

ISSN 1229-3490

호텔관광경영연구

Journal of Hotel and Tourism Management

2024. 02.(제42권 제1호)

세종대학교 관광산업연구소

Tourism Industry Research Institute
SEJONG UNIVERSITY

목 차

Journal of Hotel and Tourism Management

- 장애인의 여가비용, 주관적 건강도, 삶의 질에 관한 연구: 보유자산의 조절효과 ----- 문준호 /1
- 호텔관광경영 교육 중 동료효과에 대한 연구 ----- 백운지 . 신은정 /15
- 코로나19 발생에 따른 항공사 객실승무원의 직무요구-자원 탐색과 피로도 및 무기력감에 미치는 효과: JD-R 모델 적용 ----- 남아현 . 김인신 /41
- 방문객들의 체험이 전통시장 내 야시장 이미지와 행동의도에 미치는 영향 : 체험경제 이론을 중심으로 ----- 김대원 /61
- 레스토랑의 고객 동선을 고려한 통로별 혼잡도 측정 알고리즘 개발을 위한 기초연구 ----- 조병주 /83

Contents

Journal of Hotel and Tourism Management

- Exploration for quality of life, subjective health, and recreation expense for people with disability: moderating effect of personal assets ----- Moon, Joonho /1
- Identifying Peer Effects in the Hospitality and Tourism Management Classroom ----- Baek, Unji . Shin, Eun-Jeong /15
- Exploring job demands-resources of flight attendants during COVID-19 pandemic and their effects on fatigue and helplessness: Applying the job demands-resources model ----
----- Nam, Ahyun . Kim, Insin /41
- The Effect of Visitor's Experience on Night Market Image and Behavior Intentions : focusing experience economy theory ----
----- Kim, Daewon /61
- A Preliminary Study to Development an Algorithm for Measuring Congestion by Aisle in Restaurant Considering Customer Flow ----- Jo, Byeong-Ju /83

장애인의 여가비용, 주관적 건강도, 삶의 질에 관한 연구: 보유자산의 조절효과

Exploration for quality of life, subjective health, and recreation
expense for people with disability: moderating effect of personal
assets

문준호*

Moon, Joonho

Abstract

The goal of this research is to inspect the relationship between quality of life, subjective health, recreation expense, and personal assets employing the data of people with disability. The dependent variable of this work is quality of life. Subjective health and recreation expense are independent variables. Personal assets was the moderating variable in this work. The source of data is panel survey of employment for the disabled. The study period is 2016-2018, and the number of observation is 11,391. For testing hypotheses, this research performed multiple linear regression analysis. The results unveiled that subjective health is positively associated with quality of life. Also, quality of life is positively influenced by recreation expense. Plus, the results showed the negative moderating effect of personal assets in the association between recreation expense and quality of life. This study documents the policy implications for the people with disability.

**주제어 : 장애인(People with disability), 삶의 질(Quality of life),
주관적 건강(Subjective health), 여가비용(Recreation expense),
보유자산(Personal assets)**

* 강원대학교 교수, e-mail: joonhomo0412@gmail.com

I. 서 론

국내 장애인 관련 예산운영은 2019년 약 1.37조를 지출하였고 2020년에는 1.4조의 금액을 보이고 있다고 밝혔으며 이는 점차 늘어나는 추세에 있다(e-나라지표, 2021). 또한, 보건복지부(2021)은 2020년 동안 추가로 등록된 장애인의 인구가 87,000명에 달한다고 밝혔다. 이처럼 장애인의 인구와 예산이 늘어나는 상황에서 주어진 예산을 효율적으로 사용하는 것은 장애인의 복지를 보다 효율적으로 증진시킬 수 있다는 측면에서 중요하며 이를 위해서는 장애인들의 특성을 파악하는 일이 선행될 필요가 있다. 따라서, 본 연구는 장애인의 특성을 파악하고자 한다.

연구를 진행하기 위하여 본 연구는 삶의 질을 주요 개념으로 하고자 한다. 다수의 기존문헌들은 삶의 질을 이용하여 연구를 수행하였으며 이는 삶의 질이 탐구 가치가 있는 요인임을 나타낸다고 볼 수 있다(오세일, 2019; 김혜연, 2020; 손경선·김찬룡, 2021). 삶의 질에 대한 결정요인으로 본 연구는 주관적 건강을 선정하였다. 선행연구들은 개인이 삶을 향상시키기 위해서는 육체와 정신의 건강이 선행되어야 하는 것이 매우 중요하다고 주장한다(문필동·이정화, 2019; 안서연·조미라, 2019; 원서진, 2020). 이를 고려하여, 본 연구는 우선 주관적 건강도를 독립변수로 이용할 것이다. 다음으로, 본 연구는 여가 비용을 독립변수로 이용하고자 한다. 여가 비용은 개인의 여가를 소비하는 정도의 양과 질을 대변할 수 있는 하나의 지표가 될 수 있기 때문에 본 연구의 독립변수로 이용하고자 한다(김지은·이영준·오세이, 2022; 조형선·이유진·황선환, 2022).

본 연구는 보유자산의 조절효과를 보고자 한다. 자본주의 사회에서 자산의 소유는 일종의 힘으로 작용을 할 수 있다. 장애인들 사이에서도 이와 관련된 빈부차이가 발생할 수 있고 보유자산에 따라서 접근할 수 있는 재화 및 서비스에도 차이가 있을 것이다(김주영, 2021; 채종훈, 2021). 이러한 특성은 여가 비용 지출에 대해서도 그 효과가 다른 형태로 나타날 수 있음을 시사한다. 이와 같은 가능성에도 불구하고, 장애인들의 여가 비용 지출의 형태가 개인 보유 자산 여부에 따라 어떻게 다른 형태로 나타나는지에 관한 탐구에 관한 결과는 미미하다고 볼 수 있다. 이와 같은 요인들 간의 관계를 명확하게 하기 위하여 본 연구는 보유자산을 조절변수로 활용할 것이다. 이와 같은 결과의 확인을 통하여 기존연구가 미미하게 탐구한 부분을 보완하였다는 점에서 본 연구의 이론적 의의를 찾을 수 있다고 볼 수 있을 것이다.

종합하여 보면, 본 연구의 목적은 장애인의 삶의 질의 결정요인으로 주관적 건강과 여가비용의 효과를 탐구하는 것이다. 다음으로, 본 연구는 장애인의 삶의 질에 관한 주관적 건강과 여가비용의 영향과 보유자산의 조절효과를 탐구하는 것이다. 본 연구의 결과는 장애인 관련 예산 운영에 있어서 보다 효율적인 방안을 제공하는 데 기초자료를 제공한다는 점에 있어서 정책적 시사점을 도출 할 수 있을 것이라는 점에서 의의를 찾을 수 있다고 볼 수 있을 것이다.

II. 문헌적 고찰 및 연구가설 도출

1. 삶의 질

삶의 질은 개인이 자신의 인생에 관하여 판단하는 주관적 지표의 하나이며 삶의 질이 높다는 것은 개인이 전반적인 자신의 삶에 높은 만족도를 보이고 있음을 의미한다(오세일, 2019; 김혜연, 2020). 다수의 선행연구들은 삶의 질을 종속변수로 이용한 연구결과를 보인다. 한재원·이수기(2019)는 고령자들을 대상으로 삶의 질에 영향을 미치는 요인에 관한 연구결과를 제시하였고, 윤선미·김태욱(2019)은 호텔에서 일하는 직원을 대상으로 삶의 질을 종속변수로 이용하여 연구를 시행하였다. 변금선·김기현(2019)은 청년층을 대상으로 조경숙·김윤미(2019)은 보건소에서 근무하는 간호사들을 대상으로 삶의 질의 선행요인에 관한 연구를 수행하여 결과를 제시하였다. 이와 비슷한 맥락으로, 장효순(2019)은 노인을 대상으로 삶의 질에 관련된 연구결과를 제시하였으며 손경선·김찬룡(2021)은 요가참여자들을 대상으로 삶의 질에 관련된 실증연구를 실시하였다. 이처럼, 삶의 질은 다수의 연구에서 탐구된 것을 확인할 수 있으며 이는 삶의 질에 관한 연구가 가치가 있음을 시사한다고 볼 수 있다.

2. 삶의 질의 결정요인

1) 주관적 건강

주관적 건강은 개인이 스스로 자신의 건강상태에 관하여 평가하는 것을 지칭하며 이는 육체적 정신적 건강에 대한 내용을 종합한 평가 지표이다(원서진, 2020; 이나

래, 2020). 건강상태는 보다 나은 삶을 살기위한 일종의 필요조건이기 때문에 다양한 선행연구가 이와 관련된 주장을 펴고 있다(문필동·이정화, 2019; 안서연·조미라, 2019). 실증연구결과를 살펴보면, 김윤영·현혜순·방활란(2020)은 농촌지역 중노년층을 대상으로 주관적 건강이 삶의 질에 정(+)의 영향을 미치는 점을 확인하였다. 김인애(2021)은 장애인을 대상으로 주관적 건강도의 삶의 질에 관한 긍정적 효과를 확인하였으며, 손근호·김경호(2020)와 문준호·심지민·이원석(2022)은 노인을 대상으로 삶의 질이 주관적 건강도에 의하여 긍정적인 영향을 받는다는 점을 밝혔다. 이를 종합하여 본 연구는 다음과 같은 연구가설을 제시한다.

가설1. 주관적 건강은 삶의 질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2) 여가 비용

본 연구의 다음 영역은 여가비용이다. 여가 비용은 개인이 여가 생활을 향유하기 위하여 지출하는 금액을 의미한다(김지은 외, 2022; 조형선 외, 2022). 여가비용의 더 많은 지출은 보다 많은 혹은 질이 좋은 여가생활을 즐기고 있기 때문에 더욱 많은 여가 비용의 지출은 삶의 질을 높이는데 도움이 된다(김보람·김매이, 2020; 김태환·황선환, 2020). 김진원·임구원(2020)은 노인들을 대상으로 여가활동이 삶의 질에 긍정적인 효과가 있음을 보였고, 전양진(2019)는 중년을 대상으로 여가활동이 삶의 질을 높이는데 유의한 영향이 있음을 밝혔다. 또한, 송진영(2021)은 장애인을 대상으로 여가활동 참여가 삶의 질에 긍정적인 영향을 주는 점을 확인하였다. 선행연구를 종합하여, 본 연구는 다음과 같은 연구가설을 제시한다.

가설2. 여가 비용은 삶의 질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3) 보유자산의 조절효과

보유자산은 개인이 가지고 있는 금전의 정도를 의미한다. 보유자산이 많다는 것은 경제적 자유를 의미하며 필요한 재화 및 서비스를 자유롭게 구매할 수 있다는 점을 의미한다(김주영, 2021; 채종훈, 2021). 이는, 보유자산이 많은 개인의 경우 여가활동에 대한 활동을 상대적으로 자유롭게 할 수 있지만 보유자산이 상대적으로 적은 개인의 경우 여가활동에 투입할 수 있는 재화가 상대적으로 제약되어 있음을 의미한다(김재호·오신휘, 2015; 김자영·한창근, 2016). 한계효용체감의 법칙에 따르면 재화가 제약된 상황에서 적은 단위의 소비는 상대적으로 비용 대비 보다 높은 효용을 불러 일으킬 수 있기 때문에 보유자산이 높아 자유롭게 여가비용을 지출할

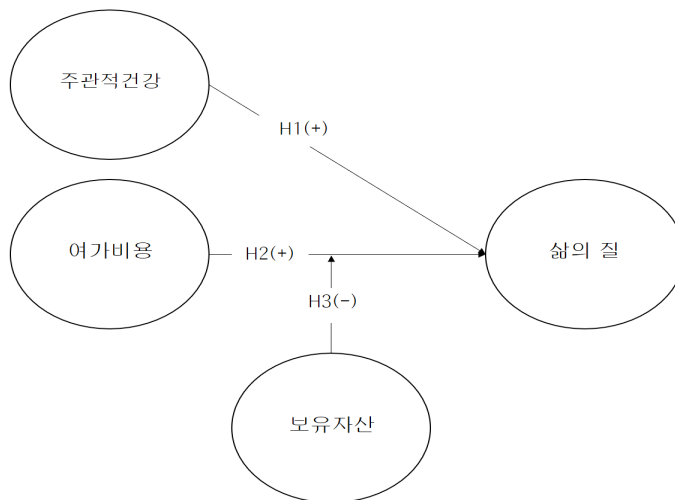
수 있는 개인들과 비교하였을 때 단위 비용당 효용이 상대적으로 높을 수 있다(김성현, 2008; 민세진, 2016). 즉, 개인보유자산이 높은 개인들의 경우 여가비용지출로 인한 효과가 상대적으로 미미하게 작용할 가능성이 있다고 볼 수 있을 것이다. 이론적 고찰을 종합하여 본 연구는 다음과 같은 연구가설을 제시한다.

가설3. 보유 자산은 여가 비용의 삶의 질에 미치는 영향에 부(-)의 조절효과에 대한 영향을 미칠 것이다.

III. 연구방법

1. 연구모형

<그림 1>은 본 연구의 모형이다. 본 연구의 종속변수는 삶의 질이다. 삶의 질의 결정요인으로 본 연구는 주관적 건강과 여가비용을 이용하였다. 모든 독립변수들은 종속변수에 긍정적인 영향을 미치는 것을 <그림 1>을 통하여 확인할 수 있다. 추가로, 본 연구는 보유자산을 조절변수로 이용하였으며 부(-)의 조절효과를 갖는 것으로 제시하였다.



<그림 1> 연구모형

2. 자료 수집 및 변수 측정

장애인 패널 조사는 한국 장애인고용공단 고용개발원(<https://edi.kead.or.kr>)에서 설문 조사를 하여 공공에 제공하는 2차 자료이다. 자료의 수집 기간은 2016년부터 2018년까지 3년치를 포함하고 이후의 자료는 조사가 되지 않아 사용 가능한 데이터의 최대치를 분석에 이용하고자 하였다. 본 연구는 3년에 걸쳐서 모두 11,391부의 데이터를 분석에 이용하였다. 변수의 측정을 살펴보면, 삶의 질은 5점 척도 (1= 매우 낮다, 5=매우 높다), 주관적 건강은 4점 척도로(1 = 매우 좋지 않은 편이다, 4 = 매우 좋은 편이다) 측정되었다. 여가비용은 설문참여자 가 한 달 동안 지출하는 여가에 지출하는 비용으로 측정하였다. 개인보유자산의 경우는 직접 자신의 보유 자산을 만원 단위로 써넣는 방식을 이용하였다. 금액과 관련된 변수의 단위는 10,000원이다. 성별은 명목 변수를 이용하여 측정하였다 (0 = 남성, 1 = 여성). 장애 정도의 경우 역시 더미 변수로 측정하였다 (0 = 경증, 1= 중증). 나이의 경우는 직접적인 설문참여자의 신체 나이를 기재하는 방식으로 측정하였다.

3. 분석방법

자료 분석에 있어 본 연구는 기술 통계 분석을 이용하였고 이는 평균, 표준편차, 최소값, 최대값을 이용하였다. 또한, 상관관계분석을 실시하여 변수 사이의 관계를 파악하였다. 다음으로, 본 연구의 데이터는 패널데이터로 다수의 연도와 다수의 설문참여자로 구성되어있다. 패널데이터 분석에서 생략된 변수로 인한 추정의 편향을 줄이기 위하여 본 연구는 최소자승법, 고정효과, 확률효과의 다중선행회귀분석 방법을 이용하였다. 분석 결과 세 개의 회귀모형에서 결과의 통일성을 바탕으로 가설검증 결과를 판단하고자 하였다. 구체적으로, 최소자승법은 회귀식에서 추정된 선형방정식의 지점이 각각의 관측치에서 발생하는 잔차를 최소화시켜 계수를 추정하는 방식이다(Wooldridge, 2009). 다음으로, 고정효과는 연도 더미 변수를 회귀모형에 포함하여 생략 변수 때문에 발생하는 추정의 편향을 줄이고자 하는 방법이고 확률효과는 회귀모형에 관측되지 않는 효과를 집어넣어 추정의 편향을 줄이고자 하는 방법이다(Wooldridge, 2009).

IV. 분석결과

1. 기술 통계 및 상관관계 분석

<표 1>은 기술 통계 분석 결과이다. 삶의 질의 평균은 3.27로 나타났다. 주관적 건강의 평균은 2.48 표준편차는 0.66으로 나타났다. 여가비용의 평균은 5.40으로 나타났다으며 표준편차는 7.99로 나타났다. 보유자산의 평균은 13,788.55, 표준편차는 26,000.40이다. 장애정도와 성별의 평균은 각각 0.32와 0.65로 나타난 것을 확인할 수 있다. 나이의 평균을 살펴보면, 43.70으로 나타났으며 표준편차는 12.60으로 나타났다.

〈표 1〉 기술통계 (N = 11391)

변수	평균	표준편차	최소값	최대값
삶의 질	3.27	0.69	1	5
주관적 건강	2.48	0.66	1	4
여가비용	5.40	7.99	0	150
보유자산	13,788.55	26,000.40	0	600,000
장애정도	0.32	0.47	0	1
성별	0.65	0.47	0	1
나이	43.70	12.60	15	66

Note: 보유자산, 여가비용 (단위: 만원)

<표 2>는 상관관계계수를 분석한 결과를 나타낸다. 삶의 질은 주관적 건강($r = .440$), 여가비용 ($r = .211$), 보유자산 ($r = .198$), 성별 ($r = .033$)과 양의 상관관계를 가지고 있으며 장애정도 ($r = -.166$), 나이 ($r = -.118$)와 음의 상관관계를 가지고 있다. 주관적 건강은 여가비용 ($r = .194$), 보유자산 ($r = .141$), 성별 ($r = .089$)과 양의 상관관계를 가지고 있고 장애정도 ($r = -.146$), 나이 ($r = -.255$)와 음의 상관관계를 가지고 있다. 여가비용은 보유자산 ($r = .229$), 성별 ($r = .039$)과 양의 상관관계를 가지고 있으며 장애정도 ($r = -.092$), 나이 ($r = -.114$)와 음의 상관관계를 가지고 있다. 보유자산은 장애정도 ($r = -.076$), 나이 ($r = -.037$)와 음의 상관관계를 가지고 있는 것을 확인할 수 있다.

〈표 2〉 상관관계 분석 결과

변수	1	2	3	4	5	6
1.삶의 질	1					
2.주관적 건강	.440*	1				
3.여가비용	.211*	.194*	1			
4.보유자산	.198*	.141*	.229*	1		
5.장애정도	-.166*	-.146*	-.092*	-.076*	1	
6.성별	.033*	.089*	.039*	.017	-.041*	1
7.나이	-.118*	-.255*	-.114*	-.037*	-.202*	-.061*

Note: *p<.05

2. 가설검증결과

〈표 3〉은 다중선형회귀분석 결과이다. 세 모형의 F값의 p 값이 0.05보다 작게 나왔기 때문에 제시된 세 개의 모형 모두 통계적으로 유의함을 확인할 수 있다. 주관적 건강은 삶의 질에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다($\beta = 0.40$, $p < .05$). 또한, 여가비용은 삶의 질에 정(+)의 효과가 있는 것으로 나타났다 ($\beta = 0.01$, $p < .05$). 또한, 보유자산은 삶의 질에 긍정적인 영향을 주는 것으로 확인되었다 ($\beta = 3.9 \times 10^{-6}$, $p < .05$). 다음으로, 여가비용×보유자산은 삶의 질에 부정적인 영향을 주는 것을 볼 수 있다($\beta = -9.8 \times 10^{-8}$, $p < .05$). 통제변인을 살펴보면, 장애정도($\beta = -0.01$, $p < .05$)와 나이($\beta = -0.01$, $p < .05$)는 삶의 질에 부정적인 효과를 미치는 것으로 확인되었다. 이를 통하여, 제시된 모든 가설이 지지되는 것을 확인할 수 있다.

〈표 3〉 다중선형회귀분석결과

	모형1 최소자승법 $\beta(t\text{-값})$	모형2 고정효과 $\beta(t\text{-값})$	모형3 확률효과 $\beta(\text{Wald})$	가설지지여부
상수항	2.27(59.79)*	2.27(59.48)*	2.27(59.79)*	
주관적 건강	0.40(43.30)*	0.40(43.32)*	0.40(43.30)*	채택
여가비용	0.01(13.23)*	0.01(13.38)*	0.01(13.23)*	채택
보유자산	3.9×10^{-6} (14.75)*	3.9×10^{-6} (14.81)*	3.9×10^{-6} (14.75)*	채택
여가비용×보유자산	-9.8×10^{-8} (-6.54)*	-1.0×10^{-7} (-6.65)*	-9.8×10^{-8} (-6.54)*	채택
장애정도	-0.14(-10.93)*	-0.14(-10.87)*	-0.14(-10.93)*	
성별	-0.01(-1.48)	-0.01(-1.48)	-0.01(-1.48)	
나이	-0.01(-2.60)*	-0.01(-2.42)*	-0.01(-2.60)*	
F 값	498.87*	499.58*	-	
Wald χ^2	-	-	3492.09*	
R ²	.2348	.2348	.2348	

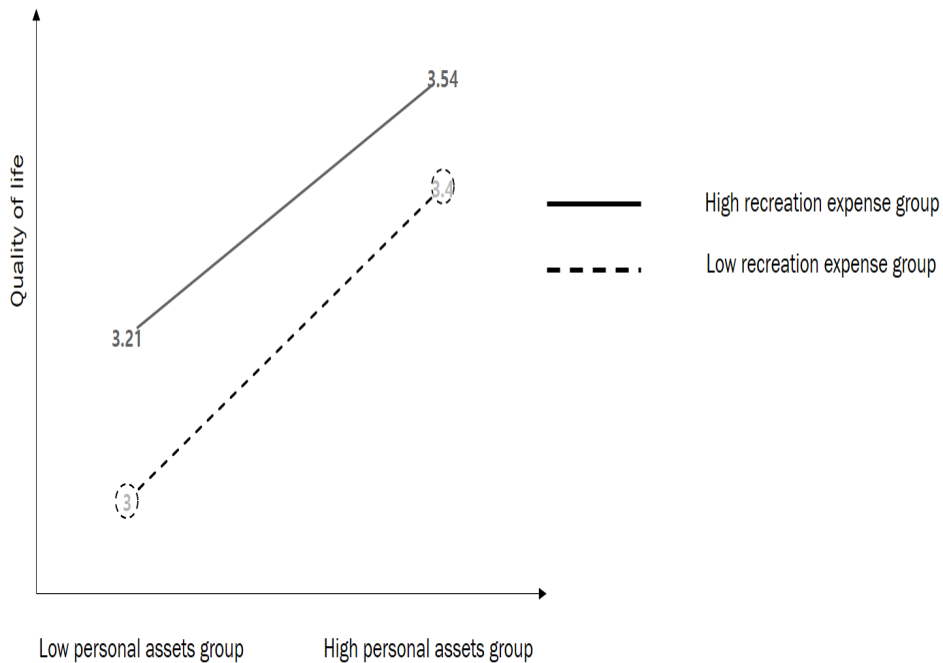
Note: 종속변수: 삶의 질, *p<.05

다음으로, <표 4>와 <그림 2>는 보유자산의 조절효과에 중앙값 분리를 이용한 추가검증의 결과를 제시한다. 저 자산집단과 고 여가비용집단의 평균은 3.21로 나타났으며 고 자산집단과 고 여가비용집단의 평균은 3.54로 나타났다. 저 자산집단과 저 여가비용집단의 평균은 3.00으로 나타났고 고 자산집단과 저 여가비용집단의 평균은 3.40으로 나타났다. 즉, 저 자산집단의 저 여가비용집단의 삶의 질이 가장 높게 나타났으며 고 자산집단의 고 여가비용집단의 삶의 질이 가장 높게 나타난 것을 확인할 수 있다.

<표 4> 조절효과 검증결과

변수	저 자산집단	고 자산집단
고 여가비용집단	3.21	3.54
저 여가비용집단	3.00	3.40

Note: 종속변수: 삶의 질



<그림 2> 보유자산의 조절효과

V. 결 론

본 연구는 장애인패널데이터를 통하여 장애인들의 삶의 질에 영향을 미치는 요인에 관한 탐구를 진행하였다. 연구의 결과는 장애인의 주관적 건강이 삶의 질에 긍정적인 영향을 주는 것을 밝혔다. 또한, 연구의 결과는 장애인들의 여가비용이 삶의 질을 향상시키는데 긍정적인 효과가 있음을 밝혔다. 뿐만 아니라, 연구의 결과를 통하여 자산을 많이 보유한 장애인들보다는 자산을 적게 보유한 장애인들이 지출하는 여가비용이 삶의 질을 더욱 가파르게 상승시키는 효과가 있음을 조절 효과를 통하여 확인할 수 있었다. 추가로, 연구의 결과는 자산을 많이 보유한 장애인들의 삶의 질이 더욱 좋다는 점을 제시하였다. 하지만, 나이는 장애인들의 삶의 질에 부정적인 영향을 미치는 것을 확인할 수 있었다.

본 연구의 이론적 의의는 다음과 같다. 첫째, 본 연구의 결과는 장애인들이 지출하는 여가 비용이 삶의 질에 유의한 영향을 미치는 점을 확인하였다는 점에서 기존의 문헌들이 여가 비용의 효과에 대하여 미진하게 탐구한 점을 보완하였다고 볼 수 있다. 이는, 본 연구의 이론적 의의로 볼 수 있을 것이다. 둘째, 본 연구는 장애인들의 여가비용의 삶의 질에 미치는 영향이 보유자산수준에 따라서 다르게 나타난다는 측면을 확인하여 이와 관련된 변수들의 관계를 보다 명확히 하였다는 점에서 의의를 찾을 수 있다. 다음으로, 본 연구는 주관적 건강도가 삶의 질에 정(+)의 영향을 미치는 측면을 장애인 관련 연구에서 확인하였다는 점에 있어서 기존의 문헌들의 연구결과를 확장시켜 추가로 검증하였다(김윤영 외, 2020; 김인애, 2021; 문준호 외, 2022). 이는 본 연구가 갖는 다른 이론적 의의라고 볼 수 있을 것이다.

본 연구는 장애인 정책과 관련하여 몇 가지 정책적 시사점이 있다. 첫째, 본 연구의 결과를 통하여 장애인 관련 정책을 수립하면 일반적으로 장애인들이 더 건강한 삶을 살아갈 수 있도록 도와줄 수 있는 부분에 예산을 투입할 필요가 있다고 볼 수 있을 것이다. 이는 궁극적으로 장애인들의 삶의 질을 향상시키는데 도움이 될 수 있기 때문이다. 다음으로, 장애인 정책을 수립하는데 있어서 예산 계획을 수립할 경우에 여가비용지원에 집중을 할 필요가 있음을 연구결과를 통하여 확인할 수 있었다. 만약, 이와 관련된 예산이 다소 제약이 되어 있는 경우 상대적으로 적은 자산을 보유한 그룹을 선별하여 여가비용을 지원한다면 보다 효율적인 예산 운영을 할 수 있는 방안이 될 것이다. 또한, 나이가 많은 장애인들이 상대적으로 삶의 질이 낮은 측면을 고려하여 이와 관련된 부분에 예산을 투입하여 지원할 방안을 고려해 보

는 것도 연구의 결과를 통하여 도출 할 수 있는 하나의 정책적 제언이 될 수 있을 것이다.

본 연구는 몇 가지 한계점을 갖는다. 우선, 본 연구의 데이터는 2018년에 국한되어 있다는 점에서 한계를 갖는다. 향후 연구는 보다 최신데이터를 이용하여 결과를 도출할 필요가 있을 것이다. 이는 보다 현재 상황을 반영한 정책적 시사점을 도출하는데 도움을 줄 수 있을 것이다. 다음으로, 본 연구는 여가비용에 대한 측면을 주로 고려하여 시행되었다는 점에서 한계가 있다고 볼 수 있다. 향후 연구는 보다 다양한 비용에 관한 특성을 탐구하여 결과를 도출한다면 더욱 의미있는 일이 될 것이다.

참고문헌

- 김보람·김매이(2020). 청소년들의 학업과 여가의 균형에 따른 여가시간, 여가비용 및 행복수준. *여가학연구*, 18(3), 41-61.
- 김성현(2008). 한계효용체감과 한계대체율체감 간의 구분: 효용함수 예. *경제교육연구*, 15(2), 47-64.
- 김윤영·현혜순·방활란(2020). 농촌지역 중노년층 주민의 주관적 건강상태와 삶의 질 관계에서 우울의 매개효과. *한국융합학회논문지*, 11(5), 317-325.
- 김인애(2021). 장애 성인의 운동참여가 건강관련 삶의 질에 미치는 영향에서 주관적 건강과 IADL 의 이중매개 효과. *한국특수체육학회지*, 29(1), 13-25.
- 김자영·한창근(2016). 자산수준과 취업여부가 장애인의 삶의 만족도에 미치는 영향: 자아존중감의 매개효과 검증. *장애와 고용*, 26(3), 5-30.
- 김재호·오신휘(2015). 노인의 경제상태와 정책과제. *보건복지포럼*, 2015(5), 17-28.
- 김주영(2021). 은퇴가구의 자산보유와 영향요인 분석. *부동산분석*, 7(2), 47-62.
- 김지은·이영준·오세이(2022). 스쿠버다이빙의 여가만족이 여가비용에 미치는 영향. *한국체육학회지*, 61(4), 289-302.
- 김진원·임구원(2020). 노인의 다양한 여가활동이 삶의 질에 미치는 영향에 관한 종단 분석. *한국여가레크리에이션학회지*, 44(4), 11-24.
- 김태환·황선환(2020). 진지한 여가 비용 척도 개발 및 타당성 검증. *한국체육학회지*, 59(6), 403-419.
- 김혜연(2020). 성별 및 연령 집단별 주관적 삶의 질(subjective well-being)의 원인에 대한 연구. *한국정책과학학회보*, 24(2), 47-72.
- 문준호·심지민·이원석(2022). 고령화 패널 자료를 이용한 노인 지출의 삶의 만족과 주관적 건강에 미치는 영향: 외식, 문화생활, 여행을 중심으로. *MICE 관광연구*, 22(3), 43-60.

