



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](#)

체육학석사 학위논문

골프장 캐디들의 직무교육을 통한
직무만족 및 조직충성도에 관한 연구



2011년 2월

부 경 대 학 교 대 학 원

체 육 학 과

권 재 성

체육학석사 학위논문

골프장 캐디들의 직무교육을 통한
직무만족 및 조직충성도에 관한 연구



부 경 대 학 교 대 학 원

체 육 학 과

권 재 성

권재성의 체육학석사 학위논문을 인준함.

2010년 12월



주심 체육학석사 이 태 웅 (인)

위원 철 학 박 사 문 선 호 (인)

위원 이 학 박 사 지 삼 업 (인)

목차

Abstract

I. 서론	1
1. 연구의 필요성	1
2. 연구목적	5
3. 연구문제	5
4. 연구의 제한점	6
5. 연구모형	6
II. 이론적 배경	7
1. 골프장	7
2. 캐디	13
3. 직무교육	22
4. 직무만족	25
5. 조직충성도	27
III. 연구방법	31
1. 연구대상	31
2. 측정도구의 타당성 및 신뢰성 검증	33
3. 자료수집	36
4. 자료분석	36

IV. 연구결과	37
1. 인구통계학적 특성에 따른 직무교육의 차이	37
2. 인구통계학적 특성에 따른 직무만족의 차이	38
3. 인구통계학적 특성에 따른 조직충성도의 차이	44
4. 직무교육이 직무만족에 미치는 영향	47
5. 직무만족이 조직충성도에 미치는 영향	49
V. 논의	52
VI. 결론 및 제언	56
1. 결론	56
2. 제언	58
참고문헌	59
부록	64

표 목차

<표 1> 전국 골프장 현황	10
<표 2> 운영 중인 전국 골프장 현황	10
<표 3> 건설 중인 전국 골프장 현황	10
<표 4> 미착공 전국 골프장 현황	11
<표 5> 년도 별 운영 중인 전국 골프장 현황	11
<표 6> 연도별 골프장 내장객수 추이 현황	12
<표 7> 부산·울산·경남 인근 골프장 캐디현황	21
<표 8> 입문교육 구성별 교육시간	22
<표 9-1> 캐디 입문교육 내용현황	23
<표 9-2> 캐디 입문교육 내용현황	24
<표 10> 응답자의 인구통계학적 특성	32
<표 11> 직무교육에 대한 탐색적 요인분석	33
<표 12> 직무만족에 대한 탐색적 요인분석	34
<표 13> 충성도에 대한 탐색적 요인분석	35
<표 14> 인구통계학적 특성에 따른 직무교육의 차이	37
<표 15> 결혼 여부에 따른 직무만족의 차이	38
<표 16> 연령에 따른 직무만족의 차이	39
<표 17> 학력에 따른 직무만족의 차이	40
<표 18> 월수입에 따른 직무만족의 차이	41
<표 19> 경력에 따른 직무만족의 차이	42
<표 20> 결혼 여부에 따른 조직충성도의 차이	43
<표 21> 연령에 따른 조직충성도의 차이	44
<표 22> 학력에 따른 조직충성도의 차이	44

<표 23> 월수입에 따른 조직충성도의 차이	45
<표 24> 경력에 따른 조직충성도의 차이	46
<표 25> 직무교육과 직무만족에 대한 회귀분석 결과	48
<표 26> 직무만족에 대한 공선성 통계량	49
<표 27> 직무만족과 이직의도에 대한 회귀분석 결과	50
<표 28> 직무교육과 직업변경에 대한 회귀분석 결과	51



그림 목차

그림 1. 연구모형	6
------------------	---



The research on work satisfaction and job loyalty through the Golf caddie's work related Education.

Jae Song Kwon

Department of Sport, The Graduate School,
Pukyong National University

Abstract

This research focuses on the effect of work related education to employee work satisfaction and job loyalty. 368 incumbent golf caddie's in the Busan area participated in the research. Single regression analysis was applied to scrutinize the connection among job loyalty, work education and satisfaction, and the relationship between work education and work satisfaction on the basis of demographics. In addition, multiple regression analysis was applied to examine the direct relationship between the work satisfaction and job loyalty. The conclusions are as follows.

First, on the basis of demographics, there is no distinct difference in the quality and the amount of work education which the participants received to fulfill the required duty. However, there was a notable change in the relationship between the participants' number of years in the service and their required professional knowledge necessary to successfully carry out the responsibility. For instance, the longer a

caddie worked at one place, the more his or her professional knowledge regressed. Therefore, the employer needs to enforce reeducation program based on employees' service year. Furthermore, this reeducation program is necessary not just to offer needed professional information to caddies; it would also provide higher and more satisfactory service to customers who utilize the facility and enjoy the program of golf.

Second, the level of one's educational background and the amount of income play a big role on employee's work satisfaction. The participants with relatively higher educational background tend to show lower work satisfaction because they feel they are not adequately compensated for their qualification. On the other hand, there is no direct relationship between the increase in salary and the increase in work satisfaction. In many cases, increased salary does not necessarily boost up the employees' work satisfaction because the number of years participants served at the workplace was not reflected realistically on their salary increase. Therefore, along with the change in employee welfare, a financial incentive is needed to increase employees' work satisfaction.

Third, the participants' intention to change their career or the workplace was high due to the poor working environment and low income. In addition to poor working environment, participants are also exposed to variety of other job related stresses such as the relationship with customers and employer.

The usual consequence of employees' work unhappiness is either the

change of career or the workplace. Therefore, in order to prevent employees from leaving the workplace or changing the career, employer needs to provide more substantial and realistic remedy, such as a financial incentive, to compensate the poor working environment and the other job related stresses from which employees suffer.

Fourth, there is a strong relationship between work education and employees' work satisfaction. For instance, the participants who received necessary work related education showed much higher job satisfaction than those who did not. Work education offers professional information which is necessary for caddies to fulfill the occupational responsibility. Those who followed the instructions showed positive attitude toward the job because they could enhance their level of performance, and thus, provide more qualified services to customers. Therefore, in order to increase employees' work satisfaction, employers need to offer continuous and properly programmed job related education to their employees.

Fifth, employees' job satisfaction directly influences their loyalty to the workplace. For instance, the participants with high job satisfaction showed low intention of changing the career or the workplace. And hence, they were more loyal to the workplace and their given duties. However, under the current golf service system, it is simply a matter of time for caddies to leave the workplace or consider the career change. Therefore, in order to increase the employees' job satisfaction and their loyalty to workplace, employers need a constant effort to communicate with their employees and listen to their needs.

I. 서론

1. 연구의 필요성

현대사회를 살아가는 사람들은 경제발전에 따른 소득증가와 주5일 근무제 도입에 따른 여가시간의 증대로 인하여 많은 시간을 여가활동에 투자하고 있다. 현대 정보산업화 시대에 와서 그 장점과 매력이 부각되어 미국, 일본 등 선진국에서는 골프가 가장 선호하는 대중 스포츠로서 각광받고 있다.

골프가 스포츠레저 산업으로 국내에 도입 된지 100여 년이 지난 지금, 골프인구 및 관련 산업들은 꾸준히 발전하여 왔다. 골프는 1900년과 1904년에 하계 올림픽의 정식 종목으로 채택되었던 종목이다. 2009년 10월 9일 덴마크 코펜하겐(벨라 센터)에서 개최된 국제 올림픽 위원회 121차 총회에 또다시 2016년 하계 올림픽부터 정식 종목으로 골프를 채택하기로 결정되어 전 세계적으로 대중성을 입증하였다(조선일보, 2009).

전 세계적으로 골프는 대중화가 되었으며 국내 골프장도 2009년 12월 31일 기준 회원제 골프장 193개소, 대중골프장 146개소와 건설 중인 회원제 골프장 56개소, 대중골프장 63개소, 미착공 회원제골프장 6개소, 대중골프장 13개소 총 477개소가 있다. 이중 2009년 말 현재 운영 중인 339개소의 이용객은 25,908,986명으로 2008년 말 운영 중인 310개소의 이용객 23,982,666명으로 전년대비 1,926,320명 늘어 8% 증가하였으며, 2008년은 2007년 273개 운영골프장 22,221,603명에 비해 1,761,063명이 늘어 전년대비 7.9% 증가한 것으로 나타났다. 2007년 이용객은 2006년의 19,653,359명에 비하여 11.5% 증가한 것으로 1995년 800만 명을 돌파한 이래 지속적인 증가추세

를 보이고 있으며, 월평균 이용객이 2,159,082명에 이르고 있다(한국골프장 경영자협회, 2009).

골프의 대중화에 따라 골퍼들은 골프장을 명문이나 1류 또는 3류 골프장으로 질적인 평가를 하고 있다. 이러한 평가의 기준으로 첫째, 골프코스의 레이아웃, 코스의 미적 수려함과 코스의 정비 및 관리이며, 둘째는 클럽하우스의 고급스러움 및 웅장함과 편리성, 셋째는 전 직원의 서비스품질로 특히 캐디의 서비스품을 기준으로 한다. 골퍼들은 양질의 서비스품질로서 캐디의 중요성을 인식하고 있지만, 캐디의 사회적 지위에 대해서는 인식한 것이 사실이다. 최근 노동부의 행정직 해석을 살펴보면, 골프장에 따라 근로기준법상 근로자로 인정하거나 또는 인정하지 않는 등 양립된 해석을 가지고 있다. 이는 동일한 직종에 대한 행정 해석의 차이나 법원의 판례 등은 모두 인적사용종속관계나 보수의 형태를 주요판단 기준으로 삼고 있기 때문인 것으로 판단된다(2001, 최은영).

이러한 내용들을 토대로 볼 때 1개소(9홀)의 골프장에 보통 40~50명 정도의 캐디가 근무하고 있다고 가정 할 경우, 국내 골프장에서 근무하는 캐디는 약 19,480~24,350명 정도인 것으로 예상할 수 있다.

그렇지만 골프장에서는 이렇게 많은 캐디들을 일시에 충원하기도 어려울 뿐만 아니라, 경기보조경험이 일천한 캐디들이 대부분을 차지하기 때문에 골퍼들의 불만이 고조되고 있다(월간 파 골프, 2007). 또한 국내 골프장에서 근무하는 캐디의 역할은 이제는 기존 캐디의 단순한 경기보조원의 역할에 그치지 않고 라운드 중 내장객에 대한 원 포인트 레슨과 코스 공략법 등 전문화된 서비스를 제공하려는 움직임이 시도되고 있는 골프장도 발생하고 있다. 이러한 측면들을 볼 때, 캐디의 역할은 단순한 경기보조요원이 아니라 골프장 내장고객들의 파트너로서의 입지가 더욱 강해지고 있는 추세가 심화·발전하고 있다고 볼 수 있다.

따라서 입사 후 정기적으로 직무교육을 실시하여 체계적인 경기운영과 경기보조능력을 함께 배양시켜 현장에 투입해야 하는 실정이다. 현재 전국의 골프장은 대체로 신입캐디 입문교육에 중점적으로 교육을 실시하고 있으며 골프장 운영방침에 따라 분기별 혹은 연간 직무교육을 실시하고 있다.

캐디들의 직무교육은 일반적으로 캐디의 업무, 경기운영, 고객대응, 코스공략, 고객 응대, 라운드 시 안전 등으로 이루어져 있으며, 각 골프장마다 교육프로그램은 조금씩 차이가 있는 것이 사실이다.

구성원들은 직업을 통해 자신의 능력을 충분히 발휘하여 소기의 성과를 달성하고 자신이 속한 조직으로부터 인정받기를 원한다. 구성원들은 이러한 요소들이 만족스럽지 못할 때 불만을 가지게 되고 직장을 떠나려는 의도를 가지게 된다(홍기일, 2005). 하지만 반대로 구성원들이 인정을 받으면 직무만족과 조직 충성도가 증가할 것이고 나아가 고용주 측면에서는 높은 성과를 기대할 수 있을 것이다.

직무만족도는 조직에 관한 연구에서 꾸준히 다루어져 온 주제이다(고종욱, 1999). 직무만족도의 결정요인들을 확인하는데 관심을 갖는 연구는 몇 가지로 나눌 수 있다(고종욱, 1999). 직무조건이나 직무환경과 같은 상황특성들에 의해 결정된다는 상황적 접근법, 사람과 상황간의 상호작용의 결과로서 보는 상호작용 접근법, 개인들 간에 나타나는 특성을 설명하는 성향적 접근법이 있다. 기존의 문헌들(Agho, 1993; Hackman & Oldman, 1975; Price & Mueller, 1996)에 의하면 직무만족요인들에는 업무자율성, 다양성, 상사의 지원, 승진기회, 급여, 직무스트레스 등이 있다.

한편 최근 충성심(Loyalty)이라는 말이 유행하고 있다. 그러나 대부분 고객이 같은 회사의 제품이나 서비스를 반복적으로 구매하는 것을 의미하는 ‘고객 충성도’에 국한되고 있다. 하지만 외부고객의 지지와 충성을 얻기 위해서는 내부 구성원과 관리자가 조직에 대한 충성심을 갖게 할 필요가

있다(조범상, 2004; McCart, 1997; Reichheld, 1996).

Bailyn(1993)은 대부분의 조직들이 구성원의 충성심을 중요하게 생각한다. 왜냐면 대부분의 조직은 구성원이 강한 신뢰감과 책임감을 가지고 자신의 직무를 수행하기를 바라기 때문이다. 또 다른 연구에서는 조직에 대한 충성심이 낮은 이직률, 목표달성을 위한 능력 향상과 유의미한 관계가 있다고 하였으며(Blau, 1986), 조직에 충성하는 구성원은 조직에 대해서 강한 동일시를 한다고 주장하기도 하였다(임영화, 2007; CaldWell & Chatman, 1990). 그러나 최근 문헌에서는 더 이상 조직에 대한 충성심은 미약하며, 심지어 구성원들이 조직과 점점 멀어지고 있다는 주장도 있다(조범상, 2004, Hirsch, 1993). 특히 그중 골프장 캐디에 관한 선행연구 중 조직충성도에 관한 연구는 전무한 실정이다.

