



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

석사학위논문

가족관광객의 내적갈등과
감정소진이 행복감에 미치는 영향

제주대학교 대학원

관광경영학과

박 주 영

2018年 2月

가족관광객의 내적갈등과 감정소진이 행복감에 미치는 영향

指導教授 박운정

박주영

이 論文을 觀光學 碩士學位 論文으로 提出함

2017年 12月

朴柱泳의 觀光學 碩士學位 論文을 認准함

審査委員長_____ (印)

委 員_____ (印)

委 員_____ (印)

濟州大學校 大學院

2017年 12月

The Effect of the Internal Conflict and the Emotion Exhaustion of Family tourists on Happiness

Park Ju-Young
(Supervised by professor Park Oun-Joung)

A thesis submitted in partial fulfillment of the requirement for the degree
of Master of Tourism Science

2017. 12.

This thesis has been examined and approved.

.....
.....
.....
.....
.....

2017. 12.

Department of Tourism Management
GRADUATE SCHOOL
JEJU NATIONAL UNIVERSITY

목 차

I. 서론	1
1. 문제의 제기	1
2. 연구의 목적	4
3. 연구의 범위와 방법	4
II. 이론적 고찰	7
1. 가족과 가족관광	7
2. 가족관광객 내적갈등	15
3. 관광객 감정소진	20
4. 관광객 행복감	27
5. 선행연구	37
III. 연구설계	42
1. 연구모형 및 가설의 설정	42
2. 용어의 조작적 정의 및 측정도구	44
3. 자료의 수집 및 분석방법	45
IV. 실증분석	49
1. 표본의 특성	49
2. 측정항목의 평균과 표준편차	52
3. 측정항목의 신뢰성 및 타당성 검증	55
4. 가설검증	60
V. 결론	72
1. 연구의 요약	72
2. 시사점	74
3. 연구의 한계 및 향후 연구방향	78
<참 고 문 헌>	80
<설 문 지>	86
<ABSTRACT>	90

〈표 차례〉

1. <표 2-1> 듀발(Duvall)의 가족생활주기 단계	9
2. <표 2-2> 웰즈 & 구바(Wells and Guber)의 가족생활주기단계	10
3. <표 2-3> 머피 & 스테플즈(P.E.Murphy & W.Staples) 가족생활주기 단계	11
4. <표 2-4> 유영주의 가족생활주기단계	12
5. <표 2-5> 일-가정 갈등과 가정-일 갈등 개념	17
6. <표 2-6> 가정-일 갈등 측정척도	18
7. <표 2-7> 가족관광객 내적갈등 측정척도	19
8. <표 2-8> 학자별 감정소진에 대한 정의	21
9. <표 2-9> 학자별 직무소진 측정척도 기준	24
10. <표 2-10> 감정소진 측정척도	26
11. <표 2-11> 가족관광객 감정소진 척도	26
12. <표 2-12> 삶의 만족도 척도	29
13. <표 2-13> PANAS 긍정 및 부정감정 측정척도	30
14. <표 2-14> Howell & Hill(2009)의 소비자 행복 측정척도	34
15. <표 2-15> 가족관광객 본인행복감 측정척도	35
16. <표 2-16> 가족관광객 가족행복감 측정척도	35
17. <표 2-17> 여행과 행복에 관한 선행연구	37
18. <표 3-1> 설문지의 구성	46
19. <표 3-2> 분석방법	48
20. <표 4-1> 표본의 일반적 특성	50
21. <표 4-2> 표본의 동반유형 및 체류일수 특성	51
22. <표 4-3> 측정변수의 평균 및 표준편차	53
23. <표 4-4> 가족관광객 내적갈등 신뢰도 및 타당성 분석결과	57
24. <표 4-5> 가족관광객 감정소진 신뢰도 및 타당성 분석결과	58
25. <표 4-6> 가족관광객 개인행복감 신뢰도 및 타당성 분석결과	59
26. <표 4-7> 가족관광객 가족행복감 신뢰도 및 타당성 분석결과	60

27. <표 4-8> 동반유형별 가족 내적갈등, 감정소진, 행복감의 차이분석	61
28. <표 4-9> 동반유형별 가족관광객 내적갈등에 따른 개인행복감의 차이	63
29. <표 4-10> 동반유형별 가족관광객 내적갈등에 따른 가족행복감의 차이	64
30. <표 4-11> 동반유형별 감정소진에 따른 개인행복감의 차이	65
31. <표 4-12> 동반유형별 감정소진에 따른 가족행복감의 차이	67
32. <표 4-13> 가족관광객의 개인행복감과 가족행복감 차이	68
33. <표 4-14> 연구가설 검증결과 요약	71

<그림 차례>

1. <그림 1-1> 연구의 수행절차	6
2. <그림 3-1> 연구모형	42
3. <그림 4-1> 동반유형별 가족관광객 내적갈등에 따른 개인행복감의 차이 ..	63
4. <그림 4-3> 동반유형별 가족관광객 내적갈등에 따른 가족행복감의 차이 ..	65
5. <그림 4-3> 동반유형별 감정소진에 따른 개인행복감의 차이	66
6. <그림 4-4> 동반유형별 감정소진에 따른 가족행복감의 차이	67

I. 서론

1. 문제의 제기

우리는 행복한 여행을 추상적으로 꿈꾼다. 매년 가족들과 해외여행을 떠나겠다는 거창한 계획에서부터 짧은 일정으로 다녀올 수 있는 주말여행까지 여행은 어떠한 형태이든지 설레고 행복한 순간을 마냥 기대하게 만든다. 과거에 비해 오늘날 여행에 대한 인식과 수요는 소득의 증가, 주5일 근무제 시행(2004년 7월 이후부터)으로 인한 여가시간 증가, 인터넷 정보공유 보편화로 인해 높은 증가율을 보이고 있다. 특히, 행복 추구하고 삶의 질 향상이라는 궁극적 목적 실현을 위한 수단으로 여행은 우리 삶의 일부로 자리 잡았고, 자기개발을 위한 투자의 의미로도 받아들여지고 있으며 그에 대한 다수의 연구들도 있다.¹⁾

하지만, 여행 중에 경험하게 되는 일련의 사건과 시련들은 여행자에게 실망감과 정신적 스트레스를 가져다주기도 한다.²⁾³⁾ 특히 여러 다양한 연령대의 구성원으로 이루어지는 가족관광의 경우 그 여행을 리드해 가야하는 가족 구성원은 행복감과 동시에 책임감과 스트레스를 모순되게 경험하기도 한다. 이들은 행복해야 할 여행에서 예측할 수 없는 갈등요인으로 인해 행복하다고 대답하기를 망설일 수도 있다. 즉, 행복감과 심리적인 스트레스를 동시에 경험하게 될 경우 어떤 여행이 과연 행복한 여행이라고 말할 수 있을까 반문하게 되기도 한다. 그럼에도 불구하고 여행이 끝나가는 시점에서 다음 여행을 계획하게 된다는 것이다. 본 연구의 문제제기는 이러한 관점에서 시작되었다. 마냥 행복할 것이라 추상적으로 기대하는 여행이 때로는 갈등과 정서적 스트레스를 동반할 수 있다는 점에서 행복감에 부정적 영향을 미치는 여행 중 심리상태에 초점을 맞추고 있다. 특히 가족관광의 경우에 있어서 여행 도중 경험하는 행복감에 부정적으로 영향을 미치는

- 1) 윤정현(2015), 가족관광객의 관광동기, 참여수준 및 생활만족의 영향관계, 『동북아관광학회』, 11(3), 165-185pp
- 2) 조상희(2012), 해외여행 중 발생하는 여행객 스트레스에 관한 연구, 『Journal of Global Scholars of Marketing Science』, 16(1), pp27-48
- 3) Per Gustafson(2013), Business Travel from the traveller's perspective : Stress, Stimulation and Normalization, *Mobilities*, 9(1), pp63-83

심리상태가 가족동반 유형별로 다르게 나타날 수 있는지에 주안점을 두고자 한다.