- 문필동·이정화(2019). 장애인의 사회적자본과 주관적 건강: 경제활동의 매개효과를 중심으로. *한국장애인복지학*, 45(45), 5-30.
- 민세진(2016). 소비의 한계효용 탄력성 추정. *사회과학연구*, 23(3), 7-28.
- 변금선·김기현(2019). 청년층의 삶의 질 격차에 관한 연구: 1988-1998 년생 청년의 다중격차 실태 분석. *사회복지정책*, 46(2), 257-285.
- 보건복지부(2021). 2021년 한 해 동안 새롭게 등록한 장애인 8만 7,000명. Retrieved from:
http://www.mohw.go.kr/react/al/sal0301vw.jsp?PAR_MENU_ID=04&MENU_ID=0403&page=1&CONT_SEQ=371108
- 손경선·김찬룡(2021). 요가참여자의 사회자본이 삶의 질에 미치는 영향. *한국스포츠 사회학회지*, 34(3), 102-115.
- 손근호·김경호(2020). 연령 집단별 노인의 주관적 건강인식이 삶의 만족도에 미치는 영향과 사회활동참여의 매개효과. *한국콘텐츠학회논문지*, 20(7), 127-138.
- 송진영(2021). 장애인의 여가활동참여가 생활만족도에 미치는 영향: 장애수용의 매개효과를 중심으로. *보건사회연구*, 41(1), 146-159.
- 안서연·조미라(2019). 국민기초생활보장제도 수급지위 변화와 건강상태: 주관적 건강상태와 우울을 중심으로. *보건사회연구*, 39(2), 519-547.
- 오세일(2019). 청년세대를 위한 통합적 삶의 질 연구. *사회과학연구*, 27(2), 88-121.
- 원서진(2020). 독거노인의 빈곤이 우울과 주관적 건강상태에 미치는 영향: 사회참여의 매개효과 분석. *한국산학기술학회 논문지*, 21(6), 520-526.
- 윤선미·김태욱(2019). 5 성급 호텔직원의 일과 삶의 균형, 직무만족, 삶의 질, 그리고 심리적 안녕감 간의 구조적 관계. *관광연구저널*, 33(7), 179-192.
- 이나래(2020). 한국 노인의 주관적 건강 상태에 영향을 미치는 요인 분석. *한국엔터테인먼트산업학회논문지*, 14(4), 341-347.
- 장효순(2019). 노년기의 건강증진행위와 삶의 질 관계에 대한 탐색적 연구. *한국복지 실천학회지*, 11, 168-193.
- 전양진(2019). 신중년 소비자의 외모와 여가활동, 삶의 질 인식에 관한 연구. *복식*, 69(4), 181-198.
- 조경숙·김윤미(2019). 보건소 간호사의 감정노동, 직무 스트레스 및 전문직 삶의 질. *간호행정학회지*, 25(5), 467-477.
- 조형선·이유진·황선환(2022). 라켓스포츠 참여자의 레크리에이션 전문화와 진지한 여가 편익, 진지한 여가 비용의 관계. *한국융합과학회지*, 11(3), 32-46.
- 채종훈(2021). 고령자의 자산보유구조가 경제생활 만족도에 미치는 영향 분석. *인문사회 21*, 12(3), 2409-2422.

한재원·이수기(2019). 고령자 삶의 만족도에 영향을 미치는 도시환경 분석-2016 년 경기도민 삶의 질 조사를 중심으로. *국토계획*, 54(5), 33-47.

e-나라지표(2021). 장애인 현황. Retrieved from:

https://www.index.go.kr/potal/main/EachDtlPageDetail.do?idx_cd=2768

Wooldridge, J. (2009). *Introductory Econometrics: A Modern Approach* South Western, Cengage Learning.

2023년 11월 15일 원고 접수

2023년 12월 31일 수정본 접수

2024년 1월 20일 최종 수정본 접수 및 게재확정

3인 익명심사 필

호텔관광경영 교육 중 동료효과에 대한 연구

Identifying Peer Effects in the Hospitality and Tourism Management Classroom

백운지* · 신은정**

Baek, Unji · Shin, Eun-Jeong

Abstract

교육활동 중 발생하는 동료효과는 학습자의 성과에 유의미한 영향을 미칠 수 있으며, 또한 이러한 동료효과의 강도와 지속은 학습자 및 관계자의 사회적 연결망 (social multiplier)에 따라 그 크기와 정도를 달리할 수 있다. 이러한 관점에서 교육 활동 중 동료효과에 대한 연구가 지속되어 왔으며 그 결과가 교육전략 및 정책에 적극적으로 반영되어 왔다. 하지만 연구의 환경이나 맥락에 따라 연구결과 및 그 한계효과의 범위가 다양하게 나타나고 있으며, 아직까지 호텔관광 분야의 교육에서의 동료효과에 대한 연구는 이루어진 적이 없다. 이에 따라 본 연구는 실제 호텔관광경영 강의실 내에서의 준실험 (quasi-experiment)을 통해 얻은 데이터를 이용해 집단 및 개인 단위에서의 동료효과를 추정하였다. 공간시차 모형 (spatial lag model)을 통해 데이터를 분석한 결과 유의미한 동료효과가 호텔관광경영 학습에서 개별효과와 별개로 이루어지는 결과를 볼 수 있었다. 이러한 결과는 호텔관광경영 교육 관점에서 교육을 할 때 집단 구성에 대한 고려 및 학습 환경에 대한 시사점을 제시한다.

주제어: 사회연결망(social network), 사회승수(social multiplier),
연결강도(tie strength), 사회상호작용모형(social interaction model),
공간계량경제학(spatial econometrics)

* 세종대학교 관광산업데이터분석랩 연구위원, e-mail: jiunbaek@gmail.com

** 교신저자: 세종대학교 호텔관광대학 박사과정, e-mail: sejstar777@korea.kr

I. INTRODUCTION

Social effects are everywhere: as a social being, an individual is influenced by others, and simultaneously and reciprocally influences them and the environment. The social network is the milieu in which a relationship is initiated and social effects are generated. Although it is universally recognized that social relationships can be a great source of benefits, their significance is magnified in the field of hospitality and tourism. Unlike manufactured goods, the core feature of any hospitality or tourism commodity is experienced as service, which is characterized by heterogeneity and inseparability (Chi & Gursoy, 2009; Edvardsson, Gustafsson, & Roos, 2005; Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1985).

Ensuring quality performance requires both quality human resources and its surrounding social environment. Given the pressured complexity and competitiveness of the service environment, excellent service performance resulting in customer delight requires actively engaged teams (Hu & Randel, 2014; Kim, Lee, Paek, & Lee, 2013). Accordingly, many hospitality and tourism companies such as hotels, airlines, and restaurants provide service in team basis and in such situations where intra-team interaction and collaboration determine the quality of performance, the significance of peers and peer effects are magnified (Ashness & Lashley, 1995; Babbar & Koufteros, 2008; Liu, Chen, & Holley, 2017; Teare, 1993). Peers affect not only individual but also overall team performance, and their impacts are multiplied given the reciprocity of individuals and the environment.

As a consequence, social effects have been one of the major interests in hospitality and tourism studies. As hospitality and tourism represent an essentially people-oriented industry, how to improve service quality and customer satisfaction have been major questions on the social theme. Abundant findings have focused on psychological factors leading to certain behaviors, suggesting implications for marketing, organizational behavior, and human resource management. On the other hand, identifying and quantifying peer effects have drawn little interest so far in the field of research. Endogenous peer effects are

likely to exist when group of individuals form networks and work toward a certain common goal while not necessarily working together. This, however, have been of major interest in the educational context for optimizing the effect of educational intervention.

Hospitality and tourism education is well known for its vocationalism and specificity, a curriculum developed in response to the field's unique needs for simultaneous vocational competence and theoretical basis that determine employment and job performance post-graduation (Hsu, Xiao, & Chen, 2017). Therefore, studying peer effects in the hospitality and tourism classroom is not limited to the educational context but is expandable to wider applicability in the field, raising implications for both students and HR in organizations. Studies of peer effects on academic performance agree that the effect varies by context and field of the study (Brunello, De Paola, & Scoppa, 2010; Carrell, Fullerton & West, 2009; Hoxby, 2000). Such utility and variability are the rationale for scrutinizing peer effects and comprise the mechanism in this dissertation. Given their self-selection and contextual correlations, social effects have proved confounding for traditional statistical methods, but methodological advances, as exemplified by spatial econometric techniques, have further enabled research into the social space (e.g., Ajilore, Amialchuk, Xiong, & Ye, 2014; Lee, 2007; Lin, 2010; Burke & Sass, 2013).

This study aims to explore the contingent externalities of individual social networks, by investigating endogenous peer effects on academic performance in the hospitality and tourism classroom. The objectives are twofold: (1) achieve an in-depth understanding of peer-effect mechanisms and (2) identify robust peer effects distinct from contextual effects. In order to achieve these goals, this study further refines peer effects into the effect conformed to the peer group and the effect aggregated from diverse individual peers, with and without consideration on tie strength. Peer effects are empirically examined with the data collected from a quasi-field experiment in hospitality and tourism classrooms, via spatial lag models estimating the respective peer effect on academic performance in the hospitality and tourism classroom. More importantly, this study integrate both personal and environmental factors into the model based on the social cognitive perspective. Applying psychological attributes in a social interaction model is

beneficial for addressing the issues associated with self-selection and reflection problems (Manski, 1993; Mouw, 2006). Expected implications of the study, therefore, will contribute to the theory and practice of hospitality and tourism education by allowing higher performance in learning experience of the students by maximizing peer effects inside the classroom and the training environment.

II. THEORETICAL BACKGROUND

1. Peer effects

Peer effect refers to the influence of other actors on an individual and is also known as neighborhood effect, propinquity effect, or spillover effect, according to context. As a source of individual and contextual variation, peers are expected to have distinct influences and functions on service performance. Peers often become the fountainhead of dynamics in motivational, cognitive, and behavioral mechanisms, especially when service workers are mentally and emotionally exhausted (Berry, Parasuraman & Zeithaml, 1994; Kim, 2008).

Given individual-versus-collective standpoints, peer effects can be further divided into the group-oriented peer effect and the individual-oriented peer effect. The former is about average spillover conforming to group average, and the latter takes the individuality of individual peers into account in the aggregation process. The peer effect primarily examined in the educational context is the former as the effects often lay the foundation of educational policies and strategies that aim to maximize externalities. The group-based peer effect is directly associated with organizational climate, culture, and norms, from which localized conformity is contemporaneously derived. Nonetheless, reinforcement by individual peers is also critical in the field of hospitality and tourism, as firsthand interactions and reciprocal exchanges between peers directly affect their performance and the group's performance ultimately affecting customer assessment as a consequence (Baek, Olya, & Lee, 2018). Therefore, peer effects of both the group and individual should be considered as crucial factors for

improving both the effectiveness and efficiency of intervention.

However, the bidirectional nature of sociality makes it difficult to separate a pure hypothesized effect from other confounding effects in any empirical study. Individuals often choose whom to interact with, especially among friends and affiliated groups, and this initial self-selection becomes the central challenge in estimating pure social effects (Akerlof, 1997; Manski, 1993; Mouw, 2006). Accordingly, methodological endeavors to unravel the entangled consequence have been pursued by researchers, such as sampling design (e.g., Burke & Sass, 2013; Sacerdote, 2001), instrumental variable estimation for measuring fixed effect (e.g., An, 2015; Evans, Oats, & Schwab, 1992), and spatial econometric techniques (e.g., Hsieh & Lee, 2016; Lin, 2010).

1) Peer effects in hospitality and tourism classrooms

Studies reveal that quality peer groups increase individual academic performance, and vice versa (De Paola & Scoppa, 2010; Summers & Wolfe, 1977; Zimmerman, 2003). However, the findings are not consistent as a whole, indicating the contextual variation of peer effects should be noted. Factors such as field of study, interaction frequency, and teacher must be attributed to variations in results regarding the significance, power, and/or direction of peer effects (Brunello et al., 2010; Burke & Sass, 2013). Such variability warrants the study of peer effects on academic performance in the hospitality and tourism classroom, which will contribute to a better grasp of social effects and the mechanisms in the field. Hospitality and tourism curricula, especially in higher education, have been uniquely developed to serve the needs of stakeholders in this specialized field, including students and industry operators, by providing balanced training in both theoretical and practical activities (Hsu et al., 2017; Lee, Lee, & Kim, 2009). As graduates employ skills and knowledge acquired from the curriculum in their careers, it is common practice for organizations to consider students' academic performance in the human resources selection process (Roth & Bobko, 2000; Sulastri, Handoko, & Janssens, 2015). By allowing for the control of heterogeneity in career, workplace, and tasks, the classroom can be an ideal place to investigate peer effects among future professionals who will work at diverse organizations in the hospitality and tourism field.

2. Individual Fixed Effects on Academic Performance

Research has shown that cognitive and mental ability have strong predictive validity for later academic performance in hospitality and tourism education (Bui, So, Kwek, & Rynne, 2017; Gore, 2006; Wood & Bandura, 1989; Zimmerman, Bandura, & Martinez-Pons, 1992). Students are motivated to engage more in the coursework when they believe in their own ability and competence. Based on one's self-system, feedback from others, and direct or vicarious experiences, human beings postulate their own ability and self-belief on efficacy (Bandura, 1986). However, students' psychological calibration is not always, or necessarily, accurate (Pajares & Kranzler, 1995), and thus the determinants of academic performance should comprehend all relevant attributes including belief and actual ability and other self-motivational variables to avoid confronting bias arising from omitted components. Strong self-motivation includes one's self-regulatory skills and strategies, which exert persistence and effort control toward the task and the achievement (Bandura, 1993). Studies also suggest that students who value a task more highly are more likely to use cognitive and metacognitive strategies and self-regulated learning strategies (Neuville, Frenay, & Bourgeois, 2007; Pintrich & De Groot, 1990). Therefore, this study includes ability, efficacy belief, task value, and avoidance tendency as self-motivational factors.

Another element influencing individual behavior is environmental factors. These environmental factors consist of the presence of others, forcing the individual to keep interacting with the environment bidirectionally. Nevertheless, how the socio-structural factors operate depends on the psychological process of the agent, given that the subject of an agent's behavior is the agent him- or herself (Bandura, Barbaranelli, Caprara, & Pastorelli, 1996; Caprara, Barbaranelli, Pastorelli, Bandura, & Zimbardo 2000). The social attributes affecting academic performance outside of classroom include university-life satisfaction (Rickinson & Rutherford, 1995), club-activity involvement (Dufur, Parcel, & Troutman, 2013; Eccles & Barber, 1999; Wellman, & Wortley, 1990), study-abroad status meaning international students matriculating in Korea (Glass & Westmont, 2014; Grayson, 2008), and gender (Buchmann & DiPrete, 2006; Miller & Halpern, 2014; Voyer & Voyer, 2014).

Therefore, this study distinguishes itself from the previous study by decomposing the peer and individual effects within the social interactions among the students in the process of determining the learning outcomes. Use of quasi-experimental data and the spatial econometric model, as explained below, allows such innovative approach to the study of peer effects.

III. METHODS

1. Research model

Spatial econometrics effectively models data with spatial dependence, where the neighborhood influences the outcome. The spatial lag model enables the estimation of observed outcome Y_i in consideration of others (j) in the connected network. The spatial lag model of social interaction is described as follows:

$$Y_i = a + \rho \sum W_{ij} Y_j + \sum \beta_i X_i + \varepsilon \quad (1)$$

where Y_i on the left hand is the classroom performance of student i . On the right-hand, the second term, $\rho \sum W_{ij} Y_j$, represents the endogenous peer effect of peer performance Y_j , weighted by W_{ij} . The spatial weights matrix W_{ij} quantifies the relationship between i and j . The social adjacency matrix represents peer group network structure defined by friendship nominations of students within the classroom. X_i is the k number of independent variables, ρ and β_i are the peer effect and parameters on explanatory variables to be estimated, a is the intercept, and ε is the error term.

2. Setting and procedure

In order to identify peer effects apart from confounding effects in the hospitality and tourism classroom, a quasi-field experiment was conducted. The data was collected in the fall semester of 2017 from classes at a university renowned for its hospitality and tourism program in Seoul, Korea. Korea is well

known for its educational enthusiasm; it is one of the most developed countries in respect to hospitality and tourism higher education (Cho & Kang, 2006; OCallaghan, 2017), and the university operates a reputable international program in which the official language is English and the backgrounds of the students are diversified. Therefore, the results from the sample are not limited to a certain nationality but can be generalizable to the external boundaries of the classroom and the university. Information on students' motivational and environmental factors were collected through surveys in the third week after the semester's commencement, allowing some time for social interaction with minimal intervention resulting from different instructors and classroom policies. The participants were recruited from nine different classes, where the researcher visited each class during the class hour with prior consent from the instructors. The participants agreed to provide the result of their classroom performance to the researcher for analytic purposes. A voucher for free coffee was provided as a token to those who completed the survey. Out of 446 eligible students without redundancy, 384 participated in the survey (86.1%). For those who took more than two classes where the surveys were conducted, repeated participation was prevented so as not to overdo individual fixed effects by redundant individuals. The collected questionnaires were individually screened to detect and exclude any unreliable, unengaged responses. As a result, a total of 365 cases were included for further analysis. Table 1 summarizes the demographic information from the samples.

〈Table 1〉 Demographic characteristics of the sample

Characteristics	Descriptions	N	%
Gender	Female	213	58.4
	Male	152	41.6
Nationality	Korean	200	54.8
	Other Asian	148	40.5
	European	10	2.7
	Others	7	1.9

Age	Under 20 years	62	17.0
	20 to 24 years	269	73.7
	25 years and over	34	9.3
School Year	1st year	109	29.9
	2nd year	79	21.6
	3rd year	122	33.4
	4th year	55	15.1

3. Variables and measurement

The dependent variable for this study is academic performance in the classroom, proxied by the result of the course exam. Data for academic performance was obtained in the ninth week from six professors instructing the targeted courses, and the standardized score (hereafter z-score) was used for analysis. This standardization handles the noise in the performance caused by classroom fixed effects and any differences in the test instrument. To measure the explanatory variables, a self-administered questionnaire was developed on the basis of an extensive review of previous studies. Scales validated in the literature were reviewed and adapted for the study at hand.

The survey consisted of four self-motivational variables and six social/environmental variables. As an objective ability of the student, prior academic achievement was measured with a seven-point scale. The items for measuring academic self-efficacy were adopted from Motivated Strategies for Learning Questionnaire (MSLQ) by Pintrich, Smith, Garcia, & McKeachie (1991), and six items were adopted from MSLQ by Pintrich et al. (1991). For reflecting vocational utility in hospitality and tourism education, two additional items measuring the value associated with future career were integrated, adapted from College Learning Effectiveness Inventory (CLEI) by Kim, Newton, Downey, & Benton (2010). As for self-regulatory failure, avoidance tendency was measured with three items adapted from CLEI by Kim et al. (2010) and Eaton and Bean (1995).

Most importantly, the students were asked to nominate up to ten friends in the

classroom, so as to measure tie strength with each friend. A single question asking about perceived closeness with nominated friends gauged emotional intensity (Marsden & Campbell, 1984). The name of the nominee was coded into the student identification number and linked with information independently reported by the nominee. Students were also asked to report the number of friends they had present in the classroom, since variance in the number of friends in classrooms of varying size is high and cannot be fully accounted with up to 10 friend-nominees. The number was dichotomized into two groups by the midpoint. University-life satisfaction was measured with four items adopted from Diener, Emmons, Larsen, and Griffin (1985), and engagement in any social activities of personal interest was measured with three items adopted based on Zimet, Dahlem, Zimet, and Farley (1988). Students' studying-abroad status was identified by asking about engagement in the program and verified by students' nationalities. The academic year and language familiarity of the respondent and the course type were additionally measured and included as control variables. All other quantitative items used a seven-point interval scale ranging from 1 (not at all) to 7 (very much), and the survey was constructed in English. The questionnaire was pre-tested and reviewed by graduate students and academics experts. Their feedback and suggestions were fed into the final questionnaire so that content validity was safeguarded.

Through the preliminary analysis, five components were successfully divided by factor analysis into as intended: self-belief, task value, avoidant tendency, and university-life satisfaction and social-activity engagement. The Cronbach's alpha of the final measurements ranged from .783 to .948, and the composite reliability (CR) of each construct above .899 and the average variance extracted (AVE) between .578 and .888. The square roots of the AVE between each pair of variables exceeded the correlation coefficient. The factor analysis results of the measurement items are summarized in Appendix.

4. Estimation

The basic structure of the matrix for this study is based on the existence of a network tie between a student i and j . The interaction structure is arbitrary and can be either symmetric or asymmetric, and asymmetric patterns are more

realistic as empirically supported by Lin (2010). Accordingly, the matrix in this study accounts for structural asymmetry in the network structure. On this basis, as a unique feature of this study, the spatial weights matrix W_{ij} is treated in four different ways, thus specifying four variations of the model (Ajilore et al., 2014; Liu, Patacchini, & Zenou, 2014). The first model is based on the local-average network, examining the normative effect conformed to the peer group. W_{ij} in this model is row-standardized as $W_{ij} = 1/n_{ij}$ which implies the estimated spatial parameter to be the effect of the peer group as a whole. The second is the local-aggregate model, identifying the aggregated effect with divergent individual peers; W_{ij} is the basic binary structure of the matrix $W_{ij} = 1$ or $W_{ij} = 0$. Third, as an alternative to the local-average model, the peer network is additionally weighted by the strength of network tie and then row-standardized. The estimated spatial parameter is the effect of the peer group as a whole in light of the tie strength. The last version is the alternative local-aggregate model, where the peer network is weighted by the strength of network tie and not row-standardized.

The model was estimated by spatial two-stage least squares (2SLS) with instrumental variable regression in order to address the endogeneity issue accompanied by self-selection and relational reciprocity (Gujarati, 2011; Kelejian & Prucha, 1998; Lee, 2007). The unexpected correlation between the independent variables and the error term may be the source of overidentification resulting from omitted variables. However, spatial 2SLS with the instruments can successfully address and resolve this issue in the process of estimation.

IV. RESULTS

Table 2 shows the results from the local-average model and the local-aggregate model. In the local-average network model, the F-statistic for excluded instruments was below the usual threshold of 10, indicating that the spatial instruments were relatively weak. Hence, an overidentification test was conducted by regressing the spatial 2SLS residuals on the nine instruments where that the error term was not significantly correlated ($p = .228$) and

acceptable for further analysis (Glomb & Liao, 2003; Staiger & Stock, 1997). Spatial parameter ρ_1 of local-average model was .571 with statistical significance at $p < .01$ and spatial parameter ρ_2 of local-aggregate model was .148, statistically significant, at $p < .05$.

To examine if this tie strength in the weights matrix provides additional information, the alternative specification for both local-average and local-aggregate model was elaborated. Higher weights were given to the peers with closer relationships, and this enabled accounting for the qualitative aspect of the relationships. The results of the alternative local-average model and alternative local-aggregate model are shown in Table 3. As the F-statistic for excluded instruments was 8.85 in the alternative local-average model, an overidentification test was also undertaken and ensured that the error term was not significantly correlated ($p = .252$). The spatial parameter ρ_3 was .578, with statistical significance at $p < .01$, and the spatial parameter ρ_4 was .023, with statistical significance at $p < .05$.

The sizes of the coefficients and the significance of the explanatory variables were relatively consistent throughout the four models. Among others, the self-motivational variables were found to be significant except for SBELIEF. TASKVAL, and ABILITY were found to positively affect classroom performance, while AVOIDANT was negative. Environmental variables were all found to be significant on academic performance. FRIENSIZE and UNIVSAT negatively affected classroom performance, whereas ACTIVITY was positively affected. of .144. The -.361 marginal effect of ABROAD implies that international students scored 32.4% lower (-.29 z-score, at 5% level), and the marginal effect of GENDER, -.280, indicates that male students scored 25.1% lower (-.23 z-score, at 5% level) of a standard deviation in classroom performance. Including additional control variables did not change the results significantly, supporting the robustness of the findings. The marginal effect of each variable was calculated by taking $(I - \rho W_{ij})^{-1}$ of the coefficient.

〈Table 2〉 Results of the local-average and local-aggregate models

	Local - average model		Local - aggregate model	
	Coefficient	Marginal effect	Coefficient	Marginal effect
ρ1 (spatial parameter)	.393*		.130*	
SBELIEF	.004	.005	.005	.006
TASKVAL	.117*	.156	.110*	.139
AVOIDANT	-.096*	-.128	-.104*	-.131
ABILITY	.248***	.330	.250***	.317
FRIENDSIZE	-.230**	-.306	-.223*	-.283
UNIVSAT	-.089*	-.119	-.082†	-.104
ACTIVITY	.084†	.112	.085*	.107
ABROAD	-.365*	-.488	-.371*	-.470
GENDER	-.226*	-.302	-.214*	-.270
MATHTYPE	.335**	.447	.314**	.398
SEMTYPE	.412**	.550	.385*	.487
YEAR	.096†	.129	.097†	.122
ENGLISH	-.011	-.015	-.011	-.014
KOREAN	-.038	-.051	-.040	-.051
(Intercept)	-1.172**		-1.167**	
R ² (Adj. R ²)	.265 (.234)		.265 (.233)	
F (df)	8.39*** (349)		8.37*** (349)	
F-statistic for excluded instruments	8.37***		21.87***	

*** p< .001; ** p< .01; * p< .05; † p< .1; n = 365

〈Table 3〉 Results of the alternative local-average and local-aggregate models with tie strength

	Local - average model		Local - aggregate model	
	Coefficient	Marginal effect	Coefficient	Marginal effect
p1 (spatial parameter)	.395*		.020*	
SBELIEF	.004	.001	.005	.007
TASKVAL	.117*	.037	.112*	.139
AVOIDANT	-.095*	-.030	-.102*	-.126
ABILITY	.248***	.079	.251***	.309
FRIENDSIZE	-.229**	-.073	-.232***	-.286
UNIVSAT	-.089*	-.028	-.083†	-.103
ACTIVITY	.084*	.027	.085*	.105
ABROAD	-.367*	-.117	-.368*	-.454
GENDER	-.227*	-.072	-.217*	-.267
MATHTYPE	.334**	.107	.315**	.388
SEMTYPE	.410**	.131	.386*	.476
YEAR	.097*	.031	.098*	.120
ENGLISH	-.011	-.004	-.012	-.014
KOREAN	-.039	-.012	-.040	-.049
(Intercept)	-1.174**		-1.163**	
R ² (Adj. R ²)	.266 (.234)		.264 (.232)	
F (df)	8.42***(349)		8.32***(349)	
F-statistic for excluded instruments	8.75***		22.98***	

*** p< .001; ** p< .01; * p< .05; † p< .1; n = 365

V. DISCUSSION

A series of spatial lag models comprising self-motivational and environmental attributes was developed and proposed to identify robust peer effects on

individual academic performance by different mechanisms. Estimated peer effects overall supported that students' academic performance is significantly influenced by friendship networks within the classroom outside of individual fixed effects. These results suggest that social norms and group culture influenced each member of the group to a large magnitude. The peer effects with individual-orientation from the local-aggregate model provide evidence that the divergent influence of each individual peer is considerable as well. The conjoint effects with tie strength were also statistically significant, supporting the notion that one is more influenced by those with whom one maintains closer relationships. This conclusion suggests that emotional attachment moderates the endogenous peer effect. However, the spatial parameter and the coefficient of individual fixed variables were not comparable in terms of magnitude.

Among self-motivational variables, task value and ability positively predicted classroom performance in the hospitality and tourism higher-education setting. At the same time, avoidance tendency, a form of academic self-regulatory failure, negatively affected the performance. Though the power of self-efficacy has been supported by a vast number of studies, one's belief in one's academic efficacy did not show a significant effect on academic performance in the present investigation. Nonetheless, this result does not necessarily countervail the notion when reviewing the model of the current study and the relevant literature in detail. The academic efficacy of an individual student develops as she or he experiences success and receives positive feedback (Bandura, 1997). If a student highly believes in his or her efficacy, the avoidance tendency is naturally diminished. Correlations among these psychological variables may cancel out the significance of efficacy belief itself. The result of self-belief corresponds to Pajares and Kranzler's (1995) and Pajares and Miller's (1997) finding that students' psychological calibration does not always correspond to their actual performance. As a whole, in the presence of the other variables accounted for in academic efficacy, and given that academic performance is one of many indicators of success in the life of students, the statistical insignificance of self-belief in the empirical context of the present study does not argue that the belief is less important than the ability.

Other social and environmental variables were all found to be significant, and

yet with mixed directionalities. As an organizational network factor within the classroom and the university, for example, the size of the friend network in the classroom and university-life satisfaction were found to lower classroom performance. However, social activities do not always counteract strong academic outcomes, a point supported by the positive effect of ACTIVITY, engagement in social activities of personal interest not limited to the university boundary. Engaging in a social community of personal interest may be a source of support, helping to relieve stress and providing energy for students to succeed in academic work. This result empirically supports the difficulty of studying abroad, as international students who are staying outside of their home country struggle with communicating, daily living, eating well, and adjusting. Consistent with previous studies, a significant female advantage was also found in the current results.

VI. CONCLUSION

The inquiry about peer effects in the classroom has been continuously discussed, and the effort to estimate the pure effect of peers apart from other confounding effects has been a longstanding struggle. Hospitality and tourism is a field where the collaboration between peers is indispensable for training up service excellence and creative responses to the complicated and ever-evolving needs and demands of customers. Accordingly, understanding peer effects and their mechanisms is the key to advancing the core competency and competitive advantage of students graduating into the field. This study firstly approached peer effects in two different frames of reference: peers as a group versus as an individual, and afterwards, alternative models of both approaches were developed considering tie strength in the social network. By defining a social network in the classroom, peer effects were successfully identified with statistical significance in all four distinctive models.