기존의 선행연구들 중에서 골프장 캐디에 관한 연구는 배준원(2004), 김석겸(2002), 신해경(2004), 박노철(2002), 김한룡(2004)등의 연구들이 있으며, 직무만족에 관한연구는 임성현(2003), 송미선(2005), 신창식(1996)등의 연구 등이 있다. 그리고 직무교육에 관한연구는 이목상(2009), 문충태(2008), 김유리(2003), 손용규(2003)등이 직무교육에 따른 프로그램 및 업무수행 능력 향상에 미치는 영향에 대하여 연구하였다. 조직충성도에 관한 연구는 조범상(2004), 임영화(2007) 등으로 이 연구들은 캐디들의 직무교육이 직무만족과 조직충성도를 별개의 과업으로 인식하고 있으며 조직문화의 관점에서 접근하고 있는 한계가 있었다. 따라서 이 연구는 지금까지 선행연구에서 다루지 않았던 골프장 캐디들의 직무교육이 직무만족 및 조직충성도에 미치는 영향을 실증적으로 조사, 분석하는데 있다.

2. 연구목적

이 연구의 목적은 골프장 캐디들의 직무교육을 통한 직무만족 및 조직충성도에 관한 연구를 분석하는 데 있다. 이를 위해 골프장 캐디들의 직무교육, 직무만족, 조직충성도를 중심으로 독립변인과 종속변인 등 각 변인의 관계에 어떠한 영향을 미치는가를 파악하여 향후 캐디교육을 보완하고 교육의 효율성과 질을 향상시켜 좀 더 발전된 캐디들의 위상을 확립하고 조직의 구성원으로서의 역할을 충실히 수행할 수 있도록 할 기초자료를 제공하는데 있다.

3. 연구문제

이 연구에서는 골프장 캐디들의 직무교육이 직무만족 및 조직충성도에 관한 연구를 분석하기 위하여 앞에서 설정한 관련변인의 연구모형을 토대로 다음과 같은 연구문제를 설정하고 이를 검증하고자 한다.

- 1) 인구통계학적 특성에 따라 직무교육, 직무만족, 충성도에는 어떤 차이가 있는가?
- 2) 캐디들의 직무교육은 직무만족에 영향을 얼마나 미칠 것인가?
- 3) 캐디들의 직무교육은 조직충성도에 영향을 얼마나 미칠 것인가?

4. 연구의 제한점

이 연구는 골프장 캐디들의 직무교육을 통한 직무만족 및 조직충성도에 관한 연구를 분석하는데 있어 연구대상, 측정도구, 연구방법 등에서 나타나는 문제로 인하여 다음과 같은 범위를 지닐 것이다.

첫째, 이 연구의 조사대상은 부산, 양산일대의 6개의 골프장에 근무하는 캐디들 중 업무에 종사한지 6개월 이상자를 대상으로 한정하였다.

둘째, 이 연구에서는 연구대상자의 개인적 가치에 대한 개인의 인식과 태도 분석으로 제한하였다.

5. 연구모형



<그림 1> 연구모형

II. 이론적 배경

1. 골프장

가. 골프장의 일반적 형태

1) 골프장 산업의 개념

골프장산업은 대단위 면적의 잔디밭과 같은 스포츠 시설과 클럽하우스, 연습장 등과 같은 부대시설을 갖추고, 원활한 경기운영을 위한 제반 용역을 제공하는 종합서비스업이다. 그러므로 골프장산업은 골프장 이용객들이 골프를 치며 자연경관을 즐기고 스트레스를 풀 수 있도록 적절한 시설과 서비스를 제공하는 것이 주된 기능이라 할 수 있다.

골프장산업의 주요 업무 영역 중 다른 하나는 이용자들의 편의를 위한 서비스 제공이다. 골프경기를 위하여 많은 부대시설과 각종 편의시설에서 다양한 종업원들의 서비스를 바탕으로 이용자들은 쾌적하고 안락하게 경기를 즐길 수 있게 된다. 따라서 골프장산업도 다른 서비스산업에서와 마찬가지로 소비자들의 인지적 만족감이 사업의 성패를 좌우하는 최우선적 요인이 될 것이다(손창우, 2009; 유시건, 1997).

2) 골프장의 명칭

(1) 컨트리클럽(Country Club)

보통 컨트리클럽이라고 하면 18홀 이상의 규모로 골프장을 갖추고 수영장, 게이트볼 시설, 테니스코트, 그리고 클럽하우스 내의 시설범위로서 회

원들을 위한 파티, 결혼식 등의 각종 연회 및 유흥을 즐길 수 있는 카트룸, 휘트니스실 등이 갖추어진 클럽을 말한다(한국골프장사업협회, 1996).

(2) 골프클럽(Golf Club)

골프클럽이란 골프장 시설 단독만으로 구성된 골프장을 말한다. 즉 부대 시설을 갖추지 아니한 골프장이다.

3) 골프장의 종류

체육시설의 설치, 이용에 관한 법률에 따르면 골프장은 크게 회원제골프장과 대중골프장으로 나누고(체육시설 시행령 제8조) 대중골프장은 다시 정규대중골프장, 일반대중골프장, 간이골프장으로 세분되어 있으며(체육시설 시행규칙 제7조), 군부대에서 운영하고 있는 군부대 골프장이 별도로 운영 중에 있다. 회원제골프장이란 회원을 모집하여 회원권을 발급하고, 예약에 의하여 골프장을 이용하게 하는 골프장이다. 대중골프장이란 회원을 모집하지 아니하고 도착순서에 의하여 이용하게 하는 골프장을 의미한다. 특별한 조건으로 이용하는 회원이 없으므로 사전에 예약할 필요가 없으며, 이용료도 비교적 저렴하여 일반인의 이용이 용이하다. 그러나 골프장 경영의 초기에 자금회수가 어려운 점이 있다. 군부대 골프장은 순수하게 군인의 사기와 체력증진, 복지를 위해 운영 중이며, 일반인의 출입은 다소 제한되어 있다(유시건, 1997).

4) 골프장 경영방식에 따른 유형

한국의 골프장 경영의 유형에는 사단법인제 골프장, 예탁금회원제, 주주회

원제 및 병영제로 세분화 할 수 있다. 사단법인제 골프장이란 골퍼들로 구성된 조직체(골프클럽)가 바로 골프장을 설치 운영하고 그 회원인 골퍼들이 그 시설을 이용하는 것을 말한다. 회원제골프장은 경영주체가 모집하는 회원들을 중심으로 운영되는데 이는 회원권의 판매를 통하여 이루어진다. 주주회원제는 회원권의 판매나 취득은 두 가지 형태로 이루어지는데 하나는 회사가 발행하는 주식 매입을 통하여 이루어진다. 예탁금회원제는 입회비나 예탁금을 지불함으로써 회원권을 취득하는 것이다.

나. 골프장 현황

1) 전국 골프장 현황

2009년 12월 31일 기준 한국골프장사업협회의 자료에 의하면 회원제 골프장 193개소, 대중골프장 146개소와 건설 중인 회원제골프장 56개소, 대중골프장 63개소, 미착공 회원제골프장 6개소, 대중골프장 13개소 총 477개소가 있다. 2008년 말 기준 회원제 골프장 182개소, 대중골프장 128개소와 건설 중인 회원제골프장 53개소, 대중골프장 59개소, 미착공 회원제골프장 5개소, 대중골프장 12개소 총 439개소가 있다. 2007년 12월 31일 기준 경우 총 277개소로 회원제 175개소, 대중 102개소의 골프장이 운영되고 있다. 전년 대비 2007년은 회원제골프장 4개소, 대중골프장 26개소로 총 30개소의 골프장이 증가 하였으며, 2008년은 회원제골프장 7개소, 대중골프장 26개소로 총 33개소의 골프장이 증가, 2009년은 회원제골프장 11개소, 대중골프장 22개소로 총 33개소의 골프장이 증가한 것을 알 수 있다.

<표 1> 전국 골프장 현황

구분	지 역	서 울	부 산	대 구	인 천	광 주	대 전	울 산	경 기	강 원	충 북	충 남	전 북	전 남	경 북	경 남	제 주
합계	477	0	7	2	6	4	3	4	147	59	31	21	28	37	49	35	44
회원	255	0	5	1	2	1	1	2	87	32	17	11	8	14	23	22	29
대중	222	0	2	1	4	3	2	2	60	27	14	10	20	23	26	13	15

자료출처: 한국 골프경영자협회(2009년 12월 31일)

<표 2> 운영 중인 전국 골프장 현황

구분	개소	서 울	부 산	대 구	인 천	광 주	대 전	울 산	경 기	강 원	충 북	충 남	전 북	전 남	경 북	경 남	제 주
합계	339	0	6	2	4	0	3	3	118	38	22	12	14	25	35	18	39
회원	193	0	4	1	1	0	1	2	75	20	12	8	4	11	16	13	25
대중	146	0	2	1	3	0	2	1	43	18	10	4	10	14	19	5	14

자료출처: 한국 골프경영자협회(2009년 12월 31일)

<표 3> 건설 중인 전국 골프장 현황

구분	지 역	서 울	부 산	대 구	인 천	광 주	대 전	울 산	경 기	강 원	충 북	충 남	전 북	전 남	경 북	경 남	제 주
합계	119	0	1	0	2	4	0	1	29	15	8	7	10	10	10	17	5
회원	56		1		1	1			12	8	4	3	4	3	6	9	4
대중	63				1	3		1	17	7	4	4	6	7	4	8	1

자료출처: 한국 골프경영자협회(2009년 12월 31일)

<표 4> 미착공 전국 골프장 현황

구분	지역	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주
합계	19	0	0	0	0	0	0	0	0	6	1	2	4	2	4	0	0
회원	6									4	1			0	1		
대중	13									2		2	4	2	3		

자료출처: 한국 골프경영자협회(2009년 12월 31일)

<표 5> 년도 별 운영 중인 전국 골프장 현황

구 분	합 계		회 원 제		대 중 제	
	개 소	증감률(%)	개 소	증감률(%)	개 소	증감률(%)
2005년	227		145		82	
2006년	250	10.1	157	8.3	93	13.4
2007년	277	10.8	175	11.5	102	9.7
2008년	310	11.9	182	4.0	128	25.5
2009년	339	9.4	193	6.0	146	14.1

자료출처: 한국 골프경영자협회(2009년 12월 31일)

2) 전국 골프장 이용자 현황

2009년 12월 31일 기준 회원제 골프장 193개소, 대중골프장 146개소와 건설 중인 회원제골프장 56개소, 대중골프장 63개소, 미착공 회원제골프장 6개소, 대중골프장 13개소 총 477개소가 있다. 이중 2009년 말 현재 운영 중인 339개소의 이용객은 25,908,986명으로 2008년 말 운영 중인 310개소의

이용객 23,982,666명으로 전년대비 1,926,320명 늘어 8% 증가하였으며, 2008년은 2007년 273개 운영골프장 22,221,603명에 비해 1,761,063명이 늘어 전년대비 7.9% 증가한 것으로 나타났다. 2007년 이용객은 2006년의 19,653,359명에 비하여11.5% 증가한 것으로 1995년 800만 명을 돌파한 이래 지속적인 증가추세를 보이고 있으며, 월평균 이용객이 2,159,082명에 이르고 있다(한국골프장 경영자협회, 2010).

<표 6> 연도별 골프장 내장객수 추이 현황

연 도 별	합 계		회원제		대 중	
	이용객수(명)	증감률(%)	이용객수(명)	증감률(%)	이용객수(명)	증감률(%)
2000년	11,970,993	15.9	9,457,780	13.1	2,328,039	30.5
2001년	12,849,790	7.3	9,871,732	4.4	2,810,663	20.7
2002년	14,416,296	12.2	10,841,975	9.8	3,410,224	21.3
2003년	15,453,443	7.2	11,459,915	5.7	3,850,162	12.9
2004년	16,678,539	7.9	12,210,297	6.5	4,329,585	12.5
2005년	17,839,883	7.0	12,670,611	3.8	5,038,748	16.4
2006년	19,653,359	10.2	13,507,219	6.6	6,146,140	22.2
2007년	22,343,079	13.7	14,923,213	10.5	7,419,866	20.7
2008년	23,982,666	7.3	15,654,098	4.9	8,328,568	12.3
2009년	25,908,986	8.0	16,940,101	8.2	8,968,885	7.7

자료출처: 한국 골프경영자협회(2009년 12월 31일)

2. 캐디

가. 캐디의 일반적 특성

1) 캐디의 개념

대한골프협회와 USGA 및 R&A가 마련해 두고 있는 골프규칙의 제2장 용어의 정의에 의하자면 “캐디”란 플레이하는 동안 플레이어의 클럽을 운반 또는 취급하거나 본 규칙에 따라 플레이를 원조하는 사람을 말한다. 골퍼가 플레이하는 동안 품행을 단정히 하여 골퍼가 경기를 할 때 정숙한 마음가짐으로 골프장의 규칙을 준수하며 자기가 맡은 이용자들이 유쾌하게 플레이 할 수 있도록 도와주고 협조하여 불편이 없도록 최선을 다하여 도와주는 사람을 말한다(GMI 골프경영연구소, 2000).

2) 캐디의 유래

캐디란 플레이어가 플레이하는 동안 골프 전반에 관한 지식을 어드바이스해줄 뿐만 아니라 함께 경기를 이끌어 가는 사람을 말하는 것으로 캐디의 유래는 다음과 같다.

첫째, 1542년 스코틀랜드의 왕 제임스 5세가 잉글랜드와의 전쟁에서 패한 뒤 세상을 떠나자 프랑스에서 유학 중이던 메리 공주가 왕위계승을 위해 스코틀랜드로 돌아왔다. 골프광인 메리 여왕은 프랑스에서 데려온 귀족 어린이들을 골프를 칠 때마다 데리고 나가 시중을 들게 했는데 이들이 바로 캐디의 원조다. 귀족의 어린아이들을 프랑스어로 카데(Cadet) 라고 불렀는데 영어로 정착되면서 캐디로 바뀌었다. 메리 여왕은 골프장에서 클럽을

바꿀 때마다 혹은 다른 심부름을 시킬 때마다 '카데'를 외쳤다고 한다. 둘째, 16세기에 에든버러에서는 "포터"와 같은 일을 하는 사람을 "caddie" 라고 불렀으며 그것에 유래한다. 셋째, 제임스 2세, 3세, 4세가 젊은 장교들에게 클럽을 나르게 해서 그 젊은 장교에 해당하는 프랑스어 인 "cadet"에서 유래한다(골프장 운영 매뉴얼 시리즈, 2006).

