

# 태권도지도자의 커뮤니케이션 스타일이 재등록 의도에 미치는 영향: 성별과 연령에 따른 조절효과

장세용(가천대학교 교수) · 홍연지\*(서울시립무용단 수석단원)

## 국문 초록

이 연구는 태권도 도장에 등록 중인 원생의 학부모들이 인지하고 있는 지도자의 커뮤니케이션 스타일이 재등록 의도에 미치는 영향을 검증하고 성별과 연령에 따른 조절효과를 검증하기 위해 진행하였다. 이를 위해 수도권 태권도 도장에서 수련중인 원생 261명의 학부모를 대상으로 연구를 진행하였다. 수집된 자료는 IBM SPSS 26.0과 AMOS 26.0프로그램을 이용하여 분석하였으며, 도출된 결과는 다음과 같다. 첫째, 지도자의 커뮤니케이션 스타일은 재등록의도에 정(+)적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 성별과 연령에 따른 조절효과는 없는 것으로 나타났다.

주제어 : 태권도장, 태권도지도자, 커뮤니케이션 스타일, 재등록의도,

---

\* yeonji625@naver.com

## I. 서 론

최근 다양한 분야의 기업들은 주력 제품과 서비스를 소비자에게 제공하는 일차원적인 운영기법에서 벗어나 적극적으로 고객의 요구를 예측하거나 수용하기 위해 노력하고 있다. 보다 효율적으로 소비자에게 접근하기 위한 방법으로 차별화된 마케팅 방안을 적용하는 것은 동종업계의 기업 간 시장경쟁을 과열시킨다는 단점에도 불구하고, 소비자들이 보다 다양한 혜택을 누릴 수 있는 기회를 획득한다는 점에서 긍정적인 변화라고 할 수 있다(배봉원, 2019).

이와 같은 기업들 간 과열경쟁은 제품을 생산하여 판매하는 기업뿐만 아니라 급격하게 높아진 생활수준에 따른 스포츠 활동의 증가로 인해 스포츠시설 업 분야에서도 매우 두드러지게 나타나는 현상이다(조금신, 이재홍, 2019). 그중 태권도 도장의 경우 전국적으로 매우 많은 수의 도장이 존재하여 살아남기 위한 기본적인 경쟁이 치열한 것은 물론, 신규 회원을 유치하기 위한 경쟁 또한 심화되고 있다는 점에서 고객 중심의 운영과 지도자의 역량 강화를 통한 타 도장과의 비교 우위를 차지하기 위한 노력이 요구된다.

특히 태권도 도장을 운영하는 지도자는 수련생들을 지도하는 지도자의 위치와 함께, 재등록에 직접적으로 영향을 미치는 학부모와도 최접점에 위치하고 있다는 점에서 커뮤니케이션 과정에서 지도자의 전문성이 보다 절실하게 요구된다. 실제 태권도 수련에 참여하는 학생과 학부모에게 서비스를 제공하는 도장의 지도자들의 경우 커뮤니케이션을 통해 고객으로 표현 할 수 있는 원생과 학부모에게 긍정적인 감정을 경험할 수 있도록 유도한다. 따라서 성공적인 커뮤니케이션은 도장 운영을 위한 가장 기본적인 요인으로, 지도자와 수련생, 지도자와 학부모의 관계를 긍정적으로 유지시켜주는 가장 기본적인 상호작용 요인 중 하나로 볼 수 있다(양지인, 이호현, 2019).

여기서 커뮤니케이션이란 우리말로 표현되는 의사소통으로 서로에게 필요한

정보를 교환하는 과정을 의미하며(양지인, 이호현, 2019), 커뮤니케이션 스타일은 이와 같은 정보를 전달하는 과정에서 개인의 성향이나 특성에 따른 독특한 패턴이 나타나는 것을 의미한다(김동규, 2020). 선행연구에 따르면, 커뮤니케이션 스타일은 전달 방식의 특성에 따라 국회의원, 법관, 지원자, 소크라테스, 심사숙고, 그리고 신사형으로 구분되어지거나(김동규, 2020; McCallister, 1994), 보다 간소하게 전문형과 신뢰형으로 구분되어 연구에 사용되기도 하였다(김동규, 2020; Dwyer, Schurr, & Oh, 1987). 또한 최근에는 협력형, 신뢰형, 통제형, 그리고 전문형으로 커뮤니케이션 스타일을 구분하여 연구가 수행되어지고 있다(김동규, 2020).