현재 국내관광시장 실태조사 결과에 따르면 가족관광객이 가장 큰 비중을 차지하고 있으며, 가족관광 시장 규모는 2014년 이후 국내여행 비중의 80% 정도를 차지할 정도로 그 시장규모가 커지고 있으며 구체적인 가족 동반자 유형을 보면 ‘동거가족/친척’이 79.8%로 가장 많았다.⁴⁾ 특히, 제주도를 방문하는 내국인 관광객의 동반유형은 ‘가족/친척’동반 응답비율이 31.9%로 가장 높게 나타났고, ‘부부/연인’(23.7%), ‘친구(21.2%)’의 순으로 나타나 가족관광객은 제주관광시장에서도 가장 큰 비중을 차지하고 있다.⁵⁾⁶⁾

최근 항공사, 호텔, 리조트 등 관광업계에서는 가족관광객을 유치하기 위한 다양한 마케팅 활동을 전개하고 있다. 특히, 어린 자녀를 동반한 가족관광객의 스트레스를 감소시키기 위해 영유아 편의 서비스 지원, 케어서비스 제공, 키즈 프로그램 등을 운영하고 있는데, 예를 들면 항공사들은 장거리 비행이 힘든 24개월 미만 유아를 위한 요람 제공과 자녀의 연령에 맞춘 기내식 서비스 등을 제공하고 있으며 호텔, 리조트 등 숙박업계에서는 자녀동반 투숙객들의 편의를 위해 유아용품 대여 서비스, 베이비시터 동반서비스, 연령별 키즈 프로그램 운영 등으로 가족관광객을 유치하기 위한 프로모션과 다양한 상품들을 내놓고 있다.

그리고 인터넷이나 신문 등에서는 부모님과 함께 여행을 하는 관광객들의 어려움과 스트레스에 관한 기사를 쉽게 접할 수 있는데, 목적지 선정에서부터 출발 전 준비과정, 여행일정 조율 등에 관한 부모님과과의 여행 팁을 정리한 기사나 부모님과 여행하는 법 등을 주제로 칼럼을 기고하는 잡지도 있다.

하지만 학계에서는 아직까지도 가족관광객의 관광동기, 관광지 선택속성 및 관광만족의 영향관계⁷⁾, 가족관광객 의사결정⁸⁾ 등에 대한 연구가 대부분이며, 가족 여행 중 경험할 수 있는 스트레스, 감정소진 등 등 개인적 차원의 부정적 심리상태에 관한 연구는 매우 미진한 실정이다. 실제 관광활동에서는 관광환경과 상황

4) 한국문화관광연구원(2016), 국민여행실태조사

5) 제주특별자치도(2016), 제주특별자치도 방문 관광객 실태조사

6) 제주특별자치도 관광협회(2016), 제주특별자치도 관광입도객 현황

7) 윤정현(2010), 가족관광객의 관광동기, 관광지 선택속성 및 관광만족의 영향관계, 『관광레저연구』, 22(5), pp283-301

8) 최정윤(2010), 제주를 방문한 가족관광객 의사결정에 관한 연구: 자녀의 영향력을 중심으로, 한양대학교 국제관광대학원, 석사학위논문

그리고 동반유형 등에 따라 갈등과 스트레스가 유발될 수 있음에도 불구하고 관광의 긍정적인 측면만 조사되어 오고 있다.

이와 더불어 관광객 유형에 따른 다양한 선행연구들에 비해 동반자 유형에 대한 연구는 많이 진행되지 않고 있는 실정이다. 권점옥, 이희열(2011)⁹⁾은 관광 동반자의 유형에 따라 관광 목적지에 대한 기대와 만족도의 차이에 대한 연구를 진행하여 동반자 유형에 따라 기대와 만족도 차이에 긍정적인 영향을 미친다고 주장하였다. 이러한 연구들이 진행되고 있지만 관광의 고차원적이면서 궁극적으로 지향해야 할 행복감에 대한 동반유형별 차이 연구는 부족하다.

관광은 행복한 삶을 영위하기 위한 여가활동의 일부이나 가족구성원들의 다양한 수요를 이해하고, 여행비용을 부담하며, 일정을 조율하는 등 가족의 인솔책임을 갖고 관광을 참여하게 되는 상황에서는 자기 자신의 행복을 위한 여행이 아닌 자녀, 부모, 배우자 혹은 형제·자매 등 가족을 위한 여행을 즐기는 것일 수 있으며, 관광 중 갈등과 감정소진이 일어날 수 있다. 따라서 본 연구에서는 관광 중에 경험할 수 있는 부정적인 심리상태와 그에 따른 행복감의 정도가 어떻게 달라질 수 있는지에 초점을 두었다. 특히 가족관광의 동반자 유형에 따라 부정적 심리상태와 행복감의 차이가 어떻게 다르게 나타날 수 있는지 조사해보고자 한다. 무엇보다 관광서비스 실패로 인해 경험하게 되는 부정적 심리상태가 아닌 동반자 구성 유형의 특성으로 인해 내적으로 일어날 수 있는 부정적 심리상태에 국한하여 조사하고자 한다.

본 연구에서는 가족관광객의 관광 중 일어날 수 있는 가족관광객 내적갈등 및 감정소진과 행복감의 관계가 가족관광객의 동반유형(영유아 및 부모 동반가족/영유아 및 부모 비 동반 가족)에 따라 어떻게 다르게 나타날 수 있는지 분석해보고자 한다. 도출된 결과는 가족관광객들이 여행 중 경험하는 심리적인 갈등 및 감정소진을 감소시킬 수 있는 관광 서비스의 필요성을 강조하여 가족관광객 방문율이 높은 제주관광시장에서 가족관광객의 재방문율과 만족도를 높이기 위한 의미있는 연구가 될 것으로 사료된다. 더 나아가 가족관광객의 행복감 증진에 조금이나마 도움이 되고자 한다.

9) 권점옥, 이희열(2011), 관광동반자 유형이 관광지 방문 기대치, 만족도 차이와 행동의도에 미치는 영향 분석 : 남이섬을 대상으로, 『한국호텔외식경영학회』, 20(6), pp167-170

2. 연구의 목적

본 연구에서는 제주 방문 가족관광객의 관광도중 경험하는 내적 갈등과 감정소진이 행복감에 미치는 영향관계를 동반유형별로 비교해 보고자 한다. 구체적인 연구목적은 다음과 같다.

첫째, 문헌연구를 통해 가족관광객 내적갈등과 감정소진, 행복감에 대해 이론적으로 고찰하고 선행연구를 정리한다.

둘째, 가족관광객의 동반유형에 따른 가족관광객 내적갈등과 감정소진, 행복감 차이를 조사한다.

셋째, 가족관광객의 동반유형에 따른 가족관광객 내적갈등과 감정소진이 행복감에 미치는 영향에 대해 연구한다.

3. 연구의 범위 및 방법

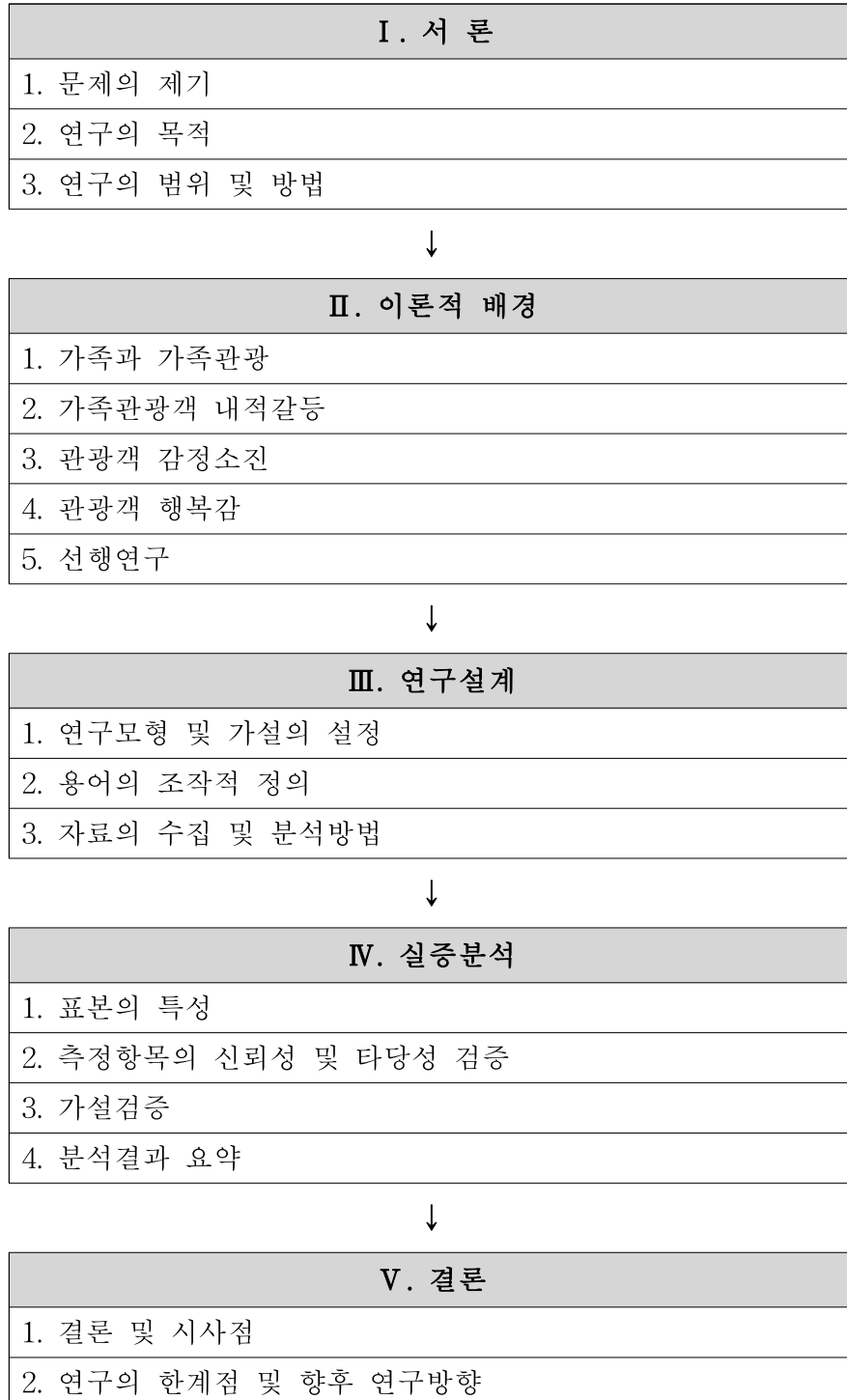
본 연구에서는 앞에서 밝힌 연구목적을 달성하기 위해 선행연구를 검토하고 정리하는 문헌연구(literature study)와 본 연구에서 설정된 가설이 통계적으로 유의한지 여부를 검증하는 실증연구(Empirical study)를 병행하였다.

