

골프 지도자의 코칭행동이 지도자 신뢰 및 재등록 간의 인과 관계

임영삼[†]

중원대학교 스포츠산업학과, 교수
(2022년 4월 5일 접수: 2022년 4월 14일 수정: 2022년 4월 18일 채택)

The Causal Relationship Between Coaching Behavior of Golf Leaders and Leader Trust and Re-Registration

Young-Sam Lim[†]

*Department of Sport Industry, Professor, Jungwon University, Chungbuk, Korea
(Received April 5, 2022; Revised April 14, 2022; Accepted April 18, 2022)*

요 약 : 본 연구는 골프 분야에서 인적 서비스에 해당하는 골프 지도자의 코칭행동과 지도자 신뢰, 재등록 간에 일어나는 현상을 분석하기 위해 2022년 2월 1일~3월 11일까지 223명을 유효표본으로 인과 관계 분석(SEM)을 실시하였다. 첫째, 코칭행동과 지도자 신뢰 간에 인과 관계가 성립되었고, 둘째, 지도자 신뢰와 재등록 간에 인과 관계가 성립되었다. 마지막으로 코칭행동과 재등록 간에 부분적으로 채택이 되었지만, 지도자 신뢰의 간접효과로 행동의 유효성을 존재한다는 결과를 도출하였다. 따라서 고객이 인식하는 코칭 행동은 다양한 변수에 의해 영향력이 존재하며, 지도자 신뢰는 골프장 경영성과에도 막대한 영향력을 행사하는 것으로 나타나 변화하는 골프 시장에서 인적 서비스가 주목되어야 할 부분임을 강조하는바 기존 선행 연구와 본 연구를 대입한 경영전략이 필요하다 사료 된다.

주제어 : 골프, 지도자, 코칭행동, 신뢰, 재등록

Abstract : In this study, 223 people were sampled from February 1 to March 11, 2022, and causal relationship analysis (SEM) was performed. First, a causal relationship was established between coaching behavior and leader trust, and second, a causal relationship was established between leader trust and re-enrollment. Finally, although it was partially adopted between coaching behavior and re-registration, an indirect effect was also derived that the effectiveness of behavior existed as an indirect effect of trust in the leader in the relationship between autonomous behavior and re-registration. Therefore, coaching behavior perceived by customers is influenced by various variables, and trust in leaders appears to exert a huge influence on golf course management performance,

[†]Corresponding author
(E-mail: lysgolf@jwu.ac.kr)

emphasizing that human service is a part that needs attention in the changing golf market. It is thought that a management strategy based on the results and this study is necessary.

Keywords: Golf, Leadership, Coaching Behavior, Trust, Re-Registration

1. 서론

1.1. 연구의 필요성 및 목적

지금 우리는 코로나 팬데믹(Pandemic)으로 인하여 일상이 마비되고, 제한적인 일상은 폐쇄적인 정서로 이어지고 있다. 이를 벗어나기 위한 여러 노력 가운데 스포츠 활동에 대한 관심이 증대하였고, 여러 분야에서 언택트 스포츠(Untact sports)는 일상이 되었다. 이러한 가운데 코로나 스포츠라 불릴 만큼 골프 산업은 오히려 호황기를 누리고 있고[1], 인적 서비스인 골프 레슨(Golf Lesson) 역시 증가하고 있다는 것이다.

하지만, 일상과 다른 움직임과 분절, 회전 운동에 대한 이해도가 요구되는 골프 종목은 스스로 기술을 습득하는 것은 다소 무리가 따르며[2], 이를 극복할 수 있는 다양한 영상이 노출되어 있음에도 불구하고 이를 실현하기 위한 연습량 그리고 즉각적인 피드백 없이 이를 수행하기에는 종목 접근자 또는 초, 중급자들이 이를 받아들이기에는 어려움이 따른다는 것이다. 이는 오프라인상에서 진행되는 코칭(coaching)에 대한 관심과 매우 밀접한 관계를 맺고 있고, 직접적인 훈련과정과 수행의 결과에 큰 영향력을 미치게 되는 지도자의 행동에 따라 긍정적 또는 부정적 반응을 보이게 된다는 것이다[3]. 즉, 코칭(coaching) 대상자의 욕구와 불일치 골프에 대한 자신감은 물론 자신감 하락으로 쾌락을 즐기기 위한 참여 활동이 오히려 스트레스라는 역설적 결과로 발생시킨다[4].

자율적 코칭행동은 자기결정이론에 근거하여 권위적 위치에서 지도자가 선수를 압박하고 통제하는 것을 최소화하고 지도자의 관점이 아닌 선수의 관점에서 이해하고 함께 문제를 결하기 위한 방법을 찾고 다양한 정보를 나누고 선택을 스스로 할 수 있도록 돕는 것이다[5].

지도자로부터 자율성을 부여받게 되면 스스로 선택할 수 있는 동기를 갖고 운동에 참여하게 되고 이를 통해 상호 간에 민주적인 분위기가 훈련에서 형성되면 참여자들이 높은 내적동기를 보이

는 것이다[6]. 코칭행동은 참여자들에게 부정적인 영향을 미치고 있다는 연구 결과가 보고되었다[7]. 이와 반대되는 자율적 코칭행동은 현재의 스포츠 환경에서 지도자에게 요구되는 코칭과 적합하다고 할 수 있다. 지도자는 자신의 종목에서의 실질적 경험뿐만 아니라 지식을 바탕으로 성과를 달성할 수 있어야 하며 선수들과의 소통과 긍정적 피드백을 통해서 선수들에게 동기를 부여하고 이를 통해 잠재력을 이끌어내 꾸준한 발전과 성장을 할 수 있도록 도울 수 있는 것을 자율적 코칭행동으로 표현할 수 있다[8]. 그러므로 지도자는 전문적인 지식과 지도력에 대한 정확한 이해 그리고 코칭 대상자들의 성향 파악은 지속적인 관계에 영향을 줄 것이다. 다시 말해, 상호 간에 제약요인 제거는 참여자에게는 실력향상을 지도자에게는 계획적인 지도 방법 향상에 도움이 된다는 것이다[9].

