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]I804:24011-200000264974

2015년 8월
박사학위논문

골프장 캐디 서비스질 향상을 위한 직무요인 분석

조선대학교 대학원

체 육 학 과

정 용 하

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

골프장 캐디 서비스질 향상을 위한 직무요인 분석

An Analysis of Job Factors to Improve Caddy Service in Golf Courses

2015년 8월 25일

조선대학교 대학원

체 육 학 과

정 용 하

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

골프장 캐디 서비스질 향상을 위한 직무요인 분석

지도교수 정 명 수

이 논문을 박사학위신청 논문으로 제출함

2015년 5월

조선대학교 대학원

체 육 학 과

정 용 하

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

정용하의 박사학위 논문을 인준함

위원장 한국과학기술대학교 교 수 朴世煥 인

위 원 조 선 대 학 교 교 수 宋琡勳 인

위 원 고 려 대 학 교 부교수 金梅伊 인

위 원 조 선 대 학 교 조교수 백승헌 인

위 원 조 선 대 학 교 교 수 鄭明秀 인

2015년 6월

조선대학교 대학원

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

목 차

ABSTRACT

Ⅰ. 서 론 ····· 1

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

Ⅱ. 이론적 배경 ····· 7

1. 골프산업의 개념 ····· 7
2. 골프장의 명칭 ····· 8
3. 골프장 서비스의 특성 ····· 12
4. 캐디의 일반적 정의 및 특성 ····· 15
5. 캐디의 현황 및 인식 ····· 23
6. 캐디직무 ····· 24

Ⅲ. 연구방법 ····· 29

1. Q방법론 ····· 29
   1) Q-Sample ····· 30
   2) 연구절차 ····· 36
   3) P-Sample ····· 36
   4) Q-Sorting ····· 37
   5) Q방법의 특성과 정의 ····· 38
   6) 자료처리 ····· 40
2. R방법론 ····· 40

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

1) 연구절차 ····· 41
2) 연구대상 ····· 41
3) 조사도구의 타당도 및 신뢰도 ····· 42
4) 자료처리 ····· 43

Ⅳ. 연구 결과 ····· 44
1. 골프장 캐디 서비스 향상을 위한 직무 개선 요인분석에 대한 캐디의 유형화 및 유형별 특성 분석 ····· 44
1) 유형화 분석 ····· 44
2) 각 유형별 특성 분석 ····· 46
2. 골프장 캐디 서비스 향상을 위한 직무 개선 요인에 대한 유형간 차이분석 ·· 53
1) 제Ⅰ, Ⅱ유형간 차이분석 ····· 53
2) 제Ⅰ, Ⅲ유형간 차이분석 ····· 54
3) 제Ⅱ, Ⅲ유형간 차이분석 ····· 55
3. 골프장 캐디 서비스 향상을 위한 직무 개선 문항에 대한 세 가지 요인의 일치항목 분석 ····· 57
4. 골프장 캐디 서비스 향상을 위한 직무 개선에 대한 요인분석 ····· 58
1) 탐색적 요인분석 ····· 58
2) 확인적 요인분석 ····· 59
3) 신뢰도분석과 상관관계분석 ····· 62

Ⅴ. 논 의 ····· 63

Ⅵ. 결 론 및 제 언 ····· 67
1. 결 론 ····· 67
2. 제 언 ····· 69

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

참고문헌 ····· 70
부록 1 ····· 79
부록 2 ····· 83

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

표 목 차

표 1. 골프장 캐디 서비스 및 직무 관련 선행연구 ····· 30
표 2. 선행연구를 통한 요인분석 ····· 31
표 3. 전문가 집단의 일반적 특성 ····· 32
표 4. 전문가 집단을 통한 요인분석 ····· 33
표 5. 문항의 내용 적합성에 대한 평가기준 ····· 34
표 6. Q 진술문 ····· 35
표 7. Q 방법론과 R방법론의 차이 ····· 39
표 8. Q-sort 분포도 ····· 40
표 9. 연구대상의 특성 ····· 42
표 10. 유형별 아이겐 값과 변량 ····· 44
표 11. 각 유형 간 상관관계 계수 ····· 45
표 12. P-Sample의 유형별 분포와 요인 가중치 ····· 45
표 13. 제Ⅰ유형의 Q 진술문과 표준화점수 ····· 47
표 14. 제Ⅰ유형을 가장 잘 설명해주는 항목별 분석 ····· 48
표 15. 제Ⅱ유형의 Q 진술문과 표준화점수 ····· 49
표 16. 제Ⅱ유형을 가장 잘 설명해주는 항목별 분석 ····· 50
표 17. Ⅲ유형의 Q 진술문과 표준화점수 ····· 51
표 18. 제Ⅲ유형을 가장 잘 설명해주는 항목별 분석 ····· 52
표 19. 제Ⅰ유형과 제Ⅱ유형간의 차이 분석 ····· 53
표 20. 제Ⅰ유형과 제Ⅲ유형간의 차이 분석 ····· 55
표 21. 제Ⅱ유형과 제Ⅲ유형간의 차이 분석 ····· 56
표 22. 일치항목의 Q 진술문과 표준화점수 ····· 57
표 23. 직무개선의 탐색적 요인분석결과 ····· 59
표 24. 직무개선의 확인적 요인분석결과 ····· 60
표 25. 변수 간 상관관계분석 ····· 62

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

그 림 목 차

그림 1. Q방법론 연구절차 ····· 36
그림 2. Q-Sorting Chart ····· 37
그림 3. R방법론 연구절차 ····· 41
그림 4. 확인적 요인분석 결과모형 ····· 61

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

ABSTRACT

An Analysis of Job Factors to Improve Caddy Service in Golf Courses

Jung, Yong-Ha
Advisor : Prof. Jung, Myeong-Soo, Ph. D.
Department of Physical Education,
Graduate School of Chosun University

The purpose of this study was to identify job factors to improve caddy service in golf courses through caddies' subjective opinions. For the purpose, Q methodology was applied and then R methodology was used to test the results of Q methodology. Questionnaire items were consiructed as 32 sentences through the 2nd rounds of research(1st: previous researches/2nd: an expert group). The questionnaire survey of Q methodology was conducted with 20 caddies in golf courses located in Gwangju and Jeonnam who were selected by P-sample in April, 2014. 20 subjects were used for the final analysis as their answers. They were forcibly classified in the Q-sorting chart according to a Q-sorting classification method. Scores given in the distribution chart sorting the Q sample were corded in the order of number of the Q sample and then the principal component analysis was done through the QUANL-PC program. The questionnaire survey of R methodology

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

was conducted in March, 2015. Finally, 108 surveys were collected in five golf courses located in Jeonnam. Finally, the following conclusions were derived.

First, job factors to improve caddy service in golf courses through caddies' subjective opinions were found as three types. The characteristics and directions oriented by each type(Type I, Type II, and Type III) were similar. In detail, factors consisted of caddies' pay, guarantee of holidays, and providing educational opportunities.

Second, for a difference between Type I and Type II, while there was a positive difference in 'continuous compulsory and professional education' and 'a change into a full-time job and introducing the age-limit system to remove unstable status and turn-over', there was a negative difference in 'the need to prepare and protect injuries due to occupational cases'. For a difference between Type I and Type III, while there was a positive difference in 'removing overtime or miscellaneous affairs' and 'continuous compulsory and professional education', there was a negative difference in 'offering incentive for overtime' and 'uniform caddy fee in all golf courses'. For the difference between Type II and Type III, while there was a positive difference in 'removing overtime or miscellaneous affairs', there was a negative difference in 'establishing a professional educational institution'.

Third, the commonness among three types were analyzed. As a result, positive agreement sentences were 'the need of a lounge', 'removing excessive bookings', 'creating a high-quality caddy job as a professional', 'the need of convenience facilities', 'removing discrimination from other departments', and 'the need of work space

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

such as a caddy office and a conference room'. On the other hand, negative agreement sentences were 'regular education for service reinforcement', 'institutionalized caddy qualification to guarantee social position and status', 'operation of transportation to get to work', 'recognition of job professionalism through education', and 'introducing a contract job system'.

Fourth, the results of examining the 2nd survey suggested that six items of positive agreement and five items of negative agreement associated with caddy's job had high validity and reliability. The findings demonstrated that items extracted from Q methodology were classified well into positive and negative items.

In conclusion, for job improvement for better caddy service in golf courses, first of all, facility environmental and pay·employment problems should be solved. In other words, it is necessary to improve the environment of working conditions for smooth job performance and solve pay and employment types to secure employment stability. Moreover, separate professional programs which can positively change professionalism and recognition of a caddy job should be approached as a part of national policy for the golf popularization associated with an increase in golf population. Finally, changes in internal and external environment related to a caddy job will contribute to the motive of high service quality for customers. On the whole, it will become a very important element that contributes to improving the service quality of the sports industry.

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

I. 서 론

1. 연구의 필요성

골프는 지속적으로 증가하는 내장객과 골프장 시설에 비추어 보면, 21세기 최고 여가산업의 유망분야임은 주지의 사실이다. 특히, 국내 선수들의 메이저급 대회 우승이나 골프 전문 TV 채널과 잡지, 신문 등의 미디어 효과를 통해 대중스포츠로서 자리매김 하고 있다는 것이다.

또한, 프로야구나 축구, 농구 등의 관람스포츠와 달리 골프는 직접 참여하는 스포츠이기 때문에 다른 종목에 비해 산업으로서의 파급효과가 크다. 문화체육관광부에 따르면 국내 골프산업 규모는 2012년 기준으로 15조 4250억 원(골프장, 관련 시설, 용품 등 제조업, 서비스업 포함)에 이른다고 보고하고 있다(동아일보, 2015.04.08).

골프존이 마케팅 리서치 업체(IPSOS 코리아)와 함께 전국 15개 시도의 만20-69세 남녀 5,000명을 대상으로 설문조사한 결과를 살펴보면, 골프를 경험한 인구는 14.9%(환산 시 529만 명)로 나타났고, 최근 1년 기준으로 골프를 경험한 골퍼는 8.3%(환산 시 259만 명)로 조사됐으며, 전년에 비해 약 8.9%(환산 시 271만 명) 증가한 수치이다(스포츠동아, 2014.02.14). 더불어 한국골프장경영협회의 발표에 따르면, 2014년 골프장을 찾은 내장객이 3314만 3528명으로 보고하고 있는데, 이는 한국 최고의 인기 스포츠인 프로야구 2014년 정규 및 포스트시즌을 포함한 총 관중(675만 4619명)에 비해 약 5배 이상 높은 수치라고 볼 수 있다.

또한, 2014년 1월 1일을 기준으로 2013년 국내에서 운영되고 있는 회원제 골프장은 228개, 대중제 골프장은 232개로 총 460개가 운영 중에 있으며(한국골프장경영협회, 2014), 이는 전년에 대비해서 매년(2010년 382개,

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

2011년 410, 2012년 237개 등) 꾸준히 증가하고 있는 추세이다.

이와 같이 골프장을 찾는 내장객과 골프장 시설의 증가는 상관적인 비례현상을 보이고 있다. 이러한 상관적인 비례현상을 비추어 보면, 골프장은 공급자논리의 경영관리에서 탈피하여 수요자논리의 고객만족 경영관리로 전환이 필요하며, 기존의 단순한 이미지와 명성의 유지만으로는 경쟁이 심화되는 골프장 시장에서 생존하기가 힘들다고 볼 수 있다(오정준, 2013 재인용).

그렇다면 골프장의 소비자 즉 고객을 유치하기 위한 치열한 경쟁이 초래될 것이다. 이러한 경쟁 요인 중 크게 두 가지 측면에서 논의가 가능하다. 먼저 골프장 시설환경적인 측면인데, 내장객으로 하여금 해당 골프장의 이미지 제고를 위해 골프장 측에서는 지속적으로 노력하고 있음은 물론 이미 대부분 전국적으로 평준화가 되고 있는 실정이다. 다음으로는 골프장의 서비스적인 측면이다. 여기서 의미하는 골프장 서비스는 인적서비스가 될 것이고, 이러한 인적서비스는 골프장마다 다양한 차이를 보일 것이고, 소비자 역시 질 높은 서비스를 기대함에 있어 내장객 유치에 결정적인 요인이 될 것이다.

이에 이남미와 이근모(2001)는 골프는 타 스포츠종목에 비해 서비스측면의 성격이 강한 특성을 갖고 있는데, 경기의 원활한 운영을 위해서는 다양한 인력서비스를 필요로 하고 있고 서비스 인력의 질적인 사업의 중요한 변수로 작용하고 있다. 여기서도 고객과 장시간에 걸쳐 직접적이고 밀접한 관계를 갖는 캐디의 태도나 서비스 수준은 골프장 경영의 고객만족 및 재방문에 가장 큰 영향을 미친다고 볼 수 있다.

이병규와 윤이중(2009)은 캐디가 고객서비스 만족을 위한 매우 중요한 역할을 담당하고 있고, 장진(2007)은 캐디가 경기를 도와주는 인력서비스를 담당하고 있어 숙련된 캐디의 수급은 고객들의 경기력 향상에도 영향을 미친다고 보고하면서 캐디서비스의 중요성을 다시금 강조하고 있다. 그렇다면 캐디와 고객과의 관계는 일방적인 서비스 제공이 아니라, 고객과의 관계지향성의 관점에서 바라보아야 하고, 캐디 직업은 단순 서비스직이 아니라, 전문

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

서비스직임을 확인 할 수 있다.

골프장의 다양한 시설과 환경 등은 투자, 노력 등과 더불어 인위적으로 개선이 가능하고, 골프장으로부터 급여를 수여하는 직원들의 서비스도 지시나지도, 교육 등을 통해 향상 및 개선이 가능하다. 하지만, 캐디의 서비스는 인위적으로 향상 및 개선하기에는 고려해야 할 사항들이 다소 있다는 것이다.

최근 골프장에서는 캐디의 이직을 막기 위한 방안으로 캐디피를 인상이 도미노 현상 같이 확산되고 있지만, 이 보다 우선시 되어야 할 문제는 캐디들의 서비스 향상을 위한 직무에 대한 전반적인 개선이 필요하다고 판단되며, 캐디의 직무 개선은 어느 한쪽 측면에서만 고려해야 할 사항이 아니라, 전반적인 측면에서 다양하게 고려해 할 것이다. 즉, 골프장 경영의 고객만족 실현을 위해서는 고객과 최우선에서 접점하고 있는 캐디에 대한 관리가 매우 중요하다고 보고 있으며, 이러한 차원에서 우선적으로 이들이 직무에 대해 만족하고 있는지에 대한 문제이다.

보편적으로 고객들은 골프장 캐디의 직무에 대해 부정적인 인식으로 편중되어 있고, 이로 인해 근무하는 골프장에 대한 애착심이 다소 낮지 않을까라는 의문이 제기되며, 이들의 직무에 대한 근본적인 변화, 개선, 대책, 방안 등이 없는 이상 질 높은 서비스를 기대하기가 어려울 것으로 사료된다. 이에 하헌수(2011)는 캐디가 비정규직 노동자 중에서도 가장 어려운 조건에서 근무해왔고, 노동자로서 자신을 보호하기 위해 최소한의 권리마저도 부정당하는 속에서도 이들은 100만 특수고용노동자의 선두에서 노동기본권 확보를 위한 투쟁을 벌여왔다고 하면서 현재 캐디 직업의 전반적인 문제점을 지적했다.

그렇다면 캐디의 서비스 향상을 위해서는 이들로 하여금 직무에 대한 개선분석은 반드시 고려해 볼 필요가 있다. 골프장 캐디 관련 선행연구들을 살펴보면, 먼저 캐디 서비스는 대부분의 연구들이 고객 중심에서 캐디 서비스의 정도, 만족, 인식 등을 다루는 연구들(박수현, 박주영, 2012; 박승춘, 2011; 송승욱, 2012; 장태선, 윤하진, 2010; 허명호, 2011; 홍성아, 2012 등)로

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

진행되고 있고, 다음으로 캐디 직무에 관한 연구는 캐디 중심에서 직무에 대한 스트레스(김유경, 우종필, 2008; 김홍백, 심창섭, 김상태, 2008; 염정환, 2008; 이종근, 염정환, 유인영, 2008; 최주원, 김영규, 2011 등), 직무만족과 이직의도(고영관, 2012; 권재성, 2011; 이지환, 2012; 조마리, 이정학, 2011 등) 등, 다수에 의해 연구자 진행되어 왔다. 하지만 대부분의 연구들은 객관성을 다루는 연구로 그 결과를 통해 의미를 전달하는 정도이며, 캐디 서비스가 차지하는 중요성에 비추어 현실적으로 즉시 할 수 있는 실질적인 연구진행은 미비한 실정이다.

이에 본 연구에서는 골프장 캐디의 서비스 향상을 위해 캐디의 주관적 의견이 조합된 내용을 토대로 현실적인 개선점 분석이 필요하다고 판단하였다. 따라서 본 연구는 캐디가 가지고 있는 직무 개선에 대한 긍정적인 문항과 부정적인 문항을 Q방법론을 통해 추출하고, 후속적으로 R방법론을 통해 이를 검증하고자 하며, 결과적으로는 골프장 캐디의 직무환경 개선과 관련된 기초자료를 제공하는데 초점을 맞추고 있다.

2. 연구목적

본 연구는 골프장 캐디들을 대상으로 캐디 직무 개선에 대한 이들의 개인적 태도와 견해를 분석할 수 있다고 판단되는 연구방법의 하나인 Q방법론과 R방법론을 동시에 이용하여 골프장 캐디의 직무 개선에 도움이 되는 핵심요인을 추출·분석하여 최종적으로는 골프장에서 핵심 서비스제공자인 캐디의 서비스품질 향상을 도모할 수 있는 방안을 모색하는데 연구의 목적이 있다. 즉, 골프장 캐디의 직무환경 개선이 골프장 서비스의 향상으로 이어진다는 가설에 근거하여 근본적인 캐디의 직무환경 개선에 어떠한 정책이 도입되어야 하는지를 밝혀내는데 연구의 실제적인 목적이 있다.

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

3. 연구문제

본 연구에서는 앞서 제시한 연구목적의 달성을 위하여 다음과 같은 구체적인 연구문제를 설정하고자 한다.

연구문제Ⅰ. 골프장 캐디 서비스질 향상을 위한 직무 개선 요인분석에 있어 연구 대상자(P-Sample)의 유형화와 유형별 특성 분석은 어떠한 형태로 나타나는가?

연구문제Ⅱ. 골프장 캐디 서비스질 향상을 위한 직무 개선 요인분석에 있어 연구대상유형 간의 차이점은 어떠한가?

연구문제Ⅲ. 골프장 캐디 서비스질 향상을 위한 직무 개선 요인분석에 있어 연구대상유형 간의 공통된 항목은 무엇인가?

연구문제Ⅳ. 골프장 캐디 서비스질 향상을 위해 Q방법론을 통해 개발된 직무 개선 항목이 R방법론에 적용이 가능한가?

4. 연구의 제한점

본 연구에서는 다음과 같은 제한점이 있다.

첫째, 예비문항을 조합 과정에서의 1차 선행연구는 연구주제 이외에는 전혀 제한을 두지 않았다. 연구주제 이외라고 하면 연구 분야, 유형, 저자, 년도 등이 해당된다.

둘째, 예비문항 조합 과정의 2차 전문가 집단은 직업을 제외한 거주 및 근무지역, 연령, 경력 등의 개인적 특성과 설문 소요시간에 대해서는 통제하지

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

않았다.

셋째, P-Sample(설문 조사대상자)로는 골프장 캐디 20명으로 한정하였으나, 근무지역, 경력, 연령, 성별, 학력 등의 개인적 특성과 설문 소요시간에 대해서도 제한을 두지 않았다.

넷째, 전반적으로 골프장 캐디 서비스질 관련 요인들은 고객 중심이 아닌, 캐디 중심의 편중된 측면에서만 고려하였으며, 1차 연구대상과 2차 연구대상이 다른 점을 밝혀둔다.

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

Ⅱ. 이론적 배경

1. 골프산업의 개념

골프산업은 대단위 면적의 잔디밭과 같은 스포츠시설과 클럽하우스, 연습장 등과 부대시설을 갖추고, 원활한 경기운영을 위한 제반 용역을 제공하는 종합 서비스업이다. 그러므로 골프산업은 골프장 이용고객들이 골프를 치며 자연관광을 즐기고 스트레스를 풀 수 있도록 적절한 시설과 서비스를 제공하는 것이 주된 기능이라 할 수 있을 것이다. 현재 국내스포츠산업의 총 매출액 규모는 2012년도를 기준으로 2조 9,670억 규모이며, 이는 전체 스포츠산업 매출액 규모의 5.2%를 담당하고 있을 정도로 발전하였다(문화체육관광부, 2013).

