

高尔夫球童职业能力指标体系构建研究

张崇龙, 张东海

(廊坊师范学院 体育学院, 河北 廊坊 065000)

摘要: 高尔夫球童的职业能力制约着俱乐部的服务水平和高尔夫球产业的持续发展, 因此招募与培训球童成为各高尔夫球俱乐部发展的重要环节。以秦皇岛市黄金海岸海滨高尔夫球俱乐部为例, 运用文献资料法、访谈法和层次分析法, 构建起涵盖11项指标的高尔夫球童职业能力指标体系, 其中身体素质、安全保障、观察力和熟悉高尔夫球场是基础能力。旨在为球童的招募与培训工作提供依据, 推动球童的职业化发展和产业服务水平提升。

关键词: 高尔夫球童; 职业能力; 指标体系

中图分类号: G849.3

文献标志码: A

文章编号: 1008-3596 (2018) 04-0058-06

1 问题的提出

随着高尔夫球运动的火热发展, 社会对高尔夫球运动从业人员的要求也越来越高。球童在高尔夫球运动项目中扮演着重要角色, 其负责为球手携带和管理球具、协助和指导球手完成比赛, 是球手的得力助手和专业的服务和技术人员。球童的职业素质代表着球会的形象、反映着球会的管理水平。骆娟 2010 年的研究显示: 我国建设有高尔夫球场超过 400 家, 按 18 洞配备 150 名球童计算, 中国的球童数量大约有 6 万人, 且普遍存在因专业素质和文化素质较低等问题, 引起客人不满意甚至投诉的现象^[1]。为此, 本研究试图构建球童职业能力指标体系, 为球童职业化发展和提升高尔夫球产业服务水准提供参考。

2 研究对象与方法

2.1 研究对象

以高尔夫球童职业能力指标为研究对象, 以秦皇岛市黄金海岸海滨高尔夫球俱乐部为调查

对象。

2.2 研究方法

2.2.1 文献资料法

通过图书馆、中国知网等途径以“职业能力构建”为主题, 查找相关材料, 明确职业能力、岗位要求、指标体系等相关概念, 选择并确定高尔夫球童职业能力构建的研究方法, 为本研究奠定理论基础。

2.2.2 无结构访谈法

2017年4月12日到27日, 选取黄金海岸海滨高尔夫球俱乐部从业1年到3年的专职球童6名、球童管理人员2名和球场消费顾客6名, 共计14名访谈对象。使用录音笔记录, 以如何做好球童工作为主题与他们展开对话, 并就感兴趣的问题对被访者进行追问。当然, 在此期间也会就高尔夫球童职业能力的相关问题, 与高尔夫球专业方向的教师和能力构建领域的专家学者进行沟通, 为高尔夫球童职业能力的理论提炼加以补充。

2.2.3 层次分析法

制作成对比较矩阵问卷, 通过数理统计及运

收稿日期: 2018-05-09

基金项目: 廊坊师范院校本教改课题重点项目 (XK2017-4)

作者简介: 张崇龙 (1987—), 男, 吉林四平人, 助教, 硕士, 研究方向为体育教学。

文本信息: 张崇龙, 张东海. 高尔夫球童职业能力指标体系构建研究[J]. 河北体育学院学报, 2018, 32 (4): 58-63.

算,对高尔夫球童职业能力进行定量研究。

2.3 研究结果的信度与效度

本文通过质性研究与层次分析法对高尔夫球童职业能力进行定性、定量分析。由于采用研究方法较多,其研究结果的信度与效度值得重点关注^[2]。首先,本研究使用“三角验证”法,从球童本身、球童管理者和顾客三方视角看待如何做好球童工作,使视角更客观、全面。其次,组建了由高尔夫球童、高尔夫球相关专业学生和教师组成的5人研究小组,在阅读材料、登录、寻找本土化概念、资料系统化等环节,均开展讨论,让意见观点趋于统一,提高所获结果的效度。最后,根据前期的定性研究结果,设计层次分析法问卷,并细化了球童职业能力的各项涵义。在求权过程,对所得结果进行一致性检验,以提高本研究结果的可信度。