The amplitude of the normative peer effect implies that group-based culture and norms are among the most influential sources of endogenous effect on a member's outcomes. The significance of the aggregated effects of individual

peers underlines the respective value of each member in a given social network. Tie strength—the qualitative attribute of relationship—moderates these peer effects. This study also points to personal psychological factors and environmental factors affecting academic performance from social cognitive perspective. Self-motivational factors relevant to academic self-efficacy and self-regulation, and environmental factors including the classroom, university, community, and national surroundings of the individual, are directly and indirectly affecting students' performance in the classroom. The result should be noted as considerations should be given to model the significant group-based influence, whereas previous approach was to focus more on individuals.

The present study has numerous implications, both theoretically and practically. With respect to the theoretical contribution, this study suggests a holistic theoretical framework grounded on social cognitive theory pertinent to the understanding of peer effects on academic performance in the hospitality and tourism classroom. Among various types of social relations in the hospitality and tourism literature, peer effect has been paid less attention than other psychological effects impacting individual performance. However, peer effect has been of major interest in the educational context, and that practical value is magnified in the field of hospitality and tourism, wherein social interaction is key to the core outcomes of achievement and value creation. This research represents a step toward the filling of this gap in the literature, seeking empirical evidence for the effects of the relationship through a quasi-field experiment. The model considers individual heterogeneous fixed characteristics potentially affecting academic performance, on both the personal and environmental levels. While many studies have used secondary data for examining peer effects on academic performance, this study employs primary data collected through a customized questionnaire, which enables the integration of psychological factors explaining the outcome. The benefit of the integration lies in that its factors can largely compensate for individual fixed effects on academic performance as well as correlations from self-selection bias, and thus strengthen the robustness of the findings.

Second, this study offers methodological implications by the use of asymmetric spatial weights matrices with four variations, with the inclusion of tie strength.

Based on asymmetric relationship recognized as more realistic (Lin, 2010; Scott, 2000), the present study further classifies the source of the asymmetry into network ties and tie strength, and materializes the matrix based on the network nomination and the relational weights. Peer effects are alternatively examined jointly with tie strength, and tie strength is found to influence the degree of the endogenous effects. As a whole, the framework and the findings of the study enlarge the interdisciplinary value in this field of study.

The findings also suggest implications for practical application. First, the results send a message to industry practitioners and human resource directors who have to deal with groups and teams in the hospitality and tourism industry. Studies investigating peer effects stipulate that these effects may vary in the field upon the context. Given that the hospitality and tourism curricula developed for undergraduate students has predictive validity for future employment and job performance, the mechanisms by which motivational and environmental factors together affect performance should be applied in the practical context of the industry. The findings of this study emphasize the importance of human resource management's cultivating desire and fit norms for working groups. An appropriate organizational climate and team spirit will directly affect individual outcomes, consequently leading to collective improvement in organizational performance. At the same time, the significance of individual members has been verified, supporting the notion that retention of quality manpower is beneficial not only because it produces quality outcomes but also because proven-successful team members demonstrate quality benchmarks that others can follow. Quality relationships between and among the members, and the cultivating environment, are also noteworthy.

Second, the findings are directly applicable to educators of hospitality and tourism in higher education. For instance, combining this investigation's results for study-abroad status and social-activity engagement on academic performance, universities should be encouraged to provide opportunities for international students to participate and engage in communities of practice or to meet up with domestic-international peer partners who can exchange their respective strengths, such as language ability or local information. As it is noted that students learn in groups and from their peers to a considerable degree,

instructors should be more confident to initiate group activities such as discussions or group projects into coursework. Various pedagogical methods engaging peers in the learning process, such as hands-on training, behavioral modeling, action learning, or flipped learning, will be valuable for students as it will allow them to enlarge their opportunities and resources to learn, ultimately enriching their outcomes.

While the current study successfully addresses peer effects in the hospitality and tourism classroom, several limitations restrict the generalizability of the findings. Although the sample has diversity in its population and in the well-developed curriculum, university-wide correlated effects might not be treated. The fact that the samples are from one university enables control of correlated effects among the samples effectively in the model. However, it would be desirable to test the model with larger samples, in the classrooms at various universities, in order to secure higher generalizability to broader hospitality and tourism educational settings. Second, including only friendships in the definition of the spatial weighting matrix does not allow for a full accounting of family or neighborhood factors in the model. Applying a relational matrix with other networks, or integrating additional relevant variables into the model, could adduce additional interesting findings. Third, an interpretational limitation is concordant with the comparison of the spatial parameters estimated. Since the parameters are estimated from different models, their comparability is limited. Fourth, notwithstanding the peer effects captured through the quasi-field experiment in this study, there remains a limitation in capturing the dynamics of the peer groups and their consequences. Fifth, the classes chosen for data collection may not be representative of all learning modes. Given the bidirectionality inherent in continuously interacting with and simultaneously affecting each other, the effects found in this study and their consequences may, in turn, lead to other variations. As an important aspect of a social relationship lies in reciprocation, future studies could take that reciprocation into account.

참고문헌

-
- Ajilore, O., Amialchuk, A., Xiong, W., & Ye, X.(2014). Uncovering peer effects mechanisms with weight outcomes using spatial econometrics. *The Social*

- Science Journal*, 51(4), 645-651.
- Akerlof, G. A.(1997). Social distance and social decisions. *Econometrica: Journal of the Econometric Society*, 65(5), 1005-1027.
- An, W.(2015). Instrumental variables estimates of peer effects in social networks. *Social Science Research*, 50, 382-394.
- Ashness, D., & Lashley, C.(1995). Empowering service workers at Harvester Restaurants. *Personnel Review*, 24(8), 17-32.
- Babbar, S., & Koufteros, X.(2008). The human element in airline service quality: Contact personnel and the customer. *International Journal of Operations & Production Management*, 28(9), 804-830.
- Baek, U., Olya, H., & Lee, S. K.(2018). Effect of individual resources and team-member exchange on service quality. *Service Industries Journal*. 1-23. Doi: 10.1080/02642069.2018.1426751.
- Bandura, A.(1986). The explanatory and predictive scope of self-efficacy theory. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 4(3), 359-373.
- Bandura, A.(1993). Perceived self-efficacy in cognitive development and functioning. *Educational Psychologist*, 28(2), 117-148.
- Bandura, A.(1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman.
- Bandura, A., Barbaranelli, C., Caprara, G. V., & Pastorelli, C.(1996). Multifaceted impact of self efficacy beliefs on academic functioning. *Child Development*, 67(3), 1206-1222.
- Berry, L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V.(1994). Improving service quality in America: Lessons learned. *The Academy of Management Executive*, 8(2), 32-45.
- Brunello, G., De Paola, M., & Scoppa, V.(2010). Peer effects in higher education: Does the field of study matter? *Economic Inquiry*, 48(3), 621-634.
- Buchmann, C., & DiPrete, T. A.(2006). The growing female advantage in college completion: The role of family background and academic achievement. *American Sociological Review*, 71(4), 515-541.
- Bui, H. T., So, K. K. F., Kwek, A., & Rynne, J.(2017). The impacts of self-efficacy on academic performance: An investigation of domestic and international undergraduate students in hospitality and tourism. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 20, 47-54.
- Burke, M. A., & Sass, T. R.(2013). Classroom peer effects and student achievement. *Journal of Labor Economics*, 31(1), 51-82.

- Caprara, G. V., Barbaranelli, C., Pastorelli, C., Bandura, A., & Zimbardo, P. G.(2000). Prosocial foundations of children's academic achievement. *Psychological Science*, 11(4), 302-306.
- Carrell, S. E., Fullerton, R. L., & West, J. E.(2009). Does your cohort matter? Measuring peer effects in college achievement. *Journal of Labor Economics*, 27(3), 439-464.
- Chi, C. G., & Gursoy, D.(2009). Employee satisfaction, customer satisfaction, and financial performance: An empirical examination. *International Journal of Hospitality Management*, 28(2), 245-253.
- Cho, M. H., & Kang, S. K.(2006). Past, present, and future of tourism education: The South Korean case. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 5(3), 225-250.
- De Paola, M., & Scoppa, V.(2010). Peer group effects on the academic performance of Italian students. *Applied Economics*, 42(17), 2203-2215.
- Diener, E. D., Emmons, R. A., Larsen, R. J., & Griffin, S.(1985). The satisfaction with life scale. *Journal of Personality Assessment*, 49(1), 71-75.
- Dufur, M. J., Parcel, T. L., & Troutman, K. P.(2013). Does capital at home matter more than capital at school? Social capital effects on academic achievement. *Research in Social Stratification and Mobility*, 31, 1-21.
- Eaton, S. B., & Bean, J. P.(1995). An approach/avoidance behavioral model of college student attrition. *Research in Higher Education*, 36(6), 617-645.
- Eccles, J. S., & Barber, B. L.(1999). Student council, volunteering, basketball, or marching band: What kind of extracurricular involvement matters? *Journal of Adolescent Research*, 14(1), 10-43.
- Edvardsson, B., Gustafsson, A., & Roos, I.(2005). Service portraits in service research: A critical review. *International Journal of Service Industry Management*, 16(1), 107-121.
- Evans, W. N., Oates, W. E., & Schwab, R. M.(1992). Measuring peer group effects: A study of teenage behavior. *Journal of Political Economy*, 100(5), 966-991.
- Glass, C. R., & Westmont, C. M.(2014). Comparative effects of belongingness on the academic success and cross-cultural interactions of domestic and international students. *International Journal of Intercultural Relations*, 38, 106-119.
- Glomb, T. M., & Liao, H.(2003). Interpersonal aggression in work groups: Social

- influence, reciprocal, and individual effects. *Academy of Management Journal*, 46(4), 486-496.
- Gore Jr, P. A.(2006). Academic self-efficacy as a predictor of college outcomes: Two incremental validity studies. *Journal of Career Assessment*, 14(1), 92-115.
- Grayson, J. P.(2008). Sense of coherence and academic achievement of domestic and international students: A comparative analysis. *Higher education*, 56(4), 473-492.
- Gujarati, D.(2011). *Econometrics by example* New York: Palgrave Macmillan.
- Hoxby, C.(2000). Peer effects in the classroom: Learning from gender and race variation. *Working Paper 7867, National Bureau of Economic Research*
- Hsieh, C. S., & Lee, L. F.(2016). A social interactions model with endogenous friendship formation and selectivity. *Journal of Applied Econometrics*, 31(2), 301-319.
- Hsu, C. H., Xiao, H., & Chen, N.(2017). Hospitality and tourism education research from 2005 to 2014: “Is the past a prologue to the future?”. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(1), 141-160.
- Hu, L., & Randel, A. E.(2014). Knowledge sharing in teams: Social capital, extrinsic incentives, and team innovation. *Group & Organization Management*, 39(2), 213-243.
- Kelejian, H. H., & Prucha, I. R.(1998). A generalized spatial two-stage least squares procedure for estimating a spatial autoregressive model with autoregressive disturbances. *The Journal of Real Estate Finance and Economics*, 17(1), 99-121.
- Kim, E., Newton, F. B., Downey, R. G., & Benton, S. L.(2010). Personal factors impacting college student success: Constructing college learning effectiveness inventory (CLEI). *College Student Journal*, 44(1), 112-126.
- Kim, H. J.(2008). Hotel service providers’ emotional labor: The antecedents and effects on burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 27(2), 151-161.
- Kim, T., Lee, G., Paek, S., & Lee, S.(2013). Social capital, knowledge sharing and organizational performance: what structural relationship do they have in hotels?. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(5), 683-704.
- Lee, K., Lee, M., & Kim, H.(2009). A comparison of student and industry

- perceptions of the event management curriculum in Korea. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 8(2), 60-73.
- Lee, L. F.(2007). *Identification and estimation of econometric models with group interactions, contextual factors and fixed effects. Journal of Econometrics*, 140(2), 333-374.
- Lin, X.(2010). Identifying peer effects in student academic achievement by spatial autoregressive models with group unobservables. *Journal of Labor Economics*, 28(4), 825-860.
- Liu, D., Chen, X. P., & Holley, E.(2017). Help yourself by helping others: The joint impact of group member organizational citizenship behaviors and group cohesiveness on group member objective task performance change. *Personnel Psychology*, 70(4), 809-842.
- Liu, X., Patacchini, E., & Zenou, Y.(2014). Endogenous peer effects: Local aggregate or local average? *Journal of Economic Behavior & Organization*, 103, 39-59.
- Manski, C. F.(1993). Identification of endogenous social effects: The reflection problem. *The Review of Economic Studies*, 60(3), 531-542.
- Marsden, P. V., & Campbell, K. E.(1984). Measuring tie strength. *Social Forces*, 63(2), 482-501.
- Miller, D. I., & Halpern, D. F.(2014). The new science of cognitive sex differences. *Trends in Cognitive Sciences*, 18(1), 37-45.
- Mouw, T.(2006). Estimating the causal effect of social capital: A review of recent research. *Annual Review of Sociology*, 32, 79-102.
- Neuville, S., Frenay, M., & Bourgeois, E.(2007). Task value, self-efficacy and goal orientations: Impact on self-regulated learning, choice and performance among university students. *Psychologica Belgica*, 47(1). 95-117.
- O'Callaghan, C.(2017). *Top Universities for Hospitality & Leisure Management in 2017*. Retrieved November 20, 2017, from:
<https://www.topuniversities.com/university-rankings-articles/university-subject-rankings/top-universities-hospitality-leisure-management-2017>.
- Pajares, F., & Kranzler, J.(1995). Self-efficacy beliefs and general mental ability in mathematical problem-solving. *Contemporary Educational Psychology*, 20(4), 426-443.
- Pajares, F., & Miller, M. D.(1997). Mathematics self-efficacy and mathematical

- problem solving: Implications of using different forms of assessment. *The Journal of Experimental Education*, 65(3), 213-228.
- Pintrich, P. R., & De Groot, E. V.(1990). Motivational and self-regulated learning components of classroom academic performance. *Journal of Educational Psychology*, 82(1), 33-40.
- Pintrich, P. R., Smith, D. A., Garcia, T., & McKeachie, W. J.(1991). *A manual for the use of the Motivated Strategies for Learning Questionnaire (MSLQ)*. Ann Arbor, MI: University of Michigan, National Center for Research to Improve Postsecondary Teaching and Learning.
- Rickinson, B., & Rutherford, D.(1995). Increasing undergraduate student retention rates. *British Journal of Guidance & Counselling*, 23(2), 161-172.
- Roth, P. L., & Bobko, P.(2000). College grade point average as a personnel selection device: Ethnic group differences and potential adverse impact. *Journal of Applied Psychology*, 85(3), 399-406.
- Sacerdote, B.(2001). Peer effects with random assignment: Results for Dartmouth roommates. *The Quarterly Journal of Economics*, 116(2), 681-704.
- Scott, J.(2000). *Social network analysis, 2nd ed* London: Sage.
- Staiger, D. & Stock, J. H.(1997). Instrumental variables regression with weak instruments. *Econometrica*, 65(3), 557-586.
- Sulastri, A., Handoko, M., & Janssens, J. M. A. M.(2015). Grade point average and biographical data in personal resumes: Predictors of finding employment. *International Journal of Adolescence and Youth*, 20(3), 306-316.
- Summers, A. A., & Wolfe, B. L.(1977). Do schools make a difference? *The American Economic Review*, 67(4), 639-652.
- Teare, R.(1993). Designing a contemporary hotel service culture. *International Journal of Service Industry Management*, 4(2), 63-73.
- Voyer, D., & Voyer, S. D.(2014). Gender differences in scholastic achievement: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 140(4), 1174-1203.
- Wellman, B., & Wortley, S.(1990). Different strokes from different folks: Community ties and social support. *American Journal of Sociology*, 96(3), 558-588.
- Wood, R., & Bandura, A.(1989). Social cognitive theory of organizational management. *Academy of Management Review*, 14(3), 361-384.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L.(1985). Problems and strategies in

- services marketing. *The Journal of Marketing* 49(2), 33-46.
- Zimet, G. D., Dahlem, N. W., Zimet, S. G., & Farley, G. K.(1988). The multidimensional scale of perceived social support. *Journal of Personality Assessment*, 52(1), 30-41.
- Zimmerman, B. J., Bandura, A., & Martinez-Pons, M.(1992). Self-motivation for academic attainment: The role of self-efficacy beliefs and personal goal setting. *American Educational Research Journal*, 29(3), 663-676.
- Zimmerman, D. J.(2003). Peer effects in academic outcomes: Evidence from a natural experiment. *The Review of Economics and Statistics*, 85(1), 9-23.

Appendix. Measurement items and standardized factor loadings with Cronbach's α , CR, and AVE

	loadings
Academic Efficacy Belief (.948 / .986 / .672)	
1. I believe I will receive an excellent grade in this class.	.836
2. I'm certain I can understand the most difficult material presented in the readings for this course.	.872
3. I'm confident I can understand the basic concepts taught in this course.	.858
4. I'm confident I can understand the most complex material presented by the instructor in this course.	.860
5. I'm confident I can do an excellent job on the assignments and tests in this course.	.905
6. I expect to do well in this class.	.784
7. I'm certain I can master the skills being taught in this class.	.861
8. Considering the difficulty of this course, the teacher, and my skills, I think I will do well in this class.	.872
Task Value (.925 / .979 / .578)	
1. I think I will be able to use what I learn in this course in other courses.	.778
2. It is important for me to learn the course material in this class.	.853
3. I am very interested in the content area of this course.	.825

4. I think the course material in this class is useful for me to learn.	.809
5. I like the subject matter of this course.	.814
6. Understanding the subject matter of this course is very important to me.	.790
7. I think I will be able to use what I learn in this course in my future job.	.824
8. I see connections between this class and my career goals.	.797
Avoidance tendency (.783 / .899 / .677)	
1. I would skip an assignment for this class if I were pressed for time.	.859
2. I postpone starting assignments for this class as much as I can.	.850
3. I'll wait to study for this class until the night before the exam.	.806
College-life satisfaction (.915 / .976 / .765)	
1. In most ways, my college life is close to my ideal.	.890
2. The conditions of my college life are excellent.	.919
3. I am satisfied with my college life.	.906
4. So far, I have gotten the important things I want in college life.	.859
Social-activity engagement (.941 / .972 / .888)	
1. I participate in a club/community of my interest.	.941
2. I feel support from a club/community and its members.	.959
3. I'm attached to a trustworthy club/community.	.940

2023년 12월 24일 원고 접수
2024년 1월 17일 수정본 접수
2024년 1월 24일 최종 수정본 접수 및 게재확정
3인 익명심사 필

코로나19 발생에 따른 항공사 객실승무원의 직무요구-자원 탐색과 피로도 및 무기력감에 미치는 효과 : JD-R 모델 적용

Exploring job demands-resources of flight attendants during
COVID-19 pandemic and their effects on fatigue and
helplessness
: Applying the job demands-resources model

남아현** · 김인신***

Nam, Ahyun · Kim, Insin

Abstract

The purpose of this study is to examine the impacts of job demands and job resources on fatigue and helplessness, the effect of fatigue on helplessness, and mediating effects of fatigue of flight attendants during COVID-19 pandemic. Using job demands-resources (JD-R) model, we explored job demands and job resources of flight attendants under the COVID-19 pandemic, and the conceptual model was empirically tested. The questionnaire was distributed to Korean flight attendants, and 211 responses were collected. Data analysis showed that three sub-dimensions of job demand and one-dimension of job resource were extracted. Job demands partially influence fatigue and helplessness, and job resources negatively affect fatigue and helplessness. Fatigue has a positive influence on helplessness. Additionally, there are significant mediating effects of fatigue. Based on these results, the study provided some practical implications for relieving fatigue that flight attendants experience during offering their in-flight service under the COVID-19 pandemic.

**주제어 : 코로나19(COVID-19 Pandemic), 객실승무원(Flight attendants),
직무요구(Job Demand), 직무자원(Job Resource), 피로도(Fatigue),
무기력감(Helplessness)**

* 이 논문은 제1저자의 석사학위논문을 편집하여 수정한 논문임.

** 부산대학교 관광컨벤션학과 박사과정생, e-mail: dkgus5445@gmail.com

*** 교신저자: 부산대학교 관광컨벤션학과 교수, e-mail: insinkim@pusan.ac.kr

I. 서 론

세계적인 감염병인 코로나19는 대표적인 관광산업인 항공운송산업에 큰 피해를 가했다. 항공이용 여객 수는 코로나19 팬데믹 직전인 2019년에 역대 최고인 1억2337만명에 도달하였지만 2020년에 3940만 명, 2021년 3636만 명으로 급감하면서 2019년 대비 70.5%로 감소하게 되었다(머니S, 2022). 이로 인하여 항공사 기업은 매출이 급감하면서 인건비를 절감시키기 위한 방안으로, 소속 종사원들에게 반복적인 유급 및 무급휴직을 권고하였으며, 종사원들은 생활비를 충당하기 위해 대출받거나 아르바이트를 해야만 하는 상황에 놓이게 되었다(세계일보, 2022). 특히, 항공운송산업은 산업적 차원에서 국제질병에 대응하기 위해 ‘코로나19 대응 항공기 안전 운항지침’을 시행함으로써 기존에 제공했던 항공 서비스가 대폭 제한되었으며 탑승객에게 요구되는 사항은 증가하고 고객의 기내행동에 가해지는 제약 또한 불가피하게 되었다. 따라서 객실승무원이 탑승객에게 안내하거나 제한해야하는 사항들은 보다 강화되어 탑승객으로부터의 불평불만이 극심해졌다. 뿐만 아니라 기내 응급상황 및 안전상황은 훨씬 다양해지고 매 순간 상이하게 대처해야하며 상황이 변화될 때마다 지침이 변경되어 혼란을 초래하였고 감염예방 조치 및 대응절차를 익히는 데에 쏠아야 하는 시간과 에너지가 심각하게 증가됨으로써 객실승무원은 극심한 스트레스에 시달리게 되었다(김윤진, 2021; 김주희·장영주, 2020).

Zhang(2021)의 연구에 따르면, 코로나19 감염으로 인해 가장 높은 위험에 처하게 된 비의료 직종의 종사원은 항공사 객실승무원이라고 보고하였다. 객실승무원은 밀폐된 공간 안에서 타인과 직접 접촉하고 바이러스에 직접 노출될 수 있으며 다른 직종과 달리 원격 업무 수행이 불가능하므로 이러한 종사원을 보호하기 위해서 구체적인 직무 개입이 필요하였다. 특히, 항공사 객실승무원은 객실안전의 유지와 고객 서비스 제공을 요구받으며 다른 서비스직업 직원보다 더 많은 책임을 지닌다(Chen & Chen, 2012). 비상장비 및 기내 시설 점검, 기내용품 탑재와 수량 체크 등 승객의 안전과 편안함을 위한 서비스를 제공하는 객실승무원은 피로도와 직무 스트레스에 노출되게 된다(최민혜·김인신·김희진, 2016). Seligman(2006)이 제시한 학습된 무기력의 논리를 적용해보면, 객실승무원의 피로도가 증가하고 직무스트레스에 노출될지언정 승무원 자신이 그 상황을 통제할 수 있게 된다면 이를 회복하기 위한 노력을 수행하려고 하지만, 통제할 수 없다고 느끼게 되면 무기력하게 되어 위극복을 위한 노력을 더 이상 하지 않게 된다. 따라서 위기상황에서 객실승무원이 무기

력감에 빠지지 않도록 이를 완화시킬 수 있는 요소를 탐색하는 연구가 필요하다.

한편, 이러한 어려운 환경속에서 조직에서의 지원이 부족하게 되면 종사원의 감정과 행동은 부정적으로 유발되며, 스트레스가 증가하지만(Kim, Eisenberger, & Baik, 2016), 반대로 조직지원이 강해질 때 정신건강에 도움이 되면서(Arnold & Dupré, 2012; Liu, Wen, Xu, & Wang, 2015), 조직헌신과 업무성과를 통해 개인의 역경을 극복할 수 있게 된다(Karatepe, 2012; Khan & Ali, 2015; Ullah, Elahi, Abid, & Butt, 2020). 항공사 객실승무원은 기내에서 고객서비스를 제공하며 감성노동을 수행하는 종사원이다(Chen & Chen, 2014). 이러한 서비스 접점에 있는 항공사 객실승무원은 불량고객을 응대하거나 긴 비행스케줄 및 기내 다양한 업무를 수행하며 과부화에 놓이는 등 직무요구에 시달린다. 하지만, 그들에게 주어지는 업무 자율성(예: 해외 레이오버 동안 여가를 즐기는 시간 등의 스케줄 조정) 및 전문적인 능력개발의 기회는 보다 동기부여를 강화시키며 더 나은 직무성과를 창출시키게 된다(김혜정·김인신, 2019; Chen & Chen, 2014; Langfred & Moye Neta, 2004). 기존에 수행된 조직지원에 대한 연구들은 조직에서 일상적인 업무를 수행하는 동안 종사원에게 긍정적인 효과를 나타내는 중요한 조직 지원이 무엇인지에 대한 요인들을 밝혀왔지만, 예상치 못한 위기 상황이 발생했을 때 종사원에게 제공되어야 하는 지원 요소를 파악하는 데에는 한계가 있다. 따라서 코로나19 팬데믹 상황에서 나타나는 객실승무원의 직무요구와 직무자원은 무엇이며, 새로운 환경적 상황에서의 직무요구 및 직무자원은 그들의 심리상태를 어떻게 유발시키고, 이를 통해 객실승무원은 어떠한 행동적 반응을 나타내는지 파악하고자 한다.

이 연구의 목적은 코로나19와 같은 국제적 질병의 발생 상황에서, 항공사 객실승무원들이 겪는 직무요구와 직무자원을 탐색하고, 직무요구와 직무자원이 피로도와 무기력감에 미치는 효과를 파악하며, 이 관계에서 피로도의 매개 역할을 확인하고자 한다. 이러한 연구를 통하여 국제질병의 발생과 같은 예상치 못한 위기상황을 맞이했을 때, 고객 접점 서비스 종사원이 겪는 직무의 어려움과 이를 완화시킬 수 있는 요인을 항공운송산업, 조직 및 고객으로부터의 다각적 차원에서 파악함으로써, 위기상황을 극복할 수 있는 인적자원관리의 지표를 마련함과 동시에 항공사 객실승무원의 위기 극복의지를 강화시키기 위한 방안을 마련함으로써, 안정적인 고객접점 서비스 제공의 토대를 구축하는데 기여할 수 있다.

II. 이론적 배경

1. 직무요구-직무자원 모델(Job Demands-Resources Model)

직무요구-자원(JD-R) 모델은 직무스트레스 연구에서 비롯된 조직 이론이며 통합적 모형으로 직무소진과 직무열의를 설명할 수 있다(박인혜·윤성준, 2019; Bakker, 2015). 직무요구란 신체적, 정신적, 사회적 또는 조직적 측면에서 직무를 수행하는 종사원에게 지속적인 신체적, 심리적 노력을 요구를 하는 것을 말하며(Bakker, Demerouti, & Verbeke, 2004), 직무자원은 기능적, 생리적 그리고 심리적 비용을 감소시켜 조직의 목표 달성을 위하여 제공되는 요소들로 종사원들의 성장과 학습 및 발전을 촉진할 수 있는 것을 의미한다(Bakker & Demerouti, 2007). 직무요구는 업무의 압박, 업무의 복잡성, 역할을 모호성을 포함하여 에너지를 소비하는 직무 맥락의 측면을 말하는 반면 직무자원은 종사원들이 직무요구에 대처하고, 기본적인 심리적 요구를 충족시켜주며, 조직적인 목표를 달성하도록 돕는 직무 맥락의 측면을 말한다(Bakker & Demerouti, 2007; Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001). 직무요구의 요인으로 시간적 제약, 과도한 업무, 역할 갈등, 역할 모호성 등이 있으며, 직무자원은 사회적 지원, 자율성, 업무의 중요성 및 자기개발 등이 있다(Hackman & Oldham, 1980). Bakker & Demerouti(2007)은 직무소진의 위험성을 향상시키는 직무요구와 이러한 위험성을 낮추는 직무자원 간 상호작용 효과가 존재함을 직무-자원 모델에서 확인하였다.

객실승무원 연구에서 Chen & Chen(2014)은 직무요구와 직무자원 및 승무원의 안전행동사이의 인과관계를 연구하였으며, 그 결과 직무요구는 승무원의 안전 행동을 방해하는 요소이며, 반면 직무자원은 상향 안전 커뮤니케이션, 역할 내 및 역할 외 안전 행동을 유발시키는 요인으로 확인되었다. 강영지·임근옥(2019)은 JD-R모델을 활용하여 저비용항공사 객실승무원의 직무소진과 직무열의 등을 탐색하였으며 직무소진을 높이는 직무요구를 감소시키고, 직무열의와 자원을 증가시켜 직무소진을 완화하는 것이 이직률을 낮추는 핵심 전략임을 밝혔다. 박인혜·윤성준(2019)는 JD-R 모델을 통해 승무원의 직무요구 및 자원이 직무 소진과 열의에 미치는 영향을 측정하였다. 그 결과 직무자원 중 기술다양성, 업무정체성, 직무자율성 그리고 업무 피드백은 직무소진에 긍정적인 영향을 미치지 못했으나, 업무중요성은 직무소진을 줄여

주는 긍정적인 영향을 주는 것으로 확인되었다. 또한 승무원의 심리적 자본은 직무요구와 소진과의 관계에 긍정적인 조절 역할을 한다는 결과를 도출하였다.

2. 피로도(Fatigue)

피로도는 정신이나 육체의 과도한 활동으로 지친 상태를 말하며 이러한 피로도는 개인의 기능을 저하시킨다(박안숙·권인선·조영채, 2009). 승무원은 업무 특성상 정확한 절차대로 직무를 수행해야 하며 방대한 업무량과 다양한 업무를 수행해야 하므로 더욱 긴장하게 되어 피로도를 상승시킨다(김선아, 2022). 승무원에게 피로도는 항공안전을 위협하는 요소로 간주되며 비행업무에 대한 능률이 떨어지거나 긴급 상황이 발생했을 때 빠른 대처가 어렵게 된다(박민희·이재곤·박운소, 2015). 항공사 객실승무원의 피로도는 시차, 야근근무로 인한 수면 부족으로 발생하며 특히 객실승무원의 피로도가 높은 노선들은 미주 노선과 동남아 귀국편 노선 등 밤샘 비행에 해당하는 노선들로 나타났다(김경희·이윤철, 2015).