골프시설은 대규모의 면적을 필요하므로, 골프산업은 막대한 최초 투자비가 요구되는 사업이다. 따라서 시설투자비가 투자시기를 시점으로 단기에 회수되지 않는다고 가정하면, 사업자의 보유자산이 충분하지 않으면 사업자체의 유지가 어려운 사업이다. 그래서 이러한 투자비의 문제를 해결하기 위하여 많은 골프사업체가 회원권을 매각하는 방식을 채택하고 있다. 또한, 방대한 시설을 지속적으로 유지, 관리하기 위하여 많은 장비 및 전문요원들이 필요한 사업이다(문화체육관광부, 2010). 특히, 국내에 골프장 250개를 건설할 경우 27조 원 이상의 투자효과가 발생하며, 5만 3,000개 이상, 국민총생산은 11조 9,000억 원이 증가한다는 보고가 있을 정도로 경제적 파급효과가 큰 산업이다(한준부, 2004.08.09).

골프산업의 주 업무 영역 중 다른 하나는 이용자들의 편의를 위한 서비스 제공이다. 골프경기를 위하여 필요한 많은 부대시설과 각종 편의시설에서 다양한 종업원들의 서비스를 바탕으로 이용자들은 쾌적하고 안락하게 경기를 즐길 수 있게 된다. 또한 사업의 중요한 관건의 하나가 양질의 서비스 인력을

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

확보하고 유지하는 것이다. 그러므로 골프산업은 시설과 서비스산업에서와 마찬가지로 소비자들의 인지적 만족감이 사업의 성패를 좌우하는 최우선적 요인이 될 것이다(유시건, 1997). 따라서 대분의 골프산업 관련 선행연구들은 골프장이 확보하고 있는 서비스품질 수준을 중요한 고객만족의 요인으로 일관되게 보고하고 있다(이종호, 2014; 임신영, 양해술, 2010; 최종필, 2003). 즉, 골프장이 갖추고 있는 시설, 설비, 접근성, 직원수준, 골프장 코스 등과 같은 서비스제공 요인들이 긍정적인 고객행동을 이끌어내는 요소임을 밝히고 있다. 한편, 몇몇 연구에서는 골프장의 서비스접점인 캐디와 관련된 요인들이 고객들이 지각하는 만족수준에 영향을 미친다는 연구결과도 이어지고 있는 추세이다(박정현, 이병관, 2007; 한상린, 백미영, 2009).

2. 골프장의 명칭

1) 컨트리클럽(Country Club)

우선 이름상의 분류로써 도시의 산업사회의 삭막함을 달래고 외딴 곳에 떨어져서 완벽한 휴식과 사교적 만남을 제공하기 위한 클럽을 말한다. 비록 골프장이 없더라도 지역적으로 도시 외곽에 자리 잡고 있으며, 테니스코트, 게이트볼, 수영장 등의 휴양시설이 있는 클럽을 말할 수도 있으나 대부분이 골프장을 갖추고 있는 것으로 인해 골프장의 대명사로 되어버린 경우가 많다(오정준, 2013).

보통 컨트리클럽이라고 하면 18홀 규모 이상의 골프장을 갖추고 수영장, 게이트볼 시설, 테니스코트, 그리고 클럽하우스내의 시설범위로서 회원들을 위한 파티, 결혼식 등의 각종 연회 및 유희를 즐길 수 있는 카트룸, 휘트니스실 등이 갖추어진 클럽을 말한다(오정준, 2013; 한국골프사업협회, 1996). 특히, 1920~1930년대 대구, 평양, 부산, 원산, 흥남에 9홀의 골프코스가

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

탄생한 이후, 90년대 초의 급격한 골프인구의 증가와 함께 현재에는 500개가 넘는 컨트리클럽이 국내에 존재하고 있으며, 매년 3천명에 가까운 내장객이 컨트리클럽을 방문하고 있는 것으로 알려져 있다(장재후, 2011).

2) 골프클럽(Golf Club)

골프클럽은 말 그대로 골프만을 위한 시설이 갖춰진 골프장을 말한다. 비록 클럽하우스는 있지만 그렇게 웅장하지 않아도 되며 클럽하우스 내의 식당 수준도 간단한 음식을 먹을 수 있는 장소만 있으면 충분히 가능한 시설을 갖춘 조금은 형식을 완화시킨 골프장이라고 할 수 있다(오정준, 2013). 특히, 골프장 개발의 경우 도시계획시설의 결정·구조 및 설치기준에 관한 부칙에서 설치 결정기준을 제시하고 있으며, 골프장은 체육시설이란 법령에서 정하는 체육시설로 정의되고 있다(김영길, 2014).

물론 문화적 차이지만 목욕을 할 수 있는 욕탕시설이 갖추어진 골프장과 비록 샤워시설만 갖추고 있지만 코스 관리에 보다 많은 투자를 하는 골프장들도 있다. 미국에서는 비록 그 명칭이 골프 클럽이지만 세계적으로 유명한 클럽이 아주 많이 있으며(김한룡, 2006; 오정준, 2013, 재인용), 전 세계적으로 약 3만개의 골프장이 있지만, 이중에서 약 2만개의 골프장이 미국에 위치하고 있을 정도로 골프클럽이 중요한 스포츠산업의 한 부분을 차지하고 있다(박영주, 2013).

3) 골프장의 종류

체육시설의 설치, 이용에 관한 법률에 따르면 골프장은 크게 회원제골프장과 대중골프장으로 나누고(체육시설 시행령 제 8조) 대중골프장은 다시 정규대중골프장, 일반대중골프장, 간이골프장으로 세분되어 있으며(체육시설 시

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

행규칙 제7조), 군부대에서 운영하고 있는 군부대 골프장이 별도로 운영 중에 있다. 특히, 회원제 골프장이란 회원을 모집하여 회원권을 발급하고, 예약에 의하여 골프장을 이용하게 하는 골프장이며(오정준, 2013), 골프장 투하자금을 조기에 회수하는 장점이 있다(허장식, 2008). 회원제 골프장에는 입회금회원제, 사단법인제, 주주회원제의 형태가 있으며, 입회금회원제는 회원이 골프장 운영자에게 입회금이나 예수보증금을 예치하고 골프장을 우선적으로 이용할 권리를 갖고 행사하다가 일정한 기간이 지난 후 입회금이나 예치금 반환을 청구할 수 있는 골프장으로 가장 널리 이용되고 있다(서천범, 2007).

한편, 대중골프장이란 회원을 모집하지 아니하고 도착순서에 의하여 이용하게 하는 골프장을 의미한다. 특별한 조건으로 이용하는 회원이 없으므로 사전에 예약할 필요가 없으며, 이용료도 비교적 저렴하여 일반인의 이용이 가능하다. 그러나 골프장 경영의 초기에 자금회수가 어려운 점이 있다. 군부대 골프장은 순수하게 군인의 사기와 체력증진, 복지를 위해 운영 중이며, 일반인의 출입은 다소 제한되어 있다(오정준, 2013, 재인용; 유시건, 1997).

4) 골프장 경영방식에 따른 유형

한국의 골프장 경영의 유형에는 사단법인제 골프장, 예탁금회원제, 주주회원제 및 병용제로 세분화 할 수 있다. 사단법인제 골프장이란 골퍼들로 구성된 조직체(골프클럽)가 바로 골프장을 설치 운영하고 그 회원인 골퍼들이 그 시설을 이용하는 것을 말한다. 이때의 골프클럽은 법인격을 갖추어야 하는데 그 클럽이 법인격을 갖춘 경우에는 사단법인으로 되며 이러한 골프장을 사단법인제 골프장이라고 하는 것이다.

법인에는 영리법인과 비영리법인이 있다. 영리법인이란 주식회사, 유한회사 등의 회사를 말한다. 비영리법인이란 학술, 종교, 자선 기예, 시교 기타 영리 아닌 사업을 목적으로 하는 사단 또는 재단을 말한다(민법 제32조). 골프

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

장을 운영하는 법인은 후자에 속하는 사단법인이다. 이 사단법인의 최고의 결정권은 총 사원으로 구성되는 사원총회이다. 그 총회에서 모든 회원의 지위는 평등하다. 그리고 이 사단법인의 업무 진행권은 이사, 이사장에게 맡겨져 있다.

회원제 골프장은 경영주체가 모집하는 회원들을 중심으로 운영되는데 이는 회원권의 판매를 통하여 이루어진다. 회원권의 판매나 취득은 두 가지 형태로 이루어지는데 하나는 회사가 발행하는 주식을 매입하거나(주주회원제), 또 하나는 입회비나 예탁금을 지불함으로써 회원권을 취득하는 것이다(예탁금회원제). 주식 형태에 의해 취득한 회원은 시설이용권의 취득과 함께 주주로서 주주총회에 참가하여 의결권을 행사할 수 있어 회사의 경영에 직접 관여할 수 있다. 특히, 주주회원제의 경우 골프장 기업의 주식을 회원이 가지며, 운영에도 참여하는 형태이며, 사단법인제는 골퍼들이 직접 개발 및 운영하면서 시설을 이용하는 형태이다(모형숙, 2014). 그러나 주주회원형 골프장의 경우 주주총회를 통하여 회원의 발언권이 강하여 경영상에 여러 가지 문제가 야기되므로 이 방법은 잘 쓰지 않고 있으나 그럼에서 불구하고 국내에는 신원CC, 창원CC, 경주신라CC, 파미힐스CC 등의 골프장에서는 주주회원형의 운영형태를 취하고 있다(모형숙, 2014).

한편, 회원제 골프장의 특징은 입회비나 예약금에 의해 취득한 회원은 시설이용권과 예탁금의 반환청구권을 갖는다는 점이다. 따라서 회원과 회사와의 관계를 명확히 하기 위해서 대개 규약을 재정하여 운영의 기본으로 하고 있다. 더욱이 회원을 중심으로 운영되므로 회원권 소유자에게는 일반 이용자에 비해 특권이 주어지는데 사전 예약이 가능하고, 비회원제에 비해 모든 시설의 이용료가 저렴하다(오정준, 2013).

이러한 이용 상의 여러 가지 제한으로 회원제 골프장은 귀족내지는 특권층을 위한 골프장이라고 불려왔다. 회원제 골프장의 운영 형태별로 세분하여 설명해 보면, 주주제는 회원이 회원을 위하여 클럽을 설립하고 회원과 그 동반자에 한하여 이용이 가능한 형태로 주식에 의한 회원권의 취득과 유사하

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

며, 예탁제는 회원이 회원을 위하여 클럽을 설립하고 회원 및 이용객의 수입으로 운영된다(월간골프, 2000).

대중 골프장은 일반 골퍼를 대상으로 하고, 운영주체의 자유로운 의사결정에 의해 영업일, 영업시간, 이용료 등을 결정할 수 있는 장점이 있다. 그러나 최근 건설비 등 자본부담이 커 운영에 있어서 어려움이 따른다. 이 골프장은 운영주체의 의사에 따라 이용료를 결정할 수 있으므로, 고액의 이용요금을 받는 고급 골프장과 소액의 요금으로 이용 가능한 일반 골프장으로의 자유로운 운영이 가능하므로 폭넓은 골퍼의 요구에 부응할 수 있다(한갑수, 1991).

3. 골프장 서비스의 특성

골프장 고객 서비스의 특성은 크게 다음과 같은 무형성, 동시성, 비표준성, 저장불능성, 이질성 등의 5가지의 특성을 가지고 있음을 선행연구에서는 보여주고 있다(김준형, 2000). 특히, 선행연구에서 제시하고 있는 서비스수준과 고객만족의 관계를 살펴보면 서비스수준의 높은 인지가 고객들의 재방문에 긍정적인 영향을 미침과 동시에 골프장의 전반적인 이미지에도 매우 큰 부분을 차지하고 있음을 제시하고 있다(박찬규, 이병관, 2005; 정언용, 이승훈, 유창조, 여준상, 2012). 이에 본 연구에서는 골프장과 관련된 5가지 서비스특성을 구체적으로 제시하고자 한다.

1) 무형성(Intangibility)

서비스의 기본 특성은 형태가 없다는 것이다. 즉, 객관적으로 누구에게나 보이는 형태를 제시할 수 없으며, 물체처럼 만지거나 볼 수 없기 때문에 그 가치를 파악하거나 평가하기 어려운 특성을 가지고 있다(이유재, 2008). 이에 서비스가 무형적이라는 것은 유형적인 요소보다 무형적인 요소가 더 강하

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

다는 것을 의미한다. 서비스는 경험을 바탕으로 하는 대상(Object)이 아닌 수행(Performance)이기 때문이다. 따라서 골프장 시설 등은 운동참여로 인하여 건강하게 된다는 자체광고보다는 서비스의 장점과 이점 등을 강조하면서 추상적인 서비스를 구체화 한다. 이러한 추상적 서비스는 직원이나 지도자에 의한 친절, 예의 등에서 구체화 될 수 있으나, 좀 더 다양한 무형적인 요소들이 제공되기도 한다. 따라서 무형적인 특성은 서비스에 있어서 가장 중요한 문제로 대두되며, 서비스상품은 진열하기 곤란하며 그에 대한 커뮤니케이션도 어려운 특성을 가지고 있다(이유재, 2008).

2) 동시성

대부분의 제품은 재화가 먼저 생산되고 그 다음 판매되는 소비순서를 거치는 것이 일반적인 반면, 서비스는 먼저 판매되고 다음으로 생산과 소비가 이루어진다(전인수, 배일현, 2013). 이에 서비스를 제공하는 골프장도 서비스 제공과 동시에 향상이 이루어지게 되어 있다. 즉, 생산과 소비가 동시에 발생하며, 이는 서비스가 판매되기 전까지는 공급될 수 없는 생산과 소비의 동시성이 있다는 것을 의미한다(전인수, 배일현, 2013).

따라서 골프장의 지도자나 종업원은 고객에게 어떻게 행동하느냐에 따라서 고객의 참가 결정에 영향을 줄 수 있다. 예를 들어 직원이 고객에게 무례한 행동을 하거나 불친절한 서비스를 한다면 당연히 고객은 자신의 골프장을 떠나게 될 것이다. 그렇기 때문에 직원들은 서비스의 품질을 높이면서 고객에게 서비스에 대한 믿음과 신뢰를 갖도록 대야 할 것이다. 이러한 고객에 대한 신뢰는 고객들에 대한 애착과 손호로 나타나 결국은 고객들이 기존 골프장 서비스를 다시 이요하려는 의지로 나타나게 된다. 결국, 골프장의 서비스는 직원의 행동, 직원과 고객과의 상호작용, 개벌소비자와 고객화된 제품 등을 통해 서비스의 품질이 결정된다고 할 수 있다.

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

3) 비표준성

서비스의 대부분은 사람의 행위에 의해 생산되는 성과이기 때문에 정확히 똑같은 서비스란 존재하기 어렵다(전인수, 배일현, 2013). 골프장 또한 서비스 인적요소가 매우 강하게 작용하며, 고객은 서비스 창출과정에 참여하고 의사소통을 하게 된다. 직원과 고객의 효율성 문제 때문에 고객의 존재는 생산의 효율을 저해하고 서비스 제공을 어렵게 하는 측면도 있다. 그리고 서비스가 요구되는 상황이 계속 변화하므로 서비스를 표준화하기가 어렵다. 결국 골프장의 이질성은 똑같은 서비스를 제공하기 위해 노력한다고 하더라도 서비스를 제공하는 직원들의 행위는 오늘과 내일이 다르기 때문에 항상 일정한 서비스를 고객에게 제공하기란 매우 어렵다는 점이다(전인수, 배일현, 2013). 따라서 골프장은 고객에게 여러 가지 태도에 대한 조사를 하고, 이미지 관련 질문을 하기도 하며, 지도자와 종업원들의 교육도 실시한다. 이러한 것은 고객의 확신을 향상시키고, 더 나아가 직원들에 대한 신뢰로 이어져 서비스의 비표준성을 극복하는 방법이 된다.

4) 저장불능성

서비스의 가장 큰 특징중의 하나는 바로 저장할 수 없으며, 따라서 쉽게 특허를 내거나 전시, 그리고 가격책정이 어렵다는 점이다(이유재, 2008; 전인수, 배일현, 2013). 따라서 골프장 서비스는 제조업과 달리 저장, 보관할 수가 없으며, 동시에 골프시합에서 선수가 한번 친 샷은 관람객이 다시 볼 수 없다. 따라서 서비스의 이러한 소멸성은 계속적인 수요가 있으면 문제가 되지 않으나 수요의 변동이 심하면 중요한 문제가 될 수 있기 때문에 서비스가 잘못되었을 때 강력한 회복전략이 간구되어야 함을 나타내고 있다(전인수, 배일현, 2013). 결국 골프장의 서비스 성공전략은 서비스 제공능력과 수

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

요를 대응시켜서 고객에게 서비스의 품질을 높이는 전략을 구상하는 것이 가장 바람직하다고 볼 수 있다.

5) 이질성

서비스는 시간, 조직, 그리고 사람을 막론하고 이질성이란 특징이 있기 때문에 일관성 있는 서비스품질을 보증하기가 쉽지 않다. 실제로 서비스품질은 서비스제공자가 통제할 수 없는 많은 요인들로 달라진다(전인수, 배일현, 2013). 이러한 점에서 골프장 서비스도 생산자와 소비자에 따라서 다를 수 있다. 즉, 골프장 제공자가 전달하는 서비스와 고객이 받는 서비스가 달라질 수 있기 때문이다. 골프장에서 고객은 서비스업체에서 정해진 시간과 규칙에 의해서만 서비스를 제공받을 수가 있다. 운동과 건강 프로그램도 마찬가지이다. 이러한 제반 규칙과 시간에 의해서 준수해야만 최대한의 서비스를 제공받을 수가 있는 것이다. 이것은 종업원과 지도자가 고객과의 관계가 더 구체화된다는 것은 의미하며, 결국은 이러한 상호작용 속에서 고객들에게 더 나은 서비스를 제공할 수 있는 것이다.

4. 캐디의 일반적 정의 및 특성

1) 캐디의 개념과 어원

대한골프협회와 미국골프협회 및 영국의 세인트앤드류의 로열에이션트 골프클럽이 제시하는 캐디의 개념을 살펴보면 '캐디'란 플레이하는 동안 플레이어의 클럽을 운반 또는 취급하거나 본 규칙에 따라 플레이를 보조하는 사람을 말하며(대한골프협회, 2010), ‘공동 보조자인 캐디도 그 볼의 소유자의

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

것으로 인정한다. 다만 플레이어의 특별한 지시에 의하여 행동한 때에는 그 지시한 플레이어의 캐디로 간주한다.' 라는 규정을 두고 있다(오정준, 2013). 특히, 보편적으로 캐디는 이용객이 골프를 하는 동안 경기진행, 그린라인과 코스에서의 작전을 보조해주는 사람으로서, 코스와 그린에 대하여 파악하고 있어야 하고 바람이나 거리 등 전체에 대해서도 전문성을 지녀야 하는 매우 중요한 위치를 차지하고 있다(최주원, 김영규, 2011).

결국, 캐디는 골퍼가 플레이하는 동안 품행을 단정히 하여 골퍼가 경기를 할 때 정숙한 마음가짐으로 골프장의 규칙을 준수하며 자기가 맡은 내장객이 유쾌하게 플레이 할 수 있도록 도와주고 협조하여 불편이 없도록 최선을 다하여 도와주는 사람을 말한다(오정준, 2013, 재인용; GMI 골프경영연구소, 2000). 따라서 캐디의 기본적인 예절과 태도, 골프규칙에 대한 지식, 축적되고 숙련된 경기보조기술은 골프고객의 만족도에 큰 영향을 미친다는 점에 동의하고 있다(이병관, 2003).

이러한 캐디의 시초는 유럽에서 시작되었으며, 16세기 영국에서는 포터와 같은 일을 하는 사람으로서 남자들의 직업이었다(정경일, 2001). 구체적으로 캐디의 시초는 1540년대 스코틀랜드에서 골프광이었던 공주가 프랑스에서 데려온 귀족 어린이들을 골프 칠 때마다 데리고 나가 시중을 들게 했는데, 이들이 캐디의 원조로 불러지고 있으며, 이들을 카테(Cadet)라고 불렀는데, 이 카테(Cadet)가 스코틀랜드식 발음으로 바뀌어 캐디의 어원이 된 것이다(오정준, 2013).