3 指标体系的构建

3.1 高尔夫球童职业能力指标的定性研究

表1 编码过程示意图

访谈人员	访谈内容	号码	关键词
球童主管 A	……在我们会所,球童每天上班都必须穿得利利整整的,而且身上不能有味儿(ZGA14:衣服整洁),要不,不光我们觉得不得劲儿,客人也很烦……现在的球童可不好管了,客人说他两句,马上摆脸子,有的甚至跟客人对着骂(ZGA15:情感控制)……	ZGA14	衣服整洁
		ZGA15	情感控制
球童 B	……在发球台一般我都要为客人选合适的球杆递给他(QTB07:了解球具),要是选错了可能还会挨骂……客人打完球之后我必须要看清楚球的落点,稍不留神跟丢的话(QTB08:集中注意力),我带的客人可能就要被罚杆(QTB09:了解规则)……	QTB07	了解球具
		QTB08	集中注意力
		QTB09	了解规则
球童 D	……客人来球场玩就是图个乐子,他怎么高兴你就怎么来,捧着他说(QTD13:善言语),没准还能多给点小费呢!	QTD13	善言语

3.1.3 资料的系统化

资料系统化主要包括确定资料编码系统以及归类系统两项内容。在系统编码目录中将各个号

采用质性分析法进行资料整理分析。其步骤主要包括阅读原始资料、登录、寻找本土概念、资料的系统化等^[3],具体操作如下:

3.1.1 阅读原始资料

对访谈的样本进行资料整理和重点内容誊抄,将其整理成样稿,然后交由研究小组进行原始资料的比对,确保资料的真实性和准确性,防止遗漏重要内容,避免本人主观倾向性的影响。

3.1.2 登录与寻找本土概念

登录是资料分析中一项最基本的工作,是将资料打散,赋予概念和意义,然后再以新的方式重新组合在一起的操作化过程^[3]。这个过程的实质是对资料进行编码。寻找本土概念则指在编码过程中尽量使用能够表达被研究者自己观点和感情的语言。为了便于整理与统计,将从谈话内容中提取有关高尔夫球童职业能力指标的关键词,以字母和数字来表示,见表1。

码进行归类整理,为号码之间的意义分析奠定基础。本文对14份访谈资料进行编码之后,最终合并与统计出23个号码,具体结果如表2所示。

表2 号码汇总表

序号	关键词	序号	关键词	序号	关键词
1	善言语	9	情感控制	17	距离判断
2	安全意识	10	了解规则	18	亲和力
3	行为得体	11	方向判断	19	体力好
4	服务态度	12	细心	20	了解客人习惯
5	衣服整洁	13	救护与自救	21	有力气
6	了解球具	14	适应环境	22	职业道德
7	集中注意力	15	熟悉球场	23	会外语
8	文明用语	16	会开球车		

接下来是对所收集的号码进行归类,归类的方式主要有两种,分别为情境型和类属型,前者

是将资料按照一定的时间序列或意义关联进行叙述,后者则是按照资料的意义主题分成类别。本

研究采用类属型归类方法,即依据资料的主体意义进行分类^[4],归类结果见表3。

表3 高尔夫球职业能力类属涵义表

职业能力	关键词	涵义
安全保障	安全意识	发现并警告具有危险性的击球行为
	救护与自救	在危急情况下的救护与解脱
驾驶	会开球车	会驾驶高尔夫球车
规则掌握与应用	了解规则	了解高尔夫球规则和判罚原则
爱岗敬业	服务态度	热爱工作,保持良好的服务态度
	职业道德	有良好的职业道德和职业使命感
身体素质	有力气	背得起客人的球包,搬得动客人的物品等
	体力好	在负重条件下,可以徒步走完18洞或坚持4个小时
心理素质	情感控制	与客人发生争执或纠纷时要保持冷静、理智
	适应环境	适应不断变化的环境和客观条件
熟悉球场	熟悉球场	清楚知道球场的OB区、TEE的位置、果岭等位置
观察力	细心	注重观察细节
	集中注意力	在干扰的情况下不分散注意力
	方向判断	精确判断果岭、障碍物、球道等的方位
	距离判断	精确估算球与标志物之间的距离
了解球具	了解球具	了解各种高尔夫球杆、辅助器材的使用
形象	行为得体	行为举止得当,不夸张,不做作
	衣服整洁	穿着得体,干净整洁
沟通与协调	善言语	主动与客人进行交流
	文明用语	使用文明的语言表达自己的观点
	亲和力	幽默风趣,热情开朗,拉近与客人之间的距离
	了解客人习惯	能快速分析出客人的基本特征,如性格、偏好等
	会外语	会简单使用英、日、韩等国语言接待外籍顾客