3) 한국 캐디의 역사

한국에서 캐디가 최초로 등장한 것은 1929년 개장된 군 자리 코스시절부터일 것이다. 이보다 앞서 1921년 효창공원 골프코스 시절에는 "캐디"라기 보다는 골퍼가 코스에 나오면 직장에서 데리고 나온 사환들이었던 예가 많았으며, 가끔 마을의 농부를 고용할 때도 있었다고 전해진다. 1930년대 경성 골프구락부 소속 캐디 마스터(김종직)가 그날 소요되는 인원을 주변마을에 연락하면 캐디를 맡을 남자들이 나오는데 대개 휴농기 철이면 농부가 나오고, 농번기면 부락 소년이 나왔다. 그 후 골프코스가 점차 늘어나고, 60년대 접어들면서 캐디의 수요가 늘어남에 따라 여자 캐디들의 모습이 보이기 시작했는데 현재는 대부분의 캐디가 여자이며 '캐디'하면 여자의 직업으로 착각 할 정도이다(배준원, 2003).

4) 캐디의 역할과 임무

캐디는 골프장에 내장한 손님께 서비스맨으로서의 서브 역할과 골프 코스에 대한 어드바이스를 정확하게 해야 할 임무가 있다. 자세한 내용은 아래와 같다.

첫째, 친절한 서비스맨이어야 한다.

캐디는 단순히 플레이어를 보좌해주는 역할만하는 것이 아니라 서비스맨이기도 하다. 개개인이 골프장을 대표한다는 마음가짐으로 고객을 모시는데 정성을 다해야하며 한번 방문한 고객이 재방문을 하도록 감동의 서비스가 필요하다.

둘째, 플레이어의 유일한 동반자이다.

플레이어는 경기도중 어드바이스를 필요로 할 때면 반드시 자기를 보좌해주는 캐디에게만 그 어드바이스를 구할 수 있다. 이러한 점으로 볼 때 캐디는 훌륭한 직업일 뿐 아니라 플레이어의 동반자로서의 자격을 갖추어야 한다.

셋째, 경기진행을 원활하게 해야 한다.

지금까지의 국내골프시장의 수요와 공급이 맞지 않아 골프장에서는 1팀이라도 더 수용하기위해 경기진행 시간 관리에 신경을 많이 쓰고 있다. 즉 경기진행시간이 매출과도 직결되기 때문에 적절한 라운드 시간을 유지하도록 노력해야한다.

넷째, 코스 관리를 도와주어야 한다.

플레이어가 샷을 하면 티잉그라운드나 스루더그린에서 클럽에 의한 잔디의 손상 즉 디보트(Divot), 그리고 볼 낙하충격에 의한 그린의 볼 자국 수리, 코스내의 각종 오물수거 등 담당 캐디들이 타인에 대한 배려로 코스관리를 도와주어야한다.

다섯째, 물을 정확히 알아야 한다.

특히 골프는 플레이어를 보좌해주는 캐디의 역할이 다른 어떤 경기보다도 중요시되기 때문에 캐디의 능력이 플레이어의 성적을 좌우한다고 볼 수 있다. 플레이어뿐만 아니라 캐디도 골프 룰을 정확하게 숙지하여 플레이어가 룰의 불이익을 받지 않도록 해야 한다(연구자 직무교육 교육프로그램 (2004)).

1라운드를 위해서 보통 4시간 30분에서 5시간정도의 경기진행시간이 소요된다. 플레이어가 골프장에서 가장 오랜 시간을 같이 보내는 캐디의 역할이 중요하다.

골프는 에티켓을 중요시하는 신사적인 운동일 뿐만 아니라 남녀노소 누구나 즐길 수 있는 건전한 운동이다.

또한 골프는 광활한 푸른 잔디 위에서 경기를 하는 것이므로 심신의 피로와 건강을 단련하는데 있어서 가장 효과적인 운동으로 평가받고 있다.

또 골퍼들을 최 일선에서 맞으며, 그 골프장 뒤편의 바로미터가 되고 있다. 따라서 골프장에 근무하는 캐디는 용모가 단정하고 코스사정에 밝아야하며 에티켓과 규칙에 깊은 이해가 있어야 한다. 그리고 캐디는 규칙에 따라 경기를 보좌해주는 것이므로 단순한 뜻에서 플레이어를 도와주는 것은 아니다.

이렇듯 중요한 역할을 담당하고 있는 캐디는 코스를 보호하고 관리하는 데도 세심한 배려를 해야 한다.

5) 캐디의 기본자세

캐디는 매일 다른 고객을 모셔야 되기 때문에 항상 자기 자신을 컨트롤을 하여야 하며 아래와 같은 마음가짐이 필요하다.

첫째, 건강관리에 신경을 써야 한다.

둘째, 손님께 시선을 집중해야 한다.
셋째, 자기 계발을 지속적으로 해야 한다.
넷째, 이해심이 있어야 한다.
다섯째, 공평한 서비스를 해야 한다.
여섯째, 상대방을 존중해야 한다.
일곱째, 라운드 중에 잡담을 해서는 안 된다.
여덟째, 자기에인 섬기듯 손님을 대한다.

골프는 경기를 보좌해주는 캐디의 역할이 다른 어떤 경기보다 중요시되며 캐디의 능력이 골퍼의 성적을 좌우 한다고 볼 수 있다. 따라서 골프장에 근무하는 캐디는 용모가 단정하고 코스사정에 밝아야 하며 에티켓과 규칙에 깊은 이해가 있어야 한다. 그리고 캐디는 규칙에 따라 경기를 보좌해 주기 때문에 단순한 뜻에서 골퍼를 도와주는 것은 아니다. 담당 캐디에게만 어드바이스를 구할 수 있기 때문에 유일한 동반자이며 조언자이다.

"캐디는 훌륭한 직업이다." 캐디는 언제나 신선한 공기와 태양 밑에서 일하기 때문에 건강상 가장 좋은 직업이다.

최근 크게 문제가 되고 있는 공해문제와는 전혀 거리가 멀 뿐만 아니라 이러한 환경에서 건강을 보장받게 된다. 캐디의 매력은 대자연과 함께 신선한 공기를 마심으로서 돈을 주고도 살 수 없는 건강을 지킬 수 있다는 것이 그 첫 번째 매력이라 할 수 있을 것이다. 캐디는 자제력과 책임감을 양성할 수 있는 직업이다.

다음은 수입이 많은 직업이다. 캐디의 수입은 같은 연령, 같은 학력의 다른 직장 사람보다 월등한 수입을 올린다. 일반적으로 캐디의 수입은 골프장의 성격에 따라 차이는 있으나 일반인보다 수입이 많다. 또, 자기 노력여하로 확실하고도 급속도로 수입증가를 이룰 수 있는 것도 바로 캐디라는 직업이다.

(1) 근무수칙

① 바르게 서는 캐디의 위치를 알자.

골퍼가 티, 샷을 할 때의 캐디의 위치는 티, 마크보다 후방 플레이어의 정면에서 5~6보 떨어진 곳이 된다. 공중에 뜬 공의 라인을 보기 어려울 때는 골퍼가 샷 한 뒤에 위치를 이동해서 공의 낙하점을 확인한다.

② 어드레스하면 정숙하자.

골퍼가 어드레스해서 공을 칠 때까지는 움직이거나 말을 하는 것은 물론 골퍼 선, 전후에 서서도 안 된다. 이것은 티, 샷 뿐 아니라 샷의 경우도 그러하지만 특히, 티 그라운드에는 많은 사람들이 모이기 때문에 더욱 조심해야 한다.

③ 공을 치기 전에 앞 조의 안전을 확인하자.

티, 샷뿐만 아니라 어떠한 샷이건 공이 갈 수 있는 거리 밖에까지 앞 조 사람들이 나가기 전에는 공을 쳐서는 안 된다. 만일 골퍼가 치려는 기색이 보이면 "아직 위험하니깐 좀 더 기다리겠습니다." 라고 주의를 시켜야 한다. 또 앞 조의 전원이 안전장소까지 나아갔다면 "이제는 치셔도 되겠습니다." 라고 오퍼에게 알려주도록 한다. 이러한 일들도 캐디의 중요한 임무의 하나다.

④ 타구의 행방을 정확하게 확인하자.

플레이어가 샷을 하면 타구방향과 낙하지점을 정확하게 알고 있어야 한다. 볼을 못 찾아 분실구가 되면 벌점이 부과되고 또한 볼을 잃어버려서 고객의 기분을 상하게 하기 때문에 즐거운 라운드가 될 수 없다.

⑤ 공은 언제나 깨끗이 하자.

볼에 이물질이 부착되어있으면 볼이 바르게 굴러가지 않으며 캐디의 자질을 의심하게 한다.

(2) 캐디의 건강관리

어떤 직업에도 건강관리는 잘해야겠지만 캐디의 경우 가장 많이 일어나는 장애와 그 예방을 적어본다.

① 소화기 계통의 장애.

여름철 식사에 조심해야 한다. 물을 지나치게 마신다든지 차게 잔다든지 포식을 해서도 안 된다. 그 날의 피로는 충분한 수면으로 풀어준다.

② 발의 울혈에 인한 장애.

골프장마다 전동 카 시스템을 이용하고 있으나 일반 직업보다는 많이 걷는 직업이다 보니 발에 피로가 올 수 있다. 취침 때 발을 높이 할 것과 목욕 후 마사지를 하면 도움이 된다.

③ 빈혈로 인한 장애.

혈액중의 헤모글로빈의 수가 적어지면 얼굴이 창백해지거나 어지럼증이 일어나기 쉽다. 이런 경우는 동료들끼리 서로 도와 가면서 근무해야 한다.

※ 많고 작고 간에 대체로 이상과 같은 장애가 꼭 일어난다고는 할 수 없으나 항상 건강관리가 불충분하면 이러한 장애가 일어날 가능성이 있다.

예전의 경우 골프백을 어깨에 메거나 수동 카에 싣고 걸으면서 경기를 진행했기 때문에 하루에 두 라운드(2게임)를 하면 피곤하고 지치기도 했지만 지금은 대부분의 골프장이 전동카(모노레일, 2인승 카, 5인승 카 등)로 운영이 되면서 경기를 진행하기 때문에 한결 수월하고 부드러운 진행을 할 수 있으며 고급인사 및 지성인들과의 만남으로 상식과 교양을 넓힐 수 있다는데 또 그 매력이 있다고 할 수 있다. 또한, 유명 연예인 또는 사회 저명인사 등 그 누구도 골프에 관한한 그들에게 조언할 수 있는 선생으로서의 역할은 물론 접하는 내장객들의 수준에 맞추기 위해 자기 개발을 하지

않으면 안 되므로 필연적으로 자기 발전을 할 수 있다는 게 부수적인 매력이라 할 수 있다. 또 캐디는 플레이어의 성적을 좌우하는 중요한 역할자로서 남의 만족과 동시에 자기만족을 할 수 있고 고학력이나 높은 기술을 요하지 않고 성실한 마음씨와 끈은 정신 자세만 갖추면 누구나 할 수 있는, 고소득의 전문직 이라는 것 입니다.

6) 캐디의 인원 현황

과거 골프장에서는 수동카트 운영할 때에는 최소 1팀에 2명에서 3명으로 많은 인원의 캐디를 필요로 하였으며 18홀 기준 150명 전후의 캐디가 필요하였다. 2009년 말 현재 339개소의 골프장에 4410홀이 운영 중이다(통계청, 2009). 18홀 기준으로 골프장에 보통 80~100명 정도의 캐디가 근무하고 있다고 가정 할 경우 국내 골프장에서 근무하는 캐디는 약 28,719~35,101명 정도인 것으로 예상할 수 있다. 또한 각 골프장에서는 계절별로 캐디인력관리가 탄력적으로 운영되고 있으며 이직과 경력변경으로 고정인원 유지가 어려운 것이 현실이다.

계절별 골프장 내장객에 따라 성수기(봄~가을)에는 많은 팀 수로 캐디의 인원이 많이 필요하며, 비수기(겨울)에는 운영시간이 짧기 때문에 자연적으로 팀 수가 적어지므로 시즌 중에 일어나는 결원은 보충하지 않거나 약간의 수시모집을 통해 유지 관리하고 비수기에 다음 시즌을 대비한 캐디를 모집하여 양성교육 및 직무교육을 시켜 운영을 하고 있는 것이 통상적인 캐디운영이다.

현재 골프장에서 근무하는 캐디들의 현황을 정확하게 파악하기는 힘든 상태이다. 그 이유로는 첫째, 정식 직원(근로자)이 아닌 비정규직이다. 둘째, 수시로 이동되는 인원 변동(계절 및 힘든 업무)으로 인해 정확한 자료는

거의 없어 확인할 수 있는 통계 자료를 확보하기는 어려운 실정이다.

아래의 <표 7>의 내용은 연구자가 직접 근무지를 중심으로 부산, 울산인 근 20곳을 직접 방문 및 유선 문의를 통해 2010년 10월 16일을 기준으로 작성하였다.

<표 7> 부산·울산·경남 인근 골프장 캐디현황

구분	골프장명	홀	캐디인원	비고
1	부산	18	86	
2	동래 베네스트	18	100	2캐디 시스템
3	창원	18	90	
4	에텐밸리	18	73	
5	부곡	18	73	
6	진주	18	80	
7	롯데스카이김해	18	63	
8	보라	27	115	
9	울산	27	119	
10	에이원	27	120	
11	동부산	27	110	
12	아시아드	27	107	
13	베이사이드	27	65	2010년 개장
14	해운대	27	114	
15	양산	27	100	2010년 개장
16	정산	27	88	
17	리더스	27	120	
18	용원	27	160	
19	통도	36	165	
20	가야	54	205	
합 계		513	2,153	

자료출처: 연구자가 직접 방문 및 유선으로 조사하였음(2010년 10월 16일 현재)

※ 캐디의 인원은 상시 유동적이므로 수시변동과 코스 조명시설과 Tee-Off 간격에 따라 다소 차이가 남.

3. 직무교육

가. 직무교육의 일반적 특성

1) 직무교육의 개념

직장 내 교육 및 훈련은 종업원과 경영자가 직무를 수행함으로써 기업목적달성에 기여하는 동시에, 직무에 대한 훈련을 받도록 하는 제도다. 팀워크 조성이나 영향력이 강한 직속 상사가 업무에 대한 지식, 기능, 태도를 포함한 전인교육을 실시함으로써 사풍의 확립과 개인의 능력개발에 대한 성취감을 갖고 체계적 업무수행 능력을 배양하게 돕는다.

2) 골프장 캐디 직무교육 현황

골프장에서 캐디 모집 시 골프장 마다 경력자와 초보자의 교육기간, 교육내용, 교육방식에 차이가 있다. 일반적인 교육내용으로 서비스자세, 골프이론, 골프용어 및 규칙, 골프카트 안전 및 운전, 라운드 직무기능 등 다양한 교육을 실시하고 있다. B골프장의 신입캐디 입문교육의 경우 경력자 18일(3주), 초보자는 42일간(7주)에 걸쳐 교육이 이루어지고 있으며 교육의 구성 및 교육시간은 <표 8>과 같다.

