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]I804:24011-200000266880
조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

2018년 8월

박사학위논문

골프장 캐디의 업무환경 개선욕구에 따른 직무기대 모형 구축

조선대학교 대학원

체 육 학 과

양 창 인

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

골프장 캐디의 업무환경 개선욕구에 따른 직무기대 모형 구축

Model Construction Concerning Duty Expectation related to the Desire of Work Circumstance Improvement

2018년 8월

조선대학교 대학원

체 육 학 과

양 창 인

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

골프장 캐디의 업무환경 개선욕구에 따른 직무기대 모형 구축

지도교수 송 채 훈

이 논문을 이학박사학위신청 논문으로 제출함

2018년 8월

조선대학교 대학원

체 육 학 과

양 창 인

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

양창인의 박사학위논문을 인준함

위원장 제주대학교 교수 한 남 익 인

위 원 조선대학교 교수 서 영 환 인

위 원 조선대학교 교수 박 도 헌 인

위 원 조선대학교 교수 김 옥 주 인

위 원 조선대학교 교수 송 채 훈 인

2018년 5월

조선대학교 대학원+

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

목 차

ABSTRACT

I. 서 론 ····· 1
1. 연구의 필요성 ····· 1
2. 연구의 목적 ····· 4
3. 선행연구 고찰 ····· 5
4. 연구의 가설 ····· 9
5. 연구의 제한점 ····· 9
6. 용어의 정의 ····· 10

Ⅱ. 이론적 배경 ····· 11
1. 캐디의 일반적 정의 및 특성 ····· 11
2. 캐디의 현황 및 역할 ····· 13
3. 직무관련 요인 ····· 16
4. 캐디관련 연구의 종합적 이해 ····· 19

Ⅲ. 연구방법 ····· 21
1. Q방법론의 이해 ····· 21
2. Q-Sample ····· 24
3. P-Sample ····· 35
4. Q-Sorting ····· 36
5. 연구절차 ····· 37
6. 자료처리 ····· 39

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Ⅳ. 연구 결과 ····· 40
1. 골프장 캐디의 업무환경 개선욕구에 따른 직무기대 모형 구축에 있어 캐디의 유형화와 유형별 특성 분석 ····· 40
2. 각 유형 간의 차이점 분석 ····· 51
3. 각 유형 간의 공통된 의견(일치항목) 분석 ····· 56

Ⅴ. 골프장 캐디의 업무환경 개선욕구에 따른 직무기대 모형 구축 및 논의 ····· 58

Ⅵ. 결론 및 제언 ····· 62
1. 결 론 ····· 62
2. 제 언 ····· 64

참고문헌 ····· 65

부록-1 ····· 71
부록-2 ····· 74

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

표 목 차

표 1. 골프장 캐디 업무 및 직무관련 선행연구 고찰 ····· 6
표 2. 연구의 가설 ····· 9
표 3. Q방법론의 정의에 대한 방법 설명 ····· 21
표 4. 골프장 행정 및 실무자의 일반적 특성 ····· 24
표 5. 골프장 행정 및 실무자의 업무환경 개선욕구 요인 분석 ····· 25
표 6. 골프 전공교수 및 연구원의 일반적 특성 ····· 26
표 7. 골프 전공교수 및 연구원의 업무환경 개선욕구 요인 분석 ····· 27
표 8. 골프관련업종 종사자의 일반적 특성 ····· 28
표 9. 골프관련업종 종사자의 업무환경 개선욕구 요인 분석 ····· 29
표 10. 1, 2, 3차 문항을 조합한 예비문항 ····· 30
표 11. 문항의 내용 적합성에 대한 평가기준 ····· 32
표 12. Q진술문 ····· 33
표 13. Q-Sort 분포도 ····· 39
표 14. 유형별 아이겐 값과 변량 ····· 40
표 15. 각 유형 간 상관관계 계수 ····· 41
표 16. P-Sample의 유형별 분포와 요인 가중치 ····· 42
표 17. 제Ⅰ유형의 Q진술문과 표준화점수 ····· 44
표 18. 제Ⅰ유형을 가장 잘 설명해주는 항목별 분석 ····· 45
표 19. 제Ⅱ유형의 Q진술문과 표준화점수 ····· 47
표 20. 제Ⅱ유형을 가장 잘 설명해주는 항목별 분석 ····· 48
표 21. 제Ⅲ유형의 Q진술문과 표준화점수 ····· 49
표 22. 제Ⅲ유형을 가장 잘 설명해주는 항목별 분석 ····· 50
표 23. 제Ⅰ유형과 제Ⅱ유형 간의 차이 분석 ····· 51

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

표 24. 제Ⅰ유형과 제Ⅲ유형 간의 차이 분석 ····· 53
표 25. 제Ⅱ유형과 제Ⅲ유형 간의 차이 분석 ····· 55
표 26. 일치항목의 Q진술문과 표준화점수 ····· 56

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

그 림 목 차

그림 1. Q방법론의 일반적인 연구절차 ····· 23
그림 2. Q-Sorting Chart ····· 36
그림 3. 연구절차 ····· 37
그림 4. 골프장 캐디의 업무환경 개선욕구에 따른 직무기대 모형 ····· 58

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

ABSTRACT

Model Construction Concerning Duty Expectation related to the Desire of Work Circumstance Improvement

Yang, Chang-In
Advisor : Prof. Song, Chae-Hun Ph. D.
Department of Physical Education,
Graduate School of Chosun University

This paper presents a duty model in the expectation aspect concerning the duties through the analysis of subjective view that the persons have, that is, the desire over work circumstance improvement, the persons who engage in golf course as caddies in the present or who experienced in working at golf course as caddies in the past. So, this paper leaded to the conclusion as follows by using Q-Method.

First, this paper analyzed the types of duty expectation model construction related to the desire of work circumstance improvement through subjective view that golf course caddies have. As a result, they were analyzed in three types in a large measure. Type Ⅰ was analyzed in 'Work circumstance change pursuit in the aspect of protection and support of caddies', TypeⅡ 'In work circumstance change pursuit in the aspect of autonomy and system supplementation about caddy's duty', and typeⅢ 'In duty change pursuit in the aspect of caddy duty goods supply and

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

institution reinforcement'.

Second, this paper analyzed the difference among respective types. The representative statement among type Ⅰ and typeⅡis the item 'Work circumstance change pursuit in the aspect of protection and support of caddies', affirmative, and the item, 'Duty change pursuit in the aspect of caddy goods supply and institution reinforcement', negative. As for type Ⅰ and typeⅢ, the item 'Caddy grade system importation depending on customer selection and duty career and caddy fee application by different grade' affirmative, the item 'Real-time supply of duty consumables and periodical change', negative and as for type Ⅱ and typeⅢ, the item 'Support the dispatch to the seminar held in our country and in the foreign country', affirmative, and the item, 'The use of designated holiday is restricted, so periodical holiday system has to be imported for off-season in the winter', negative.

Third, this paper analyzed the correspondent items among respective types. The statements agreed affirmatively were 'Caddies have to hold the priority in two round when they want it, rather than two round operated in turn', 'The goods related to cleanness have to be distributed after cleaning every day, 'Prepare pieces of equipment such as washing machine, dryer and select cleaning business', 'Secure holiday and off day', and 'Eliminate irregular income by paying endowments'. The statements agreed negatively were 'Share information among caddies by partnership with other golf course , offer the chance to change jobs and communicate each other', 'Prepare the chance to communicate among caddies and staffs periodically', 'Eliminate the discrimination from the staff such as restriction of movement line after going to work and restriction of going in and going out of the office operated by club house except waiting room', 'Establish facilities related to child care for working mom caddies', and 'Prepare shuttle vehicles for going to and going out of work and expand time slot'.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

In sum, it is necessary to protect and support caddies, compliment autonomous work and system, support duty goods, and reinforce institutions. Especially, it is necessary to pay attention to protecting and supporting caddies, complimenting autonomous work and system, distributing duty goods, and reinforcing institutions. Especially, it is necessary to offer priority in-turn system to caddies, distribute goods after cleaning everyday, import washing machines and dryers, select cleaning business in order to enhance duty effectiveness. In addition it is necessary to reinforce duty motives through securing the system of holiday and off day.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

I. 서 론

1. 연구의 필요성

우리나라는 제5차 국민체육진흥5개년계획이 마무리되는 시점에 제1차 국민체육진흥계획부터 현재까지 공통적으로 다루었던 주목해야할 정책과제 동향을 살펴보면, 대부분 국민건강실천을 위한 다각적인 노력이 있었다는 것이다. 즉, 국민들의 건강실천과 더불어 스포츠 활동 참여는 국가정책의 상호적면이 존속하면서 국가적인 차원에서 시행되고 있다는 것이다.

이러한 국민들의 스포츠 활동 참여에 따라 직접적으로 가시화되는 분야는 스포츠시장이다. 특히 여가레저스포츠와 관련된 참여스포츠시장에 대한 대중들의 관심이 높아지면서 참여스포츠 관련 산업의 규모 또한 지속적으로 증가하고 있다.

특히 골프산업은 대중 스포츠로써의 인식과 정부의 개별소비세 인하에 힘입어 꾸준한 성장세를 보이고 있는데, 골프참여자가 2008년도에는 381만 명에서 2014년 529만 명으로 큰 폭으로 증가하였고, 스크린골프와 용품, 의류시장 규모 또한 연 10%안팎으로 성장하고 있다고 보고하고 있다(머니투데이, 2015.03.04.). 또한, 문화체육관광부(2013)는 골프산업이 연평균 8.0%의 성장을 기록하면서 지난 10년간 연 5-10%씩 꾸준히 증가하고 있고, 특히 주목할 만한 점은 회원제골프장의 증가율(12%)보다 정규 대중골프장의 증가율(17.1%)이 더 큰 것으로 보고하고 있다.

이렇듯 골프 이용객 증가에도 불구하고 최근에는 김영란법 시행으로 인해 대중들의 골프 참여가 부분적으로 제한되고 있고, 그럼에도 불구하고 지속적으로 증가하는 골프장은 경영상의 경쟁구도를 보이고 있으며, 이에 대한 방편으로 가격인하와 질 높은 서비스를 앞세워 골프대중화에 더 많은 노력을 가하고 있다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

이러한 골프장의 고객 유치 및 확보를 위한 노력에 주축이 되는 대상이 대표적으로 캐디이다. 즉, 캐디들은 골프장을 대표하여 고객들이 골프장의 우호적인 감정을 가질 수 있도록 고객과의 상호작용을 한다.

캐디는 주로 선수들과 동반하는 플레이어 캐디(player caddie)와 골프장에서 내장객과 동반하는 하우스 캐디(house caddie)로 구분된다. 골프에서 캐디의 역할은 예상과 달리 그 역할이 중요하기도 하지만 하는 일이 다양하다. 이러한 캐디는 골프 경기의 보조자를 뜻하는 말로서 미국골프연맹 골프규칙 제2장 용어의 정의에 따르면 경기자의 클럽을 운반하고 규칙에 대하여 필요시 조언하는 사람을 말한다.

백병주와 이석동(2000)은 캐디를 골프 경기 중에 클럽의 선택, 거리나 지형, 바람 등 플레이에 영향을 주는 모든 것에 관하여 플레이어에게 조언을 해줄 수 있는 유일한 사람으로 또 한 사람의 경기자라고 하였고, 안용태(2014)는 캐디를 친절한 서비스맨으로 표현하였고, 동시에 코스 상태와 룰 숙지, 원활한 경기 진행, 코스관리, 상대방에 대한 존중과 이해, 고객에게 시선 집중, 공평한 서비스, 지속적인 자기개발과 건강관리, 잡담이나 농담 삼가, 정성껏 고객을 모시고 미소를 잃지 않아야 하는 등 다양한 역할이 있다고 제시하였다. 박종업(1998)의 골프규칙서에서는 플레이하는 동안 플레이어의 클럽을 운반 또는 취급하며 본 규칙에 따라 플레이어를 원조하는 자로 정의하였다. 즉, 캐디들은 고객과 장시간동안 밀접한 관계를 독특한 상황에서 서비스를 제공하며, 대다수의 고객들은 캐디의 도움을 받아야 경기가 가능하다.

이에 최근에는 국내 골퍼들도 캐디가 경기력에 영향을 미치는 전문가로 의미를 부여하기 시작했고, 골프장 경영자와 소비자 모두 캐디의 중요성은 인식하지만 전문성에 대한 사회적 인식과 지위 인정에는 인색한 것이 현실이다(김한룡, 2006). 그 중에서도 손석정(2001)은 캐디들은 골프장의 수익과 서비스 질의 큰 부분을 담당하고 있으면서도 산재보험을 적용받지 못하는 업무상 재해, 부당 해고에 따른 고용불안, 성희롱과 비인격적 대우 등 인권 보호 측면에서

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

볼 때 몇 가지 문제점을 지적하였다.

타인의 공간에서 객체화된 대상은 세 가지의 통제를 경험하게 되는데, 그것은 행위, 말, 사유의 통제이다(김민섭, 2016). 그렇다면 골프장 캐디는 한 개인의 주체성을 철저하게 통제당하고 유린(蹂躪)당한다. 심지어 신체적 행위뿐만 아니라 정신적 사고까지도 포함되기도 한다. 이러한 입장에서 볼 때, 캐디로서의 '활동 시간'은 골퍼의 요구를 들어주는 도구적 존재의 시간이라고도 볼 수도 있다(이승훈, 김성일, 주동진, 2017).

골프장의 전문 캐디는 업무 특성상 예측하기 어려운 상황이 빈번하게 발생하고, 이에 따른 즉각적인 대처를 해야 한다. 전문 캐디들은 고객서비스만족이라는 측면에서 직무수행에 적합한 감정상태를 가지도록 강요받고 있다. 골프장의 전문 캐디는 라운드 출발부터 종료까지 라운드 동안 극심한 스트레스에 노출되어 있다(이태용, 박문수, 2014).

하지만, 골프장의 요구에 따라 캐디들은 고객의 만족을 위해 자신의 감정표현을 조작해 직무수행에 적합한 감정상태를 가지도록 강요받게 된다. 개인적으로 지치고 힘든 상황에서 골프장의 목표와 기대에 부응하기 위해 그들은 자신의 내부감정과 갈등을 일으키며, 억지스러운 미소와 감정을 표현하기도 한다(고영관, 여윤기, 김용규, 2012).

결국 이러한 캐디들의 업무를 현 상태로 방치하다는 것은 골프장 경영적 측면은 물론, 직업군으로서의 캐디 인력감소 및 타 직종 또는 타 골프장으로의 이직현상이 빈번히 증가할 것이다. 즉, 캐디 업무환경의 긍정적인 변화와 방안 및 대책이 다각적인 측면에서 모색되어야 한다는 것이며, 당사자인 캐디들의 입장에서 논의가 이루어져야 한다는 것이다.

국내 대부분의 캐디관련 선행연구들을 살펴보면, 골프장 캐디들의 서비스품질 향상에 따른 고객만족 또는 재방문, 고객가치, 구전의도 등에 관련된 연구들(김성겸, 김욱기, 2016; 노동연, 박창석, 김태일, 2011; 이문영, 노재헌, 윤정욱, 2012; 이종호, 2014; 정지영, 2014)로 캐디서비스를 고객의 입장에서 진행한

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

연구가 주를 이루고 있다. 결국 캐디 자체의 변화를 요구한다는 것으로 이들의 고충에 대한 해결책이나 방법론에 대한 연구는 상당히 미흡한 실정이다.

물론, 캐디의 직무에 대한 불만(최용민, 김공, 2013; 최용민, 오정준, 이정용, 김공, 2013), 캐디의 감정노동과 직무소진, 이직의도(고영관, 여운기, 김용규, 2012; 이태용, 박문수, 2014), 캐디의 인적자원관리(이현종, 2015), 캐디의 업무환경 인식(김명미, 송승욱, 김수진, 2012) 등의 연구도 진행되고 있지만, 명확하게 현장 캐디들의 욕구에 비추어 이들의 업무개선 및 기대적 직무에 대한 분석은 부족함과 동시에 필요성으로 제기된다.

따라서 본 연구는 골프장 캐디의 기대적 직무 모형이 캐디 직무의 긍정적인 변화에 기여할 수 있고, 모형의 기반이 골프장 현장 경험을 가진 캐디들의 직무에 대한 욕구라는 점에 이들의 업무환경 개선에 현실적인 적용이 가능하며, 이러한 개선은 캐디 직업의 전문성 제고는 물론 지속적으로 증가하는 골프장의 근본적인 서비스 개선, 골프 대중화에 한발 더 전진하는 계기를 마련할 것으로 사료되어 본 연구를 실시하였다.

2. 연구의 목적

본 연구에서의 목적은 현재 골프장 캐디로 종사하거나 종사 경험이 있는 자들의 주관적인 견해 즉, 업무환경 개선에 대한 욕구 분석을 통해 직무에 대한 기대적 측면의 직무 모형을 제시하고자 한다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

3. 선행연구 고찰

국내 골프장 캐디관련 연구는 크게 두 가지 측면에서 다양하게 진행되어 왔다. 먼저 대다수 연구가 해당되는 고객 중심의 연구이다. 즉, 캐디의 개선점을 통해 고객의 지속적인 유치 및 확보에 관한 경영관리적인 측면의 연구이다.