한편, 골프 지도자의 코칭행동은 신뢰를 형성하는데 중요한 선행요인으로써, 상호 간 긍정적인 영향을 미치며[10], 이러한 지도자 신뢰는 코칭 대상자의 동기를 유발하고, 지도자와 대상자 사이에 상호 존중, 격려, 지지를 만들어 내어 목표 달성에 큰 효과를 거둘 수 있게 한다[11]. 앞서 언급한 바와 같이 지도자 행동 및 지도 유형은 지도자의 신뢰에 결정적인 요인으로 작용하고, 상호 간의 신뢰 형성은 지도자를 믿고 의지하게 되어 최고의 운동수행을 하게 되므로 운동을 중도 포기하지 않고 지속하려는 행동을 보이게 된다[12].

이러한 지도자 신뢰란, 타인이 자신의 취약성을 악용 시에 발생하는 자신의 손실이 그렇지 않은 경우의 이익을 초과하는 상황에서도 이를 감수하고 선택하는 행동이며, 불확실성이 존재하는 상황에서 성립되는 개념으로 보았다[13]. 이와 관련하여 선행연구를 살펴보면, 지도자의 신뢰는 흥미 유발, 자신감 및 집중력 향상을 도모하여 운동에 대한 태도를 긍정적으로 변화시키므로[14], 지도자의 역할과 행동에 대한 믿음은 운동의 지속성이 향상된다고 하였다[15]. 이는 지도자의 신뢰와 운동지속은 불가분의 관계로써 참여자가 지

도자의 배려와 인성, 호감 등을 통해 형성된 신뢰는 만족감과 동시 운동을 지속하려는 행동을 보인다[16].

재참여 의도라는 용어는 소비자행동에 대한 예측에서 비롯된 것으로 재방문, 재구매 의도와 같은 개념들과 함께 발전되었다. 재방문, 재구매 의도란 개인이 서비스를 다시 구매하거나 장래에 서비스 제공자가 제공할 활동에 지속적으로 참여하고 앞으로도 다른 형식의 활동을 참여하고자 하는 결정이라고 정의된다[17]. 실제로 지도자의 믿음이 높을수록 재미, 집중 등의 경험 가능성을 높여 효과적인 지도가 이루어지고, 참여에 대한 긍정적인 탐색으로 증가시킬 수 있다는 것이다[18]. 반면, 지도자와의 충돌에 의한 불신은 중도 포기하거나 레슨 종료 후 재등록과 다른 행동을 보인다는 것이다[19]. 이에 관계 마케팅과 깊은 연관성을 보이는 고객과의 신뢰 그리고 구매 행동 및 충성도와 관련된 선행연구들과 같이 형성된 신뢰 관계는 높은 충성도를 보이고, 이로 인해 돈독한 관계로서 위협성을 극복할 만한 장기적 관계가 성립된다는 것이다[20].

이렇듯 지도자의 코칭에 대한 믿음과 신뢰는 결과적으로 구매 행동에 영향을 미치며[21], 여러 선행연구를 통해 예측해 볼 수 있고[22], 결과적으로 소비자의 마지막 행동인 재등록과 같이 결과를 산출하는 중요한 요인이 입증하고 있다는 것이다[23], [24], [25], [26]. 따라서 기존 선행연구들은 코칭 행동에 대해 통제적 또는 자율성 행동을 단일 요인을 설정하여 하위 요인을 분석하여 결과를 제시하였다면 본 연구는 골프 산업 분야에서 중심 키워드인 인적 서비스 즉, 코칭행동(통제적, 자율성)을 통합적 관점에서 분석하고자 한다. 이는 코칭 행동을 통해 결정되는 지도자 신뢰 및 재등록 간의 영향 관계를 규명함으로써 골프 지도자에게는 행동적 변화와 레슨 참여자들에게는 올바른 코칭 선택을 통해 지속적인 참여 행동에 방향을 제시하고자 한다.

1.2. 연구문제

본 연구에서 설정된 요인들 간에 인과 관계를 검증하기 위하여 각각의 요인별 구조방정식을 활용하여 분석하였으며, 골프 지도자의 코칭 행동(통제적, 자율적), 지도자 신뢰 및 재등록에 대한 구체적인 문제는 다음과 같다.

첫째, 골프 지도자의 코칭행동이 지도자 신뢰에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

둘째, 지도자 신뢰는 재등록에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

셋째, 골프 지도자의 코칭행동이 재등록에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2. 연구방법

2.1. 조사대상

본 연구는 표본 계획에 의해 골프 분야에서 인적 서비스인 코칭행동이 지도자 신뢰 및 재등록 간의 인과 관계를 알아보기 위하여 2022년 2월 1일~3월 11일까지 대전(3개소), 세종(1개소)에 소재한 골프연습장을 중심으로 골프 레슨(Golf Lesson) 1개월 이상 경험자를 선정하여 조사하였다. 또한, 연구에서 사용된 코칭행동(통제적, 자율적), 지도자 신뢰(단일), 재등록(단일) 요인을 다수의 선행연구를 바탕으로 프로골프 6명, 아마추어 4명, 골프전공 교수 2명과 함께 수정, 보완하여 비확률 표본추출법(Non-probability Sampling Method)을 통하여 추출된 특성은 <Table 1>과 같다. 분석 결과 성별은 남성 153명(68.6%), 여성 70명(31.4%)으로 나타났고, 골프 경력은 1년 이하 43명(19.3%), 1-3년 이하 110명(49.3%), 3-5년 이하 31명(13.9%), 5년 이상 39명(17.5%)으로 나타났다. 레슨 기간은 1년 이하 94명(42.2%), 1-3년 이하 88명(39.5%), 3-5년 이하 22명(9.9%), 5년 이상 19명(8.5%)으로 나타났고, 운동 횟수는 1회 이하 62명(27.8%), 1-3회 이하 49명(22.0%), 3-5회 이하 73명(32.7%), 5회 이상 39명(17.5%)으로 나타났으며, 골프 평균 타수는 70타 16명(7.2%), 80타 65명(29.1%), 90타 89명(39.9%), 100타 53명(23.8%)으로 나타났다.