至此,通过对访谈资料的质性分析,共获得11项高尔夫球童职业能力指标,高尔夫球童的职业能力指标体系已初步构建完成。接下来,将运用层次分析法,对各项指标进行量化研究。

3.2 高尔夫球童职业能力指标的定量研究

结合层分析法的评估尺度,设计两两对比矩阵的AHP问卷。2017年5月8日至27日,采用滚雪球抽样法,以面对面发放或网络发送方

式,向秦皇岛黄金海岸海滨高尔夫球俱乐部球童主管2人、高尔夫球童8人、顾客3人、廊坊东方职业技术学院教师3人共发放AHP问卷16份,共收回有效问卷14份。定量研究的具体操作如下:

3.2.1 建立比较矩阵

根据AHP问卷反馈的数据,利用EXCEL建立成对比较矩阵,见表4。

表4 高尔夫球童职业能力指标两两对比矩阵表

指标	安全保障	驾驶	规则掌握与应用	爱岗敬业	身体素质	心理素质	熟悉球场	观察力	了解球具	形象	沟通与协调
安全保障	1	6	2	2	1/3	2	1/4	1/4	2	5	3
驾驶	1/6	1	1/5	1/3	1/9	1/5	1/5	1/7	1/3	1/4	1/7
规则掌握与应用	1/2	5	1	1/3	1/5	2	1/2	1/3	1	1/2	1/5
爱岗敬业	1/2	3	3	1	1/3	1	1/3	1/2	1/3	1/3	1/3
身体素质	3	9	5	3	1	3	3	2	5	3	1
心理素质	1/2	5	1/2	1	1/3	1	1/2	1/5	2	1/3	1/5
熟悉球场	4	5	2	3	1/3	2	1	3	5	3	2
观察力	4	7	3	2	1/2	5	1/3	1	7	3	1/2
了解球具	1/2	3	1	3	1/5	1/2	1/5	1/7	1	3	5
形象	1/5	4	2	3	1/3	3	1/3	1/3	1/3	1	1/7
沟通与协调	1/3	7	5	3	1	5	1/2	2	1/5	7	1

从上面的矩阵可见, 各项指标均得到了充分对比。相同指标对比后为 1, 代表同等重要; 不同指标对比重要程度一般不同, 例如安全保障的重要性是爱岗敬业指标的 2 倍, 那么爱岗敬业的重要性就是安全保障指标的 1/2, 其他指标对比

情况以此类推。

3.2.2 特征向量计算

某指标的相对权重值即为该指标的特征向量指标, 本文采用 Excel 对相关特征指标进行计算。下面以和法进行举例: 矩阵标准化:

1	6	2	2	1/3	2	1/4	1/4	2	5	3
1/6	1	1/5	1/3	1/9	1/5	1/5	1/7	1/3	1/4	1/7
1/2	5	1	1/3	1/5	2	1/2	1/3	1	1/2	1/5
1/2	3	3	1	1/3	1	1/3	1/2	1/3	1/3	1/3
3	9	5	3	1	3	3	2	5	3	1
1/2	5	1/2	1	1/3	1	1/2	1/5	2	1/3	1/5
4	5	2	3	1/3	2	1	3	5	3	2
4	7	3	2	1/2	5	1/3	1	7	3	1/2
1/2	3	1	3	1/5	1/2	1/5	1/7	1	3	5
1/5	4	2	3	1/3	3	1/3	1/3	1/3	1	1/7
1/3	7	5	3	1	5	1/2	2	1/5	7	1