최민혜 외(2016)에 따르면 항공사 객실승무원의 근무상황의 4가지 하위요인 신체적상황, 심리적 상황, 환경적 상황, 불규칙 패턴 상황 중 불규칙 패턴 상황과 심리적 상황이 피로도를 증가시키는 요인으로 밝혔다. 이구희(2011)는 승무원의 피로 요인을 근무환경적 그리고 개인적인 요인으로 보았으며 근무환경적 요인은 실 근무시간 및 편승 근무시간, 근무 중 휴식시간 및 체류지에서의 휴식시간, 출근 시각, 총 비행시간, 당일 근무시 편승된 승무원의 수, 기내 휴식 공간의 유무, 실 비행횟수 등이 있으며 개인적인 요인은 시차 증후군, 부족한 수면과 생체리듬의 불안정, 종사원의 나이 및 건강상태 등으로 제시하였다. 박민희 외(2015)는 승무원의 피로요인으로 심리적, 신체적 요인을 제시했는데, 신체적 요인으로는 밤 근무와 그에 대한 적응으로 인한 피로와 피로 누적, 불규칙한 식사패턴으로 위에 부담과 육체적인 노동이 있으며, 심리적 요인의 대표적인 예로써 예의 바르고 친절하게 응대해야하며, 고객의 니즈에 맞춰 업무 적용, 고객의 불만 처리, 신속하고 정확한 서비스를 제공해야하기 때문이라고 주장하였다.

3. 무기력감(Helplessness)

무기력감이란 자발적으로 무슨 일을 하지 않거나 스스로 행동하지 않는 상태이며, 의지가 현저히 결여 또한 저하된 상태를 말한다(Maier & Seligman, 1976). Seligman(2006)은 학습된 무기력의 개념을 제안하며 무기력은 학습될 수 있음을 강조하였다. 학습된 무기력이란 반복적으로 본인의 의지와 상관없이 성취할 수 없는

상태가 계속됨으로써 결국 본인의 행동이 수동적으로 변하며 의지가 약해지게 됨을 의미한다. 따라서 여러 다양한 노력을 했음에도 불구하고 계속되는 실패를 경험할 때 그러한 노력이 미래의 결과에 어떠한 영향도 미치지 않는다는 생각에 빠지게 되어 이러한 상황을 변화시키고자 하는 노력을 지속하지 않게 되는 것이다(이명진·봉미미, 2013).

이러한 무기력감에 대한 연구는 교육학에서 주로 다루어지고 있으나, 항공사 객실승무원들의 비행 피로도 상승요인으로 나타난 자기의심, 심리적 서비스 저하요인은 학습된 무기력감에도 영향을 미치고 있음이 나타났다(표용희, 2020). 따라서 서비스 주체인 객실승무원의 무기력감이 지속되지 않도록 선행요인을 발견하여 대처 방안을 마련해야 한다.

Ⅲ. 연구설계

1. 연구모형 설계 및 연구가설 설정

이 연구는 국내 항공사의 객실승무원을 대상으로 코로나19 상황의 항공사 객실승무원의 직무요구와 직무자원을 도출하고 이로 인해 무기력감에 미치는 효과를 분석하고자 한다. 특히, 직무요구 및 직무자원이 무기력감에 미치는 효과에 있어서 피로도가 유의한 매개역할을 하는지 그 효과를 검증하고자 한다. 연구 모형은 <그림 1>에 제시하였다.

가설 1: 코로나19시대 직무요구는 항공사 객실승무원의 피로도를 증가시킨다.

가설 2: 코로나19시대 직무자원은 항공사 객실승무원의 피로도를 감소시킨다.

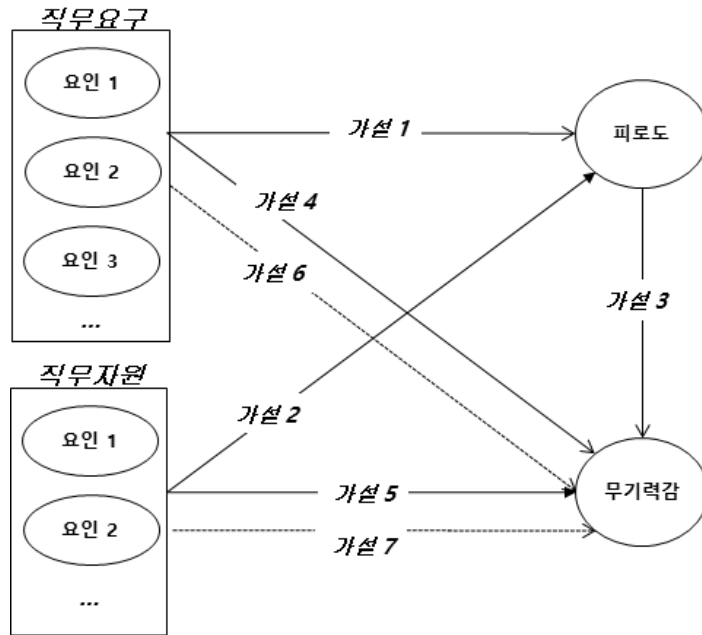
가설 3: 코로나19시대 항공사 객실승무원의 피로도는 무기력감을 증가시킨다.

가설 4: 코로나19시대 직무요구는 항공사 객실승무원의 무기력감을 증가시킨다.

가설 5: 코로나19시대 직무자원은 항공사 객실승무원의 무기력감을 감소시킨다.

가설 6: 항공사 객실승무원의 피로도는 코로나19시대 직무요구와 무기력감 간 관계를 매개한다.

가설 7: 항공사 객실승무원의 피로도는 코로나19시대 직무자원과 무기력감 간 관계를 매개한다.



주: 직선은 직접효과를 나타내며, 점선은 매개효과를 나타냄

〈그림 1〉 연구모형

2. 측정항목의 도출 및 자료수집

이 연구는 항공사 객실승무원이 코로나19 팬데믹 상황에서 겪는 직무요구와 직무자원의 요인을 도출하고 피로도와 무기력감에 미치는 효과를 파악해야 하므로, 코로나19가 발생 시기에 실제 비행업무를 경험한 객실승무원과 인터뷰를 진행하여 심층적인 질적연구를 수행하였으며, 그 이후 양적인 연구가 이루어졌다.

심층 인터뷰는 연구 참여자들의 편의에 맞춰 편안하게 이야기할 수 있는 조용한 장소에서 1회에 약 60분에서 80분 정도로 이루어졌다. 다양한 항공사에서 많은 객실승무원들이 근무하지만 코로나19로 인해 휴직과 복직을 불규칙적으로 반복하고 있으며 사회적 거리두기를 시행 중인 상황에서 대면 인터뷰 참여만을 요청하여 진행하기는 어려웠던 터라, 연구 참여자를 모집하는 데에 어려움을 겪었다. 하지만, 자발적으로 참여의사를 밝힌 현직 승무원에게는 대면인터뷰 이후 채팅 및 전화통화 등을 통해 2회-3회에 걸친 인터뷰가 이루어졌다. 조사기간은 2021년 8월부터 9월까지 2개월에 걸쳐서 이루어졌다. 인터뷰 참여자는 총 5명으로, 국내 대형항공사(Full service carrier)인 대한항공, 아시아나항공 및 국내 저가항공사(Low cost carrier)인 에어부산 및 제주항공과 국외 대형항공사인 에미레이트항공에 소속된 현직 승무원

이며, 4년-8년차 승무원 경력의 사무장 및 비즈니스 객실승무원으로 구성되었다.

질적 자료수집을 위한 질문지는 반구조화된 질문지를 바탕으로 인터뷰를 실시하였고, 참여자의 답변에 따라 관련 질문을 추가함으로써 참여자들이 자유롭게 자신의 이야기를 할 수 있도록 유도하였다. 인터뷰 질문은 코로나19가 발생한 이후 항공사 객실승무원이 겪는 상황/스트레스 및 이를 극복할 수 있도록 하는 지원에 대해, 크게 항공사 산업, 소속 조직 및 고객 차원으로 분류하여 질문하였다. 항공사 산업적 차원에 대한 예를 들면, “코로나19 이후 항공사 산업이 처한 일자리 위기 상황 및 동향에 대해 귀하는 구체적으로 어떠한 요소들로 인해 스트레스가 유발되고 있나요?”와 “이러한 코로나19 발생으로 인한 부정적인 영향을 완화시키기 위해 항공사 산업은 어떠한 노력이 이루어지고 있나요?”의 질문을 하였다.

양적자료를 수집하기 위한 직무요구 및 직무자원의 항목들은 Kim, Wong, Han, & Yeung(2022), Nogues, Tremblay, & Mansour(2021), Schaufeli & Bakker(2004), Zhang(2021)의 측정도구를 기본 항목들로 이용하였다. 하지만, 기존 직무요구에서는 나타나지 않았던 코로나19 발생 이후 객실승무원의 직무요구에 대한 측정변수들은 현직 승무원을 대상으로 수행한 심층 인터뷰 결과 나타난 항목들을 이용하였다. 도출된 항목들은 전문가 집단과의 토론을 통해 항목이 삭제되거나 재수정 되었으며, 수차례 토론을 통해 최종 측정항목이 구성되었다. 피로도(김혜정·김인신(2019) 및 최민혜 외(2016), MacDonald, Deddens, Grajewski, Whelan, & Hurrell(2003)의 측정도구를 일부 수정하여 3개의 항목을 이 연구에 적용하였다. 무기력감은 Lee, Agarwal, & Kim(2012), Wen, Huang, & Goh(2020)의 측정도구를 일부 수정하여 4개 항목으로 측정하였다. 모든 측정항목은 “매우 그렇다”를 5점으로, “전혀 그렇지 않다”를 1점으로 측정하는 Likert 5점 척도로 측정하였다.

양적 자료 수집을 위해 2022년 1월 20일부터 3월 11일까지 한국인 항공사 객실승무원을 대상으로 설문조사를 시행하였다. 설문조사 방법은 모바일 링크 배포로 진행하였다. 가장 먼저 현재 항공사 근무 유무와 코로나19 발생 이후(2020년 1월 이후) 비행 경험 유무를 확인하였다. 227명에게 모바일 링크를 통해 가장 먼저 “귀하는 현재 국내 또는 외국 항공사 객실승무원으로 근무하고 있습니까?” 그리고 “귀하는 코로나19발생 이후(2020년1월 이후)에 기내 승무원으로서 비행업무를 수행한 적이 있습니까?”라는 질문을 하였고, “예” 라고 답한 객실승무원만 계속해서 답변할 수 있도록 하였다. 설문지는 이메일, 네이버폼 등을 이용해 수집하였으며, 무응답 또는 무성의하게 응답한 설문지가 있는지를 확인한 후 211부를 분석에 활용하였다.

IV. 실증분석 결과

1. 표본의 특성

이 연구의 조사에 응답한 객실승무원은 총 211명이며, 성별은 여성 201명(95.3%), 남성 10명(4.7%)으로 여성의 비율이 높게 나타났다. 연령은 20-24세 9명(4.3%), 25-29세 59명(28.0%), 30-34세 85명(40.3%), 35세 이상 62명(29.4%)으로 나타났다. 학력은 4년제 대학교 졸업자가 165명(78.2%)으로 가장 높은 것으로 나타났으며, 2년제 대학교 졸업자는 17명(8.1%)이며 대학원 졸업이상은 29명(13.7%)으로 확인되었다. 근무기간의 경우 3년 미만 27명(12.8%), 3년 이상-6년 미만 80명(37.9%), 6년 이상-9년 미만 60명(28.4%), 9년 이상 44명(20.9%)으로 3년-6년 미만이 가장 많았다. 직급은 일반 객실승무원 148명(70.1%), 부사무장 43명(20.4%), 사무장 19명(9.0%) 및 인턴 승무원 1명(0.5%) 순으로 나타났다.

2. 측정척도의 타당성과 신뢰성

기존 연구에서 밝혀지지 않은 코로나19 발생에 따른 객실승무원의 직무요구와 직무자원의 새로운 요인들을 도출하기 위해 탐색적 요인분석(EFA: Exploratory Factor Analysis)을 수행하였다. 자료와 모델의 적합성을 검정하기 위해 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)와 Bartlett's test를 통해 표본적합도를 검정하였다. 분석 결과, KMO값은 0.726로서 0.7이상이기때 적합하다고 판단되었다. 구형성 검정을 위해 실시한 Bartlett's test의 결과값은 $\chi^2=595.011(p<.001)$ 으로 나타나 요인분석에 적합하다고 확인되었다. 본 연구에서 탐색적 요인분석은 주성분 분석을 통한 베리맥스(Varimax) 회전법을 이용하였다. 탐색적 요인분석 결과 직무요구 요인은 3개의 하위요인이 도출되었다. 첫 번째 요인은 5개의 항목으로 구성되었으며 정책적 요구로 명명하였다. 두 번째 요인은 4개의 항목으로 구성되었으며 환경적 요인으로 명명하였다. 그리고 세 번째 요인은 2개의 항목으로 구성되었으며 고객요구로 명명하였다. 또한 직무자원 요인은 1개의 단일요인으로 도출되어, 이 단일 요인은 직무자원으로 명명하였다.

다음으로, Cronbach' α 계수를 이용하여 신뢰도 분석을 수행한 결과, 정책적 요구의 신뢰계수는 0.735, 환경적 요구의 신뢰계수는 0.814, 고객요구의 신뢰계수는

3. 가설검정 결과

이 연구에서 직무요구와 직무자원이 피로도에 미치는 영향을 분석하기 위해 다중 회귀분석을 수행하였다. 회귀분석 결과, 직무자원의 하위 요인들 중 환경적 요구는 유의수준 0.01에서 피로도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=0.194$). 하지만 정책적 요구($\beta=0.118$)와 고객요구($\beta=0.092$)는 피로도에 유의한 영향을 미치지 못한 것으로 나타났다. 가설 1은 부분적으로 지지되었다. 직무자원이 피로도에 미치는 영향관계는 유의수준 0.01에서 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=-0.212$). 따라서, 가설 2는 지지되었다. 피로도는 무기력감에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=0.489$). 따라서, 가설 3은 지지되었다.

〈표 2〉 직무요구와 직무자원-피로도 및 피로도-무기력감 인과관계 검정 결과

종속변수	독립변수	비표준화계수		표준화 계수	t-값	유의 확률
		B	표준오차			
(R = 0.353, R ² = 0.125, Dubin Watson = 2.071)	정책적요구	0.118	0.099	0.084	1.198	0.232
	환경적요구	0.247	0.088	0.194**	2.819	0.005
	고객요구	0.092	0.069	0.093	1.331	0.185
	직무자원	-0.187	0.058	-0.212**	-3.251	0.001
(R = 0.571, R ² = 0.326, Dubin Watson = 1.730)	무기력감					
	피로도	0.489	0.049	0.571**	10.051	<0.001
** p < 0.01; * p < 0.05						

** p < 0.01; * p < 0.05

직무요구 중, 정책적 요구($\beta=0.201$)와 환경적 요구($\beta=0.163$)는 무기력감에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났지만, 고객요구는 유의한 영향을 미치지 못했다. 따라서, 가설 4는 부분적으로 지지되었다. 직무자원은 무기력감에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나($\beta=-0.240$), 가설 5는 지지되었다.

〈표 3〉 직무요구와 직무자원-무기력감 인과관계 검정결과

종속변수	독립변수	비표준화계수		표준화 계수	t-값	유의 확률
		B	표준오차			
(R = 0.405, R ² = 0.164, Dubin Watson = 1.838)	정책적요구	0.243	0.083	0.201**	2.935	0.004
	환경적요구	0.178	0.074	0.163*	2.416	0.017
	고객요구	0.042	0.058	0.049	0.717	0.474
	직무자원	-0.181	0.048	-0.240**	-3.743	<0.001

** p < 0.01; * p < 0.05

** p < 0.01; * p < 0.05

피로도의 매개효과 검정은 Baron & Kenny(1986)의 위계적 회귀분석을 적용하여 분석하였다. Baron & Kenny(1986)의 위계적 회귀분석은 총 4단계에 걸쳐 분석함으로써 매개효과를 검정하는 방법이다. 첫 번째 단계는 독립변수가 종속변수에 유의한 영향을 미쳐야 한다. 두 번째 단계는 독립변수가 매개변수에 유의한 영향을 미쳐야 한다. 세 번째 단계는 매개변수가 종속변수에 유의한 영향을 미쳐야 한다. 마지막으로 네 번째 단계에서는 독립변수와 매개변수가 동시에 투입되었을 때 독립변수가 종속변수에 미치는 효과가 첫 번째 단계에서 나타난 독립변수와 종속변수간의 관계보다 그 강도가 낮아지거나 유의하지 않아야 유의한 매개 역할을 하는 것이다. 이 연구에서 피로도의 매개효과를 검증하기 위하여 위계적 다중회귀분석을 수행한 결과는 <표 4>에 나타내었다.

<표 4> 위계적 다중회귀분석 결과

변수	모형1 (독립변수 → 무기력감)		모형2 (독립변수 → 피로도)		모형3 (매개변수 → 무기력감)		모형4 (독립변수&매개변 수 → 무기력감)	
	표준화 계수	t-값	표준화 계수	t-값	표준화 계수	t-값	표준화 계수	t-값
통제변수								
연령	0.098	1.020	0.040	0.408	0.145	1.699	0.117	1.398
학력	0.036	0.540	0.018	0.266	0.055	0.925	0.028	0.469
결혼상태	0.157 *	2.144	0.209 **	2.800	0.071	1.072	0.056	0.861
근무기간	-0.064	-0.671	-0.145	-1.497	-0.019	-0.221	0.006	0.074
독립변수								
직무요구	0.267 **	4.092	0.236 **	3.541			0.153 *	2.612
직무자원	-0.218**	-3.405	-0.199**	-3.038			-0.122*	-2.141
매개변수								
피로도					0.546 **	9.367	0.482 **	8.013
R ² 변화량	0.118		0.094		0.278		0.313	
유의확률								
F변화량	<0.001		<0.001		<0.001		<0.001	
** p < 0.01; * p < 0.05								

1) 모형1. 직무요구와 직무자원이 무기력감에 미치는 영향

모형1은 직무요구와 직무자원이 무기력감에 미치는 영향에 대한 검증결과를 보여주고 있다. 먼저, 항공사 객실승무원의 직무요구와 직무자원에 대한 독립변수의 영향력을 알아보기 위하여 통제변수로 개인적 특성인 연령, 학력, 결혼상태, 근무기간을 투입하였다. 그리고 직무요구와 직무자원을 독립변수로, 무기력감을 종속변수로 설정하여 위계적 다중회귀분석을 실시하였다. 모형1에서는 통제변수와 직무요구와

자원이 무기력감을 11.8% 설명하고 있으며 이는 통계적으로 유의하였다($p<.001$). 구체적인 변수의 영향력을 살펴보면, 통제변수로 설정한 변수들 가운데 결혼상태($\beta=0.157$)만 무기력감에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무요구는 무기력감에 긍정적으로 유의한 영향을 미쳤으며($\beta=0.267$), 직무자원은 무기력감에 부정적으로 유의한 영향을 미쳤다($\beta=-0.218$). 이로써 Baron & Kenny(1986)의 위계적 회귀 분석 첫 번째 단계가 유의한 것으로 확인되었다.

2) 모형2. 직무요구와 직무자원이 피로도에 미치는 영향

모형2에서는 독립변수인 항공사 객실승무원의 직무요구와 직무자원이 매개변수인 피로도에 미치는 영향을 분석하였다. 모형2에서 대상자의 개인적 특성변수 및 항공사 객실승무원의 피로도를 9.4% 설명하고 있으며 이는 통계적으로 유의하였다($p<.001$). 구체적인 변수의 영향력을 살펴보면, 통제변수인 개인적 특성변수 중 결혼상태($\beta=0.209$)만 피로도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무요구는 피로도에 긍정적으로 유의한 영향을 미쳤으며($\beta=0.236$), 직무자원은 무기력감에 부정적으로 유의한 영향을 미쳤다($\beta=-0.199$). 이로써 Baron & Kenny(1986)의 위계적 회귀분석 두 번째 단계가 유의한 것으로 확인되었다.

3) 모형3. 피로도가 무기력감에 미치는 영향

모형3에서는 매개변수인 피로도가 무기력감에 미치는 영향을 분석하였다. 모형3에서 대상자의 개인적 특성변수 및 항공사 객실승무원의 피로도를 27.8% 설명하고 있으며 이는 통계적으로 유의하였다($p<.001$). 구체적인 변수의 영향력을 살펴보면, 무기력감에 유의하게 영향을 미치는 통제변수는 발견되지 않았다. 피로도는 무기력감에 긍정적으로 유의한 영향을 미쳤다($\beta=0.546$). 이로써 Baron & Kenny(1986)의 위계적 회귀분석 세 번째 단계가 유의한 것으로 확인되었다.

4) 모형4. 직무요구와 직무자원이 무기력감에 미치는 영향에 대한 피로도의 매개효과 분석

항공사 객실승무원의 직무요구와 직무자원과 피로도를 동시에 독립변수로 투입하여 무기력감에 미치는 영향을 분석하였다. 매개변수인 피로도를 추가 투입한 모형4의 설명력은 $R^2=.313$ 로 통계적으로 유의하였고, 모형1에 비해 19.5%의 유의한 추가설명력을 가졌다($p<.001$). 모형4의 회귀방정식에서 직무요구와 직무자원 및 피로도를 동시에 투입했을 때 직무요구는 무기력감에 긍정적으로 유의한 영향을 미쳤으며($\beta=0.153$), 직무자원은 무기력감에 부정적으로 유의한 영향을 미쳤다($\beta=-0.122$).

이는 첫 번째 단계인 모형1에서 직무요구가 무기력감에 미친 효과인 $\beta=0.267$ 보다 낮은 값을 나타냈으며, 직무자원이 무기력감에 미친 효과인 $\beta=-0.218$ 보다 낮은 값을 나타내고 있다. 이러한 결과는 피로도가 직무요구-무기력감 관계와 직무자원-무기력감 관계 모두를 부분매개하고 있음을 의미한다. 즉, 항공사 객실승무원에게 직무자원과 직무요구는 무기력감에 직접적인 영향을 미칠 뿐만 아니라, 피로도가 높아지는 것을 통해 무기력감이 증대 된다는 것을 의미한다. 이로써 Baron & Kenny(1986)의 위계적 회귀분석 네 번째 단계가 유의한 것으로 확인됨으로써 매개 변수의 효과가 유의한 것으로 나타났다.

V. 결론

이 연구의 실증분석 결과는 다음과 같다. 첫째, 코로나19 상황에서 승무원에게 요구된 직무요구는 정책적 요구, 환경적 요구, 고객 요구로 분류되며, 직무자원은 하나의 단일 요인으로 도출되었다. 둘째, 코로나19 상황에서 야기된 환경적 요구가 피로도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면, 정책적 요구와 고객요구는 피로도에 유의한 영향을 미치지 못한 것으로 나타났다. 한편, 직무자원은 피로도를 감소시키는 것으로 나타났다. 즉, 직무자원은 코로나19로 인해 승무원에게 요구되는 직무 성질과 양의 변화로부터 파생하는 부정적인 결과인 피로도를 완화하는 작용을 한다. 셋째, 코로나19 상황에서 승무원의 직무요구 및 직무자원과 무기력감 간의 인과관계 분석 결과는 피로도의 경우와 유사하게 나타났다. 직무요구의 구성요인 중 정책적 요구와 환경적 요구는 무기력감에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났지만, 고객 요구는 유의한 영향을 미치지 못한 것으로 확인되었다. 직무요구 중 정책적 요구와 환경적 요구가 무기력감에 영향을 미치는 것은 팬데믹 상황에 따른 기내 방역 지침과 규정의 지속적인 변화 및 강화와 더불어 기내 환경 업무에 대한 부담이 장기화됨으로써 승무원의 비행에 대한 무기력감을 가속화시켰기 때문으로 볼 수 있다. 한편, 직무자원은 무기력감을 감소시켰다. 이는 김미숙(2015)의 연구 결과와 유사하게 나타났다. 즉, 직무자원은 코로나19로 인해 승무원에게 요구되는 직무 성질과 양의 변화로부터 파생하는 부정적인 결과인 무기력감을 완화할 수 있다는 기존 선행 연구의 결과를 지지한다. 넷째, 피로도는 무기력감에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 코로나19 상황에서 승무원이 경험하는 피로도는 비행에 대한 무기력감을 유발하는 것으로 분석되었다. 이런 분석 결과는 표용희(2020)의 연구결과와 일치하는 것으로 나타났다. 마지막으로, 본 연구는 코로나19 상황에서 직무요구 및 직무

자원과 승무원의 무기력감 간의 인과관계에서 피로도의 매개 역할을 확인할 수 있었다. 이런 분석 결과를 볼 때, 부정적 영향력인 직무요구 혹은 긍정적 영향력인 직무자원이 피로도에 영향을 미치고 그러한 양상이 다시 무기력감 수준에 영향력의 수준을 향상시킨다. 이는 승무원들이 느끼는 무기력감이 직무요구 뿐만 아니라 피로도가 높을수록 무기력감 또한 높아져 자신의 경력 발전 및 직무에 자포자기하는 상태 또는 이직의도로 연결되어 인적자원 손실로 이루어질 수 있기 때문에 직무요구와 자원으로 인한 피로도 관리가 필요함을 시사한다.

이 연구에서 나타난 결과를 바탕으로 실무적 시사점은 다음과 같이 요약할 수 있다. 첫째, 코로나19 팬데믹 시기의 항공사 객실승무원들은 새로운 양상의 직무요구로부터 끊임없이 피로도와 무기력감을 경험하고 있다. 특히 항공운송산업이 서비스의 질을 중요시 여기는 산업이라는 점을 고려할 때, 코로나19 팬데믹에 의한 부가적인 직무요구로부터 객실승무원이 겪고 있는 피로도로 인한 무기력감을 해소하기 위한 조직적 차원의 노력이 강구되어야 할 것이다. 둘째, 항공사는 코로나19 팬데믹과 같은 예상하지 못했던 위기 상황에 대처하기 위한 기내 대응 매뉴얼을 객실승무원의 피로도를 최소화할 수 있도록 보완 및 개선하는 노력을 강구해야 한다. 셋째, 코로나19로 인해 휴직시기를 가지는 승무원들에게 피로도 경감과 극복을 위한 정부 정책 및 항공운송산업 차원에서의 지원이 필요할 것이다. 현재 고용노동부는 실업, 재직, 자영업 여부와 관계없이 국민 스스로 자기개발을 할 수 있도록 국가에서 직업 능력개발 훈련비를 제공하는 국민 내일배움카드 제도를 시행하고 있다. 국민 내일배움카드 프로그램에 객실승무원을 위한 프로그램을 편성하여 제공함으로써, 객실승무원은 비행 간 겪었던 피로도를 해소하는 기회로 활용할 수 있을 것이다. 넷째, 피로는 직무요구 및 직무지원이 무기력감에 미치는 효과를 연계하는 중요한 매개체가 되고 있다. 따라서 위기상황에 처한 객실승무원이 이를 극복하려는 의지가 상실되는 무기력감에 빠지지 않기 위해서는 피로도 관리가 매우 중요하다. 항공사에서는 객실승무원이 코로나19 상황에 따른 직무요구로부터 유발되는 피로도를 정기적으로 관리하기 위한 제도적 장치를 마련할 필요가 있다. 국제질병과 같은 예상치 못한 위기로 인한 직무요구로 발생되는 피로도를 심리적·육체적으로 경감시키기 위해서는 객실승무원에게 휴가비 등을 지원함으로써 위험을 극복하고 일에 대한 동기부여가 재정비될 수 있도록 할 필요가 있다. 더불어 항공사 객실승무원으로서의 자부심과 긍지를 고양시키기 위한 캠페인 및 피로도 완화를 위한 심리상담프로그램 등을 체계적이고 지속적으로 제공하는 방법 또한 제안한다.

이 연구의 학문적 시사점은 첫째, 코로나19 상황의 항공사 객실승무원의 직무요구에 대한 세부 요인으로 정책적 요구, 환경적 요구 그리고 고객의 요구를 탐색적으로

찾아내었다는 점에서 의의가 크다. 코로나 이전 항공사 객실승무원의 직무요구-자원에 관한 선행연구에 따르면 직무요구는 '업무과부하', '감정요구', '용모준수요구' 3개의 요인 그리고 직무자원은 '보상 및 지원', '전문성', '임파워먼트' 3개의 요인으로 구분하였다(석은주, 2017). 하지만 이 연구는 코로나19로 인한 팬데믹으로 많은 변화를 겪고 있는 승무원들의 변화된 상황에 맞추어 어떤 요인이 피로도와 무기력감에 많은 영향을 미치는지 그 세부 항목을 파악하고 객실승무원의 세 개의 직무요구 요인들(정책적 요구, 환경적 요구, 고객요구)을 밝혀내어 차별성을 가지고 있다. 둘째, 코로나19 시대의 직무요구의 하위요인인 정책적 요구, 환경적 요구 그리고 고객의 요구와 직무자원은 피로도와 무기력감에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무요구는 피로도와 무기력감을 상승시키며, 직무자원은 피로도와 무기력감을 감소시키는 것으로 나타났다. 셋째, 직무요구와 직무자원 그리고 무기력감 간의 관계에서 피로도가 중요한 매개체가 된다는 결과를 도출하였다.