다음으로는 본 연구의 방향성과 유사한 골프장 캐디 중심의 연구이다. 이러한 연구들은 대부분 캐디들의 처우 및 직무에 관련된 연구들이다.

이에 본 연구에서는 후자에 해당되는 골프장 캐디 중심의 선행연구를 구체적으로 살펴보고자 하며, <표 1>과 같이 제시하였다

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

표 1. 골프장 캐디 업무 및 직무관련 선행연구 고찰

저자 (년도)	구분	고찰 및 시사점
최용민 김 공 (2013)	직무 불만	▸골프장 캐디의 직무불만 척도 문항에 대해 살펴보면, 직무자체불만, 건강문제, 급여제도개선 등 3개의 하위요인으로 구분되었다. ▸직무자체불만 요인의 문항은 '고객들의 성폭력적 언행', '고객 클레임 발생시, 언제나 피해자', '고객들의 인간적인 무시 및 차별 행동', '신분의 불안감과 잦은 이직으로 소속감 및 적응력 저하', '일정하지 않은 근무 및 출·퇴근 시간', '지나친 고객과의 접점으로 인한 스트레스', '타 부서 직원들과의 차별대우 및 커뮤니케이션 부족' 등으로 구성되었다. ▸건강문제 요인의 문항은 '캐디 일과 후, 잡다한 일로 인한 신체적인 피곤', '자외선으로 인해 피부노화 발생', '골프장 측의 과도한 부킹으로 체력적인 부담', '불규칙적인 근무시간으로 인한 건강문제' 등으로 구성되었다. ▸급여제도개선 요인의 문항은 '캐디피의 지속적인 인상과 전국 골프장 캐디피 획일화', '기본 급여 지급제도 도입', '불규칙적인 급여에 대한 적립식 월급제 실시' 등으로 구성되었다.
최용민 오정준 이정용 김 공 (2013)		▸골프장 캐디의 직무불만 요인을 살펴보면, 고객 클레임 발생 시 언제나 피해자가 되고, 회사측의 과도한 부킹이 종종 있다는 요인들이 골프장 캐디의 직무불만 요인으로 인식되고 있다. ▸골프장 캐디들은 직무에 대한 불만 요인으로 근무와 직접적인 부분(고객 클레임 발생 시 피해자, 캐디의 근무인원을 고려하지 않은 과도한 부킹 등)에서 불만족을 나타내고 있다고 하였다. ▸골프장 운영에 있어서는 캐디 직무에 있어 직접적인 근무제도의 개선(캐디보호 제도, 캐디 근무순번 체계화 등)과 이에 대한 방안 및 대책이 시급히 필요하다고 제시하였다.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

고영관 여운기 김용규 (2012)	감정 노동 / 직무 소진 / 이직 의도	▸골프장 캐디의 감정노동과 직무소진 그리고 이직의도 간에는 상관성이 존재한다. ▸캐디의 감정노동은 직무소진과 이직의도에 영향을 미치고, 직무소진도 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. ▸직무소진의 정서적 고갈 및 비인간화 요인이 감정노동과 이직의도로부터 영향을 받거나 주는 중요한 요인으로 부각되었다.
이태용 박문수 (2014)		▸골프장 전문캐디들이 지각하는 감정노동이 감정부조화에 유의한 영향을 미치고, 전문캐디들이 지각하는 감정노동이 직무소진에 부분적으로 영향을 미쳤다. ▸전문캐디들이 지각하는 감정부조화가 직무소진에 영향을 미치고, 전문캐디들이 지각하는 직무소진이 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.
김영미 송승욱 김수진 (2012)	업무 환경 인식	▸캐디는 대인서비스를 제공하는 전문직 종사자임에도 합당한 대우를 제공받지 못하는 것으로 알 수 있었다. 캐디에게 적절한 보상과 대우를 제공할 때 더 나은 서비스를 제공할 가능성이 높아진다는 이론을 적용할 때, 캐디들은 자신의 서비스 품질을 개선시키고자하는 자구 노력은 부족한 것으로 제시되었다. ▸전문직 종사자로서의 자부심 고취와 보다 향상된 서비스 제공의 의욕을 높이기 위하여 업무환경에 대한 근본적 개선이 필요할 것으로 판단하였다. ▸한국의 캐디는 다른 나라들과 비교하였을 때, 전문성과 전반적 서비스품질이 높은 독특한 문화를 형성하고 있는데 반면, 사회와 골프장 시설 모든 관점에서 전문가로서 인정받지 못하는 약자의 입장에서 처한 것이 현실이라고 하였다.
이현종 (2015)	인적 자원 관리	▸골프장 캐디의 인적자원관리 쟁점 중, 먼저 캐디의 경력개발과 관련된 쟁점이다. 캐디들은 특수형태근로종사자로 경력에 따른 임금의 상승이나 승진을 기대할 수 없으며, 경력으로 인정받지 목하기 때문에 연계된 경력개발이 단절되는 문제가 발생하였다. ▸다음으로는 캐디에 대한 사회적 인식과 관련된 쟁점이다. 캐디직

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

		이 우리사회에서 차지하는 직업위세가 낮으며, 특히 캐디라는 직업에 대한 왜곡된 인식이 캐디의 동기, 조직몰입, 직무만족의 하락으로 이어졌다. ▸마지막으로 캐디의 전문화와 관련된 쟁점이다. 캐디에 대한 보다 전문화된 서비스가 요구됨에 따라 캐디 스스로 전문적인 교육 및 경력에 따라 차별화된 교육을 원하고 있었다. 더불어, 캐디의 노하우들이 암묵적 지식으로 개별적으로 존재하고 있었기 때문에 이를 형식지로 변환하고 전수하는 지식변환에 대한 요구가 있었다.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

4. 연구의 가설

본 연구에서는 골프장 캐디의 업무환경 개선욕구에 따른 직무기대 모형 구축을 위해 다음 <표 2>와 같이 연구의 가설을 해결 하고자 한다.

표 2. 연구의 가설

구분	문제
Ⅰ	▸골프장 캐디의 업무환경 개선욕구에 따른 직무기대 모형 구축에 있어 연구대상자의 유형화와 유형별 특성 분석을 시도할 것이다.
Ⅱ	▸각 유형 간의 차이점을 분석할 것이다.
Ⅲ	▸각 유형 간의 공통된 의견을 분석할 것이다.
Ⅳ	▸각 유형 간의 공통된 의견을 토대로 골프장 캐디의 업무환경 개선욕구에 따른 직무기대 모형을 구축할 것이다.

5. 연구의 제한점

본 연구에서는 다음과 같은 제한점을 둔다.

첫째, 본 연구대상인 골프장 캐디는 엘리트선수가 아닌 일반 고객들의 대상으로 근무하는 종사자로 제한하였다. 또한, 이들의 근무경력, 근무지역 등에 대상해서 전혀 통제하지 않았다.

둘째, Q-Sample 확보 시, 다양한 문항 도출을 위하여 1차, 2차 개방형 설문조사에 참여한 캐디 집단의 인구통계학적특성은 전혀 통제하지 않았다.

셋째, 이 연구는 골프장 캐디 중심으로 이들의 주관적인 견해에서 진행되었음으로 골프장 경영자 입장 및 관점에서는 전혀 고려하지 않았다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

6. 용어의 정의

1) 업무환경

업무환경은 물리적 환경 뿐 아니라, 개인 간 상호작용, 직업과 관련한 조직 및 기관, 그리고 개인의 업무에 영향을 미치는 모든 정책적인 측면을 포함한다 (Yoon, 1990). 본 연구에서는 업무환경을 골프장 캐디를 대상으로 이들의 업무와 관련된 모든 정책을 의미한다.

2) 직무기대

직무기대란 보편적으로 직무에서 나타나는 결과로 이해할 수 있고, 그 입장에 따라 차이가 있다. 경영자 입장에서의 직무기대는 통상 직무성과를 의미하며, 종사자 입장에서는 직무성과에 따른 보상으로서 상여금, 승진 등을 의미한다. 하지만 본 연구에서 직무기대는 업무내용의 긍정적 변화를 의미한다. 즉, 골프장 캐디의 업무환경 개선을 위한 직무에 대한 긍정적 변화로 해석이 가능하다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Ⅱ. 이론적 배경

1. 캐디의 일반적 정의 및 특성

1) 캐디의 개념과 어원

대한골프협회와 미국골프협회가 제시한 '캐디'란 플레이어가 라운드를 하는 동안 규칙에 따라 플레이를 보조하는 사람으로 플레이어의 클럽을 운반하거나 취급하는 일이 포함될 수 있다(대한골프협회, 2010).

캐디는 보편적으로 골프장의 고객들이 경기를 진행하는 동안 그린라인과 코스에서 전략을 보조하는 역할을 하고, 골프장의 코스, 그린, 바람, 거리, 지면의 경사 등 골프장 지형의 특성을 정확히 파악하는 전문성을 갖추고 있어야 하는 매우 중요한 역할을 차지하고 있다(최주원, 김영규, 2011). 또한, 골프규칙 8조 1항에 의하면 "어드바이스" 규정에서 캐디는 골프 플레이어에게 골프경기 전반에 걸친 모든 부분에서 플레이어가 올바른 경기를 진행할 수 있도록 조언할 수 있는 유일한 사람이라고 하였다(이석동, 2017).

종합적으로 캐디의 역할은 골퍼가 경기를 진행하는 동안 경기보조자로서 플레이어들이 즐겁게 경기에 임하고, 경기가 원활하게 이루어질 수 있도록 자신이 맡은 고객들에게 최선을 다하여 서비스를 제공하는 사람이라고 할 수 있다.

2) 캐디의 유래

캐디의 유래는 골프의 역사와 함께한다. 1744년 16세기경 스코틀랜드 동해안에 있는 리스라는 도시에서 귀족들이 세계최초의 골프 클럽을 결성하여 골프규칙 13개조를 만들었다는 점에서 그 근거를 찾을 수 있다(이석동, 2017). 골프의 발상지인 영국에서는 짐을 옮기는 사람을 캐디(Caddie)라고 불렀으며, 프랑스에서는 젊은 장교와 사관생도를 카데(Cadet)라고 불렀는데, 이는 '앤드류 딕

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

슨’ 이라는 소년이 1681년 16세기 골프광이었던 스코틀랜드 메리 여왕의 손자인 요크공작의 클럽을 나르고, 공작의 앞을 달려가면서 볼의 위치를 가르쳤다고 기록이 남아있다. 이 ‘딕슨’ 이라는 소년처럼 캐디를 하고 있었던 아이들은 대부분 가난한 집안의 아이였고, 당시 골프백 없이 그냥 클럽을 손에 들고 맨발로 코스를 걸었다(박승춘, 2011). 이들이 스코틀랜드의 메리 여왕의 골프 시중을 들면서 지금의 캐디로 이어져왔다.

반면, 우리나라 캐디의 유래를 살펴보면, 캐디가 최초로 등장하게 된 배경은 1921년, 1924년 개장한 효창원과 청량리 골프코스 시절로 거슬러 올라간다. 이때는 캐디라고 하기보다는 골퍼가 코스에 나오면서 직장에서 데려온 사환들이 대부분 이었으며, 때로는 마을의 농부를 고용할 때도 있었다고 전해진다. 이후 1924년 경성골프구락부를 창립, 1929년 군자리 골프코스를 개장하면서 우리나라 골퍼들이 경기를 개최하고 참가하면서부터 본격적으로 캐디가 등장하게 되었다(이건희, 2015).

이때까지만 해도 캐디의 역할을 위해 인력으로 고용된 사람들은 모두 남성이었는데, 이는 1950년대 우리나라는 여성들이 캐디를 직업으로 갖기엔 극히 어려운 시기였기 때문이라고 할 수 있다. 이후 우리에게 여성 캐디에 대한 인식이 새겨지게 된 시점은 1967년 박정희 전 대통령이 태릉 C.C에서 라운드를 돌 때 최초로 여성 캐디를 고용하는 계기가 발단이 되었으며, 그 때 당시 캐디는 박정희 전 대통령의 전용 캐디로 고용되기도 했다. 이를 기반으로 1960년대 후반에 접어들면서 캐디의 수요가 급격하게 늘어남에 따라 여성 캐디들이 점차 등장하기 시작하였고, 현재는 대부분의 캐디가 여성들로 이루어져 있으며, 캐디라 하면 여성의 직업인 것으로 인식할 정도에 이르렀다(박현미, 2005).

이러한 역사를 가진 우리나라의 캐디는 주로 남성들이 캐디의 임무를 맡고 수행하였지만 점차 시대적 흐름에 따라 여성 캐디가 등장하면서 고객들이 유쾌하게 플레이를 할 수 있도록 옆에서 지지하고, 도와주는 역할로 자리매김하여 고객들의 요구에 의해 골프장 산업은 점차 변화되어 갔다고 사료된다.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

2. 캐디의 현황 및 역할

1) 캐디의 현황

과거 골프장에서는 1팀에 최소 3명이라는 많은 인원의 캐디를 필요로 하였으나 현재는 카트제도에 의해 1팀 당 1명의 캐디가 투입되고 있어 과거에 비해 캐디 소요인원이 매우 감소되었다. 특히, 18홀을 기준으로 한 골프장에 약 100명 정도의 캐디가 근무할 수 있고, 이를 전국적으로 대비해 추산하면 약 35,000명 정도로 예상된다. 그러나 이들은 비정규직이라는 이유와 계절에 의한 변동으로 인해 정확한 통계 자료를 확보하기는 어려운 실정이다(정용하, 2015).

최근 우리나라 골프장 캐디의 종사자 수는 지속적으로 증가하고 있는 추세이며, 이 중에는 상당수가 대졸 출신으로 그 위상이 많이 나아지고 있다(오정준, 2013).

2016년 한국골프장경영협회에서 조사한 골프장 종사자의 규모는 전국 555개 골프장 중에서 약 8만 7천명에 달했으며(매일경제, 2016.09.07.), 이 중 특히 골프장 캐디는 약 3만 5천여 명으로 골프장 종사자의 절반 가까이를 차지했다(한국골프캐디협회, 2017). 이렇듯 골프산업의 급속한 발전으로 골프장 수가 증가하면서 급격하게 늘어나는 골프 인구를 바탕으로 고용 창출의 경제적 효과가 이어지고 있으며, 이는 캐디의 고용에도 긍정적인 영향을 미칠 것으로 보여진다.

2) 캐디의 역할과 임무

캐디의 역할은 라운드를 진행하는 고객들에게 캐디 서비스품질을 제공하는 역할을 하는데, 이를 대표적으로 내적 서비스품질과 외적 서비스품질로 구분할 수 있다(허명호, 2011). 내적인 측면에서의 캐디 서비스는 고객들에게 골프용품으로 클럽을 추천해주고, 경기 상황에서 골프장의 코스와 거리를 측정하여 고객에게 정보를 전달하는 등 골프장의 시설을 보수하는 역할과 경기를 진행하

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

는 능력 등을 내적 서비스로 규정할 수 있다(송승욱, 2012). 외적인 서비스품질은 상황에 맞는 즉각적인 처리능력을 갖추고, 클럽을 관리하는 등 외적으로 보여지는 외형을 말한다(박정현, 2005). 이를 좀 더 세부적으로 기본서비스, 전문서비스, 소양서비스 등 세 가지로 구분할 수 있는데, 먼저 기본서비스는 경기를 진행하는 능력은 물론 그 외적으로 고객들의 클럽과 장비를 관리하고, 골프장의 시설을 보수하는 등 기본적인 것을 의미한다. 전문서비스는 기본서비스보다 고급화된 전문지식을 의미하며, 이는 골프와 관련된 규칙을 숙지하여 골프장을 이용하는 고객들에게 정보를 제공하고, 전문용어를 익히며, 정확한 비구상태를 확인하는 것을 의미한다. 소양서비스 품질은 고객들에게 외형적으로 보여지는 캐디의 교양적인 것으로 골프에 대한 기본적인 예우와 매너, 단정한 용모와 복장 등을 말할 수 있다(이석동, 2017).

골프 라운드를 할 때 캐디는 동반 플레이어에게 최고의 파트너가 되기도 하고, 라이벌이 되기도 한다. 때로는 플레이어에게 골프에 대한 조언도 아끼지 않는 역할을 하는데, 캐디의 임무와 책임을 자세하게 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 플레이어가 티샷을 할 때 캐디는 티마크보다 후방 쪽에 있어야 하며, 이는 캐디의 위치가 타구의 방향을 가장 쉽게 볼 수 있는 자리이기 때문이다.

둘째, 플레이어가 어드레스 자세를 취하게 되면 캐디는 최대한 주위를 안심할 수 있게 정숙한 환경을 조성해 주어야 한다. 이는 손동작 또는 손의 각도에 따라 타구의 방향과 힘의 전달력이 달라지기 때문이다.