커뮤니케이션과 관련된 연구는 조직 차원의 관점에서 주로 활발하게 연구되어지고 있다. 구체적으로 리더의 커뮤니케이션 스타일과 관련된 연구는 가장 많이 진행되는 연구 영역이다(Arendt, et al., 2019; Rouco Carlos Rouco, et al., 2021; Wikaningrum & Yuniawan, 2018). 또한 업무성과와 관련된 연구(Fan & Han, 2018)도 진행된 바 있으며, 의료나 금융, 법률, 그리고 세금과 같은 전문적 서비스분야에 대한 연구에서는 서비스 제공자의 커뮤니케이션 스타일이 타인에 대한 추천이나 만족도에 미치는 영향을 검증하기 위한 연구(Mehra & Mishra, 2021; Finkelstein, Carmel & Bachner, 2017; Webster & Sundaram, 2009)들도 지속적으로 이루어져 왔다.

특히, 이와 같은 연구들에 따르면, 고객이 서비스를 제공하는 전문가의 커뮤니케이션 스타일에 만족할수록 서비스에 대한 전반적인 만족도가 더욱 높게 나타난다고 주장하였으며, 그중에서 친화적인 커뮤니케이션 스타일에 대한 고객만족도가 매우 높은 것으로 나타난 반면, 지배적 스타일인 스타일은 오히려 고객만족도를 감소시킨다는 결과를 제시하였다(박슬기, 심성우, 2022; Mehra & Mishra, 2021; Finkelstein, Carmel & Bachner, 2017; Webster & Sundaram, 2009).

마찬가지로 국내에서 진행된 연구에서는 레스토랑 직원의 커뮤니케이션 스타일이 자아존중감에 미치는 영향(이정실, 김희진, 2013)과 의료 현장에서 의사의

커뮤니케이션이 서비스품질에 미치는 영향(서판수, 2002), 그리고 교육현장에서 교수자의 커뮤니케이션 스타일이 학습효과에 미치는 영향(김정기, 2012)을 검증하기 위한 연구들이 진행되어 커뮤니케이션 스타일이 긍정적인 영향을 미치는 것을 확인하였다(박슬기, 심성우, 2022). 특히, 친밀도를 의미하는 라포의 경우 골프지도자와 고객 간의 관계를 높여줄 수 있는 요인으로 커뮤니케이션 스타일이 지도자와 고객의 라포(Rapport) 형성에 밀접하게 도움이 되는 것으로 보고되었으며, 이러한 결과들을 종합할 때, 커뮤니케이션 스타일은 고객의 만족도를 높여주는 매우 중요한 요인 중 하나라고 할 수 있다.

특히, 공급 과잉에 따른 경쟁우위 확보를 위한 노력은 성공적인 업체 운영을 위한 필수로서 지도자의 전문성과 서비스 질의 향상이 필수적으로 요구된다. 이와 관련하여, 지도자의 전문성 있는 모습은 고객의 만족를 높여주는 것은 물론, 지도자에 대한 인지적 충성도 향상시키는 것으로 재등록 의도를 결정짓는 요인으로 작용한다는 보고(지준철, 장세용, 2023)에 근거할 때, 태권도 지도자의 커뮤니케이션 스타일이 재등록 의도에 미치는 영향을 검증하기 위한 연구가 진행될 필요성이 있다.