그 후 캐디는 스코틀랜드에서부터 직업화되는 과정을 거쳤고, 현재에는 유능한 캐디들이 배출됨에 따라 단순한 골프채 운반자가 아니라 플레이어들에 있어서는 훌륭한 조언자가 되어 주었고 없어서는 안 된 존재로 부상하기에 이르렀다. 따라서 캐디의 시초는 남성의 직업으로 정착화 되었으며, 오늘날 우리나라에서는 여성적인 직업으로 변화되었다(곽노철, 2001). 한편, 국내에서 캐디가 최초로 등장한 것은 1920년대부터이며, 이 시절에는 '캐디'라기 보다는 골

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

퍼가 코스에 나오면 직장에서 데리고 나온 사원들이었던 예가 많았으며, 가끔 마을의 농부를 고용할 때도 있었다고 전해진다. 이후 60년대 접어들면서 캐디의 수요가 늘어남에 따라 여자 캐디들의 모습이 보이기 시작했는데, 현재는 대부분의 캐디가 여자이며 캐디 하면 여자의 직업인 것으로 착각할 정도이다(배준원, 2003). 아울러 우리나라와 마찬가지로 일본과 동남아시아 국가에서는 거의 모든 골프장에서 여성들이 캐디를 하고 있으며, 최근 국내를 중심으로 남자캐디의 수가 꾸준히 늘어나고 있다(이병관, 이종근, 2001).

2) 캐디의 유형

우리나라의 골프장에 종사하는 캐디는 거의 여성인데 반해 외국에서는 남성들이 많다. 캐디의 유형을 살펴보면 선수들이 동반하는 플레이어 캐디(Player Caddie), 임시 고용 캐디(Employee Caddie), 하우스 캐디(House Caddie)의 세 종류가 있다. 플레이어 캐디는 투어 프로 골퍼들이 동반하는 캐디로서 주로 전속 계약에 의해 고용한다. 이들은 골프 실력은 물론 거리, 방향, 경사, 코스 공략 등에 관한 상당한 지식을 축적하고 있다(오정준, 2013).

임시 고용 캐디(Employee Caddie)는 골프장 경영자의 근로자로서 경영자의 지시에 따라 플레이어를 돕는 캐디이다. 이런 캐디와 플레이어 사이에는 아무런 직접적인 관계가 없다. 캐디는 노동을 제공하고 플레이어는 그런 캐디의 도움에 대한 대가를 지불한다. 하우스 캐디(House Caddie)는 플레이어들이 캐디의 도움을 청하고, 캐디들은 그들대로 플레이어를 돕고서 플레이어로부터 보수를 받기를 원할 때 골프장 경영자가 플레이어에게 알선해주어 플레이어를 돕는 캐디이다. 이들은 주말 주중에 상관없이 대기하고 있다가 일을 하는 캐디를 말하는데 우리나라 골프장에서 근무하는 대부분의 캐디들을 말한다(김교창, 1999; 오정준, 2013, 재인용).

그러나 캐디의 유형에 상관없이 캐디는 육체노동, 감정노동, 정신노동이

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

복합적으로 일어나는 어려운 직업이며, 권력관계에 있어서 하위에 있고, 라운딩 중에 부당한 대우와 인격적 모독, 성희롱 등에 자주 노출되는 등 사회적으로 힘든 노동의 강도를 가지고 있다고 볼 수 있다(최은영, 2001).

3) 캐디의 역할과 임무

캐디는 골프장에 내장한 고객께 서비스로서의 역할과 골프 코스에 대한 어드바이스를 정확하게 해야 할 임무가 있으며 캐디는 골프장의 'Image Maker'이며, 홍보요원이다. 특히 고객과의 사이에서는 'King Maker'라는 자부심이 있어야 한다(오정준, 2013). 특히, 캐디는 골퍼들에게 단순한 도움을 주는 역할만이 아니라 경기력에 영향을 미치는 중요한 요소로 인식되면서 특별한 역할에 의미를 부여하기 시작하고 있다(최주원, 김영규, 2011).

보편적으로 고객은 골프장에서 캐디와 장시간 동행하기 때문에 캐디는 서비스를 제공하는 최종적인 접점이 된다. 따라서 캐디는 전문성과 역량을 가지고 고객을 상대하는 동시에 플레이어에게 친절과 상냥함으로 대하여야 하며, 동시에 플레이어의 승패를 좌우할 수 있는 조언자이다(오정준, 2013). 또한 캐디는 앞 팀과 뒤 팀의 간격유지를 하면서 경기진행을 원활히 해야 하는 운영자로서의 역할과 함께 코스 상태에 대하여 정확하게 숙지하고 룰이나 그 외의 필요사항을 충분히 알아야만 하는 전문가의 임무가 주어진 직업이기도 하다(홍성아, 2012).

4) 캐디의 기본자세 및 서비스

캐디는 항상 새로운 고객과 플레이어를 하며, 서비스제공자로써 항상 다른 상황에 놓이게 된다. 따라서 항상 자기 자신을 컨트롤을 하여야 하는데 오정준(2013)은 캐디로써 성공하기 위해 다음과 같은 여섯 가지요소가 매우 중

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

요함을 밝혔다.

첫째, 고객 한 사람에 한 명의 캐디가 보조하는 것이 보통이지만 골프 카트 이용의 증대로 각 회사에 따라서 골프 카에 싣고 서비스하는 골프장이 증가하고 있다. 이때 고객의 사회적 지위나 인격, 골프기량에 따라서 차별서비스를 해서는 안되며, 자신이 담당한 고객에게는 공평한 서비스 제공이 필요하다.

둘째, 다른 일을 하느라 고객에게서 한순간이라도 시선을 놓게 되면 예상치도 못한 타구사고 및 안전사고 등 불미스러운 사태가 발생하게 된다. 그러므로 근무 중에는 다른 곳에 신경 쓰지 말고 고객이 원하는 것이 무엇인지 미리 파악하고 예측하여 신속하게 행동하여야한다.

셋째, 캐디라는 직업은 사회 각계각층의 고객을 만나게 된다. 따라서 고객에게 질 좋은 서비스를 제공하기 위해서는 자기 자신의 개발을 게을리 해서는 안 된다. 고객의 심리를 파악할 수 있도록 골프에 대한 상식 및 코스에 대한 완벽한 숙지와 공략방법, 골프용어 및 룰은 물론 외국어 능력을 향상시키며, 정치·경제·문화·스포츠 등 기본적인 상식에도 관심을 가지고 자기개발에 노력하여야 한다.

넷째, 18홀 라운딩 하는 데는 장시간 걷게 된다. 특히, 여름에는 땀을 많이 흘리게 되고 겨울에는 추위와 싸워야하므로 기본 체력과 강한 정신력이 요구되는 일이다. 철저한 건강관리는 캐디에 있어서 가장 중요한 요건이다.

다섯째, 근무 중에는 동료들끼리 잡담을 하거나 고객의 골프 품이나 스타일에 대하여 비평해서 안 된다. 고객의 가벼운 농담은 받아주더라도 지나친 농담을 할 경우에는 침묵을 하거나, 업무와 관계된 이야기로 화제를 돌리는 것이 바람직하다. 그러므로 동료 캐디 간에는 대화를 할 때 최대한 적은 목소리 하고 가능한 업무와 관계없는 사적인 이야기를 하지 말아야 한다.

여섯째, 뛰어난 기술로 고객에게 서비스를 제공하는 것도 중요하지만, 딱딱하고 굳은 표정으로 고객을 대한다면 캐디로서의 자질에 상당히 치명적이

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

아닐 수 없다. 상냥하고 친절한 미소는 고객으로 하여금 마음을 열게 해주고 편안함을 줄 수 있는 최고의 서비스 요인이다. 그날 자신의 컨디션에 따라 고객을 대하지 말고 항상 부드럽고 명랑한 미소로 고객을 대하는 마음자세가 중요하다.

한편, 캐디에게 있어서 가장 중요한 요소는 서비스의 제공일 것이다. 앞서 5가지의 서비스특성을 설명하였듯이 서비스상품은 저장할 수 없기 때문에 시간이 지나면 소멸되며, 생산과 제공의 장소 제약 때문에 이동 시킬 수 없고, 일정한 형태가 없이 무형적이며, 제공되는 서비스마다 차이가 나는 이질적이면서 생산과 소비가 동시에 일어나므로 비분리적인 특성을 가지고 있다. 따라서 서비스를 제공받는 고객의 특성에 따라 서비스결과가 다양한 형태로 나타나며, 이러한 다양성(Variability)은 서비스 품질 평가를 어렵게 만드는 요소이기도 하다(Levy & Barton, 1992; Valerie, 1981).

따라서 Parasuraman, Zeithaml & Berry(1988)의 서비스품질 개념에 근거하여 캐디서비스품질을 정의해보면, 캐디서비스는 '골프 경기에 참가한 고객이 캐디서비스에 대해서 지각한 골프경기요소와 관련된 서비스수준' 으로 볼 수 있다. 특히, 김학신(2003)은 고객에게 전달되는 고품질의 서비스가 이벤트 이미지형성에 긍정적 영향을 미친다고 제시하였고, 고동우(2002)도 스포츠상품의 지각된 서비스품질은 긍정적인 이미지 형성에 기여한다고 주장하였다. 특히, 캐디의 서비스품질과 관련한 선행연구에서는 캐디의 서비스품질요인이 고객의 구매행동에 직·간접적인 영향을 미친다고 밝히고 있고(박정현, 이병관, 2007; 최종진, 2008), 이는 캐디의 역할이 경기 보조 업무만을 다루는 단순 서비스직으로 알려져 있는 것과는 달리 전문 서비스직임을 제시하고 있다(최순임, 2000). 따라서 캐디의 서비스품질을 제공자에게 직접적으로 서비스를 제공하는 서비스접점으로써 매우 중요한 의미를 가지고 있음을 알 수 있다.

한편, 김석겸(2003)은 캐디의 서비스품질 구성차원을 기본서비스, 전문서

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

비스 그리고 소양서비스로 구분하였고, 기본서비스는 클럽이나 장비 및 용구 관리, 경기진행 능력 및 관리, 경기 시 골프장 보수 관리 등, 전문서비스는 거리측정과 골프규칙이나 용어의 숙지상태, 정확한 비구상태의 확인 등, 소양서비스는 매너, 복장, 캐디외형, 명랑성, 고객에 대한 반응성 등을 제시하였다. 결국 캐디의 업무는 단순 업무를 넘어선 전문성을 요구함과 동시에 꾸준한 훈련과 교육이 요구되는 전문직이라 할 수 있다(김한룡, 2006). 한편, 캐디는 전문 직업인으로서 다음과 같은 기본자세를 한국골프장경영협회(2012)에서는 Skill, Service, Sense, Smile, Speed, Sincerity를 포함한 6S로 정의 할 만큼 전문가로써 자질을 요구하고 있다.

(1) Skill

기술은 캐디가 갖추어야 할 요소 중 가장 기본이며, 전문직으로서 캐디는 단순히 골퍼의 보조, 도우미 역할에 그치는 것이 아니다. 전문 직업인으로 골퍼 이상의 지식을 가지고 18홀 동안 고객의 조언자로서 경기를 이끌어 나갈 수 있어야 한다. 그렇게 되기 위해서는 전문적인 업무 지식과 실력을 갖추어야만 한다. 아무리 웃는 얼굴의 상냥한 캐디일지라도 기본을 갖추지 못했다면 전문적인 직업인이라고 할 수 없다. 훌륭한 조언자의 역할을 잘 수행할 수 있도록 실력을 갖추는 것이 무엇보다 중요하다.

(2) Service

캐디는 전문적인 서비스를 고객에게 제공하여야 한다. 특히, 골퍼의 입장에서 보면 골프장에서 가장 중요한 역할을 하는 사람이 바로 캐디이며, 골프는 대부분의 시간을 캐디와 함께 보낸다. 캐디 한 명의 서비스에 의해 골프장 전체를 알게 되고, 평가하기도 하며, 캐디 한명이 다시 찾고 싶은 골프장으로 만들 수 있고, 반대로 다시 찾고 싶지 않은 골프장으로 만들기도 한다. 따라서 골프경기의 내·외적 서비스는 실력과 더불어 캐디가 꼭 갖추어야 할 기본 요소이다.

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

(3) Sense

현재 골프장 경영의 패러다임이 변해 가고 있다. 골프장은 가만히 있어도 골퍼가 찾아오던 곳이었다. 이때에는 골퍼들에게 많은 선택의 기회가 주어지지 않았기에, 만족스럽지 못하더라도 골퍼들은 다시 찾아올 수 밖에 없었다. 그러나 이제는 골퍼들이 골프장을 선택할 수 있는 시대가 왔다. 특히, 이미 많은 골프장에서 캐디 지정제가 도입되고 있어 캐디의 역할은 증가하고 있다. 따라서 실력과 친절을 바탕으로 고객 감동을 줄 수 있는 캐디가 되어야만 경쟁력을 갖출 수 있다.

(4) Smile

서비스인은 항상 고객을 맞이할 준비를 해야 하며, 서비스구매자에게 미소는 서비스인의 심장이라고 할 정도로 중요한 위치를 차지한다. 특히, 골프장에서 캐디의 미소는 고객과의 상호신뢰를 구축하는 매우 중요한 역할을 담당하는 기술이기도 하다. 고객과의 가장 오랜 시간을 함께 하며 미소로 함께 한다면 고객만족을 더 극대화 할 것이다.

(5) Speed

캐디의 반응은 신속하고 즉각적이어야 한다. 고객이 만족이나 불만이 있을 때, 캐디의 즉각적인 반응은 신뢰의 형성과 함께 고객의 만족을 높여 줄 것이다. 하지만 반대로 즉각적이지 않은 반응으로 고객에게 불쾌감을 줄 경우에는 이러한 캐디의 서비스만으로도 그 골프장을 재방문내지 불평행동으로 이어지는 상황이 생기기도 한다.

(6) Sincerity

캐디의 생명은 성실함이다. 캐디는 반드시 고객에 대한 열정을 가지고, 고객의 응대에 성실함을 보여줘야 한다. 특히, 고객과의 이야기에도 고객의 이야기를 끝까지 잘 들어주며, 도중에 말을 가로 막는 다든가 변명의 말을 하

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

지 않도록 하며 고객의 문제와 걱정하는 점에 대하여 성실한 태도로써 관심을 표시하여야 한다.

5. 캐디의 현황 및 인식

과거 골프장에서는 최소 1팀에 2-3명으로 많은 인원의 캐디를 필요하였으나, 현재는 카트제도에 의해 1팀에 캐디 1명이 투입되고 있어 예전에 비해 인원이 캐디소요인원이 매우 감소되었다. 특히, 18홀을 기준으로 보면, 한 골프장에 80~100명 정도의 캐디가 근무할 수 있고, 이를 전국적으로 대비해 추산하면 약 29,000~35,000명 정도로 예상된다. 그러나 정확한 통계는 비정규직이란 이유와 계절에 의한 변동으로 인해 정확한 통계 자료를 확보하기 어려운 실정이다(권재성, 2011). 하지만, 캐디의 전문성은 몇몇 사례에서 뚜렷하게 나타나고 있다. 예를 들면 미국의 유명 프로캐디의 경우 연봉이 25만 달러를 훨씬 능가할 정도이고, 직업 캐디는 보통 1주일에 고정급여로 600~800달러를 받으며, 프로선수의 캐디의 경우 상금의 5% 정도가 캐디의 몫이다. 이에 우리나라도 스타 프로골퍼선수들의 출현과 함께 직업캐디가 증가하고 있지만 극소수에 지나지 않고, 대부분은 골프장 소속으로 근무하면서 라운드(18홀)당 10만원-12만원의 서비스료를 받고 있으며, 실제연봉은 약 3천 6백만 원 정도로 추산하고 있다(홍성아, 2012).

그러나 분명한 점은 캐디가 전문 직업으로 조금씩 인정받고 있다는 사실이다. 실제로 60%이상의 캐디가 당당히 직업을 정확하게 밝히겠다고 얘기하였고, 캐디의 직업 선호도가 33위에 올라있을 정도로 변화되고 있다. 이러한 현상은 캐디에 대한 전문성 인정과 캐디들의 부단한 노력의 결과이다(박현미, 2005). 이에 우리나라에서 골프장 캐디로 종사하는 수는 지속적으로 증가하고 있는 추세이며, 이 중에는 대졸 출신의 캐디가 상당수를 차지하고 있

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

을 정도로 그 위상이 많이 나아지고 있다(오정준, 2013) 한편, 최근 골프산업의 급속한 발전이 골프장 수의 증가 및 스크린골프장으로 인해 증가하면서 연간 내장객이 1천 2백만 명을 넘어서고 있다. 특히, 급격하게 늘어나는 골프인구를 바탕으로 새로운 골프장의 건설과 함께, 고용창출의 경제적 효과가 이어지고 있으며, 이는 캐디의 고용에도 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 그러나 유럽이나 미국과 같이 골프의 대중화가 진행되게 되면 캐디가 없는 시스템을 운영하는 골프장이 생겨날 것으로 보인다. 그러나 현재와 같은 골프문화로 인해 당분간은 비교적 안정적인 수요가 발생하는 직업으로 판단된다(곽노철, 2001).

6. 캐디직무

1) 직무의 개념

인간은 사회적인 동물로서 사회라는 조직 속에서 자신의 역할과 존재의 의미를 느낄 수 있다. 인간이 갖는 특성 중의 하나로서 일상생활 속에서 경제적인 활동이라 할 수 있는 직무를 통하여 자신의 역할과 존재를 인식하고 판단한다는 것은 생활의 활력과 정신건강의 측면에서도 중요하다고 할 수 있다. 왜냐하면 직무를 통해 직장생활에서 불만족을 느끼는 사람은 가정생활이나 여가 생활, 심지어는 삶 자체까지 불만을 느낄 수가 있다. 특히, 대부분의 조직구성원들은 일상생활의 상당 시간을 직무로 보내고 있는 만큼, 직무가 생활에서 차지하는 비율이 높고 중요하다고 생각되며, 조직구성원이 어떠한 직무형태 요인으로든지 자기직무에 충분한 만족을 가졌다면 자기가 근무하는 직장에서 보람을 갖고 근무하게 될 것이다(정상현, 1998; 하정훈, 2012, 재인용)

일반적으로 직무란 인간의 하루 중 생산 활동을 위한 시간에 포함되는 것

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

으로 경제활동을 위한 조직의 구성원들에게 각각 분할된 업무의 기술적 단위 또는 업무의 총체를 말하며(황외성, 2008), 직무와 조직원의 적합성과 자신 전공과 직무와의 연계, 그리고 심리적·물질적인 효익에 따른 직무에 대한 희생이 자신의 직무를 수행·결정하는데 매우 중요한 요소임을 제시하고 있다(심지연, 2013).

2) 직무만족의 개념 및 구성요소

직무만족에 관한 연구들은 1930년대부터 시도되기 시작하였으며, 이때부터 직무만족이라는 용어가 개인의 직무에 대한 태도를 뜻하는 것으로 사용되어 왔다. 특히, 직무만족은 조직성과, 생산성향상, 조직에 대한 자부심과 충성심, 책임의식, 고객지향성 등과 밀접한 관련성을 맺고 있는 것으로 확인되고 있다(김은진, 2011, 배인호, 2013). 더욱이 개인이 자기 직무에 만족한다는 것은 개인생활의 전반적인 만족감에 많은 영향을 주며, 이러한 개인의 직무만족 수준은 직무수행의 결과에도 지대한 영향을 주기 때문에 직무만족은 개인이나 조직적 측면에서 중요한 개념이 되고 있다(신재원, 2001). 이에 직무만족의 개념을 살펴보면 다음과 같다.

먼저 Mccornick(1980)은 직무만족을 태도의 한 분야로 보고 개인이 직무에 대해 가지고 있는 반응적인 태도로 보았으며, Szilargyi & Wallace(1983)도 직무만족을 직무와 관련된 요소들에게 갖는 긍정적 또는 부정적인 개인반응으로 정의하였다. 특히, Arnett, Laverie & McLane(2002)은 직무만족을 종사자기 직업에 대해 느끼는 감정적인 평가에 의한 요소로서 보았으며, Kim et al.(2010)은 직무에 대한 개인의 감정적 태도 혹은 지향성을 직무만족으로 정의하였다.

또한 유민봉(2006)은 직무 혹은 직무의 구성요소에 흡족하고 우호적인 마음상태 직무만족으로 보았고, 이윤현(2007)은 종업원이 자신의 직무에 대한

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

긍정적인 정서 상태로 업무가 명확하거나 자율성이 있을 때 발생한다고 보고하였다. 결국 선행연구를 종합해보면 직무만족은 조직구성원들이 가지고 있는 직무에 대한 태도로서 조직에 대한 몰입도와 생산성 향상에 영향을 미치는 요인임을 제시하고 있다.

한편 직무만족에 관한 선행연구에서는 직무만족을 구성하는 다양한 요소에 대하여 제시하고 있는데 구체적으로 살펴보면 다음과 같다. 먼저 Reitz(1981)는 직무만족을 행동, 정보, 정서의 3가지 요소로 보았으며, Poter, Steers, Mowday & Boulian(1974)은 조직전체의 요인, 작업환경 요인, 직무내용 요인의 3가지로 직무만족을 이루는 구성요소에 대해 제시하였다. 또한 Locke(1990)은 직무내용, 직무조화, 직무환경, 임금, 승진, 동료, 감독 등을 직무만족 요소로 제시하였으며, Silva(2006)은 임금, 승진, 직무, 동료, 상사, 성취감 등의 요소를 직무만족의 구성요소로 보았다. 결국 직무만족의 구성요소는 본인의 능력과 관련된 직접적인 요소, 직무자체에 대한 만족요소, 그리고 직무와 관련된 이해관계요소 등으로 구성되어 있음을 선행연구에서는 제시하고 있다.