<표 8> 입문교육 구성별 교육시간

구 분	서비스	골프이론	캐디직무	골프카트	라운드	기타
교육시간	57시간	24시간	54시간	9시간	117시간	45시간

(1) 교육과정

이론교육과 실무교육으로 나누어지며

① 이론교육

- 골프의 역사, 변천과정
- 캐디의 임무, 마음가짐, 기본수칙, 주의사항
- 골프 코스 구성, 형태, 명칭(용어). 골프규칙
- 스코어 카드 기록법, 계산법
- 경기 중 지켜야 할 에티켓

② 실무교육

- 골프코스 확인, 장애물 위치
- 골프채 서브방법
- 전동카트, 모노레일, 수동카드 운영방법

<표 9-1> 캐디 입문교육 내용현황

서비스 매너	• 골프장 캐디로서 필요한 마인드와 예절 집중교육 • 상황별 고객응대법과 매너 • 인사예절과 대화법, 회원 익히기, 화재 고르는 법 • 캐디로서의 자질과 인성교육
골프회화 공부	• 외국인과의 라운딩 시에 필요한 영어, 일어 기본 회화교육 • 캐디 실무 중 필요한 골프용어

출처: 사단법인 한국골프캐디양성협회(<http://www.korea-golf.co.kr/>)

<표 9-2> 캐디 입문교육 내용현황

	교육	세부내용
캐디 실무	• 골프의 개요 • 골프장의 종류 및 코스의 구성 • 코스의 부분별 명칭 • 골프경기의 기본과 경기방법 • 경기종류	• 캐디용모와 복장교육 • 캐디의 하루일과 집중교육 • 라운딩 교육 • 경기진행요령 • 거리 보는 법
	• 스코어카드 작성 요령 • 클럽의 구성과 거리측정	• 코스관리: 디보트 처리 • 그린보수: 잔디관리 • 그린 라이 보는 법 • 퍼팅 라인 설정 법
	• 골프 용어와 룰, 에티켓	• 골프초보자 고객 라운딩
	• 골프 기본스윙과 이론	• 캐디의 역할과 임무 • 고객안전교육과 카트안전 교육
	• 골프장 현장 실습	• 고객 스윙 조언 • 4 Bag동반라운딩 실습교육

출처: 사단법인 한국골프캐디양성협회(<http://www.korea-golf.co.kr/>)

4. 직무만족

가. 직무만족의 일반적 특성

1) 직무만족의 개념

인간에 있어 직업은 생계를 위한 수단만이 아니라 사회 조직의 일원으로서 보람된 일을 통해 행복한 인생을 누릴 수 있도록 하는 것이다. 현대 산업사회를 살아가고 있는 조직 구성원은 생활의 대부분을 직장에서 보내며 누구나 직장생활이 즐겁고 유쾌하기를 바랄 것이다.

조직 구성원이 그 조직에서 담당하고 있는 자신의 직무에 대한 만족 여부는 그 조직의 전체적인 성과와 관련하여 매우 중요한 의미를 지닌다. 직무만족여부의 정도에 따라 구성원은 그 조직에 대하여 긍정적일 수도 있고 부정적일 수도 있다. 직무나 조직에 대한 종사원의 호의적인 태도는 조직 유효성을 높이고 나아가 조직목표를 달성하는데 매우 중요하기 때문에 경영자들은 종사원들의 태도를 호의적으로 개선시키기 위해 많은 노력과 투자를 해오고 있다.

직무에 대한 이와 같은 호의적인 태도, 즉 직무만족(job satisfaction)은 개인들의 직무와 관련된 태도의 하나로 자신의 직무 및 직무경험에 대한 평가 시에 발생하는 유쾌하고 긍정적인 감정이나 정서 상태라고 정의할 수 있다.

2) 골프장 캐디의 직무만족

골프장 캐디들이 근무하면서 느끼는 직무만족에는 근무여건(출, 퇴근시

간, 대기시간, 라운드소요시간)과 금전적 수입, 교육의 정도, 동료들과의 관계, 근무규율 등 많은 부분들이 영향을 미치며, 개인의 마인드에 따라 차이는 많다고 할 수 있다. 여기에서 가장 크게 영향을 미치는 것은 금전적 수입과 동료들 간의 관계라고 할 수 있다. 누구나가 같은 조건에서는 금전적 수입이 많은 곳으로 이동을 하며 동료들 간의 대인관계가 원활하지 못하면 그 직장에서 적응하지 못하고 쉽게 이직하는 것을 볼 수 있다. 자기업무에 만족을 하느냐 못하느냐는 목적의식과 동기부여가 중요하게 작용한다. 목적의식이란 내가 직장을 선택한 이유를 뜻하며, 동기부여는 내가 어떤 목적을 달성하기 위해 의욕을 불러일으키는 것을 말한다. 골프장에서 캐디들을 체계적인 관리로 직무만족도를 높여 캐디들에게 안정적인 직장을 만들어줄 필요가 있다. 이직이 빈번할수록 인원채용이나 교육에 대한 투자를 많이 해야 하며 양성된 인력의 이직은 골프장의 많은 손실을 준다. 요즘 평생직장의 개념이 많이 퇴색되었지만 장기간 근무할 수 있도록 여건과 환경을 만들어주는 것이 골프장들의 역할이라 하겠다.

5. 조직충성도

가. 조직충성도의 일반적 특성

1) 충성도의 의미

충성도에 대한 학문적 기초는 1908년 하버드 대학의 철학 교수인 Josiah Royce의 저서인 ‘충성도의 철학(The Philosophy of Loyalty)’이다. 그에 따르면 충성도는 상하가 있는 수직적인 개념으로 최하위수준은 개인에 대한 충성도를, 그 다음 수준은 그룹에 대한 충성도를, 최고 수준의 충성도는 가치와 원칙에 대한 헌신을 나타내고 있다고 언급하였다. Ladd(1987)은 충성도에 대해 “대상에 대해 진심으로 헌신하는 것”이라고 정의하였다. 이와 같은 정의를 바탕으로 충성도는 조직에 대한 개인의 심리상태 및 행동으로 조직과 자신과의 동일시함과 함께 얼마나 조직에 정신적, 시간적 육체적으로 희생하고 몰두하느냐의 정도를 나타낸다고 할 수 있다. 조직과 자신을 동일시함으로써 자신의 목표와 회사의 목표를 동일시하게 되고 따라서 회사의 목표를 위해 자신의 시간을 투자하고 최고의 능력을 발휘하며 경우에 따라 자신의 희생을 감수하기도 한다.

조직 충성도에 대한 직원들의 특징적인 행동으로 몇 가지가 있는데 가장 두드러진 특징은 한 직장에서 오래 근무하는 것으로 조직에서 성공하여 진급을 희망하며 급여에 연연하지 않는 것이다. 직장 선택에 대해 스스로가 만족하며 직장에 대한 충성도를 보이면서 이직 없이 오히려 주변 사람들에게 자신의 조직을 추천하는 행동을 보인다.

두 번째 특징으로는 회사의 목표를 위해 자신에 대한 희생도 마다하지 않는 경우이다. 개인이 가진 모든 역량을 발휘하여 회사의 목표를 달성하기

나 목표에 접근하기 위해 조직이 하고 있는 일에 대해 더욱 많이 알기 위해 노력할 것이다. 조직에 대한 충성도가 고조되어 있을 경우 조직원은 맡은 일을 처리하기 위해 요청 받지 않은 연장근무를 하며 자율적으로 회사의 규칙을 이행하고 회사의 자산을 자신의 것처럼 보호한다. 또한 회사의 목표를 위해 자신보다 낮은 충성도를 가지고 있는 자신의 동료들을 도와주기도 한다.

세 번째 특징은 어떠한 문제에 직면하여도 이직을 하지 않는다는 것이다. 조직의 목표에 도달하지 못하였거나 조직이 큰 문제를 안고 있어도 문제를 해결하여 목표에 도달하도록 노력하려는 태도를 보일 것이다.

조범상(2004)은 그의 연구에서 충성도의 사전적 의미로는 ‘특정 대상에 대한 정서적 애착 또는 헌신’이라 하였으며 나아가 조직 충성 행동에 대해 ‘조직에 대해 정서적 애착을 가지고 헌신하려는 종업원의 열정과 내적인 동기가 행동으로 나타난 것’이라고 하였다.

회사에 대한 충성심은 대단히 중요한 직업윤리의 덕목인데 평생 직장제도와 같은 직업의 안정성을 배려해 주면 상당부분 고양된다. 불황이 왔을 때 상부 관리조직은 계속적 번영을 누리고, 하부조직의 대량해고를 단기간에 걸쳐서 하게 되면, 회사에 대한 충성심이 생길 리가 없다.

회사 종업원에 대해 상사가 부하를 진정으로 아끼고 배려한다는 분위기가 직장 전체에 확산될 때 자신의 직장에 대한 사랑과 애착은 생기게 마련이다. 또한 최근에는 충성심이란 단어가 비즈니스 관련 서적에 빈번히 등장하고 있는데 대부분의 저자들은 ‘고객 충성도에 관련된 분야에서 고객이 같은 회사의 물건과 같은 브랜드 혹은 같은 제품을 반복적으로 사는 것’을 이끌어내는 것을 최상의 마케팅 목표로 삼고 있다.

Bailyn(1993)은 대부분의 조직들이 종업원의 충성심을 중요하게 생각한다고 주장했다. 왜냐하면 조직은 종업원이 강한 신뢰감과 책임감을 가지고

자신의 직무를 수행하기를 바라기 때문이다. 또 다른 연구에서는 조직에 대한 충성심이 낮은 이직률, 목표달성을 위한 능력 향상과 유의미한 관계가 있다고 하였으며(Blau, 1986), 조직에 충성하는 종업원은 조직에 대해서 강한 동일시를 한다고 주장하였다(Caldwell & Chatman, 1990).

2) 조직충성도의 개념

많은 연구에서 충성심의 개념은 마케팅 또는 고객, 소비자의 충성도에 대한 개념 정의는 많으며 특히 조직에서 종업원의 조직 충성도에 대한 개념은 자주 언급되고 중요하다고 인식하는 반면, 실증적 개념 정립은 미흡한 실정이다. 따라서 충성심의 개념은 어렵고 모호한 개념이라고 할 수 있다. 조범상(2004)의 연구에서 충성심은 ‘특정대상에 대한 정서적 애착 또는 헌신’을 의미한다. 여기서 특정 대상이란 사람이 될 수 있고 아니면 집단이념, 직책 혹은 하나의 주의가 될 수도 있다. 그리고 충성심은 생각이나 행동으로 표현되며 그 대상이 사람이라면 그 사람에 대한 동일시를 불러일으키기도 한다(Encyclopedia Britannica, 1998).

3) 조직에 대한 충성도의 중요성

충성도에 대한 연구는 대부분이 고객을 중심으로 한 것이 대다수였다. 최근 들어 서비스라는 무형성의 상품을 판매하는 기업들이 많아지면서 우열을 가리기 힘든 시장에서 살아남기 위해 기업의 주요 마케팅 방법으로 고객 충성도를 높이는 것을 우선으로 하여 이에 대한 연구가 주를 이루었다. 하지만 고객 충성도를 논하기 이전에 무엇보다도 중요한 것은 고객을 대하고 최상의 서비스를 제공하는 사람은 바로 직원이라는 점을 간과할 수

없다. 훌륭한 경영전략이 있고 우수한 경영진이 있다하더라도 실질적으로 그들을 뒷받침하고 일선에서 업무를 해나가는 직원들이 없다면 기업의 발전과 이윤추구는 어려울 것이다. 더욱이 현대사회처럼 평생직장이라는 개념이 사라지고 평균 근속년수가 10년도 채 안 되는 상황에서 기업의 경영전략을 이해하고 이윤추구를 위한 업무를 위하여 직원의 충성도는 필수적이다.

Blau(1986)의 조직에 대한 충성심이 이직율을 낮추기 위한 목표 달성능력 향상과 유의미한 관계가 있으며 조직에 충성하는 직원은 조직과 일체감을 강하게 느낀다는 연구는 이를 뒷받침해준다. 미국의 Southwest Airline의 경우 “우리의 고객보다도 우리의 직원이 먼저입니다”라는 문구로 직원의 중요성을 강조하였으며, 특히 기업의 전략을 수립하는 것은 경영간부이지만 이를 실질적으로 수행하는 것은 직원들이며 이들이 누구보다도 일선에서 고객이 원하는 것을 올바른 방법으로 제공하기에 고객을 돌보는 직원이 가장 중요하다고 하였다. Reichheld(1996)는 ‘충성심 효과’라는 개념을 내세워 충성심을 주요 경영방침으로 내세운 기업들이 보인 긍정적인 효과에 대해 언급하였다. Bailyn(1993)은 기업은 종업원이 강한 신뢰감과 책임감을 가지고 자신의 직무를 수행하기를 바라기 때문에 조직에 대한 직원의 충성도를 중요하게 생각한다고 주장했다. Silvestro(2002)는 직원의 충성도와 만족도는 곧 서비스 생산성에 영향을 미친다고 하였다.

위와 같은 선행연구들을 살펴본 결과 기업이 충성도가 높은 직원을 가지고 있다면 기업은 다른 어느 것보다도 확실한 자원을 얻은 것이라 할 수 있다.

III. 연구 방법

1. 연구대상

이 연구는 부산, 양산 인근지역 골프장에서 근무하는 여성 캐디를 대상으로 총 400부를 배부하였고, 이 중 385가 회수 되어 96.2%의 회수율을 보였다. 회수된 설문지 중 모든 문항에 답하지 않았거나 불성실하게 응답한 17부를 제외하고 최종적으로 368부의 설문지를 연구 자료로 사용하였다.

응답자들의 인구통계학적 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 실시하였으며, 결과는 <표 10>과 같다. 분석 결과를 보면, 총 응답자는 368명으로 미혼이 277명(75.3%)으로 많은 부분을 차지하고 있다. 연령대는 25~29세가 157명(42.6%)로 많았으며, 30~34세가 125명(34.0%)이었다. 학력은 고졸이상이 188명(51.1%), 전문대졸이 124명(33.7%)의 순으로 나타났다.

월수입에서는 200~300만원 미만이 275명(74.7%)으로 가장 많았으며, 200만원 미만이 71명(19.3%)으로 다음을 차지하였다. 경력은 5년 이상이 138명(37.5%)으로 가장 많았으며, 3년~5년 미만이 119명(32.3%)으로 다음을 차지하였다.

