

퍼스널트레이너의 전문성이 회원의 PT만족 및 운동지속에 미치는 영향

Relationship of Speciality of Personal Trainer, PT Satisfaction and Exercise Adherence

김경식

호서대학교 사회체육학과, 기초과학연구소

Kyong-Sik Kim(kks7@hoseo.edu)

요약

이 연구는 퍼스널트레이너의 전문성이 회원의 PT만족 및 운동지속에 미치는 영향을 규명하는데 있다. 이를 위하여 이 연구에서는 2013년 서울시 소재 스포츠시설업 중 PT를 받고 있는 운동참가자를 모집단으로 설정한 다음, 집락무선표집법을 이용하여 총 240명을 표집하였다. 그러나 최종 분석에 사용된 사례수는 219명이었다. 설문지의 타당도는 전문가회의를 통한 내용타당도, 신뢰도는 신뢰도 분석을 통한 Cronbach's α 방법을 통해 검증하였다. Chronbach's α 값은 .697이상으로 나타났다. 자료처리는 SPSSWIN 18.0을 활용하여 SEM 분석을 실시하였다. 결론은 다음과 같다. 첫째, 퍼스널트레이너의 전문성은 회원의 PT만족에 영향을 미친다. 즉, 퍼스널트레이너의 전문성이 좋을수록 회원의 PT만족은 높다. 둘째, 퍼스널트레이너의 전문성은 운동지속에 영향을 미친다. 즉, 퍼스널트레이너의 전문성이 좋을수록 회원의 운동지속은 강화된다. 셋째, 회원의 PT만족은 운동지속에 영향을 미친다. 즉, 회원의 PT만족이 클수록 운동지속은 강화된다. 넷째, PT만족은 퍼스널트레이너의 전문성과 운동지속 사이에 의미있는 매개역할을 하지 않는다.

■ 중심어 : | 퍼스널트레이너 | 전문성 | PT만족 | 운동지속 |

Abstract

This study is to analyze the relationship of speciality of personal trainer, PT satisfaction and exercise adherence. To accomplish this goal, this study sampled 240 members of sports facilities of Seoul utilizing purposive sampling method in 2013. But this study finally used 219 samples in data analysis. Validity and reliability of instruments tested by expert meetings and reliability analysis. Chronbach's α is over .697. Data analysis is SEM using AMOS 18.0. Conclusions are the followings. Firstly, speciality of personal trainer influence on PT satisfaction of members. Secondly, speciality of personal trainer influence on exercise adherence. Thirdly, PT satisfaction influence on exercise adherence. Fourthly, PT satisfaction have not a mediating role between speciality and exercise adherence.

■ keyword : | Personal Trainer | Speciality | PT Satisfaction | Exercise Adherence |

1. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

최근에 우리 사회에는 웰빙(well-being)과 함께 몸짱의 사회적 붐이 일면서 젊은 층을 중심으로 근육질의 몸매를 만들기 위해 근력운동에 몰입하는 현상을 보

접수일자 : 2014년 06월 16일

수정일자 : 2014년 07월 14일

심사완료일 : 2014년 07월 14일

교신저자 : 김경식, e-mail : kks7@hoseo.edu

고 있다. 이러한 사회적 현상은 전문 퍼스널 트레이너에 대한 수요를 급증시키고 있다.

퍼스널트레이너는 1:1로 운동참가자를 지도 또는 PT(personal training)하는 사람을 말한다. 운동참가자는 전문 퍼스널트레이너의 도움을 받아 식이요법과 운동요법 등을 병행함으로써 체중감량이나 근육증가 등의 운동 목적을 성취할 수 있다. 특히 퍼스널트레이너는 연예인들이 단기간에 운동효과를 경험하도록 도와줌으로써, 퍼스널트레이너의 역할 및 가치를 일반대중들에게 더욱 잘 알려지게 되었다.