2.2. 연구도구

본 연구에서 설정한 대표적인 요인으로 코칭행동의 통제적 행동은 이용국, 윤찬수, 최유리(2014)[27], 남광우, 김종식(2016)[28], 지준철, 장세용(2020)[29] 등의 연구에서 8문항으로 추출하였으며, 자율적 행동은 송용관, 천승현, 황승현(2017)[30], 임태희, 양윤경, 이창민, 배준수(2019)[31], 홍승환, 김한태(2021)[32]으로 8문항으로 추출하였다. 또한, 지도자 신뢰는 최덕환, 김명호, 오방균(2014)[33], 장호중(2019)[34], 김형우, 유한나, 정일미(2020)[35], 하정훈, 김종인(2021)[36]에서 8문항을 추출하였으며, 마지막으

Table 1. Characteristics of the subject of investigation

Classification	Items	frequency(N)	percent(%)
Gender	Male	153	68.6
	Female	70	31.4
golf career	1 year or less	43	19.3
	1-3 years or less	110	49.3
	3-5 years or less	31	13.9
	more than 5 years	39	17.5
lesson period	1 year or less	94	42.2
	1-3 years or less	88	39.5
	3-5 years or less	22	9.9
	more than 5 years	19	8.5
number of workouts	1 time or less	62	27.8
	1-3 times or less	49	22.0
	3-5 times or less	73	32.7
	5 or more times	39	17.5
average at bats in golf	70 shots	16	7.2
	80 shots	65	29.1
	90 shots	89	39.9
	100 shots	53	23.8
Sum		223	100.0

Table 2. Contents of the survey tool

Variables	sub factor and Contents	Question number
Classification	Gender, golf career, lesson period, number of workouts, average at bats in golf	5
coaching behavior	controlling, autonomous	16
	leader trust	8
	re-registration	4
Sum		33

로 재등록은 유광길(2018)[37], 이범, 최조연, 안창식(2020)[38], 김동규(2020)[39], 서일한, 이승만, 김선희(2021)[40] 등의 연구에서 4문항을 추출한 구체적인 내용은 <Table 2>와 같다.

2.3. 신뢰도 및 타당도 검증

본 연구에서 사용된 측정도구의 타당성, 신뢰도를 검증한 결과 <Table 3>과 같이 CMIN=608.143 (df=323, p=0.000), CMIN/df=1.883, RMR=

0.061, GFI=0.848, AGFI=0.808, CFI=0.959, NFI=0.916, TLI=0.952, RMSEA=0.063으로 측정되었다. 측정된 값에 의하면 측정모형이 적합한 기준을 충족하고 있는 것으로 나타났고, 측정변수의 표준화 계수 값이 모두 0.50 이상의 값으로 나타나 집중타당도가 확보되었다. 마지막으로 개념구성신뢰도(CR)값은 모두 0.70보다 높게 나타났고, 분산추출지수(AVE)도 0.50 보다 높은 것으로 나타났다.

Table 3. Results of confirmatory factor analysis

	Items	Estimate	S.E	C.R.	CR	AVE	Cronbach's α
control ling	Guidance for demonstrating abilities	.947					
	Detailed maps tailored to the situation	.965	.030	32.944***			
	acknowledgment of lack of practice(無)	.746	.042	15.321***			
	Accepted when expectations are not met(無)	.866	.045	21.877***	.943	.679	.945
	Shame for not performing	.783	.045	16.976***			
	keep questions from coming up	.776	.040	16.827***			
	Emphasis on exercise over personal life break time interference	.614 .599	.058 .060	11.008*** 10.627***			
autono mous	attention to mistakes	.739					
	Skills and descriptions tailored to the characteristics	.808	.086	14.165***			
	Agree on how set goals yourself	.873	.093	13.744***			
	set goals yourself	.678	.116	10.385***	.947	.695	.949
	help with personal problems	.673	.106	10.341***			
	actively help in effort	.826	.097	12.896***			
	Technological advancement and positive change	.978	.099	15.620***			
Directly related to the performance and value of the movement	.938	.093	14.938***				
leader trust	Expertise Confidence	.742					
	Confidence in Integrity	.754	.070	13.578***			
	fair evaluation	.729	.074	11.439***			
	problem solving	.826	.089	12.781***	.949	.700	.940
	Member Management	.911	.076	14.343***			
	help in my daily life	.960	.074	15.145***			
	Share your plan ahead of time	.796	.078	12.477***			
Apply the same rules and standards	.744	.083	11.409***				
re-regi stration	low cost	.901					
	active use	.944	.041	25.164***	.962	.862	.966
	think first	.966	.038	27.313***			
	suggestion	.936	.041	24.461***			

CMIN=608.143(df=323, p=.000), CMIN/df=1.883, RMR=.061, GFI=.848, AGFI=.808, CFI=.959,
NFI=.916, TLI=.952, RMSEA=.063

*** p<.001

Table 4. Results of correlation

Factor	M±SD	1	2	3	4
1. controlling	3.03±.784	<u>.679^a</u>			
2. autonomous	3.36±.812	.324 ^{***}	<u>.695</u>		
3. leader trust	3.51±.761	.296 ^{***}	.444 ^{***}	<u>.700</u>	
4. re-registration	3.07±1.023	.269 ^{***}	.297 ^{***}	.446 ^{***}	<u>.862</u>

a : AVE

***p<.001

Table 5. Results of structural equation model

CMIN(p)	df	CMIN/df	RMR	GFI	AGFI	CFI	NFI	TLI	RMSEA
622.494 (.000)	326	1.909	.061	.846	.808	.957	.914	.950	.064

2.4. 상관분석

구성개념들 간의 상관관계 분석 및 판별타당성을 살펴보기 위하여 상관관계분석 및 상관계수의 제공값 그리고, AVE를 분석한 결과는 <Table 4>와 같다. AVE값 0.50을 상회하는 것으로 구성개념 간의 상관관계는 모두 통계적으로 유의미한 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 또한 지도자 신뢰와 재등록 간의 상관계수 제공 값은 0.199이고, 통제적 행동이 0.679로 더 높은 것으로 나타나 구성개념들의 판별 타당성을 확인하였다.

