하였다. 수강생이 지각한 스키수업 수업환경 선택속성의 중요도와 만족도의 평균(중요도에 대한 평균 4.22와 만족도에 대한 평균 4.18)을 기준으로 <Table 5>와 같이 중요도와 만족도를 IPA도표에 제시하였다.

<Table 5> Analysis result of Importance-Performance of Selection Attributes of University Ski Lecture Environment

Section	Selection Attributes
I (concentrate here)	Ease of use restaurant Meals menu Information of evaluation
II (Keep up the good work)	Teaching passion, Sincerity of the lectures, Practical Skills, Teaching skills, Kindness, Formation of sympathy, Information, Learn of Information, Prior call, Fun Factor, Class time, Rest time, Level of class, Organizing personnel(Slopes). Room Condition, Bedding, Organizing personnel
III (low priority)	Safety education, Admission time, Meals amount, Group food distribution, Place the direction of movement classes, Classes start schedule, Place away from classes, Places to class time
IV (possible overkill)	Information on the Suggestions, Application of Web-based

첫째, 제 I 사분면은 식사요인에서 식당의 청결, 동선 및 이용시간과 식사메뉴가 포함되었고, 평가에 대한 충분한 정보제공도 포함되었다. 이들 3개 항목은 중요하게 지각되지만, 만족도가 낮기 때문에 집중하여 개선하여야 할 부분이다. 둘째, 제 II 사분면은 모든 교·강사에 대한 내용(열의열정, 성실함, 친절, 공감대 조성, 지도능력과 실기능력)과 모든 강습프로그램(재미있는 강습, 충분한 강습시간제공, 수준별 반 편성, 실제 슬로프 수업 인원의 분배)이 포함되었으며, 또한 정보제공 차원의 담당조교의 정보력, 수강생의 정보 습득 용이성이 포함되었고, 끝으로 숙소에 대한 쾌적한 객실상태와 수건 등의 비품상태, 난방과 침구류, 그리고 숙소별 인원분배 등의 16개 항목이 포함되었다. 16개의 항목은 수강생이 스키수업에 참여함에 수업환경을 선택하는 속성의 중요도와 만족도 모두 높은 강점항목으로서 이를 유지, 강화하는 전략을 취해야 한다.

셋째, III 사분면(저우선 순위)은 숙소의 안전교육 미비(비상구 안내 등), 불합리적인 입실 및 퇴실시간, 식사의 양, 단체급식의 배식형태, 수업장소의 동선, 수업개시시기, 수업장소까지 거리, 소요시간 등의 8개 항목이 포함되었다. 8개 항목은 중요도와 만족도 모두 낮은 저순위 항목으로서 집중하지 않아도 되는 부분이다.

넷째, IV 사분면은 조교 및 교·강사의 정보제공 영역이 해당되었는데, 구체적으로 질의 및 건의사항에 대한 응대와 수업을 위한 전달내용에 대한 문자서비스 및 단체 SNS 채팅방, 정보제공을 위한 예비소집을 개설하는 등의 3개 항목이 포함되었다. 3개 항목은 불필요 강점항목으로서 수강생이 중요하게 생각하지 않지만 만족도가 높은 부분으로 나타났다.

4. 논의

이 연구는 대학 스키수업 수강생이 지각한 스키수업 환경의 선택속성 중요도와 만족도를 분석하여 수요자 중심의 스키수업 설계 및 제공을 목적으로 하고 있다. 이상의 연구결과 중심으로 논의한 내용은 다음과 같다.

I 사분면에는 평가에 대한 정보제공, 식당의 편의성(시간, 동선, 청결 등), 식단 메뉴의 3개 항목이 스키수업 수업환경의 선택속성 중요도의 비해 만족도가 낮았다.