퍼스널트레이너로서 전문성을 갖추기 위해서는 운동참가자의 운동 목표를 성취하도록 도와주기 위해 스포츠영양학, 운동생리학, 웨이트트레이닝 등의 제반 이론과 실기능력을 겸비하고 있어야 하며, 항상 세련된 근육질의 몸매를 가지고 있어야 한다. 운동지도에 있어서 이론과 실기능력을 겸비한 퍼스널트레이너의 전문성은 운동참가자의 만족감을 좌우하고, 나아가 운동지속여부까지 판가름하는 중요한 요인이 된다. 퍼스널트레이너가 이론, 실기, 세련된 몸 중 어느 한 가지라도 부족하다면 운동참가자들로부터 전문성을 인정받기 어려울 것이다. 퍼스널트레이너의 전문성은 운동참가자가 자신의 운동 목표를 성취해 줄 사람으로 퍼스널트레이너를 선택하는 중요한 요인이 되며, 실제로 PT가 이루어지면서 운동참가자의 만족감을 결정짓는 중요한 변수가 된다. 즉, 운동참가자가 시설이용의 댓가로 지불하는 회비 이외에도 상당한 PT 비용을 세션(session) 단위로 지불하기 때문에 퍼스널트레이너의 역할에 대한 기대가 매우 클 수밖에 없으며, 이러한 역할에 대한 기대는 결국 퍼스널트레이너의 전문성에 기초하고 있다.

퍼스널트레이너의 전문성은 회원에게 퍼스널트레이너에 대한 믿음과 신뢰를 줄 수 있다. 퍼스널트레이너가 전문성을 가지고 PT를 할 때 운동참가자는 퍼스널트레이너의 PT 행위에 대해 많은 믿음과 신뢰를 갖게 될 것으로 추론된다. 이는 결국 퍼스널트레이너의 전문성이 퍼스널트레이너와 회원 간의 사회적 관계를 더욱 강화시킴으로써 만족감을 증가시키게 된다는 것이다.

퍼스널트레이너에 대한 역할 기대를 갖고 상당한 비용을 지불하면서 PT를 받게 될 때 퍼스널트레이너의

전문성이 기대만큼 미치지 못할 경우 실망감으로 나타나게 될 것이며, 이는 PT 불만족이나 지도자불신, 그리고 심지어는 중도탈락이나 사회적 관계 철회 행동으로까지 나타나게 될 것으로 추론된다.

퍼스널트레이너의 전문성과 PT만족 및 운동지속의 관련성에도 불구하고, 체육학 연구영역에서는 이에 대한 경험적이고 체계적인 연구가 매우 미흡한 실정이다. 따라서 변수들 간의 관련성을 살펴보기 위해서는 타 분야의 선행연구들을 고찰해야 할 것이다. 서비스제공자의 전문성은 고객만족을 높여 고객충성도나 재구매의도[4][5][11-13][15]와 매우 밀접한 관련이 있는 것으로 보고되어 왔다. 이들 선행연구들은 서비스제공자의 전문성이 고객의 만족에 유의한 영향을 미친다고 보고함으로써 전문성, 만족, 고객충성도 간의 관련성을 주장하였다. 체육학 연구영역에서도 퍼스널트레이너의 서비스 요인과 PT만족 및 운동지속의 관계에 대한 직접적인 연구는 매우 미흡한 실정이지만, 이들 변수들 간의 관계는 특정 종목의 운동지도자에 관한 소수의 선행연구[2][3][6-8][10]를 통해서 접근할 수 있을 것이다. 김혜출[6]은 수영지도자의 전문성이 고객만족 및 운동지속과 같은 고객충성도에 유의한 영향을 미친다고 보고하였다. 박성수[8]는 스킨스쿠버 지도자의 전문성이 지도만족에 영향을 미친다고 하였다. 이들 선행연구들은 운동지도자의 전문성과 운동만족의 관련성을 뒷받침해 주고 있다. 김경식[2]은 운동지도자의 운동지원을 통한 운동만족이 운동지속에 중요한 영향을 미친다고 보고하였다. 이들 선행연구들은 운동만족과 운동지속간의 관련성이 존재함을 보고하고 있다.

퍼스널트레이너에 대한 PT만족은 전문성과 운동지속의 관계를 매개하는 중요한 변수로 가정할 수 있다. PT만족의 매개효과를 검증하기 위해서는 완전매개와 부분매개 모형을 설정하여 검증할 수 있다. 완전매개 모형은 퍼스널트레이너의 전문성이 운동지속에 직접적인 영향을 미치지 않고, PT만족을 통해서만 영향을 미치는 경우이며, 부분매개 모형은 퍼스널트레이너의 전문성이 운동지속에 직접적인 영향을 미칠 뿐만 아니라, PT만족을 통해서도 운동지속에 간접적인 영향을 미치는 경우이다. 매개효과 검증 방법은 Bootstrapping 기