2.5. 자료처리 방법

본 연구에서는 SPSS 21.0 프로그램과 AMOS 21.0 프로그램을 사용하여 분석을 실시하였다. 자료분석은 조사대상자의 일반적 특성을 살펴보기 위하여 빈도분석을 실시하였고, 측정도구의 신뢰성 및 타당성을 살펴보기 위하여 확인적 요인분석과 신뢰성 분석을 실시하였다. 구성개념들 간의 상관관계와 판별타당성을 살펴보기 위하여 상관관계분석 및 분산추출지수와 상관계수 제공 값을 분석하였다. 마지막으로 가설검정을 위하여 구조방정식 분석을 사용하였고, 직, 간접효과 및 총효과를 알아보기 위하여 부트스트래핑(bootstrapping)을 실시하였다.

3. 결과

3.1. 구조모형의 적합도 평가

본 구조모형의 적합도 평가결과, <Table 5>와 같이 CMIN=622.494(df=326, p=0.000), CMIN/df=1.909, RMR=0.061, GFI=0.846, AGFI=0.808, CFI=0.957, NFI=0.914, TLI=0.950, RMSEA=0.064로 기준에 만족하는 것으로 나타났다.

3.2. 연구가설 검증결과

구조모형이 적합한 것으로 나타나 가설 검증을 실시한 결과는 <Table 6>과 같다.

H1. “코칭행동은 지도자 신뢰에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.”의 분석결과, 통제적 행동의 경로계수 0.144(C.R.=2.184, p<.05)로, 자율적 행동의 경로계수 0.406(C.R.=5.496, p<.001)로 지도자 신뢰에 유의한 정(+)¹의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이에 따라 가설 H1은 채택되었다.

H2. “지도자 신뢰는 재등록에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.”의 분석결과, 지도자 신뢰는 경로계수 0.337(C.R.=4.465, p<.001)로 재등록에 유의한 정(+)¹의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이에 따라 가설 H2는 채택되었다.

H3. “코칭행동은 재등록에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.”의 분석결과, 통제적 행동의 경로계수 0.140(C.R.=2.094, p<.05)로 재등록에 유의한 정(+)¹의 영향을 미치는 것으로 나타났으나 자율적 행동은 경로계수 0.082(C.R.=1.141, p>.05)로 재등록에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 이에 따라 가설 H3은 부분적으로 채택되었다.

Table 6. Results of hypothesis test

	Route	Estimate	S.E	C.R.	Hypothesis
H1-1	controlling → leader trust	.144	.052	2.184*	selection
H1-2	autonomous → leader trust	.406	.087	5.496***	selection
H2	leader trust → re-registration	.337	.103	4.465***	selection
H3-1	controlling → re-registration	.140	.072	2.094*	selection
H3-2	autonomous → re-registration	.082	.116	1.141	dismissal

*p<.05, ***p<.001

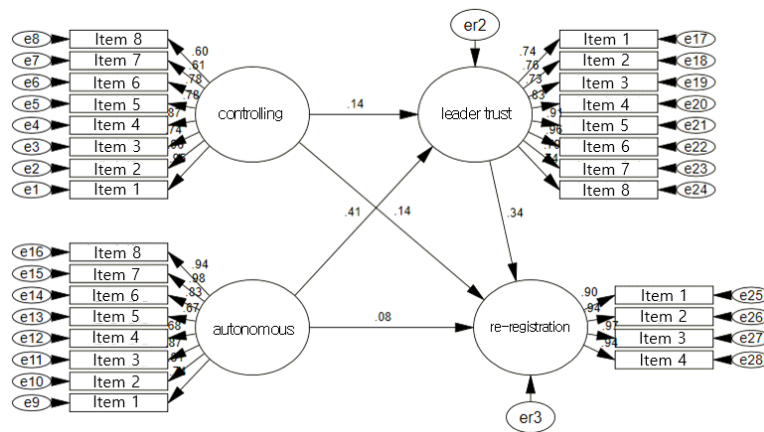


Fig. 1. Results of hypothesis test.

Table 7. Results of standardized total effect

Route	direct	indirect	total effects	BC 95% CI	
				Lower	Upper
controlling → leader trust → re-registration	.140	.049	.189	.018	.094
autonomous → leader trust → re-registration	.082	.137	.219	.069	.227

BC : Bias Corrected, CI : Confidence Interval

3.3. 직, 간접효과 및 총효과 검증

코칭행동과 재등록의 관계에서 지도자 신뢰의 매개효과 검증 결과는 <Table 7>과 같이 간접효과와 간접효과의 95% 신뢰구간 내에 0이 포함되어 있는지를 확인하기 위하여 95% 신뢰구간의 하한값과 상한값을 분석한 결과 통제적 행동 → 지도자 신뢰 → 재등록의 간접효과는 0.049(CI: 0.018, 0.094), 자율적 행동 → 지도자 신뢰 → 재등록의 간접효과는 0.137(CI: 0.069, 0.227)로

경로의 신뢰구간에서 0을 포함하지 않았으므로 코칭행동과 재등록의 관계에서 지도자 신뢰의 간접효과는 통계적으로 유의하다고 볼 수 있다.

4. 논의

본 연구에서 골프 분야 중 인적 서비스에 해당하는 코칭행동(통제적, 자율적)이 지도자 신뢰 및

재등록 간의 인과 관계에 대한 적합성 및 전이되는 경로 과정을 탐색하고, 이에 실증적인 지도영역과 인적 서비스를 통한 경영전략 수립과 더불어 시사점을 제공하기 위해 실시한 결과는 다음과 같다.