3) 직무만족에 영향을 미치는 요인

개인적인 측면에서 볼 때, 직무는 생계를 위한 소득원천임과 동시에 삶의 보람과 관련된 요소이다. 따라서 직무에 대한 만족은 신체적 또는 정신적인 건강과도 연결되어 있으며, 이는 결국 직무만족이 개인적인 측면과 연결되어 있음을 의미하고 있다. 또한 조직적인 측면에서 볼 때, 직무만족은 조직의 성과를 높이는 방향으로 결과를 이끌어내는 원동력이며, 조직의 생산성, 효과성, 조직목표의 공헌에 이바지하는 매우 중요한 요소이다(홍동표, 2013).

따라서 이 분야에 대한 접근은 크게 직무만족도는 직무의 성격에 의해 결정된다는 상황적 접근(Situational Approach to Job Satisfaction)과 개인의 특성에 의해 결정된다는 성향적 접근(Dispositional Approach to Job

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

Satisfaction)으로 나누어 볼 수 있다. 먼저 상황적 접근이란 직무자체, 직무수행과정의 상대하는 사람, 작업환경, 근무조건 등의 개인이 수행하고 있는 직무 자체의 고유특성을 의미하며, 반면 성향적 접근은 성별, 교육수준, 건강상태 뿐 아니라 개인의 성격, 근로가치관 등이 포함된다(허수경, 2009).

골프장 캐디와 관련된 직무만족의 선행연구에서는 직무만족이 생활만족은 높여주며, 이직의도는 낮춰주는 관계를 보였음을 제시하였고(이병규, 윤이중, 2009), 캐디가 지각하는 직무만족이 높을수록 서비스수행의 요소에 긍정적인 영향을 미친다는 연구결과가 보고되고 있다(이지환, 2012). 또한 선행연구에서는 캐디들의 직무스트레스가 직무만족을 형성하는 부정적인 요인임과 동시에 이직의도를 높이는데 결정적인 영향을 미친다고 보고하였고(김홍백, 심창섭, 김상태, 2008), 캐디들의 직무환경요소가 직무만족 및 이직의도에 영향을 미치는 중요한 요소로서 캐디들의 근무환경 또한 직무만족을 형성하는 중요한 요소임을 제시하였다(조마리, 이정학, 2011). 결국 캐디들의 직무만족은 높은 서비스품질을 제공할 수 있는 원인임과 동시에 이직의도와도 밀접하게 연관되어 있음을 선행연구에서는 보여주고 있다.

4) 직무만족의 중요성

조직에서 직무만족을 확보해야 하는 중요한 원인은 바로 직무만족이 가진 영향력 때문이다. 즉, 조직구성원이 지각하는 직무만족은 기업입장에서는 생산성을 높이는 근원임과 동시에 다양한 이해관계자를 만족시키는 원천이다. 또한 개인입장에서도 직무만족은 신체적, 정신적으로 건강을 유지할 수 있는 매우 중요한 요소임과 동시에 가정에도 긍정적인 영향을 미치게 된다(하정훈, 2012). 이에 선행연구결과를 중심으로 직무만족에 대한 중요성을 정리하면 다음과 같다.

먼저, 김종재(1991)는 직원이 자신의 직무와 관련된 직업자체, 임금, 승진

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

기회, 감독, 동료, 작업조건 등과 같은 직무조건에 얼마나 만족하느냐에 따라서 조직태도, 조직몰입, 조직신뢰와 같은 후속변수에 영향을 미칠 수 있으며, 추 헌(1992)은 직무만족이 근로자의 정신적·신체적 건강에 영향을 줄 뿐만 아니라 삶의 질과도 연관되어 있음을 제시하였다. 또한 김학원(2010)은 직무만족이 개인의 내외적 성과 및 신체적, 정신적인 면에게 영향을 미치는 중요한 핵심요소이며, 조직적인 측면에서도 조직성과 및 직무수행을 능률적, 효과적으로 향상시키는 원인으로 지목하였다.

골프장 캐디와 관련된 연구에서는 직무만족의 중요성을 이직의도와 조직충성도에 근거하여 설명하고 있는 것이 특징이다. 즉, 골프장 캐디들이 가지고 있는 높은 직무만족은 낮은 이직의도로 나타나며, 반대로 낮은 직무만족은 높은 이직의도를 보여주고 있다(안종호, 2015; 홍기일, 2005). 또한 골프장 캐디의 직무만족은 조직충성도와 관련되어 있었는데, 선행연구에서는 직무, 보상, 장래성, 인간관계와 같은 직무만족요인이 조직충성도를 높여주는 요소임을 밝혔다(권재성, 2012). 결국 골프장 캐디의 직무만족은 골프장 내부의 경쟁력 향상은 물론 서비스품질의 향상에도 기여하는 매우 중요한 요소로 작용함을 선행연구에서는 밝히고 있으며, 따라서 캐디의 직무만족에 영향을 미치는 원인요소들을 분석하는 연구는 매우 중요한 정보를 제공해줄 수 있다는 연구이론을 제시하고 있다.

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

Ⅲ. 연구방법

골프장 캐디 서비스질 향상을 위한 직무요인을 분석하기 위하여 인간의 심리적인 주관성을 표출 전달하고 이를 과학적으로 측정하기 위하여 보편적으로 사용되어지고 있는 Q방법론을 이용하여 캐디들의 직무요인과 관련된 문항을 개발하고 이를 실천하기 위하여 캐디들에 관한 다양한 변수들간의 상관관계를 기초로 변수들간의 공통점을 추출하고자 R방법론을 적용하여 실증적 문제를 해결하고자 하였다.

1. Q방법론

Q방법론은 각 사람들이 측정 할 수 있는 주관성을 다루어 왔으므로, 개인적인 태도에 바탕을 둔 구조의 유사성에 의거하여 사람들의 주관적인 태도를 측정하는 것도 가능하고, 수용자들이 자기 대상(Self-Referent) 진술문에 의해 자신의 태도를 분류함으로써 조작적 정의를 내리는 방법이며, Q-Sample, Q-Sorting, Factor Analysis 등에 의해 수용자의 개인적 태도와 견해를 적절히 분류 할 수 있는 방법이다(김연숙, 이창은, 2002). 그러므로 본 연구에서는 골프장을 방문하는 소비자의 만족 및 욕구 충족, 재방문 등과 연계하여 캐디의 서비스를 향상시키는 일환으로 이들의 직무 개선이 필요하다고 판단되었으며, 이에 캐디 서비스 요인을 Q방법론적으로 분석하는 것이 절적하다고 사료된다.

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

1) Q-Sample

(1) 예비문항 추출

본 연구에서는 예비문항을 추출하기 위해 2차례 조사를 실시하였다.

1차 조사는 <표 1>과 같이 골프장 캐디 서비스질 및 직무 관련 선행연구(김한룡, 2006; 박성한, 2005; 염정환, 2008; 오정준, 2013; 조마리, 이정학, 2011; 최용민, 김공, 2013; 황향희, 홍윤주, 김판규, 2010 등)를 참고하여 31문항을 추출하였고, 중복된 문항은 합하거나, 수정 및 보완하는 과정을 거쳐 <표 2>와 같이 29문항의 캐디 서비스 향상을 위한 직무 개선 요인을 분석하였다.

표 1. 골프장 캐디 서비스질 및 직무 관련 선행연구

저자(연도)	연구주제	게재학회(학교)
김한룡(2006)	골프장 캐디의 직업 환경실태 분석	한국교원대학교 대학원 석사학위논문
박성한(2005)	골프 경기보조원 직무 스트레스 연구	경기대학교 대학원 석사학위논문
염정환(2008)	골프캐디의 직무스트레스와 이직의도 및 경력변경의도와의 관계	단국대학교 대학원 석사학위논문
오정준(2013)	Q방법론을 이용한 골프장 캐디 직무불만 요인분석 및 모형 구축	동신대학교 대학원 박사학위논문
조마리, 이정학(2011)	골프장 캐디 직무환경이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향.	한국사회체육학회지, 46, 175-186
최용민, 김공(2013)	골프장 캐디의 직무불만 척도 개발 연구	한국체육과학회지, 22(1), 199-215
황향희, 홍윤주, 김판규(2010)	골프장 여자캐디의 조직요인과 이직의도 실태분석.	한국체육과학회지, 19(3), 261-271

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

표 2. 선행연구를 통한 요인분석

문 항
01. 직업 능률 향상을 위한 다양한 교육 기회제공이 필요하다.
02. 근무시간 외, 잡다한 일을 없애야 한다.
03. 캐디 전용 사무실, 회의실 등의 근무공간이 필요하다.
04. 과도한 부킹을 없애야 한다.
05. 승진제도(경력, 능력, 학력 등을 고려)가 필요하다.
06. 전문직으로서 캐디 직업의 고급화를 실시해야 한다.
07. 부가적 보상제도가 필요하다.
08. 교육을 통해 직업에 대한 전문성 인식이 필요하다.
09. 생활편의시설(기숙사, 식사, 샤워실, 락커룸 등)이 필요하다.
10. 근무복장의 자율화가 필요하다.
11. 타 부서 직원과의 차별대우를 없애야 한다.
12. 체력관리를 위한 운동시설이 필요하다.
13. 출·퇴근 전용 차량 운행제도(대부분의 골프장이 교외에 위치)가 필요하다.
14. 휴식공간(냉난방, 쇼파, TV, 전동마사지 침대 등)이 필요하다.
15. 기본 급여 지급제도 도입이 필요하다.
16. 캐디피의 지속적인 인상이 필요하다.
17. 기본 보장 보험제도(4대 보험)가 필요하다.
18. 업무 중 발생되는 상해에 대한 대비책 및 보호책이 필요하다.
19. 성희롱에 대한 대응조치가 필요하다.
20. 서비스 강화를 위해 정기적인 교육이 필요하다.
21. 고객 매너 수준 평가제 실시 및 우수 매너 고객에 대한 포상제도가 필요하다.
22. 전국 골프장이 캐디피 획일화를 실시해야 한다.
23. 타 부서 직원과의 상호협력 관계가 필요하다.
24. 사회적 지위 및 신분 보장을 위한 캐디자격 제도화가 필요하다.
25. 개인의 능력, 창의성 등이 직무에 이행되도록 해야 한다.
26. 근무시간이 일정해야 한다.
27. 초가 근무에 대한 인센티브 제공이 필요하다.
28. 직무수행에 필요한 장비 및 용품을 충분히 지원해야 한다.
29. 신분의 불안감과 잦은 이직 등을 없애기 위해 정규직 전환이 필요하다.

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

2차 조사는 <표 3>과 같이 전문가 집단인 전공교수 및 박사 10명, 골프장 관계자(직원/지도자) 10명, 총 20명에게 골프장 캐디 서비스질 향상을 위한 직무 개선 요인에 대해 개방형 설문을 실시하여 48문항을 추출하였고, 여기서 전문가 집단에서 게재된 문항 중 중복된 문항은 합하거나, 수정 및 보완하는 과정을 거쳐 <표 4>와 같이 19문항을 얻었다.

표 3. 전문가 집단의 일반적 특성

구분	성별	연령(세)	학력	소속/직책	경력(년)
전공교수 및 박사	남자	46	박사	J대학교/교수	2
	남자	52	박사	D대학교/교수	16
	남자	38	박사	K대학교/교수	5
	남자	50	박사	D대학교/교수	13
	여자	34	박사수료	J대학교/외래교수	2
	남자	42	박사	H대학교/교수	6
	남자	40	박사	H대학교/교수	5
	남자	52	박사	C대학교/부교수	9
	여자	46	박사	G대학교/겸임교수	3
	여자	37	박사	J대학교/교수	10
골프장 관계자	남자	54	대졸	L CC/임원	28
	남자	54	대졸	O CC/임원	25
	남자	53	대졸	S CC/임원	28
	남자	52	전문대졸	G CC/부장	30
	여자	25	전문대졸	G CC/사원	3
	남자	49	대졸	L CC/임원	16
	남자	35	대졸	L CC/사원	6
	남자	54	대졸	B CC/임원	15
	남자	55	고졸	S CC/팀장	30
	남자	48	대졸	L CC/부장	20

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

표 4. 전문가 집단을 통한 요인분석

문 항
01. 최저 임금을 보장해야 한다.
02. 복지시설을 확충해야 한다.
03. 휴식시설을 확충해야 한다.
04. 임금을 현실화해야 한다.
05. 캐디 자격증 제도 도입해야 한다.
06. 학력과 경력을 인정해야 한다.
07. 정년제를 도입해야 한다.
08. 출퇴근 차량을 제공해야 한다.
09. 인권을 보장해야 한다.
10. 안정적인 수입을 보장해야 한다.
11. 캐디 전문교육을 실시해야 한다.
12. 전문교육기관을 설립해야 한다.
13. 최저 및 최고 노동시간 보장해야 한다.
14. 능력에 따라 임금을 차별하여 지급해야 한다.
15. 캐디 직업의 인식전환이 필요하다.
16. 휴일이 보장되어야 한다.
17. 전문과정에 의한 의무적인 교육이수가 필요하다.
18. 지속적인 전문 서비스 교육이 필요하다.
19. 채용, 근무 등에 계약직화를 도입해야 한다.

1, 2차 조사를 통해 얻어진 문항 중 중복된 문항은 합하거나, 수정 및 보완하는 과정을 거쳐 37개의 예비문항을 추출하였다.

(2) 문항의 적절성 평정 및 내용타당도

예비문항을 토대로 본 연구자와 골프장 캐디 서비스질 및 직무관련 연구 유경험자 2명, Q방법론관련 유경험자 2명 총 5명에게 골프장 캐디 서비스질

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

향상을 위한 직무 개선에 대한 문항으로 얼마나 적절한가를 평정하는 과정을 실시하였다. 평정에 있어서 기준은 각 문항내용이 그 문항에 속하는 구성개념을 얼마나 잘 나타내고 있는지의 정도이며, 총 37문항을 각각에 대해 '매우 적절하지 않다'에서 '매우 적절하다'까지 5점 척도 상에서 평균 3점 미만의 문항을 삭제시키는 과정을 실시하여 4문항(임금 현실화/학력과 경력 인정/인권 보장/부가적 보상제도)이 삭제되었다.

문항의 적절성 평정을 통해 얻어진 33문항은 본 연구의 특성상 예견되는 연구자의 주관적 판단에 따른 해석상의 오류를 방지하기 위해서 연구자를 포함한 5명간의 협의를 통해 3명(60.0%) 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 문항검토 기준(Beard & Ragheb, 1980)은 <표 5>와 같다.

표 5. 문항의 내용 적합성에 대한 평가기준

문항의 적합성에 대한 평가기준
1. 문항의 내용이 골프장 캐디 서비스질 향상을 위한 직무 개선 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, 회의참가자 전원이 1문항(개인의 능력, 창의성 등이 직무에 이행)에 대해 골프장 캐디 서비스질 향상을 위한 직무 개선 요인과 관련성이 다소 떨어진다고 판단하여 삭제하였다. 그리하여 최종적으로 <표 6>과 같이 총 32문항을 진술문으로 추출하였다.

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

표 6. Q 진술문

Q 진술문
Q01. 기본 급여 및 최저 임금 등을 통해 안정적인 수입이 보장되어야 한다.
Q02. 전문교육기관을 설립해야 한다.
Q03. 능력에 따라 임금을 차별하여 지급해야 한다.
Q04. 캐디 직업의 인식전환이 필요하다.
Q05. 휴일이 보장되어야 한다.
Q06. 의무교육 및 전문교육이 지속적으로 필요하다.
Q07. 근무시간 외, 잡다한 일을 없애야 한다.
Q08. 채용, 근무 등에 계약직화를 도입해야 한다.
Q09. 직업 능률 향상을 위한 다양한 교육 기회를 제공해야 한다.
Q10. 승진제도(경력, 능력, 학력 등을 고려)가 필요하다.
Q11. 캐디 전용 사무실, 회의실 등의 근무공간이 필요하다.
Q12. 과도한 부킹을 없애야 한다.
Q13. 생활편의시설(기숙사, 식사, 샤워실, 락커룸, 운동시설 등)이 필요하다.
Q14. 전문직으로서 캐디 직업의 고급화를 실시해야 한다.
Q15. 교육을 통해 직업에 대한 전문성 인식이 필요하다.
Q16. 신분 불안감과 이직 등을 없애기 위해 정규직 전환 및 정년제를 도입해야 한다.
Q17. 근무복장의 자율화가 필요하다.
Q18. 타 부서 직원과의 차별대우를 없애야 한다.
Q19. 출・퇴근 전용 차량 운행제도(대부분의 골프장이 교외에 위치)가 필요하다.
Q20. 휴식공간(냉난방, 쇼파, TV, 전동마사지 침대 등)이 필요하다.
Q21. 캐디피의 지속적인 인상이 필요하다.
Q22. 기본 보장 보험제도(4대 보험)가 필요하다.
Q23. 업무 중 발생되는 상해에 대한 대비책 및 보호책이 필요하다.
Q24. 성희롱에 대한 대응조치가 필요하다.
Q25. 서비스 강화를 위해 정기적인 교육이 필요하다.
Q26. 고객 매너 수준 평가제 실시 및 우수 매너 고객에 대한 포상제도가 필요하다.
Q27. 전국 골프장이 캐디피 획일화를 실시해야 한다.
Q28. 타 부서 직원과의 상호협력 관계가 필요하다.
Q29. 사회적 지위 및 신분 보장을 위한 캐디자격 제도화가 필요하다.
Q30. 직무수행에 필요한 장비 및 용품을 충분히 지원해야 한다.
Q31. 근무시간이 일정해야 한다(최저 및 최고 노동시간 보장).
Q32. 초가 근무에 대한 인센티브 제공이 필요하다.

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

2) 연구절차

Q방법론 이용한 골프장 캐디 서비스질 향상을 위한 직무 개선 요인분석의 연구절차는 <그림 1>과 같다.

첫째, 연구계획수립에서는 골프장 캐디 서비스질 향상을 위한 직무 개선 요인분석에 대한 목적 및 기본방향을 설정하였다.

둘째, 예비문항 추출을 위해 선행연구 및 전문가 집단을 통해 37문항을 얻었고, 문항의 적절성 평정 및 내용타당도를 통해 총 32개 문항을 추출하였다.

셋째, 본 조사에서는 골프장 캐디 20명을 P-Sample로 선정하여 이들의 자료를 Q-Sorting 분류방식에 따라 Q-Sorting Chart에 강제 분류를 실시하였다.

넷째, 이러한 과정을 토대로 결과에서는 골프장 캐디 서비스질 향상을 위한 직무 개선 요인분석을 실시하였다.

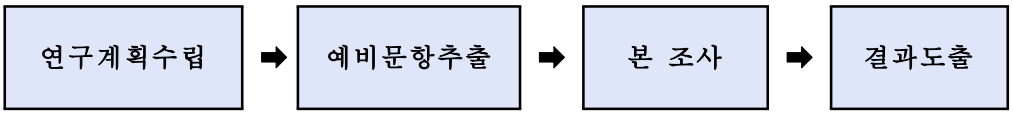


그림 1. Q방법론 연구절차

3) P-Sample

최종적으로 선정된 Q표본을 이용하여 Q분류를 할 대상자를 P-Sample이라고 하는데, 기존의 통계적 방법(R방법론)과 상당한 차이를 보인다. 기존 방법론에서는 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 요인간 비교를 가능케 하는 정도의 응답자 수면 충분하다. 심지어 1명의 응답자를

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

이용한 외국의 선행연구들도 다수 볼 수 있으므로(이건범, 임경희, 2003), 소표본 원칙(Small-Sample Doctrine)을 따르고 있다(Stephenson, 1967).

따라서 본 연구에서는 2014년 4월 현재 광주·전남 소재 골프장 캐디 20명을 P-Sample로 선정하였고, 이 중 불성실하게 응답했거나 조사내용의 일부가 누락되어 신뢰성이 떨어지는 자료는 없는 것으로 나타나, 20명 모두를 최종 분석 자료로 사용하였다. 또한, P-Sample 선정에 있어, 근무경력은 제한을 두지 않았다. 이러한 이유에는 근무경력에 따라 다양한 견해와 차이가 있을 것이라 판단되므로 이들로부터 얻어진 골프장 캐디의 직무 개선을 위한 서비스품질 향상 요인은 보다 실증적, 현실적이라 사료되기 때문이다.