셋째, 보편적으로 골프장에서 라운드 할 때 한 팀만 경기를 진행하는 것이 아니라 많은 팀들이 시간차를 두어 라운드를 시작한다. 그러므로 캐디는 자신이 맡은 고객들뿐만 아니라 먼저 출발한 앞 조의 상황까지 분석하고 판단하여 라운드를 진행시켜야 한다.

넷째, 캐디의 가장 큰 능력은 무엇보다 타구의 방향을 정확하게 설정해주는 것이다. 그러므로 캐디는 순간적으로 골프장의 벙커, 나무, 땅의 지면 등 외적인 환경을 항상 숙지하여 고객들에게 정확한 목표지점을 설정해 주어야 한다.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

다섯째, 캐디는 거리감을 위해 항상 훈련을 해야 한다. 이는 골프장에서 플레이어들이 캐디에게 가장 많이 하는 질문이 공과 홀인원 지점의 거리를 묻는 것이기 때문에 캐디는 정확한 거리를 측정할 수 있는 훈련을 통해 플레이어에게 거리에 맞는 클럽을 선택하게 하고, 이러한 지식들은 결국 자신만의 경쟁력으로 키울 수 있다.

여섯째, 캐디는 공의 위치 확인을 게을리 하지 않도록 주의해야 한다. 5분이 지나도 공의 위치를 찾지 못하면 로스트 볼로 간주하게 되기 때문에 이는 어쩌면 플레이어에게 아웃 오브 바운드(Out of bound)보다도 정신적으로 더 큰 충격을 주게 되므로 그만큼 캐디의 책임도 중요하다고 할 수 있다. 따라서 캐디는 어떠한 상황에서도 시선은 공을 놓치지 않도록 주의하며, 가끔 엉뚱한 공을 볼 수도 있기 때문에 1타를 치기 전 메모하는 습관을 가지도록 한다.

일곱째, 캐디는 골프장의 얼굴이다. 그만큼 캐디의 이미지가 고객들에게 미치는 영향은 상당히 크다. 보편적으로 캐디와 고객들이 골프장에서 함께 보내는 시간이 약 4시간 이상이므로 고객들이 지루해 하지 않고, 유쾌하게, 즐겁게 라운딩을 즐길 수 있도록 환경을 조성하는 것도 캐디의 중요한 임무이다.

여덟째, 캐디는 앞 조와 뒤 조의 간격을 원활하게 유지시켜야 한다. 이는 캐디들의 경기 진행 능력이 떨어져 하루에 경기진행이 30분 정도만 늦어져도 골프장은 년 4~5억 정도의 손실이 생길 수 있기 때문에 캐디는 플레이어에게 정확한 목표지점을 설정해주고, 코스상태에 대해 잘 파악하여 경기가 원활하고 매끄럽게 진행될 수 있도록 해야 한다.

아홉째, 캐디라 해서 골프장의 코스관리에 대해 소홀히 여기지 말아야 한다. 일반적으로 골프장마다 코스관리 담당자가 배치되어 있겠지만 무엇보다 담당자보다 몇 배로 골프장에서 많은 시간을 보내는 캐디들이 코스상황에 대해 더욱 정확히 알 수 있을 것이며, 자신이 보수를 하지 않더라도 수시로 골프장의 잡초나 디보트 자국, 배토 또는 벙커에 생긴 발자국 등을 발견하는 즉시 담당자에게 연락을 취해 조치를 해야 한다(김남억, 2017).

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

3. 직무관련 요인

1) 직무

특정단위의 한사람이 재화와 용역을 생산하기 위해 수행하는 임무와 일이 직무를 이루며, 작업 속의 논리적이고 필요한 방법을 고안하는 특정 활동을 말한다. 또한, 한 개 이상의 작업이 하나의 일을 구성하고, 만일 여러 사람이 동일한 임무를 수행하고 있다면 그들은 동일한 직무를 수행하고 있는 것이다. 이렇듯 일이란 인간이 육체적 또는 정신적 활동을 수행할 때 발생하며, 이는 그들의 특정한 목적달성을 위해 발위 된다.

직무는 보편적으로 전반적인 만족도를 뜻하며, 특히 임금이나 직무안정성을 잘 파악하여 그에 따른 양질의 전문 인력을 확보하고, 그들이 가진 능력과 자질을 최대한 발휘함으로써 직무에 대한 보람과 안정적인 생활을 할 수 있는 여건 조성, 나아가 고객서비스 개선에 일조하는 것을 말한다(이가진, 2010).

2) 직무몰입

직무몰입은 자신이 선택한 직업에서 일하고자 하는 동기부여의 정도로 개념화할 수 있다. 과거에는 상향이동과 높은 연봉 등 조직에서 제시하는 성공 기준에 초점을 두었으나 현재는 개인의 고유한 욕구와 충족에 기반을 두고 있으며, 제도적으로 조직을 제공하는 일반적인 경력에 전적으로 의존하기보다 개인의 자발적이고 주도적인 경력관리에 초점을 두고 있다(김민정, 2012). 또한, 일생에 걸친 경력과 관련하여 시장가능성과 고용가능성을 유지하기 위한 유연성을 추구한다(홍전기, 2012).

유사한 개념으로 직무몰입은 경력몰입이나 조직몰입과 구분되며, 상관관계가 있기는 하지만 서로 상이한 원인과 결과를 갖는다고 설명하고 있다.

Blau(1985)는 직무몰입을 자신의 전문적인 직업에 대한 일반적 태도로 정의를 내리고 있으며, 업무몰입, 경력몰입 등 유사개념들의 개념적 중복을 배제하

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

고 명확한 정의로 인정받고 있다. 그는 구체적으로 용어를 제한하는 한편, 특정 직업분야에서 일련의 관련된 직무들에 대한 감정적인 개념으로 목표를 추구하는 과정에서 어려움을 대처할 수 있는 능력으로 보았다.

따라서 직무몰입은 일반적인 업무보다는 업무에 대한 진취적이고 도전적인 태도로 이해할 수 있다.

3) 직무만족

직무만족이란 자신의 직무와 관련하여 경험하는 일련의 태도로서 직무를 통해 얻게 되는 긍정적인 정서 상태라고 정의할 수 있다.

Locke(1976)는 직무만족의 요소를 직무 그 자체와 승진, 급여, 근무조건, 안정, 복리후생, 동료관계, 상급자의 관리방식, 조직의 경영방침 등 9가지 요인으로 분류하여 제시하였다(권재성, 2011).

그러므로 조직에서 구성원이 담당하고 있는 직무에 대한 만족 여부는 전체적인 조직의 성과에 매우 중요한 영향을 미칠 수 있으며, 이러한 직무만족 여부에 따라 구성원은 그 조직에 대하여 부정적일 수도 있고, 긍정적일 수도 있다. 이렇듯 직무나 조직에 대한 종사자들의 호의적인 태도는 조직의 유효성을 높이고, 나아가 조직목표를 달성하는데 매우 중요한 역할을 하기 때문에 경영자들은 이러한 문제점을 개선시키기 위해 많은 노력을 기울이고 있다. 즉, 직무만족은 자신이 속한 조직에서 직무에 대한 호의적인 태도의 정도를 의미하는 것으로써 자신의 직무생활에 대해 얼마나 긍정적인 감정을 가지고 있는지에 대한 개인의 심리상태를 의미한다(최익봉, 2004).

따라서 직무만족은 소속된 조직과 직업에 대한 만족, 직장의 정책, 근무조건 및 환경, 업무내용에 따라 종사자의 바람직한 방향으로 행동변화를 의미한다.

4) 직무스트레스

직무스트레스 요인이란 조직 및 직장에서 신체적 혹은 심리적 요구로 인해

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

스트레스를 유발하는 외부 환경을 의미한다. 직무스트레스는 개인특성에 따라 서로 다른 반응을 일으키고, 이러한 스트레스는 그 어느 누구도 같은 방법으로 경험하거나 같은 결과를 체험하지는 않는다. 또한, 같은 스트레스 요인에도 잘 적응하는 사람이 있는가 하면 부적응 증상을 경험하는 사람도 있다. 이러한 이유는 스트레스 원인과 결과 변수 사이에 개인적 특성 등을 포괄하는 조절 변수가 작용하기 때문이다(Kobasa & Puccetti, 1983).

Schuler(1980)는 스트레스 요인을 개인차원과 조직차원으로 구분하여 분류하였고, Mcgrath(1976)는 개인과 환경을 중시하는 입장에서 분류하였다. 이밖에도 스트레스 요인들은 많은 학자들에 의해 연구되어 왔는데, 이는 크게 개인적인 차원과 조직적인 차원으로 구분된다(염정환, 2008).

5) 직무내용

직무내용은 특정임무를 수행하는데 있어 개인에게 요구되는 의무와 관련된 변수들이다. 즉, 직무내용에 대한 전체적 반응, 직무자율성 및 책임, 과업반복성, 역할명료성 등을 말한다. 이러한 변수는 계속해서 조직에 잔류할 것인지 이직할 것인지를 결정하는데 매우 중요한 영향을 미친다.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

4. 캐디관련 연구의 종합적 이해

최근 골프장의 인적서비스 중심으로 자리 잡은 캐디의 중요성이 언급되면서 캐디에 대한 다양한 연구가 활발히 이루어지고 있는 가운데, 최용민 외(2013)는 캐디의 직무와 관련하여 Q방법론을 통해 직무와 관련된 직접적인 유형이 불만족의 주요인이며, 건강문제, 운동시설, 출퇴근 차량 등 근무 외적인 부분에는 유의한 차이가 없는 것으로 보고하였다.

캐디는 장시간 고객과 함께 동행함에 따라 캐디로서 지켜야 할 여러 가지 의무 가운데, 홍성아(2012)는 캐디의 기본적인 태도, 숙련된 기술은 플레이어의 경기력은 물론 만족도에 중요한 영향을 미치며, 이는 골프장의 이미지 제고에도 상당한 영향을 미친다고 하였다. 또한, 이러한 캐디서비스 품질은 고객만족과 고객충성도, 나아가 재방문 의사에도 직접적인 관계가 있음을 시사한다.

최주원, 김영규(2011)는 캐디의 사회적 인식이나 업무환경에 따른 직무스트레스를 분석한 결과, 캐디들이 스스로 업무의 전문성에 대한 자각으로 직업적 자긍심을 가지고 있다고 하는 반면, 고객들의 부정적인 태도가 근무여건 보다 직무스트레스나 이직의도에 더 많은 영향을 미친다고 하였고, 캐디들의 직무만족에 관한 연구에서 권재성(2011)은 캐디들의 직무만족도를 높이기 위해 열악한 수입을 해결하기 위한 인센티브제를 도입하고, 캐디들의 복지와 열악한 근무환경을 개선해 주어야 한다고 제시하였다.

김한룡(2016) 또한 캐디라는 전문 직종으로서 요건을 갖추기 위해서는 캐디의 직업 환경실태를 지적하면서 근로환경의 개선과 입직 과정에서의 양질의 교육, 사회적인 지지를 위한 법안의 수정과 실행이 필요하다고 주장하였다.

대법원 판례에 관한 연구에서 김형배(2014)는 노조법상에서는 캐디를 근로자로 인정하고, 근로기준법상에서는 캐디를 근로자로 인정하지 않는다고 판결한 것은 모순된 판시로서 캐디도 사용자에 대하여 인적, 경제적 관계에 종속되어 있으므로 근로자로서의 지위를 인정해주어야 한다고 주장하였다. 조현주(2014) 또한 캐디가 근로기준법에 의해 근로자로 인정받아야 함에도 불구하고 근로기

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

준법상 근로자성 판단표지를 노조법상 근로자성 판단요지로 적용한 것은 잘못이 있다고 지적하면서 캐디의 근로자성을 인정하여 법적인 보호를 받아야 마땅한 것으로 주장하였다.

이러한 맥락에서 캐디는 정신적, 육체적, 감정적 노동이 복합적으로 동시에 일어나는 분리할 수 없는 노동과정이며, 심은혜(2017)는 골프장 캐디들은 감정노동으로 인해 대부분 직무탈진을 경험한다고 하여 골프장 캐디와 감정노동은 매우 밀접한 관계가 있음을 알 수 있다. 또한, 이러한 결과는 캐디들의 다른 요인들에도 많은 영향을 미치게 됨을 예상할 수 있다.

따라서 캐디들의 직무에 대한 몰입과 성과를 극대화시키기 위해서는 급여, 근무환경, 업무관계, 교육 등 다양한 요인들을 파악하는 것이 우선시 되며, 결국 직무환경에 대한 요인분석은 조직의 효율화를 극대화시키기 위한 결과적 기대가치에 비롯된다.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

Ⅲ. 연구방법

1. Q방법론의 이해

1) Q방법론의 정의

Q방법론은 1953년 스티븐슨에 의해 인간의 주관을 연구하는 새로운 방법론으로 제창되었다. Q방법론은 특정한 대상이나 현상에 대해 사람들이 가지고 있는 생각이나 태도, 가치관, 등의 유사성에 따라서 사람들을 집단으로 분류하는 방식이다(Stephenson, 1953).

Q방법론의 이해를 도모하기 위해 <표 3>과 같이 방법에 대한 설명을 구체화하자면, 먼저 대상 또는 현상에 대한 생각, 태도, 가치관 등의 항목을 진술문으로 제시한다. 다음으로는 진술문에 대한 응답자 간의 유사성 및 상관성을 살펴보고 유사하게 응답한 사람들을 묶어서 몇 개의 집단으로 구분한다. 마지막으로 이러한 집단 간의 공통인자를 발견하는 방법이다.

표 3. Q방법론의 정의에 대한 방법 설명

단계	설명
Ⅰ	▸대상 또는 현상에 대한 생각, 태도, 가치관 등의 항목을 진술문으로 제시
Ⅱ	▸진술문에 대한 응답자 간의 유사성 및 상관성을 살펴보고 유사하게 응답한 사람들을 묶어서 몇 개의 집단으로 구분
Ⅲ	▸집단 간의 공통인자를 발견

Q방법론은 변인들의 상관관계 공통인자를 발견하는 점에서 인자분석방법과 유사하지만 여기서는 사람이 변인이 된다는 점이 매우 중요하게 작용된다.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

2) R방법론과 Q방법론의 개념적 차이

흔히 많이 연구에 적용되는 R방법론(기존 통계적 방법)은 소위 인간의 객관적 영역만을 타당한 과학적 범주에 포함시키고, 그 결과를 일반화시키는 것이 목적이다. 그렇다면 Q방법론은 어떠한 현상이나 대상에 대한 해석의 구조와 의견의 객관적 구조의 이해를 목적으로 개인이 가지고 있는 생각, 태도, 가치관 등 주관적 경험을 주관과 객관 사이의 긴장을 해소하여 이념형을 제시하는 것이다.

다시 말해서 R방법론은 특정대상에 대해 일반적으로 사람들이 평가하는 차원을 발견할 수 있는 반면, Q방법론은 특정대상에 대해 사람들이 어떻게 생각하는지를 발견할 수 있다. 즉, 연구대상자의 주관적 영역을 객관적으로 연구하는 방법론이며, 인간 개개인마다 다른 주관성의 요인을 발견하여 설명하고 이해가 가능하게 하는 창조적인 방법으로서 주관적인 요인보다는 객관적인 방법을 통해서 사고를 통합할 수 있는 방법이라 할 수 있다(서희진, 김옥현, 2009).

3) Q방법론과 본 연구의 연계성

사람의 가치나 태도, 인지구조를 단순한 통계방법의 평균이나 변량의 변화로 측정으로 효과를 추정하는 것은 잘못된 판단을 가져올 수 있다. 다시 말해서 단순 변량의 변화가 인간의 가치나 태도의 변화를 의미한다고 볼 수는 없다는 것이다(김홍규, 2008). 다르게 이해하자면, 우리가 살고 있는 사회생활 속에서 인간의 특수한 의미와 적합성 구조는 인간의 주관성을 배제하고는 인간의 본질과 사회현상을 제대로 연구할 수 없다는 것이다.

본 연구에서는 연구대상자들의 가치나 태도 인지구조 변량을 찾을 수 있다고 판단되는 Q방법론적 연구를 통해 골프장 캐디가 이들의 업무환경 개선에 대한 욕구가 어느 정도이며, 직무에 대한 미래지향적인 기대 정도를 탐색하는데 있어서 골프장 캐디 경력이 있거나, 현재 골프장에서 종사하고 있는 캐디들의 주관적 속성에 따라 분석하고자 한다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

4) Q방법론의 일반적인 연구절차

본 연구에서 적용되는 Q방법론의 일반적인 연구절차(김공, 2015 재인용)는 <그림 1>과 같이 제시하였다.