하지만, 태권도 도장 수련생들의 학부모가 인식하는 지도자들의 커뮤니케이션 스타일이 재등록 의도에 미치는 영향을 직접적으로 분석한 연구는 매우 부족한 실정이다. 특히 앞서 언급한 바와 같이 재등록 의도는 고객의 만족도에 의해 결정된다는 선행연구의 결과(박슬기, 심성우, 2022)에 근거할 때, 태권도 지도자의 커뮤니케이션 스타일이 재등록 의도에 미치는 영향을 검증하는 것은 태권도 도장에 도움이 되는 학술적 자료로 매우 의미있게 제공되어 질 수 있을 것이라고 사료된다. 따라서 이 연구는 태권도를 수련하고 있는 수련생의 학부모를 대상으로 그들이 인식하는 지도자의 커뮤니케이션 스타일이 재등록 의도에 미치는 영향을 검증하여 전문성 있는 태권도 지도자 양성 과정에 필요한 교육적 기초자료를 제공하는데 그 목적이 있다.

## II. 연구방법

### 1. 연구 대상

연구의 목적을 달성하기 위해서 태권도 도장에서 태권도를 수련중인 학생의 부모 261명을 비확률 표집 방법 중 목적적 표집 방법으로 선정하였다. 구체적으로 조사에 앞서 서울과 경기지역 태권도 도장에 유선으로 연락하여 연구의 목적을 설명하였으며, 참여에 긍정적 의사를 보인 태권도 도장의 도움을 받아 N사에서 제공하는 오피스 폼 프로그램을 이용하여 온라인으로 자료를 수집하였다. 연구에 참여한 대상자의 일반적인 특성은 <표 1>과 같다.

표 1. 연구대상자의 일반적 특성

| 변인 | 수준  | 빈도  | 퍼센트   |
|----|-----|-----|-------|
| 성별 | 여자  | 176 | 67.4  |
|    | 남자  | 85  | 32.6  |
| 연령 | 20대 | 38  | 14.6  |
|    | 30대 | 100 | 38.3  |
|    | 40대 | 85  | 32.6  |
|    | 50대 | 38  | 14.6  |
|    | 합계  | 261 | 100.0 |

### 2. 조사도구

이 연구에서 사용한 검사지는 다음과 같다. 첫째, 커뮤니케이션 스타일은 Ben-Sira(1908)이 개발하고 김동규(2020)의 연구에서 사용된 검사지를 사용하였다. 이 검사지는 협력형 4문항, 통제형 4문항, 신뢰형 4문항, 전문형 4문항 등 16문항의 5점 리커트 척도로 구성하였다. 두 번째, 재등록의도는 이상우, 한진옥, 김태

형(2017)와 지준철, 장세용(2023)의 연구에서 사용한 총 3문항 5점 리커트척도의 단일요인으로 구성된 검사지를 사용하였다.

### 3. 타당도 및 신뢰도 검증

연구에 사용한 검사도구의 타당도와 신뢰도를 검증하기 위하여 측정모형 검증(확인적 요인분석)과 Cronbach's  $\alpha$ , 개념신뢰도, AVE 분석을 실시하였다.

표 2. 측정모형분석 결과

| 변인            | 하위요인 | 문항   | $\lambda$ | S.E.  | C.R.      | ave   | 개념신뢰도 | $\alpha$ |
|---------------|------|------|-----------|-------|-----------|-------|-------|----------|
| 커뮤니케이션<br>스타일 | 협력형  | 문항1  | 0.728     |       |           | 0.552 | 0.831 | 0.861    |
|               |      | 문항2  | 0.826     | 0.094 | 12.378*** |       |       |          |
|               |      | 문항3  | 0.834     | 0.096 | 12.466*** |       |       |          |
|               |      | 문항4  | 0.734     | 0.093 | 11.110*** |       |       |          |
|               | 통제형  | 문항5  | 0.667     |       |           | 0.514 | 0.807 | 0.727    |
|               |      | 문항6  | 0.656     | 0.137 | 7.739***  |       |       |          |
|               |      | 문항7  | 0.705     | 0.121 | 7.963***  |       |       |          |
|               |      | 문항8  | 0.523     | 0.11  | 6.612***  |       |       |          |
|               | 신뢰형  | 문항9  | 0.817     |       |           | 0.645 | 0.879 | 0.885    |
|               |      | 문항10 | 0.843     | 0.065 | 15.146*** |       |       |          |
|               |      | 문항11 | 0.764     | 0.072 | 13.395*** |       |       |          |
|               |      | 문항12 | 0.825     | 0.066 | 14.762*** |       |       |          |
|               | 전문형  | 문항13 | 0.582     |       |           | 0.519 | 0.810 | 0.758    |
|               |      | 문항14 | 0.764     | 0.165 | 8.197***  |       |       |          |
|               |      | 문항15 | 0.726     | 0.149 | 8.044***  |       |       |          |
|               |      | 문항16 | 0.606     | 0.139 | 7.237***  |       |       |          |
| 재등록의도         | -    | 문항1  | 0.888     |       |           | 0.528 | 0.767 | 0.729    |
|               |      | 문항2  | 0.779     | 0.092 | 11.185*** |       |       |          |
|               |      | 문항3  | 0.623     | 0.078 | 9.540***  |       |       |          |