첫째, 골프 지도자의 코칭행동이 지도자 신뢰에 정적인 영향(+)을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 골프 회원들은 지도자를 통해 기술을 습득하고 인상적인 행동에 따라 몰입감을 형성하게 되는데 이는 지도자에 대한 신뢰 형성에 영향을 미친다는 것이다. 이에 Berry(1995)[41]는 상호관계 형성과 유지에는 다양한 요소들이 존재하며, 그중 신뢰성이 매우 중요한 요인이라 주장하였다. 즉, 열악한 환경에서도 지도자의 끊임없는 대화와 행동은 회원들에게 직접적인 영향을 미칠 뿐만 아니라 동기 향상에 도움이 된다는 점에서 본 연구를 지지한다 할 수 있다[42]. 또한, 전문지도 영역에서 지도자의 개인적인 경험과 지식 등 다양한 노하우(knowhow)가 얼마만큼 전문성을 가지고 회원들에게 전달하느냐에 따라 그 위치가 달라지기에 긍정적 행동을 촉진하는 심리적 접근 방법을 고안하는 것이 중요하며, 무엇보다도 회원들이 무엇을 생각하고, 무엇을 원하는지? 운동 결과와 연결되는 지금의 상황에 대해 이해력을 높이는 인적 서비스가 중요하다[43].

이러한 지지내용을 살펴보면, 코칭행동의 연속적인 관여와 간섭은 회원들의 장, 단점을 파악하는데 중요한 부분으로 설명될 수 있고, 방법적인 측면에서 어떻게 대응하느냐에 따라 지도 효과에 차이가 나타나게 되는데[44]. 특히, 골프 지도는 대부분 1대 1로 진행되는바 지도자, 회원 간에 나타나는 양면적인 특성에 주목해야 한다는 것이다. 이는 골프 지도자에 대해 의존도가 높은 방면 레슨(lesson) 과정에서 일어나는 부정 반응은 신뢰 관계에도 불구하고 참여 제약으로 이어진다[45]. 결국 신뢰를 바탕으로 한 코칭행동은 지속적 참여를 이끌어가는 수단임을 알 수 있고, 골프 연습장을 대표하는 이미지로써 회원들의 연습 환경을 최적화하고 골프 문화를 이해시키려는 노력이 필요하다는 것이다[33].

둘째, 지도자 신뢰는 재등록에 정의 영향(+)을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 신뢰가 지도자를 평가하는 중요한 지표로서 결과물 검증에 보다 효과적이며[46], 서로 믿고 행동할 수 있는 것으로 기대와 위험 가능성까지 기꺼이 수용하는 점에서 본 연구를 지지한다 할 수 있다[47].

이는 대부분 레슨 방법은 직접적인 접촉을 통해 영향을 주는 주요 역할자이지만 신뢰가 우선시 되어야 보고한 하정훈과 김종인(2021)[48]의 연구처럼 고객과 호감도, 친밀한 언어, 적절한 거리와 단정한 외모 수준 등 강습 현장에서 선행된다면 재등록에 영향을 미친다는 것이다. 또한, 자격증만 갖춘 지도자가 아닌 자질과 인성을 갖추는 것이 무엇보다 중요하게 작용하게 되는데 다른 입장에서 실력향상은 상호 간 지켜야 할 약속이자 과제로 간주하고 있다는 점은 지도자를 평가는 중요한 부분으로 설명되어 진다[34]. 이러한 지도자 역량에 대해 최진훈과 이도희(2015)[49]는 골프 지도자 자격요건 완화된 점에 대하여 공신력 저하로 지도자의 불신이 레슨 환경의 심각성을 보고한바 신뢰받지 못한 지도자가 다양한 기술과 전략을 지도하더라도 이를 받아들이지 않음으로써 레슨 효과를 기대하기 어렵다 보고하였다[50]. 결국 서비스를 제공하는 지도자와 회원 간에 신뢰 관계가 필요로 하는 업종의 경우에는 골프연습장에 대한 충성도 보다 골프 지도자 신뢰가 경영 이익에 영향력을 행사한다는 것이다[51]. 따라서 지도자의 역량을 끌어올릴 수 있는 계획적인 행동과 지속으로 이어질 수 있는 계기를 제공해야 하며, 이러한 방향성은 신규 회원 유도를 하는 기회가 되기에 단순히 지도하는 골프 지도자가 아닌 일선 현장을 주도하는 역할로서 그 위치를 선정해야 한다.

실제 재등록은 고객 평가가 좋거나 나쁨에 따라 지속 및 연장하고자 하는 의사를 표현하는 것으로 이는 상호작용에서 일어나는 신뢰 관계가 그 바탕을 두고 있다는 것이다[52]. 이는 서비스 전환과 이탈에서 안정적인 수익 창출로 이어진다는 점에서 성공적인 관계는 성과 창출에 효과적임을 예측해 볼 수 있다. 그리고 호의적인 태도는 주변인에게 호의적으로 전달하기에 이를 인식한 관계 마케팅을 적용할 시점이다[53].

셋째, 골프 지도자의 코칭행동이 재등록에 부분적으로 정적인 영향(+)을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 코칭행동은 서비스 자체가 고관여 상품이고, 지도 행동은 유형적 서비스와는 달리 무형적 행동 즉, 인적 상호 작용에 의한 이용자에게 영향을 미친다는 점에서 본 연구를 지지한다 할 수 있다[54]. 또한, 골프 지도자 역시 코칭행동을 통해 자신의 경험과 지식을 검증하고, 회원들의 변화에 대한 자기 성찰 또는 이론적 체계를 변화를 겪으면서 다양한 지도환경을 해결하

는 능력을 갖추게 된다는 것이다[55]. 실제 레슨 참여자들은 지도자가 갖춘 풍부한 현장 경험을 전달받길 원하고, 수행 능력은 골프 지도자에게 의지하는 경향이 크다. 즉, 골프 종목은 지도자와 회원 간의 상호관계가 작용하여 코칭의 효율성에 차이가 나타난다는 점에서 Shulman(1987)[56]은 지도자가 갖추어야 할 이론적 지식에 대해 교수법, 교육환경, 학습자의 특성 등 7가지에 대하여 역설하였고, 이론적 기반은 재등록에 매우 중요하다 보고한 바 있다.