이 연구에서는 직무요구와 자원의 효과를 코로나19 상황의 항공사 객실승무원으로 확장하여 연구하였다는 점에서 여러 시사점을 제공하였지만, 다음과 같은 한계가 있다. 최근 연구들에 따르면 항공사의 규모나 승무원의 국적과 직급 차이에 따른 구분과 비교연구가 보고되기 시작하였다. 따라서 대형항공사와 저비용항공사에 근무하는 승무원, 승무원의 국적과 문화 그리고 직급과 경력에 따라서 차이가 있을 수 있음을 알 수 있다. 향후 연구에는 국외항공사 객실승무원과 국내항공사 객실승무원으로 구분하여 비교연구가 필요해 보인다. 또한 대형항공사와 저비용항공사 객실승무원, 항공사 브랜드별 객실승무원에 따른 차이가 있는지에 대한 연구를 제안한다.

참고문헌

-
- 강영지·임근욱(2019). 직무요구-자원 모델을 이용한 저비용 항공사 객실승무원의 직무소진, 직무열의가 이직의도에 미치는 영향관계 연구. *관광연구저널*, 33(8), 183-200.
- 김경희·이윤철(2015). 지속가능한 기내서비스 수행을 위한 피로 및 수면장애 관리에 관한 연구. *한국항공경영학회지*, 13(3), 33-53.
- 김미숙(2015). 직무요구와 직무소진, 그리고 고객지향적 행동의 관계에서 직무자원동원성이 미치는 영향-직무자원동원성의 조절효과 검증. *경영연구*, 30(3), 209-231.
- 김선아(2022). *항공안전법상 객실승무원의 피로관리제도 개선방안에 관한 연구*. 박사 학위논문. 한국항공대학교 대학원.
- 김윤진(2021). 항공사 객실서비스 COVID-19 대응에 대한 고찰: K 항공사를 중심으로. *서비스경영학회지*, 22(2), 186-205.

- 김주희·장영주(2020). 항공사 객실승무원의 감정노동이 직무소진 및 서비스 지향성에 미치는 영향: AB 성격유형의 매개효과와 조절효과. *관광연구저널*, 34(6), 117-130.
- 김혜정·김인신(2019). 고객불량행동이 항공사 객실 승무원의 피로도에 미치는 효과: 해외 체류 시 여가대처전략 조절효과와 감정부조화 매개효과. *Tourism Research*, 44(3), 41-57.
- 머니S. (2022). 여객기 못 뜨는 항공업계 “울고 싶어라”
<https://moneys.mt.co.kr/news/mwView.php?no=2022022422058011865>(2022.02.26)
- 박민희·이재곤·박운서(2015). 항공사 객실승무원의 피로도, 개인업적이 직무만족, 직무성과 및 서비스회복에 미치는 영향. *관광경영연구*, 19(4), 151-179.
- 박안숙·권인산·조영채(2009). 종합병원 간호사들의 피로수준 및 관련요인. *한국산학기술학회논문지*, 10(8), 2164-2172.
- 박인혜·윤성준(2019). 항공사 객실승무원의 직무요구가 직무소진에 미치는 영향-내재적 직무동기의 조절효과를 중심으로. *한국항공경영학회지*, 17(3), 97-115.
- 석은주(2017). *항공사 객실승무원이 지각하는 직무요구-직무자원이 직무성과에 미치는 영향, 자아탄력성의 조절효과를 중심으로*. 박사학위논문. 세종대학교 대학원.
- 세계일보. (2022). 항공노동자 10명 중 6명 “소득 급감 불안”
<http://www.segye.com/newsView/20220216516371?OutUrl=naver>(2022.02.16)
- 이구희(2011). *승무원 피로관리 개선방안에 대한 연구*. 석사학위논문. 한국항공대학교 대학원.
- 이명진·봉미미(2013). 청소년기의 학습무기력. *교육학연구*, 51(1), 77-105.
- 최민혜·김인신·김희진(2016). 항공사 여승무원의 근무상황에 따른 피로도가 안전행동 수행과 직장-가정 갈등에 미치는 효과 분석. *관광레저연구*, 28(12), 389-403.
- 표용희(2020). 항공사 객실승무원의 비행피로도 상승 요인이 학습된 무기력증에 미치는 영향분석: 자기의심 매개효과 중심으로. *Tourism Research*, 45(3), 579-603.
- Arnold, K. A., & Dupré, K. E.(2012). Perceived organizational support, employee health and emotions. *International Journal of Workplace Health Management*, 5(2), 139-152.
- Bakker, A. B.(2015). A job demands -resources approach to public service motivation. *Public Administration Review*, 75(5), 723-732.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E.(2007). The Job Demands-Resources model: state of

- the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
- Bakker A. B., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004). Using the Job Demands-Resources Model to Predict Burnout and Performance. *Human Resource Management*, 43(1), 83-104.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A.(1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual. strategic and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Chen, C. F., & Chen, S. C.(2012). Burnout and Work Engagement Among Cabin Crew: Antecedents and Consequences. *The International Journal of Aviation Psychology*, 22(1), 41-58.
- Chen, C. F., & Chen, S. C.(2014). Investigating the effects of job demands and job resources on cabin crew safety behaviors. *Tourism Management*, 41, 45-52.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B.(2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R.(1980). *Work redesign*, MA: Addison-Wesley.
- Karatepe, O. M.(2012). Perceived organizational support, career satisfaction, and performance outcomes: a study of hotel employees in Cameroon. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(5), 735-752.
- Khan, F., & Ali, U.(2015). Job satisfaction and perceived organizational support as a susceptibility factor of the intention to quit: A cross-cultural study. *Bahria Journal of Professional Psychology*, 14(1), 105-122.
- Kim, K. Y., Eisenberger, R., & Baik, K.(2016). Perceived organizational support and affective organizational commitment: Moderating influence of perceived organizational competence. *Journal of Organizational Behavior*, 37(4), 558-583.
- Kim, S., Wong, A. K. F., Han, H., & Yeung, M. W.(2022). Airline employees' stress amidst the COVID-19 pandemic and its job-related consequences. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 27(1), 30-47.
- Langfred, C. W., & Moe Neta, A.(2004). Effects of task autonomy on performance: An extended model considering motivational, informational and structural mechanisms. *Journal of Applied Psychology*, 89(6), 934-945.
- Lee, B. K., Agarwal, S., & Kim, H. J.(2012). Influences of travel constraints on the people with disabilities' intention to travel: An application of Seligman's

- helplessness theory. *Tourism Management*, 33(3), 569-579.
- Liu, L., Wen, F., Xu, X., & Wang, L.(2015). Effective resources for improving mental health among Chinese underground coal miners: Perceived organizational support and psychological capital. *Journal of Occupational Health*, 57(1), 58-68.
- MacDonald, L. A., Deddens, J. A., Grajewski, B. A., Whelan, E. A., & Hurrell, J. J.(2003). Job stress among female flight attendants. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 703-714.
- Maier, S. F., & Seligman, M. E.(1976). Learned helplessness: theory and evidence. *Journal of Experimental Psychology: General*, 105(1), 3-46.
- Nogues, S., Tremblay, D. G., & Mansour, S.(2021). Job Demands and Job Resources Among Western Airline Cabin Crews: A Comparative Study of Canadian, German, and French Flight Attendants. *Journal of Aviation/Aerospace Education & Research*, 30(1), 89-106.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B.(2004). Job demand, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315.
- Seligman, M.(2006). *Learned Optimism: How to Change Your Mind and Your Life*. New York: Random House
- Ullah, I., Elahi, N. S., Abid, G., & Butt, M. U.(2020). The impact of perceived organizational support and proactive personality on affective commitment: Mediating role of prosocial motivation. *Business, Management and Education*, 18(2), 183-205.
- Wen, J., Huang, S. S., & Goh, E.(2020). Effects of perceived constraints and negotiation on learned helplessness: A study of Chinese senior outbound tourists. *Tourism Management*, 78, 104059.
- Zhang, M.(2021). Estimation of differential occupational risk of COVID 19 by comparing risk factors with case data by occupational group. *American Journal of Industrial Medicine*, 64(1), 39-47.

2024년 1월 2일 원고 접수

2024년 1월 18일 수정본 접수

2024년 1월 24일 최종 수정본 접수 및 게재확정

3인 익명심사 필

방문객들의 체험이 전통시장 내 야시장 이미지와 행동의도에 미치는 영향 : 체험경제 이론을 중심으로

The Effect of Visitor's Experience on Night Market Image and Behavior Intentions : focusing experience economy theory

김대원*

Kim, Daewon

Abstract

Night markets in traditional markets, which have been mentioned as new catalysts to revitalize traditional markets, are increasingly attracting visitors. The research was carried out to establish an effective operation strategy for the night market in these traditional markets and to promote continuous development. This study was conducted to establish the relationship between the factors of experience (entertainment, educational, escapist, aesthetic) affecting the image and behavior of the night market in the traditional market, and the survey for the study was conducted to target visitors to the night market in the Jeonju Nambu market, and 300 copies were distributed to be used for the final analysis. The analysis was conducted using the AMOS 22.0 Statistical Program and the validity and reliability of the constitutive concepts were verified through a CFA and correlation analysis. The structural equation model was used to identify the relationship between the exogenous variables(entertainment, educational, escapist, aesthetic) and the endogenous variables (cognitive image, emotional image, and behavior intention). Hypothesis verification results show that aesthetic experience has the greatest impact on cognitive and emotional images, and that cognitive and emotional images have positive effects on behavior. As a result, the research is expected to contribute to the economic development of the local community by enhancing the aesthetic experience factors that have the greatest impact on the image formation of the night market in the traditional market as well as building up a positive image of the night market and inducing visitors to make a return visit.

* Phu Quoc Sheraton Long Beach Resort, Korean Chef De Cuisine, e-mail: zzkdwzz@gmail.com

**주제어 : 전통시장 내 야시장(night market in traditional market),
 체험경제이론(theory of experience economy), 이미지(image),
 행동의도(behavior)**

I. 서 론

전통시장은 지역주민들의 정서와 문화가 깃든 장소로서 사회, 문화, 경제적으로 다양한 기능과 중요한 역할을 담당하며 그 지역의 역사와 지역 사람들의 문화가 담긴 가치 있는 장소로 알려져 있다. 단순히 물품을 사고파는 공간을 넘어 사람들이 먹고 즐기고 소통하는 공간으로서 그 지역, 그 시대의 사회상을 그대로 담아 지역 사람들의 열과 애환을 담고 있는 역사적인 장소라고 할 수 있다(김홍렬, 2017a).

다양한 역할과 기능을 수행하며 생활의 중심이었던 전통시장은 1996년 유통시장의 전면 개방에 따른 외국 유통업체 및 국내 대기업의 유통산업 진입, 대형마트와 온라인 쇼핑몰의 급성장, 소비자의 라이프스타일의 변화, 편리함을 추구하는 소비패턴의 변화 등과 같이 유통환경의 변화와 소비자 욕구 변화에 따른 대응 부족으로 전통시장은 방문객의 감소와 매출 감소로 점차 쇠퇴의 길을 걷게 되었다(김홍렬, 2017b).

전통시장의 활성화를 위해 과거 정부에서는 주로 시설현대화와 경영현대화를 위한 지원을 수행해왔지만 부진한 성과를 면치 못하는 실정이다. 전통시장이 잃었던 경쟁력을 회복하기 위해서는 단순 상업적 기능의 활성화뿐만 아니라 다른 유통업에서는 느낄 수 없는 전통시장만의 차별화된 새로운 가치를 창출해야 한다고 하였다(윤영득, 2013).

지역 상권 및 전통시장 활성화를 위한 하나의 방편으로 야시장이 활발하게 추진 중이다. 대만, 동남아 등 해외여행을 통해 방문하는 야시장은 문화적, 사회적, 환경적으로 자연스럽게 형성되었지만, 국내의 전통시장 내 야시장의 경우 행정안전부와 지자체가 주도하여 2013년 10월 29일 부산 부평깡통야시장의 개장을 시작으로 제주, 부산, 전주 등에서 전통시장 내 야시장을 도입하였다(행정안전부, 2018). 야간관광을 통해 지역의 특산품 구매, 대표음식 맛보기, 지역문화 체험 등 개별 체험 특성을 유도할 수 있으므로 전통시장 활성화를 위한 촉매제로 거론되고 있다(문영훈, 2013).

위와 같이 전통시장 내 야시장의 고유한 체험 특성과 체험경제이론을 접목하여 효율적인 운영전략을 수립하는데 기초자료로 제공하고자 한다. 현대사회는 일찍이

서비스의 시대에서 ‘체험’의 시대로 탈바꿈하고 있다(Toffler, 1970). 커피전문점에서의 체험(이형주·서지연, 2012), 한식 레스토랑에서의 체험(유영진, 2014), 특급호텔 레스토랑 서비스 체험(한장현·조윤희, 2016) 등 이처럼 외식산업분야에서도 체험이 지닌 중요성에 대한 인식과 함께 다양한 분야에서도 체험경제적 관점에서 살펴보려는 학술적 시도가 이루어지고 있다. 또한 체험경제이론을 제시한 Pine & Gilmore(1998)의 이론적 개념을 토대로 한숙영·엄서호(2005), 송학준·최영준·이충기(2011)는 지역 축제의 방문객을 대상으로 연구하였으며, 스킨스쿠버(서민정·임은순, 2011), 템플 스테이(김용훈, 2011), 입체(3D)영화(이재석·송학준·이충기, 2011), 럭셔리 크루저(박혜미·최정규·주승우, 2016), 프로야구 관람(권웅·김가영, 2018)등 산업 전반에서 다양한 대상으로 체험경제 이론을 바탕으로 활발하게 진행되고 있으며 체험의 가치와 중요성이 커지고 있다. 또한 체험은 긍정적 이미지와 기억을 형성하는 좋은 수단이 될 수 있으며 서비스 차별화의 중요한 요소가 된다고 하였다(송학준 외, 2011; Schmitt, 1999).

현재까지 이루어진 전통시장 내 야시장의 국내 연구는 야시장의 메뉴품질과 서비스품질에 관한 연구(서경화, 2017; 전유명, 2017)등이 이루어졌으며 체험경제이론을 적용한 전통시장 내 야시장에 관한 연구는 없었다. 관심도가 커지고 방문객이 증가하고 있는 시점에서 전통시장 내 야시장의 실증적 연구는 부족한 실정이라고 사료된다. 따라서 본 연구는 야시장이 가지는 체험요소를 통해 소비자의 욕구를 다양한 측면에서 해석하고, 방문객이 가지는 이미지와의 영향관계를 검증하여 행동의도에 미치는 영향에 대해 연구하였다. 전통시장 내 야시장을 성장시킬 수 있는 전략을 수립하는데 필요한 기초자료로 제공하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 전통시장 내 야시장

야시장은 대만, 홍콩, 태국 등 동남아시아 등에서 연중 무더위가 기승을 부리는 경우가 많아 비교적 서늘한 야Toffler, 간에 활동이 많아지면서 자연스럽게 형성된 시장이다(전유명, 2017). 국외의 사례에 반하여 우리나라는 야시장이 비교적 새로운 현상이며 주로 정부 주도로 신규 야시장이 형성되는 단계에 있다. 전통시장 내 야시장 운영은 청년 및 소외계층에게 새로운 일자리를 제공해주는 등 사회의 공익적

기능을 수행할 수 있고, 전통시장 상인들의 매출액 증대 및 지역경제 활성화 등 긍정적인 효과를 얻을 수 있다고 하였다(남성집, 2017). 2013년 제1호 부산의 ‘부평깡통 야시장’을 개장하였으며 전주, 목포, 경주, 울산, 광주, 인천 등 전국 곳곳에서 새로운 야시장이 생겨나고 있다.

2. 체험경제 이론

체험경제 이론은 B. Joseph Pine 2세와 James H. Gilmore가 1998년 Harvard Business Review에서 기고한 Experience Economy에서 시작되었다. Pine & Gilmore(1998)는 체험이란 제품과 서비스가 서로 다르듯 또 다른 차원의 새로운 상품으로 간주하였다. 경제가치의 발전에서 범용품(commodity) - 제조품(goods) - 서비스(service) - 체험(experience)의 4단계로 순차적으로 경제가치가 발전하였으며, 소비자들은 생산 과정에 직접 참여함으로써 겪는 체험을 무형의 제조품이나 뚜렷한 형태가 없는 서비스와는 다른 차원의 상위 단계의 개념이며 경제적 가치를 창출하는 또 다른 하나의 상품이고 그 자체에 기억할만한 가치를 부여해야 한다고 하였다(Pine & Gilmore, 1998).

체험이 지닌 중요성에 대한 인식과 함께 다양한 분야에서 체험경제적 관점에서 살펴보려는 학술적 시도가 이루어지고 있다. 김성혁·고호석·김순하(2000)는 지역축제가 지역사회의 문화를 반영할 수 있는 대중적인 볼거리, 먹거리, 놀거리, 배울 거리 등 체험활동을 할 수 있는 기회를 제공함으로써 지역축제방문객들의 욕구를 충족시키는데 기여한다고 하였다. 이재석 외(2011)는 입체영화 체험, 송학준·이충기(2015)는 템플스테이, 최서우·최승담(2015)은 테마파크, 정창운·김인신·김이태(2016)은 크루즈 관광, 임재필·류재숙(2016)은 자연휴양림, 김민형·추승우(2017)는 호텔체험, 권웅·김가영(2018)은 프로야구 관람 등 다양한 분야에서 체험경제 이론을 적용해 후행변수들에 미치는 영향관계에 대하여 검증하였다.

3. 체험 요소

Pine & Gilmore(1998)는 체험을 감정적(emotional), 육체적(physical), 지적(intellectual), 정신적(spiritual) 차원의 특정한 경험을 통해 개개인의 내부(mind of individual)에서 발생하는 것이며 누구도 동일한 체험을 소유하지 않으며, 마치 무대 위에 연극과 관람객 개개인이 상호작용하면서 생겨나는 것이라고 하였다. 체험을 개인적 요인, 환경적 요인으로 구분하여 소비자에게 미치는 영향정도에 따라 4개의 요소로 구분하였다. 4개의 요소 모두 체험 상품 개발에 반영될 때 기존의 일반 상품들

과 차별화되고 경쟁력 있는 최고의 체험 상품이 된다고 하였다(한숙영·엄서호, 2005). 개인적 요인은 개인이 체험의 참여 정도에 따라 적극적 참여(소비자가 직접적인 영향을 미치거나 체험을 이끌어내는 것으로 테마파크, 체험관, 카지노 등)와, 소극적 참여(공연, 영화, 드라마 등을 시청하는 측면으로 직접적 영향을 미치지 않는 것)로 구분하였다. 환경적 요인은 체험환경에 따라 나뉘지는데 흡수(absorption)란 공연을 관람하는 것처럼 자연스럽게 동화되어 개개인의 관심을 사로잡는 것이고, 몰입은 게임에 빠지는 것처럼 육체적으로나 실질적으로 체험에 침투하게 되는 것이라고 하였다(유근준·이혁진, 2014).

1) 오락적 체험(Entertainment Experience)

오락적 요소는 오늘날의 기업 환경에서 가장 오래된 체험 중의 하나이고 동시에 가장 발전되고 유행하고 있는 체험 중의 하나이다(Pine & Gilmore, 1999). 오락적 체험은 체험활동을 통해 즐거운 기분 상태를 자극하거나 흥미를 유발하는 것을 말하며 공연을 관람하거나, 음악을 듣거나, 즐겁게 책을 읽는 활동과 같이 소극적인 참여와 환경적 수준이 낮은 영역에서 나타나는 체험 특성으로 물리적인 참여를 하는 것이 아니라 그 체험에 대한 반응이라고 하였다(Pine & Gilmore, 1999). 오락적 체험은 고객에게 즐거움을 줄 수 있는 모든 제품 및 시설을 통한 서비스 경험을 지칭하는 것으로써 고객에게 재미와 즐거운 감정을 유발시킨다고 하였다(Maslow, 1964).

2) 교육적 체험(Educational Experience)

교육적 체험은 오락적 체험보다 더욱더 개인들의 적극적인 참여를 유발하는 체험 요인이다. 체험활동을 통해 체험대상과 관련된 지식 또는 기술이 향상되었다고 느끼는 것을 말한다(송학준 외, 2011). 소비자들은 구매를 위해 매장을 방문하였을 때 구입하려는 제품과 종사원의 서비스를 통해 지식 향상과 정보를 습득하려는 의지가 있으며(권소영, 2006), 좋은 정보를 얻고, 지식과 능력을 높여주는 교육적 체험은 소비자의 적극적인 참여의사가 필요하다고 하였다(하동현, 2009a). 따라서 교육적 체험은 체험을 통하여 자신의 지식이 증가되고 기술이 증진되는 정도를 의미한다고 할 수 있다(Hosany & Witham, 2010). Oh, Fiore & Jeong(2007)은 교육적 체험요소가 소비자의 만족에 영향을 미치는 것을 검증하였다. 또한 박수경·박지혜·차태훈(2007)은 기념품 매장에서 상품을 구매 할 때 인형을 직접 제작하거나 액세서리를 만드는 체험활동을 통한 교육적 체험이 즐거움에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

3) 일탈적 체험(Escapist Experience)

일탈적(현실 도피적)체험은 오락적, 교육적 체험보다 더욱더 몰입된(immersion)된 상태에서 적극적으로 참여하는 요소이다. 일탈적 체험은 공연을 관람하거나, TV를 시청하는 등의 소극적인 활동에 제한되지 않고 개개인이 실제 체험의 영향을 미칠 수 있는 연기가 되는 것이며, 카지노, 가상현실, 온라인 게임 등이 있다. (Pine & Gilmore, 1998). Oh et al.(2007)은 현실 도피는 일시적으로 그들의 일상생활 잊고 휴식을 취하며, 재충전된 상태로 돌아오기를 원하고 특별한 목적지를 방문하거나 외식 활동과 같은 특별한 시간을 투자할 만한 장소와 경험을 위해 떠나고, ‘제3의 공간(the third place)’을 찾으려는 욕구를 포함한다고 하였다(Pine & Gilmore, 1998). 송학준 외(2011)는 보령 머드 축제 방문을 통해 일상에서 벗어나 자유로움을 느끼고 축제에 몰입하게 되는 과정에서 일탈적 체험을 느낄 수 있다고 하였다.

4) 미적 체험(Escapist Experience)

미적 체험은 소비자는 이벤트나 환경에 몰입하지만 개개인 스스로 그런 이벤트나 환경에는 아무런 변화나 영향을 주지 않고 현장에 머무는 것 자체로 즐거움을 느끼는 것이라고 하였다(Oh et al., 2007). 미적 체험은 물리적 환경에 대한 소비자들의 해석이라고 정의하고 있다(Hosany & Witham, 2010). 미적 체험을 물리적 환경이 제공하는 주로 시각적인 요소로써 매장 내 디스플레이, 색채, 조명, 인테리어를 측정 항목으로 도출하였으며(박수경 외, 2007), 또한 방문객들이 어떠한 장소에서 미성을 갖춘 요소를 감상하고 체험하는 것이라 할 수 있으며, 축제의 현장에서 자연을 감상하고, 경관을 즐기는 체험 요소라고 하였으며 가을시기에 국립공원에 방문해 물계 물든 단풍나무를 감상하는 것, 여의도 불꽃축제에서 아름다운 불꽃에 몰입하여 즐기는 것이 미적 체험의 예라고 할 수 있다(하동현, 2009b; 박혜미 외, 2016).

4. 이미지

이미지의 형성은 다양한 형태의 정보와 경로(신문, TV, 잡지 등의 대중매체와, 광고, 기업홍보자료, 친구나 지인의 구전 등)로 이루어지며 그 원천은 매우 다양하다. 이러한 이미지의 원천에 수동적으로 노출되거나 적극적인 탐색을 통해 이미지를 형성하게 된다는 점에서 이미지 형성 또한 다양한 경험이나 학습을 통해 이루어지는 결과라고 할 수 있다(김창수·전대희, 2007). 또한 이미지는 대상의 객관적인 실체나 대상과는 일치하는 것이 아니라, 개개인의 신념, 생각, 인식 등이 상호작용하면서 형

성되는 지극히 주관적인 것이라고 하였다(이장주·박석희, 1999; Kotler, 1975).

이미지란 사람들이 어떠한 대상이나 목적지에 대해 가지는 신념이나 아이디어로 인상의 총체적인 것이며 단편적이 아닌 심리적, 문화적, 역사적 과정의 지속적인 것으로 개개인이 대상에 대해 가지게 되는 심리적 표상(mental picture)이라고 하였다(Echtner & Ritchie, 1991).

목적지 이미지에 관한 연구는 일반적으로 인지적, 정서적 이미지 두 가지 차원으로 구성되어 연구가 진행되어왔으며, 이러한 두 가지 차원의 이미지가 특정 목적지의 총체적인 이미지를 형성한다고 주장되고 있다(김홍범·장호성, 2008). 관광목적지 이미지는 목적지에서 직접 소비해보지 않고는 가치를 판단할 수 없는 상징성이 강한 무형상품이기 때문에 다른 상품보다 사전정보와 개인적 경험에 의해 이미지가 형성되며 관광지 선택행동을 결정짓는 중요한 역할을 한다고 하였다(Walmsley & Young, 1998). 관광지에 대한 이미지는 관광객의 방문 및 재방문의사 등 후속 행동 및 관광지 선정에 영향을 미치기 때문에 중요한 요소이므로 마케터에게는 관광지의 이미지를 파악하는 것이 관광 상품의 촉진전략 개발과 차별화된 입지를 구축하여 보다 효과적으로 관광객들에게 관광지를 인지도시킬 수 있는 중요한 수단이 될 수 있다고 하였다(김홍범·장호성, 2008).

5. 행동의도

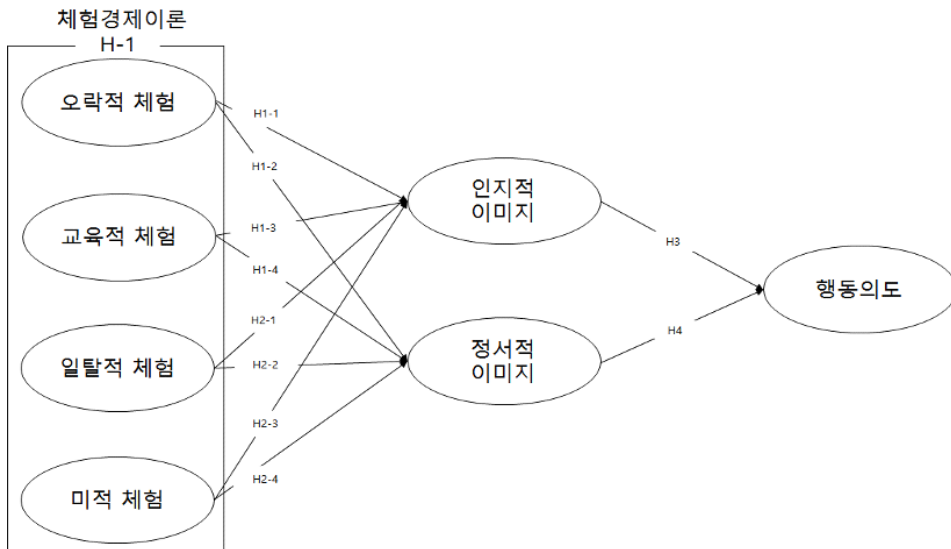
행동의도(behavioral intention)는 신념과 태도가 행동화될 주관적 기능으로 의도는 개인의 태도와 행동사이의 중간변수로 인식되는 것으로서 개인의 주관적인 상태를 나타낸다(Ajzen, 1975). 즉 행동의도는 어떠한 행동을 하고자 하는 생각이나, 또는 계획된 미래의 행동을 의미하고 개인의 주관적인 상태를 나타내는 것으로 소비자가 어떤 대상에 대한 태도를 형성하고 이를 통해 자신의 의지와 신념을 미래 행동으로 나타내고자 하는 것을 말한다(Boulding, Kalra, Staelin, & Zeithaml, 1993). 행동의도에 대한 이해는 미래의 소비자 행동을 예측할 수 있는 요인으로 매우 중요하며, 일정한 목적을 달성하기 위해 실행할 계획으로 여겨질 수 있다. Oliver(1980)는 고객만족이 구매 후 태도에 영향을 미치며, 이러한 태도는 지속적인 행동의도에 미치는 영향에 대해 검증하였다. 행동의도는 관광지 하위 속성과 관련한 체험요소들에 의하여 방문객이 해당 목적지를 다시 방문할 욕구를 느끼는 ‘재방문 의도’와 목적지의 여러 속성과 관련한 다양한 체험요소에 근거하여 그 개인이 타인에게 긍정적이고 구전할 의향의 정도를 의미하는 ‘추천의도’를 의미한다. 따라서 재방문 의도와 추천 의도는 관광지 관련 체험요소에 대한 평가라고 할 수 있다. 김태희·이인옥·최정운(2014)은 재방문 의도를 특정 관광목적지에 대한 추천, 재방문 의사와 관련된 잠

재관광객의 의지와 신념으로써 미래의 관광행동으로 이어질 가능성으로 정의하였으며, 관광체험요소가 관광지 이미지, 행동의도에 긍정적 영향을 미치는 것을 검증하였다. 또한 Seo, Yun, & Kim(2017)은 음식을 적용한 관광목적지의 이미지와 선호도, 행동의도 사이의 관계연구에서 이미지가 재방문의도에 유의한 영향을 미치는 것을 실증연구를 통해 확인하였다. 만족의 결과변수인 행동의도는 어떠한 대상의 만족에 따른 재방문과 구전효과를 통해 고정 방문객의 확보 신규 방문객의 유치를 통해 전통시장 내 야시장의 지속적인 성장과 수익성을 보장할 수 있을 것이다.

III. 연구의 방법

1. 연구 가설 및 모형

본 연구는 방문객들의 체험이 전통시장 내 야시장의 이미지와 행동의도에 미치는 영향에 관한 실증 분석을 실시하고자 하였으며 다음과 같은 가설과 연구모형을 설정하였다.