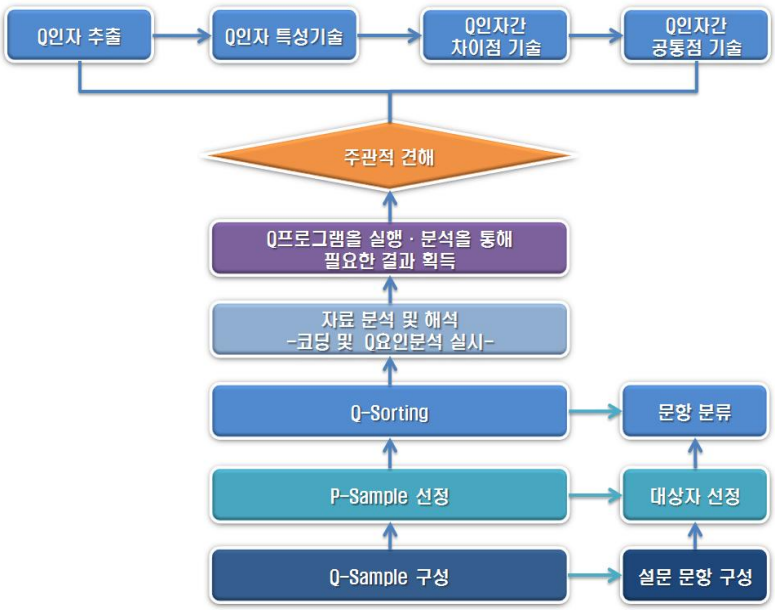


그림 1. Q방법론의 일반적인 연구절차(김공, 2015 재인용)

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

2. Q-Sample

1) 예비문항 추출

본 연구에서는 예비문항을 추출하기 위해 3차례 조사를 실시하였다.

1차 조사는 <표 4>와 같이 현재 골프장 행정 및 실무자 5명에게 골프장 캐디의 업무환경 개선 요인들을 조합하여 추출하였고, 총 25문항에서 중복된 문항은 합하거나, 수정 및 보완하는 과정을 거쳐 <표 5>와 같이 15문항의 요인을 얻었다.

표 4. 골프장 행정 및 실무자의 일반적 특성

구분	성별	연령	학력	소속	근무경력
A	남자	47세	고등학교 졸업	J.B CC	25년
B	여자	56세	대학교 졸업	J.B CC	20년
C	남자	42세	대학교 졸업	J.B CC	20년
D	남자	32세	대학교 졸업	J.B CC	08년
E	남자	29세	대학교 졸업	L CC	08년

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

표 5. 골프장 행정 및 실무자의 업무환경 개선욕구 요인 분석

문항
01. 기본금 지급을 통해 불규칙한 수입해소
02. 4대 보험 가입과 정규직으로 신분 전환
03. 캐디경력에 따른 금액 책정으로 캐디피의 차등제도 도입
04. 건강유무체크 후, 연령과 무관한 장기 근무 체계 도입
05. 임신, 출산, 휴가비 등의 지급으로 복지혜택 강화
06. 정기적으로 캐디역할 교육실시
07. 고객에 대한 서비스 향상을 위해 지정 캐디 확보
08. 안전사고에 대한 사전교육 및 대책교육 필요
09. 식사지원, 샤워시설, 카트관리 등의 복지지원 강화
10. 국내외 세미나 파견 지원
11. 비수기 캐디 활용 방안 모색
12. 의류, 신발 등의 보급품 지급 강화
13. 내부 규정에 의한 휴가 및 휴무제도 보장
14. 소모품 지원 강화 및 정기적 교체
15. 근무시간 외 자율성 보장

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

2차 조사는 <표 6>과 같이 현재 골프 전공교수 및 연구원 5명에게 골프장 캐디의 업무환경 개선 요인들을 조합하여 추출하였고, 총 25문항에서 중복된 문항은 합하거나, 수정 및 보완하는 과정을 거쳐 <표 7>과 같이 18문항의 요인을 얻었다.

표 6. 골프 전공교수 및 연구원의 일반적 특성

구분	성별	연령	학력	소속	근무경력
A	남자	46세	박사	J.H 대학교	06년
B	남자	41세	박사	J.H 대학교	04년
C	남자	40세	박사	J.G 대학교	05년
D	남자	45세	박사	J.H 대학교	07년
E	여자	45세	박사	J.H 대학교	07년

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

표 7. 골프 전공교수 및 연구원의 업무환경 개선욕구 요인 분석

문항
01. 캐디 부족으로 인한 지속적인 업무 부담 및 과부하 등의 환경개선
02. 서비스 및 골프코스 숙지 등 프로그램 교육 강화
03. 정기적 교육으로 인한 등급 캐디제도 도입
04. 비정규직에서 4대 보험 적용이 가능한 신분으로 전환
05. 복리후생 차원에서 계절별 의복 지원
06. 정기적 캐디와 직원간의 소통의 기회 마련
07. 근무 소모품(비옷, 손난로, 핫팩 등) 지급
08. 휴게실(침대, 쇼파, TV 등) 및 대기실(음료, 다과 등) 휴식 지원 개선
09. 캐디서비스 능력에 따른 보조금 지원
10. 지정된 휴가 사용에 제약이 많으므로 여름, 겨울의 비수기 시즌을 통해 정식적인 휴가제도 도입
11. 안전사고 및 고객과의 문제에 대한 사전 대책 및 교육 강화
12. 우수한 캐디 확보를 위해 지정 캐디 제도 적용
13. 고객 선택형 캐디별 차등 캐디피 적용
14. 고객들의 무리한 요구나 부적절한 언행(성희롱, 성추행, 욕설, 모욕적인 언어)으로 인한 캐디 보호를 위해 고객 블랙리스트 관리
15. 타 골프장과 제휴를 통해 캐디 이직제도의 자율화를 강화
16. 출근 후 이동 동선의 제한 및 대기실 외 클럽하우스 운영 사무실 출입 제한 등의 직원들과의 차별 개선
17. 순번제로 돌아가는 투 라운드 운영보다는 투 라운드 희망 캐디 우선권 부여
18. 청결한 유니폼 유지를 위한 세탁기, 건조기 등의 장비 도입 및 세탁업체 선정

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

3차 조사는 <표 8>과 같이 현재 골프관련업종(골프장, 골프텔, 골프실내외연습장, 스크린골프장, 골프용품점 등) 경영자 5명에게 골프장 캐디의 업무환경 개선 요인들을 조합하여 추출하였고, 총 25문항에서 중복된 문항은 합하거나, 수정 및 보완하는 과정을 거쳐 <표 9>와 같이 16문항의 요인을 얻었다.

표 8. 골프관련업종 종사자의 일반적 특성

구분	성별	연령	학력	소속	근무경력
A	남자	41세	대학교 졸업	L 골프텔	06년
B	남자	42세	대학교 졸업	L 골프텔	07년
C	남자	47세	대학교 졸업	J.H 골프샵	17년
D	여자	46세	고등학교 졸업	J.G.B 골프샵	18년
E	여자	47세	고등학교 졸업	J 골프샵	08년

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

표 9. 골프관련업종 종사자의 업무환경 개선욕구 요인 분석

문항
01. 소모품의 원활한 지급
02. 대기실, 휴게실 등의 편의시설 확충
03. 기숙사 시설 개선 및 확충
04. 캐디 직무 외 부가업무 최소화
05. 카트와 같은 근무에 필요한 노후 장비 개선
06. 마스터 중심 자율적 업무개선 체계 도입
07. 근무시간에 맞는 식사 및 간식 제공
08. 워킹맘 캐디를 위해 육아보육 관련 시설 마련
09. 출퇴근 셔틀차량 지원 및 시간대 확대
10. 카트 및 유니폼 등의 보급품 정기적으로 교체
11. 볼 수건, 땀 수건 등을 세탁 후 매일 지급
12. 신발 및 빨래 건조기 지원
13. 타 골프장과의 제휴를 통해 캐디간의 정보공유 및 소통 할 수 있는 기회 제공
14. 사고발생시 빠른 대처 및 조치 관련된 교육
15. 회사 차원에서 캐디인식 개선을 위한 방안 마련
16. 고객들의 성희롱, 성추행, 언어폭력 등으로 캐피 피해 최소화를 위한 고객 블랙리스트 관리

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

1, 2, 3차 조사를 통해 얻어진 문항 중 중복된 문항은 합하거나, 수정 및 보완하는 과정을 거쳐 <표 10>과 같이 32개의 예비문항을 추출하였다.

표 10. 1, 2, 3차 문항을 조합한 예비문항

문항
01. 캐디 부족으로 인한 지속적인 업무 부담 및 과부하 등의 근무환경 개선
02. 서비스 및 골프코스 숙지 등, 프로그램 교육 강화
03. 정기적으로 캐디역할 교육 실시
04. 비정규직에서 4대 보험 적용이 가능한 신분으로 전환
05. 복리후생 차원에서 계절별 근무복, 신발 등, 지원 강화
06. 정기적 캐디와 직원 간 소통의 기회 마련
07. 근무 소모품(비옷, 손난로, 핫팩 등)의 원활한 지급 및 정기적 교체
08. 휴게실(침대, 쇼파, TV, 샤워실 등) 및 대기실(음료, 다과, 식사 등) 지원 개선
09. 캐디서비스 능력에 따른 보조금 지원 적용
10. 지정된 휴가 사용에 제약이 많으므로 여름, 겨울의 비수기 시즌을 통해 정식적인 휴가제도 도입
11. 안전사고 및 고객과의 문제에 대한 사전 대책 및 교육 강화
12. 우수한 캐디 확보 및 서비스 향상을 위해 지정 캐디 제도 적용
13. 고객 선택, 근무 경력 등의 따른 캐디 등급제 도입 및 캐디피 차등 적용
14. 고객들의 무리한 요구나 부적절한 언행(성희롱, 성추행, 욕설, 모욕적인 언어)으로 인한 캐디 보호를 위해 고객 블랙리스트 관리
15. 타 골프장과의 제휴를 통해 캐디간의 정보공유 및 이직자율 등, 소통 할 수 있는 기회 제공
16. 출근 후 이동 동선의 제한 및 대기실 외 클럽하우스 운영 사무실 출입 제한 등의 직원들과의 차별 개선
17. 순번제로 돌아가는 투 라운드 운영보다는 투 라운드 희망 캐디 우선권 부여
18. 청결한 유니폼 유지를 위한 세탁기, 건조기 등의 장비 도입 및 세탁업체 선정
19. 기본금 지급을 통해 불규칙한 수입해소
20. 건강유무체크 후, 연령과 무관한 장기 근무 체계 도입

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

21. 임신, 출산, 휴가 등의 비용을 지급으로 복지혜택 강화
22. 회사 차원에서 캐디인식 개선을 위한 방안 마련
23. 국내·외 세미나 파견 지원
24. 비수기 캐디 활용 방안 모색
25. 내부 규정에 의한 휴가 및 휴무제도 보장
26. 기숙사 시설 개선 및 확충
27. 캐디 직무 외 부가업무 최소화와 자율성 보장
28. 근무에 필요한 노후 장비 개선
29. 마스터 중심 자율적 업무개선 체계 도입
30. 워킹맘 캐디를 위해 육아보육 관련 시설 마련
31. 출·퇴근 셔틀차량 지원 및 시간대 확대
32. 청결과 밀접한 관계가 있는 물품은 매일 세탁 후 지급

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

2) 문항의 적절성 평정 및 내용타당도

예비문항을 토대로 본 연구자와 관련 전공자 2명, 총 3명에게 골프장 캐디의 업무개선 대한 문항으로 얼마나 적절한가를 평정하는 과정을 실시하였다. 평정에 있어서 기준은 각 문항내용이 그 문항에 속하는 구성개념을 얼마나 잘 나타내고 있는지의 정도이며, 총 32문항을 각각에 대해 '매우 적절하지 않다'에서 '매우 적절하다'까지 5점 척도 상에서 평균 3점미만의 문항을 삭제시키는 과정을 실시하여 삭제 문항이 없는 것으로 나타났다.

문항의 적절성 평정을 통해 얻어진 32문항은 본 연구의 특성상 예견되는 연구자의 주관적 판단에 따른 해석상의 오류를 방지하기 위해서 연구자를 포함한 3명간의 협의를 통해 2명(66.7%) 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 11>과 같다.

표 11. 문항의 내용 적합성에 대한 평가기준

내용타당도 평가기준
1. 문항의 내용이 골프장 캐디의 업무개선 요인과 직접적인 관련성이 있고, 그 영역에 속하는가?
2. 질문의 내용이 구체적이고 정확한가?
3. 질문의 하위영역에서 질문과 또 다른 질문사이에 중복되는 부분이 있는가?

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

내용타당도를 검증한 결과, 회의참가자 전원이 32문항 모두 골프장 캐디의 업무개선 요인과 관련성이 있다고 판단하여, 최종적으로 <표 12>와 같이 총 32문항을 진술문으로 추출하였다.

표 12. Q진술문

Q진술문
Q01. 캐디 부족으로 인한 지속적인 업무 부담 및 과부하 등의 근무환경 개선
Q02. 서비스 및 골프코스 숙지 등, 프로그램 교육 강화
Q03. 정기적으로 캐디역할 교육 실시
Q04. 비정규직에서 4대 보험 적용이 가능한 신분으로 전환
Q05. 복리후생 차원에서 계절별 근무복, 신발 등, 지원 강화
Q06. 정기적 캐디와 직원 간 소통의 기회 마련
Q07. 근무 소모품(비옷, 손난로, 핫팩 등)의 원활한 지급 및 정기적 교체
Q08. 휴게실(침대, 쇼파, TV, 샤워실 등) 및 대기실(음료, 다과, 식사 등) 지원 개선
Q09. 캐디서비스 능력에 따른 보조금 지원 적용
Q10. 지정된 휴가 사용에 제약이 많으므로 여름, 겨울의 비수기 시즌을 통해 정식적인 휴가제도 도입
Q11. 안전사고 및 고객과의 문제에 대한 사전 대책 및 교육 강화
Q12. 우수한 캐디 확보 및 서비스 향상을 위해 지정 캐디 제도 적용
Q13. 고객 선택, 근무 경력 등의 따른 캐디 등급제 도입 및 캐디피 차등 적용
Q14. 고객들의 무리한 요구나 부적절한 언행(성희롱, 성추행, 욕설, 모욕적인 언어)으로 인한 캐디 보호를 위해 고객 블랙리스트 관리
Q15. 타 골프장과의 제휴를 통해 캐디간의 정보공유 및 이직자율 등, 소통 할 수 있는 기회 제공
Q16. 출근 후 이동 동선의 제한 및 대기실 외 클럽하우스 운영 사무실 출입 제한 등의 직원들과의 차별 개선
Q17. 순번제로 돌아가는 투 라운드 운영보다는 투 라운드 희망 캐디 우선권 부여

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Q18. 청결한 유니폼 유지를 위한 세탁기, 건조기 등의 장비 도입 및 세탁업체 선정
Q19. 기본금 지급을 통해 불규칙한 수입해소
Q20. 건강유무체크 후, 연령과 무관한 장기 근무 체계 도입
Q21. 임신, 출산, 휴가 등의 비용을 지급으로 복지혜택 강화
Q22. 회사 차원에서 캐디인식 개선을 위한 방안 마련
Q23. 국내・외 세미나 파견 지원
Q24. 비수기 캐디 활용 방안 모색
Q25. 내부 규정에 의한 휴가 및 휴무제도 보장
Q26. 기숙사 시설 개선 및 확충
Q27. 캐디 직무 외 부가업무 최소화와 자율성 보장
Q28. 근무에 필요한 노후 장비 개선
Q29. 마스터 중심 자율적 업무개선 체계 도입
Q30. 워킹맘 캐디를 위해 육아보육 관련 시설 마련
Q31. 출・퇴근 셔틀차량 지원 및 시간대 확대
Q32. 청결과 밀접한 관계가 있는 물품은 매일 세탁 후 지급

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

3. P-Sample

최종적으로 선정된 Q표본을 이용하여 Q분류를 할 대상자를 P-Sample이라고 하는데, R방법론(기존 통계적 방법)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 요인 간 비교를 가능케 하는 정도의 응답자 수면 충분하다. 심지어 1명의 응답자를 이용한 외국의 선행연구들도 다수 볼 수 있으므로(이건범, 임경희, 2003), 소표본 원칙(Small-Sample Doctrine)을 따르고 있다(Stephenson, 1967).

따라서 본 연구에서는 2018년 03월 현재 골프장 캐디로 종사하고 있는 10명, 캐디로 종사했던 경험이 있는 10명, 총 20명을 P-Sample로 선정하였고, 이 중 불성실하게 응답했거나 조사내용의 일부가 누락되어 신뢰성이 떨어지는 1명의 자료를 제외한, 19명을 최종 분석 자료로 사용하였다. 또한, P-Sample 선정에 있어 근무경력, 이직경험 등은 제한을 두지 않았다. 이러한 이유에는 다양한 측면에서의 견해 확보하기 위해서이다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

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.