矩阵
标准化

0.068	0.109	0.081	0.092	0.071	0.081	0.035	0.025	0.083	0.189	0.222
0.011	0.018	0.008	0.015	0.024	0.008	0.028	0.014	0.014	0.009	0.011
0.034	0.091	0.040	0.015	0.043	0.081	0.070	0.034	0.041	0.019	0.015
0.034	0.055	0.121	0.046	0.071	0.040	0.047	0.050	0.014	0.013	0.025
0.204	0.164	0.202	0.138	0.214	0.121	0.420	0.202	0.207	0.114	0.074
0.034	0.091	0.020	0.046	0.071	0.040	0.070	0.020	0.083	0.013	0.015
0.272	0.091	0.081	0.138	0.071	0.081	0.140	0.303	0.207	0.114	0.148
0.272	0.127	0.121	0.092	0.107	0.202	0.047	0.101	0.289	0.114	0.037
0.034	0.055	0.040	0.138	0.043	0.020	0.028	0.014	0.041	0.114	0.370
0.014	0.073	0.081	0.138	0.071	0.121	0.047	0.034	0.014	0.038	0.011
0.023	0.127	0.202	0.138	0.214	0.202	0.070	0.202	0.008	0.265	0.074

相关权重计算:

(0.068+0.109+0.081+0.092+0.071+0.081+0.035+0.025+0.083+0.189+0.222)/11
(0.011+0.018+0.008+0.015+0.024+0.008+0.028+0.014+0.014+0.009+0.011)/11
(0.034+0.091+0.040+0.015+0.043+0.081+0.070+0.034+0.041+0.019+0.015)/11
(0.034+0.055+0.121+0.046+0.071+0.040+0.047+0.050+0.014+0.013+0.025)/11
(0.204+0.164+0.202+0.138+0.214+0.121+0.420+0.202+0.207+0.114+0.074)/11
(0.034+0.091+0.020+0.046+0.071+0.040+0.070+0.020+0.083+0.013+0.015)/11
(0.272+0.091+0.081+0.138+0.071+0.081+0.140+0.303+0.207+0.114+0.148)/11
(0.272+0.127+0.121+0.092+0.107+0.202+0.047+0.101+0.289+0.114+0.037)/11
(0.034+0.055+0.040+0.138+0.043+0.020+0.028+0.014+0.041+0.114+0.370)/11
(0.014+0.073+0.081+0.138+0.071+0.121+0.047+0.034+0.014+0.038+0.011)/11
(0.023+0.127+0.202+0.138+0.214+0.202+0.070+0.202+0.008+0.265+0.074)/11

安全保障	0.096
驾驶	0.015
规则掌握与应用	0.044
爱岗敬业	0.047
身体素质	0.187
心理素质	0.046
熟悉球场	0.150
观察力	0.137
了解球具	0.082
形象	0.058
沟通与协调	0.139

上步已求得高尔夫球童职业能力各项指标的权重占比, 下一步需要对已求得的权重进行一致性检验。

始矩阵进行转换, 即原始矩阵当中的数值分别乘以与之相对应的权重值, 形成新的矩阵, 再横向求和。然后, 把新矩阵求得的横向和分别与每列的权重值相除, 并将所有求得的值进行平均, 便可获得矩阵当中的最大特征值。具体计算过程见表 5:

3.2.3 一致性检验

3.2.3.1 求得最大特征值

为求出矩阵当中的最大特征值, 首先要对原

表 5:

表 5 矩阵最大特征值计算方法

横向求和	原始矩阵与相对应权重值纵向乘积以后形成的新矩阵										
1.465	0.096	0.090	0.088	0.094	0.062	0.092	0.038	0.034	0.164	0.290	0.417
0.197	0.016	0.015	0.009	0.016	0.021	0.009	0.030	0.020	0.027	0.015	0.020
0.572	0.048	0.075	0.044	0.016	0.037	0.092	0.075	0.046	0.082	0.029	0.028
0.592	0.048	0.045	0.132	0.047	0.062	0.046	0.050	0.069	0.027	0.019	0.046
2.556	0.288	0.135	0.220	0.141	0.187	0.138	0.450	0.274	0.410	0.174	0.139
0.614	0.048	0.075	0.022	0.047	0.062	0.046	0.075	0.027	0.164	0.019	0.028
2.265	0.384	0.075	0.088	0.141	0.062	0.092	0.150	0.411	0.410	0.174	0.278
2.043	0.384	0.105	0.132	0.094	0.094	0.230	0.050	0.137	0.574	0.174	0.070
1.339	0.048	0.045	0.044	0.141	0.037	0.023	0.030	0.020	0.082	0.174	0.695
0.709	0.019	0.060	0.088	0.141	0.062	0.138	0.050	0.046	0.027	0.058	0.020
1.825	0.032	0.105	0.220	0.141	0.187	0.230	0.075	0.274	0.016	0.406	0.139
权重比	0.096	0.015	0.044	0.047	0.187	0.046	0.150	0.137	0.082	0.058	0.139
最大特征值计算	设: 矩阵第一行数值之和为 C1, 矩阵第二行数值之和为 C2……矩阵第十一行数值之和为 C11 设: 矩阵第一列权重值为 Q1, 矩阵第二列权重值为 Q2……矩阵第十一列权重值为 Q11 $\lambda_{max} \approx (C1/Q1+C2/Q2+C3/Q3+\dots+C11/Q11) / 11 = 13.842$										

3.2.3.2 一致性指数 CI 值的计算

在获得了最大特征值之后，需利用最大特征值求得一致性指数 CI 的值，计算公式如下：

$$CI = \frac{\lambda_{\max} - n}{n - 1} = \frac{13.842 - 13}{13 - 1} \approx 0.0702$$

3.2.3.3 一致性比率 CR 值的计算

通过最大特征值，参照 Satty 教授给出的 AHP 平均随机一致性指标 RI 取值表（表 6），结合已知的 CI 值，就可以计算出一致性比率 CR 值。 $CR \leq 0.1$ 表示权重结果一致性较强，反之则表示调查问卷和层级结果需要重新调整和修订。

表 6 AHP 平均随机一致性指标 RI 取值表^[5]

n (1-10)	RI 值	n (11-20)	RI 值	n (21-30)	RI 值
1	0	11	1.52	21	1.638 5
2	0	12	1.54	22	1.640 3
3	0.52	13	1.56	23	1.646 2
4	0.89	14	1.58	24	1.649 7
5	1.12	15	1.59	25	1.655 6
6	1.26	16	1.594 3	26	1.658 7
7	1.36	17	1.606 4	27	1.663 1
8	1.41	18	1.613 3	28	1.667
9	1.46	19	1.620 7	29	1.669 3
10	1.49	20	1.629 2	30	1.672 4

$$CR = \frac{CI}{RI} = \frac{0.0702}{1.56} \approx 0.045$$

计算结果显示，一致性比率 CR 值约为 0.045，远小于 0.1，说明该矩阵通过了一致性检验。

最后，通过对 AHP 调查问卷反馈的数据进行验证，发现一致性比率 CR 值高于 0.1 的问卷有 4 份，怀疑可能与被调查者不了解如何填写问卷有关。因此，笔者再次找到这 4 份问卷的填写者，给予其问卷填写方面的指导，再次填写的问卷都通过了一致性检验。

3.3 高尔夫球童职业能力指标权重分析

由于 14 位被调查者对高尔夫球童职业能力关注的侧重点不同，最终求得的相关权重也不尽相同。为保证统计意义，在对各项指标的权重进行汇总计算时要特别注意。分析认为，本研究所收集到的数据实质上属于“态度测量”数据，求得的结果又属于各因素间对比后的相关指数，其数值形态近似等比关系，并非是对单因素差距判断结果的计算。若使用算术平均方式对 14 份问