〈그림 1〉 연구모형

2. 연구가설

- H1-1. 오락적 체험은 인지적 이미지에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H1-2. 오락적 체험은 정서적 이미지에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H1-3. 교육적 체험은 인지적 이미지에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H1-4. 교육적 체험은 정서적 이미지에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2-1. 일탈적 체험은 인지적 이미지에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2-2. 일탈적 체험은 정서적 이미지에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2-3. 미적 체험은 인지적 이미지에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2-4. 미적 체험은 정서적 이미지에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H3. 인지적 이미지는 행동의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H4. 정서적 이미지는 행동의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3. 설문지 구성

본 연구에서는 방문객들의 체험을 측정하기 위해 Pine & Gilmore(1999)의 체험경제이론을 이용하였으며, 체험경제이론은 다양한 분야에서 다수의 연구자를 통해 신뢰성 및 타당성을 확인하였다. 체험요소는(오락적, 교육적, 일탈적, 미적) 네 개의 개념으로 구성되어 있으며 Oh et al.(2007), 송학준 외(2011)의 연구에서 16개의 문항을 도출하여 본 연구의 목적에 맞게 수정 보완하여 사용하였다. 또한 전통시장 내 야시장을 구성하는 인지적, 정서적 요인으로 Li, Wang, Jiang, Barnes, & Zhang, (2014)의 연구에서 인지적 이미지 4개의 항목, 정서적 이미지 4개 항목을 도출하여 본 연구의 목적에 맞게 수정 보완하여 사용하였다. 행동의도는 구전의도 및 재방문 의사로서 후속 행동의도에 대한 항목은 김정훈(2007), 변상우(2015), 장기영·김명호·장소운(2011), 안해연·이양희·박대환(2012)의 연구에서 6문항을 본 연구의 목적에 맞게 수정 보완하여 “전혀 그렇지 않다”(1점)에서 “매우 그렇다”(5점)의 Likert 5점 척도로 구성하여 최종 설문지를 완성하였다.

4. 표본설계

본 연구의 표본 수집을 위해 연구목적과 조사방법을 교육받은 3명의 조사자가 전주 남부전통시장 내 야시장을 방문한 20대 이상 성인을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 2018년 8월 5일부터 8월 30일까지 약 1개월간 실시하였으며, 자기 기입방식

을 이용하였고, 1인당 설문시간은 약 5~10분 정도 소요되었다. 설문지는 총 350부를 배포해 325부를 회수하였으며, 최종 유효표본 300부를 본 연구의 분석 자료로 활용하였다.

통계분석에서는 SPSS 22.0을 활용하여 빈도분석을 실시하였으며, AMOS 22.0을 활용하여 확인적 요인분석을 통해 구성개념 간 신뢰도와 타당성을 검증하였으며 구조방정식 모형을 통해 가설 검증을 실시하였다.

IV. 연구결과

1. 표본의 구성과 인구통계학적 특성

본 연구의 설문조사에 참여한 응답자의 인구통계학적 특성을 분석하기 위하여 성별, 나이, 혼인여부, 학력, 직업, 월 소득, 동반인원, 방문경험, 방문횟수를 이용하여 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였으며, 표본의 인구통계학 특성을 정리한 결과는 다음 <표 1>과 같다. 성별 비율은 남성 47%(141명), 여성이 53%(159명)로 여성이 남성보다 많았다. 응답자 가운데 미혼이 53%(159명), 기혼이 47%(141명)로 기혼의 비율이 높았다. 연령별로는 20대가 37%(111명)로 가장 많았다. 학력별로는 대학교 재학/졸업 52%(156명)로 가장 높았다. 월 소득수준은 200만원~299만원이 29.7%(89명)로 가장 많았다. 동반인원은 가족 49.0%(147명)로 가장 높았다.

〈표 1〉 인구통계학적 특성

특성	범주	빈도(명)	백분율(%)
성별	남성	141	47
	여성	159	53
혼인여부	미혼	159	53
	기혼	141	47
연령	20대	111	37
	30대	91	30.3
	40대	70	23.3
	50대	23	7.7
	60대 이상	5	1.7
	고등학교 졸업	76	25.3
최종학력	전문대 재학/졸업	45	15
	대학교 재학/졸업	156	52
	대학원 재학/졸업	23	7.7
	대학원 재학/졸업	23	7.7
직업	학생	45	15

	사무직	72	24
	기능/생산직	16	5.3
	자영업	30	10
	전문직	44	14.7
	서비스/영업직	22	7.3
	주부	22	7.3
	공무원	19	6.3
	기타	30	10
월 소득	100만원 미만	59	19.7
	100만원~199만원	51	17.0
	200만원~299만원	89	29.7
	300만원~399만원	45	15.0
	400만원~499만원	27	9.0
	500만원 이상	29	9.7
동반	가족	147	49.0
	연인	85	28.0
	친구	58	19.3
	직장동료	5	1.7
	기타	6	2.0
방문경험	예	205	67.7
	아니요	95	32.3
방문횟수	1번	95	31.7
	2번	60	20.0
	3번	46	15.3
	4번	27	9.0
	5번이상	72	24.0

2. 전체변수의 확인적 요인분석 및 적합도 검정

확인적 요인분석결과 측정 모형에 대한 적합도 지수는 <표 2>와 같이 나타났다. $\chi^2=767.448(p<0.05, df=374)$, $\chi^2/df = 2.052$, GFI = 0.856, AGFI = 0.821, IFI = 0.932, CFI = 0.931, TLI = 0.920, RMSEA = 0.059로 나타났다. χ^2/df 는 2이하인 경우 매우 적합한 모델이며 3이하인 경우에도 수용할만한 수준으로 볼 수 있고, CFI와 TLI 는 0.9이상, RMSEA는 0.08이하이면 적합한 모델로 판단할 수 있다(이학식·임지훈, 2017). 따라서 본 연구의 측정모형은 적합하다고 할 수 있다.

〈표 2〉 전체변수의 확인적요인 분석 모델 적합도

χ^2	df	χ^2/df	GFI	AGFI	IFI	CFI	TLI	RMSEA
767.448 ($p<0.5$)	374	2.052	0.856	0.821	0.932	0.931	0.920	0.059

GFI = goodness-of-fit statistics, AGFI = adjusted goodness-of-fit index, IFI = incremental fit index, CFI = comparative fit index, TLI = Tucker-Lewis index, RMSEA = root mean square error of approximation

<표 3>을 통하여 연구모형의 전체변수인 체험요인, 인지적 이미지, 정서적 이미지, 행동의도 전체에 대한 확인적 요인분석을 실시하여 평균, 표준화 요인적재값(factor loading) 결과를 제시하였다.

〈표 3〉 전체변수의 확인적요인 분석결과

요인	변수	평균	요인적재값
오락적	야시장에서 경험은 나를 유쾌하게 만들었다.	4.18	0.848
	나는 야시장에서 즐거웠다.	4.20	0.872
	야시장은 오락적 요소가 있었다.	3.42	0.501
교육적	야시장의 다양한 경험은 재미있었다.	3.75	0.848
	야시장은 나의 지적 호기심을 자극했다.	3.47	0.734
	야시장에서 많은 것을 배울 수 있었다.	3.31	0.838
	야시장은 나에게 교육적이다.	3.10	0.909
일탈적	야시장은 나의 지식을 풍부하게 했다.	3.16	0.827
	야시장에 머무는 동안 일상생활을 잠시 잊게 해주었다.	4.07	0.727
	야시장에 머무는 동안 평소와 다른 장소에 있는 것 같았다.	4.05	0.843
	야시장에 머무는 동안 다른 세계에 있는 듯한 느낌을 주었다.	3.67	0.681
미적	야시장에 머무는 동안 현실에서 벗어난 느낌을 받았다.	3.69	0.707
	야시장의 분위기는 매력적이었다.	4.03	0.768
	야시장의 분위기는 좋았다.	4.12	0.791
	야시장은 나의 눈길을 사로잡았다.	4.06	0.801
인지적 이미지	나는 야시장의 분위기와 조화로움을 느꼈다.	3.93	0.785
	야시장은 발전된 이미지를 가지고 있다.	3.77	0.78
	야시장은 수준이 높은 이미지를 가지고 있다.	3.64	0.852
	야시장은 전통적인 이미지를 가지고 있다.	3.49	0.554
정서적 이미지	야시장은 방문하기 좋은 이미지를 가지고 있다.	3.95	0.756
	야시장은 편안한 이미지를 가지고 있다.	3.80	0.748
	야시장은 친근한 이미지를 가지고 있다.	3.94	0.726
	야시장은 활기찬 이미지를 가지고 있다.	4.23	0.754
행동의도	야시장은 호감적인 이미지를 가지고 있다.	4.07	0.647
	나는 야시장을 다시 방문할 것이다.	4.22	0.81
	나는 야시장을 지속적으로 이용할 의사가 있다.	3.98	0.747
	나는 야시장을 다시 방문할 기회가 주어진다면 반드시 방문할 것이다.	4.15	0.764
	나는 다른 사람에게 야시장을 긍정적으로 이야기할 것이다.	4.16	0.803
	나는 다른 사람에게 야시장의 방문을 권유할 것이다.	4.20	0.719
	나는 다른 사람에게 야시장을 적극 추천할 것이다.	4.14	0.832

모든 표준화 요인적재값은 $p < 0.05$ 값으로 유의함

3. 집중타당성

집중타당성을 검증하기 위해서는 각 항목들의 요인적재값이 통계적으로 유의($p < 0.05$)하여야 하며, 표준화 요인적재값(standardized factor loading)이 0.5 이상이 되어야 하고 0.7 이상이 바람직하다(이학식·임지훈, 2017). 본 연구에서는 표준화 요인적재값이 모두 0.5 이상을 상회하였으며, AVE는 일반적으로 0.5 이상이면 집중타

당성을 갖는 것으로 받아들일 수 있다(이학식·임지훈, 2017). 본 연구결과는 <표 3>를 보면 오락적 체험은 0.579, 교육적 체험은 0.651, 일탈적 체험은 0.635, 미적체험은 0.543, 인지적 이미지는 0.643, 정서적 이미지는 0.693, 행동의도는 0.676으로 모두 0.5 이상이므로 나타났다. 개념 신뢰도(construct reliability)는 일반적으로 그 값이 0.7 이상이면 집중타당성을 갖는 것으로 받아들인다(이학식·임지훈, 2017). <표 3>를 보면 오락적 체험은 0.838, 교육적 체험은 0.881, 일탈적 체험은 0.874, 미적체험은 0.883, 인지적 이미지는 0.876, 정서적 이미지는 0.900, 행동의도는 0.926으로 모두 0.7 이상이므로 집중타당성이 있다고 할 수 있다.

4. 판별타당성

판별타당성 평가의 대상이 되는 두 잠재변수 각각의 AVE와 그 두 잠재변수 간의 상관관계의 제곱을 비교하여 AVE가 모두 상관계수의 제곱보다 크다면($AVE > r^2$) 두 잠재변수의 측정변수 사이에는 판별타당성이 있다고 할 수 있다(이학식·임지훈, 2017; Fornell & Larcker, 1981). 본 연구의 결과는 <표 4>의 오락적, 교육적 체험을 적용하여 보면 각각 변수들의 AVE는 0.579, 0.651이고 두 변수 간 상관계수의 제곱 값은 0.228로 AVE값이 상관계수의 제곱 값보다 크므로 판별타당성이 있다고 할 수 있다.

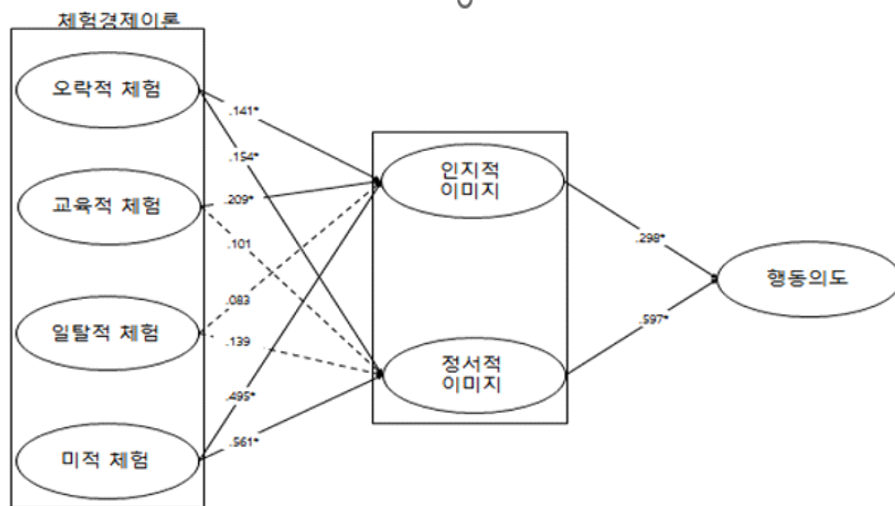
<표 4> 상관관계 및 판별타당성 검증결과

구분	AVE	오락적	교육적	일탈적	미적	인지적 이미지	정서적 이미지	행동 의도
오락적	0.579	0.838	0.228	0.2916	0.391	0.334	0.336	0.381
교육적	0.651	0.477	0.881	0.231	0.221	0.276	0.217	0.265
일탈적	0.635	0.54	0.481	0.874	0.563	0.375	0.421	0.398
미적	0.653	0.625	0.47	0.75	0.883	0.490	0.529	0.561
인지적 이미지	0.643	0.578	0.525	0.612	0.7	0.876	0.702	0.516
정서적 이미지	0.693	0.58	0.466	0.649	0.727	0.838	0.900	0.578
행동 의도	0.676	0.617	0.515	0.631	0.749	0.718	0.76	0.926
평균		3.888	3.26	3.87	4.034	3.71	4.008	4.142
표준 편차		0.783	0.972	0.864	0.786	0.834	0.732	0.73

대각선 아래쪽은 구성개념 간 상관계수이며, 대각선 위쪽은 상관계수 제곱값임.

그러나 인지적 이미지와 정서적 이미지간의 상관계수의 제곱값이 0.702로 나타나 두 AVE값보다 크게 나타났다. 이러한 경우에는 다음 방법을 통해 판별타당성을 확

인할 수 있다(Bagozzi & Yi, 1988). 인지적 이미지와 정서적 이미지 두 개의 변수를 하나의 변수로 묶은 결합모델로 만들어 비결합 모델 간의 χ^2 값의 차이가 df(degree for freedom)보다 크면 판별타당성이 있다고 할 수 있다. 본 연구결과는 결합모델의 χ^2 값(817.222, $p < 0.05$, $df=380$)과, 비결합 모델의 χ^2 값(767.448, $p < 0.05$, $df=374$)의 차이가 49.774로 $df(6=12.59)$ 의 값보다 크므로 판별타당성이 있다고 할 수 있다.



p < 0.05에서 유의함.
 실선 : 가설 채택, 점선 : 가설 기각.

〈그림 2〉 연구모형 검증 결과

5. 연구가설 검증

본 연구의 연구모델에 대한 모형적합도의 세부항목을 살펴보면 $\chi^2=0.871(p < 0.05, df=381)$, $\chi^2/df=2.288$, GFI=0.842, AGFI=0.807, IFI=0.915, CFI=0.914, TLI=0.902, RMSEA=0.066로 나타나 전반적인 적합도가 일반적 평가기준을 충족시키는 것으로 나타났으며 이에 따라 전체 연구모형의 적합도는 구성개념간 영향관계를 설명하기에 만족할 만한 수준으로 판단된다. 이러한 결과를 바탕으로 구조방정식 모형을 이용한 가설검증을 결과는 <표 5>와 같다.

〈표 5〉 가설검증 결과

가설	경로	경로계수	t-value	결과
H1	오락적체험 → 인지적이미지	0.141	2.009*	채택
	교육적체험 → 인지적이미지	0.209	3.586***	채택
	일탈적체험 → 인지적이미지	0.083	0.923	기각

H2	미적체험 →인지적이미지	0.495	4.891***	채택
	오락적체험 →정서적이미지	0.154	2.134*	채택
	교육적체험 →정서적이미지	0.101	1.707	기각
	일탈적체험 →정서적이미지	0.139	1.496	기각
	미적체험 →정서적이미지	0.561	5.295***	채택
H3	인지적이미지 →행동의도	0.298	4.172***	채택
H4	정서적이미지 →행동의도	0.597	7.315***	채택

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

$\chi^2 = 0.871 (p < 0.05, df = 381)$, $\square / df = 2.288, GFI = 0.842, AGFI = 0.807, IFI = 0.915, CFI = 0.914$,

$TLI = 0.902, RMSEA = 0.066$

본 연구에 이론변수는 총 7개로서, 외생변수(exogenous variable)는 오락적 체험, 교육적 체험, 일탈적 체험, 미적 체험이며 내생변수(endogenous variable)는 인지적 이미지, 정서적 이미지, 행동의도로서 요인들 간의 가설을 검증하였다. 체험요인 중 오락적 체험이 인지적 이미지에 미치는 영향에서 경로계수 0.141($p = 0.045$)로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 교육적 체험이 인지적 이미지에 미치는 영향에서 경로계수 0.209($p < 0.05$)로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 미적 체험이 인지적 이미지에 미치는 영향에서 경로계수 0.495($p < 0.05$)로 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 일탈적 체험이 인지적 이미지에 미치는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 선행연구(이재석 외, 2011)의 연구결과와 유사한 결과를 확인하였다. 오락적 체험, 교육적 체험, 미적 체험 요소를 높게 인식할수록 야시장의 인지적 이미지에 긍정적인 영향을 미치는 것을 의미한다.

또한 오락적 체험이 정서적 이미지에 미치는 영향에서는 경로계수 0.154($p = 0.039$)로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 미적 체험이 정서적 이미지에 미치는 영향에서는 경로계수 0.561($p < 0.05$)로 가장 큰 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 선행연구(윤철민·이충기, 2017; 송학준 외, 2011; Hosany & Witham, 2010; Oh et al., 2007)의 연구결과와 같이 미적 체험이 후행변수에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타난 결과와 일치하였다. 그러나 교육적 체험은 정서적 이미지에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다, 이러한 결과는 교육적 체험이 감성요인에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타난 선행연구(유근준·이혁진, 2014; 김지희·김화진·한진수, 2010; 송학준 외, 2011)의 결과와 유사하였다. 일탈적 체험 또한 정서적 이미지에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 일탈적 체험은 인지적 이미지와 정서적 이미지에 영향을 미치지 않는 결과는 선행연구(정창윤 외, 2016; 김경희·허용덕, 2015; 유근준·이혁진, 2014)와 같이 일탈적 체험은 후행변수에 영향을 미치지 않는 결과와 유사한 것을 확인하였다. 이는 오락적 체험, 미적 체험 요소를 높게 인식할수록 정서적 이미지에 긍정적인 영향을 미치는 것을 의미한다.

인지적 이미지가 행동의도에 미치는 영향에서는 경로계수 0.298($p < 0.05$)로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 정서적 이미지가 행동의도에 미치는 영향에서는 경로계수 0.597($p < 0.05$)로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 선행연구(곽은진·김이태, 2017; 임미라·안대희, 2012; 김홍범·장호성, 2008)의 결과와 일치하는 것으로 이는 야시장의 발전된 이미지와 전통적인 이미지, 또한 야시장의 편안함, 친근함, 활기차고 호감적인 이미지가 형성되면 방문객들은 야시장에 대하여 긍정적인 구전과 다시 방문하려는 후속행동의도에 영향을 미치는 것을 의미한다.

V. 결론

체험경제이론은 다양한 산업 전반에서 많은 연구자에 의해 많이 인용되었으나(권용·김가영, 2018; 김민형·추승우, 2017; 임재필·류재숙, 2016) 전통시장 내 야시장을 배경으로 이루어진 실질적인 연구가 많지 않았다는 점을 고려했을 때 본 연구의 이론적 의미를 찾아볼 수 있다. 본 연구를 통해 체험요소가 야시장의 인지적 이미지와 정서적 이미지, 방문객들의 후속적 행동의도에 영향을 미치는 중요한 요소라는 것을 검증하였다. 본 연구는 전통시장 내 야시장 방문객을 대상으로 Pine & Gilmore(1998)의 체험경제이론의 체험요소들이 야시장의 인지적 이미지와 정서적 이미지, 후속 행동의도에 미치는 영향관계를 알아보는 것을 목적으로 하였다. 본 연구를 진행하기 위하여 전주지역에 위치한 남부전통시장 내 야시장의 방문객을 대상으로 2018년 8월 약 한 달 동안 설문조사를 진행하였다. 350부를 배포하여 300부가 최종 분석에 사용하였다. 빈도분석을 통해 인구통계학적 특성을 확인하였고, AMOS 22.0 통계 프로그램을 사용하여 변수들의 신뢰도와 타당성을 알아보기 위해 확인적 요인 분석을 실시하였다. 본 연구에 외생변수는 오락적 체험, 교육적 체험, 일탈적 체험, 미적 체험이며 내생변수는 인지적 이미지, 정서적 이미지, 행동의도로서 확인적 요인분석 결과 표준화 요인적재값은 0.501 ~ 0.909이며 개념 신뢰도(composite reliability) 값은 0.838 ~ 0.900, AVE(average variance extracted) 값은 0.579 ~ 0.693으로 나타나 집중타당성을 확인하였다. 상관관계 분석을 통해 측정 변수들의 상관관계를 확인하였으며 상관계수의 제곱 값과 AVE값을 비교하여 판별타당성을 확인하였다. 그러나 인지적 이미지와 정서적 이미지의 상관계수 제곱 값이 AVE 값보다 높아 결합 모델과 비결합 모델 간의 χ^2 값의 차이를 비교하여 판별타당성을 다시 확인하였다. Pine & Gilmore(1998)가 제시한 체험 요소 중 미적 체험은 인지적 이미지와 정서적 이미지에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 미적 체험은 주변

환경이나 이벤트에 몰입하지만, 주변에는 영향을 주지 않는 체험영역으로 현장에 머무는 것 자체로 즐거움을 느끼는 것으로 주로 시각적인 몰입이다. 야시장의 분위기와 조화로움을 느끼고, 매력적인 미적 체험요소를 높게 지각할수록 긍정적인 이미지를 형성하여 구전의사나 재방문의도와 같은 후속 행동의도에 영향을 미칠 수 있음을 의미한다. 미적 체험 요소를 더욱 강화하기 위해서는 깨끗한 주변 경관, 독특한 디자인과 화려한 조명, 아름다운 인테리어 등으로 주로 시각적인 미적 요소들이 전통시장의 긍정적인 이미지를 형성하는 가장 중요한 요소라고 여겨진다. 한지, 부채, 오방색 등의 전통적인 디자인과 소품들을 가지고 현대적인 시설물들과 조화를 이루는 물리적 환경개선에 더욱 중점을 두는 필요가 있을 것으로 사료된다.

일탈적 체험은 인지적, 정서적 이미지에 영향관계가 없는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 인구통계학적 특성을 보면 이전에 방문 경험이 있는 방문객이 67.7%(203명)이고 방문횟수로는 5번 이상 방문경험이 있는 방문객이 24.0%(72명)으로 나타났다. 때문에 방문경험과 방문횟수가 많을수록 일탈적 감정을 느끼기에는 다소 한계가 있는 것으로 사료된다. 또한 교육적 체험이 정서적 이미지에 영향관계가 없는 것으로 나타난 결과는 교육적 체험이 감정요인에 영향을 미치지 않는 선행연구(유근준·이혁진, 2014; 김지희 외, 2010; 송학준 외, 2011)의 결과와 차이가 없음을 알 수 있었다. 교육적 체험요소를 강화하기 위해서는 지역의 특산물과 향토음식을 적용하여 지적 호기심을 자극할 수 있는 교육적 체험 프로그램 개발이 요구된다. 더불어 가족과 함께 가장 많이 방문하는 인구통계학적 특성에 따라 가족과 함께 체험할 수 있는 다채로운 체험프로그램 적용이 요구된다. 전통화폐 사용하기, 향토음식 만들기 체험, 공예품 만들기를 예로 들 수 있다. 결과적으로 기존의 전통시장 내 야시장의 이미지에 가장 큰 영향을 미치는 미적 체험요소를 더욱 보완하고 강화해야 할 것을 시사하고 있다. 더불어 다소 부족한 체험요소를 개발하고 보완한다면 야시장의 긍정적인 이미지 구축과 함께 방문객의 긍정적인 구전효과와 재방문을 유도하여 야시장의 질적 성장을 도모하고 쇠락해가는 전통시장을 활성화하고 나아가 지역 사회의 경제발전에 이바지할 것으로 기대된다.

본 연구에서 이론적 및 실무적으로 의미 있는 시사점을 제공함에도 불구하고 다음과 같은 연구 한계점을 가지고 있다. 첫째 전통시장 내 야시장 한곳만을 지정하여 연구가 진행되어 전국의 전통시장 내 야시장에 일반화하기에는 다소 무리가 있는 것으로 판단된다. 따라서 향후 연구에서는 여러 지역의 전통시장 내 야시장의 방문객들을 대상으로 연구가 진행된다면 더욱더 객관적인 연구가 될 것이라고 사료된다. 둘째, 설문조사의 시기가 무더운 여름으로 한정되어 있어 방문객의 방문시기에 따라 느끼는 야시장의 이미지와 행동의도의 정도가 다를 수 있다. 향후 연구에서는 위 연

구의 한계점을 극복한다면 더욱 의미가 있는 연구가 될 것이다.

참고문헌

- 곽은진·김이태(2017). 지역 음식 관광의 경험가치, 지역이미지 및 관광행동의도에 관한 연구. *관광레저연구*, 29(4), 41-58.
- 권소영(2006). 의류점포의 고객체험에 관한 질적 연구. 석사학위논문. 부경대학교 대학원
- 권웅·김가영(2018). 체험경제이론에 근거한 프로야구 관람객들의 관람경험과 만족 및 재관람의도 간의 관계분석. *한국체육학회지*, 57(2), 303-317.
- 김경희·허용덕(2015). 체험경제 이론을 이용한 축제체험이 즐거움과 만족 및 행동의도에 미치는 영향. *호텔리조트연구*, 14(1), 103-120.
- 김민형·추승우(2017). 체험경제이론에 근거한 호텔상품의 체험요소에 관한 연구. *MICE 관광연구* (구 컨벤션연구), 49, 121-134.
- 김성혁·고호석·김순하(2000). 연구논문 (Research Articles): 지역축제 관광객의 시장세분화와 선택속성에 관한 실증적 연구-10 대 지역축제를 중심으로. *관광학연구*, 24(1), 259-280.
- 김용훈(2011). 체험경제시대의 템플스테이의 관광만족에 대한 연구. *불교학보*, 60, 315-340.
- 김정훈(2007). 지역축제 관광객들의 축제만족도 평가에 관한 연구: 중요도-성취도분석 (IPA) 기법을 이용하여. *호텔관광연구*, 9(4), 160-173.
- 김지희·김화진·한진수(2010). 호텔패키지 상품의 체험 (Experience) 요소와 즐거움, 만족도, 행동의도 간의 관계에 관한 연구. *소비문화연구*, 13(1), 39-60.
- 김창수·전대회(2007). 지역축제의 서비스 품질과 만족도 평가 비교분석. *관광연구*, 22(2), 265-284.
- 김태희·이인옥·최정운(2014). IPA 기법을 적용한 관광기념품 선택 속성의 품질인식에 관한 연구. *동아시아식생활학회 학술발표대회논문집*, 178-179.
- 김홍범·장호성(2008). 관광지 방문 후 이미지가 관광객의 태도와 구전의도에 미치는 영향. *관광학연구*, 32(3), 209-229.
- 김홍렬(2017a). 관광목적지로서 전통시장 방문객 특성분석. *관광연구저널*, 31(5), 49-59.
- 김홍렬(2017b). IPA 와 수정된 IPA 를 활용한 전통시장 매력속성 비교 연구. *관광연구저널*, 31(2), 5-15.
- 남성집(2017). Exploring Success Factors of Night Markets. *산경연구논집*, 8, 33-38.

- 문영훈(2013). 이달의 테마 1: 전통시장 야시장 육성정책과 지역경제 진흥. *도시문제*, 48(541), 12-16.
- 박수경·박지혜·차태훈(2007). 체험요소 (4Es) 가 체험즐거움, 만족도, 재방문에 미치는 영향: Pine 과 Gilmore의 체험경제이론 (Experience Economy)을 중심으로. *광고연구*, 가을호, 55-78.
- 박혜미·최정규·주승우(2016). 럭셔리 크루즈 산업에서 체험경제이론에 따른 고객 세분화 및 특성에 관한 연구. *호텔경영학연구*, 25(6), 73-86.
- 변상우(2015). 관광지 선택 동기가 관광지 이미지, 재방문의도에 미치는 영향에 관한 연구 - 감천문화마을을 중심으로 -. *경영과 정보연구*, 34(3), 197-213.
- 서경화(2017). 울산 야시장 서비스 품질이 감정, 행동의도 및 지역발전성파에 미치는 영향. *Culinary Science & Hospitality Research*, 23(8), 40-53.
- 서민정·임은순(2011). 체험경제 이론에 따른 기억, 만족, 충성도에 관한 연구: 동해안 지역 스쿠버다이빙리조트 방문객을 중심으로. *호텔관광연구*, 42(단일호), 43-56.
- 송학준·최영준·이충기(2011). 4Es 이론에 따른 축제 방문객의 충성도 연구. *관광연구*, 25(6), 179-198.
- 송학준·이충기(2015). 템플스테이 체험이 방문객 행동의도 형성에 미치는 영향. *관광연구*, 30(6), 303-322.
- 안해연·이양희·박대환(2012). 템플스테이체험관광이 관광만족, 추천의도 및 재방문의도에 미치는 영향. *관광학연구*, 36(9), 73-91.
- 유근준·이혁진(2014). 체험경제 (4Es) 이론에 따른 축제방문객의 행동의도와 체험 관광개발 지지도에 미치는 영향 연구. *관광레저연구*, 26(3), 263-281.
- 유영진(2014). 한식레스토랑에서의 환경단서와 체험요인이 브랜드태도에 미치는 영향. *한국콘텐츠학회논문지*, 14(1), 488-504.
- 윤설민·이충기(2017). 체험경제 (4Es) 관점에 따른 축제체험, 지각된 품질, 지각된 가치, 그리고 정서적 몰입 간 영향관계 규명: 2016 서울빛초롱축제를 중심으로. *관광연구*, 32(5), 79-96.
- 윤영득(2013). 부산자갈치 시장의 문화관광 상품화를 위한 장소마케팅 전략. *산업경제연구*, 26(1), 557-580.
- 이장주·박석희(1999). 연구논문/지역축제의 이미지 측정척도 개발에 관한 연구-진도 영등축제를 중심으로. *관광학연구*, 22(3), 243-261.
- 이재석·송학준·이충기(2011). Pine과 Gilmore의 체험경제이론에 따른 입체영화 체험, 체험가치 및 만족도에 관한 연구: 영화 '아바타'를 중심으로. *관광레저연구*, 23(5), 281-298.