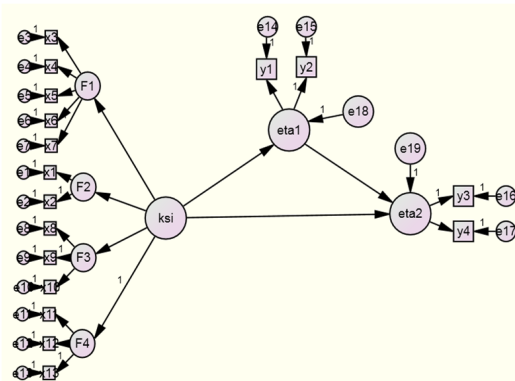
법과 Sobel test가 있다. 이 연구에서는 Bootstrapping 기법을 통하여 매개효과를 검증하고자 한다.

퍼스널트레이너의 전문성과 회원의 PT만족 및 운동 지속 사이에 의미 있는 관계가 있다면 이에 대한 분석과 논의가 이루어져야 할 것이다. 따라서 이 연구에서는 퍼스널트레이너의 전문성과 PT만족 및 운동지속의 관계를 규명함으로써 스포츠과학 지식체 형성에 기여하고, 나아가 운동참가자의 운동지속에 필요한 기초자료를 제공하는데 그 필요성이 있다고 하겠다.

이에 본 연구에서는 퍼스널트레이너의 전문성과 PT만족 및 운동지속에 관한 구조모형을 설정한 다음, 모형적합도를 검증한 후에 변수들간의 직간접적 관계를 규명하고자 하며, PT만족의 매개효과를 검증하고자 한다.

2. 연구모형 및 가설

이 연구에서는 다음과 같은 연구모형을 설정하고 이를 검증하고자 한다.



ksi: 퍼스널트레이너의 전문성
eta1: PT만족, eta2: 운동지속

그림 1. 연구모형

[그림 1]의 연구모형을 토대로 연구가설을 설정하면 다음과 같다.

가설1. 퍼스널트레이너의 전문성은 회원의 PT만족에 영향을 미칠 것이다.

가설2. 퍼스널트레이너의 전문성은 회원의 운동지속에 영향을 미칠 것이다.

가설3. 회원의 PT만족은 운동지속에 영향을 미칠 것이다.

가설4. 회원의 PT만족은 퍼스널트레이너의 전문성과 운동지속사이에 매개역할을 할 것이다.

II. 연구방법

1. 연구대상

이 연구에서는 2013년 서울시 소재 스포츠시설업 중 PT를 받고 있는 운동참가자를 모집단으로 설정한 다음, 집락무선표집법(cluster random sampling method)을 이용하여 총 240명을 표집하였다. 구체적으로는 한강을 기준으로 하여 강남, 강북, 강동, 강서로 사분한 후 무작위로 각 지역에 2개소씩 8개소를 무작위로 선정하여 1개소에 약 30명씩 총 240명을 추출하였다. 그러나 회수되지 않은 자료를 제외하고 최종 분석에 사용된 사례수는 203명이었다.

표 1. 조사대상자의 일반적 특성

구분		사례수(백분율)
성	남자	116(52.7)
	여자	104(47.3)
연령	20대	126(57.3)
	30대	62(28.2)
	40대이상	32(14.5)
학력	고졸이하	82(36.9)
	대학원	20(9.2)
수입	200만원이하	84(38.1)
	201-300만원	72(32.7)
	301-400만원	44(20.0)
	401만원이상	20(9.2)
직업	판매서비스직	34(15.6)
	자영업	17(7.7)
	사무기술직	50(22.7)
	경영관리직	16(7.5)
	전문자유직	25(11.4)
	학생	63(28.8)
	기타	14(6.5)
건강정도	건강	103(47.0)
	보통	75(34.0)
	허약	41(19.0)
전 체		219(100.0)

2. 측정도구

본 연구에서는 조사대상자의 사회인구통계학적 특성, 전문성, PT만족, 운동지속에 관한 설문지를 구성하였다. 사회인구통계학적 특성은 성, 연령, 학력, 수입, 직업, 건강정도 6개 문항으로 측정하였다. 전문성은 지도기술, 인성, 회원관리, 실기·이론지식 4개의 하위요인과 13개 문항으로 구성하였다. 전문성은 이종찬[9]의 선행 연구를 토대로 구성한 것이다. PT만족은 운동지도 서비스에 대한 만족과 전문성에 대한 만족 2개 문항으로 구성하였다. 운동지속은 김정식[2] 등에 의해 사용된 척도로서, 현재 PT를 하고 있는 퍼스널트레이너에 대한 재등록과 이용 가능성 2개 문항으로 측정하였다. PT만족과 운동지속은 스포츠사회학이나 경영학에서 일반적으로 많이 사용되고 있는 설문지이다. 이들 척도는 5단계 리커트 척도로 측정하였다.