<표 10> 응답자의 인구통계학적 특성

구분		N	퍼센트
결혼여부	미혼	277	75.3
	기혼	91	24.7
연령	20~24세	29	7.9
	25~29세	157	42.6
	30~34세	125	34.0
	35세 이상	57	15.5
학력	고졸	188	51.1
	전문대졸	124	33.7
	대학졸 이상	56	15.2
월수입	200만원미만	71	19.3
	200~300만원미만	275	74.7
	300만 원 이상	22	6.0
경력	1년 미만	22	6.0
	1년~3년 미만	89	24.2
	3년~5년 미만	119	32.3
	5년 이상	138	37.5
합계		368	100.0

2. 측정도구의 타당성 및 신뢰성 검증

이 연구에서는 측정도구의 개념타당성(construct validity)을 알아보기 위하여 요인분석(factor analysis)을 통해 공통의 개념을 측정하고 있는 요인을 성분별로 묶어내어 개념타당성이 없는 측정도구를 가려내고자 하였다. 요인분석의 기본원리는 항목들 간의 상관관계가 높은 것끼리 하나의 요인으로 묶어 내어 요인들 간에 상호독립성을 유지하도록 하는 것으로, 하나의 요인으로 묶여진 항목들은 동일한 개념을 측정하는 것으로 간주할 수 있다. 또한 설문을 통해 획득한 자료가 가설에 있는 변수들의 개념을 얼마나 잘 포함하고 있는지 확인하고자 신뢰성(reliability) 분석을 실시하였다. 이 연구에서는 신뢰성을 측정하는데 널리 사용되고 있는 Cronbach's α 계수를 이용하였다.

<표 11>에서 볼 수 있는 바와 같이 직무교육 8개 변수들에 대한 탐색적 요인분석 결과 요인 적재 값이 0.7이상인 8개의 변수들이 하나의 요인으로 묶어짐을 알 수 있다. 각 요인의 신뢰도 분석결과 요인분석으로 묶인 각 문항에 대하여 0.8 이상으로 검사 도구에는 문제가 없었다.

<표 11> 직무교육에 대한 탐색적 요인분석

구성개념	변수	요인적재값	고유값	누적분산	신뢰도계수값
직무교육	b6	0.846	5.244	65.552	0.924
	b8	0.845			
	b4	0.840			
	b7	0.833			
	b2	0.807			
	b5	0.803			
	b1	0.777			
	b3	0.717			

직무만족에 대한 탐색적 요인분석 결과는 <표 12>와 같으며, 총 19개 변수들에 대한 요인분석 결과 요인 적재 값이 0.7이상인 19개의 변수들이 5개의 요인으로 묶어짐을 알 수 있다. 각 요인은 보상, 직무만족, 인간관계, 성취감, 장래성으로 구분할 수 있다. 각 요인에 대한 신뢰도 분석결과 요인 분석으로 묶인 각 문항에 대하여 0.8 이상으로 검사 도구에는 문제가 없었다.

<표 12> 직무만족에 대한 탐색적 요인분석

구성개념	변수	요인적재값	고유 값	누적분산	신뢰도계수값
보상	c5	0.847	3.064	16.127	0.878
	c6	0.845			
	c8	0.835			
	c7	0.697			
직무만족	c1	0.841	3.037	32.111	0.914
	c3	0.793			
	c4	0.772			
	c2	0.771			
인간관계	c19	0.859	2.944	47.604	0.870
	c18	0.794			
	c16	0.770			
	c17	0.682			
성취감	c10	0.860	2.683	61.725	0.821
	c12	0.815			
	c11	0.786			
	c9	0.697			
장래성	c14	0.902	2.552	75.155	0.901
	c15	0.895			
	c13	0.845			

충성도에 대한 탐색적 요인분석 결과는 <표 13>과 같으며, 총 8개 변수들에 대한 요인분석 결과, 요인 적재 값이 0.7이상인 8개의 변수들이 2개의 요인으로 묶였으며, 이직의도와 직업변경으로 구분할 수 있다. 각 요인의 신뢰도 분석결과 요인분석으로 묶인 각 문항에 대하여 0.8 이상으로 검사 도구에는 문제가 없었다.

<표 13> 충성도에 대한 탐색적 요인분석

구성개념	변수	요인적재값	고유 값	누적분산	신뢰도계수값
이직의도	e4	0.878	4.038	50.471	0.957
	e3	0.872			
	e2	0.853			
	e1	0.841			
	e5	0.837			
직업변경	e7	0.888	2.815	85.657	0.916
	e8	0.864			
	e6	0.820			

3. 자료수집

이 연구는 골프장 캐디들의 직무교육 및 직무만족, 조직충성도의 관계를 알아보기 위한 것으로 부산, 양산지역에 위치하고 있는 골프장(18홀 이상)에서 근무하는 캐디를 대상으로 응답 시 유의 할 사항과 질문의 목적 및 내용을 설명하고 질문내용에 대하여 응답하도록 한 후 완성된 설문지를 회수하였다. 특히 최근에는 남자 캐디의 증가추세로 여성캐디로 한정하였다.

4. 자료분석

이 연구의 자료분석을 위해 SPSS 12.0 통계패키지를 이용하였으며, 응답자의 인구통계학적 특성을 분석하기 위해 빈도분석 사용하였다. 측정도구의 타당성 및 신뢰성분석을 위해서는 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석을 실시하였으며, 인구통계학적 특성에 따른 평균차이를 알아보기 위해 독립집단 t-test, ANOVA를 이용하였다. 또한 직무교육 및 직무만족, 조직충성도의 관계를 알아보기 위해 단순회귀분석 및 다중 회귀분석을 실시하였고, 유의수준은 5%로 설정하였다.

IV. 연구결과

1. 인구통계학적 특성에 따른 직무교육의 차이

인구통계학적 특성에 따른 직무교육의 차이를 알아보기 위해 독립표본 t-test 또는 ANOVA를 실시하였다. 결혼여부는 기혼이 3.58, 연령은 20~24세가 3.59, 학력은 고졸이 3.58, 월수입은 300만 원 이상이 3.66, 경력은 1년 미만이 3.72로 가장 높게 나타났고, 통계적으로 유의한 차이는 없는 것 ($p>0.05$)으로 나타났다.

<표 14> 인구통계학적 특성에 따른 직무교육의 차이

구성개념	구분	N	평균	표준편차	t or F	p-value
결혼여부	미혼	277	3.50	0.78	-0.756	0.450
	기혼	91	3.58	0.80		
연령	20~24세	29	3.59	0.66	0.487	0.692
	25~29세	157	3.47	0.83		
	30~34세	125	3.55	0.73		
	35세 이상	57	3.58	0.86		
학력	고졸	188	3.58	0.80	1.533	0.217
	전문대졸	124	3.42	0.72		
	대학졸 이상	56	3.55	0.88		
월수입	200만원미만	71	3.57	0.61	0.529	0.589
	200~300만원미만	275	3.50	0.83		
	300만 이상	22	3.66	0.80		
경력	1년 미만	22	3.72	0.99	1.118	0.342
	1년~3년 미만	89	3.58	0.68		
	3년~5년 미만	119	3.54	0.79		
	5년 이상	138	3.44	0.81		

t: 2집단에 대한 독립집단 t-test의 검정통계량

F: 3개 이상 집단에 대한 ANOVA의 검정 통계량

2. 인구통계학적 특성에 따른 직무만족의 차이

가. 결혼 여부에 따른 직무만족의 차이

결혼 여부에 따른 직무만족의 차이를 알아보기 위해 독립집단 t-test를 실시하였으며, 직무는 기혼의 평균이 3.71이고, 미혼의 평균이 3.39로, 기혼이 미혼보다 높게 나타났으며, 통계적으로 유의한 차이가 있는 것($t=-3.094$, $p=0.002$)으로 나타났다. 보상은 기혼의 평균이 3.41이고, 미혼의 평균이 3.16으로, 기혼이 미혼보다 높게 나타났으며, 통계적으로 유의한 차이가 있는 것($t=-2.259$, $p=0.024$)으로 나타났다. 성취감은 기혼의 평균이 3.90이고, 미혼의 평균이 3.73으로, 기혼이 미혼보다 높게 나타났으며, 통계적으로 유의한 차이가 있는 것($t=-2.067$, $p=0.039$)으로 나타났다.

하지만 장래성은 미혼의 평균, 인간관계는 기혼의 평균이 높게 나타났고, 통계적으로 유의한 차이가 없는 것($p>0.05$)으로 나타났다.

<표 15> 결혼 여부에 따른 직무만족의 차이

구성개념	구분	N	평균	표준편차	t-value	p-value
직무	미혼	277	3.39	0.83	-3.094	0.002
	기혼	91	3.71	0.90		
보상	미혼	277	3.16	0.89	-2.259	0.024
	기혼	91	3.41	0.92		
성취감	미혼	277	3.73	0.65	-2.067	0.039
	기혼	91	3.90	0.65		
장래성	미혼	277	2.93	0.89	0.897	0.370
	기혼	91	2.83	0.99		
인간관계	미혼	277	3.45	0.84	-1.311	0.191
	기혼	91	3.58	0.79		

나. 연령에 따른 직무만족의 차이

연령에 따른 직무만족의 차이를 알아보기 위해 ANOVA를 실시하였으며, 성취감은 35세 이상의 평균이 4.07로 가장 높게 나타났고, 20~24세의 평균이 3.63으로 가장 낮게 나타났으며, 통계적으로 유의한 차이가 있는 것($F=5.352$, $p=0.001$)으로 나타났다. 하지만 직무는 35세 이상이 3.60, 보상은 20~24세가 3.33, 장래성은 20~24세가 2.97, 인간관계는 20~24세가 3.55로 가장 높게 나타났고, 통계적으로 유의한 차이가 없는 것($p>0.05$)으로 나타났다.

<표 16> 연령에 따른 직무만족의 차이

구성개념	구분	N	평균	표준편차	F-value	p-value
직무	20~24세	29	3.28	0.55	1.571	0.196
	25~29세	157	3.40	0.81		
	30~34세	125	3.54	0.88		
	35세 이상	57	3.60	1.04		
보상	20~24세	29	3.33	0.77	0.839	0.473
	25~29세	157	3.14	0.85		
	30~34세	125	3.26	0.92		
	35세 이상	57	3.32	1.07		
성취감	20~24세	29	3.63	0.51	5.352	0.001
	25~29세	157	3.69	0.61		
	30~34세	125	3.77	0.69		
	35세 이상	57	4.07	0.67		
장래성	20~24세	29	2.97	0.69	0.078	0.972
	25~29세	157	2.92	0.91		
	30~34세	125	2.90	0.89		
	35세 이상	57	2.87	1.06		
인간관계	20~24세	29	3.55	0.75	0.167	0.919
	25~29세	157	3.45	0.89		
	30~34세	125	3.48	0.80		
	35세 이상	57	3.51	0.76		

다. 학력에 따른 직무만족의 차이

학력에 따른 직무만족의 차이를 알아보기 위해 ANOVA를 실시하였으며, 보상은 고졸의 평균이 3.39로 가장 높게 나타났고, 대졸 이상의 평균이 3.02로 가장 낮게 나타났으며, 통계적으로 유의한 차이가 있는 것($F=6.451$, $p=0.002$)으로 나타났다. 하지만 직무는 고졸이 3.56, 성취감은 고졸이 3.82, 장래성은 전문대졸이 2.98, 인간관계는 고졸이 3.56으로 가장 높게 나타났고, 통계적으로 유의한 차이가 없는 것($p>0.05$)으로 나타났다.

<표 17> 학력에 따른 직무만족의 차이

구성개념	구분	N	평균	표준편차	F-value	p-value
직무	고졸	188	3.56	0.85	2.772	0.064
	전문대졸	124	3.42	0.83		
	대학졸 이상	56	3.28	0.90		
보상	고졸	188	3.39	0.87	6.451	0.002
	전문대졸	124	3.07	0.92		
	대학졸 이상	56	3.02	0.91		
성취감	고졸	188	3.82	0.64	1.527	0.218
	전문대졸	124	3.76	0.65		
	대학졸 이상	56	3.65	0.69		
장래성	고졸	188	2.92	0.88	1.979	0.140
	전문대졸	124	2.98	0.89		
	대학졸 이상	56	2.69	1.03		
인간관계	고졸	188	3.56	0.78	2.273	0.105
	전문대졸	124	3.43	0.87		
	대학졸 이상	56	3.32	0.88		

라. 월수입에 따른 직무만족의 차이

월수입에 따른 직무만족의 차이를 알아보기 위해 ANOVA를 실시하였으며, 보상은 300만 원 이상의 평균이 3.50로 가장 높게 나타났고, 200~300만원의 평균이 3.15로 가장 낮게 나타났으며, 통계적으로 유의한 차이가 있는 것($F=4.004$, $p=0.019$)으로 나타났고, 인간관계는 200만원 미만의 평균이 3.71로 가장 높게 나타났고, 200~300만원의 평균이 3.42로 가장 낮게 나타났으며, 통계적으로 유의한 차이가 있는 것($F=3.812$, $p=0.023$)으로 나타났다. 하지만 직무는 300만 원 이상이 3.65, 성취감은 300만 원 이상 4.00, 장래성은 200만원 미만이 3.05로 가장 높게 나타났고, 통계적으로 유의한 차이가 없는 것($p>0.05$)으로 나타났다.

<표 18> 월수입에 따른 직무만족의 차이

구성개념	구분	N	평균	표준편차	F-value	p-value
직무	200만원 미만	71	3.63	0.74	2.264	0.105
	200~300만 미만	275	3.42	0.88		
	300만 이상	22	3.65	0.76		
보상	200만원 미만	71	3.45	0.79	4.004	0.019
	200~300만 미만	275	3.15	0.93		
	300만 이상	22	3.50	0.79		
성취감	200만원 미만	71	3.69	0.58	1.823	0.163
	200~300만 미만	275	3.78	0.68		
	300만 이상	22	4.00	0.55		
장래성	200만원 미만	71	3.05	0.77	1.088	0.338
	200~300만 미만	275	2.87	0.95		
	300만 이상	22	2.92	0.92		
인간관계	200만원 미만	71	3.71	0.57	3.812	0.023
	200~300만 미만	275	3.42	0.87		
	300만 이상	22	3.58	0.86		

마. 경력에 따른 직무만족의 차이

경력에 따른 직무만족의 차이를 알아보기 위해 ANOVA를 실시하였으며, 직무는 1년 미만의 평균이 3.63으로 가장 높게 나타났고, 3년~5년 미만의 평균이 3.33으로 가장 낮게 나타났으며, 통계적으로 유의한 차이가 있는 것 ($F=2.725$, $p=0.044$)으로 나타났다. 하지만 보상은 1년 미만이 3.33, 성취감은 1년 미만이 3.90, 장래성은 1년~3년 미만이 3.11, 인간관계는 1년~3년 미만이 3.62로 가장 높게 나타났고, 통계적으로 유의한 차이가 없는 것 ($p>0.05$)으로 나타났다.