분석 결과 <표 2>에 제시된 것처럼 적합도 지수는 비교적 양호한 수준인

것으로 나타났다( $\chi^2=314.235$ ,  $df=142$ ,  $p<.001$ , CFI=.916, RMSEA=.068). 또한 요인부하량( $\lambda$ )은 모두 통계적으로 유의한 적절한 수준인 것으로 나타나서 측정도구의 타당성이 입증되었다고 판단하였다. 또한 각각의 하위요인에 대한 AVE(집중타당도=.5이상), 개념신뢰도(.7이상), 그리고 Cronbach's  $\alpha$ (.7이상)값은 모두의 기준치를 모두 충족시키는 것으로 나타나서 수집된 자료에 대한 신뢰도가 검증되었다고 판단하였다.

#### 4. 자료처리방법

수집된 모든 자료는 SPSS 26.0 version program과 AMOS 26.0 version program, 그리고 Excel 2010 program을 활용하여 연구의 목적에 따라 순서대로 빈도분석(frequency analysis), 측정모형을 적용한 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis), 개념신뢰도, AVE, Cronbach's  $\alpha$  계수 산출, 기술통계 분석(descriptive analysis), 상관관계 분석(correlation analysis), 그리고 구조방정식모형분석을 실시하였다. 모든 통계적 유의수준은  $\alpha=.05$ 로 설정하였다.

### Ⅲ. 연구결과

#### 1. 기술통계 및 상관관계 분석 결과

구조방정식 모형분석에 앞서 확인적 요인분석의 결과에 근거하여 각 하위요인은 항목묶음(item parceling)을 실시하였으며, 기술통계분석과 상관분석을 실시하였다. 분석결과 <표 3>에 제시한 것처럼 왜도와 첨도에서도 이상치(왜도:  $\pm 3$  이하, 첨도:  $\pm 8 \sim 10$ 이하, Kline, 2005)는 나타나지 않았으며, 상관관계 분석결과 역시

.489~ .788 의 유의한 정적 상관을 보이는 것으로 나타났다.

표 3. 기술통계 및 상관관계 검증 결과

|     | M    | SD   | 왜도   | 첨도    | 협력형    | 통제형    | 신뢰형    | 전문형    | 재등록 |
|-----|------|------|------|-------|--------|--------|--------|--------|-----|
| 협력형 | 2.89 | 0.95 | 2.16 | 4.09  | 1      |        |        |        |     |
| 통제형 | 3.67 | 0.58 | 1.74 | 2.06  | .684** | 1      |        |        |     |
| 신뢰형 | 3.07 | 0.53 | 1.96 | 2.94  | .788** | .728** | 1      |        |     |
| 전문형 | 2.14 | 0.86 | 2.47 | 5.53  | .715** | .629** | .754** | 1      |     |
| 재등록 | 2.85 | 0.93 | 0.72 | -0.52 | .292** | .263** | .280** | .289** | 1   |