문헌연구에서는 가족생활주기에 따라 유형을 구분하고 제주를 찾은 가족관광객의 가족관광객 내적갈등, 감정소진 그리고 관광객의 행복감과 관련된 문헌들을 중심으로 이론적 배경을 서술하였고, 이를 바탕으로 가설을 설정하였다.

가설을 검증하기 위한 실증적 연구방법으로는 제주 중문관광단지를 방문한 관광객을 대상으로 무작위표본추출법(Convenience sampling)에 의한 설문조사를 실시하였고, 조사된 설문지는 통계적 분석기법을 이용하여 분석하였는데, 본 연구에서는 통계패키지 SPSS 22.0을 이용하여, 빈도분석(Frequency Analysis), 요인분석(Factor Analysis), T-test, 이원배치분산분석(Two-way ANOVA), 회귀분석(Regression Analysis)을 사용하였다. 본 연구의 내용 및 구성은 다음과 같다.

제 1장에서는 서론부분으로 문제의 제기, 연구의 목적, 연구범위 및 방법에 대해 기술하고, 제 2장에서는 이론적 고찰부분으로 가족관광, 가족생활주기, 동반유형에 따른 차이와 가족관광객의 내적갈등을 연구하기 위해 가정-일 갈등, 가정-일 갈등과 행복감의 관계 그리고 감정소진 및 감정소진과 행복감에 관한 기존의 선행연구들을 정리·기술하고, 갈등 및 감정소진에 관한 문헌들을 중심으로 고찰하였다. 제 3장에서는 연구의 모형을 수립하여 이에 따른 가설을 설정하고, 가설 증명을 위한 조사방법과 설문지구성, 자료수집 방법에 대해 기술하였다. 제 4장에서는 자료의 분석 및 가설을 검증하였고, 제 5장에서는 연구결과의 요약 및 시사점, 연구의 한계 그리고 향후 연구 과제에 대해 기술하였다. 위 연구의 수행절차를 정리하여 아래의 그림과 같다.

<그림 1-1> 연구의 수행절차



Ⅱ. 이론적 고찰

1. 가족과 가족관광

1) 가족의 정의 및 역할

가족이란 ‘부부, 부모, 자녀, 형제 등 혈연에 의해 맺어진 생활을 함께하는 공동체 또는 그 구성원이다’라는 기본 정의를 바탕으로 학자별, 국가별, 시대별로 그 정의가 다양하다. 가족이란 출산 혹은 결혼과 함께 그 집단에 속하게 되며, 일상 생활에서 가장 친밀하게 상호작용을 하며 규범과 가치를 전달받고 나름의 독특한 문화를 형성하는 사회의 가장 기본적인 집단이다.

최근 핵가족화, 입양가족의 증가, 덩크(DINK)족의 증가하고 있어, 예전의 혈연 또는 출산으로 구성되거나, 한 공간에서 생활을 하며 공통의 가치관을 공유하는 고전적인 가족의 개념보다는 서로 심리적, 정서적 감정을 어떻게 나누느냐를 중시하며 서로에게 충족감과 인간의 본질적인 특성인 개인성(Identity)과 공동체성(Membership)의 욕구를 동시에 충족시킬 수 있는 상호작용적인 관계로 가족의 정의가 변화하고 있다.

시대가 변함에 따라 늦어진 결혼연령, 자녀수의 감소 및 평균수명의 연장, 인구의 고령화, 여성의 역할 변화 등 가족의 형태와 생활방식이 변화하면서 가족의 역할 및 기능 또한 달라질 수밖에 없다. 사회학에서는 가족의 기능을 자녀출산을 통한 사회 구성원의 재생산 기능, 자녀양육과 보호기능, 가족 성원들이 사회생활에 필요한 사고방식, 행동양식 등을 내면화하게 하는 사회화 기능, 가족제도를 통해 개인의 성적 욕구를 충족하고 규제하는 성적욕구 및 규제기능, 가족 구성원들에게 정서적 유대와 안정을 제공하는 정서적 안정 제공 기능, 가족의 생계를 위한 생산 및 소비 기능인 경제적 기능으로 가족의 기능을 정리하고 있다.

하지만 사회제도 분화와 전문화로 가족이 담당하던 기능의 일부가 다른 기관

으로 이전됨에 따라 가족의 기능이 변화하고 있는데, 전문교육기관과 사회보장기관의 발달로 사회화 기능 및 양육과 보호의 기능이 약화되고 있으며, 생산활동을 기업이 담당함에 따라 경제적 기능 중 생산기능이 약화되고 가족은 주고 소비기능을 담당하고 있다. 하지만 가족의 기능 중 점차 그 중요성이 강조되고 있는 것이 정서적 안정 제공 기능이다.

이러한 가족의 정의와 기능의 변화에서 강조하고 있는 것이 가족구성원 간의 심리적, 정서적 안정감 공유로 그 가족의 정서공유 수단이 될 수 있는 가족관광의 중요성 또한 커지고 있어, 본 논문은 가족관광을 계획하고 인솔하는 관광객의 감정소진과 가족-관광 내적갈등 요인을 파악함으로써 가족관광의 최종 목적인 가족행복감 공유를 위한 연구에 도움이 되고자 한다.

2) 가족생활주기의 개념 및 분류기준

앞서 살펴 본 가족의 정의 및 기능의 변화와 함께 가족생활주기(Family Life Cycle) 또한 달라지고 있으며, 이는 가족관광의 유형과 가족관광의 특징 변화로 인한 관광행동 변화에 큰 영향을 줄 수 있다. 가족생활주기(FLC; Family Life Cycle)에 대한 연구는 영국의 경제학자 라운트리(Rowntree)가 주장한 이래, 1930년대 소로킨, 짐머만, 갤핀(Sorokin, Zimmerman, and Galpin), 1948년 힐과 듀발(Hill and Duvall)이 가족을 각 구성원의 개별적 생활주기의 집합으로 본 연구로부터 시작되었다.¹⁰⁾

가족이 시간의 경과에 따라 출생, 성장, 결혼, 사망 등의 과정을 거치면서 각 단계마다 각기 다른 욕구와 필요 그리고 사회·경제적 능력을 갖게 되는데 이러한 시간의 흐름에 따른 가족의 변화를 가족생활주기라 한다.¹¹⁾ 가족생활주기는 가족규모, 나이, 세대구성에 따른 관심 및 욕구, 생활방식 변화, 시간할애방법 등의 차이 등으로 세분화한다는 점에서 소비자를 파악하고 그에 맞는 상품과 서비스를 제공할 수 있어 마케팅 분야에서 유용한 도구로 인식되고 있으며, 관광분야에서도 관광시장 변화에 따른 관광상품 개발 및 마케팅 전략 수립을 위해 활용

10) 고미영(2002), 가족생활주기에 따른 여가행동특성에 관한 연구, 제주대학교 일반대학원 관광경영학과, 석사학위논문, p5

11) Kenneth A. Coney(1983). *Consumer Behavior: Implication for Marketing Strategy, Revised ed.*, Texas, Business Publication Inc., p123

되어지고 있다.