<표 19> 경력에 따른 직무만족의 차이

구성개념	구분	N	평균	표준편차	F-value	p-value
직무	1년 미만	22	3.63	0.79	2.725	0.044
	1년~3년 미만	89	3.40	0.63		
	3년~5년 미만	119	3.33	0.87		
	5년 이상	138	3.61	0.96		
보상	1년 미만	22	3.33	0.81	0.230	0.875
	1년~3년 미만	89	3.18	0.84		
	3년~5년 미만	119	3.20	0.92		
	5년 이상	138	3.25	0.94		
성취감	1년 미만	22	3.90	0.55	1.494	0.216
	1년~3년 미만	89	3.68	0.54		
	3년~5년 미만	119	3.74	0.66		
	5년 이상	138	3.84	0.72		
장래성	1년 미만	22	3.03	0.87	2.361	0.071
	1년~3년 미만	89	3.11	0.71		
	3년~5년 미만	119	2.80	0.96		
	5년 이상	138	2.85	0.97		
인간관계	1년 미만	22	3.59	0.63	1.541	0.204
	1년~3년 미만	89	3.62	0.74		
	3년~5년 미만	119	3.38	0.91		
	5년 이상	138	3.46	0.83		

3. 인구통계학적 특성에 따른 조직충성도의 차이

가. 결혼 여부에 따른 조직충성도의 차이

결혼 여부에 따른 조직충성도의 차이를 알아보기 위해 독립집단 t-test를 실시하였으며, 이직의도는 미혼의 평균이 2.99이고, 기혼의 평균이 2.46으로, 미혼이 기혼보다 높게 나타났으며, 통계적으로 유의한 차이가 있는 것($t=3.864$, $p=0.000$)으로 나타났다. 직업변경은 미혼의 평균이 2.73이고, 기혼의 평균이 2.20으로, 미혼이 기혼보다 높게 나타났으며, 통계적으로 유의한 차이가 있는 것($t=4.229$, $p=0.000$)으로 나타났다.

<표 20> 결혼 여부에 따른 충성도의 차이

구성개념	구분	N	평균	표준편차	t-value	p-value
이직의도	미혼	277	2.99	1.11	3.864	0.000
	기혼	91	2.46	1.18		
직업변경	미혼	277	2.73	1.01	4.229	0.000
	기혼	91	2.20	1.13		

나. 연령에 따른 조직충성도의 차이

연령에 따른 조직충성도의 차이를 알아보기 위해 ANOVA를 실시하였으며, 이직의도는 20~24세의 평균이 3.12로 가장 높게 나타났고, 35세 이상의 평균이 2.57로 가장 낮게 나타났으며, 통계적으로 유의한 차이가 있는 것($F=2.912$, $p=0.034$)으로 나타났다. 하지만 직업변경은 20~24세가 가장 높게 나타났고, 통계적으로 유의한 차이가 없는 것($p>0.05$)으로 나타났다.

<표 21> 연령에 따른 조직충성도의 차이

구성개념	구분	N	평균	표준편차	F-value	p-value
이직의도	20~24세	29	3.12	1.00	2.912	0.034
	25~29세	157	3.00	1.10		
	30~34세	125	2.75	1.14		
	35세 이상	57	2.57	1.31		
직업변경	20~24세	29	2.89	1.03	1.851	0.138
	25~29세	157	2.68	0.99		
	30~34세	125	2.50	1.10		
	35세 이상	57	2.43	1.17		

다. 학력에 따른 조직충성도의 차이

연령에 따른 조직충성도의 차이를 알아보기 위해 ANOVA를 실시하였으며, 이직의도는 대학졸 이상의 평균이 3.20으로 가장 높게 나타났고, 고졸의 평균이 2.66으로 가장 낮게 나타났으며, 통계적으로 유의한 차이가 있는 것($F=6.395$, $p=0.002$)으로 나타났고, 직업변경은 대학졸 이상의 평균이 3.00으로 가장 높게 나타났고, 고졸의 평균이 2.40으로 가장 낮게 나타났으며, 통계적으로 유의한 차이가 있는 것($F=8.201$, $p=0.000$)으로 나타났다.

<표 22> 학력에 따른 조직충성도의 차이

구성개념	구분	N	평균	표준편차	F-value	p-value
이직의도	고졸	188	2.66	1.14	6.395	0.002
	전문대졸	124	3.01	1.15		
	대학졸 이상	56	3.20	1.09		
직업변경	고졸	188	2.40	1.04	8.201	0.000
	전문대졸	124	2.72	1.05		
	대학졸 이상	56	3.00	1.07		

라. 월수입에 따른 조직충성도의 차이

월수입에 따른 조직충성도의 차이를 알아보기 위해 ANOVA를 실시하였으며, 이직의도는 300만 원 이상 평균이 3.16으로 가장 높게 나타났고, 200만원 미만 평균이 2.52로 가장 낮게 나타났으며, 통계적으로 유의한 차이가 있는 것($F=4.086$, $p=0.018$)으로 나타났다. 하지만 직업변경은 300만 원 이상 가장 높게 나타났고, 통계적으로 유의한 차이가 없는 것($p>0.05$)으로 나타났다.

<표 23> 월수입에 따른 조직충성도의 차이

구성개념	구분	N	평균	표준편차	F-value	p-value
이직의도	200만원 미만	71	2.52	0.96	4.086	0.018
	200~300만 미만	275	2.92	1.20		
	300만 이상	22	3.16	0.93		
직업변경	200만원 미만	71	2.59	0.91	0.546	0.580
	200~300만 미만	275	2.58	1.09		
	300만 이상	22	2.83	1.19		

마. 경력에 따른 조직충성도의 차이

경력에 따른 조직충성도의 차이를 알아보기 위해 ANOVA를 실시하였으며, 이직의도는 1년~3년 미만, 직업변경은 3년~5년 미만이 가장 높게 나타났고, 통계적으로 유의한 차이가 없는 것($p>0.05$)으로 나타났다.

<표 24> 경력에 따른 조직충성도의 차이

구성개념	구분	N	평균	표준편차	F-value	p-value
이직의도	1년 미만	22	2.75	0.91	0.752	0.522
	1년~3년 미만	89	2.95	1.01		
	3년~5년 미만	119	2.93	1.18		
	5년 이상	138	2.76	1.24		
직업변경	1년 미만	22	2.67	1.02	1.560	0.199
	1년~3년 미만	89	2.58	1.01		
	3년~5년 미만	119	2.75	1.06		
	5년 이상	138	2.47	1.10		



4. 직무교육이 직무만족에 미치는 영향

직무교육이 직무만족에 미치는 영향을 알아보기 위해 회귀분석을 실시하였다. 직무교육이 직무를 설명하는 정도는 R^2 값은 0.124로 12.4% 설명하고 있으며, 모형에 대한 유의도는 F값이 53.011($p < 0.001$)로 유의수준 1%에서 유의하게 나타났다. 이어 직무교육이 직무에 미치는 영향을 살펴보면, 표준화계수=0.356, $p < 0.001$ 로 유의수준 1%에서 유의하다. 즉 직무교육은 직무에 유의한 정(+)의 영향이 있다.

직무교육이 보상을 설명하는 정도는 R^2 값은 0.070로 7.0% 설명하고 있으며, 모형에 대한 유의도는 F값이 28.379($p < 0.001$)로 유의수준 1%에서 유의하게 나타났다. 이어 직무교육이 보상에 미치는 영향을 살펴보면, 표준화계수=0.268, $p < 0.001$ 로 유의수준 1%에서 유의하다. 즉 직무교육은 보상에 유의한 정(+)의 영향이 있다.

직무교육이 성취감을 설명하는 정도는 R^2 값은 0.176로 17.6% 설명하고 있으며, 모형에 대한 유의도는 F값이 79.596($p < 0.001$)로 유의수준 1%에서 유의하게 나타났다. 이어 직무교육이 성취감에 미치는 영향을 살펴보면, 표준화계수=0.423, $p < 0.001$ 로 유의수준 1%에서 유의하다. 즉 직무교육은 성취감에 유의한 정(+)의 영향이 있다.

직무교육이 장래성을 설명하는 정도는 R^2 값은 0.067로 6.7% 설명하고 있으며, 모형에 대한 유의도는 F값이 27.456($p < 0.001$)로 유의수준 1%에서 유의하게 나타났다. 이어 직무교육이 장래성에 미치는 영향을 살펴보면, 표준화계수=0.264, $p < 0.001$ 로 유의수준 1%에서 유의하다. 즉 직무교육은 장래성에 유의한 정(+)의 영향이 있다.

직무교육이 인간관계를 설명하는 정도는 R^2 값은 0.943로 94.3% 설명하고 있으며, 모형에 대한 유의도는 F값이 39.232($p < 0.001$)로 유의수준 1%에서

유의하게 나타났다. 이어 직무교육이 인간관계에 미치는 영향을 살펴보면, 표준화계수=0.311, $p<0.001$ 로 유의수준 1%에서 유의하다. 즉 직무교육은 인간관계에 유의한 정(+)의 영향이 있다.

<표 25> 직무교육과 직무만족에 대한 회귀분석 결과

종속변수	독립변수	b	S.E	B	t-value	R^2	F-value
직무	(상수)	2.110	0.192		11.013***	0.124	53.011***
	직무교육	0.386	0.053	0.356	7.281***		
보상	(상수)	2.142	0.208		10.280***	0.07	28.379***
	직무교육	0.307	0.058	0.268	5.327***		
성취감	(상수)	2.536	0.142		17.843***	0.176	79.596***
	직무교육	0.351	0.039	0.423	8.922***		
장래성	(상수)	1.830	0.210		8.700***	0.067	27.456***
	직무교육	0.305	0.058	0.264	5.240***		
인간관계	(상수)	2.326	0.189		12.339***	0.943	39.232***
	직무교육	0.327	0.052	0.311	6.264***		

***: $p<0.001$

5. 직무만족이 조직충성도에 미치는 영향

직무만족이 조직충성도에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하였으며, 독립변수인 직무만족의 하위변인에는 직무, 보상, 성취감, 장래성, 인간관계로 구성되어 있으며, 조직충성도는 이직의도와 직업변경으로 구성되어 있다. 다중회귀분석을 이용할 때 독립변수들 간의 상관, 즉 다중공선성 등을 고려해야 하며, 이를 무시할 경우 결과해석에 심각한 문제점을 야기시킬 수 있다. 따라서 이러한 독립변수들 간의 다중공선성의 위험 여부를 검토하기 위해 공차 한계 및 분산팽창요인(VIF)을 살펴봐야 한다. 직무만족에 대한 공선성 통계량 값은 <표 26>와 같다. 공차한계는 1에 가까울수록 좋으며, 분산팽창요인(VIF)은 10을 넘어가면 안 된다. <표 26>와 같이 독립변수인 직무만족에 대한 공선성 검정에서 분산팽창요인이 10을 넘지 않으므로, 독립변수에 대한 다중공선성 문제는 없는 것으로 확인되었다.

<표 26> 직무만족에 대한 공선성 통계량

독립변수	공차한계	VIF
직무	0.515	1.941
보상	0.634	1.577
성취감	0.862	1.161
장래성	0.812	1.231
인간관계	0.576	1.736

다중회귀모형에서 독립변수가 종속변수를 설명하는 정도는 R^2 값은 0.623으로 62.3%를 설명하고 있으며, 분석모형에 대한 유의도는 F값이 139.5106($p < 0.001$)로 유의수준 1%에서 유의하여 모형에는 문제가 없다고 할 수 있다.

이어 직무만족이 이직의도에 미치는 영향관계를 알아보면, 직무(표준화계

수=-0.387, $p<0.001$), 보상(표준화계수=-0.357, $p<0.001$), 장래성(표준화계수=-0.068, $p<0.05$), 인간관계(표준화계수=-0.194, $p<0.001$)로 유의수준 5%에서 유의하게 나타났다. 즉, 직무, 보상, 장래성, 인간관계는 이직의도에 유의한 음의 영향이 있으며, 4개의 직무만족이 증가하면 이직의도는 감소하게 됨을 알 수 있다.

<표 27> 직무만족과 이직의도에 대한 회귀분석 결과

종속변수	독립변수	b	S.E	B	t
이직의도	(상수)	7.097	0.239		29.745***
	직무	-0.520	0.058	-0.387	-9.039***
	보상	-0.455	0.049	-0.357	-9.240***
	성취감	0.059	0.058	0.033	1.006
	장래성	-0.086	0.043	-0.068	-2.003*
	인간관계	-0.269	0.056	-0.194	-4.783***
적합도		$R^2=0.623$ $F=139.5106$ ***			

***: $p<0.001$, **: $p<0.01$, *: $p<0.05$

다중회귀모형에서 독립변수가 종속변수를 설명하는 정도는 R^2 값은 0.373으로 37.3%를 설명하고 있으며, 분석모형에 대한 유의도는 F값이 44.804($p<0.001$)로 유의수준 1%에서 유의하여 모형에는 문제가 없다고 할 수 있다.

이어 직무만족이 직업변경에 미치는 영향관계를 알아보면, 직무(표준화계수=-0.269, $p<0.001$), 보상(표준화계수=-0.218, $p<0.001$), 장래성(표준화계수=-0.143, $p<0.01$), 인간관계(표준화계수=-0.127, $p<0.05$)로 유의수준 5%에

서 유의하게 나타났다. 즉, 직무, 보상, 장래성, 인간관계는 직업변경에 유의한 음의 영향이 있으며, 4개의 직무만족이 증가하면 직업변경에 대한 의도는 감소하게 됨을 알 수 있다.