\*\* $p < .01$

## 2. 지도자의 커뮤니케이션 스타일이 재등록의도에 미치는 영향

지도자의 커뮤니케이션 스타일이 재등록의도에 미치는 영향을 검증하기 위해 구조방정식 모형분석을 실시하였다. 그 결과 지도자의 커뮤니케이션 스타일이 재등록의도에 미치는 영향의 표준화 경로계수(SRW)는 .411( $p < .001$ )의 통계적으로 유의한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

표 4. 지도자의 커뮤니케이션 스타일이 재등록의도에 미치는 영향

|               | 경로 |       | $\beta$ | S.E   | $t$      |
|---------------|----|-------|---------|-------|----------|
| 지도자<br>커뮤니케이션 | →  | 재등록의도 | 0.411   | 0.074 | 4.806*** |

\*\*\* $p < .001$

## 3. 측정동일성 검증 결과

지도자의 커뮤니케이션 스타일이 재등록의도에 미치는 영향을 분석한 결과 통계적으로 유의한 정(+)적 영향을 미치는 것으로 나타나서 성별과 연령에 따른 조

절효과를 검증하기 위한 사전 절차로 측정동일성 검증을 실시하였다. 분석결과 <표 5>, <표 6>과 같이  $\chi^2$  검증 결과 자유도에 따른 유의수준( $\alpha$ .05) 수준에서 그룹 간에 차이가 없는 것으로 나타났으며, 이러한 결과는 두 집단 모두 동일하게 검사문항을 인식하고 있음을 의미한다.

표 5. 측정동일성 검증 결과(성별)

| 모형            | $\chi^2$ | df  | RMSEA | $\Delta\chi^2$ | p      | 결정     |
|---------------|----------|-----|-------|----------------|--------|--------|
| 자유모델          | 548.050  | 284 | .060  | -              | -      | -      |
| $\lambda$ 동일성 | 561.855  | 298 | .058  | 13.805         | p >.05 | Accept |

$\lambda$ :요인부하량,  $\chi^2(df)$ ,  $\alpha=.05$  기준 값:  $\chi^2(14)=23.68$

표 6. 측정동일성 검증 결과(연령)

| 모형            | $\chi^2$ | df  | RMSEA | $\Delta\chi^2$ | p      | 결정     |
|---------------|----------|-----|-------|----------------|--------|--------|
| 자유모델          | 504.018  | 284 | .055  | -              | -      | -      |
| $\lambda$ 동일성 | 518.435  | 298 | .053  | 14.419         | p >.05 | Accept |

$\lambda$ :요인부하량,  $\chi^2(df)$ ,  $\alpha=.05$  기준 값:  $\chi^2(14)=23.68$

#### 4. 조절효과 검증 결과

성별과 연령에 따른 조절효과를 검증하기 위해 구조방정식 분석을 실시한 결과는 <표 7>, <표 8>과 같다. 먼저 성별의 경우 <표 7>과 같이 커뮤니케이션이 재등록의도에 미치는 영향의 표준화 계수가 여자 집단이 남자 집단보다

큰 것으로 나타난 반면, 대응별 모수비교 결과는 두 집단의 경로계수의 차이가 통계적으로 유의한 차이가 없는 수준인 것으로 나타났다( $Z=-0.588, p>.05$ ),

표 7. 성별에 따른 조절효과 검증 결과

| 경로                    | 여자      | 남자      | $Z$    | 결과 |
|-----------------------|---------|---------|--------|----|
|                       | $\beta$ | $\beta$ |        |    |
| 지도자<br>커뮤니케이션 → 재등록의도 | .505*** | .358*** | -0.588 | 기각 |

\* $p<.05$

note.  $Z$  기각 기준치=  $\pm 1.96(\alpha=.05)$

표 8. 연령에 따른 조절효과 검증 결과

| 경로                    | 2~30대   | 4~50대   | $Z$    | 결과 |
|-----------------------|---------|---------|--------|----|
|                       | $\beta$ | $\beta$ |        |    |
| 지도자<br>커뮤니케이션 → 재등록의도 | .437*** | .324**  | -1.040 | 기각 |