전체 식사와 관련된 요인 중 메뉴선택 자유가 없고, 혼잡화를 최소화 하고자 하는 노력 및 수업 동선을 고려한 운영이 오히려 메뉴, 시간 선택의 제약으로 인식되기 때문으로 판단된다. 이와 관련하여 유중근[25]도 전반적인 수강생이 식사에 대해 만족한다고 하였으나, 세부적으로는 식당의 크기, 분위기, 청결성 등에 대해 성별간의 만족도 차이가 있음을 보고하였고, 김성운[27]도 식당요인의 만족은 메뉴의 다양성, 물리적 환경(청결, 실내분위기, 온도 등)보다는 단순히 날씨가 추운 기간, 스키라는 비교적 활동이 많고, 에너지 소비가 높은 운동을 배운 후 식욕이 높고 허기를 달래는 이유임을 강조하여, 세밀한 관심이 필요한부분이라 판단된다. 또한 평가에 대한 정보제공도 매우 중요한 것에 비해 만족도는 높지 않았는데, 본 연구 결과에서 정보제공의 다른 요인 모두가 중요도와 만족도가 높게 나온 것에 비해 평가에 대한 요소가 가미되어 보다 주의 깊은 관심이 필요하다. 평가에 대한 정보제공요인은 수업에 참여하는 수강생으로 하여금, 평가를 대비하고, 계획을 세워 연습하는 등, 수업환경에서 매우 중요하므로, 제공되는 정보자체가 다른 정보보다 우선시되고, 더불어 다른 정보가 지원인력에 의해 공지되는 것에 비해 평가요소는 교수 권한이라는 차원에서 수업 담당 교수들이 직접, 반복적으로 공지하며, 수강생을 응대해야 하는 요소임을 고려해야 할 것이다.

Ⅱ사분면은 모든 교·강사 요인(열의열정, 성실함, 친절, 공감대 조성, 지도능력과 실기능력)과 모든 강습프로그램 요인(재미있는 강습, 충분한 강습시간제공, 수준별 반영성, 실제 슬로프 수업 인원의 분배), 정보요인의 일부(담당조교의 정보제공, 정보획득의 용이함), 숙소요인의 일부(객실의 쾌적성, 난방 및 침구의 충분성, 숙소별 인원배치)의 16개 항목으로 중요도와 만족도 모두 높은 항목으로서 유지 및 강화 전략을 취해야 한다. 이와 같은 결과는 대학스키수업에서 제시되는 수업환경 요인에서 중요하면서 동시에 만족되는 요소가 숙소요인의 일부를 제외하고 대부분, 인적요인이라는 점에서 시사점이 있다. 임세준[28]은 스포츠 참여에 있어, 강습과 관련된 요소는 대부분 강사를 중심으로 모든 고객서비스가 인지되므로 어떤 서비스요소보다 인적요소가 중요하다고 강조하였고, 김수잔 및 어재석[29]은 스키강사의 실기능력, 강습서비스가 중요한 자격요건이라 하여 이와 같은 결과를 지원해 주었다. 더불어 김성덕 및 최영준[18]은 유아의 스

키강습환경과 관련하여 학부모가 인지한 서비스 속성에서 본 연구결과와 유사한 강사의 전문성(실기능력, 지도경력 등)과 유아를 응대하는 공감성, 흥미유발, 친절성 등이 중요하며 동시에 만족한다고 보고하여 본 연구의 결과를 직접적으로 지지해 주었다. 대상의 차이는 존재하지만, 스키강습 환경에 있어 수강생은 자신이 수업에 임하면서, 존중받았을 때 만족감을 형성하고[30], 또한 담당 교수가 수업을 위해 최선을 다하거나 노력하고 있다고 느끼는 것으로 긍정적인 태도를 나타내는 것으로 판단된다. 따라서 대학 스키수업을 설계할 당시부터, 수준별 반영성, 인원의 적절성을 고려함은 물론, 담당 교수의 충분한 사전, 사후 회의를 통해 수업개선점을 보완하고, 수업 담당자(중개자)는 숙소이용에 불편함이 없게 부수적인 요소의 서비스 수준을 유지해야 할 것이다.

Ⅲ사분면은 모든 입지요인(수업장소까지 거리, 수업장소까지 시간, 수업 개시 시기와 수업장소에서의 동선)과 일부 숙소요인(숙소안전교육과 입·퇴실시간의 불편함), 일부 식당요인(식사의 양과 단체배식) 등의 8개 항목으로 중요도와 만족도 모두가 낮게 인식되어 집중하지 않아도 되는 저순위 항목이다. 이러한 결과는 대학스키수업에 참여한 수강생들이 예비소집, 선배로부터 습득한 정보 및 담당 교수의 수업안내 등으로 사전의 수업이 진행되는 형태를 이해하고 따라서 수업이 개설되거나 수업을 위해 이동하는 장소에 대한 선택권이 없다는 것과 더불어 식사의 형태, 숙소 이용 절차에 대해 일정부분 수용적으로 임하는 것으로 판단해 볼 수 있다. 세부적으로 입지요인에 대한 중요도와 만족도 모두가 전체 평균(중요도 평균 4.22, 만족도 평균 4.18)보다 평균(중요도 평균 3.81, 만족도 평균 3.82)이 낮게 인식되고 또한, 식사 양에 대한 만족도(4.03), 배식형태 만족도(4.12)와, 숙소이용의 안전교육 만족도(3.84), 입·퇴실의 합리성 만족도(3.95) 평균도 전체 평균보다 낮게 인식된다. 특히 정보제공 만족도(전체 평균 4.22)가 전체 평균이나 Ⅲ사분면에 제시된 요인보다 높고, 중요도 보다 높아, 2사분면에 위치한다는 점을 통해 이와 같은 사실을 추론할 수 있다.