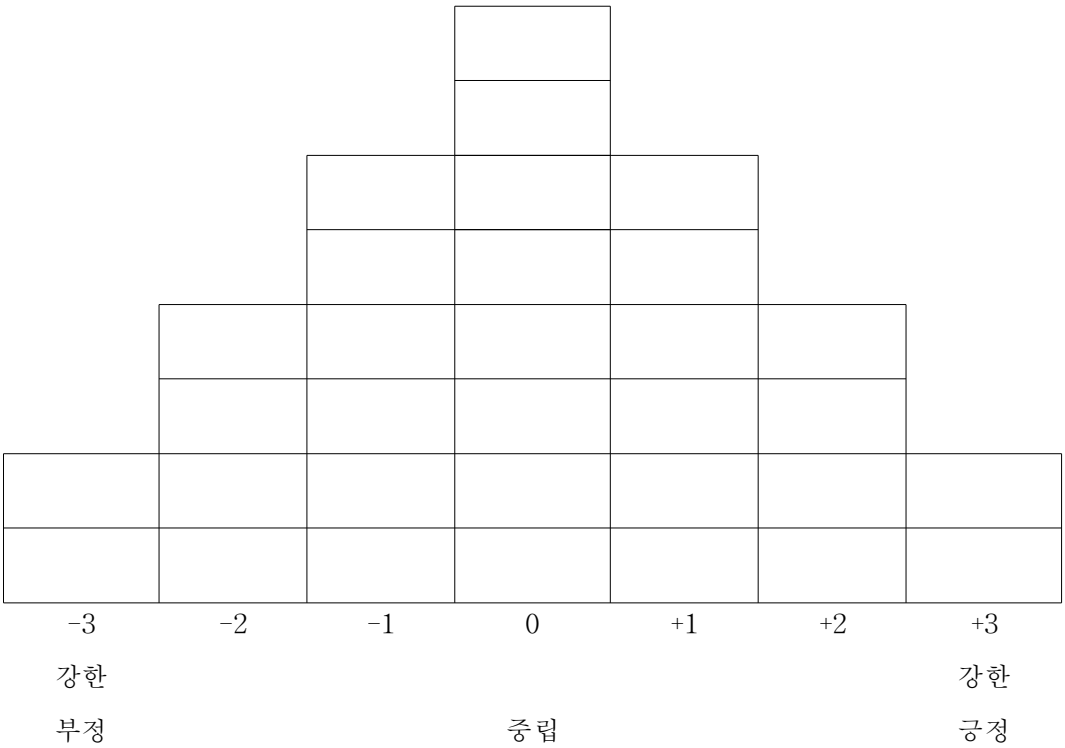


그림 2. Q-Sorting Chart

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.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

5. 연구절차

골프장 캐디의 업무환경 개선욕구에 따른 직무기대 모형 구축의 연구절차는 <그림 3>과 같다.

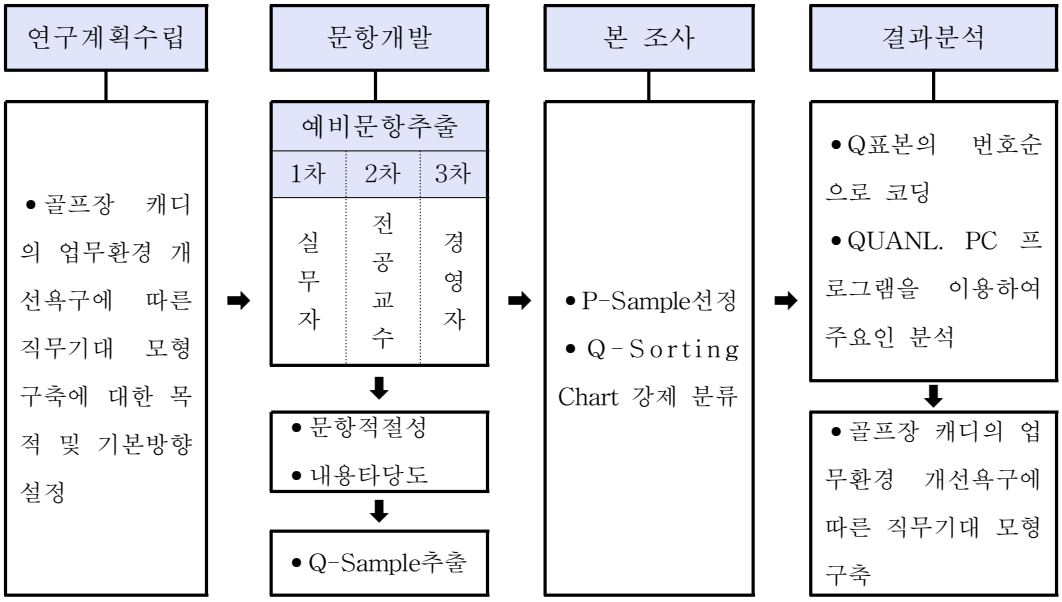


그림 3. 연구절차

첫째, 연구계획수립에서는 골프장 캐디의 업무환경 개선욕구에 따른 직무기대 모형 구축 연구에 대한 목적 및 기본방향을 설정하였다.

둘째, 문항개발에서는 1차(골프장 행정 및 실무자에게 15개 문항 추출)와 2차(골프 전공교수 및 연구원에게 18개 문항 추출), 3차(골프관련업종 경영자에게 16개 문항 추출) 조사를 통해 중복되거나, 유사한 문항에 대해 수정 및 보완하는 과정을 거쳐 32개의 문항을 추출하였다. 또한, 연구자와 관련 전공자 2명, 총 3명이 참여하여 문항의 적절성 평정 및 내용타당도를 실시하여 최종 32개 Q-Sample을 추출하였다.

셋째, 본 조사에서는 2018년 03월 현재 골프장 캐디로 종사하고 있는 10명, 캐디로 종사했던 경험이 있는 10명, 총 20명의 P-Sample를 선정하여 불성실하게 응답한 자료를 제외한 19명의 자료를 Q-Sorting 분류방식에 따라

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Q-Sorting Chart에 강제 분류하였다.

넷째, 결과분석에서는 Q-Sorting Chart에 부여된 점수를 Q표본의 번호순으로 코딩한 후, QUANL. PC 프로그램을 통해 주요인 분석(Principal Factor Analysis)을 실시하여 골프장 캐디의 업무환경 개선욕구에 따른 직무기대 모형 구축을 실시하였다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

6. 자료처리

P-Sample로 선정된 19명에 대한 Q-Sorting을 완성한 후, <표 13>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 Factor Analysis)을 실시하였다.

표 13. Q-Sort 분포도 (N=19)

	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

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Ⅳ. 연구 결과

1. 골프장 캐디의 업무환경 개선욕구에 따른 직무기대 모형 구축에 있어 캐디의 유형화와 유형별 특성 분석

1) 유형화 분석

<표 14>에서는 골프장 캐디들이 가지고 있는 주관적인 견해를 통해 이들의 업무환경 개선욕구에 따른 직무기대 모형 구축을 실시하는데 있어 유형화를 실시한 결과 세 가지 유형으로 분석되었다. 각 요인들의 아이겐값(Eigen Value)을 살펴보면, 각각 5.1303, 2.1316, 1.7531 순으로 나타났고, 요인별 설명변량(Variance)은 .2700, .1122, .0923으로 나타났으며, 총 변량은 .4745로 본 연구에서 밝혀진 3개의 요인은 47%에 가까운 높은 설명력을 가지고 있음을 알 수 있다.

표 14. 유형별 아이겐 값과 변량

	제Ⅰ유형	제Ⅱ유형	제Ⅲ유형
Eigen Value	5.1303	2.1316	1.7531
Variance(%)	.2700	.1122	.0923
Cumulative Variance(%)	.2700	.3822	.4745

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

요인 간의 상관관계 계수는 <표 15>에 나타난 바와 같이 Ⅰ유형과 Ⅱ유형은 .215로 나타났고, Ⅰ유형과 Ⅲ유형은 .383, Ⅱ유형과 Ⅲ유형은 .030으로 나타났다. 여기서 각 유형 간의 서로 다른 상관성은 각 유형이 추구하는 성향이 다소 차이가 있다고 볼 수 있다.

표 15. 각 유형 간 상관관계 계수

변인	제Ⅰ유형	제Ⅱ유형	제Ⅲ유형
제Ⅰ유형	1.000	-	-
제Ⅱ유형	.215	1.000	-
제Ⅲ유형	.383	.030	1.000

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

<표 16>을 살펴보면, P-Sample의 유형별 분포는 Ⅰ유형 6명, Ⅱ유형 5명, Ⅲ유형 8명이고, 본 연구에서는 각 유형 내에서 요인 가중치(Factor Weights)가 높은 사람일수록(1.0 이상) 그가 속한 유형에 있어서 그 유형을 대표할 수 있는 전형적인 사람임을 나타낸다고 볼 수 있으며, Ⅰ유형 4명, Ⅱ유형 2명, Ⅲ유형 3명이 속해 있는 것으로 나타났다.

표 16. P-Sample의 유형별 분포와 요인 가중치

구분	성별	연령	학력	이직 경험	근무 경력	평균 수입	지속 여부	요인 가중치
Ⅰ (N=6)	여자	40세	고졸	02회	15년	200만원	Y	2.3402
	여자	45세	고졸	03회	10년	250만원	Y	.9246
	여자	37세	대졸	03회	07년	200만원	N	2.3894
	여자	40세	고졸	03회	10년	250만원	N	2.5187
	남자	41세	대졸	02회	09년	250만원	N	2.6377
	여자	49세	고졸	10회	11년	250만원	Y	.7176
Ⅱ (N=5)	여자	49세	고졸	03회	15년	250만원	Y	.3906
	여자	49세	고졸	없음	15년	300만원	N	.3808
	여자	45세	고졸	없음	15년	300만원	N	.9621
	여자	52세	대졸	01회	13년	220만원	Y	2.6038
	여자	49세	고졸	01회	20년	300만원	N	1.0770
Ⅲ (N=8)	여자	49세	고졸	01회	15년	200만원	Y	.4669
	여자	46세	고졸	01회	06년	200만원	Y	.8850
	여자	40세	고졸	05회	10년	250만원	Y	2.9102
	여자	44세	고졸	03회	10년	350만원	Y	.6334
	여자	46세	대졸	03회	15년	250만원	Y	.3711
	여자	46세	대졸	03회	10년	200만원	Y	1.0641
	여자	50세	고졸	03회	10년	250만원	Y	1.0192
	여자	49세	고졸	없음	10년	300만원	N	.8158

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

2) 각 유형별 특성 분석

(1) 제Ⅰ유형 : 캐디 보호 및 지원 측면의 업무환경 변화 추구

<표 17> 제Ⅰ유형의 전체 구성원은 6명이며, 요인가중치가 높은(1.0 이상) 구성원들은 4명으로 구성되었다. 제Ⅰ유형 진술문에 대해 긍정적 동의를 살펴보면, '고객들의 무리한 요구나 부적절한 언행(성희롱, 성추행, 욕설, 모욕적인 언어)으로 인한 캐디 보호를 위해 고객 블랙리스트 관리', '캐디 부족으로 인한 지속적인 업무 부담 및 과부하 등의 근무환경 개선', '안전사고 및 고객과의 문제에 대한 사전 대책 및 교육 강화', '캐디서비스 능력에 따른 보조금 지원 적용', '순번제로 돌아가는 투 라운드 운영보다는 투 라운드 희망 캐디 우선권 부여' 순으로 나타났고, 전반적으로 긍정적 동의 문항들은 '캐디를 보호하고 지원하는 측면에서 업무환경이 변화를 추구' 하는 것으로 분석된다.

반면, 부정적 동의를 살펴보면, '정기적으로 캐디역할 교육 실시', '정기적 캐디와 직원 간 소통의 기회 마련', '서비스 및 골프코스 숙지 등, 프로그램 교육 강화', '타 골프장과의 제휴를 통해 캐디간의 정보공유 및 이직자율 등, 소통할 수 있는 기회 제공', '국내·외 세미나 파견 지원', '건강유무체크 후, 연령과 무관한 장기 근무 체계 도입', '임신, 출산, 휴가 등의 비용을 지급으로 복지혜택 강화' 순으로 나타났다.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

표 17. 제 I 유형의 Q진술문과 표준화점수(± 1.00 이상)

번호	Q진술문	Z-score
Q14	고객들의 무리한 요구나 부적절한 언행(성희롱, 성추행, 욕설, 모욕적인 언어)으로 인한 캐디 보호를 위해 고객 블랙리스트 관리	1.98
Q01	캐디 부족으로 인한 지속적인 업무 부담 및 과부하 등의 근무환경 개선	1.91
Q11	안전사고 및 고객과의 문제에 대한 사전 대책 및 교육 강화	1.48
Q09	캐디서비스 능력에 따른 보조금 지원 적용	1.01
Q17	순번제로 돌아가는 투 라운드 운영보다는 투 라운드 희망 캐디 우선권 부여	1.01
Q21	임신, 출산, 휴가 등의 비용을 지급으로 복지혜택 강화	-1.06
Q20	건강유무체크 후, 연령과 무관한 장기 근무 체계 도입	-1.12
Q23	국내·외 세미나 파견 지원	-1.20
Q15	타 골프장과의 제휴를 통해 캐디간의 정보공유 및 이직자율 등, 소통 할 수 있는 기회 제공	-1.36
Q02	서비스 및 골프코스 숙지 등, 프로그램 교육 강화	-1.41
Q06	정기적 캐디와 직원 간 소통의 기회 마련	-1.47
Q03	정기적으로 캐디역할 교육 실시	-2.02

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

또한, <표 18>은 제Ⅰ유형을 가장 잘 설명해주는 진술문이다. 이를 살펴보면, ‘Q01. 캐디 부족으로 인한 지속적인 업무 부담 및 과부하 등의 근무환경 개선(Diff.=1.733)’과 ‘Q08. 휴게실(침대, 쇼파, TV, 샤워실 등) 및 대기실(음료, 다과, 식사 등) 지원 개선(Diff.=-2.107)’의 문항이 대표적으로 분석되었다.

표 18. 제Ⅰ유형을 가장 잘 설명해주는 항목별 분석

유형 Ⅰ Item Descriptions			
Items Greater Than All Others	Z-Score	A. or N. Z	Diff.
Q01. 캐디 부족으로 인한 지속적인 업무 부담 및 과부하 등의 근무환경 개선	1.910	.177	1.733
Q27. 캐디 직무 외 부가업무 최소화와 자율성 보장	.634	-1.058	1.692
Q13. 고객 선택, 근무 경력 등의 따른 캐디 등급제 도입 및 캐디피 차등 적용	.730	-.921	1.651
Items Less Than All Others	Z-Score	A. or N. Z	Diff.
Q20. 건강유무체크 후, 연령과 무관한 장기 근무 체계 도입	-1.121	.322	-1.443
Q21. 임신, 출산, 휴가 등의 비용을 지급으로 복지혜택 강화	-1.064	.384	-1.447
Q08. 휴게실(침대, 쇼파, TV, 샤워실 등) 및 대기실(음료, 다과, 식사 등) 지원 개선	-.767	1.339	-2.107

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

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

(2) 제Ⅱ유형 : 캐디 근무 자율 및 체계 보완 측면의 업무환경 변화 추구

<표 19> 제Ⅱ유형의 전체 구성원은 5명이며, 요인가중치가 높은(1.0 이상) 구성원들은 2명으로 구성되었다. 제Ⅱ유형 진술문에 대해 긍정적 동의를 살펴보면, '고객들의 무리한 요구나 부적절한 언행(성희롱, 성추행, 욕설, 모욕적인 언어)으로 인한 캐디 보호를 위해 고객 블랙리스트 관리', '휴게실(침대, 쇼파, TV, 샤워실 등) 및 대기실(음료, 다과, 식사 등) 지원 개선', '국내·외 세미나 파견 지원', '비수기 캐디 활용 방안 모색', '마스터 중심 자율적 업무개선 체계 도입', '순번제로 돌아가는 투 라운드 운영보다는 투 라운드 희망 캐디 우선권 부여' 순으로 나타났고, 전반적으로 긍정적 동의 문항들은 '캐디 근무에 대한 자율 및 체계 보완 측면에서 업무환경 변화를 추구' 하는 것으로 분석된다.