\* $p<.05$

note.  $Z$  기각 기준치=  $\pm 1.96(\alpha=.05)$

마찬가지로 연령의 경우도 <표 8>과 같이 커뮤니케이션이 재등록의도에 미치는 영향의 표준화 계수가 2~30대 집단이 4~50대 집단보다 큰 것으로 나타난 반면, 대응별 모수비교 결과는 두 집단의 경로계수의 차이가 통계적으로 유의한 차이가 없는 수준인 것으로 나타났다( $Z=-1.040, p>.05$ ). 이러한 결과는 지도자의 커뮤니케이션 스타일이 재등록의도에 미치는 영향은 성별과 연령에 따른 조절효과가 없는 것을 의미한다.

## IV. 논의

이 연구는 태권도 지도자의 커뮤니케이션 스타일이 재등록의도에 미치는 영향을 검증하여 전문성 있는 태권도 지도자 양성 과정에 필요한 교육적 기초자료를 제공하는데 그 목적이 있다. 연구결과 태권도 지도자의 커뮤니케이션 스타일은 재등록의도에 통계적으로 유의한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 도출된 연구 결과에 근거하여 다음과 같이 논의하였다.

이 연구의 결과 지도자의 커뮤니케이션 스타일은 재등록의도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이와 같은 관계는 성별과 연령에 따른 차이가 존재하지 않고 모든 집단에 동일하게 적용되는 것으로 나타났다. 이와 관련하여 지도자의 커뮤니케이션 스타일과 재등록의도를 검증한 연구의 결과에 따르면, 먼저 골프연습장 지도자의 커뮤니케이션 스타일 중 재등록의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며(김동규, 2020), 비슷한 관점에서 진행된 여행 가이드를 대상으로 커뮤니케이션 스타일을 검증한 연구(안성호, 2021) 역시 고객이 인식하는 서비스 품질 지각에 긍정적인 정(+)의 영향을 미친다고 보고하며 이 연구에서 도출된 결과의 이론적 근거가 된다. 특히 커뮤니케이션 스타일 중 협력형, 신뢰형, 그리고 전문형의 커뮤니케이션 스타일은 고객이나 직업 종사자에게 긍정적인 정(+)의 영향을 미친다는 연구결과(김동규, 2020)에 근거할 때, 태권도 지도자들 또한 수련생의 학부모에게 보다 전문성이 보이는 커뮤니케이션 기법을 적용하기 위해 노력할 필요성이 요구된다.

또 다른 관점에서 친밀감을 의미하는 라포가 커뮤니케이션 스타일에 의해서 긍정적으로 형성된다고 보고한 연구들의 결과는 눈여겨 볼 필요성이 있다고 판단된다. 이 연구에서 직접적으로 다룬 변인이 아님에도 불구하고 이와 관련된 선행 연구에 따르면, 먼저, 골프연습장 지도자의 경우 커뮤니케이션 스타일은 고객과

의 친밀감을 의미하는 라포 형성에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미치는 것으로 나타났으며(김동규, 2020), 호텔 이용객을 대상으로 한 조가령, 이기중(2017)의 연구에서도 호텔 종사자의 커뮤니케이션 스타일은 고객과의 친밀감을 형성하는 라포 형성에 통계적으로 유의한 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미친다고 보고하고 있다.

이와 관련하여 라포는 상대방과의 신뢰관계를 의미하는 것으로, 마음이 통한다든지 어떤 일이라도 터놓고 말할 수 있는 것과 같이 이성적이나 감정적인으로 충분히 신뢰할 수 있는 관계라고 할 수 있다는 점에서 지도자의 커뮤니케이션 스타일이 라포 형성에 긍정적으로 작용한다고 보고한 연구들의 결과는 지도자의 커뮤니케이션 스타일이 재등록의도를 강화하는데 도움이 되는 매개체 역할을 한다고 이해할 수 있다.