卷计算权重，会受到极端数值的影响而导致指标失真、顺序混乱。因此，选用几何平均来计算各指标的权重值，计算结果见表 7。

表 7 高尔夫球童职业能力指标汇总表

重要度排名	职业能力指标	权重值
1	身体素质	0.171
2	安全保障	0.152
3	观察力	0.145
4	熟悉球场	0.134
5	沟通与协调	0.095
6	心理素质	0.088
7	规则掌握与应用	0.058
8	爱岗敬业	0.050
9	了解球具	0.046
10	形象	0.044
11	驾驶	0.017

至此，高尔夫球童职业能力指标已全部构建完成，共包含 11 个指标。其中，身体素质指标 (0.171) 占据第一的位置，其次是安全保障指标 (0.152)、观察力指标 (0.145) 和熟悉球场指标 (0.134)。这四项指标权重之和已达到 0.602，换言之，如果球童具备这四项能力，在评价时可为其打 60 分，由此看见，这四项指标在高尔夫球童职业能力当中具有重要的地位。在走访过程中笔者也观察到，虽然高尔夫球场环境优美，但球童大多暴露在室外进行长时间的工作，且任务多以体力为基础来完成，譬如携带球包、递送球杆、寻找遗失球等，有时一天要行走几十公里，不仅如此，球童在服务过程还要全程保障顾客以及周边工作人员的安全，面对危险状况及时发出警告，并能够对突发事件做应急处理。在协助顾客取得优异成绩方面，球童的观察力和对球场的熟悉程度是必不可少的。因此，倘若没有良好的身体素质、较强的安全意识、敏锐的观察能力以及对球场较高的熟悉程度作为基础，是很难保证球童有效工作的。

4 结论与建议

4.1 结论

(1) 本研究通过访谈和资料的质性分析，搜集到有关高尔夫球童职业能力指标的 23 个关键词，通过类属型归类后获得 11 项高尔夫球童职业能力指标。

(2) 本研究通过层次分析法,对14份AHP问卷反馈数据做了权重计算,并逐一通过了一致性检验。

(3) 通过几何平均算法,完成了高尔夫球童职业能力指标的构建,其中身体素质指标(0.171)、安全保障指标(0.152)、观察力指标(0.145)和熟悉球场指标(0.134)的权重之和已达到0.602,是该指标体系中最重要指标。

4.2 建议

建议高尔夫球相关企业和部门,在招聘与培训高尔夫球童时可参考该职业能力指标体系,并逐步建立自己的评价体系。本研究仅以秦皇岛一家高尔夫球俱乐部为调查对象,受样本量的限制,该指标体系或许还不完善,希望后续研究者能够通过增加样本量和反复实践,来验证并修改

此指标体系的结构与内容,使之更为完善和科学,以促进我国高尔夫球童事业的发展。

参考文献:

- [1] 骆娟.浅谈中国高尔夫球童职业素质[J].科技风,2010(24):103.
- [2] 沈晖.三角校正法的意义及其在社会研究中的应用[J].华中师范大学学报:人文社会科学版,2010,49(4):47.
- [3] 陈向明.教师如何作质的研究[M].北京:教育科学出版社,2005:162-164.
- [4] 风笑天.社会学研究方法[M].北京:中国人民大学出版社,2005:263.
- [5] Saaty T L,Forman E H. The Hierarchon:A dictionary of Hierarchies[M]. Pennsylvania:RWS Publications,1996.

Research on the Index System Construction of Golf Caddies' Professional Abilities

ZHANG Chong-long, ZHANG Dong-hai

(School of Physical Education, Langfang Normal University, Langfang 065000, China)

Abstract: The professional abilities of golf caddies restricts the golf club's service level and the sustainable development of golf industry. Recruitment and training of caddies has therefore become an important part of the development of golf clubs. Taking Qinhuangdao Gold Coast Seashore Golf Club as an example, and using literature, interview, and analytic hierarchy methods, an index system for golf caddies' professional abilities covering 11 indicators is constructed, in which physical fitness, security guarantee, observation ability, and familiarity with the golf court are the most basic abilities. The objective is to provide a basis for the recruitment and training of the caddies, and promote the professional development of caddies and the level off golf industrial services.

Key words: golf caddies; professional ability; index system