반면, 부정적 동의를 살펴보면, '비정규직에서 4대 보험 적용이 가능한 신분으로 전환', '정기적으로 캐디역할 교육 실시', '캐디 직무 외 부가업무 최소화와 자율성 보장', '서비스 및 골프코스 숙지 등, 프로그램 교육 강화', '근무 소모품(비옷, 손난로, 핫팩 등)의 원활한 지급 및 정기적 교체', '타 골프장과의 제휴를 통해 캐디간의 정보공유 및 이직자율 등, 소통 할 수 있는 기회 제공' 순으로 나타났다.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

표 19. 제Ⅱ유형의 Q진술문과 표준화점수(± 1.00 이상)

번호	Q진술문	Z-score
Q14	고객들의 무리한 요구나 부적절한 언행(성희롱, 성추행, 욕설, 모욕적인 언어)으로 인한 캐디 보호를 위해 고객 블랙리스트 관리	2.09
Q08	휴게실(침대, 쇼파, TV, 샤워실 등) 및 대기실(음료, 다과, 식사 등) 지원 개선	1.68
Q23	국내・외 세미나 파견 지원	1.47
Q24	비수기 캐디 활용 방안 모색	1.23
Q29	마스터 중심 자율적 업무개선 체계 도입	1.13
Q17	순번제로 돌아가는 투 라운드 운영보다는 투 라운드 희망 캐디 우선권 부여	1.01
Q15	타 골프장과의 제휴를 통해 캐디간의 정보공유 및 이직자율 등, 소통 할 수 있는 기회 제공	-1.02
Q07	근무 소모품(비옷, 손난로, 핫팩 등)의 원활한 지급 및 정기적 교체	-1.13
Q02	서비스 및 골프코스 숙지 등, 프로그램 교육 강화	-1.39
Q27	캐디 직무 외 부가업무 최소화와 자율성 보장	-1.56
Q03	정기적으로 캐디역할 교육 실시	-1.74
Q04	비정규직에서 4대 보험 적용이 가능한 신분으로 전환	-1.93

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

또한, <표 20>은 제Ⅱ유형을 가장 잘 설명해주는 진술문이다. 이를 살펴보면, ‘Q23. 국내·외 세미나 파견 지원(Diff.=2.895)’과 ‘Q01. 캐디 부족으로 인한 지속적인 업무 부담 및 과부하 등의 근무환경 개선(Diff.=-2.459)’의 문항이 대표적으로 분석되었다.

표 20. 제Ⅱ유형을 가장 잘 설명해주는 항목별 분석

유형 Ⅱ Item Descriptions			
Items Greater Than All Others	Z-Score	A. or N. Z	Diff.
Q23. 국내·외 세미나 파견 지원	1.469	-1.426	2.895
Q29. 마스터 중심 자율적 업무개선 체계 도입	1.129	-.870	1.999
Q08. 휴게실(침대, 쇼파, TV, 샤워실 등) 및 대기실(음료, 다과, 식사 등) 지원 개선	1.677	.117	1.560
Q24. 비수기 캐디 활용 방안 모색	1.233	-.280	1.513
Q26. 기숙사 시설 개선 및 확충	.878	-.541	1.419
Items Less Than All Others	Z-Score	A. or N. Z	Diff.
Q27. 캐디 직무 외 부가업무 최소화와 자율성 보장	-1.562	.039	-1.601
Q05. 복리후생 차원에서 계절별 근무복, 신발 등, 지원 강화	-.215	1.512	-1.726
Q07. 근무 소모품(비옷, 손난로, 핫팩 등)의 원활한 지급 및 정기적 교체	-1.127	.624	-1.750
Q10. 지정된 휴가 사용에 제약이 많으므로 여름, 겨울의 비수기 시즌을 통해 정식적인 휴가제도 도입	-.696	1.290	-1.986
Q01. 캐디 부족으로 인한 지속적인 업무 부담 및 과부하 등의 근무환경 개선	-.885	1.575	-2.459

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

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

(3) 제Ⅲ유형 : 캐디 근무 용품 지원 및 제도 강화 측면의 근무변화 추구

제Ⅲ유형의 전체 구성원은 8명이며, 요인가중치가 높은(1.0 이상) 구성원들은 3명으로 구성되었다. <표 21>제Ⅲ유형 진술문에 대해 긍정적 동의를 살펴보면, '복리후생 차원에서 계절별 근무복, 신발 등, 지원 강화', '지정된 휴가 사용에 제약이 많으므로 여름, 겨울의 비수기 시즌을 통해 정식적인 휴가제도 도입', '캐디 부족으로 인한 지속적인 업무 부담 및 과부하 등의 근무환경 개선', '고객들의 무리한 요구나 부적절한 언행으로 인한 캐디 보호를 위해 고객 블랙리스트 관리', '휴게실 및 대기실 지원 개선' 순으로 나타났고, 전반적으로 긍정적 동의 문항들은 '캐디의 근무 용품 지원 및 제도 강화 측면의 업무환경이 변화를 추구' 하는 것으로 분석된다. 반면, 부정적 동의를 살펴보면, '고객 선택, 근무 경력 등의 따른 캐디 등급제 도입 및 캐디피 차등 적용', '국내·외 세미나 파견 지원', '비정규직에서 4대 보험 적용이 가능한 신분으로 전환' 순으로 나타났다.

표 21. 제Ⅲ유형의 Q진술문과 표준화점수(± 1.00 이상)

번호	Q진술문	Z-score
Q05	복리후생 차원에서 계절별 근무복, 신발 등, 지원 강화	2.16
Q10	지정된 휴가 사용에 제약이 많으므로 여름, 겨울의 비수기 시즌을 통해 정식적인 휴가제도 도입	1.97
Q07	근무 소모품(비옷, 손난로, 핫팩 등)의 원활한 지급 및 정기적 교체	1.54
Q01	캐디 부족으로 인한 지속적인 업무 부담 및 과부하 등의 근무환경 개선	1.24
Q14	고객들의 무리한 요구나 부적절한 언행(성희롱, 성추행, 욕설, 모욕적인 언어)으로 인한 캐디 보호를 위해 고객 블랙리스트 관리	1.06
Q08	휴게실(침대, 쇼파, TV, 샤워실 등) 및 대기실(음료, 다과, 식사 등) 지원 개선	1.00
Q04	비정규직에서 4대 보험 적용이 가능한 신분으로 전환	-1.21
Q23	국내·외 세미나 파견 지원	-1.65
Q13	고객 선택, 근무 경력 등7 따른 캐디 등급제 도입 및 캐디피 차등 적용	-2.36

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

또한, <표 22>는 제Ⅲ유형을 가장 잘 설명해주는 진술문이다. 이를 살펴보면, ‘Q07. 근무 소모품(비옷, 손난로, 핫팩 등)의 원활한 지급 및 정기적 교체(Diff.=2.243)’와 ‘Q13. 고객 선택, 근무 경력 등의 따른 캐디 등급제 도입 및 캐디피 차등 적용(Diff.=-2.981)’의 문항이 대표적으로 분석되었다.

표 22. 제Ⅲ유형을 가장 잘 설명해주는 항목별 분석

유형 Ⅲ Item Descriptions			
Items Greater Than All Others	Z-Score	A. or N. Z	Diff.
Q07. 근무 소모품(비옷, 손난로, 핫팩 등)의 원활한 지급 및 정기적 교체	1.535	-.708	2.243
Q10. 지정된 휴가 사용에 제약이 많으므로 여름, 겨울의 비수기 시즌을 통해 정식적인 휴가제도 도입	1.967	-.041	2.008
Q05. 복리후생 차원에서 계절별 근무복, 신발 등, 지원 강화	2.160	.325	1.835
Q21. 임신, 출산, 휴가 등의 비용을 지급으로 복지혜택 강화	.719	-.508	1.226
Items Less Than All Others	Z-Score	A. or N. Z	Diff.
Q22. 회사 차원에서 캐디인식 개선을 위한 방안 마련	-.925	.390	-1.314
Q23. 국내·외 세미나 파견 지원	-1.647	.132	-1.779
Q13. 고객 선택, 근무 경력 등의 따른 캐디 등급제 도입 및 캐디피 차등 적용	-2.358	.623	-2.981

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

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

2. 각 유형 간의 차이점 분석

1) 제Ⅰ, Ⅱ유형 간 차이

<표 23>에서는 제Ⅰ유형의 '캐디 보호 및 지원 측면의 업무환경 변화 추구'와 제Ⅱ유형의 '캐디 근무 자율 및 체계 보완 측면의 업무환경 변화 추구' 간의 뚜렷한 양상 차이를 보인 요인이다.

표 23. 제Ⅰ유형과 제Ⅱ유형 간의 차이 분석

ITEM DESCRIPTIONS	Z-SCORES		Diff.
	유형Ⅰ	유형Ⅱ	
Q01. 캐디 부족으로 인한 지속적인 업무 부담 및 과부하 등의 근무환경 개선	1.910	-.885	2.795
Q27. 캐디 직무 외 부가업무 최소화와 자율성 보장	.634	-1.562	2.195
Q04. 비정규직에서 4대 보험 적용이 가능한 신분으로 전환	-.413	-1.932	1.519
Q10. 지정된 휴가 사용에 제약이 많으므로 여름, 겨울의 비수기 시즌을 통해 정식적인 휴가제도 도입	.614	-.696	1.310
Q20. 건강유무체크 후, 연령과 무관한 장기 근무 체계 도입	-1.121	.226	-1.347
Q26. 기숙사 시설 개선 및 확충	-.533	.878	-1.411
Q24. 비수기 캐디 활용 방안 모색	-.386	1.233	-1.619
Q29. 마스터 중심 자율적 업무개선 체계 도입	-.762	1.129	-1.891
Q08. 휴게실(침대, 쇼파, TV, 샤워실 등) 및 대기실(음료, 다과, 식사 등) 지원 개선	-.767	1.677	-2.445
Q23. 국내·외 세미나 파견 지원	-1.205	1.469	-2.674

* Differences = ± 1.0 이상

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

이를 살펴보면, 'Q01. 캐디 부족으로 인한 지속적인 업무 부담 및 과부하 등의 근무환경 개선(Ⅰ유형:1.910 / Ⅱ유형:-.885 / Diff.=2.795)'과 'Q23. 국내·외 세미나 파견 지원(Ⅰ유형:-1.205 / Ⅱ유형:1.469 / Diff.=-2.674)'이 대표적인 진술문으로 나타났다.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

2) 제Ⅰ, Ⅲ유형 간 차이

<표 24>에서는 제Ⅰ유형의 '캐디 보호 및 지원 측면의 업무환경 변화 추구'와 제Ⅲ유형의 '캐디 근무 용품 지원 및 제도 강화 측면의 근무변화 추구' 간의 뚜렷한 양상 차이를 보인 요인이다.

표 24. 제Ⅰ유형과 제Ⅲ유형 간의 차이 분석

ITEM DESCRIPTIONS	Z-SCORES		Diff.
	유형Ⅰ	유형Ⅲ	
Q13. 고객 선택, 근무 경력 등의 따른 캐디 등급제 도입 및 캐디피 차등 적용	.730	-2.358	3.088
Q11. 안전사고 및 고객과의 문제에 대한 사전 대책 및 교육 강화	1.483	.017	1.466
Q12. 우수한 캐디 확보 및 서비스 향상을 위해 지정 캐디 제도 적용	.550	-.717	1.267
Q27. 캐디 직무 외 부가업무 최소화와 자율성 보장	.634	-.555	1.189
Q03. 정기적으로 캐디역할 교육 실시	-2.018	-.767	-1.252
Q05. 복리후생 차원에서 계절별 근무복, 신발 등, 지원 강화	.864	2.160	-1.296
Q10. 지정된 휴가 사용에 제약이 많으므로 여름, 겨울의 비수기 시즌을 통해 정식적인 휴가제도 도입	.614	1.967	-1.353
Q20. 건강유무체크 후, 연령과 무관한 장기 근무 체계 도입	-1.121	.419	-1.540
Q08. 휴게실(침대, 쇼파, TV, 샤워실 등) 및 대기실(음료, 다과, 식사 등) 지원 개선	-.767	1.001	-1.769
Q21. 임신, 출산, 휴가 등의 비용을 지급으로 복지혜택 강화	-1.064	.719	-1.782
Q07. 근무 소모품(비옷, 손난로, 핫팩 등)의 원활한 지급 및 정기적 교체	-.288	1.535	-1.823

* Differences = ± 1.0 이상

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

이를 살펴보면, 'Q13. 고객 선택, 근무 경력 등의 따른 캐디 등급제 도입 및 캐디피 차등 적용(Ⅰ유형:.730 / Ⅲ유형:-2.358 / Diff.=3.088)'과 'Q07. 근무 소모품(비옷, 손난로, 핫팩 등)의 원활한 지급 및 정기적 교체(Ⅰ유형:-.288 / Ⅲ유형:1.535 / Diff.=-1.823)'가 대표적인 진술문으로 나타났다.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

3) 제Ⅱ, Ⅲ유형 간 차이

<표 25>에서는 제Ⅱ유형의 '캐디 근무 자율 및 체계 보완 측면의 업무환경 변화 추구'와 제Ⅲ유형의 '캐디 근무 용품 지원 및 제도 강화 측면의 근무변화 추구' 간의 뚜렷한 양상 차이를 보인 요인이다.

이를 살펴보면, 'Q23. 국내·외 세미나 파견 지원(Ⅱ유형:1.469 / Ⅲ유형:-1.647 / Diff.=3.116)'과 'Q10. 지정된 휴가 사용에 제약이 많으므로 여름, 겨울의 비수기 시즌을 통해 정식적인 휴가제도 도입(Ⅱ유형:-.696 / Ⅲ유형:1.967 / Diff.=-2.663)'이 대표적인 진술문으로 나타났다.

표 25. 제Ⅱ유형과 제Ⅲ유형 간의 차이 분석

ITEM DESCRIPTIONS	Z-SCORES		Diff.
	유형Ⅱ	유형Ⅲ	
Q23. 국내·외 세미나 파견 지원	1.469	-1.647	3.116
Q13. 고객 선택, 근무 경력 등의 따른 캐디 등급제 도입 및 캐디피 차등 적용	.516	-2.358	2.874
Q29. 마스터 중심 자율적 업무개선 체계 도입	1.129	-.979	2.108
Q22. 회사 차원에서 캐디인식 개선을 위한 방안 마련	.686	-.925	1.611
Q26. 기숙사 시설 개선 및 확충	.878	-.550	1.428
Q24. 비수기 캐디 활용 방안 모색	1.233	-.174	1.407
Q01. 캐디 부족으로 인한 지속적인 업무 부담 및 과부하 등의 근무환경 개선	-.885	1.239	-2.124
Q05. 복리후생 차원에서 계절별 근무복, 신발 등, 지원 강화	-.215	2.160	-2.374
Q07. 근무 소모품(비옷, 손난로, 핫팩 등)의 원활한 지급 및 정기적 교체	-1.127	1.535	-2.662
Q10. 지정된 휴가 사용에 제약이 많으므로 여름, 겨울의 비수기 시즌을 통해 정식적인 휴가제도 도입	-.696	1.967	-2.663

* Differences = ± 1.0 이상

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

3. 각 유형 간의 공통된 의견(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 26. 일치항목의 Q진술문과 표준화점수

번호	Q진술문	Z-score
Q17	순번제로 돌아가는 투 라운드 운영보다는 투 라운드 희망 캐디 우선권 부여	.89
Q32	청결과 밀접한 관계가 있는 물품은 매일 세탁 후 지급	.52
Q18	청결한 유니폼 유지를 위한 세탁기, 건조기 등의 장비 도입 및 세탁업체 선정	.50
Q25	내부 규정에 의한 휴가 및 휴무제도 보장	.50
Q19	기본금 지급을 통해 불규칙한 수입해소	.03
Q31	출·퇴근 셔틀차량 지원 및 시간대 확대	-.10
Q30	워킹맘 캐디를 위해 육아보육 관련 시설 마련	-.21
Q16	출근 후 이동 동선의 제한 및 대기실 외 클럽하우스 운영 사무실 출입 제한 등의 직원들과의 차별 개선	-.52
Q06	정기적 캐디와 직원 간 소통의 기회 마련	-.94
Q15	타 골프장과의 제휴를 통해 캐디간의 정보공유 및 이직자율 등, 소통 할 수 있는 기회 제공	-.98

골프장 캐디들이 가지고 있는 주관적인 견해를 통해 이들의 업무환경 개선 욕구에 따른 직무기대 모형 구축을 실시한 결과, '캐디 보호 및 지원 측면의 업무환경 변화 추구', '캐디 근무 자율 및 체계 보완 측면의 업무환경 변화 추

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

구', '캐디 근무 용품 지원 및 제도 강화 측면의 근무변화 추구' 등, 3개의 유형이 도출되었다.

여기서 <표 26>과 같이 공통적으로 긍정 동의한 진술문은 '순번제로 돌아가는 투 라운드 운영보다는 투 라운드 희망 캐디 우선권 부여', '청결과 밀접한 관계가 있는 물품은 매일 세탁 후 지급', '청결한 유니폼 유지를 위한 세탁기, 건조기 등의 장비 도입 및 세탁업체 선정', '내부 규정에 의한 휴가 및 휴무제도 보장', '기본금 지급을 통해 불규칙한 수입해소' 등의 문항이 나타났고, 부정적으로 동의한 진술문은 '타 골프장과의 제휴를 통해 캐디간의 정보공유 및 이직자율 등, 소통 할 수 있는 기회 제공', '정기적 캐디와 직원 간 소통의 기회 마련', '출근 후 이동 동선의 제한 및 대기실 외 클럽하우스 운영 사무실 출입 제한 등의 직원들과의 차별 개선', '워킹맘 캐디를 위해 육아보육 관련 시설 마련', '출·퇴근 셔틀차량 지원 및 시간대 확대'의 문항이 나타났다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Ⅴ. 골프장 캐디의 업무환경 개선욕구에 따른 직무기대 모형 구축 및 논의

각 유형별(제Ⅰ유형: 캐디 보호 및 지원 측면의 업무환경 변화 추구 / 제Ⅱ유형: 캐디 근무 자율 및 체계 보완 측면의 업무환경 변화 추구 / 제Ⅲ유형: 캐디 근무 용품 지원 및 제도 강화 측면의 근무변화 추구) 분석과 각 유형 간의 공통된 일치항목 분석에서 긍정적인 의견을 토대로 골프장 캐디의 업무환경 개선욕구에 따른 직무기대 모형을 구축하고, 이를 토대로 논의를 전개하고자 한다.