이렇듯 코칭행동 유형별 결과를 살펴보면, 정확한 기술과 강도 높은 레슨을 강조하는 통제적 행동은 성별 구분 없이 가장 선호하는 것으로 나타났다. 레슨 전에 비해 레슨 후에 기능 측면에 긍정적 영향을 미쳤기 때문으로 해석될 수 있다[57]. 하지만, 필요 이상의 통제적 행동은 동기 저하, 의욕 상실과 같은 부정 반응을 유발하는 원인으로 알려져 있고, 이를 인식하지 못한 채 이를 유지한다면 중도 포기라는 결과를 도출시킬 수 있기에 주의가 요구된다는 것이다[58]. 앞서 제시한 선행연구 결과와 본 연구 결과를 근거할 때, 통제적 행동과 재등록 간의 인과 관계의 정적인 영향은 부정적으로 영향을 미치는 것으로 해석할 수 있다[2]. 이러한 점에서 비추어볼 때 적절한 코칭행동 전략이 경영성과에서 강조되어야 하는 요인으로 유추해 볼 수 있지만, 골프 지도자의 경우 개인 사업자로 월급과 달리 성과급제로 개개인의 능력에 따라 그 대가를 지불받기에 회원과의 관계를 상업적으로 접근하는 의도성은 오히려 고객과의 신뢰를 저버리는 결과를 초래한다는 것이다. 따라서 회원들의 경기력, 경제적 수준과 차별 및 선입견 등 배제되는 공정한 행동이 우선시 된다면 장기적 관점에서 지도자의 경제적 수준에 영향을 줄 것으로 사료 된다[45].

이처럼 골프 레슨의 경우 비교적 짧은 시간 고객과의 접점에서 서비스가 제공된다는 점에서 지도자의 행동은 매우 중요하다. 또한, 자율성을 지지하는 코칭 행동은 재등록과의 직접적인 영향 관계가 성립되지 않지만, 지도자의 신뢰를 통해 재등록 간의 연관성은 존재하는 것으로 나타났다. 이는 전문성을 어필하는 지도자보다는 신뢰형 지도자가 상대적으로 고객의 행동에 영향을 미친다는 연구 결과[39]와 같이 본 연구를 부분적으로 지지한다 할 수 있는데 장기간 골프를 접하고 있지만, 레슨 기간을 오랜 두지 않는 특성이 반영된 결과로도 추측해 볼 수 있다.

5. 결론 및 제언

이에 본 연구에서는 다음과 같은 결론을 제시하고자 한다. 첫째, 코칭행동은 지도자 신뢰에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 H1은 채택되었다. 둘째, 지도자 신뢰는 재등록에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 H2는 채택되었다. 셋째, 코칭행동은 재등록에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으나 자율적 행동은 재등록에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 가설 H3은 부분적으로 채택되었다. 하지만, 자율적 행동과 재등록의 관계에서 지도자 신뢰의 간접효과로 행동의 유효성을 존재한다는 결과를 도출하였다. 이는 수동적 태도를 보이는 고객 특성이 반영된 결과로 권위적인 지도 성향보다 자율성을 지지하는 레슨 환경과 지도자의 신뢰 관계에서 운동 동기, 참여 만족, 성취목표 등 결과적으로 레슨자의 지속성을 이끄는 것으로 해석할 수 있다. 그러나 지도 효율성에는 통제적 행동이 경기력에 영향을 미친다는 대부분의 선행연구를 볼 때 연구 결과를 지지하는 후속 연구들이 부족한 실정이다.

이에 다음과 같이 제언하고자 한다. 첫째, 일반적인 특성 간의 관련성을 추가하는 방향으로 본 연구에서 제시한 통제적, 자율적 행동을 각각의 포지션을 나누어 분석한다면 코칭 방식의 정도의 차이에 의의가 있을 것으로 사료 된다. 둘째, 경영학적 측면에서 인적 서비스가 골프장 경영성과에 영향을 주는 요인임을 본 연구에서 밝히는바 경영자와 골프 지도자와의 관계성 연구가 필요하다 사료 된다. 셋째, 골프 지도자는 성인기까지 다양한 경험을 통해 고객에게 그 지식을 전달하는바 전문 지식요인을 추가하여 이를 검증한다면 연구에서 제시한 코칭행동에 대한 이해도가 높아질 것으로 사료 된다.

References

1. H. S. Lee, B. Y. Kim, C. Y. Kim, "The Effect of Motivation and Constraints on Leisure Satisfaction among Golf Participant", *Journal of Golf Studies*, Vol.15, No.2, pp.81-96, (2021).
2. J. C. Ji, S. Y. Jang, "The Effect of Controlling Coaching Behavior on Decide Dropout in Golf Players", *Journal of Golf*