- 이학식·임지훈(2017). 구조방정식 모형분석과 AMOS 24. 서울 : 집현재
- 이형주·서지연(2012). 국내, 외 브랜드에 따른 커피전문점 물리적 환경이 고객 만족과 재방문의도에 미치는 영향에 관한 연구. *호텔경영학연구*, 21(2), 131-147.
- 임미라·안대회(2012). 축제의 체험요소가 축제이미지 및 방문객 만족, 재방문의도에 미치는 영향. *관광레저연구*, 24(3), 43-62.
- 임재필·류재숙(2016). 관광여가활동으로서 자연휴양림 이벤트 체험요소 (4Es) 와 재방문의 관계에서 지각된 가치의 매개효과 연구. *한국항공경영학회지*, 14(2), 75-91.
- 장기영·김명호·장소운(2011). 지역축제의 서비스품질이 축제만족도, 재방문 및 구전 의사에 미치는 영향. *산업경제연구*, 24(1), 447-464.
- 전유명(2017). 울산지역 야시장의 메뉴품질이 지각된 가치 및 재방문 의도에 미치는 영향. *Culinary Science & Hospitality Research*, 23(7), 183-193.
- 정창윤·김인신·김이태(2016). 크루즈 관광 기억의 선명도를 극대화시키는 체험경제요소 고찰과 충성도에 미치는 효과 분석. *관광레저연구*, 28(1), 173-191
- 최서우·최승담(2015). 테마파크 서비스의 체험이 브랜드 자산에 미치는 영향. *관광연구논총*, 27(3), 61-82.
- 하동현(2009a). 대구·경북 외래 관광객의 체험이 체험의 즐거움, 체험만족 및 애호도에 미치는 영향. *관광연구*, 24(5), 359-380.
- 하동현(2009b). 테마파크에서의 체험요소에 관한 연구-Pine 과 Gilmore 의 체험경제이론 (Experience Economy)을 중심으로. *한국사상지리학회지*, 19(1), 37-47.
- 한숙영·엄서호(2005). Pine 과 Gilmore의 체험영역 모델에 관한 검증. *관광학연구*, 29(2), 131-148.
- 한장현·조윤희(2016). 특급호텔 레스토랑 서비스 체험요인이 관계의 질과 행동의도에 미치는 영향. *외식경영연구*, 19, 71-92.
- 행정안전부. 야시장 개장 현황. <http://www.mois.go.kr/ft/a01/ftMain.do>, 2018년5월 13일 검색.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational behavior and human decision processes*, 50(2), 179-211.
- Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (1988). On the evaluation of structural equation models. *Journal of the academy of marketing science*, 16(1), 74-94.
- Boulding, W., Kalra, A., Staelin, R., & Zeithaml, V. A. (1993). A dynamic process model of service quality: from expectations to behavioral intentions. *Journal of marketing research*, 30(1), 7.
- Echtner, C. M., & Ritchie, J. B. (1991). The meaning and measurement of

- destination image. *Journal of tourism studies*, 2(2), 2-12.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of marketing research*, 39-50.
- Hosany, S., & Witham, M. (2010). Dimensions of cruisers' experiences, satisfaction, and intention to recommend. *Journal of travel research*, 49(3), 351-364.
- Kotler, P. (1975). OVERVIEW OF POLITICAL CANDIDATE MARKETING. *Advances in Consumer Research*, 2(1).
- Li, D., Lu Wang, C., Jiang, Y., R. Barnes, B., & Zhang, H. (2014). The asymmetric influence of cognitive and affective country image on rational and experiential purchases. *European Journal of Marketing*, 48(11/12), 2153-2175.
- Maslow, A. H. (1964). Religions, values, and peak-experiences (Vol. 35). Columbus: Ohio State University Press.
- Oh, H., Fiore, A. M., & Jeoung, M. (2007). Measuring experience economy concepts: Tourism applications. *Journal of travel research*, 46(2), 119-132.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of marketing research*, 460-469.
- Pine, B. J., & Gilmore, J. H. (1998). Welcome to the experience economy. *Harvard business review*, 76, 97-105.
- Pine, B. J., & Gilmore, J. H. (1999). The experience economy: work is theatre & every business a stage. Boston, Harvard Business Press.
- Schmitt, B. (1999). Experiential marketing. *Journal of marketing management*, 15(1-3), 53-67.
- Seo, S., Yun, N., & Kim, O. Y. (2017). Destination food image and intention to eat destination foods: a view from Korea. *Current Issues in Tourism*, 20(2), 135-156.
- Toffler, A. (1970). *Futureshock*. Amereon Ltd., New York.
- Walmsley, D. J., & Young, M. (1998). Evaluative images and tourism: The use of personal constructs to describe the structure of destination images. *Journal of travel research*, 36(3), 65-69.

2024년 1월 15일 원고 접수

2024년 2월 1일 수정본 접수

2024년 2월 19일 최종 수정본 접수 및 게재확정

3인 익명심사 필

레스토랑의 고객 동선을 고려한 통로별 혼잡도 측정 알고리즘 개발을 위한 기초연구

A Preliminary Study to Development an Algorithm for Measuring Congestion by Aisle in Restaurant Considering Customer Flow

조병주*

Jo, Byeong-Ju

Abstract

After plummeting during COVID-19, restaurant sales have recently returned to previous years' levels. As the pandemic has ended, consumers' desire to return to their normal routines has led to an increase in sales for offline restaurants. However, offline restaurants need to differentiate their strategies to compete with the online food market that has evolved during COVID-19. One important consideration for offline restaurants is the flow of customers and employees, as overlapping pathways and increased congestion can be a major inconvenience for customers. While there are many previous studies on congestion measurement in other industries, there is a lack of previous research on congestion measurement in the restaurant industry. Therefore, this study proposes a method for measuring congestion by aisle that considers the movement of customers in a restaurant. Through this study, restaurants can make new operational plans by arranging tables, self-bars, etc. to reduce congestion in areas where congestion is concentrated.

**주제어 : 혼잡도(Congestion), 고객 동선(Customer Path),
레스토랑(Restaurant), 외식산업(Food Service Industry),
고객 만족도(Customer Satisfaction)**

* 세종대학교 호텔관광경영학전공 석사과정, e-mail: jbj99001@sju.ac.kr

I. 서 론

식품산업통계정보(2023)에 따르면 외식업의 업체당 평균 매출액은 코로나19의 여파로 인해 2020년에는 2019년 대비 13%가 감소하였고, 영업이익률 또한 8%에서 6%로 소폭 감소하였다. 음식점 및 주점업의 실질 총매출액은 사회적 거리두기, 영업제한, 소비자들의 외식 기피 현상이 가장 심하던 2020년 124조 원이었으나, 2021년과 2022년 각 131조 원, 154조 원으로 추정되어 회복세를 보이고 있다. 통계청(2023)에서 제시한 음식점 및 주점업 생산지수를 살펴보면, 2018년 1분기부터 2019년 4분기까지 120대를 웃돌던 생산지수 값이 2020년 98을 기록하였으며, 2021년 4분기부터 상승세로 전환된 이후 2022년 2분기 예년 수준을 되찾았으며, 2023년 3분기까지 유지되고 있다.

팬데믹 기간, 외식업은 오프라인 매장이 감소하고, 배달 시장이 급속도로 성장하는 추세를 보였다. 그러나 잃어버렸던 일상을 되찾고자 하는 소비자들의 욕구는 오프라인 매장의 매출 증가로 이어졌다. 빅데이터 핀테크 기업 ‘핀다’가 상권 분석 플랫폼 ‘오픈업’을 통해 공개한 자료에 의하면, 2023년 상반기 오프라인 영업 매장 수는 198만 7,777곳으로 183만 3,440곳, 191만 5,873곳으로 집계되었던 2021년 상반기, 2022년 상반기에 비해 증가한 것으로 나타났다. 업종별로 볼 경우, 외식업은 82만 1,742곳으로 49만 5,384곳, 28만 9,672곳으로 집계된 소매업, 서비스업에 비해 두드러진 영업 매장 수를 보였다. 창업 건수 또한 2023년 상반기 23만 6,820건으로 전년 동기 보다 약 11.2% 증가했다(핀다, 2023).

이처럼 외식업계의 창업 건수가 증가하는 상황에서 오프라인 외식 시장은 소규모화, 프랜차이즈화, 골목식당화라는 큰 세 가지 흐름과 이어질 가능성이 높다. 이는 저출산-고령화에 따른 노동인구 감소, 1인 가구 증가에 따른 식사에 대한 편의성, 효율성 중시 등의 시대적 배경이 바탕이 된다(박진우, 2023). 이러한 배경에 따라 배달, 가정간편식, 밀키트 온라인 외식업 시장의 가장 중요한 요소로 자리 잡게 되었고, 오프라인 외식업은 온라인 시장과는 차별화된 전략이 필요한 것이다. 오프라인 식당이 점차 소규모화될 경우, 식당 주인들의 운영 형태에도 큰 변화가 따를 것이다. 협소한 매장을 효율적으로 관리하기 위해 테이블 배치부터, 키오스크, 화장실, 셀프바 등의 위치에 대한 고민이 필요하며, 특히 최근에는 고객 믹스, 테이블 믹스에 대한 분석을 토대로 매장의 형태를 구성하고 이는 식당의 성과와도 직접적으로 연관된다(한국외식신문, 2022).

이러한 오프라인 식당의 운영적 측면의 다양한 고민 중 고객과 종업원의 동선을 고려하는 것도 매우 중요하다. 매장 내에서 키오스크, 셀프바 등을 설치한 상황에서 이를 이용하려는 고객 대기열과 종업원의 동선이 겹쳐 혼잡도가 높아지는 상황은 고객에게 큰 불편함을 유발한다(강진희, 2018). 식당의 동선은 크게 3가지로 분류할 수 있다. 첫 번째는 고객 동선으로, 고객이 매장에 들어와서 자리에 앉아 식사를 마친 후 계산하고 퇴장할 때까지의 동선이고, 두 번째는 종업원의 서비스 동선으로 종업원의 응대, 주문받기, 주문한 음식 제공하기, 식사 후 테이블 정리까지의 동선이며, 마지막은 상품 동선으로 완제품이나, 식재료가 음식점 내부로 들어오거나, 주방에서 발생한 쓰레기를 반출하기 위한 동선이다(진익준, 2021). 이러한 동선에서 혼잡도가 크게 발생하는 지점을 찾아 완화하게 될 경우, 고객의 불편을 감소시키고, 매장의 효율적인 운영이 가능할 것이다.

따라서 본 연구에서는 식당 내 고객의 동선을 고려한 통로별 혼잡도를 측정하는 방법을 제안한다. 고객의 움직임에 중점을 둔 연구이기에 식당 내 세 가지 동선 중 상품 동선은 고려되지 않으며, 연구에서 적용된 실제 식당은 셀프바를 운영하기에 종업원의 서비스 동선은 혼잡도에 큰 영향을 미치지 않기에 고려하지 않는다. 본 연구를 통해 식당은 혼잡도가 집중되는 구역의 혼잡도를 완화하기 위해 테이블, 셀프바 등의 배치를 달리하여 새로운 운영 계획을 수립할 수 있을 것이다.

식당 내 혼잡도를 완화하여 고객의 만족도를 높이고, 식당의 운영효율성이 향상될 경우, 고객의 재방문을 유도하여 매출을 증대시키는 효과가 나타날 수 있다(김순하, 2001). 식당 내 혼잡도를 완화하는 방안을 고안하기 위해서는 정확한 혼잡도를 측정하는 것이 우선되어야 한다. 그러나 현재 식당 내 혼잡도를 측정하는 연구는 미비한 상황이다. 혼잡도가 증가할 때 이용자들의 안전과 직접적인 영향이 있는 타 산업의 경우, 혼잡도 측정에 관한 선행 연구가 다수 존재하지만, 외식산업 내에서는 혼잡도 측정을 위한 기존의 연구가 미비하다. 이는 제1장 세 번째 단락에서 설명하듯 기존의 식당은 혼잡도 완화에 대한 필요성을 느끼지 못하였지만 매장의 소규모화에 따라 외식산업에서도 혼잡도 측정의 필요성이 증가한 것이다. 따라서 본 연구에서 제안하는 혼잡도 측정 방법은 향후 외식산업의 혼잡도 측정 연구에 중요한 역할을 할 것으로 보인다.

본 논문의 구성은 다음과 같다. 제2장에서는 고객의 이동 동선과 혼잡도 측정에 관한 선행 연구에 대해 살펴보고 있다. 제3장에서는 연구의 대상이 되는 식당 및 가정 사항에 대한 구체적인 설명을 바탕으로 문제상황에 대해 수립한다. 제4장에서는 실제 혼잡도 측정 로직과 측정 결과를 설명하고 검증 과정을 거치며, 제5장에서는 결과에 대한 제언 및 향후 연구 과제로 구성된다.

II. 이론적 배경

1. 고객과 직원의 이동 동선에 관한 연구

고객의 동선에 관한 연구는 다양한 분야에서 선행되었다. 정인철·권영식(2011)은 서울에서 운영되는 대형 할인 매장의 데이터를 활용하여 RFID 리피터를 활용한 고객의 쇼핑 동선 패턴을 분석하여 이동 및 방문이 집중되는 구역과 집중되지 않는 구역을 구분하여, 이를 바탕으로 매장 내의 제품 진열이나 레이아웃 변경에 중요한 기반을 제시하였다. 문정은·김봉애(2010)는 면세점 내 고객의 체류 시간, 영역별 통합도/연결도, 정지 지점 수를 측정하여 변수 간의 상관관계를 분석하였다. 이에 따라 면세점 내 상품의 종류에 따라 매장의 위치에 대한 설계를 제시하였다. 강태수·김성호·배경석(2012)은 도시철도 이용 고객의 고객 통행량, 고객 접점 시설량, 고객 이동 시간 등을 측정하여, 역사별 특성 요소 및 시설물 관리를 위한 표준화된 도면 구성 방안을 제안하였다. 송지성·이가진(2012)은 대형마트에서 고객이 상품을 찾는데 많은 시간을 소비하고 있다는 점을 발견하여, 고객이 희망 구매 상품을 등록할 경우 가장 효율적인 동선을 제공하여 빠른 시간 내에 상품 구매가 가능케 하였다.

식당 내 동선에 관한 연구도 다수 존재한다, 박재호·조우제(2010)는 패스트푸드 레스토랑의 특성을 분석하고, 편안하고 즐거운 분위기를 유지하고 고객의 동선을 고려한 공간적 배치를 통해 고객의 재방문을 유도하는 것이 중요하다는 것을 증명하였다. 이종란(2012)은 백화점 푸드코트 식당에서 고객 동선을 연구하기 위해 서울 소재 백화점 푸드코트 네 곳의 현장 조사를 실시하였고, 공간을 세분화하여 고객의 이동 패턴을 관찰하여 동선 분석 결과를 토대로 효과적인 동선계획과 공간 구성을 제안하였다.

해외에서도 고객 동선에 관한 연구가 존재한다. Anastasia, Indrawan, & Widayani (2023)은 2020년 전 세계를 덮친 코로나-19 바이러스로 인해 인도네시아 호텔은 고객의 안전을 위해 다양한 노력이 필요하였고, 바이러스의 전파를 최소화 할 수 있는 고객 동선을 위한 차단, 구획 설정, 이동 패턴을 고려한 실내 디자인을 제안하였다. Yang & Cheng(2019)은 식당의 혼잡도 지도를 바탕으로 최단 경로로 이동하는 동선을 찾는 것을 목적으로 식당의 서비스 로봇 시스템을 구축하는 알고리즘을 제안하였다. 이처럼 국내·외, 다양한 분야에서 고객과 직원의 업장 내 이동 동선에 관한 선

행 연구에 대해 알아보았으며, 이는 본 연구의 설계 단계에 바탕이 되었다.

2. 혼잡도 측정에 관한 연구

2022년 10월 29일 22시경 이태원동에는 헬러윈 축제를 즐기기 위해 수많은 사람이 모여 있었는데, 해밀톤 호텔 옆 도로에서 최악의 참사가 발생한다. 좁은 골목에서 수많은 인파가 뒤엉키고 넘어지는 과정에서 159명이 사망하고 196명이 중경상을 입어 국내 역사상 최악의 압사 사고로 평가되는 ‘10.29 이태원 참사’가 발생하였다(이호영, 2023). 위 사건 이후로 국가는 재난 상황에 대비하기 위한 여러 법제적 검토를 진행하였고, 안전 시스템에 관한 관심이 높아지기 시작했다(이정술, 2022).

이처럼 혼잡도가 지나치게 높아질 경우, 시민의 안전이 위협될 수 있는 상황을 초래할 수 있으며, 레스토랑에서는 높아진 혼잡도로 인해 고객이 서비스에 대한 만족도가 낮아져 낮은 재방문율로 이어질 수 있기에 혼잡도 측정에 관해 선행된 연구에 대해 살펴볼 필요가 있다.

이호·최진경(2015)은 수도권 도시철도의 이용객 집중에 따른 극심한 혼잡 상황에 대한 대책을 수립하고자 대중교통카드 데이터를 활용하여 도시철도 승강장의 혼잡도를 추정하는 알고리즘을 개발하였다. 정성일·안철웅·최병걸·김승호(2000)은 도로가 수용할 수 있는 한계 차량 수를 넘어가 발생하는 다양한 문제점으로 인해 교통감시카메라 영상을 활용해 혼잡도를 산출하는 교통 혼잡도 측정 알고리즘을 제안한다. 이처럼 주변에서 쉽게 혼잡한 상황을 접할 수 있는 교통 분야에서는 혼잡도를 측정하고 높은 혼잡도를 완화하기 위한 다양한 방안에 관한 연구가 선행되었다.

호텔·관광·외식 산업에서도 혼잡도와 관련한 연구가 다수 존재하는데, 김병원(2007)은 테마파크의 혼잡도가 방문객의 만족도에 미치는 영향을 분석하여 테마파크의 혼잡도 관리의 중요성에 대해 논의하였다. 김광지(2015)는 카페 내 혼잡도가 음료 소비 시간, 감정 및 고객 만족도에 미치는 영향에 대해 분석하여 카페의 회전을 향상에 기여하는 방안을 제안하였다. 전위·한희섭(2019)은 유명 레스토랑에서 고객이 혼잡한 상황을 지각했을 때의 감정과 고객만족도의 변화에 관해 분석하였으며, 분석 결과를 바탕으로 고객의 만족도를 향상 시킬 수 있는 학문적, 실무적 시사점을 제시하였다. 이상훈·김수연(2022)은 SNS 마케팅을 통해 ‘핫플레이스’로 불리는 관광 명소에 짧은 시간 내 많은 사람이 집중되어 혼잡도가 높아 방문객의 부정적인 경험을 야기시킬 수 있다는 점을 강조하며, SNS 데이터를 활용하여 혼잡 정도와 방문객의 특성을 식별할 수 있는 시스템을 제안하였다. 호텔·관광·외식 산업에서도 다양한 관점에서 혼잡도와 관련한 연구는 진행되었으나, 필요성이 점차 높아지는 실제 관광

지나 레스토랑의 혼잡도를 측정하고자 한 연구는 찾아보기 어려운 상황이다.

현재까지 호텔·관광·외식산업에서는 혼잡도와 고객 만족도 외 다양한 요인의 상관관계에 대한 분석이 주된 연구였으나, 본 연구는 실제 식당을 현장 조사하여 혼잡도를 측정한다는 점에서 기존의 연구와는 차별성이 존재하고, 향후 연구에 밑거름이 될 것으로 판단된다.

III. 연구 설계 및 문제상황

1. 레스토랑 현장 조사

제3장 1절에서는 본 연구에서 조사 대상이 되는 레스토랑의 현장 조사 과정과 범위, 조사 결과 데이터에 관한 설명으로 이어진다.

1) 레스토랑의 공간구성

본 연구의 조사 대상인 레스토랑은 충청북도 충주시에 자리한 ‘보릿고개, 한우담’이라는 식당이다. 정육식당 형태로, 정육점에서 구매한 고기를 식당에서 먹을 수 있으며, 셀프바와 주류 및 음료를 추가로 구매하여 이용할 수 있다. <그림 1>의 ‘보릿고개, 한우담’ 평면도를 살펴볼 때, 남/녀 화장실 우측으로는 정육점 입구와 상품이 진열 되어있는 쇼케이스가 위치하며, 식당 입구를 지나게 되면 칸막이로 구분된 두 개의 메인 홀과 룸으로 들어가는 통로가 존재한다. 두 개의 홀은 같은 형태의 좌석 배치 구조이며, 4인 테이블이 2개씩 연결되어 한 홀당 8개의 테이블 세트가 존재한다.



〈그림 1〉 레스토랑의 평면도

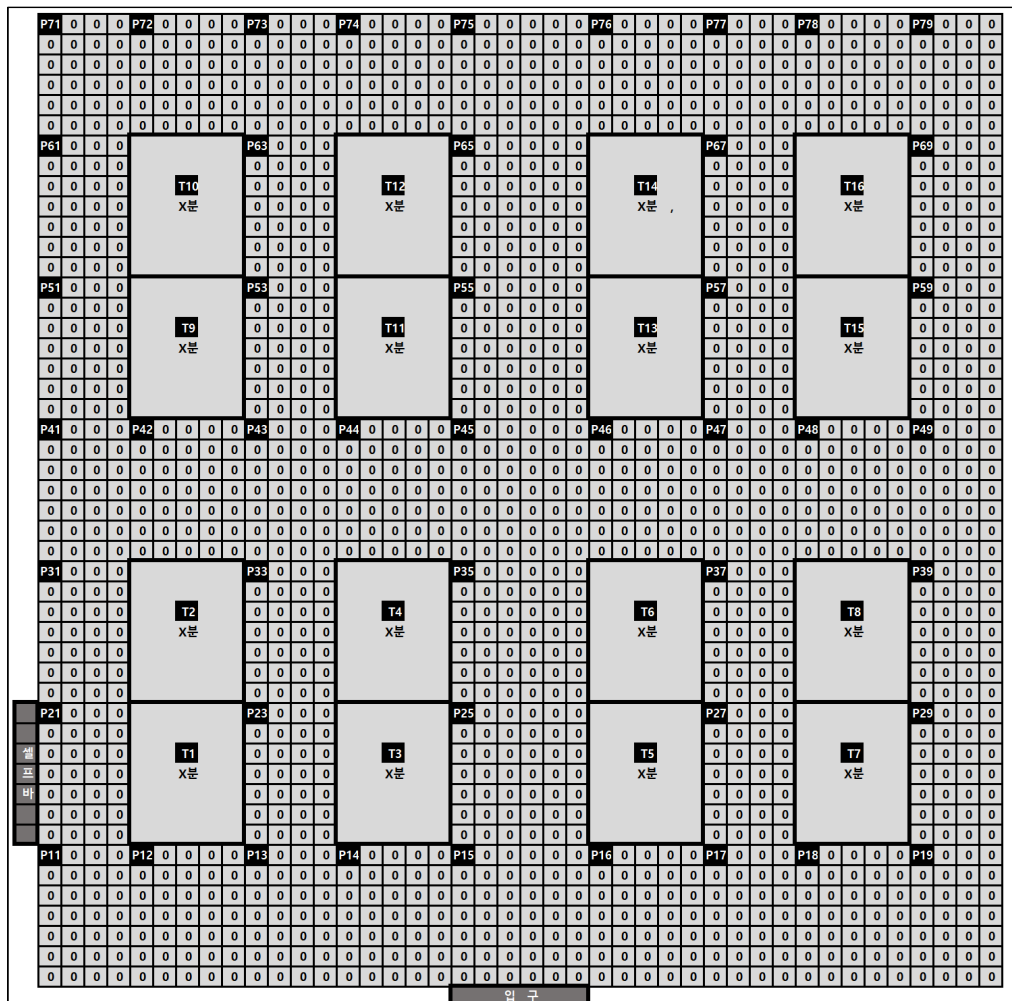
2) 조사 범위 및 데이터 수집

레스토랑의 실내 공간에 대한 이해와 고객의 수요 및 동선에 대한 데이터를 수집하기 위해 2023년 10월 ‘보릿고개 한우담’에 현장 방문하였다. 현장 조사는 식당 내부 전체의 레이아웃에 대한 이해, 테이블, 통로, 가구 등의 실제 규격 측정, 고객의 이동 동선 및 유형 파악, 고객의 선호 좌석과 테이블 파악을 목적으로 수행되었으며, 측정한 데이터를 바탕으로 ‘EdrawMax’라는 데이터 시각화 프로그램을 이용하여 <그림 1>과 같은 평면도를 완성하였다.

룸을 이용하는 고객의 경우, 셀프바를 이용하지 않고 종업원이 서비스를 제공하기

에 입장과 퇴장에 대한 고객 동선만 존재하여 본 연구의 조사 범위에서 제외하였다. 고객의 이동 동선 조사는 대상 식당의 주간 매출이 가장 높은 토요일에 진행되었으며, 운영 시간(11:00~20:30) 중 휴식 시간(14:30~16:30)을 제외한 시간에 측정하였다. 수집된 데이터에는 고객 식별번호, 성별, 추정 연령대, 총인원, 방문 시각, 착석 테이블, 기타 행동, 퇴장 시각이 있으며 모든 데이터는 10분 단위로 측정되었다.

2. 혼잡도 측정을 위한 문제상황



〈그림 2〉 문제상황에 따른 테이블, 통로, 시설 배치

1) 문제상황의 범위

현장 조사를 통해 수집한 데이터에 의하면 식당 입구와 칸막이를 지나야 이용할 수 있는 두 번째 홀의 경우, 고객의 이동 동선을 일반화하기에는 이용 고객의 수가 지나치게 적기에 <그림 2>와 같이 첫 번째 홀을 이용한 고객의 동선만을 본 연구의 문제상황으로 설정한다. 따라서 테이블은 총 16개를 고려하며, $T1 \sim T16$ 으로 나타낸다. 통로의 경우 테이블의 위치에 따라 직사각형 형태로 분할하여 $P11 \sim P79$ 로 나타낸다. 경로의 숫자는 통로의 혼잡도를 나타내며, X분은 고객의 체류 시간을 나타낸다. 또한 고객이 테이블을 점유하고 있는 경우, 좌석이 위치한 통로에는 혼잡도가 발생한다.

2) 가정 사항

혼잡도 측정을 위한 연구의 편의성을 위해 몇 가지 가정 사항이 존재한다. 먼저 고객의 유형은 1인, 2인, 3인, 4인으로 구분하며, 대상 식당의 운영 정책상 테이블에 추가 좌석을 배치할 수 없기에 5인 이상의 고객은 고려하지 않는다. 또한 고객의 동선은 입장, 퇴장, 셀프바 이용, 화장실 이용, 정육점 쇼케이스 이동으로 한정한다. 마지막으로 고객의 유형에 따라 이동 동선별 경로는 일정하다고 가정한다.

IV. 혼잡도 측정 결과

1. 혼잡도 측정 방법

혼잡도 측정 방법은 다음과 같다. 고객의 유형별로 어떤 테이블을 이용하는지에 따라 통로의 혼잡도를 나타낸다. 체류 시간은 현장 조사에서 측정한 고객 유형별 체류 시간의 평균값으로 고려한다. 또한 총 혼잡도는 고객의 입장, 퇴장, 셀프바 이용, 화장실 이용, 정육점 쇼케이스 이용의 합으로 나타내며, 시간대에 따라 혼잡도는 변화한다. 4장의 2절에는 고객의 입·퇴장 및 기타 이동 동선의 혼잡도 측정 결과에 관해 설명한다.

2. 혼잡도 측정 결과

<그림 3>과 <그림 4>는 1인 고객과 2인 고객이 1번 테이블에 입장하는 상황의 혼잡도 결과를 나타낸다. 1인 고객이 1번 테이블을 이용할 경우, 입구에서 출발하여, P15 ~ P13을 필수적으로 거치게 되며, 1번 테이블을 기준으로 좌·우측에 앉을 확률은 50%로 측정한다. 따라서 P11, P12, P21, P23의 혼잡도는 0.5로 측정되며 나머지 통로에는 혼잡도가 측정되지 않는다. 이와 같은 접근을 통해 2인 고객이 1번 테이블에 입장할 경우의 혼잡도는 <그림 4>와 같이 나타난다.

T1 1명												
T	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P21	P23	P25
0	0.5	0.5	1	1	1	0	0	0	0	0.5	0.5	0
10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
70	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
80	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
90	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
110	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

<그림 3> 1인 고객이 1번 테이블에 입장할 시 통로별 혼잡도

T1 2명												
T	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P21	P23	P25
0	1	1	2	2	2	0	0	0	0	1	1	0
10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
70	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
80	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
90	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
110	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

<그림 4> 2인 고객이 1번 테이블에 입장할 시 통로별 혼잡도

<그림 5>는 1인 고객이 2번 테이블에 입장하는 경우, 통로별 혼잡도를 나타낸다. 고객은 입구를 통과하여 P15 ~ P13을 필수적으로 거치고 2번 테이블의 좌·우측에 앉을 확률이 50%이기에 P11, P12, P21, P23, P31, P33의 혼잡도는 0.5로 측정된다. 또한 본 연구에서는 고객이 입구에서 테이블까지 최단 경로로 이동하는 상황만을 고려하기에 P15, P25, P35를 거쳐 2번 테이블로 가능 경로는 고려하지 않는다.