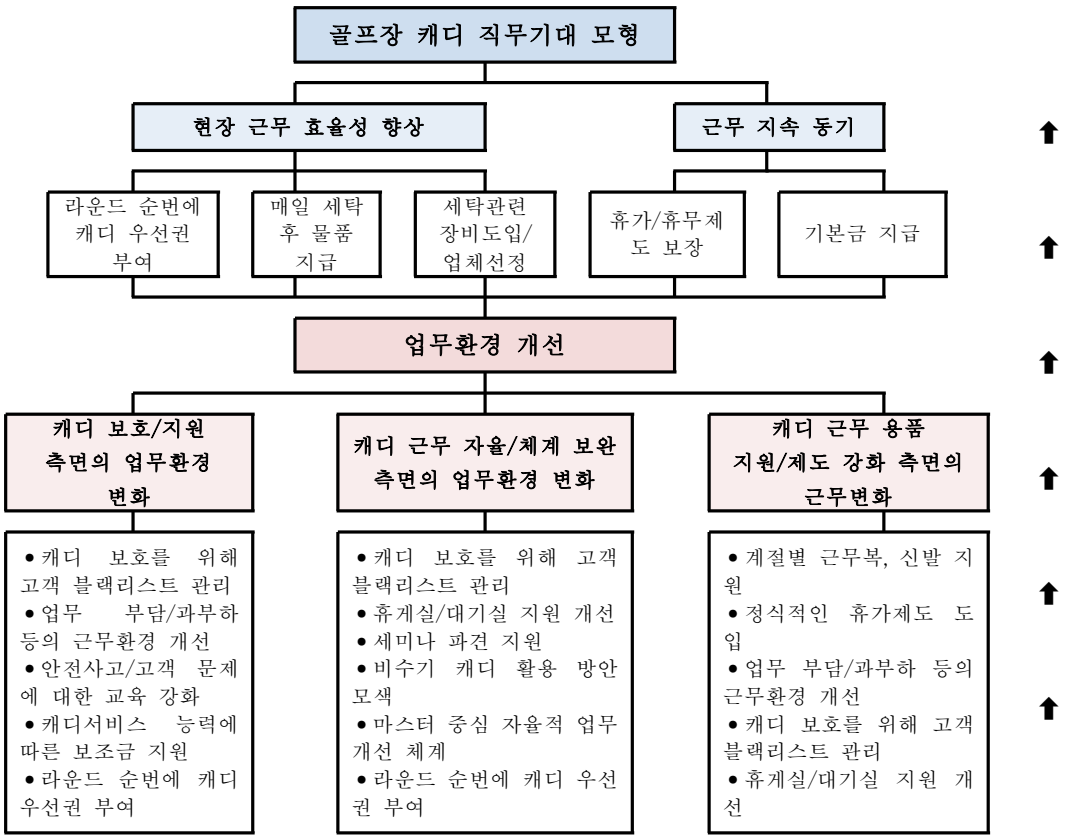


그림 4. 골프장 캐디의 업무환경 개선욕구에 따른 직무기대 모형

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

캐디들의 업무환경 개선을 위해 크게 '캐디 보호 및 지원 측면의 업무환경 변화', '캐디 근무 자율 및 체계 보완 측면의 업무환경 변화', '캐디 근무 용품 지원 및 제도 강화 측면의 근무변화' 등 세 가지 유형으로 구성되었고, 이 세 가지 유형의 공통적인 요인으로 크게 '현장 근무 효율성 향상', '근무 지속 동기' 등 두 가지 측면에서 구성되었다.

'현장 근무 효율성 향상' 측면에서는 '순번제로 돌아가는 투 라운드 운영보다는 투 라운드 희망 캐디 우선권 부여', '청결과 밀접한 관계가 있는 물품은 매일 세탁 후 지급', '청결한 유니폼 유지를 위한 세탁기, 건조기 등의 장비 도입 및 세탁업체 선정' 등의 요인으로 구성되었다.

먼저 '순번제로 돌아가는 투 라운드 운영보다는 투 라운드 희망 캐디 우선권 부여'에 대해 살펴보면, 희망 캐디 우선권 부여는 골프장 캐디들의 근무에 있어 기본적인 자율성을 보장하자는 의미로 이해할 수 있다. 최근 골프장들이 캐디를 구하지 못하고 있고, 부족한 캐디인원으로 재투입하여 운영하다보니 캐디들은 고소득은 올릴 수 있지만, 젊은 캐디들이 많이 보급되면서 과거처럼 돈에 연연하지 않고, 적당히 일을 하고 이 외에는 자신을 위해 투자하는 캐디들이 많다(한국경제, 2012.05.31.). 그렇다면 캐디 직무에 있어 직접적인 근무제도의 개선으로 캐디제도 보호와 캐디 근무순번을 체계화 시켜야 한다(최용민, 오정준, 이정용, 김 공, 2013). 더 정확히 표현하면 캐디들의 입장에서 근무순번 배정의 자율성과 이를 전제로 한 효율적인 조정이 필요하다는 것이며, 자신의 의사와 상관없이 근무순번을 배치하고 변경하는 상황에서는 이들의 직무스트레스가 증가한다고 볼 수 있다. 이에 이종근, 염정환, 유인영(2008)은 골프장 산업에 종사하는 캐디들의 직무요인인 근무시간은 직무 스트레스와 상관성이 있다고 하였고, 이에 캐디들에게 근무시간 자율화 및 개인생활로 인한 근무시간 조정에 대한 자체 프로그램 등을 마련할 필요가 있다고 하였다.

다음으로 '청결과 밀접한 관계가 있는 물품은 매일 세탁 후 지급'에 대해 살펴보면, 골프장 캐디와 유사하게 실외 근무형태를 지니고 있는 민간경비원들을

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

대상으로 이들의 후생복지에 대한 만족도 향상에 관해 연구한 최일균(2015)은 우선적으로 이들의 보건위생을 위한 여건을 마련해야 한다고 하였고, 김봉곤(2016)은 특급호텔에서 근무하는 종사자들을 대상으로 주방의 쾌적성 즉, 주방 환경이나 장비, 물품이 쾌적한 환경에서 이루어지면 직무만족이 증가하며, 이는 장기근속까지 이어진다고 하였다. 이러한 맥락에서 최용민, 오정준, 이정용, 김 공(2013)의 연구에서는 캐디들의 업무환경 개선과 직무불만 해소를 위해 제복을 여유 있게 제공하고, 물품과 장비가 풍족하게 확충되어야 한다고 하였다.

마지막으로 '청결한 유니폼 유지를 위한 세탁기, 건조기 등의 장비 도입 및 세탁업체 선정'에 대해서 살펴보면, 골프장 캐디 직무의 대표적인 특성은 고객과 장기간 동일한 동선에 따라 함께 머무르거나 이동하는 특성을 지니고 있다. 계절과 날씨 등의 환경적 특성과 캐디의 개인적 특성에 따라 다소 차이는 있을 수 있지만, 청결에 대해서는 신중을 가하지 않을 수 없고, 캐디뿐만 아니라, 고객과 상대하는 직업군에서는 유니폼에 대한 청결은 고객에 대한 기본적인 에티켓으로 볼 수 있다. 이를 위해 제주신화월드의 개발 및 운영사인 람정제주개발가 지역 상생협약에 따라 제주런드리와 유니폼에 대한 세탁물 납품 계약을 체결하여 동반성장과 철저한 품질관리 및 경영 효율화에 최선을 다하겠다고 발표했고(파이낸셜뉴스, 2018.02.13.), 보나네트웍스는 세탁 전문업체인 호텔운영위탁관리회사와 협업을 통해 호텔 및 리조트 등의 세탁물 관리를 위한 시스템을 마련하여 전 세계 많은 호텔에서 나오는 유니폼, 의류, 타올, 시트, 침대매트 등을 체계적이며 효율적으로 관리한다고 발표(헬로티, 2017.10.12.)하면서 본 연구에서 제시한 골프장 캐디들의 청결한 유니폼 유지를 위한 세탁기, 건조기 등의 장비 도입 및 세탁업체 선정의 필요성을 강조하는 바이다.

'근무 지속 동기' 측면에서는 '내부 규정에 의한 휴가 및 휴무제도 보장', '기본금 지급을 통해 불규칙한 수입해소' 등의 요인으로 구성되었다.

먼저 '내부 규정에 의한 휴가 및 휴무제도 보장'에 대해 살펴보면, 골프장 캐디를 위한 골프장의 제도적 변화와 법적 안정장치 마련이 필수적으로 이루어

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

져야 캐디들의 사회적 인식도 바뀌고 골프장에 종사하는 캐디들의 처우도 개선될 것이다(이승훈, 김성일, 주동진, 2017). 최근 식사시간은 물론 휴무도 없이 과도하게 부킹을 요구하여 캐디들이 단체로 출근을 거부한 사례도 있다(경향신문, 2014.10.20.). 이에 정용하(2015)는 골프장 핵심 상품인 캐디서비스의 질적 하락을 가져올 수 있기 때문에 이를 해소하기 위한 직장 내 심리 상담이나 휴가정책 등의 도입이 필요하다고 하면서 본 연구 결과에서 제시한 내부 규정에 의한 휴가 및 휴무제도 보장을 강조하고 있다.

다음으로 '기본금 지급을 통해 불규칙한 수입해소'에 대해 살펴보면, 캐디의 수입 자체가 내장객에 대한 경기 보조 시에만 발생되고, 퇴직금이나 상여금이 전혀 지급되지 않는 등 불안정한 신분과 불규칙한 경제적 수입의 구조에서 기인한 것이다(허경화, 정진욱, 김기웅, 구정완, 2006). 또한, 캐디는 대인서비스를 제공하는 전문직 종사자임에도 합당한 대우를 제공받지 못하고 있으며, 이들에게 적절한 보상과 대우는 고객들에게 더 나은 서비스를 제공할 가능성을 높여주는 것이다(김영미, 송승욱, 김수진, 2012). 캐디의 직업체계와 유사한 학교스포츠클럽 강사들도 학교 행사나 방학기간으로 인한 불규칙적인 임금문제가 직업으로서 생계유지에 어려움을 겪고 있어 이직의도가 증가하며, 안정적인 생활에 부정적인 영향을 끼친다(김현우, 이계행, 오광수, 2016). 이에 최용민, 김 공(2013)은 캐디들의 급여를 위한 제도개선이 필요하다고 하였고, 개선되어야할 점으로 '캐디피의 지속적인 인상과 전국 골프장 캐디피 획일화', '기본 급여 지급제도 도입', '불규칙적인 급여에 대한 적립식 월급제 실시' 등을 제시하였다. 또한, 정용하(2015)도 골프장 캐디의 서비스 질 향상을 위해서는 직무 환경적인 부분과 밀접한 시설적인 부분의 추가적인 보완이 필요하며, 특히 임금이나 고용안정 정책의 수립을 통해 직무만족을 높이는 골프장 경영전략이 도입되어야 된다고 하였다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Ⅵ. 결론 및 제언

1. 결 론

본 연구에서는 현재 골프장 캐디로 종사하거나 종사 경험이 있는 자들의 주관적인 견해 즉, 업무환경 개선에 대한 욕구 분석을 통해 직무에 대한 기대적 측면의 직무 모형을 제시하고자 한다. 이를 통해 얻어진 골프장 캐디의 기대적 직무 모형은 캐디 직무의 긍정적인 변화에 기여할 수 있고, 모형의 기반이 골프장 현장 경험을 가진 캐디들의 직무에 대한 욕구라는 점에 이들의 업무환경 개선에 현실적인 적용이 가능하며, 이러한 개선은 캐디 직업의 전문성 제고는 물론 지속적으로 증가하는 골프장의 근본적인 서비스 개선, 골프 대중화에 한 발 더 전진하는 계기를 마련할 것으로 사료된다.

이를 위해 우선 예비문항을 3차례(1차: 골프장 행정 및 실무자 / 2차: 골프 전공교수 및 연구원 / 3차: 골프관련업종 경영자)에 거쳐 추출하였고, 이를 문항의 적절성 평정 및 내용타당도를 실시하여 최종적으로 32문항의 Q진술문을 추출하였다. 또한, 본 연구에서는 2018년 03월 현재 골프장 캐디로 종사하고 있는 10명, 캐디로 종사했던 경험이 있는 10명, 총 20명의 P-Sample로 선정하였고, 이 중 불성실하게 응답했거나 조사내용의 일부가 누락되어 신뢰성이 떨어지는 1명의 자료를 제외한, 19명의 자료를 Q-Sorting 분류방식에 따라 Q-Sorting Chart에 강제 분류하였으며, Q표본을 소팅한 분포도에서 부여된 점수를 Q표본의 번호순으로 코딩한 후, QUANL. PC 프로그램을 통해 주요인분석(Principal Factor Analysis)을 실시하였다. 이러한 과정을 통해 다음과 같은 결론을 도출하였다.

첫째, 골프장 캐디들이 가지고 있는 주관적인 견해를 통해 이들의 업무환경 개선욕구에 따른 직무기대 모형 구축에 대한 유형분석 결과, 크게 세 가지로 분석되었다. 먼저 제Ⅰ유형은 '캐디 보호 및 지원 측면의 업무환경 변화 추구'

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

로 분석되었고, 제Ⅱ유형은 '캐디 근무 자율 및 체계 보완 측면의 업무환경 변화 추구', 제Ⅲ유형은 '캐디 근무 용품 지원 및 제도 강화 측면의 근무변화 추구'로 분석되었다.

둘째, 각 유형 간 차이분석 결과, 제Ⅰ유형과 제Ⅱ유형 간의 대표적인 진술문으로는 '캐디 보호 및 지원 측면의 업무환경 변화 추구' 문항이 긍정적으로, '캐디 근무 용품 지원 및 제도 강화 측면의 근무변화 추구' 문항이 부정적으로 나타났고, 제Ⅰ유형과 제Ⅲ유형 간에는 '고객 선택, 근무 경력 등의 따른 캐디 등급제 도입 및 캐디피 차등 적용' 문항이 긍정적으로, '근무 소모품(비옷, 손난로, 핫팩 등)의 원활한 지급 및 정기적 교체' 문항이 부정적으로 나타났으며, 제Ⅱ유형과 제Ⅲ유형 간에는 '국내·외 세미나 파견 지원' 문항이 긍정적으로, '지정된 휴가 사용에 제약이 많으므로 여름, 겨울의 비수기 시즌을 통해 정식적인 휴가제도 도입' 문항이 부정적으로 나타났다.

셋째, 각 유형 간 일치항목 분석 결과, 긍정적으로 동의한 진술문은 '순번제로 돌아가는 투 라운드 운영보다는 투 라운드 희망 캐디 우선권 부여', '청결과 밀접한 관계가 있는 물품은 매일 세탁 후 지급', '청결한 유니폼 유지를 위한 세탁기, 건조기 등의 장비 도입 및 세탁업체 선정', '내부 규정에 의한 휴가 및 휴무제도 보장', '기본금 지급을 통해 불규칙한 수입해소' 등의 문항이 나타났고, 부정적으로 동의한 진술문은 '타 골프장과의 제휴를 통해 캐디간의 정보공유 및 이직자율 등, 소통 할 수 있는 기회 제공', '정기적 캐디와 직원 간 소통의 기회 마련', '출근 후 이동 동선의 제한 및 대기실 외 클럽하우스 운영 사무실 출입 제한 등의 직원들과의 차별 개선', '워킹맘 캐디를 위해 육아보육 관련 시설 마련', '출·퇴근 셔틀차량 지원 및 시간대 확대'의 문항이 나타났다.

종합적으로 캐디들의 업무환경 개선을 위해서는 캐디 보호 및 지원, 근무 자율 및 체계 보완, 근무 용품 지원 및 제도 강화 등에서 관심을 모아야 한다. 특히 순번제를 캐디에게 우선권을 부여하고, 물품 청결을 위해 매일 세탁 후 지급하거나 세탁기, 건조기 등의 장비 도입 및 세탁업체를 선정하여 현장 근무

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

효율성을 향상시켜야 하며, 휴가 및 휴무제도 보장과 기본금 지급을 통해 근무 지속 동기를 강화해야 한다.

2. 제 언

본 연구에서는 후속연구를 위한 다음과 같은 제언을 제시하였다.

첫째, 본 연구는 골프관련 전문가들의 의견을 모아 현장 캐디 및 캐디 유경험자들을 연구대상자로 선정하였다. 그렇다면 본 연구를 기반으로 골프장 경영자 또는 캐디관리자들의 입장에서도 이와 유사한 연구를 실시함으로서 어느 한쪽의 편중된 의견보다는 양쪽의 의견을 토대로 한 캐디 업무환경 개선의 적절한 방안이 모색될 것으로 사료된다.