<표 28> 직무교육과 직업변경에 대한 회귀분석 결과

종속변수	독립변수	b	S.E	B	t
직업변경	(상수)	6.112	0.297		20.573***
	직무	-0.335	0.072	-0.269	-4.679***
	보상	-0.257	0.061	-0.218	-4.195***
	성취감	-0.124	0.072	-0.076	-1.707
	장래성	-0.167	0.054	-0.143	-3.116**
	인간관계	-0.163	0.070	-0.127	-2.327*
적합도		$R^2=0.373$, $F=44.804$ ***			

***: $p<0.001$, **: $p<0.01$, *: $p<0.05$

V. 논의

이 연구는 골프장에서 근무하는 캐디를 대상으로 직무교육이 직무만족에 미치는지 살펴보고, 또한 직무만족이 조직충성도에 어떠한 영향을 미치는지 알아보기 위한 것이다. 이 연구를 위해 골프장에서 근무하는 캐디 총 368명의 자료를 이용하였으며, 빈도 분석 및 탐색적 요인분석을 먼저 실시하였다. 다음으로 배경변인이 되는 인구통계학적 특성에 따라 직무교육, 직무만족, 조직충성도가 어떠한 차이가 있는지를 살펴본 후, 직무교육, 직무만족, 조직충성도간의 관계를 알아보았다. 이를 위해 먼저 인구통계학적 특성에 따른 직무교육, 직무만족, 조직충성도의 차이는 집단을 고려해 t-test 또는 ANOVA를 실시하였으며, 다음으로 직무교육, 직무만족, 조직충성도간의 관계는 단순회귀 및 다중회귀분석을 통해 영향관계를 파악하였다.

첫 번째, 인구 통계학적 특성에 따른 직무교육의 차이를 알아보기 위해 독립표본 t-test 또는 ANOVA를 실시하였으며, 인구통계학적 특성에 따라 직무교육의 차이는 없는 것으로 나타났다. 하지만 이동경(2009)의 프랜차이즈 미용실의 직무교육과 직무만족에 대한 연구에서는 연구결과 응답자의 인구통계학적특성에 따라 직무교육의 차이는 있는 것으로 나타났다. 특히, 직위나 급여, 근무기간이 높을수록 직무교육의 필요성을 강조하고 있었다. 이는 서비스 업종이라는 공통된 업종으로 골프장 캐디들 또한 급여가 높아지거나 근무기간이 길면 직무교육이 필요하다는 것을 의미한다.

둘째, 직무만족에서는 결혼 여부에 따라, 직무, 보상, 성취감에서 유의한 차이가 있었으며, 기혼이 미혼보다 만족하는 정도가 높았다. 또한 연령에 따라서는 성취감에 대해서 연령별 차이를 보이고 있으며, 연령이 높아질수

록 성취감에 대한 만족이 더욱 높은 것을 알 수 있다. 학력에 따라서는 보상에서 학력별 만족의 차이가 보였으며 고졸이 가장 큰 만족감을 대졸 이상에서 가장 낮은 만족감을 보이고 있다. 월수입에 대해서는 보상과 인간관계에 대한 만족이 높았고, 경력에서는 경력이 낮을수록 직무만족이 높게 나타났다.

정희경(2009)의 여자 간호조무사를 대상으로 직무만족에 관한 연구에서는 인구통계학적 특성에 따라 직무만족에 차이가 있었으며, 연령이 높을수록 직무에 대한 만족이 높게 나왔다. 또한 기혼이 미혼보다 직무에 대한 만족도가 높았으며, 급여가 높고 학력이 높을수록 직무에 대한 만족도가 높아 이 연구결과와 일치하고 있다.

이병규, 윤이중(2009)의 연구에서는 골프장 캐디의 직무만족과 생활만족 및 이직의도의 관계를 살펴보았으며, 직무만족에 대한 인구통계학적 특성의 차이를 분석한 결과 성별을 제외한 연령, 결혼 유무에는 유의한 차이를 보이는 것으로 나타나, 이 연구 결과와 유사한 결과를 보이고 있으며, 연령별 캐디의 직무 만족 간에는 차이를 보인다는 선행연구(장진, 2007; 정우진, 최성범, 2005)와 서비스업종 종사자를 대상으로 한 김지아(1994)의 연구와도 일치하는 결과이다. 또한 결혼유무에 대한 직무만족의 차이를 보면 기혼자의 경우는 캐디직업에 대해 밝히는 것을 미혼자에 비해 꺼리지 않으며 골프장의 근무환경에서 캐디마스터와 조장의 지시에 따라 근무배치를 받는다고 하였다(김한룡, 2006). 또한 김태홍(2000)의 연구에서는 정해진 순번에 따라 비교적 자유스러운 근무시간으로 가정과 자녀의 양육에 타 직종보다는 안정감을 찾을 수 있다는 데에 직무에 대한 만족이 높다고 하였다. 이계윤 등(2005)의 연구에서는 골프경기보조원들의 직무만족에 대해 인구통계학적 특성으로 분석하였으며, 연구 결과 연령대가 높을수록 직무만족이 높게 나왔으며, 경력은 낮을수록 직무에 대한 만족이 높게 나타나, 이

연구의 결과와 같은 결과를 보이고 있으며, 골프경기보조원(캐디)들의 직무만족이 근무기간이 늘어날수록 낮아지고 있는 것은 근무기간이 늘어날수록 그에 대한 합당한 대우가 제대로 이루어지지 않고 있음을 추론해볼 수 있다.

셋째, 인구통계학적 특성에 따른 조직충성도의 차이를 살펴보면 결혼여부에 따라 조직충성도에는 차이가 보였으며, 미혼이 더 높은 평균값을 보이고 있으나, 평균 3을 넘지 않아 조직충성도는 비교적 높은 것을 알 수 있다. 연령에 대해서는 20대 초반에서 높게 나타났다. 연령에 따른 조직충성도의 차이에서는 고졸이 가장 낮은 조직충성도를 보이고 있으며 경력 변경에서는 대졸에서 가장 높게 나타나 고학력일수록 회사에 대한 조직충성도가 낮음을 알 수 있다. 또한, 월수입에 대해, 연봉이 높을수록 조직충성도가 낮게 나타나고 있다. 장진(2007)의 연구에서는 골프장 경기보조원의 직무만족과 이직의도와의 관계를 알아보았으며 경기보조원의 연령이 낮을수록 이직의도가 높은 것으로 나타났으며, 또한 김은정(2002)의 연구결과에서도 연령이 낮은 집단에서 이직의도가 높은 것으로 나타났다. 정우진과 최성범(2005)은 골프캐디의 직무만족과 이직성향의 관계를 알아보았으며, 학력이 낮을수록 이직성향이 높은 것으로 나타나 이 연구결과와 상반된 결과를 보이고 있으나, 모든 학력에서 높은 이직의도를 보이고 있었다.

넷째, 직무교육이 직무만족에 미치는 영향을 알아본 결과 직무교육이 보상에 유의한 정(+)의 영향이 있으며, 성취감에도 유의한 정(+)의 영향이 있었다. 또한 장래성과 인간관계에도 유의한 정(+)의 영향이 있는 것으로 나타났다. 이동경(2009)의 연구에서 직무교육과 직무만족간의 관계를 상관관계를 통해 알아보았으며, 직무교육과 직무만족 간에는 높은 양의 상관이 있는 것으로 나타났다. 권명란(2007)은 여행업 종업원 교육훈련이 직무만족에 미치는 영향을 알아보았으며, 교육훈련은 직무만족에 정(+)의 영향이

있는 것으로 나타나 이 연구 결과와 일치하였다.

다섯째, 직무만족이 조직충성도에 미치는 영향을 살펴보면, 직무만족이 이직의도에 유의한 부(-)의 영향이 있었으며, 직업변경에도 유의한 부(-)의 영향이 있었다. 즉, 직무만족이 높으면 조직충성도가 높아짐을 알 수 있다. 이러한 연구 결과는 이병규, 윤이중(2009)의 연구에서도 직무만족과 이직의도와는 부(-)적인 상관관계가 있는 것으로 나타나 이 연구결과를 뒷받침 해주고 있다.

또한 조재양, 하동현(2009)의 호텔종업원을 대상으로 한 연구와 일치하는 것으로 개인의 직무와 생활과는 연결된다는 것을 알 수 있으며, 직무만족이 높을수록, 이직의도에 영향을 미친다는 연구(김은정, 2002; 장진, 2007; 정경일, 2001; 함봉균, 2002)와 일치하는 결과이다. 정우진과 최성범(2005)의 연구에서도 직무자체의 만족이나 근무환경이 열악한 골프장 캐디들이 이직성향이 높다고 하였다.

VI. 결론 및 제언

1. 결론

이 연구는 “골프장 캐디들의 직무교육을 통한 직무만족 및 조직충성도에 관한 연구”에 관한 연구로써, 이를 위해 부산지역 골프장에서 근무하는 캐디 총 368명을 연구대상으로 하였으며, 인구통계학적 특성에 따른 직무교육, 직무 만족, 조직충성도의 차이와 직무교육이 직무만족에 미치는 영향을 단순회귀분석으로 알아보고, 직무만족이 조직충성도에 미치는 영향을 다중회귀분석을 통해 알아보았다.

분석 결과를 통해 다음과 같은 결론을 도출하였다.

첫째, 골프장 캐디들의 인구통계학적 특성에 따라 직무교육의 차이를 살펴보면, 유의한 차이가 없었으며, 이는 직무교육을 받는 캐디들이 시간이 지남에 따라 직무교육의 효과 감소로 이어져 지속적인 직무교육이 필요함을 말해준다. 지속적인 직무교육 뿐만 아니라 년차에 따른 직무교육도 필요할 것으로 보인다. 직무교육은 캐디들 개인뿐만 아니라 골프장을 찾는 방문객들에게 높은 질의 서비스를 제공하는데 있어 꼭 필요할 것이다.

둘째, 직무만족의 차이에서는 학력이나 월수입에서 차이를 보이고 있는데 이는 많은 연구에서 밝혀졌으며, 학력이 높은 캐디들은 캐디활동을 통해 벌어들이는 수입에 대해 큰 만족을 못하기 때문에 다른 직무만족도 역시 학력이 낮은 집단에 비해 만족도가 떨어지게 된다. 또한 월수입이 많다고 만족도가 높아지는 것은 아닌데 이는 캐디활동의 기간이 길어지는데 반해 상대적으로 월수입은 크게 증가하지 않은데 그 원인을 찾아볼 수 있을 것이다. 따라서 캐디들의 복지뿐만 아니라 금전적 인센티브를 통해 직무만족

도를 높여야 할 것으로 보인다.

셋째, 조직충성도의 차이를 살펴보면 이직의도나 직업변경에 대해 캐디들은 높은 평균을 보이고 있는데, 이는 골프장 캐디들의 직무환경이 월수입에 비해 많이 열악해 캐디들이 다른 직장으로의 이직이나 경력을 변경하려고 하는 것으로 보인다. 골프장에서 캐디들의 역할은 상당하며, 또한 역할만큼 많은 일들을 수행한다. 이러한 캐디들의 역할에 대해 만족감이 부족하게 되면 이직의도나 직업변경 또한 높아질 수밖에 없다. 따라서 캐디들이 근무하는 환경에 대한 개선뿐만 아니라 이직이나 직업변경을 막을 수 있는 인센티브의 제시가 필요할 것으로 보인다.

넷째, 직무교육이 직무만족에 미치는 영향을 살펴보면, 직무교육은 직무만족에 유의한 영향을 미치고 있으며, 이는 직무교육을 받은 골프장 캐디들은 직무에 대한 만족 또한 높음을 알 수 있다. 직무교육은 캐디들이 근무할 때 필요한 사항들을 제시하고 있으며, 이를 제대로 수행한 캐디들은 직무만족이 높아지는 것이다. 따라서 직무교육의 지속적인 실시 및 직무교육의 질을 높여 캐디들의 직무만족도를 높여야 할 것이다.

다섯째, 직무만족도는 조직충성도에 영향을 미치고 있으며, 캐디들의 직무만족도가 높으면, 타 직장으로의 이직의도는 낮아지게 되고, 또한 직업변경에 대한 의도 또한 낮아진다. 따라서 캐디들의 직무만족도를 높일 수 있는 방안을 마련해야 할 것이다. 캐디들의 근무환경을 살펴보면 이직의도나 직업변경은 높을 수밖에 없을 것이다. 하지만 골프장에서는 이러한 이직의도나 직업변경을 지켜볼 수만은 없는 실정이다. 따라서 골프장은 캐디들의 직무만족을 높일 수 있도록 캐디들의 의견수렴 또한 필요할 것이다.

2. 제언

이상의 연구결과를 토대로, 본 연구가 지닌 문제점을 고려하여 후속연구에서 검토되어야 할 측면을 다음과 같이 제언을 하고자 한다.

첫째, 골프의 대중화로 인해 많은 골프인구가 증가하고 있는 추세에 따라 캐디들의 임무도 중요시 되고 있다. 하지만 골프장 측에서의 캐디는 소속 직원이 아니며 일용직이나 개인사업자도 아닌 단순히 개개인으로 대하고 있다. 이에 따라 캐디들의 직무만족이 소속감의 부재로 인해 떨어질 수밖에 없다고 생각되며, 그 과정에서 소속감을 가지고 소속 골프장에 만족도 및 조직충성도를 높이기 위한 후속연구가 이루어져야 할 것이다.

둘째, 골프장 캐디들의 직무교육이 직무만족 및 조직충성도에 어느 정도 영향을 미치는가를 명확하게 규명하기 위해서는 이에 대한 다양한 연구방법이 동원되어야 할 것이며, 후속연구에서는 본 연구에서 적용한 양적 및 질적 연구방법을 활용하여 캐디들의 다양한 행동 및 구체적으로 직무교육과 직무만족 및 조직충성도를 향상시킬 수 있는 연구가 필요할 것으로 사료된다.