1930년대 초기 소로킨(Sorokin)의 연구를 시작으로 1960년대 비젤로우(Bigelow), 듀발(Duvall), 로저스(Rodgers) 등의 학자들에 의해 가족생활주기에 대한 연구가 본격화되었다. 최근까지 여러 학자들에 의해 다양한 분류기준이 제시되고 있으며 가족생활주기의 절대적인 분류기준은 없지만 가족생활주기의 모든 분류기준은 가족 중 성인구성원의 연령과 결혼여부, 자녀의 유무 및 나이에 근거를 두는데,¹²⁾ 그 내용을 살펴보면 아래와 같다.

(1) 듀발(Duvall, 1957)

듀발은 가족생활주기도 개인의 발달과정과 비슷하다고 보고 가족도 주기를 통한 발달과업을 지니다하였으며, 자녀의 출생에서 독립할 때까지의 연령과 교육단계를 바탕으로 8단계로 구분하였으며, 발달과업 연구 분야에서 빈번하게 사용되는 분류 중 하나이다.

첫 자녀의 연령, 첫 자녀의 학년, 자녀의 유무, 가족규모에 따른 상호작용 패턴 변화에 따른 가족의 기능과 지위의 4가지 요인을 이용하였으며, 아래와 같이 분류하였다.

<표 2-1> 듀발(Duvall)의 가족생활주기단계

구 분	내 용
신혼기	결혼 및 자녀출산 전
자녀출산 및 영아기 가족	첫째 자녀 출산 ~ 30개월 미만
유아기 가족	첫째 자녀 30개월 ~ 6세
아동기 가족	첫째 자녀 6세 ~ 13세
청년기 가족	첫째 자녀 13세 ~ 20세
독립기 가족	첫째 자녀 독립 ~ 막내 자녀 독립
중년기 가족	부부 ~ 은퇴기
노년기 가족	은퇴 후 ~ 사망

자료: 오상훈, 임화순, 고미영(2013). 『현대여가론』, 백산출판사, pp.234-241

12) Hawkins & Mothersbaugh(2011). *Hawkins' Consumer Behavior*(이호배, 김학운, 김도일 옮김), 서울지필미디어.

(2) 웰즈 & 구바(Wells and Guber, 1966)

웰즈와 구바의 모델은 가족생활주기모델 중 가장 많이 이용되는 것으로, 막내 자녀와 가장의 직업유무를 기준으로 9단계로 설정하였으며, 마케팅 측면에서 가장 전통적 가족생활주기모델로 받아들여지고 있으며, 세부분류는 아래와 같다.

<표 2-2> 웰즈 & 구바(Wells and Guber)의 가족생활주기단계

구 분	내 용
독신기	가족과 동거하지 않는 젊은 독신자
신혼부부기	결혼 및 자녀출산 전
보금자리 1기	막내자녀 6세 이하 가정
보금자리 2기	막내자녀 6세 이상 가정
보금자리 3기	출간 전 자녀가 있는 중년가정
노부부 1기	모든 자녀 출가 후, 가장이 취업 중인 가정
노부부 2기	가장이 퇴직한 가정
고독생존 1기	배우자 사망 후 노동력과 경제력 있는 가정
고독생존 2기	모든 일에서 은퇴한 가정

자료: 오상훈, 임화순, 고미영(2013). 『현대여가론』, 백산출판사, pp.234-241

(3) 머피 & 스테플즈(P.E.Murphy & W.Staples, 1979)¹³⁾

웰즈와 구바의 연구는 최근 증가하는 이혼가정, 가구규모의 축소 등이 고려되지 않은 한계점이 있다. 머피와 스테플즈는 가족구성원과 라이프스타일의 변화, 이혼율의 증가, 가족 수의 감소 등을 고려하여 현대사회에 맞는 가족생활주기를 7단계로 제시하였다.

13) P.E.Murphy and W.A.Staples(1979). A Modernized Family Life Cycle. *Journal of Consumer Research*, 6, pp17-67.

7단계에 해당하는 가족생활주기 단계와 그 특징을 살펴보면 아래와 같다.

<표 2-3> 머피 & 스테플즈(P.E.Murphy & W.Staples)의 가족생활주기

구 분	특 징
젊은 독신기	금전부담 낮음, 유행주도, 오락지향적, 기본취사, 휴가구매
무자녀 신혼기	금전사정 호전, 내구재 및 내구성, 자동차, 휴가구매
유자녀 젊은 부부	구매절정기, 금전적 사정에 대한 불만, 신제품 및 광고제품 선호, 유아제품 구매
유자녀 중년 부부	금전사정 호전, 아내 재취업, 자녀 취업, 휴가구매, 자동차관심, 가전제품 불필요
의존자녀 없는 중년 부부	주택소유, 금전사정 호전, 저축만족, 여행 관심증대, 리모델링
노부부	소득감소, 집안에서 시간소비, 의료용품 관심 및 구매, 건강 관심
노년독신층	소득감소, 의료용품 필요 및 구매, 배우자 사망에 따른 주위 애정 및 관심 필요

자료: 오상훈, 임화순, 고미영(2013). 『현대여가론』, 백산출판사, pp.234-241

머피와 스테플즈의 가족생활주기모델은 자녀 없는 기혼부부, 별거이혼으로 파괴된 부부, 독신, 6세 이하 자녀가족, 초기이혼 가족, 미혼모 가족, 동거 등을 고려하고 있으며, 이러한 단계들은 그 수가 적은 경우 무시하거나 혹은 다른 가족생활주기단계에 포함시키거나 별도의 단계를 설정하여 해결할 수 있다.¹⁴⁾

(4) 유영주(1984)¹⁵⁾

국내에서는 유영주(1984)가 주기들이 외국학자들에 의해 개발된 분류 기준이라 하여 한국사회의 실정을 반영하여 우리나라에 맞는 가족생활주기를 개발하였다.

유영주의 연구에 의하면 한국사회에서 나타나는 가족생활주기의 특징은 자녀가 결혼 전 취직이나 군 입대 등으로 집으로부터 출타하는 시기인 자녀진수기

14) 한경수(1992). 『관광객 행동론』, 형설출판사, 1992, p473.

15) 유영주(1984). 한국 도시가족의 가족생활주기 모형설정에 관한 연구, 『한국가정관리학회지』, 2(1), p113-116

단계가 뚜렷하지 않고, 자녀가 대학에 입학하지 않을 경우 취업을 하거나 군 입대를 하거나 여자의 경우에는 가사를 돌보며, 결혼 전까지 부모와 함께 살게 되고, 막내자녀가 결혼하여 독립하게 되면 이미 중년기 이상의 단계인 노년기에 접어들게 되어 중년기의 경제회복기가 나타나지 않는 경우가 있어, 외국의 모형을 그대로 인용하는 것이 우리나라 실정에는 맞지 않음을 주장하였다.

이에 유영주는 이러한 사실을 바탕으로 첫 자녀의 교육적 상황 및 주부의 나이를 기준으로 실태조사를 실시하여 6단계로 이루어진 한국형 가족생활주기를 개발하였으며, 그 내용은 아래와 같다.

<표 2-4> 유영주의 가족생활주기

구 분	특 징
가족형성기	주부연령 23-24세 결혼에서 첫 자녀 출산까지 약 1년간
자녀출산 및 자녀양육기	주부연령 24-30세 첫 자녀 출산 - 첫 자녀 초등학교 입학
자녀 교육기	주부연령 30-42세 첫 자녀 초등학교, 중학교, 고등학교 시기
자녀 성년기	주부연령 42-48세 첫 자녀 대학에 다니거나 취직, 군입대, 가사협조 시기
자녀 결혼기	주부연령 48-57 첫 자녀 결혼 - 막내자녀 결혼
노년기	주부연령 57세 이후 막내자녀 결혼 - 배우자 및 본인 사망

자료: 오상훈, 임화순, 고미영(2013). 『현대여가론』, 백산출판사, pp.234-241

본 연구에서는 가족생활주기 즉, 동반가족 유형에 따른 관광객의 감정소진, 내적갈등 및 관광행복감에 대해 조사하고자하며, 유영주의 가족생활주기 중 자녀출산 및 자녀양육기의 초등학교 입학 자녀와 자녀 교육기의 초등학교 재학 자녀를 하나로 통합하여 신생아부터 초등학생까지 영유아 동반 가족 여부를 묻고 영유아(신생아~초등학생) 비 동반 관광객과의 관광 중 감정소진, 내적갈등 및 관광행복감 차이에 대해 연구하고자 한다.