4) Q-Sorting

김흥규(2008)의 찬성과 반대 양극에서 카드를 채우기 시작해 중립으로 와서 끝나게 된다는 Q-Sorting 분류방식에 따라 카드 32매를 <그림 2>의 Q-Sorting Chart에 강제 분류하였다.

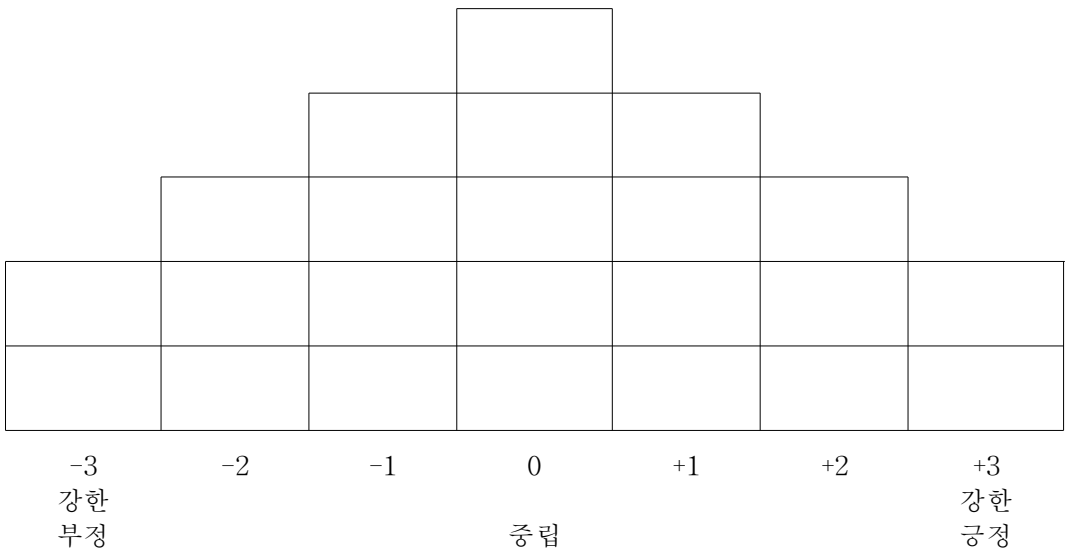


그림 2. Q-Sorting Chart

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

정규분포의 형태를 띤 Q-Sorting Chart에 응답자들은 진술문이 적힌 카드의 내용을 읽고 가장 자신의 생각과 일치하는 문항(가장 긍정적)은 '+3', 가장 자신의 생각과 일치하지 않는 문항(가장 부정적)에는 '-3'의 위치에 카드를 배열하게 하였다. 이러한 방법으로 '+3'과 '-3' 사이에서 자신의 생각과 일치하는 정도에 따라 카드를 배열하게 하였으며, 어느 쪽으로도 판단하기 어려운 경우는 '0'에 배열하도록 하였다.

5) Q방법의 특성과 정의

Q 방법론은 여러 사람들에 걸쳐 속성들 사이의 객관적 속성과 상관관계에 중점을 갖고 조사하는 R 연구방법과는 달리 주관적 속성을 통해 가설을 생성하며, 사람들 사이의 상관관계를 탐색하여 찾아내는 방법이다(김흥규, 2008).

R 방법과 Q 방법의 차이를 살펴보면, R 방법은 일반적인 분석방법으로 자료 분석 또는 설문조사를 통한 분석이며, 모집단의 성향이 몇 퍼센트(%)의 분포로 인식되어지는가, 어느 정도의 분포에 포함되는가를 조사하는 대표적인 방법인데 비해 Q 방법은 주관적 가치나 견해 등으로 새로운 가설을 탐색하는 가설 생성 논리 형태를 갖으며 개인의 차이를 나타내는 측정치를 사용한다. 모집단의 형성에 있어 Q 방법은 진술문 형태의 질적연구 성향이 강하고, R 방법의 모집단 형성은 연구목적에 부합하는 대상자를 중심으로 형식에 맞춰 조사하는 양적연구 성향이 강하다(송대진, 2013).

R 방법은 좋은 표본을 얻기 위해 단순 무작위 표집법이나 체계적 표집법, 층화 표집법 등의 방법을 사용하고 가능한 표집의 크기를 크게 하는데 비해 Q 방법은 Q 샘플링(Q-sampling)이라는 진술문의 작성과 선택이라는 과정을 거치게 된다. 또한 R 방법은 연구자가 연구 목적에 따라 피연구자로부터 측정할 변수를 구체화 하는 반면, Q 방법에서는 응답자가 자발적으로 어떤

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

개념이나 정의를 만들어내게 된다. 먼저 진술문을 수집하고 다음 단계는 선택된 진술문을 배열하는 과정이다(장기화, 2008; 장은경, 2006). <표 7>은 Q 방법론과 R 방법론을 비교, 정리한 것이다.

표 7 Q방법과 R방법의 차이

구분	Q방법론	R방법론
방법론	해석, 현상학(이해중심)	경험과학(설명중심)
분석영역	주관적	객관적
변수구분	소수 사람들	특정변수, 사람들
모집단	주관적 사람들	사람들
특징	탐색적	대표적, 상징적
가설관계	가설생성 방법	가설연역 방법
연구자 역할	자신의 가치, 태도를 유형화함	연구자의 연구목적에 맞게 변인에대한 선호나 점수부여
응답자의 수	연구자의 연구목적에 수용할만한 주체들로 소수의 인원(1~40명)	표본의 모집단에 대해 대표성이 보장될 만큼의 충분한 인원
개념	자발적 정의	조작적 정의
연구대상	연구자의 연구목적과 부합하여 연구주제에 관심이 있고 흥미있는 자들로써 자신의 사고구조(견해, 개념, 가치 등)를 조사하는데 사용	모집단의 객관적이고 측정가능한 태도, 형태, 견해 등의 특성과 구조를 통해 확인, 묘사하는데 사용

김두환(2006), 송대진(2013), 장은경(2006) 재인용

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

6) 자료처리

P-Sample로 선정된 20명에 대한 Q-Sorting을 완성한 후, <표 8>과 같이 수집된 자료를 점수화하기 위해 Q표본을 소팅한 분포도에서 가장 부정적인 것(-3)을 '1점'으로 시작하여 중립인 경우(0) '4점', 가장 긍정적인 것(+3)은 '7점'을 부여하여 점수화하였다. 그리고 부여된 점수를 Q표본의 번호순으로 코딩한 후, QUANL. PC 프로그램을 통해 주요인 분석(Principal Component Analysis)을 실시하였다.

표 8. Q-sort 분포도 (N=20)

	가장 부정적 ⇦			중립		가장 긍정적 ⇨	
점수카드	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3
부여점수	1	2	3	4	5	6	7
매수	2	4	6	8	6	4	2

2. R방법론

R방법론은 가설로부터 시작하여 논리를 찾아내는 분석방법으로 연역(deduction)과 귀납(induction)을 이용하여 이론으로부터 가설을 만들어 검정하는 연구방법론이다. 특히, R방법론은 집단분석을 통해 요인을 추출하고 추출된 요인들 간의 인과관계를 분석한다는 점에서 개인을 중심으로 하는 Q방법론과는 차이를 보이는 분석기법이다. 이에 본 절에서는 Q방법론을 통해 추출된 자료를 활용하여 R방법론적 접근을 시도하였다.

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

1) 연구절차

본 연구에서는 Q방법론을 통해 추출된 골프장 캐디의 직무개선과 관련된 긍정동의 문항 6문항, 부정동의 문항 5문항, 총 11문항을 탐색적 요인분석, 확인적 요인분석, 신뢰도분석, 상관분석을 통해 추가로 검증하는 과정을 거쳤다. 즉, Q방법론에서 추출된 골프장 캐디의 직무개선과 관련된 문항이 R방법론을 통해서도 타당성을 확보할 수 있는지는 확인한 것이다. 이에 R방법론의 연구절차는 <그림 3>과 같다.

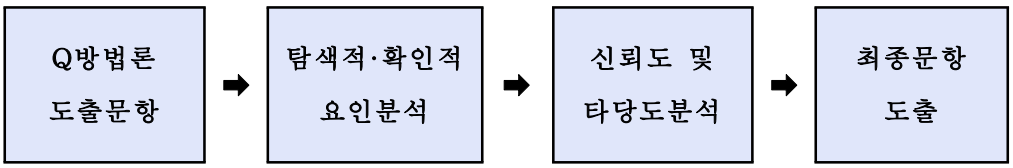


그림 3. R방법론의 연구절차

2) 연구대상

본 연구에서는 Q방법론을 통해 추출된 골프장 캐디의 서비스질 향상을 위한 직무개선의 11개 문항들을 2차로 분석하기 위하여 전라남도에 위치한 5개의 골프장에 근무하는 캐디를 모집단으로 설정하였다. 설문조사 기간은 2015년 3월 2일부터 2015년 3월 15일까지 약 2주간에 걸쳐 진행되었으며, 설문조사방법은 편의추출법(convenience sampling method)을 사용하였다. 또한 설문조사는 과거 조사경험이 있고 사전에 충분히 설문조사방법을 교육받은 조사원 1인과 연구자가 해당 골프장을 방문하여, 설문목적 및 방법을 충분히 설명한 후 자발적으로 설문에 응한 골프장캐디를 대상으로 하였다. 설문지 작성방법은 자기평가기입법(self-administrated method)을 활용하

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

였으며, 이와 같은 과정을 통하여 총 110부를 배포하여 불성실하게 응답되었다고 판단되는 8부를 제외한 102부(92.7%)를 최종분석에 사용하였다. 아울러 연구대상의 특성은 <표 9>과 같으며, 평균 연령은 37.5세, 평균 캐디경력은 12.7년, 평균 월평균수입은 234.35원으로 나타났다.

표 9. 연구대상의 특성 (N=여자108명)

구 분	연 령	캐디경력	월평균수입
M	37.5	12.7	234.35
SD	4.58	5.26	20.48

3) 조사도구의 타당도 및 신뢰도

설문조사를 통한 연구에서 의미하는 타당성(validity)은 측정하고자 하는 개념이나 속성을 측정도구인 설문지가 얼마나 정확히 측정하고 있느냐를 의미한다(김계수, 2007). 이에 본 연구에서는 탐색적 요인방법인 주성분 분석(principle component analysis)을 활용하여 각 지표들이 수용 가능한 적합도를 확보하고 있는지를 분석하였다. 본 연구에서 탐색적 요인분석은 직교회전 방식(varimax)을 이용하였고, 고유치가 1.0이상인 요인만 추출하도록 하였다(Bagozzi & Yi, 1988). 아울러 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis)은 측정항목 간의 판별타당성과 수렴타당성을 통계적으로 검증하는 방법으로 본 연구에서 모델의 적합도 지수는 RMR, RMSEA, NFI, TLI, CFI를 활용하였으며, 적합도 기준은 RMR과 RMSEA가 .05~.08이하, NFI, TLI, CFI는 0.9이상을 기준으로 하였다(김계수, 2007).

또한 신뢰도(reliability)란 한 대상을 유사한 측정도구로 일관성과 관련된 것으로 일관성 있는 결과가 산출될수록 그 척도의 신뢰도는 높다고 할 수 있다.

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

본 연구에서는 Cronbach α계수를 활용하여 구성개념들이 얼마나 일관성 혹은 동질성을 갖는지 확인하였으며, Cronbach α계수는 Nunnally(1978)가 제시한 0.7이상을 기준으로 설정하였다.

4) 자료처리

본 연구의 자료처리는 SPSS Ver. 15.0통계패키지 프로그램과 Amos 5.0 프로그램을 활용하여 연구목적에 맞게 전산처리 하였으며, 사용된 통계기법은 다음과 같다. 첫째, 표본의 인구사회학적 특성을 파악하기 위하여 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였다. 둘째, 설문지의 타당성을 검증하기 위해 탐색적 요인분석(factor analysis)과 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis), 그리고 상관관계분석(correlation analysis)을 실시하였다. 한편, 각 변인의 측정을 위한 기본 척도는 리커트형(Likert-type) 5점 척도를 사용하였다.

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

Ⅳ. 연구결과

1. 골프장 캐디 서비스질 향상을 위한 직무 개선 요인분석에 대한 캐디의 유형화 및 유형별 특성 분석

1) 유형화 분석

<표 10>에서는 캐디들이 가지고 있는 주관적인 견해를 통해 골프장 캐디 서비스질 향상을 위한 직무 개선 요인을 분석한 결과 세 가지 유형으로 분석되었다. 각 요인들의 아이겐값(Eigen Value)을 살펴보면, 각각 7.8270, 2.1351, 1.6913 순으로 나타났고, 요인별 설명변량(Variance)은 .3914, .1068, .0846 순으로 나타났으며, 총 변량은 .5827로 본 연구에서 밝혀진 3개의 요인은 58%에 가까운 설명력을 가지고 있음을 알 수 있다.

표 10. 유형별 아이겐 값과 변량

	제Ⅰ유형	제Ⅱ유형	제Ⅲ유형
Eigen Value	7.8270	2.1351	1.6913
Variance(%)	.3914	.1068	.0846
Cumulative Variance(%)	.3914	.4981	.5827

요인 간의 상관관계 계수는 <표 11>에 나타난 바와 같이 Ⅰ유형과 Ⅱ유형은 .376으로 나타났고, Ⅰ유형과 Ⅲ유형은 .465, Ⅱ유형과 Ⅲ유형은 .349로 나타났다. 이와 같이 요인 간의 유사한 상관치는 각 유형별 지향하는 특성과 방향이 비슷함을 확인할 수 있다.

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

표 11. 각 유형 간 상관관계 계수

변인	제Ⅰ유형	제Ⅱ유형	제Ⅲ유형
제Ⅰ유형	1.000	-	-
제Ⅱ유형	.266	1.000	-
제Ⅲ유형	.047	-.081	1.000

<표 12>을 살펴보면, P-Sample의 유형별 분포는 Ⅰ유형 9명, Ⅱ유형 7명, Ⅲ유형 4명이고, 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 7명, Ⅱ유형 2명, Ⅲ유형 3명이 속해 있는 것으로 나타났다.

표 12. P-Sample의 유형별 분포와 요인 가중치

구분	성별	연령	최종 학력	캐디 경력	이직 경험	월 평균수입	요인 가중치
Ⅰ (N=9)	여자	31세	고졸	7년	있음	250만원	7.9364
	여자	39세	대졸	15년	없음	260만원	3.4800
	여자	28세	고졸	3개월	없음	190만원	6.9606
	남자	27세	고졸	7개월	없음	250만원	.7664
	여자	24세	대졸	1년	있음	200만원	7.7715
	여자	42세	고졸	15년	있음	200만원	1.0304
	여자	39세	고졸	15년	있음	250만원	7.1012
	여자	45세	고졸	10년	없음	180만원	1.2316
	여자	37세	고졸	10년	있음	250만원	.8975

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

Ⅱ (N=7)	**여자**	**30세**	**고졸**	**7년**	**있음**	**200만원**	**1.9225**
	남자	27세	고졸	2개월	없음	200만원	.7432
	여자	37세	대졸	10년	있음	250만원	.4893
	여자	36세	고졸	10년	있음	250만원	.7064
	여자	**40세**	**대졸**	**10년**	**있음**	**250만원**	**1.1807**
	여자	37세	고졸	10년	없음	200만원	.3583
	여자	32세	고졸	10년	있음	250만원	.4720
Ⅲ (N=4)	**여자**	**43세**	**대졸**	**20년**	**있음**	**250만원**	**3.6430**
	여자	**33세**	**고졸**	**10년**	**있음**	**200만원**	**1.2121**
	여자	**37세**	**고졸**	**5년**	**있음**	**250만원**	**1.0326**
	남자	30세	고졸	3년	있음	200만원	.8980

2) 각 유형별 특성 분석

(1) 제Ⅰ유형

<표 13>는 제Ⅰ유형의 전체 구성원은 9명이며, 요인가중치가 높은(1.0 이상) 구성원들은 7명으로 구성되었다. 제Ⅰ유형에서는 '캐디피의 지속적인 인상', '성희롱에 대한 대응조치', '근무시간 외, 잡다한 일을 없앰', '휴일 보장', '직업 능률 향상을 위한 다양한 교육 기회 제공' 등의 요인들이 긍정적으로 나타났다.

반면, '기본 보장 보험제도 필요', '서비스질 강화를 위해 정기적인 교육', '사회적 지위 및 신분 보장을 위한 캐디자격 제도화', '초가 근무에 대한 인센티브 제공', '근무시간 일정' 등의 요인들이 부정적으로 나타났다.

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

표 13. 제Ⅰ유형의 Q 진술문과 표준화점수(± 1.00 이상)

번호	Q 진술문	Z-score
Q21	캐디피의 지속적인 인상이 필요하다.	1.93
Q24	성희롱에 대한 대응조치가 필요하다.	1.85
Q07	근무시간 외, 잡다한 일을 없애야 한다.	1.40
Q05	휴일이 보장되어야 한다.	1.38
Q09	직업 능률 향상을 위한 다양한 교육 기회를 제공해야 한다.	1.37
Q31	근무시간이 일정해야 한다(최저 및 최고 노동시간 보장).	-1.22
Q32	초가 근무에 대한 인센티브 제공이 필요하다.	-1.27
Q29	사회적 지위 및 신분 보장을 위한 캐디자격 제도화가 필요하다.	-1.37
Q25	서비스 강화를 위해 정기적인 교육이 필요하다.	-1.49
Q22	기본 보장 보험제도(4대 보험)가 필요하다.	-2.02

또한, <표 14>은 제Ⅰ유형을 가장 잘 설명해주는 진술문이다. 이를 살펴보면, '의무교육 및 전문교육의 지속화(Diff.=1.956)' 등의 요인이 긍정적으로, '초가 근무에 대한 인센티브 제공(Diff.=-1.984)' 등의 요인이 부정적으로 나타났다.

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

표 14. 제Ⅰ유형을 가장 잘 설명해주는 항목별 분석

유형 Ⅰ Item Descriptions			
Items Greater Than All Others	Z-Score	A. or N. Z	Diff.
Q06. 의무교육 및 전문교육이 지속적으로 필요하다.	.910	-1.045	1.956
Q05. 휴일이 보장되어야 한다.	1.382	.257	1.126
Q16. 신분 불안감과 이직 등을 없애기 위해 정규직 전환 및 정년제를 도입해야 한다.	.682	-.405	1.087
Items Less Than All Others	Z-Score	A. or N. Z	Diff.
Q01. 기본 급여 및 최저 임금 등을 통해 안정적인 수입이 보장되어야 한다.	.174	1.316	-1.142
Q23. 업무 중 발생되는 상해에 대한 대비책 및 보호책이 필요하다.	-.743	.466	-1.208
Q28. 타 부서 직원과의 상호협력 관계가 필요하다.	-.906	.349	-1.255
Q31. 근무시간이 일정해야 한다(최저 및 최고 노동시간 보장).	-1.221	.252	-1.472
Q27. 전국 골프장이 캐디피 획일화를 실시해야 한다.	-.657	1.034	-1.691
Q32. 초가 근무에 대한 인센티브 제공이 필요하다.	-1.269	.715	-1.984

(* A. or N. Z : Average Or Nearest Z / * Differences = ± 1.0 이상)

(2) 제Ⅱ유형

<표 15>는 제Ⅱ유형의 전체 구성원은 7명이며, 요인가중치가 높은(1.0 이상) 구성원들은 2명으로 구성되었다. 제Ⅱ유형 진술문에서는 '캐디피의 지속적인 인상', '근무시간 외, 잡다한 일을 없앰', '기본 급여 및 최저 임금 등을 통한 안정적인 수입 보장', '업무 중 발생되는 상해에 대한 대비책 및 보호

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

책 필요' 등의 요인들이 긍정적으로 나타났다.

반면, '출·퇴근 전용 차량 운행제도', '전문교육기관 설립', '근무복장의 자율화', '서비스 강화를 위한 정기적인 교육', '승진제도 도입', '신분 불안감과 이직 등을 없애기 위해 정규직 전환 및 정년제 도입' 등의 요인들이 부정적으로 나타났다.

표 15. 제Ⅱ유형의 Q 진술문과 표준화점수(± 1.00 이상)

번호	Q 진술문	Z-score
Q21	캐디피의 지속적인 인상이 필요하다.	2.66
Q07	근무시간 외, 잡다한 일을 없애야 한다.	1.40
Q01	기본 급여 및 최저 임금 등을 통해 안정적인 수입이 보장되어야 한다.	1.38
Q23	업무 중 발생되는 상해에 대한 대비책 및 보호책이 필요하다.	1.13
Q16	신분 불안감과 이직 등을 없애기 위해 정규직 전환 및 정년제를 도입해야 한다.	-1.10
Q10	승진제도(경력, 능력, 학력 등을 고려)가 필요하다.	-1.10
Q25	서비스 강화를 위해 정기적인 교육이 필요하다.	-1.41
Q17	근무복장의 자율화가 필요하다.	-1.51
Q02	전문교육기관을 설립해야 한다.	-1.57
Q19	출·퇴근 전용 차량 운행제도(대부분의 골프장이 교외에 위치)가 필요하다.	-1.59

또한, <표 16>는 제Ⅱ유형을 가장 잘 설명해주는 진술문이다. 이를 살펴보면, '기본 보장 보험제도 필요(Diff.=1.622)', '업무 중 발생되는 상해에 대한 대비책 및 보호책 필요(Diff.=1.596)' 등의 요인이 긍정적으로, '전문교육기관 설립(Diff.=-1.738)'등의 요인이 부정적 요인으로 나타났다.