3. 설문지의 타당도 및 신뢰도

이 연구에서는 문헌고찰과 체육학박사 3명으로 구성된 전문가회의, 확인적 요인분석을 통하여 설문지의 타당도를 검증하였다.

표 2. 확인적 요인분석 결과

구성개념/측정척도		표준 적재치	측정 오차	신뢰도	
외생 변수	【전문성】			.800	
	지도기술				
	x3: 운동지도 능력	.433	.711		
	x4: 내용전달 능력	.700	.286		
	x5: 운동수행 안전성	.643	.289		
	x6: 재미있는 지도	.559	.391		
	x7: 다양한 지도방법	.680	.386		
	인성				.823
	x1: 약속 수행	.511	.359		
	x2: 일관성	.429	.496		
	회원관리				.697
	x8: 친절성	.748	.260		
	x9: 욕구 충족	.591	.365		
x10: 회원과의 관계	.489	.327	.779		
실기·이론지식					
x11: 전문이론 지식	.776	.235			
x12: 멋진 몸 유지	.774	.228			
x13: 실기 능력	.532	.411			
내생 변수	【PT만족】			.843	
	y1: 운동지도 서비스만족	.850	.176		
	y2: 전문성만족	.880	.194		
	【운동지속】				.927
y3: 운동지속의지	.717	.545			
y4: 운동지속가능성	.913	.161			

0.1% 수준에서 모두 통계적으로 유의함

[표 2]에 의하면, 외생변수의 경우 지도기술은 .433이상, 인성은 .429이상, 회원관리는 .489이상, 그리고 실기·이론지식은 .532이상으로 나타났다. 측정모형의 적합도 지수(χ^2 , χ^2/df , GFI, AGFI, RMSEA, NFI CFI)는 초기 측정모형의 적합도 지수보다 전반적으로 향상된 것으로 나타났다[표 3].

4. 조사절차 및 자료처리

이 연구에서는 해당시설에 방문하여 설문조사의 협조를 구한 다음 자기평가기입법으로 설문조사를 실시하였다. 이 연구에서는 SPSSWIN 18.0과 AMOS 18.0 프로그램을 활용하여 신뢰도분석, 공변량구조분석, Bootstrapping 기법을 실시하였다.

III. 결과

1. 구조모형의 적합도 검증

구조모형의 적합도를 검증한 결과는 다음과 같다. [표 4]에 의하면 χ^2 지수는 296.364로서 유의하게 나타났다. 그러나 χ^2 지수에만 의존하여 적합도를 판정할 경우에는 그릇된 결정을 할 수 있다. 왜냐하면 χ^2 은 사례수에 민감하게 반응하는 속성을 지니고 있기 때문이다. 이 경우 대안으로서 χ^2/df 지수를 활용할 수 있다. χ^2/df 지수는 2.212로서 기준치를 충족시켜 주고 있다. GFI 지수는 .877로서 거의 .90에 근접하고 있으므로, 양호하다고 할 수 있으며, AGFI 지수 역시 .90에는 못미치지만 .80이상을 초과하고 있다. RMSEA 지수는 .08이하로 나타나고 있어 기준치를 충족시켜 주고 있으며, NFI와 CFI 지수는 .90이상으로 나타나고 있다. 이러한 적합지수로 볼 때 구조모형은 현실에 잘 부합된다고 할 수 있다.

2. 가설검증

[표 5]는 퍼스널트레이너의 전문성과 PT만족 및 운동지속의 관계를 검증한 결과이다.