3) 가족관광의 정의와 특징

관광이란 사람이 일상의 생활권을 떠나 다시 돌아올 예정으로 타국이나 타 지역의 문물, 제도, 풍물 등을 관찰하여 견문을 넓히고 자연풍경 등을 감상하고 유람할 목적으로 여행하는 것이라 정의하였으며¹⁶⁾, 관광주체 및 동반유형이 가족인 집단의 관광형태를 가족관광이라 할 수 있는데, 가족 및 친지, 배우자 가족 등이 참여하는 관광활동이며, 혈연 및 혼인관계로 맺어진 2인 이상의 가족 및 친척이 휴식, 교육, 가족친화 및 유대강화 등의 목적으로 관광활동에 참여하는 것을 가족관광이라 정의하였다.¹⁷⁾

최근 국내외 관광시장은 단체관광에서 개별관광으로 그 패턴이 변화하고 있으며, 한국관광공사의 2014년 통계에 의하면 개별관광의 대표적 유형인 가족관광의 비중이 2012년 60%에서 2014년에는 70%를 넘어섰다.

현대사회에서의 가족이란 관광의 중요한 집단으로 가족관광은 가족구성원의 정신적·신체적 안정과 가족생활의 변화를 주며, 가족과의 결속력을 다지고, 가족 간의 행복감을 나누는 수단이 될 수 있다. 또한, 가족과 함께하는 가족관광은 가족구성원 간의 이해와 신뢰감을 쌓는 계기가 되고 결속력의 근원이 되며, 개인과 가족생활에 영향을 미친다.¹⁸⁾

가족의 여행활동 경험은 만족도가 높을수록 가족끼리의 적응력과 응집력에 긍정적인 영향을 미치며 가족과 더 많은 시간과 경험을 공유하게 되어 가족 간의 친밀감과 돈독함을 쌓는데 그 의의가 있다.

가족관광은 배우자, 자녀, 부모 등 남녀노소로 구성된 독특한 형태이며, 특정 단체나 집단 그리고 다양한 형태의 개별관광과는 다른 특징이 있는데, 관광을 제안, 계획, 결정, 경험하는 과정에서 가족구성원 모두가 의사결정에 참여하게 된다.

가족관광은 사회적 요인인 가정, 역할과 지위, 준거집단에 의해 가장 많은 영향을 받으며, 일반적인 관광행동과 구분되며 가족의 연령, 결정속성, 부부의 결혼 지속년수 등의 인구통계학적 특성에 따라 차이를 보이는데, 본 연구의 대상이 되

16) 이미혜(2014). 『관광소비자행동』, 대왕사, 2014, p19.

17) 윤정현(2015), 가족관광객의 관광동기, 참여수준 및 생활만족의 영향관계, 『동북아관광연구』,11(3), p166

18) Kenneth E(1980). *Consumer Behavior and Practice of Marketing 2*. Bell & Howell Co.,

는 초등학교 재학 자녀를 둔 젊은 부부의 경우 가족관광에서 가장 우선순위를 두는 것은 1)목적지, 2)관광비용, 3)관광기간, 4)숙박형태이며, 가족관광의 결정요인으로는 가족의 생활주기, 가계소득, 부부의 교육수준, 주부의 경제활동, 가족성향에 따라 달라질 수 있다하였다.¹⁹⁾

이 외에도 가족관광객을 대상으로 한 다양한 연구가 진행되고 있는데, 가족관광객의 관광동기, 참여수준 및 생활만족의 영향관계를 본 윤정현(2015)의 연구에서는 가족관광객의 관광동기 중 관계강화동기, 일탈휴식동기, 교육지식동기, 신기모험동기, 가족친화동기는 가족관광 참여에 영향을 미친다 하였으며, 가족의 관광 참여는 가족·대인만족, 신체·정신건강만족, 사회·여가만족, 자율성·자아감만족, 행복감으로 구성된 생활만족의 모든 구성요소가 영향을 미친다는 결과를 제시하며, 가족관광객의 동기에 따라 생활만족 수준이 달라짐으로 관광기업들은 가족관광객을 세분화하여 마케팅을 전개하고 프로그램을 개발해야 한다는 시사점을 제시했다.

가족관광에서 자녀의 영향력에 관해서는 국내외 많은 학자들에 의해 연구가 이루어지고 있는데, 관광객 그룹을 성인으로만 구성된 그룹과 자녀를 동반한 그룹으로 구분하여, 자녀는 5세 이하, 6~10세, 11~16세 3집단으로 구분하여 연구를 실시한 바, 자녀를 동반하는 경우와 그렇지 않은 경우를 비교하여 볼 때 여행활동에 있어서 뚜렷한 차이가 있으며, 자녀는 부모와의 관계에서 교섭자의 역할을 하며 관광활동에 영향을 미친다 하였다. 특히, 5세 이하의 어린 자녀는 목적지 간의 이동, 식사, 수면 등 관광활동 시 부모에게 의존 할 수 밖에 없으며, 6~10세 자녀의 경우 가족관광 시 부모에게 가장 큰 영향을 미친다 하였다.²⁰⁾

본 연구에서는 동반유형에 따른 가족관광객의 내적갈등, 감정소진, 행복감에 관하여 연구하고자 하며, 특히 동반유형 구분에 있어 어린자녀와 부모 동반유무에 초점을 두었으며, 자녀의 연령은 위 Thornton, Shaw, Williams(1981)의 연구처럼 관광활동 시 부모에게 의존하게 되는 신생아부터 초등학교에 재학 중인 자녀 및 부모를 동반한 그룹과 그렇지 않은 그룹으로 구분하여 연구를 진행하였다.

19) Cosenza R.M. & D.L, David(1981), Family Vacation Decision Making Over the Family Life Cycle : A Decision and Influence Structure Analysis. *Journal of Travel Research*. 20
20) Thornton Paul R, Shaw Gareth, Williams Allan M(1997), Tourist group holiday decision-making and behaviour: the influence of children, *Tourism Management*, 18(5), pp287-297

2. 가족관광객 내적갈등

1) 가정-일 갈등(FWC) 정의 및 측정척도

가족과의 여행활동을 주도하는 관광객은 관광 목적지에서 보고, 먹고, 즐기고, 느끼는 관광활동을 하고자 하는 가족관광객의 일원이자 가족구성원을 이끌어야 하는 가이드의 역할을 동시에 수행해야 하는 상황에 놓이게 되어 두 가지 역할 수행에 있어서 책임감을 느끼고 스트레스를 받는 등 심리적으로 내적갈등을 겪게 된다.

본 연구의 목적은 가족관광객이 두 가지 역할 수행을 하며 발생할 수 있는 내적 갈등과 감정소진과의 관계를 보고자 하며, 이를 위해 역할갈등의 대표적인 형태인 일-가정 갈등(Work-Family Conflict)와 가정-일 갈등(Family-Work Conflict)에 대해 우선 살펴보고자 한다.

(1) 일-가정 갈등(WFC)과 가정-일 갈등(FWC) 정의

일-가정 갈등 연구는 약 50여년 전 Kahn, Wolf, Quinn, Snoek와 Rosenthal(1964)이 연구를 시작하였으며, 전통적으로 역할이론에서 발전하기 시작하였다. 역할이란 자신이 속해 있는 사회에서의 지위나 위치에 따라 개인에게 기대되는 특정행동을 뜻하는 사회학 용어로 일-가족 갈등이란 용어와 혼용하여 사용되어지고 있다.²¹⁾

현대사회는 여성의 사회적 진출이 증가로 일하는 기혼여성은 주부와 아내, 엄마의 역할과 함께 직장 내에서는 남성과 동등한 근로자의 역할을 동시에 요구받으면서 역할 갈등이 존재하며, 이는 두 영역 간의 양립하기 어려운 역할압력이

21) Jeffrey H. Greenhaus & Nicholas J. Beutel(1985). Sources of Conflict between Work and Family Roles, *The Academy of Management Review*, 10(1), p76-88

원인이 되어 발생한다 하였다.²²⁾²³⁾

일-가정 갈등은 직장에서의 과도한 업무, 야간업무 등으로 가족 간의 약속을 지키지 못하는 등의 상황에서 발생하게 되며, 일이나 가정 중에서 하나의 영역을 요구할 때 다른 영역에 대한 의무감을 충족시키는 것에 대한 한계로 발생한다.²⁴⁾

일-가정 갈등 개념은 학자에 따라 다양하게 정의되는데, 일-가정 갈등 개념을 처음 사용하기 시작한 Beutell(1985)은 일-가정 갈등은 '일과 가정 두 영역에서 역할압력이 몇 가지 측면에서 상호양립 할 수 없는 경우에 발생하는 두 역할 간 갈등이라 정의하며 직장역할에 참여함으로써 가정역할 수행이 어려운 경우에 발생하는 역할 간 갈등으로 보고 있다.²⁵⁾

일-가정의 상호역할 갈등은 개인이 속한 두 집단에서의 역할이 상충되었을 때, 발생하는 갈등이라 보았으며, 국내 학자들 또한 일-가정 갈등에 대한 연구를 시작하였는데, 일-가정 갈등을 역할갈등의 한 형태로 직장과 가족 영역간이 역할 압력들이 여러 측면에서 상호 충돌될 때 발생하는 갈등의 한 유형으로 직장에서의 역할과 가정에서의 역할 양립이 어렵다고 지적되는 정도라고 하였다.²⁶⁾

일-가정 갈등에 관한 다양한 연구들이 진행되고 있는데, 초기의 많은 연구들은 일-가족과 갈등과 가족-일 갈등을 단일차원으로 보아 일반적으로 일이 가정생활을 방해하는 일-가정 갈등에 관한 연구들을 더 많이 전개하였으나, 최근에는 일-가정 갈등과 가정-일 갈등을 구분된 개념으로 사용하기 시작하였다.²⁷⁾

일-가정 갈등과 가정-일 갈등의 개념을 정리하면 다음의 <표 2-5>와 같다.