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

표 16. 제Ⅱ유형을 가장 잘 설명해주는 항목별 분석

유형 Ⅱ Item Descriptions			
Items Greater Than All Others	Z-Score	A. or N. Z	Diff.
Q22. 기본 보장 보험제도(4대 보험)가 필요하다.	-.438	-2.060	1.622
Q23. 업무 중 발생되는 상해에 대한 대비책 및 보호책이 필요하다.	1.127	-.469	1.596
Q04. 캐디 직업의 인식전환이 필요하다.	.690	-.680	1.370
Q07. 근무시간 외, 잡다한 일을 없애야 한다.	1.401	.065	1.335
Q21. 캐디피의 지속적인 인상이 필요하다.	2.658	1.422	1.236
Q30. 직무수행에 필요한 장비 및 용품을 충분히 지원해야 한다.	.521	-.581	1.102
Items Less Than All Others	Z-Score	A. or N. Z	Diff.
Q03. 능력에 따라 임금을 차별하여 지급해야 한다.	-.515	.658	-1.173
Q10. 승진제도(경력, 능력, 학력 등을 고려)가 필요하다.	-1.100	.124	-1.224
Q17. 근무복장의 자율화가 필요하다.	-1.507	-.169	-1.338
Q09. 직업 능률 향상을 위한 다양한 교육 기회를 제공해야 한다.	.023	1.366	-1.343
Q24. 성희롱에 대한 대응조치가 필요하다.	.402	1.927	-1.525
Q16. 신분 불안감과 이직 등을 없애기 위해 정규직 전환 및 정년제를 도입해야 한다.	-1.099	.485	-1.585
Q02. 전문교육기관을 설립해야 한다.	-1.572	.166	-1.738

(* A. or N. Z : Average Or Nearest Z / * Differences = ± 1.0 이상)

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

(3) 제Ⅲ유형

<표 17>은 제Ⅲ유형의 전체 구성원은 4명이며, 요인가중치가 높은(1.0 이상) 구성원들은 3명으로 구성되었다. 제Ⅲ유형 진술문에서는 '성희롱에 대한 대응조치', '전국 골프장 캐디피 획일화', '직업 능률 향상을 위한 다양한 교육 기회 제공', '기본 급여 및 최저 임금 등을 통한 안정적인 수입 보장', '초가 근무에 대한 인센티브 제공' 등의 요인들이 긍정적으로 나타났다.

반면, '기본 보장 보험제도 필요', '서비스 강화를 위한 정기적인 교육', '사회적 지위 및 신분 보장을 위한 캐디자격 제도화', '근무시간 외, 잡다한 일을 없앰', '고객 매너 수준 평가제 실시 및 우수 매너 고객에 대한 포상제도 도입', '의무교육 및 전문교육 지속화' 등의 요인들이 부정적으로 나타났다.

표 17. Ⅲ유형의 Q 진술문과 표준화점수(± 1.00 이상)

번호	Q 진술문	Z-score
Q24	성희롱에 대한 대응조치가 필요하다.	2.00
Q27	전국 골프장이 캐디피 획일화를 실시해야 한다.	1.46
Q09	직업 능률 향상을 위한 다양한 교육 기회를 제공해야 한다.	1.36
Q01	기본 급여 및 최저 임금 등을 통해 안정적인 수입이 보장되어야 한다.	1.26
Q32	초가 근무에 대한 인센티브 제공이 필요하다.	1.07
Q06	의무교육 및 전문교육이 지속적으로 필요하다.	-1.15
Q26	고객 매너 수준 평가제 실시 및 우수 매너 고객에 대한 포상제도가 필요하다.	-1.17
Q07	근무시간 외, 잡다한 일을 없애야 한다.	-1.27
Q29	사회적 지위 및 신분 보장을 위한 캐디자격 제도화가 필요하다.	-1.36
Q25	서비스 강화를 위해 정기적인 교육이 필요하다.	-2.10
Q22	기본 보장 보험제도(4대 보험)가 필요하다.	-2.10

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

또한, <표 18>은 제Ⅲ유형을 가장 잘 설명해주는 진술문이다. 이를 살펴보면, '초가 근무에 대한 인센티브 제공(Diff.=1.518)', '타 부서 직원과의 상호협력 관계(Diff.=1.490)', '전국 골프장 캐디피 획일화(Diff.=1.479)' 등의 긍정적인 요인과 '근무시간 외, 잡다한 일을 없앰(Diff.=-2.665)' 등의 요인들이 부정적 요인으로 분석되었다.

표 18. 제Ⅲ유형을 가장 잘 설명해주는 항목별 분석

유형 Ⅲ Item Descriptions			
Items Greater Than All Others	Z-Score	A. or N. Z	Diff.
Q32. 초가 근무에 대한 인센티브 제공이 필요하다.	1.066	-.452	1.518
Q28. 타 부서 직원과의 상호협력 관계가 필요하다.	.924	-.566	1.490
Q27. 전국 골프장이 캐디피 획일화를 실시해야 한다.	1.457	-.022	1.479
Q02. 전문교육기관을 설립해야 한다.	.376	-.808	1.184
Items Less Than All Others	Z-Score	A. or N. Z	Diff.
Q06. 의무교육 및 전문교육이 지속적으로 필요하다.	-1.154	-.013	-1.141
Q21. 캐디피의 지속적인 인상이 필요하다.	.913	2.295	-1.381
Q05. 휴일이 보장되어야 한다.	-.294	1.095	-1.388
Q07. 근무시간 외, 잡다한 일을 없애야 한다.	-1.266	1.399	-2.665

(* A. or N. Z : Average Or Nearest Z / * Differences = ± 1.0 이상)

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

2. 골프장 캐디 서비스질 향상을 위한 직무 개선 요인에 대한 유형 간 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.

1) 제Ⅰ, Ⅱ유형간 차이분석

<표 19>에서는 제Ⅰ유형과 제Ⅱ유형의 요인 간의 차이를 분석한 결과이다. 먼저, '의무교육 및 전문교육의 지속화(Diff.=1.847)', '신분 불안감과 이직 등을 없애기 위한 정규직 전환 및 정년제 도입(Diff.=1.781)' 등의 요인은 긍정적인 차이를, '업무 중 발생되는 상해에 대한 대비책 및 보호책 필요(Diff.=−1.869)' 등의 요인은 부정적인 차이를 보이는 것으로 나타났다.

표 19. 제Ⅰ유형과 제Ⅱ유형간의 차이 분석

ITEM DESCRIPTIONS	Z-SCORES		Diff.
	유형Ⅰ	유형Ⅱ	
Q06. 의무교육 및 전문교육이 지속적으로 필요하다.	.910	-.937	1.847
Q16. 신분 불안감과 이직 등을 없애기 위해 정규직 전환 및 정년제를 도입해야 한다.	.682	-1.099	1.781
Q02. 전문교육기관을 설립해야 한다.	-.044	-1.572	1.528
Q17. 근무복장의 자율화가 필요하다.	-.002	-1.507	1.505
Q24. 성희롱에 대한 대응조치가 필요하다.	1.849	.402	1.447

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

Q09. 직업 능률 향상을 위한 다양한 교육 기회를 제공해야 한다.	1.368	.023	1.345
Q27. 전국 골프장이 캐디피 획일화를 실시해야 한다.	-.657	.612	-1.269
Q04. 캐디 직업의 인식전환이 필요하다.	-.623	.690	-1.313
Q31. 근무시간이 일정해야 한다 (최저 및 최고 노동시간 보장).	-1.221	.322	-1.543
Q22. 기본 보장 보험제도(4대 보험)가 필요하다.	-2.018	-.438	-1.580
Q32. 초가 근무에 대한 인센티브 제공이 필요하다.	-1.269	.364	-1.633
Q23. 업무 중 발생되는 상해에 대한 대비책 및 보호책이 필요하다.	-.743	1.127	-1.869

* Differences = ± 1.0 이상

2) 제Ⅰ, Ⅲ유형간 차이분석

<표 20>에서는 제Ⅰ유형과 제Ⅲ유형의 요인 간의 차이를 분석한 결과이다. 먼저, '근무시간 외, 잡다한 일을 없앰(Diff.=2.663)', '의무교육 및 전문교육의 지속화(Diff.=2.064)' 등의 요인은 긍정적인 차이를, '초가 근무에 대한 인센티브 제공(Diff.=-2.334)', '전국 골프장 캐디피 획일화(Diff.=-2.113)' 등의 요인은 부정적인 차이를 보이는 것으로 나타났다.

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

표 20. 제Ⅰ유형과 제Ⅲ유형간의 차이 분석

ITEM DESCRIPTIONS	Z-SCORES		Diff.
	유형Ⅰ	유형Ⅲ	
Q07. 근무시간 외, 잡다한 일을 없애야 한다.	1.397	-1.266	2.663
Q06. 의무교육 및 전문교육이 지속적으로 필요하다.	.910	-1.154	2.064
Q05. 휴일이 보장되어야 한다.	1.382	-.294	1.676
Q21. 캐디피의 지속적인 인상이 필요하다.	1.931	.913	1.018
Q31. 근무시간이 일정해야 한다 (최저 및 최고 노동시간 보장).	-1.221	.181	-1.402
Q28. 타 부서 직원과의 상호협력 관계가 필요하다.	-.906	.924	-1.830
Q27. 전국 골프장이 캐디피 획일화를 실시해야 한다.	-.657	1.457	-2.113
Q32. 초가 근무에 대한 인센티브 제공이 필요하다.	-1.269	1.066	-2.334

* Differences = ± 1.0 이상

3) 제Ⅱ, Ⅲ유형간 차이분석

<표 21>에서는 제Ⅱ유형과 제Ⅲ유형의 요인 간의 차이를 분석한 결과이다. 먼저, '근무시간 외, 잡다한 일을 없앰(Diff.=2.667)' 등의 요인은 긍정적인 차이를, '전문교육기관 설립(Diff.=-1.948) 등의 요인은 부정적인 차이를 보이는 것으로 나타났다.

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

표 21. 제Ⅱ유형과 제Ⅲ유형간의 차이 분석

ITEM DESCRIPTIONS	Z-SCORES		Diff.
	유형Ⅱ	유형Ⅲ	
Q07. 근무시간 외, 잡다한 일을 없애야 한다.	1.401	-1.266	2.667
Q21. 캐디피의 지속적인 인상이 필요하다.	2.658	.913	1.745
Q22. 기본 보장 보험제도(4대 보험)가 필요하다.	-.438	-2.102	1.664
Q04. 캐디 직업의 인식전환이 필요하다.	.690	-.738	1.428
Q23. 업무 중 발생되는 상해에 대한 대비책 및 보호책이 필요하다.	1.127	-.195	1.322
Q26. 고객 매너 수준 평가제 실시 및 우수 매너 고객에 대한 포상제도가 필요하다.	-.006	-1.168	1.162
Q17. 근무복장의 자율화가 필요하다.	-1.507	-.337	-1.170
Q10. 승진제도(경력, 능력, 학력 등을 고려)가 필요하다.	-1.100	.210	-1.310
Q09. 직업 능률 향상을 위한 다양한 교육 기회를 제공해야 한다.	.023	1.364	-1.341
Q16. 신분 불안감과 이직 등을 없애기 위해 정규직 전환 및 정년제를 도입해야 한다.	-1.099	.289	-1.388
Q24. 성희롱에 대한 대응조치가 필요하다.	.402	2.004	-1.602
Q02. 전문교육기관을 설립해야 한다.	-1.572	.376	-1.948

* Differences = ± 1.0 이상

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

3. 골프장 캐디 서비스질 향상을 위한 직무 개선 문항에 대한 세 가지 요인의 일치항목 분석

일치항목(Consensus Item)이란 각 유형과 관계없이 공통적으로 나타난 합의된 항목을 가리킨다. 본 연구에서는 비록 요인가중치가 '± 1.00 이상'이 아니더라도 세 가지 유형에서 서로 유사한 형태를 보이고 있는 요인들을 일치항목으로 구성하였다.

표 22. 일치항목의 Q 진술문과 표준화점수

번호	Q 진술문	Z-score
Q20	휴식공간(냉난방, 쇼파, TV, 전동마사지 침대 등)이 필요하다.	.83
Q12	과도한 부킹을 없애야 한다.	.58
Q14	전문직으로서 캐디 직업의 고급화를 실시해야 한다.	.46
Q13	생활편의시설(기숙사, 식사, 샤워실, 락커룸, 운동시설 등)이 필요하다.	.31
Q18	타 부서 직원과의 차별대우를 없애야 한다.	.30
Q11	캐디 전용 사무실, 회의실 등의 근무공간이 필요하다.	.04
Q08	채용, 근무 등에 계약직화를 도입해야 한다.	-.32
Q15	교육을 통해 직업에 대한 전문성 인식이 필요하다.	-.78
Q19	출·퇴근 전용 차량 운행제도 (대부분의 골프장이 교외에 위치)가 필요하다.	-1.00
Q29	사회적 지위 및 신분 보장을 위한 캐디자격 제도화가 필요하다.	-1.24
Q25	서비스 강화를 위해 정기적인 교육이 필요하다.	-1.67

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

<표 22>과 같이 캐디들이 가지고 있는 주관적인 견해를 통해 골프장 캐디 서비스질 향상을 위한 직무 개선 요인을 분석 연구에서 도출된 3개의 유형이 공통적으로 긍정 동의한 진술문을 살펴보면, '휴식공간 필요', '과도한 부킹 없앰', '전문직으로서 캐디 직업의 고급화 실시', '생활편의시설 필요', '타 부서 직원과의 차별대우 없앰', '캐디 전용 사무실, 회의실 등의 근무공간 필요' 등의 요인으로 나타났고, '서비스 강화를 위한 정기적인 교육', '사회적 지위 및 신분 보장을 위한 캐디자격 제도화', '출·퇴근 전용 차량 운행제도', '교육을 통해 직업에 대한 전문성 인식', '계약직화 도입' 요인들은 부정 동의 진술문으로 나타났다.

4. 골프장 캐디 서비스질 향상을 위한 직무 개선에 대한 요인분석

1) 탐색적 요인분석

본 연구의 탐색적 요인분석은 Q방법론에서 추출한 골프장 캐디 서비스질 향상을 위한 직무개선요인의 긍정동의·부정동의 문항을 근거로 하였으며, 2차 설문조사를 통해 확보된 설문지를 바탕으로 탐색적 요인분석을 실시하였다. 이에 골프장 캐디의 서비스질 향상을 위한 직무개선의 탐색적 요인분석결과는 <표 23>와 같다.

요인분석결과 제거된 문항 없이 긍정동의 직무개선요인 6문항, 부정동의 직무 개선요인 5문항으로 분류되었으며, 설명력은 총 분산의 62.055%로 나타나 비교적 타당도가 높은 것으로 분석되었다.

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

표 23. 직무개선의 탐색적 요인분석결과

요인	문항	요인1	요인2	(h^2)
긍정 동의	1. 휴식공간필요	**.807**	-.160	.677
	2. 과도한 부킹해소	**.742**	-.235	.606
	3. 캐디직업의 고급화실시	**.647**	-.428	.602
	4. 생활편의시설필요	**.700**	-.385	.638
	5. 직원차별대우철폐	**.716**	-.390	.666
	6. 근무공간필요	**.616**	-.509	.638
부정 동의	1. 계약직 정책도입	-.302	**.683**	.557
	2. 교육을 통한 전문성 인식필요	-.195	**.787**	.657
	3. 차량운행 제도필요	-.287	**.776**	.685
	4. 캐디자격 제도화도입필요	-.323	**.685**	.574
	5. 정기적인 교육필요	-.455	**.565**	.526
	전체(Eigenvalues)	3.525	3.301	
	분산(% of Variance)	32.050	30.005	
	누적(Cumulative %)	32.050	62.055	

Kaiser-Meyer-Olkin의 표본적합성 측정=.895
Bartlett 구형검정= 608.883 *df*=55, *Sig*=.000

2) 확인적 요인분석

본 연구에서 탐색적 요인분석을 통해 확보된 설문문항에 대한 확인적 요인분석결과는 <표 24>과 같다. 분석결과는 요인의 타당성을 저해하는 문항은 나타나지 않았으며, 적합도 분석결과 RMR=.028, RMSEA=.084, NFI=.881, TLI=.929, CFI=.944로 나타났다. 이는 김계수(2007)가 제시한 적합도 기준(RMR, RMSEA는 .05~.08이하, NFI, TLI, CFI는 0.9이상)

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

을 비교적 만족시키고 있는 것이다. 또한 내적일관성(internal consistency)을 나타내는 개념신뢰도가 긍정동의 요인 .928, 부정동의 요인 .892로 나타나 김계수(2007)가 제시한 .70이상을 상회하고 있었으며, 추출된 평균분산(average variance extracted : AVE)도 긍정동의 요인 .684, 부정동의 요인 .624로 Bagozzi와 Yi(1988)이 제시한 .50이상으로 분석되고 있다. 따라서 본 연구에서 분석한 설문문항의 타당도는 비교적 높은 것으로 나타났다. 아울러 <그림 4>는 확인적 요인분석을 정리한 것이다.

표 24. 직무개선의 확인적 요인분석결과

변 수		표준화된 회귀계수	비표준화된 회귀계수	t	개념 신뢰도	AVE
긍정 동의	문항 1	.677	1.000[a)]	-	.928	.684
	문항 2	.672	1.173	6.291***		
	문항 3	.742	1.370	6.873***		
	문항 4	.758	1.225	7.008***		
	문항 5	.806	1.325	7.383***		
	문항 6	.790	1.524	7.256***		
부정 동의	문항 1	.671	1.000[a)]	-	.892	.624
	문항 2	.695	1.187	6.275***		
	문항 3	.763	1.239	6.784***		
	문항 4	.704	1.213	6.344***		
	문항 5	.698	1.176	6.302***		
적합도		X^2=75.417(df=43, p=.002), RMR=.028, RMSEA=.084 NFI=.881, TLI=.929, CFI=.944, Normed χ^2=1.754				

***p<.001 [a)]분석시 1로 고정됨

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

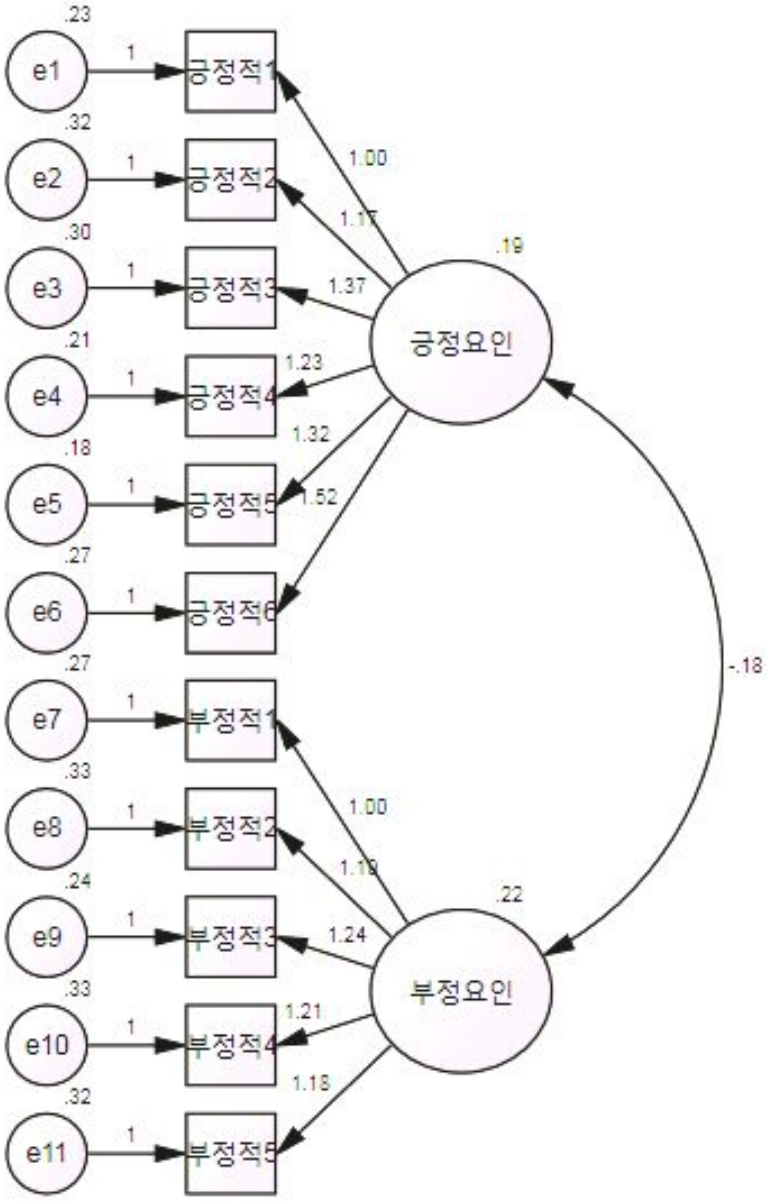


그림 4. 확인적 요인분석 결과모형

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

3) 신뢰도분석과 상관관계분석

본 연구에서는 상관관계분석을 실시하여 <표 25>와 같이 제시하였다. 그 결과 긍정동의 요인과 부정동의 요인의 부(-)적 방향성을 나타내고 있음을 알 수 있다. 또한 연구변인 간 상관관계가 .80보다 낮게 나타나고 있어 다중공선성의 문제도 없는 것으로 나타났다. 아울러 본 연구에서는 Fornell과 Larcker(1981)가 제시한 판별타당도 검증방법을 통해 긍정동의 요인과 부정동의 요인 간의 상관계수제곱과 추출된 평균분산값(average variance extracted : AVE)을 비교하였으며, 그 결과 상관계수의 제곱값은 -.567로 나타났다. 이는 AVE값이 긍정동의 요인 .684, 부정동의 요인 .624로 나타난 결과에 비추어 볼 때, AVE값이 상관계수 제곱값 보다 높게 나타나 구성개념 간의 판별타당도가 존재함을 확인하였다. 마지막으로 긍정동의 요인의 신뢰도는 .878, 부정동의 요인의 신뢰도는 .831로 나타나 모두 높은 신뢰도를 확보하고 있는 것으로 나타났다.