표 3. 측정모형의 적합도 지수

전반적 지수	$\chi^2(df)/p$	χ^2/df	기초부합 지수(GFI)	조정부합 지수(AGFI)	근사원소평균자승오차 (RMSEA)	표준부합 지수(NFI)	비교부합지수 (CFI)
초기모형	229.434(105)/.000	2.185	.892	.843	.074	.900	.941
적합기준	$p>.05$	≤ 5	$\geq .90$	$\geq .90$	$\leq .08$	$\geq .90$	$\geq .90$
판정결과	부적합	적합	양호	양호	적합	적합	적합

표 4. 구조모형의 적합도 지수

전반적 지수	$\chi^2(df)/p$	χ^2/df	기초부합 지수(GFI)	조정부합 지수(AGFI)	근사원소평균자승오차 (RMSEA)	표준부합 지수(NFI)	비교부합지수 (CFI)
구조모형	296.364(134)/.000	2.212	.877	.825	.074	.901	.936
적합기준	$p>.05$	≤ 5	$\geq .90$	$\geq .90$	$\leq .08$	$\geq .90$	$\geq .90$
판정결과	부적합	적합	양호	양호	적합	적합	적합

표 5. 가설검증

가설	가설 경로	경로계수	오차	CR	유의도	채택여부
1	전문성(ksi1) → PT만족(eta1)	.898	.229	7.924	.000	채택
2	전문성(ksi1) → 운동지속(eta2)	.502	.329	2.877	.004	채택
3	PT만족(eta1) → 운동지속(eta2)	.370	.154	2.243	.025	채택

표 6. 매개효과 검증

가설	경로	95% 신뢰구간		유의도	채택여부
		하한(lower)	상한(upper)		
4	전문성 → PT만족 → 운동지속	.081	.570	.051	기각

[표 5]에 의하면, 퍼스널트레이너의 전문성은 PT만족과 운동지속에 매우 유의하게 영향을 미치고 있으며, PT만족 역시 운동지속에 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 1, 2, 3은 채택되었다.

PT만족이 퍼스널트레이너의 전문성과 운동지속간에 매개역할을 하는지에 대한 검증을 하기 위하여 이 연구에서는 Bootstrapping을 실시하였다. [표 6]에 의하면, 퍼스널트레이너의 전문성은 PT만족을 통하여 운동지속에 간접적 영향을 미치는 것으로 나타났으나, PT만족은 통계적으로 퍼스널트레이너의 전문성과 운동지속간의 관계를 매개하지 않는 변수로 나타났다. 가설 4는 기각되었다.

IV. 논의 및 결론

1. 논의

이 연구는 퍼스널트레이너의 전문성과 PT만족 및 운동지속의 관계를 규명하는데 목적을 두고 있었다. 분석결과, 변수들 간의 관계가 의미 있는 것으로 나타났다. 가설검증 결과를 토대로 논의하면 다음과 같다.

퍼스널트레이너의 전문성과 회원의 PT만족의 관계를 분석한 결과, 퍼스널트레이너의 전문성은 회원의 PT만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 퍼스널트레이너가 전문성을 가질수록 PT만족 또한 높아질 수 있음을 시사하고 있다. 즉, 퍼스널트레이너가 지도기술, 인성, 회원관리, 실기·이론능력 등의 전문성

은 회원의 PT만족에 중요한 결정변수가 된다. 오늘날 현대인들은 과거와 달리 수준 높은 지도 서비스를 희망하고 있다. 퍼스널트레이너는 회원들의 다양한 욕구를 충족시키므로써 PT만족을 향상시키도록 최선의 노력을 기울여야 할 것이다. 이를 위해 퍼스널트레이너는 실기능력 이외에도 이론지식과 함께 지도기술, 회원관리 등의 능력까지 겸비해야 성공적인 지도자가 될 수 있을 것이다. 최근에 몸짱이나 웰빙의 사회적 붐으로 인하여 많은 사람들이 근력운동에 참가하고 있는데, 이는 퍼스널트레이너에 대한 수요를 증가시키고 있다. PT시장의 지속적인 성장을 위해서는 전문 퍼스널트레이너의 양성과 배치, 그리고 체계적 관리가 필요할 것이다. 김혜출[6]은 수영지도자의 전문성이 고객만족에 유의한 영향을 미친다 하였으며, 조태수[10]는 공공체육시설 지도자의 전문성이 지도자만족에 정적 영향을 미친다고 보고함으로써 본 연구의 결과를 지지해 주고 있다.