22) 한용석(2011), 부하의 일-가정 갈등 및 충실화에 관한 상사의 인식이 직무성과 평가에 미치는 영향에 관한 실증연구, 동국대학교 대학원, 박사학위 논문, p1-13

23) Scott L.Boyar, Carl p. Maertz, Jr, Allison W. Pearson, Shawn Keough(2003), Work -Family Conflict: A model of Linkages Between Work and Family Domain Variable and Turnover Intentions, *Journal of Managerial Issues*, 15(2), p175-190

24) Carr, J.C.S.L.Boyar & B.T.Gregory(2008). The moderating effect of work-family centrality on work-family conflict, *organizational attitudes, and turnover behavior. Journal of Management*, 34(2), 244-262

25) 한용석(2011), 전제논문, pp13-14

26) 류현주(2012), 직장인의 일과 가족의 균형 및 갈등과 삶의 질 연구, 울산대학교 대학원 석사학위논문, pp5-6

27) Guttek B. A, Searle, S., & Klepa, L. (1991), Rational versus gender role explanations for work-family conflict. *Journal of Applied Psychology*, 76, pp560-568.

<표 2-5> 일-가정 갈등과 가정-일 갈등 개념

구 분	개 념
일-가정 갈등	야근, 주말근무 등의 장시간 직장에서의 근무로 인해 가정에서 가족과 함께하는 시간이 방해받는 경우
가정-일 갈등	자녀케어 등 가정 일에 대한 생각으로 가정생활이 직장에서의 역할과 의무를 방해하는 경우

자료 : Gutek(1991), Netemeyer, Boles & Mc Murrian(1995) 바탕으로 연구자 재구성

국내에서도 일-가정 갈등을 일로 인한 가족영역의 갈등과 일 영역 갈등으로 구분하기 시작하였는데, 직장 내 일로 인하여 가정 일에 소홀하게 되면서 발생하는 일-가정 갈등과 가정 내 일로 직장 일이 방해를 받는 가정-일 갈등으로 구분하기 시작했다.²⁸⁾

앞서 살펴보았던, 일-가정 갈등은 직장에서 수행하는 역할로 인해 가정에서의 책임을 다할 수 없어 발생하는 갈등이었다면, 가정-일 갈등은 가정에서의 역할이 직장에서 수행해야 하는 역할을 방해함으로써 발생하는 갈등이다. 가정의 일에 대한 추가적인 가사부담이나 어린 자녀 및 부모를 돌보고, 배우자의 다양한 요구 사항 같이 가정역할에 과부하가 발생하면 이의 영역에서 필요한 에너지와 시간을 빼앗기 때문에 가정 영역에서의 긴장 때문에 가정-일 갈등이 발생한다 하였다.²⁹⁾

본 연구에서는 가족관광객을 리드하는 구성원의 경우 책임감과 부담감을 느끼게 되는데, 이로 인해 가족을 통솔하고 케어를 해야 하는 인솔자 역할과 자신의 여행을 즐기려는 관광객 사이의 역할로 인해 가족관광 중 발생할 수 있는 내적 갈등에 대해 알아보하고자 일-가정 갈등과 가정-일 갈등에 대한 선행연구에 대해 살펴보았다. 본 연구에서는 관광 중 가족을 리드하고 케어를 하는 데에서 오는 갈등에 대해 연구하고자 가정의 일이 직장 일을 방해하는데서 오는 갈등인 가정

28) 유성경, 한영주, 조윤진(2011), 기혼 직장 여성의 개인 특성 및 사회적 지지가 일-가족 갈등 및 향상에 미치는 영향, 『한국상담학회』, 12(6), pp1955-1975

29) L.B.Scott, P.M.Carls(2003), Work-Family Conflict: A Model of Linkages Between Work and Family Domain Variables and Turnover Intentions, *Journal of managerial issues*, 15(2), pp177-180

-일 갈등을 관광에 대입하여 측정하고자 가정-일 갈등 척도에 대해 살펴보고자 한다. 가정-일 갈등 척도의 측정문항을 구체적으로 살펴보면, 가족과의 시간에 의한 갈등, 가족과 관련된 부담감, 가족 구성원의 요구에 의한 갈등, 돌발 상황으로 인한 갈등 그리고 가정에서의 행동이 직장에서의 부적용에 의한 갈등 5가지로 구성이 되어 있다.

<표 2-6> 가정-일 갈등 척도(Family-Work Conflict Scale)

구분	측정항목
1	가족과 보내는 시간 때문에 직장 내 활동(회사행사 및 동료 간의 모임)을 놓치고 있다
2	가족의 일과 관련된 부담감이 직장 내 업무수행을 방해한다
3	배우자 등 가족구성원의 많은 요구들이 업무와 관련 된 일을 방해한다
4	예기치 않은 가정일 때문에 직장 일에 지장을 받는다
5	가정에서는 효율적이고 평범했던 행동들이 직장에서는 그렇지 못하다

2) 가족관광객 내적갈등 정의 및 측정척도

(1) 가족관광객 내적갈등 정의

본 연구에서 하나의 변수로 사용되어진 가족관광객 내적갈등은 다수의 선행연구를 통해 사용되어지고 있는 용어가 아닌 가정-일 갈등에서 초안을 얻어 본 연구에 맞게 변안하여 새롭게 명명한 용어이자 개념이다. 본 연구에서는 관광 중 발생할 수 있는 갈등 중 환경적, 물리적 요인에 의한 외부갈등이 아닌 가족을 인솔하며 자신의 관광을 즐겨야 하는 관광객이 느끼는 심리적 갈등으로 정의할 수 있다.

앞서 살펴보았듯이, 가정-일 갈등이란 가족과의 시간과 가족의 요구 등으로 직장 내 자신의 고유 업무를 방해 받는 것이며, 이 개념을 관광이라는 특수한 상황에 맞춘 가족관광객 내적갈등은 가족을 케어하고 가족의 요구를 수용하기 위해 본인이 원하는 관광활동에 방해를 받으며 스스로 느끼는 갈등이라 정의하고자 한다.

(2) 가족관광객 측정척도

가족관광객 내적갈등 측정척도 또한 가정-일 갈등 측정척도에 관광의 상황을 적용하여 새롭게 개발하였으며, 가족과 관광활동 시간을 같이 보내는데서 야기될 수 있는 갈등에 대한 문항으로 구성하였다.

설문지 상의 문항은 총 5개 문항으로 구성되어있으며, 리커트 5점 척도를 사용하여, “매우 그렇다”로 매우 긍정적 반응을, 1점은 “전혀 그렇지 않다”로 갈등이 전혀 없는 상태를 의미하며, 측정문항은 아래 <표 2-7>와 같다.