표 25. 변수 간 상관관계분석

변수명	1	2	신뢰도분석
긍정동의 요인	.684		.878
부정동의 요인	-.753** (-.567)	.624	.831
M±SD	3.63±.59	3.49±.60	

**p<.01, ( )는 상관계수의 제곱값, 음영부분은 AVE값임

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

Ⅴ. 논 의

본 연구는 골프장 캐디 서비스질 향상을 위한 직무 개선요인을 추출하기 위해 Q방법론적 접근을 통해 캐디가 가지고 있는 주관적인 견해와 관련된 세 가지 유형이 분석되었고, R방법론을 통해 추출된 문항들의 타당성을 분석하는 과정을 거쳤다. 이에 본 연구에서 밝히고자 했던 네 가지 연구문제를 중심으로 다음과 같은 논의를 전개하고자 한다.

첫째, 캐디가 가지고 있는 주관적인 견해는 3개의 유형으로 분류되었으나 공통적인 핵심내용은 임금인상, 휴일보장, 교육기회제공, 신체상해 및 보호 등의 내용이 주류를 이루고 있었으며, 다소 중요도가 낮은 문항들은 인사, 자격제도화, 사회보장제도, 초과인센티브 등이 속해 있는 것으로 확인되었다. 이와 관련하여 선행연구인 조영대, 김정애(2010)의 연구에서는 종사원의 임금과 관련된 공정성 요인이 직무만족과 직장몰입에 영향을 미친다고 제시하였으며, 박상배(2012)는 지도자의 임금만족이 직무만족 및 조직몰입에 긍정적인 영향을 미친다고 보고하였다. 특히, 김금수(2007)는 사회적으로 여성은 모집이나 채용과 배치, 교육, 승진에서 남성보다 불리한 대우를 받고 있음을 보고하였는데, 이는 본 연구결과에서 여성으로 이루어진 캐디 집단의 직무 개선요인에서 대부분 임금과 관련된 요소에서 매우 중요한 관점을 가지고 있다는 점과 매우 유사한 부분이기도 하다. 결국 캐디라는 직무특성상 고정적인 수입보다는 근무시간이나 라운딩 회수에 의해 임금이 결정되는 경우가 대부분이기 때문에 대부분의 캐디들은 안정적이지 못한 직무특성이 높은 서비스품질을 제공하는데 가장 높은 장벽으로 인식하고 있음을 보여주고 있다.

둘째, 제Ⅰ유형과 제Ⅱ유형 간의 차이에서는 의무교육, 전문화교육, 정규직 전환 및 정년제도입 등이 긍정적인 차이를 나타내는 요인이었으며, 상해나 근무 중 신체보호 등의 요소들은 부정적인 차이를 보이는 결과가 나타났다.

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

이는 신분보장과 관련된 요소가 캐디들의 직무소진이나 직무환경에 있어서 매우 중요한 요소임을 보여주는 연구결과로써 정년이 보장된 공무원들의 직무만족도가 높은 조직몰입도로 이어졌다는 선행연구가 본 연구결과를 뒷받침해주고 있다(윤한홍, 김영전, 2013). 더욱이 종업원의 고용불안정성이 높을수록 조직유효성에 부정적인 영향을 미친다는 선행연구들을 종합해 보았을 때(전서원, 양현교, 채신석, 2012; 정동섭, 박지룡, 2006), 캐디라는 종사원에게서 높은 수준의 서비스를 제공받기 위해서는 캐디라는 직업의 고용불안정성을 해소하는 정책마련이 골프장의 효과적인 경영에 중요한 요소일 것으로 판단된다.

셋째, 세 가지 유형간의 공통점을 분석한 결과 휴식 공간필요, 과도한 부킹문제, 캐디직업의 고급화, 생활편의시설 필요, 근무 공간필요, 근무대우 6개 문항이 긍정적 요소의 공통문항으로 추출되었으며, 정기교육, 자격제도화, 출퇴근 차량운행, 전문성확보교육, 계약직 도입 등의 5개 문항이 부정적 요소의 공통문항으로 추출되었다. 결국 긍정적 문항에서는 골프장 캐디 서비스 질 향상을 위한 직무 개선을 위해 휴식 및 근무 공간이 필요하고, 생활 편의시설 등의 근무여건 개선이 필요하다는 견해를 보였다. 선행연구인 최주원과 김영구(2011)는 복리후생과 편의시설 등의 의미를 근무여건으로 정의하였는데, 근무여건이 직무스트레스와 이직의도에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타나, 본 연구 결과를 지지하고 있는 것으로 확인되었다. 또한, 함봉균(2002)은 직무를 통해 얻어지는 스트레스가 높을수록 이직의도가 높아진다고 보고하면서 본 연구 결과에서 제시한 근무여건 개선의 필요성을 거듭 강조하고 있다. 즉, 이와 같은 근무여건 개선은 캐디의 가장 취약점인 소속감 결여 문제에 대한 긍정적인 결과로 얻을 수 있고, 직무만족과 근무효율성으로 이어질 수 있다는 것이다.

한편, 추가적으로 본 연구에서는 캐디들의 과도한 부킹을 없애고, 직업의 고급화를 도모해야 하며, 타 부서 직원과의 차별대우를 없애야 한다는 견해

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

를 보이면서 캐디 직업에 대한 인식 전환의 필요성을 보여주고 있는데, 이와 관련하여 경향신문(2014.10.20)의 보도에 따르면 골프장측이 캐디들을 식사 시간 물론 휴무도 없이 과도하게 부킹을 요구하여 캐디들이 단체로 출근을 거부한 사례를 소개한 바 있으며, 최주원과 김영구(2011)는 캐디 스스로가 직업에 대해 자신 있게 밝히고, 캐디 직업에 대한 주위 시선이 좋다고 생각하며, 타인에게 권하고 싶은 직업이라 생각할 정도의 전문직이라고 인식할 때, 이직의도에 부정적인 영향을 미친다고 보고하고 있다. 특히, 박지환, 등(2012)는 고객들이 캐디의 이미지 중 전문성 인식에 의해 고객만족 및 충성도가 높아진다고 보고하였다. 결국 캐디 직업에 대한 인식 전환은 직업의 정체성 확립을 통한 직무만족으로 인해 한 차원 높은 고객 지향성 서비스가 이루어 질 수 있고, 골프장 운영에도 긍정적인 결과를 가져올 것으로 판단된다.

넷째, 본 연구에서 실시한 2차 조사결과 골프장 캐디의 직무관련 긍정동의 6문항과 부정동의 5문항은 높은 타당도와 신뢰도를 확보하고 있는 것으로 확인되고 있으며, 이는 Q방법론에서 추출된 문항이 긍정동의 문항과 부정동의 문항으로 잘 분류되었음을 증명하는 연구결과를 보여주고 있다. 특히, 선행연구에서 실시한 대부분의 골프장 캐디의 직무환경, 직무스트레스, 직무불만, 조직요인 관련연구에서는 본 연구에서 추출된 직무관련 문항들을 모두 포함하고 있었으며(김한룡, 2006; 박성한, 2005; 염정환 2008; 오정준, 2013; 조마리, 이정학, 2011; 최용민, 김공, 2013; 황향희, 홍윤주, 김판규, 2010), 본 연구는 이를 더욱 명료화·구체화 하였다는 점에서 연구의 의의를 부여할 수 있을 것으로 판단된다.

종합해보면 골프장 캐디의 서비스질 향상을 위해서는 캐디의 직무환경과 밀접한 시설적인 부분의 추가적인 보완이 필요하며, 근무환경에서는 임금이나 고용안정 정책의 수립을 통해 직무만족을 높이는 골프장 경영전략이 도입되어야 할 것이다. 특히, 직장 내에서 차별이나 과도한 스트레스로 인한 이직의도의 상승은 골프장 핵심 상품인 캐디서비스의 질적 하락을 가져올 수

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

있기 때문에 이를 해소하기 위한 직장 내 심리 상담이나 휴가정책 등의 도입도 검토되어야 할 것으로 생각된다. 결국, 캐디가 가지고 있는 높은 수준의 직무만족도는 자연스럽게 고객의 수준 높은 서비스로 이어지며, 이는 긍정적인 고객행동을 이끌어내는 요소로 작용할 것이 분명하다. 따라서 골프장 경영자들은 캐디와 관련된 교육, 복지, 임금, 고용과 관련된 정책을 검토·수정할 필요성이 있으며, 이는 수준 높은 골프장 서비스의 제공에도 영향을 미칠 것으로 판단된다.

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

Ⅵ. 결 론 및 제 언

1. 결 론

본 연구는 골프장 캐디가 가지고 있는 주관적인 견해를 통해 골프장 캐디 서비스질 향상을 위한 직무 개선 요인이 무엇인지를 추출하는데 연구의 목적이 있다. 따라서 이러한 연구목적의 달성을 위해 연구방법론의 하나인 Q방법론을 활용하였으며, 추가적으로 이를 검증하기 위하여 일반적인 연구방법론인 R방법론을 활용하였다. 설문문항을 2차례(1차: 선행연구 / 2차: 전문가 집단)의 조사를 통해 총 32문항의 진술문으로 추출하였으며, Q방법론의 설문조사는 2014년 4월 광주·전남 소재 골프장 캐디 20명을 P-Sample로 선정하였고, 이 중 누락되는 자료는 없는 것으로 나타난 20명의 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. 또한 R방법론의 설문조사는 2015년 3월에 실시하였으며, 전남에 소재한 골프장 5곳, 108부의 설문조사가 최종 분석에 사용되었다. 아울러 이러한 과정을 통해 도출된 연구결론은 다음과 같다.

첫째, 캐디가 가지고 있는 주관적인 견해를 통해 골프장 캐디 서비스질 향상을 위한 직무 개선 요인을 분석한 결과 총 3개의 유형으로 나타났는데, 각 유형별(제Ⅰ유형, 제Ⅱ유형, 제Ⅲ유형) 지향하는 특성과 방향이 비슷함을 확인할 수 있다. 그 내용을 살펴보면, 캐디들의 임금 및 휴일 보장, 교육 기회 제공 등의 요인들로 구성되었다.

둘째, 제Ⅰ유형과 제Ⅱ유형 간의 차이에서는 '의무교육 및 전문교육의 지

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

속화', '신분 불안감과 이직 등을 없애기 위한 정규직 전환 및 정년제 도입' 등의 요인은 긍정적인 차이를, '업무 중 발생되는 상해에 대한 대비책 및 보호책 필요' 등의 요인은 부정적인 차이를 보였고, 제Ⅰ유형과 제Ⅲ유형 간의 차이에서는 '근무시간 외, 잡다한 일을 없앰', '의무교육 및 전문교육의 지속화' 등의 요인은 긍정적인 차이를, '초가 근무에 대한 인센티브 제공', '전국 골프장 캐디피 획일화' 등의 요인은 부정적인 차이를 보였으며, 제Ⅱ유형과 제Ⅲ유형 간의 차이에서는 '근무시간 외, 잡다한 일을 없앰' 등의 요인은 긍정적인 차이를, '전문교육기관 설립 등의 요인은 부정적인 차이를 보였다.

셋째, 세 가지 유형간의 공통점을 분석한 결과, '휴식공간 필요', '과도한 부킹 없앰', '전문직으로서 캐디 직업의 고급화 실시', '생활편의시설 필요', '타 부서 직원과의 차별대우 없앰', '캐디 전용 사무실, 회의실 등의 근무공간 필요' 등의 요인이 긍정 동의 진술문으로 나타났고, '서비스 강화를 위한 정기적인 교육', '사회적 지위 및 신분 보장을 위한 캐디자격 제도화', '출·퇴근 전용 차량 운행제도', '교육을 통해 직업에 대한 전문성 인식', '계약직화 도입' 요인들은 부정 동의 진술문으로 나타났다.

넷째, 본 연구에서 실시한 2차 조사결과 골프장 캐디의 직무관련 긍정동의 6문항과 부정동의 5문항은 높은 타당도와 신뢰도를 확보하고 있는 것으로 확인되었으며, 이는 Q방법론에서 추출된 문항이 긍정적 문항과 부정적 문항으로 잘 분류되었음을 추가적으로 증명하는 연구결과이다.

결론적으로 골프장 캐디들의 서비스질 향상을 위한 직무 개선을 위해서는 우선적으로 시설환경적인 문제와 임금·고용문제를 반드시 우선과제로 해결해야 할 것이다. 즉, 원활한 직무수행을 위해서 근무여건의 환경적인 개선과 함께 고용안정성을 확보할 수 있는 임금과 고용형태에 대한 문제해결적 접근이 이루어져야 한다. 또한 골프 인구 증가에 따른 대중화에 있어 캐디 직업에 대한 전문성과 긍정적인 인식 전환을 가져올 수 있는 별도의 전문화 프로그램도 국가정책의 일환에서 접근해야 할 것이다. 결국, 이러한 골프장 캐디

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

의 직무와 관련된 내·외적 환경변화는 고객에서 높은 서비스품질을 제공하는 원동력이 될 것이다. 전체적으로는 스포츠산업의 서비스품질 향상에 기여하는 매우 중요한 요소가 될 것이다.

2. 제 언

본 연구 결과에서 나타나듯 캐디들의 직무개선을 위한 다양한 학문적 접근이 필요하며, 이러한 결과를 바탕으로 우리나라 골프산업의 발전과 골프시장의 확대를 위한 캐디의 전문화, 제도화를 위해 몇 가지 제언을 하고자 한다.

캐디의 직업적 특성을 고려하여 인격적이고 합법적인 대우와 처우를 해줄 수 있는 방안이 제공되어야 하며, 캐디들 또한 그에 합당한 역할과 의무를 다하여 더 이상의 주종관계가 아닌 골프 플레이어의 보조자, 조언자로의 직무를 성실히 수행하여야 할 것이다. 또한 해가 거듭될수록 골프 인구는 날로 증가하는 반면 골프장의 캐디는 부족한 실정이다. 이는 캐디들 골프장 내부에서의 갈등과 사회적 갈등에서 나타난 결과라 판단된다. 따라서 본 연구자는 이러한 시대적 상황을 고려하여 캐디들에 대한 전문적이고 체계적인 기관에 의한 캐디 인증제도 즉 자격증제도를 도입하여야 한다고 판단된다. 이러한 인증제도 도입은 캐디의 근무개선과 자부심, 근무의욕을 증대시켜 줄 뿐 아니라, 사회적인 지위확보와 안정된 직업으로의 신분보장이 될 수 있을 것이라 사료된다.

결론적으로 후속연구에서는 캐디들의 제도적 보완과, 직무여건, 직무개선, 신분보장 등 캐디들의 복지적 측면과 제도적 측면에 대한 연구가 다각적으로 진행되어야 할 것이며, 골프장 캐디의 수요에 대한 심각성을 해결할 수 있는 방안제시를 통해 골프산업의 발전과 조화에 있어 새로운 이정표를 제시할 필요가 있다고 판단된다.

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

참 고 문 헌

경향신문(2014.10.20). 처우 개선 호소하는 캐디들에 사장이 “힘들면 죽어라” 폭언.

고동우(2002). 한일 월드컵 스폰서십 활동과 브랜드충성도의 관계. 단국대학교 대학원 박사학위논문.

고영관(2012). 여성 캐디들의 감정노동이 직무소진 및 이직의도에 미치는 영향. 경북대학교 대학원 석사학위논문.

곽노철(2001). 골프장의 캐디문화 구성요소 분석. 경희대학교 대학원 석사학위논문.

권재성(2011). 골프 캐디들의 직무교육을 통한 직무만족 및 조직충성도에 관한 연구. 미간행 석사학위논문, 부경대학교 대학원.

김교창(1999). 골프범률상식 모든 것. 서울: 청림출판사.

김계수(2007). Amos 7.0 구조방정식모형 분석. 서울 : 한나래출판사.

김금수(2007). 여대생의 취업현황과 취업에 대한 정책과제. 사회과학연구, 13, 103-128.

김근란, 이정순, 최태부(2009). 미용분야의 직무특성이 미용전문가의 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. 한국미용학회지, 15(2), 408-417.

김낙중(2009). 한·미간 골프장 고객서비스와 고객만족 및 재방문의사에 관한 비교 연구. 미간행 박사학위논문, 경기대학교 대학원.

김석겸(2003). 골프장 캐디서비스가 고객만족도 및 구매 후 행동에 미치는 영향. 단국대학교 대학원 석사학위논문.

김순은(2007). Q방법론과 사회과학. 부산 : 도서출판 금정.

김순은(2010). Q방법론의 이론과 철학. 한국사회와 행정연구, 20(4), 1-25.

김연숙, 이창은(2002). 노인의 외모에 대한 주관성 연구. 동양공업대학 논문집,

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

20(2), 67-81.

김영길(2014). 골프장 규모에 따른 산지전용과 복구에 관한 연구. 미간행 박사학위논문, 대구한의대학교 대학원.

김유경, 우종필(2008). 골프경기보조원의 감성지능과 직무스트레스·직무만족·고객지향성·이직의도와의 관계에 관한 연구. 관광레저연구, 20(2), 149-167.

김유근(1992). 조직행동론. 서울: 다산출판사.

김종재(1991). 조직행정론. 서울: 박영사.

김준형(2000). 골프장의 고객 만족도에 영향을 주는 요인에 관한 연구: W 클럽을 중심으로. 단국대학교 대학원 석사학위논문.

김학신(2003). 경기장 부대시설 만족이 이벤트이미지와 재관람에 미치는 영향. 한국사회체육학회지, 19, 309-318.

김학원(2010). 재가 장기요양기관 요양보호사의 직무만족에 관한 연구. 대구대학교 대학원 석사학위논문.

김한룡(2006). 골프장 캐디의 직업 환경실태 분석. 미간행 석사학위논문, 한국교원대학교 대학원.

김홍백, 심창섭, 김상태(2008). 골프장 캐디의 직무스트레스 요인이 직무만족과 직무이직에 미치는 영향. 한국체육학회지, 47(1), 93-103.

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

동아일보(2015.04.08). 무너지는 회원제 골프장들…'골프 대중화'가 살 길이다.

대한골프협회(2010). 골프규칙제정. 대한골프협회

모형숙(2014). 회원형 골프장의 가치형성 요인분석. 미간행 박사학위논문, 강원대학교 대학원.

문화체육관광부(2010). 2009 체육백서. 문화체육관광부.

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

박상배(2012). 지도자의 임금만족이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향. 대한무도학회지, 14(3), 57-68.

박성한(2005). 골프 경기보조원 직무 스트레스 연구. 경기대학교 대학원 석사학위논문.

박수현, 박주영(2012). 골프장 캐디 서비스요인과 재구매 의사결정과의 관계. 한국체육과학회지, 21(1), 453-462.

박승춘(2011). 골프장 이용객의 캐디이미지 인식이 서비스만족도에 미치는 영향. 용인대학교 대학원 석사학위논문.