퍼스널트레이너의 전문성과 운동지속의 관계를 분석한 결과, 퍼스널트레이너의 전문성은 운동지속에 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 퍼스널트레이너의 전문성이 회원들의 운동지속에 영향을 미치는 중요한 변수임을 보여주고 있다. 퍼스널트레이너의 전문성은 회원들에게 믿음과 신뢰감을 줄 수 있으며, 이것이 회원들의 운동지속을 강화시키는데 기여하고 있음을 알 수 있다. 스포츠시설업 경영자는 지속적인 성장과 발전을 위해 전문 퍼스널트레이너를 채용하려는 노력이 필요할 것이다. 즉, 단기적으로는 고임금의 부담을 갖게 되지만, 중장기적으로는 회원들의 중도탈락 방지와 신규 회원 유치에 크게 도움을 주기 때문에 더 이득이 된다는 사실을 주지해야 할 것이다. 바꾸어 말하면, 저임금의 비전문 퍼스널트레이너를 채용할 경우 단기적으로는 저임금으로 인한 수익 유지에 도움을 주겠지만, 중장기적으로 회원의 중도탈락이 이루어지고, 지역사회 부정적 평판이 형성되어 경영의 손실로 나타날 것이다. 퍼스널트레이너와 같은 스포츠지도자의 전문성과 운동지속에 관한 직접적인 연구는 거의 전문한 실정이다. 따라서 체육학 연구영역에서는 스포츠지도자의 전문성이 운동지속에 미치는 영향에 대한

다양한 연구를 수행해야 할 것이다.

회원의 PT만족과 운동지속의 관계를 분석한 결과, 회원의 PT만족은 운동지속에 유의한 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 이는 회원의 PT만족이 운동지속의 강력한 원동력으로 작용하고 있음을 의미한다. 회원의 PT만족은 퍼스널트레이너가 회원들에게 운동지도 서비스를 행함으로써 나타나는 산물이라 할 수 있다. 회원들은 시설이용료와 함께 세션 단위로 상당한 비용을 지불하기 때문에 투자 대비 이득이 적다고 판단할 경우 PT에 대해 불만족을 하게 될 것이며, 이는 퍼스널트레이너와 관계를 포기하고 타 스포츠시설업으로 이동하거나 중도탈락의 중요한 요인으로 작용할 것이다. PT만족과 같이 운동지도의 결과로 나타나는 만족과 운동지속과 같은 고객충성도 또는 재구매의도의 관계에 대해서는 여러 선행연구[1][6][10][14]들을 통해 보고되고 있다. 조태수[10]은 지도자의 만족이 고객충성도를 강화시키는 중요한 변수라고 보고함으로써 본 연구의 결과를 지지해 주고 있다.

매개효과를 검증한 결과, PT만족은 통계적으로 퍼스널트레이너의 전문성과 운동지속 간에 의미 있는 역할을 하지 않는 것으로 나타났다. 그러나 통계적으로 5% 수준에서 매개효과 영향력이 없다 하더라도 PT만족은 퍼스널트레이너의 전문성과 운동지속 사이에 중요한 역할을 담당할 것으로 추론된다. 이러한 결과는 퍼스널트레이너의 전문성이 좋을 경우 회원들에게 PT만족의 경험을 제공하게 되며, 이것이 결과적으로 운동을 지속시키는 중요한 변수로 작용할 수 있음을 보여주고 있다. 본 연구의 결과에 비추어 볼 때 이 연구에서는 생활체육활성화 측면에서 그 의미를 찾을 수 있을 것이다. 일반대중의 운동지속에 영향을 미치는 PT만족을 제고시키기 위해서는 지도자의 전문성을 강화시켜야 할 것이다. 현재는 국가자격증인 생활체육지도자 자격증으로 지도자의 전문성을 검증하고 있으나, 자격증을 지니고 있다고 하여 전문성이 확보되었다고 판정하기 어려운 실정이다. 이를 극복하기 위해서는 보다 엄격한 자격증 검정과 재교육 등과 같은 보안을 통해 전문성을 확보해야 할 것이다.

2. 결론

결론은 다음과 같다.

첫째, 퍼스널트레이너의 전문성은 회원의 PT만족에 영향을 미친다. 즉, 퍼스널트레이너의 전문성이 좋을수록 회원의 PT만족은 높다.

둘째, 퍼스널트레이너의 전문성은 운동지속에 영향을 미친다. 즉, 퍼스널트레이너의 전문성이 좋을수록 회원의 운동지속은 강화된다.

셋째, 회원의 PT만족은 운동지속에 영향을 미친다. 즉, 회원의 PT만족이 클수록 운동지속은 강화된다.