또한 유중근[25]도 대학생의 스키수업 서비스 만족요소에서 학교가 선정한 스키장 장소에 대해 수강생의 좋고 나쁨이 보통수준이라고 제시하여 본 연구의 결과를 간접적으로 지지해 주었다. 결국, 서비스 생산자는 소비자가 서비스를 소비하는데 있어 정확한 정보를 인지시킬

으로 소비자가 기대하는 바와 지각하는 성과간의 간극을 최소화 하고자 하는 노력[31]에 의한 것으로 해석할 수 있다. 그러므로 수업 제공자는 설계당시부터 실제 수업을 운영하는 시기 전까지 수업 시 발생할 수 있는 간극(기대-불일치)에 대해 다양한 차원으로 최소화하는 방안을 고려해야 할 것이다.

IV사분면은 질의사항 등에 대한 응대성과 수업을 위한 정보제공에 대한 웹 활용(문자서비스 및 단체 SNS 채팅방), 정보제공을 위한 예비소집을 개설하는 등의 3개 항목 등의 3개 항목으로 중요하게 생각하지 않지만 만족도가 높은 불필요 강점항목이다. 이와 관련하여 유중근[25]은 스키수업에 참여한 수강생을 위한 행정지원 만족도에서, 수업에 대한 사전홍보가 보통이상으로 판단한다고 보고하여 본 연구의 결과를 지지해 주었다. 더불어 연구결과에서 정보제공의 용이성과 담당교의 정보제공이 중요하면서 동시에 높은 만족도를 인식시키는 것 역시, 정보제공의 형태, 방법 등의 요소와 더불어 높은 만족도를 나타낸 것으로 판단된다. 이러한 행정지원 서비스 및 정보제공은 추후 학생들의 수업에 대한 긍정적 구전에 중요하고, 더욱이 원활한 수업을 진행하는데 용이하게 활용된다는 측면에서 충분한 논의가 필요하다.

5. 결론 및 제언

이 연구는 대학 스키수업 수강생이 지각한 스키수업 환경의 선택속성 중요도와 만족도를 분석하여 수요자 중심의 스키수업 설계 및 제공하는 것에 목적이 있다. 이를 통해 대학 스키수업 담당자 및 중개자에게 실제적으로 필요한 정보와 마케팅측면에서 활용될 수 있는 자료를 제공하고자 하였다. 분석된 결과를 통하여 다음과 같은 결론을 도출하였다.

첫째, 대학 스키수업 수업환경 중요도와 만족도 분석 결과 교수·강사요인의 중요도와 만족도가 통계적으로 유의미한 결과를 나타냈는데, 이는 중요도와 만족도 모두가 높게 인식되고 특히 중요하게 여긴 것보다 더욱 만족하는 것으로 나타났다. 또한 식사요인과 숙소요인의 경우도 통계적으로 유의미한 영향을 미쳤는데 식사의 양을 제외한 배식형태, 메뉴, 편의성이 중요한 것에 비해, 만족도가 낮았고, 숙소의 경우도 인원배분의 공정성, 입·퇴실

시간 등이 고려되어야 하는 요소로 규명되었다. 따라서 수업 관여자(대학담당자, 리조트, 중개업자)의 주의 깊고 실제적인 개선을 위한 노력이 필요하다.

둘째, 대학 스키수업 수업환경 IPA 분석결과 중요도가 높고 만족도가 낮은 속성의 주의항목(I 사분면)은 평가에 대한 정보제공, 식당편의성 및 메뉴 요인이었다. 그러므로 실제 서비스 수혜자인 수강생이 평가(성적)에 대한 부분을 고려한다는 것을 상기해야 할 것이며, 이를 위해 적극적으로 사전고지 및 평가 피드백 등의 정성이 필요할 것이며, 대학 관계자는 리조트나 혹은 중개업자에게 스키장 내에서 진행되는 식사를 위한 개선방향(식사 회수의 조절, 부식 및 간식제공 등)을 고민하여 양질의 서비스로 응대해야 할 것이다. 더 이어 중요도와 만족도 모두 높은 속성의 강점항목(II사분면)은 모든 교·강사요인, 강습프로그램요인과 일부의 정보 및 숙소요인으로 강점을 지속적으로 장려하고, 나아가 세부적인 요인에 관심을 기울여야 할 것이며, 반면 중요하지 않은 약점항목(III사분면)과 불필요한 항목(IV사분면)의 요인들의 경우, 상대적으로 낮은 집중 전략으로 활용해야 할 것이다.