- Studies*, Vol.14, No.2, pp.95-106, (2020).
3. J. D. Hwang, J. H. Ju, S. H. Lim, "Relationships of Coach's Autonomy Support with Coach and Players in Handball in Junior High and High Schools and with The Passion", *The Korea Journal of Sports Science*, Vol.25, No.1, pp.87-97, (2016).
 4. Y. J. Shin, B. K. Chun, H. W. Han "The Influence of Stress Factors on Burn-out and Sport Absorption in KBL", *The Korea Journal of Sports Science*, Vol.21, No.5, pp.569-579, (2012).
 5. A. E. Black, E. L. Deci, "The effects of instructors' autonomy support and students' autonomous motivation on learning organic chemistry: A self determination theory perspective", *Science Education*, Vol.84, No.6, pp.740-756, (2000).
 6. Y. Huh, J. B. Jung, B. K. Kim, "The Structural Relationship between University Ssireum Players' Cognitive Autonomy Support, Basic Psychological Needs, and Exercise Flow", *The Korea Journal of Sports Science*, Vol.26, No.1, pp.641-652, (2017).
 7. S. H. Hong, K. Y. Choi, "The Structural Relationship between perceived Controlling Coaching Behaviour and Grit, Mind-set, and Tenacity of Judo Athletes", *The Korea Journal of Sports Science*, Vol.30, No.5, pp.321-336, (2021).
 8. D. Y. Roh, H. J. Won, "The Influence of Taekwondo Instructor's Coaching Leadership on the Player's Mentoring and Team Commitment", *The Journal of Korean Alliance of Martial Arts*, Vol.14, No.3, pp.29-41, (2012).
 9. J. H. Choi, D. H. Lee, "The Effect of Leisure Sport Instructors' Coaching ability on Instructor Trust and Exercise Commitment", *Journal of Sport and Leisure Studies*, Vol.59, pp.123-135, (2015).
 10. S. W. Choi, J. T. Kim, "The Relationship among Coaching Competence Perceived by High School Soccer Players, Trust in Instructor, and Athletic Performance", *The Korean Journal of Physical Education*, Vol.59, No.5, pp.207-219, (2020).
 11. C. Furrer, E. Skinner, "Sense of relatedness as a factor in children's academic engagement and performance", *Journal of Educational Psychology*, Vol.95, No.1, pp.148-162, (2003).
 12. J. Y. Huh, K. H. Song, "Relationship among Coach-Athlete Interaction, Sports Ability Belief, and Team Cohesion Perceived by Water Polo Players", *The Korea Journal of Sports Science*, Vol.21, No.2, pp.395-407, (2010).
 13. H. S. Jeo, "*The Conceptualization of Athletes' Trust and the Scale Development*", pp.178-185, [Unpublished doctoral dissertation], Seoul National University, (2016).
 14. Y. C. Park, "The influence of non-verbal communication of high school teachers and interaction between teachers and students on attitude and satisfaction of physical education classes", *Journal of Korean Society for the Study Of Physical Education*, Vol.24, No.2, pp.171-184, (2019).
 15. J. H. Park, "*Relationship Between Perceived Controlling Coaching Behavior, Sports Ability Belief, and Exercise Adherence in Taekwondo Player*", pp.32-39, [Unpublished Master's dissertation], Dankook University, (2013).
 16. Y. L. Choi, S. B. Nam, "The effect of golf teaching professionals non-verbal communication on trust and participation satisfaction", *Korean Journal of Sports Science*, Vol.21, No.4, pp.553-564, (2012).
 17. H. S. Jeo, "*The Conceptualization of Athletes' Trust and the Scale Development*", pp.178-185, [Unpublished doctoral dissertation], Seoul National University, (2016).
 18. S. Y. Kim, K. H. Song, "Relations among the Non-Verbal Communication Abilities of Scuba Diving Instructors, Users' Coach

- Trust and Continuous Participating Intention”, *Journal of the Korea Convergence Society*, Vol.11, No.7, pp.329-335, (2020).
19. B. K. Kim, “The effect of university Ssireum coach image on trust in coach and exercise adherence”, *Korean Journal of Sports Science*, Vol.23, No.6, pp.743-752, (2014).
 20. A. Chaudhuri, M. Holbrook, “The chain of effect from brand trust and brand effect to brand performance, The role of brand loyalty”, *Journal of Marketing*, Vol.65, No.2, pp.81-93, (2001).
 21. T. Y. Han, B. G. Kim, K. S. Lee, “Structural Relationship Among Perceived Customer Value, Multi-Dimensional Trust, and Purchase Behavior of Golf Course Users”, *Korean Journal of Golf Studies*, Vol.9, No.1, pp.31-40, (2015).
 22. Y. A. Lim, S. I. Kim, “The Study on Selection Attributes and Trust in Instructors of Yoga Centers Influencing the Behavior after Participating”, *The Korean Journal of Sports*, Vol.13, No.3, pp.181-189, (2015).
 23. J. J. Jung, “*Effects of individualism-collectivism and coaching behavior perception on exercise adherence and drop out of Dance Sport competitor*”, pp.81-136, [Unpublished doctoral dissertation], DongDuk Women’s University, (2005).
 24. S. K. Yoon, S. B. Lee, “The Effect of Sports Center Instructor’s Service Leader Behavior on Trust and Reuse Intention”, *Journal of Sport and Leisure Studies*, Vol.64, pp.337-350, (2016).
 25. H. D. Choe, Y. S. Jung, “The Relationship Between Trust for national Leader’s Trust and Exercise Adherence by Taekwondo Leader Demonstration Team Leader”, *Korean Alliance of Martial Arts*, Vol.22, No.1, pp.65-77, (2020).
 26. P. K. Kim, “The Influence of recognized Professionalization for Instructors of Sport Center’s members on Trust of Instructors”, *The Korean Journal of Physical Education*, Vol.44, No.6, pp.823-832, (2005).
 27. Y. K. Lee, C. S. Yoon, Y. L. Choi, “The Relationships among Coaching Behavior, Behavior Fit and Burnout of Perceived by University Athletes”, *The Korean Journal of Sport*, Vol.12, No.1, pp.45-60, (2014).
 28. K. W. Nam, J. S. Kim, “The Relationship among Autonomy Support, Controlling Coach Behaviors, Passion and Sport Behaviors of University Athletes”, *Journal of Sport and Leisure Studies*, Vol.66, pp.373-386, (2016).
 29. J. C. Ji, S. Y. Jang, “The Effect of Controlling Coaching Behavior on Decide Dropout in Golf Players”, *Journal of Golf Studies*, Vol.14, No.2, pp.95-106, (2020).
 30. Y. G. Song, S. H. Cheon, S. H. Hwang, “Influence of Coaching Styles on Athletes’ Psychological Need Satisfaction, Mental Toughness, and Burnout in Sport Context”, *The Korean Journal of Physical Education*, Vol.56, No.1, pp.247-261, (2017).
 31. T. H. Lim, Y. K. Yang, C. M. Lee, J. S. Bae, “Verifying the structural equation model of perceived positive coaching behavior, moral disengagement, and sport character of Taekwondo student-athlete”, *Taekwondo Journal of Kukkiwon*, Vol.10, pp.65-85, (2019).
 32. S. H. Hong, H. T. Kim, “The Impact of Autonomous Coaching Behaviors of Judo Coaches on Adolescent Judo Athletes’ Exercise Commitment and Tenacity”, *The Korean Journal of Sport*, Vol.19, No.4, pp.961-971, (2021).
 33. D. H. Choi, M. H. Kim, B. K. Oh, “The effect leader trust in golf practice on user satisfaction and participation will continue”, *The Korean Journal of Sport Science*, Vol.23, No.3, pp.843-854, (2014).
 34. H. J. Jang, “The Relationship Among Trust of Instructors of Golf Lesson Member, Teaching Satisfaction and Customer Loyalty”, *The Korean Journal of*