넷째, PT만족은 퍼스널트레이너의 전문성과 운동지속 사이에 의미있는 매개역할을 하지 않는다.

종합해보면, 회원의 운동지속에 중요한 영향을 미치는 변수는 퍼스널트레이너의 전문성임을 알 수 있다. 근력운동의 대중화와 생활체육의 활성화를 위해서는 퍼스널트레이너의 전문성 제고를 위한 다양한 연수프로그램 운영 등의 노력이 필요할 것이다.

이 연구에서는 퍼스널트레이너의 전문성과 PT만족 및 운동지속 이론변수를 중심으로 하여 인과관계를 분석하였으나, 후속연구에서는 전문성과 운동지속의 관계를 매개할 수 있는 신뢰 변수의 역할을 검증하여 PT만족과의 비교 논의하고, 어떠한 전문성 변수가 상대적으로 영향을 크게 미치는지에 대한 연구가 필요할 것이다.

참고 문헌

- [1] 강호정, 김경식, 이주엽, “태릉국제스케이트장의 서비스 질과 고객만족 및 고객충성도의 관계”, 한국체육학회지, 제41권, 제3호, pp.237-246, 2002.
- [2] 김경식, “상업스포츠시설 소비자의 운동참가지속 과정 구조모델 분석”, 한국체육학회지, 제46권, 제5호, pp.399-411, 2007.
- [3] 김대희, *댄스스포츠 지도자의 전문성이 지도자 신뢰, 동일시 및 지도효율성에 미치는 영향*, 석사학위논문, 충남대학교 대학원, 2013.
- [4] 김상우, 김광호, 장영혜, “의사의 전문성과 커뮤니케이션 능력이 환자가 지각하는 신뢰, 가치 및 만족에 미치는 영향”, 한국마케팅학회 발표논문집, 2009.
- [5] 김은정, 이선제, “고객과의 관계에 영향을 미치는 의류점포 판매원의 속성”, 한국의류학회지, 제26권, 제11호, pp.1570-1581, 2002.
- [6] 김해출, “수영지도자의 전문성이 고객만족 및 고객충성도에 미치는 영향”, 한국스포츠학회지, 제9권, 제3호, pp.277-288, 2011.
- [7] 도금석, *퍼스널트레이너의 기대도가 고객만족 및 재구매의도에 미치는 영향*, 경기대학교 대학원, 석사학위논문, 2012.
- [8] 박성수, *스쿠버다이빙 지도자의 인지된 전문성과 지도만족에 관한 연구*, 단국대학교 대학원, 석사학위논문, 2004.
- [9] 이종찬, *유아체육지도자 교육서비스가 고객만족과 고객 애호도에 미치는 영향*, 단국대학교 대학원, 석사학위논문, 2007.
- [10] 조태수, “공공체육시설 지도자의 전문성과 신뢰가 이용자의 지도자만족 및 고객충성도에 미치는 영향”, 한국체육학회지, 제48권, 제2호, pp.209-221, 2009.
- [11] J. J. Croin and S. A. Taylor, “Measuring service quality: A re-examination and extension,” *Journal of Marketing*, Vol.56, pp.55-68, 1992
- [12] K. A. Marley, D. A. Collier, and S. M. Goldstein, “The role of clinical and process quality in achieving patient satisfaction in hospitals,” *Decision Sciences*, Vol.35, No.3, pp.349-369, 2004.
- [13] R. L. Oliver, “A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decision,” *Journal of Marketing Research*, Vol.17, pp.460-469, 1980.
- [14] V. A. Zeithaml, L. L. Berry, and A. Parasuraman, “The behavioral consequences of

service quality," Journal of Marketing, Vol.60, No.4, pp.31-46, 1996.

- [15] Bendapudi and L. L. Berry, "Customers motivations for maintaining relationships with service providers," Journal of Retailing, Vol.73, No.1, 1997.

저 자 소 개

김 경 식(Kyong-Sik Kim)

정회원



- 1994년 2월 : 경기대학교 사회체육학과(체육학사)
- 1996년 2월 : 서울대학교 체육교육과(교육학석사)
- 2004년 2월 : 서울대학교 체육교육과(체육학박사)
- 2006년 3월 ~ 현재 : 호서대학교 사회체육학과 부교수
<관심분야> : 여가 및 체육정책, 사회연결망과 빅데이터, 사이버스포츠공동체와 사회자본