본 연구에서는 연구의 결과에서 얻어진 결론을 토대로 대학 스키수업이 보다 수요자 중심적인 교육환경을 마련하여 그 효율성을 증대하고자 하였다. 그러나 본 연구가 지닌 제한점이 일부 존재하여 이를 고려하여 후속연구에 반영 하고자 다음과 같이 제언한다. 첫째, 본 연구에서 제시된 스키수업의 환경이 2015년 12월의 한정된 기간을 선정하고 조사한 점에서 당시의 날씨, 조사대상이 되는 학교가 가지고 있는 제한점 있다. 따라서 향후 연구에서는 대학스키수업 환경 속성과 관련하여, 다양한 지역의 학교를 대상으로 수업 형태(전공, 교양 등), 수업시기 등을 고려한 진보된 관점에서의 연구의 확장이 필요하다. 둘째, 대학스키수업에 참여한 수강생의 강습 환경 선택 속성에 대한 중요도와 만족도를 분석하기 위해, 강습 외적 환경요인(스키장 주시설 및 부대시설)이 일부 제시되지 않았으며, 더욱이 스키수업에 참여한 대상들이 스키 초보자임을 감안하여 슬로프의 수준과 상황(스키장 주시설)이 제시되지 않았다.

REFERENCES

- [1] J, M, Mun, "A study about course evaluation of

- instruction of the ski-class.” Korean journal of physical education, Vol. 40, No. 1, pp. 563-575, 2001.
- [2] J, H, Kim, S, G, Park, “A Study of the Function the Ski Sport in Social Sport.” Kyunghee University Sports Science Institute, The Journal of Physical Education, Vol. 24, pp. 67-86. 1996.
- [3] N, M, Lee, K, M, Lee, “The Effects of the Service Quality of a Ski Resort on the Reuse Thinking and the Consumptive Intention of Ski Class in College.” Korean journal of physical education, Vol. 42, No. 1, pp. 421-432, 2003.
- [4] Siedentop, D, “Thinking differently about secondary physical education.” Journal of Physical Education, Recreation & Dance, Vol. 64, No. 9, pp. 21-32, 1992.
- [5] C, Y, Lee, J, M, Kim, “The Effect of College Student’s Winter Ski Class Participation Motivation in Class Satisfaction and Leisure Satisfaction.” The Korean Society of Sports Science, Vol. 22, No. 6, pp. 253-266, 2013.
- [6] D, W, Kim, D, H, Ro, “Motivation of the participants according to the liberal Ski goal orientation, Class satisfaction, impact on exercise adherence.” The Korean Society of Sports Science, Vol. 21, No. 2, pp. 785-794, 2012.
- [7] D, W, 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 Association of Sport Pedagogy, Vol. 16, No. 4, pp. 105-124, 2009.
- [8] 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.
- [9] H, S, Yu, S, I, Lee, H, J, Song, “The Causal Relationship of the Service Quality of the Ski Resort, Customer Satisfaction and Repurchase Intention.” Korean Journal of Leisure, Recreation & Park, Vol. 30, No. 1, pp. 137-150, 2006.
- [10] S, Y, Lim. “The Effects of Service Encounter on the degree of participants’ satisfaction and continued willingness to participate in college winter sports at a ski resort.” Seoul: Graduate School of Education, Sungkyunkwan University; 2007.
- [11] T, M, Oh. “Relationship between satisfaction levels with introductory university courses on winter sports and student intent to continue.” Seoul: Graduate School of Education, Sungkyunkwan University; 2010.
- [12] I, S, Park, “Relationship between Service Quality Recognized by Users of Ski Resort, Customer Immersion, Customer Satisfaction and Consumers’ Behavior.” Journal of Sport and Leisure Studies, Vol. 37, pp. 291-301. 2009.
- [13] T, S, Cho, S, H, Mun “The Effect of Ski Class Satisfaction on Re-participation of Ski in University Students: Focused on Double Mediations of Professor and Education Images.” Journal of Fisheries and Marine Sciences Education, Vol. 26, No. 3, pp. 553-566, 2014.
- [14] H, S, Kim, M, J, Kim. “Focusing on the Expectancy-Disconfirmation Model: The SEM Analysis of the Factors which influence Students’s Satisfaction through Participation of Ski Class in University.” Korean journal of physical education, Vol. 45, No. 5, pp. 227-238, 2006.
- [15] S, S, Kim, S, C, Lee, I, G, Kim. “Relationship between Participation Group and Importance Placed on Ski Resort Related Factors.” Korean journal of physical education, Vol. 42, No. 3, pp. 433-443, 2003.
- [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] C, Y, Lee, J, M, Kim, “The Effect of the Skiing Ground Service Quality Perceived by the University Students Joining Winter Ski Class on their Satisfaction and Revisit Intention.” The Korean Society of Sports Science, Vol. 24, No. 1, pp. 165-174. 2015.