특히 고객과의 라포형성은 관계만족 및 관계신뢰에 긍정적인 영향을 미친다고 보고한 연구와 함께 이와 같은 관계에 대한 만족이 높은 경우 장기거래지향성도 높아진다는 결과에 근거할 때, 태권도 지도자는 태권도 수련생의 재등록에 직접적으로 관련이 있는 학부모들과의 커뮤니케이션 과정에서 보다 전문성 있는 모습으로 접근할 필요가 있음을 보여주는 결과라고 사료된다. 따라서 현장의 지도자들은 효율적 커뮤니케이션을 위한 상담을 포함하는 다양한 이론적 학습을 위한 노력을 아끼지 말아야 할 것이라고 판단된다.

## V. 결론 및 제언

이상에서 살펴본 바와 같이 태권도 지도자의 커뮤니케이션 스타일이 재등록의도에 미치는 영향과 이들 관계에 대한 성별과 연령에 따른 조절효과 검증에 관한 과정을 거쳐 다음과 같은 결론을 도출하였다.

첫째, 태권도 지도자들의 커뮤니케이션 스타일은 재등록의도에 통계적으로 유의한 정(+)<sup>1</sup>적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 태권도 지도자들의 커뮤니케

이션 스타일과 재등록의도의 관계는 성별과 연령에 의한 조절효과가 없는 것으로 나타났다.

이 연구는 태권도 현장에 적용된 연구로써 비교적 초기단계에 머물고 있는 태권도 지도자들의 커뮤니케이션 스타일과 학부모들의 재등록의도의 관계를 검증하여 도장 운영에 도움이 되는 기초자료를 제공하였다는 점에서 의미가 있다고 판단된다. 하지만 이 연구는 서울과 경기 지역의 학부모를 대상으로 하였기 때문에 도출된 결과를 확대 적용하는데 다소 무리가 따른다는 점과 함께 라포와 같이 태권도 지도자의 커뮤니케이션 스타일과 학부모의 재등록의도의 관계를 매개할 만한 다양한 변수를 연구에 활용하지 못하였다는 점에서 연구의 한계점을 보인다. 따라서 후속 연구에서는 태권도 지도자의 커뮤니케이션 스타일과 학부모의 재등록의도의 관계를 매개할 만한 다양한 변수를 추가한 연구가 진행될 필요성이 요구되며, 이와 같은 접근은 태권도 도장 운영에 도움이 되는 의미 있는 연구가 될 수 있을 것이라고 판단된다.

## 참고문헌

- 김동규(2020). 골프연습장 지도자의 커뮤니케이션 스타일, 라포 및 재등록의도간의 관계 : 성별의 다집단분석. **골프연구**, 14(2), 259-271.
- 김정기(2012). 커뮤니케이션 스타일, 동기, 주목도, 만족감, 교육효과의 관계. **한국소통학보**, 18, 202-234.
- 박슬기, 심성우(2022). 교수자의 커뮤니케이션 스타일 및 라포형성이 대학생활만족도에 미치는 영향: COVID-19 상황에서 온라인 수업을 대상으로. **관광연구저널**, 36(11), 141-156.
- 배봉원(2019). 호텔 기업의 관계마케팅이 브랜드자산 및 고객행동의도에 미치는 영향. **관광연구**, 34(1), 81-102.