참고문헌

- 골프장 운영 매뉴얼 시리즈(2006), 캐리어원. pp. 50.
- 김문경(2008). CS 교육프로그램이 직무만족과 직무성파에 미치는 영향. 미간행 석사학위논문, 숙면 호스피탈리티 경영전문대학원.
- 김석겸(2002). 골프장 캐디 서비스가 고객 만족도 및 구매 후 행동에 미치는 영향. 미간행 석사학위논문, 단국대학교.
- 김유리(2003), 대학 취업지도자의 직무교육 프로그램을 위한 교육요구분석: 4년제 대학을 중심으로. 미간행 석사학위논문, 한국기술교육대학교.
- 김은정(2002). 여행사 종사원의 직무만족이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 미간행 석사학위논문, 경기대학교 관광대학원.
- 김지선(2006). 레저만족이 직무만족에 미치는 영향. 미간행 석사학위논문, 인하대학교.
- 김지아(1994). 호텔 종사원의 직무만족에 관한 실증적 연구. 미간행 석사학위논문. 세종대학교 대학원.
- 김태홍(2000). 경기보조원의 근로 조건 실태와 제도적 대안. 경기 보조원에 대한 근로기준법적용과 성차별적 조기정년에 관한 긴급토론회. 전국여성노동조합 · 한국여성노동자협의회. 18-25.
- 김한룡(2006). 골프장 캐디의 직업 환경실태 분석. 미간행 석사학위 논문, 한국교원대학교대학원.
- 김홍백, 심창섭, 김상태(2008). 골프장 캐디의 직무스트레스 요인이 직무만족과 직무이직에 미치는 영향. 한국체육학회, 제47권 1호, 93-103.
- 노일학(2003). 카지노딜러들의 개인적 직무만족과 직무스트레스가 직무태도

- 에 미치는 영향에 관한 연구. 미간행 석사학위논문, 세종대학교 관
광대학원.
- 문충태(2008). 영업사원의 직무성과, 직무스트레스와 이직의도 간의 인과
관계에 대한 실증적 연구: 직무교유과 전환손실의 조절역할을
중심으로. 미간행 박사학위논문, 인하대학교.
- 박정현(2005). 캐디서비스품질이 골프장이미지 및 구매 후 행동에 미치는
영향. 미간행 박사학위청구논문, 단국대학교.
- 배준원(2003). 골프장 캐디서비스가 골프마케팅 전략에 미치는 영향: 대구·
경북을 중심으로. 미간행 석사학위청구논문, 대구대학교.
- 배봉원(2008). 호텔기업의 구조조정 도입뉴스가 종사원의 고용불안과 조직
충성도에 미치는 영향에 관한 연구. 미간행 석사학위청구논문, 경
희대학교.
- 손용규(2003). 직장인의 직무분야 및 기업교육훈련 참여수준과 직무만족
과의 관계 연구: 수원시 소재 A사 대리급 사원을 중심으로.
미간행 석사학위논문, 아주대학교.
- 손창우(2009). 캐디의 경력관리와 조직몰입 간의 관계에 관한 연구. 미간행
석사학위논문, 영남대학교.
- 송미선(2005). 간호사의 직무만족요인 및 직무만족도가 환자만족에 미치는
영향. 미간행 석사학위논문, 계명대학교.
- 신창식(1996). 직무스트레스가 직무만족 및 직무성과에 미치는 영향: 충북지
역 새마을 금고를 중심으로. 미간행 석사학위논문, 충북대학교.
- 신해경(2004). 골프장 이용 고객의 캐디서비스 만족에 관한 연구. 미간행 석
사학위 청구논문, 경기대학교.
- 염정환(2008). 골프장캐디의 직무스트레스와 이직의도 및 경력변경의도와의
관계. 미간행 석사학위논문, 단국대학교.

- 이계윤, 이영희, 이종목, 김인숙(2005). 골프경기보조원들의 직무스트레스, 매개
변인, 직무만족간의 인과분석. **한국스포츠심리학회**, 16(3), 101-120.
- 이동경(2009). 프랜차이즈미용실에서 실시하는 직무교육이 직무만족과 직무성
과에 미치는 영향에 관한 연구. 미간행 석사학위논문, 동명대학교.
- 이목상(2009). 국방직무교육이 업무수행결과에 미친 영향에 관한 연
구: 국방대학교 직무교육과정 교육생의 인식을 중심으로.
미간행 박사학위논문, 국민대학교.
- 임성현(2003). 역량확대수준이 직무만족, 직무몰입 그리고 직무성과에 미치
는 영향에 관한 실증적 연구: 직무특성과 조직문화를 중심. 미간
행 석사학위논문, 연세대학교.
- 임영화(2007). 비서의 윤리경영에 대한 지각이 조직 충성행동에 미치는 영
향. 미간행석사학위논문, 이화여자대학교.
- 윤하진(2008). 골프장 캐디서비스품질과 고객만족 및 고객충성도에 관한 연
구. 미간행 석사학위 청구논문, 영산대학교.
- 장진(2007). 골프장 경기보조원의 직무만족이 이직의도에 미치는 영향. **한국사
회체육학회지**. 29, 825-836.
- 정경일(2001) 골프경기보조원의 직무만족 요인 분석. **관광정책학 연구**. 7(2),
165-183.
- 정우진, 최성범(2005). 골프캐디의 직무만족과 이직성향에 관한 연구. **한국사회
체육학회지**. 23, 581-590.
- 정희경(2009). 간호조무사의 직무만족과 계속교육 요구조사. 미간행 석사학위
논문, 경성대학교 대학원.
- 조범상(2004). 조직의 윤리풍토와 의사소통 풍토에 대한 지각이 종업원의
상사 신뢰와 조직충성 행동에 미치는 영향. 미간행 석사학위논문,
고려대학교.

- 조재양, 하동현(2009). 호텔종사원의 직무스트레스와 가족 기능이 생활만족과 직무만족에 미치는 영향. **대한관광경영학회지**. 24(1), 1-17.
- 최성민(2004). **골프 경기보조원들의 직무스트레스 척도 개발**. 미간행 석사학위 청구논문, 전남대학교.
- 최은영(2001). **특수고용형태 여성노동자의 조직화에 대한 연구: ID 골프장 캐디의 노동경험을 중심으로**. 미간행 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원.
- 한국경영자협회(2010). 한국경영자협회지. 전국골프장 내장객 현황. 2010년 3월 호. pp, 26.
- 함봉균(2002). **호텔 종사원의 직무만족과 이직의도에 관한 연구**. 미간행 석사학위 논문, 경기대학교 대학원.
- 홍기일(2005). **골프장경기보조원의 직무만족이 이직의도에 미치는 영향**. 미간행 석사학위청구논문, 성균관대학교.
- 황대회(2008). **경력개발제도의 조직충성도의 관계**. 미간행 석사학위논문, 고려대학교.
- Bailyn(1993). The Ideological Origin of the American Constitution, Harvard, pp. 65.
- Blau(1986). Concepts and trends in particle physics : proceedings of the XXV Int. Universit tswochen Kernphysik, Schladming, Austria, February 19-27, 1986 .
- Caldwell & Chatman(1990). Chatman, J. & Caldwell, DF (1991 AND SPENCER CULTURAL WEB 4.
- Ladd(1987). The Incredible Cover-Up(Medford, OR.:Omega Publication, 1980), 4 9~50; Hal lindsey, The Rapture:Truth of Consequences(New York, 1983), 169~172.
- Reichheld(1996). The query for loyalty. Chemtech, Vol.26 No,12

Silvestro(2002). Dispelling the modern myth: employee satisfaction and loyalty drive service profitability. R,(International of operations & production m, Vol.22, No.1.



부록: 설 문 지

안녕하십니까?

저는 부경대학교 일반대학원 스포츠사회학을 전공하는 권재성 입니다.

본 설문조사는 “골프장 캐디들의 직무교육을 통한 직무만족 및 조직충성도에 관한 연구”에 대해 살펴보고, 이를 통해 골프장의 효율적인 캐디 직무교육에 기여하고자 작성한 것입니다. 귀하께서 응답하신 내용은 통계목적에만 활용될 것이며, 각 문항에 정답은 없으며, 익명으로 처리됨을 알려드립니다.

제시된 응답요령을 주의해서 읽으시고 한 문항도 빠짐없이 솔직하게 답하여 주시고, 혹시 질문사항이 어렵거나 궁금한 것이 있으시면, 조사원에게 질문하여 주시면 성심성의껏 답변해 드릴 것입니다.

본조사의 목적과 중요성을 이해하여 적극 협조하여 주시면 감사하겠습니다.

부경대학교 일반대학원 체육학과

지도교수 : 지 삼 업

연구자 : 권 재 성

I. 다음은 귀하께서 사내 직무교육을 통해서 학습한 내용을 실제 직무에 어느 정도 활용하는지를 묻는 문항입니다. 각 문항에서 제시된 문장에 대해 지금 현재 귀하의 느낌을 가장 잘 나타내고 있는 곳에 V표 해주십시오.

문 항 번 호	문 항	전 혀 아 니 다	-	보 통 이 다	-	매 우 그 렇 다
1	교육을 통해 업무에 직접 적용하거나 활용해야겠다고 생각했다.	①	②	③	④	⑤
2	교육을 통해 업무에 직접 적용하거나 활용하는 것은 매우 가치 있는 일이라고 생각했다.	①	②	③	④	⑤
3	교육 후 상사나 동료로부터 업무수행이 향상되었다는 이야기를 들었다.	①	②	③	④	⑤
4	교육에서 배운 내용 덕분에 업무성과가 향상되었다.	①	②	③	④	⑤
5	교육에서 배운 내용을 실제 업무에 적용하려고 시도했다.	①	②	③	④	⑤
6	교육에서 배운 내용이 업무 의사결정에 도움이 된다.	①	②	③	④	⑤
7	교육에서 배운 내용을 실제 업무에서 잘 활용하고 있다.	①	②	③	④	⑤
8	교육에서 배운 내용을 앞으로도 계속하여 실제 업무에 활용할 계획이다.	①	②	③	④	⑤

II. 다음은 귀하께서 회사에서 업무를 수행하면서 평소 느끼는 바를 각 문항에서 V표를 해 주십시오.

구 분	번 호	문 항	전 혀 아 니 다	-	보 통 이 다	-	매 우 그 렇 다
직 무	1	현재 내가 수행하고 있는 업무는 나의 적성에 맞는 편이다.	①	②	③	④	⑤
	2	현재 내가 수행하고 있는 업무는 나의 능력에 적당한 편이다.	①	②	③	④	⑤
	3	현재 내가 수행하고 있는 업무에 대하여 흥미와 보람을 느끼는 편이다.	①	②	③	④	⑤
	4	현재 내가 수행하고 있는 업무에 대해 만족하는 편이다.	①	②	③	④	⑤

< II. 설문 계속 >

구분	번호	문항	전혀 아 니 다	-	보 통 이 다	-	매 우 그 렇 다
보 상	5	현재 우리 골프장의 보수는 일반사회의 동일 직종에 비해 적당하다.	①	②	③	④	⑤
	6	현재 내가 받는 보수는 나의 업무에 비추어 볼 때 적당하다.	①	②	③	④	⑤
	7	현재 나는 우리 골프장의 복리후생에 대해 대체로 만족한다.	①	②	③	④	⑤
	8	현재 내가 받는 보수는 나의 생활을 유지하는 적당하다.	①	②	③	④	⑤
성 취 감	9	나는 업무의욕이 높다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
	10	나는 업무 수행 시 막히는 경우가 있을 때, 문제를 해결하려고 노력하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
	11	나는 내가 맡은 업무를 완수할 경우 성취감을 느끼는 편이다.	①	②	③	④	⑤
	12	나는 내가 맡은 업무에 대하여 끝까지 책임지고 완수하는 경향이 있다.	①	②	③	④	⑤
장 래 성	13	현재 나의 업무는 장래성이나 발전성이 있다.	①	②	③	④	⑤
	14	현재 나의 업무는 나의 경력과 성장에 도움이 될 것이다.	①	②	③	④	⑤
	15	현재 나의 업무는 장래 나의 발전에 도움이 될 것이다.	①	②	③	④	⑤
인 간 관 계	16	나와 나의 동료들은 업무에 있어 힘든 일이 생기면 서로 잘 도와준다.	①	②	③	④	⑤
	17	나는 우리 골프장내에서 존경할 만한 상사가 있다.	①	②	③	④	⑤
	18	나는 동료들과 업무 외적인 면에서도 관계가 원만하다.	①	②	③	④	⑤
	19	나는 어려울 때 도움을 청할 상사(선배)가 있다.	①	②	③	④	⑤

III. 다음 문항에 대하여 평소 귀하여 생각과 가장 일치하는 곳에 V표를 해주십시오.

번호	문 항	전 혀 아 니 다	-	보 통 이 다	-	매 우 그 렇 다
1	내가 하는 일에 대해 주변에 멋있게 말한다.	①	②	③	④	⑤
2	직무교육을 통해 애사심이 향상된다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 동료들에게 친절하고 우호적이다.	①	②	③	④	⑤
4	동료들은 나에게 많은 도움을 준다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 골프장에서 근무하는 것에 보람을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 여기서 근무하는 것에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
7	나의 능력을 키울 수 있는 기회가 많다.	①	②	③	④	⑤
8	내 자신이 이 골프장의 구성원이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
9	골프장을 위해서 나 자신을 희생한다.	①	②	③	④	⑤
10	골프장 발전을 위해서 많은 노력을 하겠다.	①	②	③	④	⑤
11	동료가 타 골프장으로 가겠다면 잡겠다.	①	②	③	④	⑤
12	캐디 일을 한다면 여기서 계속 하고 싶다.	①	②	③	④	⑤
13	나는 현재 근무하고 있는 골프장에 대한 소속감을 느끼고 있다.	①	②	③	④	⑤

IV. 다음 문항에 대하여 평소 귀하여 생각과 가장 일치하는 곳에 V표를 해주십시오.

구분	번호	문 항	전 혀 아 니 다	-	보 통 이 다	-	매 우 그 렇 다
이직 의도	1	나는 이 직장을 떠나려는 생각을 자주 한다.	①	②	③	④	⑤
	2	나는 나중이라도 직장을 옮길 가능성이 많다.	①	②	③	④	⑤
	3	나는 다른 직장을 구하는 일에 대해 심각하게 생각해 본 적이 많다.	①	②	③	④	⑤
	4	나는 직장을 옮기기 위해 자세한 정보를 알아보려고 한 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
	5	나는 조만간 이 직장을 그만둘 생각을 한 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
직업 변경	6	나는 이 직종에서 계속 경력을 쌓아 나가고 싶지 않다.	①	②	③	④	⑤
	7	나는 이 직종에 뛰어든 것을 후회하고 있다.	①	②	③	④	⑤
	8	나는 현재 직업이 아닌 다른 직업에 종사하고 싶다.	①	②	③	④	⑤

V. 마지막으로 다음 항목에 대해 해당하는 곳에 V표를 해 주십시오.

1. 귀하의 성별은 ?

- ① 남자 ② 여자

2. 귀하의 결혼 유무는 ?

- ① 미혼 ② 기혼 ③ 기타(이혼, 사별 등)

3. 귀하의 연령은 ?

- ① 20~24세 ② 25~29세 ③ 30~34세 ④ 35~39세 ⑤ 40세 이상 ⑥ 기타

4. 귀하의 학력은 ?

- ① 고졸 ② 전문대졸 ③ 대학졸(학사) ④ 대학원졸 이상

5. 귀하의 월수입은 ?

- ① 100만원 미만 ② 100~199만원 ③ 200~299만원
④ 300~399만원 ⑤ 400만원 이상

6. 귀하의 경력은? 년 개월

※ 바쁘신 가운데 끝까지 설문에 응답해 주셔서 대단히 감사합니다.