[18] S, D, Kim, Y, J, Choi. "The IPA on the Ski Lesson Environment Selection Attributes of Ski Trainees' Parents." The Korean Society of Sports Science, Vol. 22, No. 3, pp. 887-900, 2013.

[19] H, M, Lee. "Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Intention to Revisit of Ski School in Ski Resort." Suwon: Graduate School of Sport & Leisure Studies, Kyonggi University; 2009

[20] J, H, Kang, I, K, Jeon. "Importance-performance Analysis of Attribute Assessment for Ski Resort." Journal of Sport and Leisure Studies, Vol. 45, pp. 257-268, 2011.

[21] H, L, Kim. "Priority Order Evaluation of Selection Attributes of the Ski Resort Through AHP." Korean journal of physical education, Vol. 50, No. 5, pp. 195-208, 2011.

[22] S, W, Bae. "Factors affecting skiing destination choices." Korean journal of physical education, Vol. 48, No. 2, pp. 297-307, 2009.

[23] S, K, Kim, "A Model of the Relationship between Selection Attributes and Purchase Behavior for Water Leisure Sport." Seoul: Graduate School of Physical Education, Kroeon National Sport University; 2008.

[24] J, Y, Han, E, M, Choi, K,Y, Ji. "An Analysis of the Importance-Satisfaction of Convergency Medical Tourism Service Quality." The Korean Society of Sports Science, Vol. 13, No. 7, pp. 403-412, 2015.

[25] J, K, Yoo. "Study of resort facilities and service satisfaction based on University Skiing Lessons." Yongin: Graduate School of Physical Education, Myongji University; 2002.

[26] Nunnally, J. C, "Psychometric theory (2nd ed.)." New York, NY: McGraw-Hill. 1978.

[27] S, W, Kim. "The Effect on Re-application of Service Satisfactions of University Student's Participating in Ski-class." Suwon: Graduate School of Sport Science, Kyonggi University; 2009.

[28] S, J, Lim. "The Influence of Encounter Service Quality on Customer Satisfaction and Customer

Behavior." The Korean Society of Sports Science, Vol. 23, No. 6, pp. 827-836, 2012.

[29] S, S, Kim, J, S, Eo. "The Relationship between Ski School Students' Perceptions and Satisfaction." Korean Society For Sport Management, Vol. 5, No. 2, pp. 91-103, 2000.

[30] J, S, Kim, D, H, Kim., "Effects of Ski Slope Service Encounter on Class Satisfaction and Intention of Continuous Participation in College Students." Korean society for Wellness, Vol. 10, No. 3, pp. 41-50, 2014.

[31] H, S, Lee, G, H, An, Y, W, Ha, "Consumer behavior : decision making(6th ed)," Seoul: JypHyunJae, 2015.

김 성 덕(Kim, Sung Duck)



- 2004년 2월 : 한국체육대학교 사회체육학과(체육학사)
- 2012년 2월 : 한국체육대학교 대학원 체육학과(이학박사)
- 2014년 3월 ~ 현재 : 백석대학교 스포츠과학부 교수
- 관심분야 : 스포츠 산업경영
- E-Mail : a14duck@naver.com

이 용 국(Lee, Yong Kuk)



- 1998년 2월 : 한국체육대학교 사회체육학과(체육학사)
- 2003년 8월 : 한국체육대학교 사회체육대학원 생활체육학(체육석사)
- 2012년 2월 : 한국체육대학교 대학원 체육학과(이학박사)
- 관심분야 : 체육교육
- E-Mail : 94zzang@gmail.com