T2	1명																	
T	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P21	P23	P25	P27	P29	P31	P33	P35	
0	0.5	0.5	1	1	1	0	0	0	0	0.5	0.5	0	0	0	0.5	0.5	0	
10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
70	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
80	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
90	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
110	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

<그림 5> 1인 고객이 2번 테이블에 입장할 시 통로별 혼잡도

이처럼 인원 수에 따른 고객 유형이 각 테이블을 이용할 경우, 모든 통로의 혼잡도를 구할 수 있다. <그림 6>, <그림 7>, <그림 8>, <그림 9>는 각각 1인 고객이 1번 테이블을 이용할 시 퇴장, 셀프바, 화장실, 쇼케이스 동선에 대한 통로별 혼잡도를 나타낸다. 입·퇴장을 제외한, 셀프바, 화장실, 쇼케이스 이용에 대한 동선은 인원 수에 따른 고객 유형의 평균 이용 수에 따라 측정되었다. 즉, 고객의 인원수에 따라 입·퇴장을 제외한 기타 동선 횟수의 평균치를 각 동선의 이동 횟수로 고려하여 혼잡도를 측정하였다.

[illegible]

〈그림 6〉 1인 고객이 1번 테이블 이용 후 퇴장할 시 통로별 혼잡도

[illegible]

〈그림 7〉 1인 고객이 1번 테이블 착석 중 셀프바 이용 시 통로별 혼잡도

[illegible]

〈그림 8〉 1인 고객이 1번 테이블 착석 중 화장실 이용 시 통로별 혼잡도

개발하였다는 점이다. 혼잡도 측정 모델의 개발은 이론적 연구의 중요한 부분이다. 제안된 모델은 레스토랑 내 통로의 혼잡도를 정량적으로 측정하는 데 사용될 수 있으며, 혼잡도를 측정하는 기존의 방법론을 확장하거나 개선하는 데 기여할 수 있다. 또한 레스토랑 뿐만 아니라 유사한 다른 환경에서도 적용할 수 있을 것으로 생각된다. 둘째, 레스토랑 내 통로의 혼잡도와 다른 변수 간의 관계 이해에 기여하였다. 혼잡도와 다른 변수 간의 관계 이해는 연구의 또 다른 중요한 부분이다. 본 연구는 혼잡도와 레스토랑 이용자의 만족도, 효율성, 안전성 등과 같은 다른 변수 간의 관계를 이해하는 데 도움이 될 수 있다. 이러한 이해는 레스토랑 이용 고객의 만족도를 높이고 운영 효율성을 향상시키는 연구에 도움이 될 수 있다. 셋째, 혼잡도를 관리하기 위한 향후 연구에 관한 방향성을 제시하였다. 다양한 유형의 레스토랑이나 다른 환경에서의 혼잡도 측정 및 혼잡도 감소 전략의 효과성 평가 등에 대한 연구가 본 연구를 기반으로 향후에도 이어질 수 있을 것이다.

실무적 시사점으로는, 첫째, 본 연구의 결과는 레스토랑 운영의 효율성과 고객 만족도를 향상시키는 전략 도출에 기초연구로서 중요한 역할을 할 수 있다. 특히, 혼잡도를 줄이는 전략을 개발함으로써 레스토랑의 운영 효율성을 향상시키고, 고객들에게 더 쾌적한 환경을 제공하여 고객 만족도를 증가시킬 수 있다. 둘째, 레스토랑 내부의 공간 배치와 디자인에 대한 통찰력을 제공한다. 이는 레스토랑 운영자들이 더 효과적인 레스토랑 레이아웃과 운영 전략을 개발하는 데 도움이 될 수 있다. 이러한 결과는 앞에서 언급한 레스토랑 운영의 효율성과 고객 만족도를 향상시키는 데에도 중요한 역할을 할 수 있다. 셋째, 긴급 상황에서는 혼잡도가 낮은 통로가 더 빠르고 안전한 대피를 가능하게 한다. 안전에 대한 경각심이 높아진 현재 상황에서 통로의 혼잡도를 낮추는 것은 안전 확보에도 도움을 줄 수 있을 것이다.

본 연구의 한계점으로는 혼잡도를 측정하는 것에 그쳤다는 것이다. 물론 혼잡도를 측정하는 모델을 개발하는 것을 중요하나, 이렇게 개발된 혼잡도 측정 모델을 이용하여 혼잡도를 낮추는 방안에 관한 연구로 이어져야 한다. 향후에는 개발된 혼잡도 측정 모델을 이용하여 혼잡도를 최소화할 수 있도록 고객을 어느 테이블로 안내할 지를 알려주는 고객 배치 알고리즘 혹은 레스토랑 내 테이블을 어떻게 배치하는 것이 통로의 혼잡도를 낮추는 데 긍정적인 영향을 미치는지 알려주는 테이블 레이아웃 알고리즘 등을 연구하여 고객 만족도를 극대화하거나 레스토랑의 운영 효율성을 극대화할 수 있도록 연구를 진행할 예정이다.

참고문헌

- 강진희(2018). 외식기업의 무인주문결제시스템에 대한 소비자 수용의도 연구. *관광연구저널*, 32(1), 153-168, 10.21298
- 강태수·김성호·배경석(2012). 도시철도 고객센터 서비스 만족을 위한 역 특성요소의 표준화 관리방안. *한국철도학회 논문집*, 15(3), 300-305.
- 김광지(2015). 커피전문점 수익관리를 위한 혼잡도에 관한 연구-체류시간, 감정, 고객만족을 중심으로. *외식경영연구*, 18(3), 249-266.
- 김병원(2007). 테마파크 이벤트의 혼잡도가 방문객 만족에 미치는 영향분석-롯데월드를 중심으로. *관광연구저널*, 21(4), 263-274.
- 김순하(2001). 서울시내 패밀리 레스토랑 이용객의 선택속성과 고객만족분석. *호텔경영학연구*, 10(3), 25-46.
- 문정은·김봉애(2010). 면세점 판매공간의 공간구조와 고객 이동동선의 상관성에 관한 연구. *대한건축학회 학술발표대회 논문집-계획계*, 30(1), 149-150.
- 박진우(2023), 미래 외식업의 두 갈래(下)
<https://www.fcmedia.co.kr/news/articleView.html?idxno=24865>
- 박재호·조우제(2010). 패스트푸드 레스토랑의 서비스 스케이프가 고객만족과 자발적 행위에 미치는 영향. *관광연구*, 25(5), 143-158.
- 송지성·이가진(2012). 대형마트 쇼핑객의 동선 유도를 위한 서비스 디자인 연구. *한국디자인문화학회지*, 18(4), 223-235.
- 식품산업통계정보(2023), 2022년 외식업 주요 동향 및 특징
<https://www.atfis.or.kr/home/board/FB0003.do?act=read&bpoId=4667&bcaId=0&subSkinYn=N&pageIndex=1>
- 이상훈·김수연(2022). SNS 데이터를 활용한 관광지 혼잡도 및 방문자 특성 분석에 관한 연구. *한국산업정보학회논문지*, 27(5), 13-24.
- 이정술(2022). 이태원 참사를 교훈으로 대한민국 안전시스템을 다시 세워야 한다. *월간 한국노총*, 587, 5-6.
- 이종란(2012). 백화점 푸드코트 식당의 고객 동선에 관한 사례 연구. *한국 디지털 건축. 인테리어학회 논문집*, 12(1), 53-59.
- 이호·최진경(2015). 대중교통카드 자료를 활용한 도시철도 승강장 혼잡도 추정 알고리즘 개발. *한국철도학회 논문집*, 18(3), 270-277.
- 이호영(2023). 10.29 이태원 참사에 대한 행정안전부 장관의 법적 의무와 책임—‘재난 및 안전관리 기본법’을 중심으로—. *민주법학*, 81, 47-78.
- 전위·한희섭(2019). 관광지 유명 레스토랑의 혼잡도에 따른 고객의 감정과 고객만족

- 도에 관한 연구: 중국인 관광객을 대상으로. *호텔경영학연구*, 28(8), 161-177.
- 정성일·안철웅·최병걸·김승호(2000). DCT 를 이용한 교통 혼잡도 측정 알고리즘. *정보과학회논문지: 컴퓨팅의 실제 및 레터*, 6(2), 196-205.
- 정인철·권영식(2011). 공간적 패턴클러스터링을 위한 새로운 접근방법의 제안: 슈퍼마켓고객의 동선분석. *산업공학 (IE interfaces)*, 24(4), 447-456.
- 진익준(2021), 매출이 낮다면 고객을 쳐다보지 말고, 테이블을 쳐다보라. 매거진 디자인 팩토리. <https://brunch.co.kr/@jinikjun/78>
- 통계청(2023), 서비스업 동향 조사
https://kostat.go.kr/statDesc.es?act=view&mid=a10501010000&sttr_cd=S009005
- 핀다(2023), 2023 상반기 자영업 창업 보고서 공개
<https://www.post.finda.co.kr/news230807>
- 한국외식신문(2022), 돈 버는 ‘테이블믹스’ 어떻게 만들 수 있나?
<https://www.kfoodtimes.com/news/articleView.html?idxno=23135>
- Anastasia, D., Indrawan, H., & Widyani, A. I. (2023). LAYOUT AND CIRCULATION FLOW AT THE AKMANI HOTEL RESTAURANT, JAKARTA. *International Journal of Application on Social Science and Humanities*, 1(2), 1558-1567.
- Yang, R. & Cheng, L. (2019, December). Path planning of restaurant service robot based on a-star algorithms with updated weights. In *2019 12th International Symposium on Computational Intelligence and Design (ISCID)* (Vol. 1, pp. 292-295). IEEE.

2024년 1월 27일 원고 접수

2024년 2월 7일 수정본 접수

2024년 2월 19일 최종 수정본 접수 및 게재확정

3인 익명심사 필

관광산업연구소 개요

관광산업연구소는 연구소의 설립목적을 구현하기 위해, 1975년 9월 세종대학교 학칙 제3조에 근거해서 설립되었다. 설립후 연구소는 1984년 호텔관광경영연구를 발간하기 시작해서 2024년 현재까지 42권 연구논문을 발간해왔으며, 호텔·관광분야에 있어서 각종 프로젝트를 수행해 왔고, 또한 관련 분야의 다양한 세미나를 개최하고 있다.

『호텔관광경영연구』 연구논문집 발행·투고 기준에 관한 통합규정

1989년 12월 1일 재정, 2006년 9월 1일 개정, 2007년 2월 1일 개정
2007년 8월 1일 개정, 2009년 10월 1일 개정, 2011년 2월 1일 개정
2011년 12월 16일 개정, 2023년 8월 1일 8차 개정

I. 『호텔관광경영연구』 연구논문집 발행규정

제1조(목적)

- ① 이 규정은 세종대학교(이하“본교”라 한다) 관광산업연구소 호텔관광경영연구 간행에 관한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(명칭 및 종류)

- ① 본 연구논문집의 명칭은 ‘호텔관광경영연구’(Journal of Hotel and Tourism Management)며, 연구논문집의 종류는 관광·레저·호텔관련 논문 총서로 규정한다.

제3조(주관부서)

- ① 본 연구소 연구논문집 편집은 연구소장과 편집위원회 주관하에 한다.

제4조(발행일)

- ① 본 연구소 연구논문집은 1년에 2회 간행하며, 발행일은 매년 2월 말일, 8월 말일로 한다. 단, 기 날짜가 주말이나 휴일인 경우 전일을 발행일로 한다.

제5조(편집위원회 구성)

- ① 편집위원회는 편집위원장, 부편집장, 편집위원 등 15명 이하로 구성하며, 필요에 따라 편집고문, 편집간사 등을 둘 수 있다.
- ② 부편집장은 편집위원장이 임명하며, 필요시 필진업무의 일부를 담당하며, 편집위원장의 유고시 업무를 대리한다.
- ③ 편집위원은 기존 편집위원의 추천에 의해 편집위원장이 임명한다.
- ④ 편집위원은 박사급 또는 이에 상응하는 자격회원으로 하되, 전공분야와 지역안배를 고려하여 전국적으로 고르게 선발한다.

제6조(회원가입)

- ① 본 연구소의 연구논문집 발행취지에 동의하고 회원가입신청서를 제출하여 편집위원장의 승인을 얻어야 한다.(단 회원 가입비는 무료로 한다.)
- ② 자격조건은 국내외에서 관광·레저·호텔·외식 관련분야에 대해 연구하는 자로 한다.

제7조(회원의 의무와 권리)

회원은 공히 다음 ①,②,③의 의무를 다해야 한다.

- ① 연구논문집 발행 규정의 정관 및 제규약을 성실히 준수해야 한다.
- ② 편집위원회의 결의사항을 성실히 이행해야 한다.
- ③ 회원은 근무지 또는 주소지 변경시 즉시 본 편집위원회에 이 사실을 유선, 전자메일 등으로 통보하여 우편물이 반송되지 않도록 하여야 한다.

제8조(심사)

- ① 논문의 심사는 편집위원과 논문의 성격에 따라 외부편집위원을 포함하여 3명으로 위촉한다.
- ② 논문을 심사할 때 정하여진 양식에 따라 엄격히 규제하여 통일성을 갖도록 하여야 한다.
- ③ 논문 게재를 위하여 제출된 원고는 편집위원장이 주재하는 논문집 편집위원회에서 논문의 게재 여부를 최종 심의한다.
- ④ 논문 게재를 위하여 원고를 제출할 때에는 3명 이상의 논문 심사평을 첨부하여

야 한다.

- ⑤ 논문심사의 판정은 「무수정 게재가」, 「수정 후 게재가」, 「수정 후 재심」, 「게재 불가」의 4등급으로 판정하며, 최종 판정에 대한 이의제기는 인정하지 않는다.
- ⑥ 논문심사를 하는 심사위원에게는 본 편집위원회가 정한 소정의 심사비를 지급한다.

제10조(심사료 및 게재료)

- ① 논문의 심사료 및 게재료는 무료로 한다.

제11조(논문게재 제한 및 연구윤리규정)

- ① 논문은 다른 학술지에 발표되지 않은 것이라야 하며, 본교 관광산업연구소 연구윤리 규정에 저촉되지 않아야 한다. 기타 세부 연구윤리에 관한 사항은 본교 관광산업연구소 연구윤리 규정에 따른다.
- ② 논문은 연구논문, 연구노트, 서평, 기타 기사로 하되, 언어는 국문 또는 영문으로 한다.
- ③ 국문논문은 영문초록, 영문논문은 국문초록 15~20줄로 제한한다.

제12조(간행요구)

- ① 연구논문집의 간행요구는 발행일 1개월 이전에 다음의 서류를 갖추어 출판원에 의뢰한다.
 - 1) 연구소장 명의의 발간신청서(별지 제1호 서식)
 - 2) 게재를 원하는 논문원고
 - 3) 심사평(별지 제2호 서식) 3명이상
 - 4) 논문집 표지 도안
 - 5) 판권원고

제13조(편집·교정)

- ① 연구논문집의 편집과 교정은 논문집의 편집 주관부서에서 출판원의 협조를 얻어 행한다.
- ② 연구논문집의 규격, 내용 및 참고주석의 양식은 본 편집위원회가 정한 양식을 사용해야 한다. 또한 심사 후 ‘게재가’를 받은 연구논문은 연구자가 수정한 최종 원고파일을 제출하여야 되며, 연구자는 발행하기 전 본 편집위원회에서 편집과 교

정 작업을 마친 연구논문에 대하여 반드시 확인 작업을 해야 된다. 발행 후 발생한 편집 및 교정책임은 본 편집위원에서 지지 않는다.

- ③ 연구논문집에 수록하는 논문은 본문과 외국어의 요지와 참고주석이 반드시 있어야 한다.
- ④ 원고의 채택여부 및 게재순서는 편집위원회의 결정에 따른다.

제14조(판권)

- ① 연구논문집의 발행인은 연구소장이 되며, 발행처는 출판원이 된다.
- ② 연구논문집에는 논문집 제호, 발행권수와 호수, 발행인, 편집부, 발행처, 인쇄일 및 발행일을 판권란에 명기하고 편집위원 명단을 논문집에 게재하여야 한다.

제15조(휘장)

- ① 논문집에는 본교 휘장을 표지와 내지에 표기하여야 한다.

제16조(배포)

- ① 논문집의 배포는 배포명단에 따라 관계 편집 주관부서에서 한다.

Ⅱ. 투고자 연구윤리 규정과 준수 의무

본 연구논문집 투고자는 창의적인 자세로 연구논문을 작성하여야 하며, 이를 준수하지 않을 시 해당자에게는 본 학회 편집위원회가 정한 제재를 따른다.

1. 본 학회의 논문게재를 신청하는 투고자는 다음과 같은 사항에 준수하여야 한다.
 - ① 타인의 글을 무단 표절하지 않는 논문이어야 한다(타인표절 금지).
 - ② 다른 매체에 게재한 본인의 글이라도 정당한 사유가 없는 한 표절하지 않는 논문이어야 한다(자기표절 금지).
 - ③ 다른 매체에 게재한 제목 혹은 내용과 동일·유사하지 않은 논문이어야 한다.
2. 심사과정중의 논문 혹은 이미 게재된 논문이 위 1조에 해당되어 연구윤리 규정을 심각하게 위반하였다고 본 편집위원회가 판정한 경우, 그 경중에 따라 다음과 같은 제재를 가한다.
 - ① 심사 중인 논문은 게재불가 판정을 하며, 향후 본 연구논문집 논문투고를 최소 3년간 금지한다. 투고자에게는 편집위원장 명의로 1차 경고한다.
 - ② 이미 본 학회지에 게재되어 발표된 논문인 경우, 해당 논문을 취하하고 논문목록에서 삭제하며 이 사실(표절사실 및 논문취하사실)을 본 연구논문집 홈페이지에 공지한다. 이후 회원자격을 박탈하며, 최소 4년간 본 연구논문집 논문 투고를 금지한다.
3. 편집위원회는 최초논문 투고 시 필자에게 ‘투고자 윤리 서약서’ 제출을 요구하며, 정당한 이유 없이 서약서를 제출하지 않은 경우 게재불가 판정을 내린다.
 - ① 투고자 윤리 서약서는 다음과 같이 정한다(별지 제3호 서식).

Ⅲ. 투고양식

제1조(원고제출)

- ① 연구논문의 전체분량은 B5(편집양식 참조) 20쪽 이내로 한다.
- ② 원고의 표지에는 논문제목(국·영문), 저자이름(국·영문), 저자의 소속기관 및 직위, 이메일주소 등을 명기한다.
- ③ 저자 표기는 *로 구분하여 각주로 처리하고, 각주 내용으로는 소속기관 및 직위가 포함되며, 연락처와 E-mail 주소를 명기한다.
- ④ 공동저자의 경우 제1저자 *로, 제2저자 **로, 제3저자 ***로 각각 표시하며 제4저자 이상일 경우 *를 추가적으로 붙여서 구분한다. 교신저자 명기 필요성이 있을 경우 * 다음 ‘교신저자’로 표기하고 소속과 직위를 명기한다.
- ⑤ 제출된 원고는 편집위원회 주관 하에 소정의 심사를 거쳐 게재여부를 결정하며, 그 과정에서 편집위원회는 저자에게 수정을 요구 할 수 있다.
- ⑥ 원고는 다음의 편집양식에 의거하여 반드시 컴퓨터(한글 hwp 2007이상)로 작성하고 이메일로 제출한다.
관광산업연구소 공식메일주소: sju.tiri@gmail.com

제2조(본문주)

1. 인용·참고한 자료의 출처를 밝히는 참고주(reference)는 다음과 같이 본문 중에 괄호를 사용하여 처리하고 그 자료의 내역을 정리한 참고문헌은 논문의 말미에 첨부한다.
 - 1) 저자가 본문의 일부로 언급되는 경우 :
예 : 안중윤(1993)에 의하면 …… ; 안중윤·손대현·이연택·이충기(1994)의 연구에서도 …… ; 김홍운(1985)은 …… ; 오미숙(1994) ……의 분류에 따라 …….
 - 2) 저자가 본문과 분리되어 있는 경우 :
예 : ……의 입장을 취하고 있다(Weaver, 1991; Turner, 1975) ; ……새로운 시각에 ……을 제시하였다(Graburn & Jafari, 1991). ; …… 이라고 간주하였다(Cho, 1994). ; ……이라고 생각한다(Richard, 1980).
 - 3) 3인 이상의 인용시 첫 인용은 모든 저자를 다 언급하고, 두 번째 인용부터 국문은 ‘김형곤 외(2007)’, ‘(김형곤 외, 2007)’의 형식을 취하고, 국외 인용은 ‘Lee

et al.(2007)', '(Lee et al., 2007)'과 같이 인용한다.

2. 본문의 내용에 설명을 부연하기 위한 내용주(content notes)는 해당 부분의 오른쪽 위에 논문전편을 통해서 일련번호를 매기고(예 : 하였다.¹⁾), 페이지 하단에 각주로 처리한다.

제3조(참고문헌)

참고문헌은 기본적으로 APA 스타일을 참고하며, '호텔관광경영연구' 투고안내 참고문헌 양식을 따른다.

1. 본문에 인용 또는 언급된 참고문헌은 국내문헌과 외국문헌으로 구분하되 저자의 성을 기준으로 전자는 가나다 순으로 후자는 알파벳 순으로 배열한다.
2. 참고문헌은 저자, 출판년도, 제목, 출판사항의 순으로 배열한다.
 - ① 단행본의 경우: 김홍운(1985). *한국관광지리*(개정판). 서울: 형설사.
 - ② 학술지의 경우:
이영란·김형곤·오치옥(2013). 캠핑 전문화수준에 따른 제약요인인식과 제약협상전략의 차이. *관광학연구*, 03(108), 213-232.
 - ③ 학위논문의 경우:
오미숙(1994). 한국호텔 경영리더의 경력개발에 관한 연구. 박사학위논문. 세종대학교 대학원.
 - ④ 학술회의(학술대회, 심포지엄) 발표 논문집의 경우
이영진·김형곤(2006, 7월). 축제체험 소비행위 유형: 춘천 마임축제 방문객을 대상으로. *학술연구발표 논문집 I*, 한국관광학회 제60차 학술심포지엄 및 연구논문발표대회. 용평리조트, 강원도.
 - ⑤ 번역서의 경우: 원서는 이탤릭 체
하버마스, J.(1990). 공론장의 구조변동: 부르주아 사회의 한 범주에 관한 연구, *Habermas, J., Strukturwandel der Öffentlichkeit: Untersuchungen zu einer Kategorie der bürgerlichen Gesellschaft(2nd ed.)*(한승환(2001) 역). 경기도: 주나남출판.
 - ⑥ 보고서의 경우
한국관광공사(1999). *국민해외여행 실태조사*. (보고서 99-2).
 - ⑦ 영문 단행본의 경우: 서적명 이탤릭 체, 지역: 출판사
Cho, Min-ho(1994). *Predicting Business Failure in the Hospitality Industry: An Application of Logit Model(2nd ed.)*. New York: Wiley.
 - ⑧ 영문 정기간행 학술지의 경우: 저널명 이탤릭 체

Buhalis, D.(2003). eTourism: information technologies for strategic tourism management. *International Journal of Tourism Research*, (Publications in Review), 5(6), 465-466.

Bieger, T., & Laesser, C.(2004). Information Sources for Travel Decisions: Toward a Source Process Model. *Journal of Travel Research*, 42(May), 357-371.

⑨ 영문 저자 3인: 저자1, 저자2 &저자3(연도)

Choi, S., Lehto, X. Y., & Morrison, A. M.(2006). Destination image representation on the web: content analysis of Macau travel related websites. *Tourism Management*, 28(1), 118-129.

제4조(기타)

1. 연구논문은 제목(국문제목 아래에 영문제목을 표기), 저자, Abstract(Keyword), 국문요지(열쇠말), 본문, 참고문헌의 순으로 구성한다.
2. 목차의 계층을 나타내는 기호체계는 I, 1, 1), (1), ①, 가, 가), ㉞의 순서를 따르며 연결제목은 -를 사용하고(예, 1-1), 좌측 끝에서부터 시작한다.
3. 논문의 내용은 문단으로 나누며 각 문단의 첫째 단어는 좌측으로부터 5칸을 띄어 표기한다.
4. 표와 그림의 제목은 각각 논문의 전편을 통해서 일련번호를 매겨(예: <표1>, <그림1>) 표의 윗부분의 중앙에 쓰고 그림은 그림의 아랫부분 중앙에 쓴다. 자료의 출처는 좌측 아랫부분에 밝힌다(예:자료: 한국관광공사, '94 한국방문의 해 결과 보고서).
5. 표나 그림에 대한 주는 개별주 (a), b), c))의 기호사용, 확률주(*P<.05, **P<.01, ***P<.001), 일반주('주 : '로 표시하고 기재)의 순으로 자료 출처의 윗부분에 달아준다.

<별지 제1호 서식>

<제00호 호텔관광경영연구 게재신청논문 심사평가표>

논문명: 00에 관한 연구

※ 해당란에 체크(√) 바랍니다.

평가 항목	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
연구주제의 창의성					
내용전개의 명확성					
연구방법의 적합성					
문헌연구 및 인용의 적합성					
결론 및 연구제안의 타당성					
새로운 이론개발(혹은 실무분야) 공헌도					

■ 게재여부(게재여부 판정기준 참고)

- ① 무수정 게재가() ② 수정 후 게재가()
 ③ 수정 후 재심() ④ 게재불가()

[게재여부 판정기준]

※ 논문심사의 판정은 「무수정 게재가」, 「수정 후 게재가」, 「수정 후 재심」, 「게재 불가」의 4등급으로 판정한다.

무수정 게재가	- 연구방법, 분석내용, 결론 등 전반적 내용이 수정할 필요가 없는 완전한 논문 - 단어기술상의 미미한 실수 등 간단히 문맥을 고칠 수 있거나 우수한 것으로 판정되는 논문은 ‘무수정 게재가’로 판정
수정 후 게재가	- 연구방법, 분석내용, 결론 등에 다소의 잘못이 발견되어 적어도 얼마간의 수정노력이 가해져야하는 논문, 혹은 방법·내용상의 하자가 없더라도 문장표현상의 잘못이 많이 발견되는 논문, 연구문제·가설·연구방법·결과해석상 적지 않은 오류가 발견되어 수정 노력을 요하는 논문은 ‘수정 후 게재가’로 판정한다.
수정 후 재심	- 연구문제, 가설, 연구방법상 꽤 중대한 오류가 발견되어 필자가 이를 수정했더라도 다시 심사하여 그 타당성·적합성을 판정받아야 한다고 판단되는 논문
게재 불가	- 연구문제, 가설, 연구접근 방법상 치명적인 오류가 발견되어 본인의 수정노력에 관계없이, 본 연구소의 학문적 기준에 맞지 않는, 혹은 게재로 인해 호텔관광경영연구의 품위를 손상시킬 수 있다고 판단되는 논문

관 광 산 업 연 구 소 장

심사판정표

심사자 판정결과				최종판정
유형	심사위원A	심사위원B	심사위원C	
1	무수정 게재가	무수정 게재가	무수정 게재가	무수정 게재가
2	무수정 게재가	무수정 게재가	수정 후 게재가	
3	무수정 게재가	무수정 게재가	수정 후 재심	수정 후 게재가
4	무수정 게재가	무수정 게재가	게재 불가	
5	무수정 게재가	수정 후 게재가	수정 후 게재가	
6	무수정 게재가	수정 후 게재가	수정 후 재심	
7	무수정 게재가	수정 후 게재가	게재 불가	
8	수정 후 게재가	수정 후 게재가	수정 후 게재가	
9	수정 후 게재가	수정 후 게재가	수정 후 재심	
10	무수정 게재가	수정 후 재심	수정 후 재심	수정 후 재심
11	무수정 게재가	수정 후 재심	게재 불가	
12	수정 후 게재가	수정 후 게재가	게재 불가	
13	수정 후 게재가	수정 후 재심	수정 후 재심	
14	수정 후 게재가	수정 후 재심	게재 불가	
15	수정 후 재심	수정 후 재심	수정 후 재심	
16	무수정 게재가	게재 불가	게재 불가	게재 불가
17	수정 후 게재가	게재 불가	게재 불가	
18	수정 후 재심	수정 후 재심	게재 불가	
19	수정 후 재심	게재 불가	게재 불가	
20	게재 불가	게재 불가	게재 불가	

<별지 제2호 서식>

투고자 연구윤리 서약서

본인(공동저자 포함)은 금번 투고된 원고가 연구윤리 규정과 준수 의무 1조 (타인표절 금지, 자기표절 금지, 중복게재 금지)를 충실히 준수하였으며, 만약 이를 위반한 경우 제2조에 명시된 제재조항을 감수할 것임을 서약합니다.

20

서약자	제1저자	성명	(인)
	제2저자	성명	(인)
	제3저자	성명	(인)

호텔관광경영연구 편집위원회·연구윤리위원회 귀중

『호텔관광경영연구』 편집위원회

편집위원장	고영대(세종대학교 호텔관광외식경영학부)
부편집장	황진수(세종대학교 호텔관광외식경영학부)
편집위원	한희섭(세종대학교 호텔관광외식경영학부)
	이충훈(세종대학교 호텔관광외식경영학부)
	이슬기(세종대학교 호텔관광외식경영학부)
	최충범(세종대학교 호텔관광외식경영학부)
	오용희(대진대학교 산업경영공학과)
	송병덕(고려대학교 산업경영공학과)
	노인준(Penn State University)
	서광립(University of Hawai'i at Mānoa)
편집간사	고영관(세종대학교 관광산업연구소 연구원)

호텔관광경영연구 제42권 제1호

2024년 2월 28일 인쇄
2024년 2월 29일 발행
발행인 : 고영대
편집부 : 세종대학교 관광산업연구소
발행처 : 서울특별시 광진구 능동로 209
세종대학교 광개토관 502호
논문투고 메일: sju.tiri@gmail.com