<표 2-7> 가족관광객 내적갈등 측정문항

구분	측정항목
1	나는 가족을 인솔하고 보살피느라 내 자신이 원하는 여행활동(경관감상, 맛집체험, 휴식 등의 몰입)을 못하고 있다.
2	나는 가족 모두에게 즐겁고 만족스런 여행이 되어야 한다는 부담감 때문에 내 자신을 위한 여행을 즐기지 못하고 있다
3	나는 가족구성원 각각의 요구가 일치되지 않아 여행일정을 조율하는데 어려움을 느낀다
4	나는 이번 여행 중 예기치 않은 일들(가족구성원 간 다툼, 갑작스런 일정의 변경, 가족구성원의 건강문제 등)로 내 자신이 원하는 여행을 즐기지 못하고 있다
5	평소 가정 내에서는 원만하게 해결되었던 상황들이 이번 여행 중에는 그렇지 못하다

3. 관광객 감정소진

1) 감정소진 정의 및 관광객 감정소진

(1) 감정소진 개념

감정소진(Emotion Exhaustion)이란 탈 인격화(depersonalization), 직무성취감감소(reduced personal accomplish)와 함께 소진(Burnout)의 세 가지 요소 중 하나로 개인의 정서적 에너지가 과도하게 소비되어 고갈되었다라고 느끼는 상태이다. 감정소진은 대인접촉이 빈번한 사람들에게서 발생하는 증후군으로 과도한 심리적 부담이나 요구들로 인해 개인의 정서적 자원들이 고갈되었다라고 느끼는 것으로 정의할 수 있다.³⁰⁾

감정소진은 직무에 대한 냉소적 태도로 자신의 일에 소극적이고 무관심한 탈 인격화(depersonalization)와 직무능력에 대해 스스로 부정적 평가를 하게 되는 직무성취감감소(reduced personal accomplish)와 함께 직무소진의 하위요소로 간주되어 왔으며, 스트레스와 관련된 직무소진의 가장 핵심요소이자, 대부분의 사람들이 직무소진을 경험할 때 가장 먼저 이야기하는 것이 바로 감정소진이다.³¹⁾

소진(Burnout)이란 용어는 독일의 심리학자 Freufenberger(1974)가 연구를 시작하면서 사용하기 시작하였고, 조직 내에서 구성원들이 자신들이 기대하는 만큼의 보상을 얻지 못하거나 인간관계에 대한 지나친 몰입으로 인한 피로감 또는 좌절감을 총칭하며 조직생활 중 발생하는 신체적, 정서적, 정신적 고갈 상태를 나타낸다.

어떤 연구에서는 감정소진이 감정고갈이라는 용어로 사용되기도 하는데, 감정고갈은 실패를 경험하거나 지친 상태, 독창성이나 애착을 상실한 상태로 고객이나 자신에게 부적절한 태도나 불편한 신체적·감정적 결합이다.³²⁾

감정소진에 대한 학자들의 다양한 정의를 정리하면 아래의 <표 2-8>와 같다.

30) C.Maslach, S.E.Jackson, M.P.Leiter(1996), *The Maslach Burnout Inventory*, 3, Palo Alto, CA; Consulting Psychologist Press.

31) Thomas A. Wright, Russell Cropanzano(1998). Emotion Exhaustion as a Predictor of Job Performance and Voluntary Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 83(5), p486

32) 김용순(2011), 호텔종사원의 표면연기와 내면연기가 감정고갈 및 고객지향성에 미치는 영향, 『한국관광·레저학회』, 23(8), pp119-121

<표 2-8> 학자별 감정소진에 대한 정의

학 자	정 의
Maslach, Jackson & Leiter(1986)	고객 응대서비스와 관련된 종사자들에게 자주 볼 수 있는 감정의 소진, 탈인격화, 자아성취감 감소의 증상 혹은 자신의 내면에 혼란스러움이 있고 심적으로 탈진한 상태
Enzmann(1988)	스트레스가 발생하는 요인과 환경에 장기적으로 노출이 되어 생기는 심리적, 정서적, 생리적인 부정적 반응
Pine and Arosen(1988)	신체적, 감정고갈, 부정적 자아성찰의 포함, 직무에 대한 불안, 그리고 타인에 대해 냉소적이고 무관심한 상태
Kottler(1993)	고갈의 증상을 실망, 초조, 불안, 심리적/육체적 피로, 고객응대 접점에서의 좌절, 직무와 실생활에 문제를 야기하게 되는 것
Soderfeldt & Warg(1995)	피로감, 실망, 권태감, 스트레스, 탈진, 좌절, 감정의 고갈, 심리적 소진 상태
Burke&Greenglass(1995)	타인과 빈번한 접촉을 할 경우 신체적 에너지를 손실하게 되고 더불어 개인의 감정을 과도하게 사용하여 손실된 상태
Wright&Cropanzano(1998)	개인의 직무에 대해서 감정적으로 소진되었거나 지나치게 베푼 느낌
Corey(2002)	상대와의 잦은 접촉으로 인한 정신적, 신체적 소진의 결과물로 나타나는 극심한 스트레스
Halbesleben&Buckley(2004)	자신이 수행하는 직무로 인해 감정이 탈진한 상태이며, 이로 인해 감정 및 신체적 피로와 상실감 더 나아가서 모든일에 열정을 잃는 심리적 상태

감정소진에 관한 다양한 연구가 진행되고 있는데, 불량고객행동이 항공사 객실 승무원의 직무 스트레스와 정서적 고갈에 미치는 영향에 관한 연구에서 근무 중에 개인의 정서적 자원을 모두 소모했다고 생각하여, 긴장감과 좌절감을 느끼고, 더 나아가 일을 두려워하게 되는 상황이 야기된다 하였으며³³⁾, Kahill(1988)은 감정소진은 정신적 건강, 신체적 건강과 관련이 있으며, 자존감의 저하, 성급함, 무

33) 박경민(2014), 불량고객행동이 항공사 객실승무원의 직무 스트레스 및 정서적 고갈에 미치는 영향, 세종대학교 일반대학원, 박사학위 논문

력함, 불안감을 느껴 두통과 피로를 동반한다 하였다.³⁴⁾

또한 감정소진은 부정적 심리결과를 보여 대인관계 거부, 개인의 사회화를 정지시켜 직무성과의 양적·질적 하락을 촉진시켜 이는 그대로 가정생활까지 영향을 미친다 하였으며,³⁵⁾ 감정소진으로 인한 부정적 심리상태가 위험한 이유는 조직구성원들과의 협력을 저하 할 뿐만 아니라 타인에 대한 무관심, 짧아진 대화, 이타성의 감소, 우울증, 심한 피로감 등을 보일 수 있기 때문이라 하였다.³⁶⁾

감정소진 연구는 조직 및 직무 분야 뿐 아니라 학업 분야에서도 활발히 진행되고 있으며, 학생소진(Student Burnout)은 최근 몇 년간의 연구에 의해 주목을 받아오고 있는데 학생들은 고용이 되거나 직무수행을 하지는 않더라도 자신들의 수행해야 할 학업에 대한 요구 때문에 피곤함과 기진맥진함을 느끼고 학업에 대해서 냉소적이 되며, 학생으로서의 무능감을 느끼는 등 심리적 소진을 경험하고 있음이 여러 연구를 통해 입증되었다.

Meier and Schmeck(1985), Ramist(1981)는 서비스직종의 종사자들과 대학생들의 소진에 대한 정도를 조사하고 비교한 연구에서 학생들의 소진정도가 상위수준에 해당되고 이것은 많은 학생들이 학업기 동안 소진을 경험하고 있는 것으로 볼 수 있으며, 학생들의 소진은 서비스 종사자들의 소진과 유사하며 장기결석, 필수과목이수에 대한 동기저하, 낙제율 등을 유발한다고 한다.

감정소진에 관한 연구는 위에서 살펴본 바와 같이, 조직 및 직무분야, 특히 고객을 응대하는 서비스 직종 분야 및 학업분야에서 활발하게 연구되고 있는 바, 본 연구에서는 감정소진의 연구대상을 관광객으로 확장해 조직, 직무활동 및 학업을 관광활동으로, 조직 구성원 혹은 학생을 관광객으로 설정하여, 관광 중 유발되는 스트레스로 인한 신체적, 정신적, 감정적 소진에 대해 살펴보고, 관광객의 감정소진이 관광 중 행복감에 어떤 영향을 미치는지 연구해 보고자 한다.

34) S. Kahill(1988). Symptoms of professional burnout: A review of the empirical evidence. *Canadian Psychology*, 29(3), 284-297.

35) 권성현(2008), 직무특성요인과 개인의 완벽주의가 직무소진에 미치는 영향: 자기 및 집단 효능감의 조절효과 중심으로, 『한국공공관리학보』, 22(4), pp307-328

36) Soderfeldt & Warg(1995), Burnout in Social Work, *Social Work*, 40(5), pp638-646

(2) 감정소진 측정척도

감정소진 측정척도는 1981년 캘리포니아 버클리 대학의 심리학자인 Maslach과 Jackson이 간호사, 교사 등 상대와의 잦은 접촉이 있거나 응대해야하는 서비스 종사자들의 직무소진을 측정하기 위해 개발한 MBI-Human Services Survey(MBI-HSS)으로 본 척도는 적용범위가 직무소진으로 한정되어 있어 직무소진이 다른 직종 및 학업에도 발생한다는 주장이 제기되고 일반화 되면서 MBI 척도의 개발과 직무소진의 연구 활성화에 기여하였다.