박영주(2013). STP 마케팅 전략을 위한 골프장 산업 동향 및 골프 소비자 세분화에 관한 연구 : 미국샌디에이고 지역 중심. 미간행 석사학위논문, 숙명여자대학교 대학원.

박정현, 이병관(2007). 골프장 캐디 서비스품질 요인이 구매 후 행동에 미치는 영향. 한국스포츠산업경영학회지, 12(1), 43-56.

박지환, 박승현, 이상헌, 김태연(2012). 골프장 이용객의 캐디이미지 인식이 서비스만족도에 미치는 영향. 한국체육과학회지, 21(5), 791-800.

박찬규, 이병관(2005). 골프장 서비스품질이 골프장이미지와 선택만족도에 미치는 영향. 한국스포츠산업경영학회지, 10(1), 17-33.

박현미(2005). 전문캐디와 골프선수의 심리적 변인에 관한 연구. 연세대학교 대학원 석사학위논문.

배인호(2013). 호텔조리사의 직무착근도와 자기효능감이 직무태도 및 이직의도에 미치는 영향. 미간행 박사학위논문, 경기대학교 대학원.

배준원(2004). 골프장 캐디서비스가 골프마케팅 전략에 미치는 영향: 대구, 경북을 중심으로. 대구대학교 대학원 석사학위논문.

문화체육관광부(2013). 2013년 스포츠산업 실태조사. 문화체육관광부.

서천범(2007). 레저백서 2007. 서울 : 한국레저산업연구소.

송승욱(2012). 골프장의 서비스 수준과 캐디서비스가 이용자의 골프장 만족

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

도와 구매행동에 미치는 영향. 대구대학교 대학원 박사학위논문.

스포츠동아(2014.02.14). 최근 1년간 골프인구, 전년보다 8.9% 증가.

심지연(2013). 항공사 내부서비스품질과 직무착근도의 관계연구 : KANO 모형을 중심으로. 미간행 박사학위논문, 세종대학교 대학원.

신재원(2001). 사회복지사의 직무만족에 영향을 미치는 변인에 관한 연구. 미간행 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원.

안종호(2015). 골프장 캐디의 감정노동이 직무스트레스와 직무만족에 미치는 영향. 미간행 석사학위논문, 계명대학교 대학원.

염정환(2008). 골프캐디의 직무스트레스와 이직의도 및 경력변경의도와의 관계. 단국대학교 대학원 석사학위논문.

오정준(2013). Q방법론을 이용한 골프장 캐디 직무불만 요인분석 및 모형 구축. 미간행 박사학위논문, 동신대학교 대학원.

월간골프(2000). 골프와 법률상식. 월간골프미디어.

유민봉(1999). 인사행정론. 서울: 박영사.

유민봉(2006). 한국인사행정론. 서울: 박영사.

유시건(1997). 골프장 이용자의 만족도 영향요인에 관한 연구. 한남대학교 대학원 석사학위논문.

윤한홍, 김영전(2013). 자치단체 공무원의 직무만족도 및 조직몰입도에 관한 연구. 한국인사행정학회보, 12(3), 81-106.

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

이남미, 이근모(2001). 필드골프장 서비스종업원의 고객지향적 행위가 고객만족과 관계지속성에 미치는 영향. 한국체육학회지, 40(2), 459-468.

이병규, 윤이중(2009). 골프장 캐디의 직무만족과 생활만족 및 이직의도의 관계. 한국스포츠사회학회지, 22(3), 155-170.

이병관(2003). 스포츠시설 종사자의 공정성 인식이 조직시민행동 및 서비스

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

품질에 미치는 영향. 미간행 박사학위논문, 단국대학교 대학원.

이병관, 이종근(2001). 골프장 캐디의 내외적 환경이 고객의 구매 후 행동에 미치는 영향. 한국스포츠리서치, 12(4), 75-86.

이유재(2008). 서비스마케팅. 서울 : 학현사.

이윤현(2007). 병원직원의 직무만족요인분석. 보건과 사회과학, 20, 127-151.

이정희(2002). 네일 아티스트의 직무만족에 관한 연구. 한양대학교 대학원, 석사학위논문.

이종근, 염정환, 유인영(2008). 골프장 캐디의 직무 스트레스 요인 분석. 한국체육교육학회지, 13(1), 109-128.

이종호(2014). 골프장 소비자 인구통계학적 특성에 따른 서비스품질 지각차이 분석. 한국스포츠산업경영학회지, 19(6), 101-115.

이지환(2012). 골프장 캐디의 교환관계가 직무만족과 서비스 수행에 미치는 영향. 한국체육학회지, 51(2), 279-289.

임신영, 양해술(2010). 골프리조트 서비스품질이 회원권 가치와 고객만족 및 고객충성도에 미치는 영향. 한국콘텐츠학회, 10(9), 455-468.

장재후(2011). 여가생활 변화에 따른 기존 골프컨트리클럽 재생방안에 관한 연구. 미간행 석사학위논문, 영남대학교 대학원.

장 진(2007). 골프장 경기보조원의 직무만족이 이직의도에 미치는 영향. 한국사회체육학회지, 29, 825-836.

장태선, 윤하진(2010). 골프장 캐디서비스품질이 고객만족 및 고객충성도에 미치는 영향. 관광레저연구, 22(4), 301-317.

전서권, 양현교, 채신석(2012). 고용환경변화에 따른 직무불안정성이 조직유효성에 미치는 영향관계 연구 : 서울시내 특1급 호텔 식음료부서를 중심으로. 외식경영연구, 15(5), 345-367.

전인수, 배일현(2013). 서비스마케팅. 서울 도서출판 청람.

정경일(2001). 골프 경기보조원의 직무만족 요인분석. 한국관광정책학회,

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

7(2), 165-183.

정동섭, 박지룡(2006). 종업원의 직무불안정성과 선행요인 및 조직유효성과의 관계에 관한 연구. 인적자원관리연구, 13(2), 171-189.

정상현(1998). 집권화 수준에 따른 리서십과 직무효과성 간의 상관관계 분석. 한국사회와 행정연구, 9(2), 61-81.

정언용, 이승훈, 유창조, 여준상(2012). 롯데스카이힐 CC의 성공적 마케팅 전략 : 서비스지향 마케팅 및 차별적 마케팅 전략 실행을 중심으로. 광고학연구, 23(3), 127-140.

조마리, 이정학(2011). 골프장 캐디 직무환경이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향. 한국사회체육학회지, 46, 175-186.

조영대, 김정애(2009). 호텔조리종사원의 임금공정성, 직무만족, 이직의사, 직장몰입에 관한 연구. 관광연구, 23(4), 319-336.

최순임(2000). 골프장 경기 보조원의 실태와 최근의 동향: 경기 보조원에 대한 근로 기준법 적용과 성차별적 조기정년에 관한 긴급토론회. 전국여성노동조합·한국여성노동자협의회, 4-12.

최용민, 김공(2013). 골프장 캐디의 직무불만 척도 개발 연구. 한국체육과학회지, 22(1), 199-215.

최우석, 이동호, 박종찬(2007). 직무만족 결정요인에 따른 종업원 유형분류에 관련한 실증적 연구. 대한경영학회지. 20(6), 3133-3153.

최은영(2001). 특수고용형태 여성노동자의 조직화에 대한 연구 : ID골프장 캐디의 노동경험을 중심으로. 미간행 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원.

최주원, 김영규(2011). 캐디의 사회적 인식과 업무환경에 따른 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향. 관광연구, 25(6), 415-432.

최종진(2008). 골프장 캐디 서비스품질이 운동몰입과 운동만족에 미치는 영향. 한국스포츠산업경영학회지, 13(4), 251-262.

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

최종필(2003). 골프장 서비스에 대한 고객 지각의 서비스품질과 서비스 가치. 한국스포츠산업경영학회지, 8(3), 33-48.

최주원, 김영규(2011). 캐디의 사회적 인식과 업무환경에 따른 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향. 관광연구, 25(6), 415-432.

추 헌(1992). 조직행동이론. 서울: 형설출판사.

하헌수(2011). 골프장 캐디의 피로자각증상에 관한 연구. 관광산업연구, 5(2), 46-61.

한갑수(1991). 골프대중화 중·장기발전계획. 한국산업경제연구원.

한국골프장경영협회(2014). 2013년 전국골프장현황 및 내장객 통계(회원제+대중제).

한상린, 백미영(2009). 골프장 서비스품질과 경기 도우미의 태도가 이용객의 만족도와 재구매 의도에 미치는 영향. 서비스마케팅저널, 2(1), 23-38.

한준부(2014.08.09). 골프장 250개 건설하면 27조원 이상 투자효과. 노컷뉴스.

함봉균(2002). 호텔 종사원의 직무만족과 이직의도에 관한 연구. 경기대학교 대학원 석사학위논문.

황향희, 홍윤주, 김판규(2010). 골프장 여자캐디의 조직요인과 이직의도 실태분석. 한국체육과학회지, 19(3), 261-271.

하정훈(2012). 민간경비원의 대인관계스트레스와 직무만족, 이직의도의 인과관계. 미간행 박사학위논문, 경기대학교 대학원.

허명호(2011). 골프장 캐디 서비스품질이 고객만족 및 재방문의도에 미치는 영향. 용인대학교 대학원 석사학위논문.

허수경(2009). 노인 일자리사업 참여노인의 직무만족에 관한 연구. 서울대학교 대학원 석사학위논문.

허장식(2008). 골프장용지의 가격형성요인에 관한 연구. 미간행 박사학위논문, 단국대학교 대학원.

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

홍기일(2005). 골프장 경기보조원의 직무만족이 이직의도에 미치는 영향. 미간행 석사학위논문, 성균관대학교 대학원.

홍동표(2013). 호텔 조리사의 직무만족, 자기효능감, 고객지향성, 서비스지향성 및 직무성과 간의 영향 관계. 미간행 박사학위논문, 우송대학교 대학원.

홍성아(2012). 골프 캐디서비스품질에 따른 고객만족과 고객충성도 및 재방문과의 관계. 목포대학교 대학원 박사학위논문.

GMI 골프경영연구소(2000). 명문캐디교본. 서울: GMI 미디어.

Arnett, D. B., Laverie, D. A., & McLane, C. (2002). Using job satisfaction and price as internal-marketing tools. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, 43*(2), 87-96.

Beard, J. G., & Ragheb, M. (1980). Measuring leisure satisfaction. Journal of Leisure Research, 12, 20-33.

Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (1988). On the evaluation of structural equation models. *Journal of the Academy of Marketing Science, 16*(Spring), 74-94.

Brown, S. (1972). *A fundamental incommensurability between objectivity and subjectivity.* New York : Teachers College Press.

Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluation structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research, 18*(1), 39-50.

Kotler, P. (1980). Marketing Manaement: Analysis, Planning, Implementation of ontrol(4th ed.), Engiewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Levy, M., & Barton, W. A.(1992). Retailing Management. NY: Irwin.

Locke, E. A. (1990). Goal setting and strategy effects on complex tasks. *Research in Organizational Behavior, 12*(1), 73-109.

Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory.* New York : McGraw-Hill.

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Quality counts an servicer. Managing service: marketing operations, and resource. Ed. C. H. Lovelock.

Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology, 59,* 603-609.

Reitz, H. J. (1981). *Behavior in organizations.* Richard D. Triwin, Inc.

Silva, P. (2006). Effects of disposition on hospitality employee job satisfaction and commitment. *International Journal of Comtemporary Hospitality Management, 18*(4), 317-328.

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

Szilargyi, A. D., & Wallace, M. J. (1983). *Organization behavior and performance.* Glenview, IL : Scott, Foresman.

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

부록 1(Q방법론)

설 문 지

안녕하십니까?

본 설문지는 ***골프장 캐디 서비스 향상을 위한 직무 개선 요인분석***을 실시하기 위해 이렇게 설문조사를 부탁드리게 되었습니다.

본 설문지를 통해 얻어진 자료는 통계법 제8조 및 제9조의 규정에 의하여 오직 학문적인 연구목적으로만 사용될 것이며, 연구목적 이외에는 사용하지 않을 것을 약속드립니다.

바쁘신 가운데 시간을 할애하여 응답해 주신데 대해 진심으로 감사드립니다.

2014년 05월

♪♪♪

조선대학교

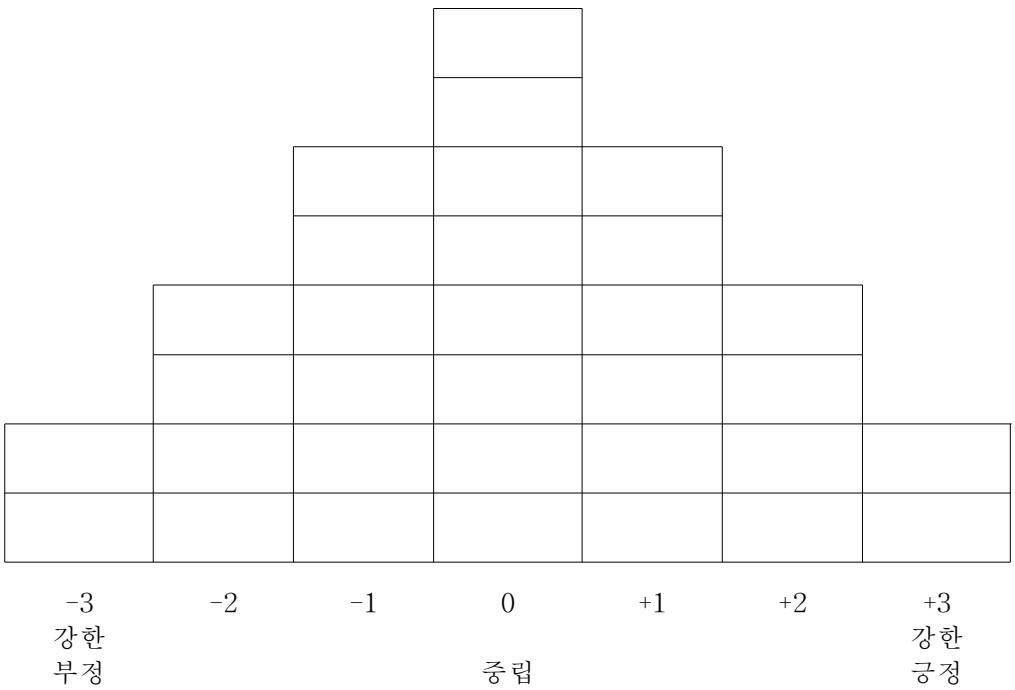
박사과정 : 정 용 하
연락처 : 010-3685-3578
지도교수 : 정 명 수

♪♪♪

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

분 류 법

1. 가장 왼쪽이 −3(가장 많이 부정하는 것), 가장 오른쪽이 +3(가장 긍정적인 것)입니다.
2. 우선 문항을 '자신의 생각과 일치하는 것', '자신의 생각과 일치하지 않는 것', '중립' 세 부분으로 나눕니다.
3. 긍정적인 문항은 가장 많이 긍정하는 2문항을 골라 +3에 적으시고, 그 다음 순서를 정하여 +2에 4문항, +1에 6문항을 적습니다.
4. 부정적인 문항은 가장 많이 부정하는 2문항을 골라 −3에 적으시고, 그 다음 순서를 정하여 −2에 4문항, −1에 6문항을 적습니다.
5. 찬성도 반대도 아닌 중립(0)에는 8문항을 적습니다.



조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

Q 진술문

Q01. 기본 급여 및 최저 임금 등을 통해 안정적인 수입이 보장되어야 한다.

Q02. 전문교육기관을 설립해야 한다.

Q03. 능력에 따라 임금을 차별하여 지급해야 한다.

Q04. 캐디 직업의 인식전환이 필요하다.

Q05. 휴일이 보장되어야 한다.

Q06. 의무교육 및 전문교육이 지속적으로 필요하다.

Q07. 근무시간 외, 잡다한 일을 없애야 한다.

Q08. 채용, 근무 등에 계약직화를 도입해야 한다.

Q09. 직업 능률 향상을 위한 다양한 교육 기회를 제공해야 한다.

Q10. 승진제도(경력, 능력, 학력 등을 고려)가 필요하다.

Q11. 캐디 전용 사무실, 회의실 등의 근무공간이 필요하다.

Q12. 과도한 부킹을 없애야 한다.

Q13. 생활편의시설(기숙사, 식사, 샤워실, 락커룸, 운동시설 등)이 필요하다.

Q14. 전문직으로서 캐디 직업의 고급화를 실시해야 한다.

Q15. 교육을 통해 직업에 대한 전문성 인식이 필요하다.

Q16. 신분 불안감과 이직 등을 없애기 위해 정규직 전환 및 정년제를 도입해야 한다.

Q17. 근무복장의 자율화가 필요하다.

Q18. 타 부서 직원과의 차별대우를 없애야 한다.

Q19. 출·퇴근 전용 차량 운행제도(대부분의 골프장이 교외에 위치)가 필요하다.

Q20. 휴식공간(냉난방, 쇼파, TV, 전동마사지 침대 등)이 필요하다.

Q21. 캐디피의 지속적인 인상이 필요하다.

Q22. 기본 보장 보험제도(4대 보험)가 필요하다.

Q23. 업무 중 발생되는 상해에 대한 대비책 및 보호책이 필요하다.

Q24. 성희롱에 대한 대응조치가 필요하다.

Q25. 서비스 강화를 위해 정기적인 교육이 필요하다.

Q26. 고객 매너 수준 평가제 실시 및 우수 매너 고객에 대한 포상제도가 필요하다.

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

Q27. 전국 골프장이 캐디피 획일화를 실시해야 한다.

Q28. 타 부서 직원과의 상호협력 관계가 필요하다.

Q29. 사회적 지위 및 신분 보장을 위한 캐디자격 제도화가 필요하다.

Q30. 직무수행에 필요한 장비 및 용품을 충분히 지원해야 한다.

Q31. 근무시간이 일정해야 한다(최저 및 최고 노동시간 보장).

Q32. 초가 근무에 대한 인센티브 제공이 필요하다.

다음은 응답자의 **인구통계학적특성**에 관한 사항입니다.

1. 귀하의 성별은 어떻게 되십니까? _____

2. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까? _____

3. 귀하의 최종학력은 어떻게 되십니까? _____

4. 귀하의 캐디 경력은 어떻게 되십니까? _____

5. 귀하는 이직 경험이 있으십니까? _____

6. 귀하의 월 평균 수입은 어떻게 되십니까? 약_____

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

부록 2(R방법론)

설 문 지

안녕하십니까?

본 설문지는 ***골프장 캐디 서비스 향상을 위한 직무 개선 요인분석***을 실시하기 위해 이렇게 설문조사를 부탁드리게 되었습니다.

본 설문지를 통해 얻어진 자료는 통계법 제8조 및 제9조의 규정에 의하여 오직 학문적인 연구목적으로만 사용될 것이며, 연구목적 이외에는 사용하지 않을 것을 약속드립니다.

바쁘신 가운데 시간을 할애하여 응답해 주신데 대해 진심으로 감사드립니다.

2015년 03월

♪♪♪

조선대학교

박사과정 : 정 용 하

연락처 : 010-3685-3578

지도교수 : 정 명 수

♪♪♪

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

※ 해당되는 번호 1곳에 √ 또는 ● 표시를 해 주십시오.

골프장 캐디 서비스향상을 위해.....		전혀 아니다	아니다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	휴식공간(냉난방, 쇼파, TV, 전동마사지 침대 등)이 필요하다.	①	②	③	④	⑤
2	과도한 부킹을 없애야 한다.	①	②	③	④	⑤
3	전문직으로서 캐디 직업의 고급화를 실시해야 한다.	①	②	③	④	⑤
4	생활편의시설(기숙사, 식사, 샤워실, 락커룸, 운동시설 등)이 필요하다.	①	②	③	④	⑤
5	타 부서 직원과의 차별대우를 없애야 한다.	①	②	③	④	⑤
6	캐디 전용 사무실, 회의실 등의 근무공간이 필요하다.	①	②	③	④	⑤
7	채용, 근무 등에 계약직화를 도입해야 한다.	①	②	③	④	⑤
8	교육을 통해 직업에 대한 전문성 인식이 필요하다.	①	②	③	④	⑤
9	출·퇴근 전용 차량 운행제도(대부분의 골프장이 교외에 위치)가 필요하다.	①	②	③	④	⑤
10	사회적 지위 및 신분 보장을 위한 캐디자격 제도화가 필요하다.	①	②	③	④	⑤
11	서비스 강화를 위해 정기적인 교육이 필요하다.	①	②	③	④	⑤

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

다음은 응답자의 **인구통계학적특성**에 관한 사항입니다.

1. 귀하의 성별은 어떻게 되십니까? _____

2. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까? _____

3. 귀하의 캐디 경력은 어떻게 되십니까? _____

4. 귀하의 월 평균 수입은 어떻게 되십니까? 약_____