- 서판수(2002). 의사의 커뮤니케이션 스타일이 환자만족에 미치는 영향에 관한 연구. **한국병원경영학회지**, 7(4), 57-101.
- 양지인, 이호현(2019). 항공사 객실승무원의 커뮤니케이션 유형이 승객과의 라포(Rapport) 및 관계의 질에 미치는 영향 : 라포의 매개효과를 중심으로. **관광연구저널**, 33(11), 117-131.
- 이상우, 한진옥, 김태형(2017). 체육대학 입시학원의 서비스품질, 고객만족, 재등록 의도간의 관계. **한국체육과학회지**, 24(5), 879-893.
- 이정실, 김희진(2013). 서비스 제공자의 커뮤니케이션 스타일이 고객의 자아존중감, 신뢰 및 행동의도에 미치는 영향. **동북아관광연구**, 9(2), 79-101.
- 인성호(2021). 문화관광해설사의 커뮤니케이션 특성이 라포형성 및 관계의 질에 미치는 영향. **관광레저연구**, 33(7), 67-84.
- 조가령, 이기중(2017). 4, 5성급 호텔 직원의 커뮤니케이션 스타일이 고객과의 라포 및 만족에 미치는 영향. **관광레저연구**, 29(12), 159-175.
- 조금신, 이계홍(2019). 배드민턴 동호인의 참여정도에 따른 경기력과 운동몰입 및 자기효능감의 관계. **한국스포츠학회**, 17(2), 487-497.
- 지준철, 장세용. (2023). 골프아카데미 지도자의 전문성이 재등록 의도에 미치는 영향: 고객 충성도의 매개효과 검증. **스포츠사이언스**, 41(1), 93-100.
- Arendt, J. F., Pircher Verdorfer, A., & Kugler, K. G. (2019). Mindfulness and leadership: Communication as a behavioral correlate of leader mindfulness and its effect on follower satisfaction. *Frontiers in Psychology*, 10.
- Ben-Sira, Z.(1980). Affective and instrumental components in the physician - patient relationship: An additional dimension of interaction theory. *Journal of Health and Social Behavior*, 21(2), 170-180.
- Dwyer, F. R., Schurr, P. H., & Oh, S.(1987). Developing buyer-seller relationships. *The Journal of Marketing*, 51(2), 11-27.
- Fan, H., & Han, B.(2018). How Does Leader Follower Fit or Misfit in Communication Style Matter for Work Outcomes?. *Social Behavior and*

- Personality: an International Journal*, 46 (7), 1083–1100.
- Finkelstein, A., Carmel, S., & Bachner, Y. G.(2017). Physicians' communication styles as correlates of elderly cancer patients' satisfaction with their doctors. *European Journal of Cancer Care*, 26(1), e12399.
- McCallister, L.(1994). I wish I'd said that! New York: John Wiley & Sons
- Mehra, P., & Mishra, A.(2021). Role of communication, influence, and satisfaction in patient recommendations of a physician. *Vikalpa*, 46(2), 99–111.
- Rouco Carlos Rouco, J. C. D., Soares Eduarda Soares, M. E., Mendes Eliana Mendes, E., & Jamal Soaria Jamal, S.(2021). Leadership style and communication style of airline pilots: Perceived associations with crew members' satisfaction and effort. *International Journal of Aviation, Aeronautics, and Aerospace*, 8(4), 1–24.
- Webster, C., & Sundaram, D. S.(2009). Effect of service provider's communication style on customer satisfaction in professional services setting: the moderating role of criticality and service nature. *Journal of Services Marketing*, 23(2), 103–113.
- Wikaningrum, T., & Yuniawan, A.(2018). The relationships among leadership styles, communication skills, and employee satisfaction: A study on equal employment opportunity in leadership. *Journal of Business and Retail Management Research*, 13(1), 138–147.

## ABSTRACT

### **Effect of Taekwondo Instructors' Communication Styles on Re-Enrolment Intentions: Moderating Effects of Gender and Age**

Jang, Seyong(Gachon Univ.), Hong, Yeon Ji(Seoul Metropolitan Dance Theatre)

This study aimed to investigate the effect of Taekwondo instructors' communication styles as perceived by parents of trainees enrolled in Taekwondo gyms, and discern the moderating effects of gender and age. The investigation involved 261 parents with children enrolled as trainees in Taekwondo gyms within the metropolitan area. The collected data were analyzed using IBM SPSS 26.0 and AMOS 26.0, and the results were as follows. First, it was observed that the instructor's communication style had a positive effect on re-enrolment intention. Second, there were no moderating effects of gender and age.

Key words: taekwondo gyms, taekwondo instructors, communication style, re-enrolment intention

논문투고일 : 2023.09.30

심사일 : 2023.10.19

심사완료일 : 2023.11.06