둘째, 이 연구는 질적연구와 양적연구의 중간 형태를 지닌 Q방법론을 이용하여 객관적인 입장에서 주관적인 의견을 적절하게 결과로 도출하였다. 하지만 보다 현장감 있는 의견도출을 위해서는 현장 캐디들을 대상으로 심층 분석을 실시함으로서 본 연구의 결과를 보다 구체화시키는데 기여할 수 있다고 판단된다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

참고문헌

고영관, 여운기, 김용규(2012). 여성 캐디들의 감정노동이 직무소진 및 이직의도에 미치는 영향. 한국사회체육학회지, 50(1), 167-176.

권재성(2011). 골프장 캐디들의 직무교육을 통한 직무만족 및 조직 충성도에 관한 연구. 부경대학교 대학원 석사학위논문.

김 공(2015). 스포츠 現場에서 醫用生體工學의 役割 分析. 충북대학교 대학교 박사학위논문.

김남억(2017). 아마추어 골퍼들이 지각한 캐디의 서비스품질이 골프몰입 및 골프경기력에 미치는 영향. 세종대학교 대학원 석사학위논문.

김명미, 송승욱, 김수진(2012). 캐디의 개인 특성에 따른 업무환경 인식과 서비스품질. 한국사회체육학회지, 49(1), 377-386.

김민섭(2016). 대리사회. 서울: 와이즈베리.

김민정(2012). 여성 디자이너의 직무만족과 경력몰입에 관한 연구. 성신여자대학교 대학원 석사학위논문.

김봉곤(2016). 특급호텔 조리종사자의 물리적 작업환경이 직무만족과 조직몰입 및 장기근속에 미치는 영향. 동의대학교 대학원. 박사학위논문.

김성겸, 김욱기(2016). 골프장 캐디의 내, 외적 서비스품질이 구전의도 및 재방문의도에 미치는 영향. 한국스포츠학회지, 14(4), 447-457.

김영미, 송승욱, 김수진(2012). 캐디의 개인 특성에 따른 업무환경 인식과 서비스품질. 한국사회체육학회지, 49, 377-386.

김한룡(2006). 골프장 캐디의 직업환경실태 분석. 한국교원대학교 대학원 석사학위논문.

김현우, 이계행, 오광수(2016). 중학교 스포츠클럽강사의 직무환경 인식 및 이직의도의 인과관계. 한국체육교육학회지, 21(2), 69-81.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

김형배(2014). 골프장캐디의 노동법상의 지위. 노동법포럼, 13, 1-36.

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

노동연, 박창석, 김태일(2011). 캐디 서비스품질과 고객가치 및 고객만족의 관계. 한국체육과학회지, 20(3), 683-694.

대한골프협회(2010). 골프규칙제정. 대한골프협회.

매일경제(2016.09.07.). 골프장 개별소비세 이번엔 없어질까. 매일경제.

머니투데이(2015.03.04.). 골프인구 500만명 시대... 사양산업 굴레 속 성장하는 이유.

문화체육관광부(2013). 2012 체육백서. 문화체육관광부 통계자료.

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

박정현(2005). 캐디서비스 품질이 골프장 이미지 및 구매 후 행동에 미치는 영향. 단국대학교 대학원 박사학위논문.

박종업(1998). 골프규칙 재정. 서울: 나인기획.

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

백병주, 이석동(2000). 캐디들의 의식구조에 관한 연구. 용인대학교 체육과학연구논총, 10(1), 153-164.

서희진, 김옥현(2009). 체육계열 대학생의 학과생활적응 유형에 관한 연구: Q방법론적 접근. 한국사회체육학회지, 38(2), 1247-1259.

손석정(2001). 캐디의 법적 신분에 관한 연구. 한국사회체육학회지, 16, 111-121.

송승욱(2012). 골프장의 서비스수준과 캐디서비스가 이용자의 골프장 만족도와 구매행동에 미치는 영향. 대구대학교 대학원 박사학위논문.

스포츠한국(2014.10.08.). 프로골프의 명품조연, “나는 캐디다!”. 스포츠한국.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

심은혜(2017). 캐디의 감정노동과 직무탈진의 관계에서 LMX의 조절 역할. 중앙대학교 대학원 박사학위논문.

안용태(2014). 스스로 학습이 가능한 명문캐디교본. 서울: 한국골프인재개발원.

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.

이가진(2010). 골프장 직원의 직무환경이 직무스트레스와 이직의도에 미치는 영향. 세종대학교 대학원 석사학위논문.

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

이건희(2015). 프로캐디의 삶에 경험을 통한 현상학적 연구. 중부대학교 대학원 석사학위논문.

이문영, 노재헌, 윤정욱(2012). 골프장 조직 CEO의 변혁적 리더십이 캐디의 서비스품질 지각 및 직무만족에 미치는 영향. 한국체육과학회지, 21(2), 131-146.

이석동(2017). 골프장 캐디의 Big-Five 성격유형에 따른 고객 무례성 인지, 부정적 정서, 감정노동 및 소진과의 관계. 숭실대학교 대학원 박사학위논문.

이승훈, 김성일, 주동진(2017). 객체로 인식되는 캐디의 주체화를 위한 과제. 한국스포츠학회지, 15(2), 769-777.

이원희, 박장근, 박금숙(2015). 골프장 캐디의 긍정적 태도가 직업만족도에 미치는 영향. 한국사회체육학회지, 59(1), 327-336.

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

이종호(2014). 골프장 고객의 지각된 서비스품질요인이 고객만족 및 재구매의

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

도에 미치는 영향. 골프연구, 8(3), 29-42.

이태용, 박문수(2014). 골프장 전문캐디들이 지각하는 감정노동과 감정부조화, 직무소진 및 이직의도와의 관계. 한국사회체육학회지, 58(1), 477-486.

이현종(2015). 골프장 캐디의 인적자원관리 방안에 대한 사례 연구. 골프연구, 9(1), 73-86.

정용하(2015). 골프장 캐디 서비스 질 향상을 위한 직무요인 분석. 조선대학교 대학원. 박사학위논문.

정지영(2014). 골프 캐디 서비스품질이 소비자의 긍정적 감정 및 재방문에 미치는 영향. 한국체육과학회지, 23(5), 715-727.

조현주(2014). 골프장 경기보조원(캐디)의 근로자성. 노동판례비평, 19, 1-27.

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

최용민, 오정준, 이정용, 김공(2013). 골프장 캐디의 직무에 대한 Q방법론적 불만 요인 분석 및 모형 구축. 한국체육과학회지, 22(2), 139-154.

최익봉(2004). 리더의 임파워먼트 행위, 조직공정성, 신뢰와 조직유효성간의 관련성 연구. 영남대학교 대학원 박사학위논문.

최일균(2015). 보안직 종사자의 고용불안과 직무 환경만족 및 처우개선에 관한 연구. 경운대학교 대학원. 박사학위논문.

최주원, 김영규(2011). 캐디의 사회적 인식과 업무환경에 따른 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향. 대한관광경영학회, 25(6), 251-262.

파이낸셜뉴스(2018.02.13.). 제주신화월드, 마을기업 세탁공장과 동반성장 '맞손'. 파이낸셜뉴스.

한국경제(2012.05.31.). 36홀 돌면 녹초...월 400만원 넘어도 '싫다'. 한국경제.

한국골프캐디협회(2017). http://www.k-caddie.com.

허경화, 정진욱, 김기웅, 구정완(2006). 골프경기보조원의 업무환경요인이 직무스트레스에 미치는 영향. 한국직업건강간호학회지, 15(2), 133-143.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

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

헬로티(2017.10.12.). RFID, 호텔 등 세탁물관리 효율성 높인다. 헬로티.

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

홍전기(2012). 중소벤처기업 조직구성원의 경력특성에 따른 가상공간 활용이 직무성과에 미치는 영향. 건국대학교 대학원 박사학위논문.

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

Blau, G. J.(1985). The measurement and prediction of carrer commitmet. Journal of Occupational Psychology, 58(4), 277-288.

Kobasa, S. C., & Puccetti, M. C.(1983). Personality and social resources in stress resource. Journal of Personality and Social Psychology, 45(4), 168-850.

Locke, E. A.(1976). Handbook of Industrial & Organizational Psychology. Chicago: Rand Mcnally.

McGrath, J. E.(1976). Stress and behavior in organizations. In M. Dunnette(Ed.), Handbook of industrial and organizational psychology, Chicago: Rand McNally.

Schuler, R. S.(1980). Definition and conceptualization of stress in organizations. Organizational Behavior and Human Performance, 25, 184-215.

Stephenson, W.(1953). The Study of Behavior: Q-technique and its methodology. Chicago: University of Chicago Press.

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

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

The University of Chicago Press.

Yoon, H.(1990). "Social Service Workers" burnout and their work environment. Unpublished doctoral dissertation, University of Comell, NY.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

부록-1(연구방법 내 Q-Sample 구축을 위한 개방형설문)

골프장 캐디의 업무환경 개선욕구에 따른 직무기대 모형 구축

안녕하십니까?

본 연구에서는 ***골프장 캐디의 업무환경 개선욕구에 따른 직무기대 모형 구축***을 조사하기 위해 관련 전문가 여러분의 의견을 모으고 있습니다.

귀하의 의견은 철저하게 비밀이 보장되며, 연구의 목적 이외에는 어떠한 용도로도 사용되는 일이 없으니, 골프장 캐디의 업무환경 개선에 대해서 느끼고, 생각하고 계신 대로 의견을 개진해 주시기 바랍니다.

잠시만 시간을 내어 협조해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

2018년 02월

조선대학교 대학원

성 명 : 양 창 인

연락처 : 010-6534-1300

E-mail : didckddls@hanmail.net

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

설문지 작성요령

1. 귀하께서 생각하고 계시는 요인을 의견란에 5가지만 적어주세요.
2. 의견 서술 시 간략하게 부탁드립니다.

골프장 캐디의 업무환경 개선욕구 요인

귀하께서는 골프장 캐디의 업무환경에서 어떠한 부분에 개선이 필요하다고 생각하십니까?

▶ 의 견 란

1.

2.

3.

4.

5.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

다음은 응답자의 **인구통계학적특성**에 관한 사항입니다.

1. 귀하의 성별은?

① 남자 ② 여자

2. 귀하의 연령은? _____세

3. 귀하의 최종학력은? _____

4. 귀하의 소속은? _____

5. 귀하의 근무경력은? _____년

☻ 끝까지 답변해 주셔서 감사합니다 ☻

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

부록-2(결과도출을 위한 Q방법론 설문)

설 문 지

안녕하십니까?

본 설문지는 ***골프장 캐디의 업무환경 개선욕구에 따른 직무기대 모형 구축***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.

2018년 03월

조선대학교 대학원

성 명 : 양 창 인

연락처 : 010-6534-1300

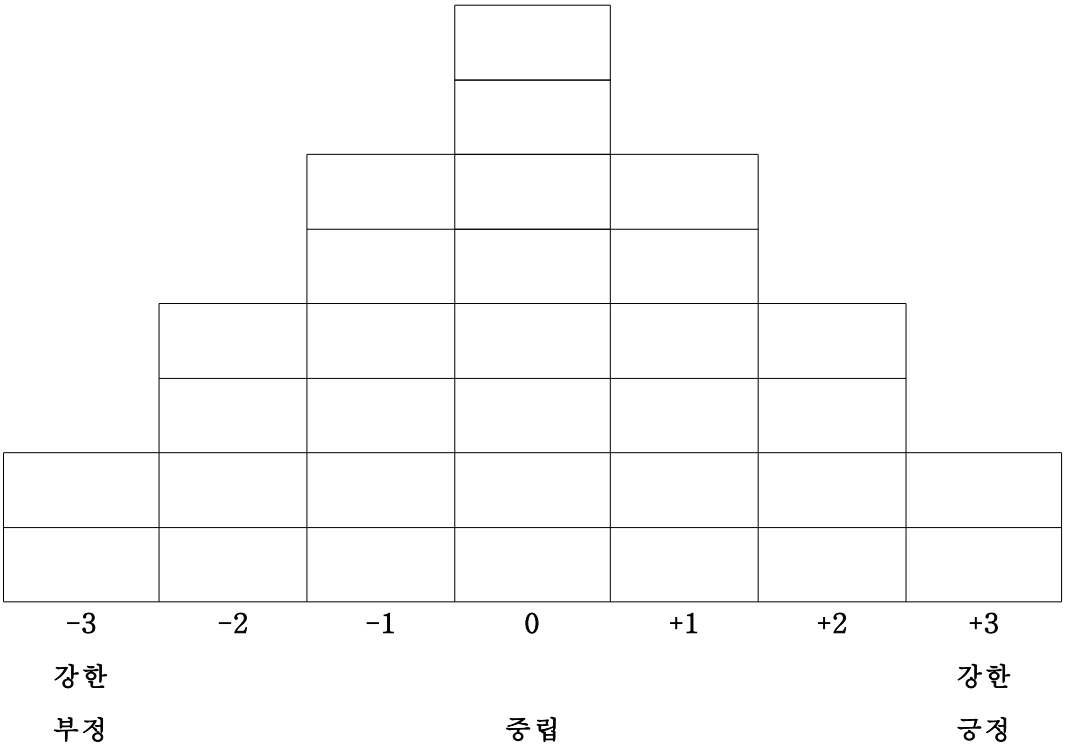
E-mail : didckddls@hanmail.net

Collection @ chosun

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.



Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Q 진술문

Q01. 캐디 부족으로 인한 지속적인 업무 부담 및 과부하 등의 근무환경 개선

Q02. 서비스 및 골프코스 숙지 등, 프로그램 교육 강화

Q03. 정기적으로 캐디역할 교육 실시

Q04. 비정규직에서 4대 보험 적용이 가능한 신분으로 전환

Q05. 복리후생 차원에서 계절별 근무복, 신발 등, 지원 강화

Q06. 정기적 캐디와 직원 간 소통의 기회 마련

Q07. 근무 소모품(비옷, 손난로, 핫팩 등)의 원활한 지급 및 정기적 교체

Q08. 휴게실(침대, 쇼파, TV, 샤워실 등) 및 대기실(음료, 다과, 식사 등) 지원 개선

Q09. 캐디서비스 능력에 따른 보조금 지원 적용

Q10. 지정된 휴가 사용에 제약이 많으므로 여름, 겨울의 비수기 시즌을 통해 정식적인 휴가제도 도입

Q11. 안전사고 및 고객과의 문제에 대한 사전 대책 및 교육 강화

Q12. 우수한 캐디 확보 및 서비스 향상을 위해 지정 캐디 제도 적용

Q13. 고객 선택, 근무 경력 등의 따른 캐디 등급제 도입 및 캐디피 차등 적용

Q14. 고객들의 무리한 요구나 부적절한 언행(성희롱, 성추행, 욕설, 모욕적인 언어)으로 인한 캐디 보호를 위해 고객 블랙리스트 관리

Q15. 타 골프장과의 제휴를 통해 캐디간의 정보공유 및 이직자율 등, 소통 할 수 있는 기회 제공

Q16. 출근 후 이동 동선의 제한 및 대기실 외 클럽하우스 운영 사무실 출입 제한 등의 직원들과의 차별 개선

Q17. 순번제로 돌아가는 투 라운드 운영보다는 투 라운드 희망 캐디 우선권 부여

Q18. 청결한 유니폼 유지를 위한 세탁기, 건조기 등의 장비 도입 및 세탁업체 선정

Q19. 기본금 지급을 통해 불규칙한 수입해소

Q20. 건강유무체크 후, 연령과 무관한 장기 근무 체계 도입

Q21. 임신, 출산, 휴가 등의 비용을 지급으로 복지혜택 강화

Q22. 회사 차원에서 캐디인식 개선을 위한 방안 마련

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Q23. 국내·외 세미나 파견 지원
Q24. 비수기 캐디 활용 방안 모색
Q25. 내부 규정에 의한 휴가 및 휴무제도 보장
Q26. 기숙사 시설 개선 및 확충
Q27. 캐디 직무 외 부가업무 최소화와 자율성 보장
Q28. 근무에 필요한 노후 장비 개선
Q29. 마스터 중심 자율적 업무개선 체계 도입
Q30. 워킹맘 캐디를 위해 육아보육 관련 시설 마련
Q31. 출·퇴근 셔틀차량 지원 및 시간대 확대
Q32. 청결과 밀접한 관계가 있는 물품은 매일 세탁 후 지급

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

다음은 응답자의 **인구통계학적특성**에 관한 사항입니다.

1. 귀하의 성별은? _____

① 남자 ② 여자

2. 귀하의 연령은? _____세

3. 귀하의 최종학력은? _____

4. 귀하의 이직경험은? _____회

5. 귀하의 근무경력은? _____년

6. 귀하의 월 평균수입은? _____만원

7. 귀하의 캐디 직업에 대한 지속유지 여부는? ___예 / 아니오___

☻ 끝까지 답변해 주셔서 감사합니다 ☻

Collection @ chosun