- Sport*, Vol.17, No.3, pp.661-670, (2019).
35. H. W. Kim, H. N. Yu, I. M. Chung, "A Mutual Relationship among Recognized Expertise, Leader Trust, and Lead Efficiency of Golf Leader: Centered on the Student Majoring in Golf", *Journal of Golf Studies*, Vol.14, No.4, pp.269-280, (2020).
 36. J. H. Ha, J. I. Kim, "The Effects of Golf Coach's Non-Verbal Communication on Trust of Coach and Loyalty of Attendees", *Journal of Golf Studies*, Vol.15, No.4, pp.105-115, (2021).
 37. K. K. Yu, "The Relationship among Psychological Response, Negative Emotion, Acceptability, and Revisit by Customer's Waiting Time in Golf Clubs", *Journal of Sport and Leisure Studies*, Vol.74, pp.187-199, (2018).
 38. B. Lee, "Effect of Golf Practice Customers' Perception of Service Fairness on Loyalty and Intention to Re-Register", *Journal of Golf Studies*, Vol.14, No.4, pp.439-449, (2020).
 39. D. K. Kim, "Relationship between the Communication Style, Rapport and Revisit Intention of the Coach of the Golf Practice Range: A Multi-Group Analysis of Gender", *Journal of Golf Studies*, Vol.14, No.2, pp.259-271, (2020).
 40. I. H. Seo, S. M. Lee, S. H. Kim, "The Effect of Golf Driving Range Servicescape on Customer Satisfaction and Re-registration Intention", *Journal of Golf Studies*, Vol.15, No.2, pp.33-44, (2021).
 41. L. L. Berry, "Relationship marketing of services", *Journal of the academy of marketing science*, Vol.23, No.4, pp.236-245, (1995).
 42. H. J. Jang, "The Relationship Among Trust of Golf Lesson Member, Teaching Satisfaction and Customer Loyalty", *The Korean Journal of Sport*, Vol.17, No.3, pp.661-670, (2019).
 43. M. H. Ham, T. H. Yu, "Professional Golfers' Lives Recognized by Field Golf Instructors", *Journal of Golf Studies*, Vol.13, No.2, pp.215-226, (2019).
 44. H. S. Lim, K. Y. Choi, "Research on the Coaching Performance Factors of Expert Golf Coaches", *The Korean Journal of Physical Education*, Vol.55, No.3, pp.261-275, (2016).
 45. Y. J. Jung, J. W. Lee, "Comparison of Influence of Leader's Trust on Exercise Sustainability by Type of Golf Lesson", *Journal of Golf Studies*, Vol.14, No.1, pp.15-25, (2020).
 46. M. Becerra, A. K. Gupta, "Perceived trustworthiness within the organization: the moderating impact of communication frequency on trustor and trustee effects", *Organization Science*, Vol.14, No.1, pp.32-44, (2003).
 47. S. Y. Kim, "The empirical approach and psychological-social relationship of gold trust", *The Korea Journal of Sports Science*, Vol.26, No.2, pp.221-237, (2017).
 48. J. H. Ha, J. I. Kim, "The Effects of Golf Coach's Non-Verbal Communication on Trust of Coach and Loyalty of Attendees", *Journal of Golf Studies*, Vol.15, No.4, pp.105-115, (2021).
 49. J. H. Choi, D. H. Lee, "The Effect of Leisure Sport Instructors' Coaching ability on Instructor Trust and Exercise Commitment", *Journal of Sport and Leisure Studies*, Vol.59, pp.123-135, (2015).
 50. D. E. Kim, J. S. Kim, K. W. Nam, "The Relationship among Instructor's Communication, Instructors Trust and Exercise Adherence of Athletes", *The Korean Journal of Sport*, Vol.17, No.4, pp.1299-1307, (2019).
 51. K. R. Kim, S. K. Kim, M. K. Park, "The Relation between Golf Coach's Characteristic and Trust, Satisfaction, and Royalty of Middle and High School Golf Players", *The Korean Society for the Study of Physical Education*, Vol.18, No.1, pp.123-136, (2013).
 52. Y. J. Lee, Y. S. Lee, "Effects of personal trainers' expertise on clients' intent to

- reenroll: Loyalty as mediator”, *The Korea Journal of Sports Science*, Vol.30, No.2, pp.513-527, (2021).
53. E. J. Lee, J. H. Lee, J. H. Kim, “The Effect of Sport Center Personal Trainer's Relationship Marketing Implementation Factors, Relationship Quality and Loyalty”, *Korean Journal of Sport Management*, Vol.16, No.5, pp.29-42, (2011).
54. C. Han, D. H. Kim, “The Relationship between Youth Soccer Club Service Quality and Customer Satisfaction and Re-registration Intention”, *Korean Journal of Leisure, Recreation & Park*, Vol.45, No.2, pp.137-146, (2021).
55. Y. M. Kwak, B. S. Kang, “The analysis of acquisition type of coaching knowledge of golf instructor”, *The Korean Society for the Study of Physical Education*, Vol.25, No.1, pp.61-75, (2020).
56. L. Shulman, “Knowledge and teaching: foundations of the new reform”, *Havard Educational Review*, Vol.15, No.2, pp.4-14, (1987).
57. J. I. Choi, “The Structural Relationship among Types of Coaching Behavior, Instructing Effectiveness, Participation Satisfaction by Golf Instructor”, *Korean Society of Golf Studies*, Vol.7, No.1, pp.11-21, (2013).
58. J. S. Oh, “Gymnastics Referee’s Decision which Female Gymnasts Perceive and Moderating Effects of Exercise Commitment in Relation to Intention to Decide Dropout” *Journal of Sport and Leisure Studies*, Vol.64, pp.617-628, (2016).