Maslach과 Jackson의 MBI-HSS 척도 이후 Maslach & Jackson, Leiter(1996)는 매일 학생을 대면하는 교사들의 직무소진을 측정하기 위한 MBI-Educator Survey(MBI-ES)를 개발하여 학생, 환자, 고객을 주로 대하는 사람들의 직무소진을 측정에 사용되기 시작하였다.

이후 서비스나 교육 종사자 이외에도 사무직 종사자, 학업에 임하는 학생들 역시 직무 혹은 학업소진을 경험한다는 주장이 일반화되면서 직무소진의 대상이 다양한 업무 및 학업에 대한 태도로 확대되었다. 사무직 종사자 등의 일반직을 위한 직무소진 척도인 MBI-General Survey(MBI-GS)가 Schaufeli, Leiter, Maslach & Jackson(1996)에 의해 개발되었으나, MBI척도들의 개발과정에서 구성개념의 의미가 크게 바뀌지 않았고, 측정개념도 거의 동일하게 간주되었으며, 문항 및 단어가 조금씩 수정된 수준이다.³⁷⁾

위의 직무소진 척도를 정리하면 아래와 같다.

37) 김유선(2012). MBI-GS 타당도 연구: Inefficacy 척도의 적용, 호서대학교 대학원 산업심리학과, 석사학위논문, pp4-13

<표 2-9> 직무소진척도

측정도구	개발자	측정대상 및 구성개념
MBI-HSS (MBI-Human Services Survey)	Maslach&Jackson (1981)	- 대면 서비스업종과 의료복지 기관 종사자의 소진 측정 - 정서적 소진(Emotion Exhaustion) - 비인격화(Depersonalization) - 개인적 성취감의 감소(Reduced personal accomplishment)
MBI-ES (MBI-Educators Survey)	Maslach&Jackson, Leiter(1996)	- 교사의 소진 측정 - 정서적 소진(Emotion Exhaustion) - 비인격화(Depersonalization) - 개인적 성취감의 감소(Reduced personal accomplishment)
MBI-GS (MBI-General Survey)	Schaufeli, Leiter, Maslach & Jackson(1996)	- 대면 서비스업종이 아닌 일반직 종사자의 소진 측정 - 소진(Exhaustion) - 냉소(Cynicism) - 감소된 직무효능감(Reduced professional efficacy)

자료: 김유선(2012), MBI-GS 타당도 연구 : Inefficacy척도의 적용 참고, 연구자 재구성

현재 위의 척도 중 연구대상자의 직종에 상관없이 소진을 측정할 수 있어 가장 일반적으로 사용되는 척도는 MBI-GS이지만 그 구성개념이 다른 척도와 크게 상이하지 않으며, 서비스직종 종사자의 소진척도인 MBI-HSS의 구성개념에서 차이를 보인다.

정서적 소진과 소진은 사실상 동일한 구성개념으로 간주되며 주로 정서적 소진으로 불리우며, 서비스종사자의 업무의 대상인 사람을 인격체로 보지 않고 사물처럼 대하는 비인격화는 업무자체에 대한 냉소적 태도인 냉소는 냉소의 대상이 사람에서 업무 자체로 전화된 것이 차이이며, 감소된 직무효능감은 직무수행시 성취감 부족으로 갖게 되는 스스로에 대한 부정적인 평가로 개인적 성취감의 감소가 확장된 개념이라 하였다.³⁸⁾

본 연구에서는 관광 중 일행과의 의사소통 문제 및 의견충돌, 관광지의 만족스

38) 신강현(2003), 일반직 종사자를 위한 직무소진척도(MBI-GS)에 대한 타당화 연구, 『한국심리학회지 : 산업 및 조직』, 16(3), pp1-17

럽지 못한 인프라, 호텔 및 관광지 등 관광목적지 직원의 불친절한 태도 등 다양한 이유로 스트레스를 받게 되고 감정소진을 하게 된다는 가정 하에 관광객이 관광 중 느끼는 감정소진의 원인을 관광을 함께하는 가족이나 타 대상이 아닌 관광 중 자신의 내적갈등으로 한정하였으며, 연구대상자의 직종에 관계없이 직무소진을 측정할 수 있어 현재 일반적 직무소진에 가장 많이 사용되고 있는 척도인 MBI-GS를 적용하여 연구하고자 한다.

하지만 본 연구에서는 MBI-HSS, MBI-GS에서 사실상 동일한 개념으로 사용되고 있는 감정소진만을 조사하고자 하여 어떤 측정척도를 사용하여도 크게 무리가 없는 것으로 간주한다.

MBI-GS의 감정소진 척도 적용 전에 세 가지 구성개념의 의미에 대해 살펴보면, 첫 번째 구성개념인 정서적 소진(Emotion exhaustion)은 감정소진이라고도 부르며, 앞서 감정소진 개념부분에서 살펴보았듯이, 개인의 정서적, 신체적 에너지가 과도하게 소비되어, ‘고갈되었다’라고 느껴지는 상태이다.

두 번째 구성개념인 냉소(Cynicism)은 직무에 대해 냉담하고 부정적이며 무심하게 거리를 두는 상태이다. Maslack과 동료들은 냉소 반응을 감정소진으로 인한 대처행동으로 설명하며 감정이 고갈된 사람이 더 이상의 고갈을 막기 위한 방어수단이라 보고 있다.

세 번째 구성개념인 직무 효능감의 감소는 서비스 직종 종사자들의 척도에서는 개인 성취감의 감소 개념과 동일하게 쓰이고 있는데, 직무소진에 대한 자기 평가적 측면으로, 자신의 업무성취가 부진하다고 느껴지고 업무에 대한 효능감이 저하된 상태이다.

감정소진에 관한 척도는 Maslack & Jackson(1981)이 9가지 항목으로 구성되어 7점 리커트 척도로 측정하도록 개발한 감정소진척도를 바탕으로 국내에서 강종혁(2008)이 변안 하였으며, 그 척도를 살펴보면 아래와 같다.

<표 2-10> 감정소진척도(Emotion exhaustion scale)

구분	문항
1	I feel emotionally drained from my work
2	I feel used up at the end of the workday
3	I feel fatigued when I get up in the morning and have to face another day on the job
4	Working with people all day is really a strain for me
5	I feel burned out from my work
6	I feel frustrated by my job
7	I feel I'm working too hard on my job
8	Working with people directly puts too much stress on me
9	I feel like I'm at the end of my rope

2) 관광객 감정소진 측정척도

본 연구에서는 위의 감정소진 척도를 바탕으로 가족관광객에 적용 가능한 6개 문항으로 축소하고 5점 리커트 척도로 재구성 하였다.

<표 2-11> 가족관광객 감정소진 척도

구분	문항
1	가족과 함께하는 이번 여행 중에 감정소모가 많이 되는 것 같다
2	하루여행의 일정이 끝났을 때마다 녹초가 되는 것 같은 느낌이 든다
3	아침에 일어나 다시 새로운 여행일정을 시작할 때 피로감을 느낀다
4	나는 이번 여행을 하는 것에 매우 지쳐있다
5	이번 여행에서 가족구성원을 만족시키기 위해 매우 열심히 준비하고 진행하기 위해 노력하고 있다
6	가족과 함께 여행하는 것은 나에게 스트레스를 준다고 생각한다

Maslack & Jackson(1981)이 개발한 감정소진 척도의 9개 문항 중 관광객의 감정소진을 측정에 적합하지 않은 3가지 문항은 “Working with people all day is really a strain for me”, “I fee I’m working too hard in my job”, “I feel like I’m at the end of my rope”이며, 본 문항을 관광객 감정소진을 위해 변안하여 보면, “하루종일 함께 관광활동을 하는 가족이 부담스럽다”, “여행을 하는 것에 좌절을 느낀다”, “나는 벼랑에 몰린 것 같은 느낌이다“와 같이 관광활동의 감정소진 정도를 파악하기에는 다소 극단적인 문항으로 본 연구에서는 제외하였다.

4. 관광객 행복감

1) 행복의 정의 및 소비자 행복

(1) 행복의 정의

행복이란 무엇일까?

인간 삶의 궁극적 목표는 삶의 질 향상과 행복추구에 있으며, 인간은 누구나 행복을 갈망하며 행복해지고 싶어 한다. 고대 그리스의 철학자 아리스토텔레스는 행복이란 ‘생의 의미와 목적이며, 인간존재가 추구하는 목적의 전부이자 궁극’이라 하였으며, 사람이 느끼는 가장 최고의 감정이 행복이라는 감정이며 모든 사람이 행복을 갖는 것이 매우 중요하다 하였다.

인간 삶의 궁극적이 목표는 삶의 질 향상과 행복추구에 있으며, 행복이란 본질적으로 인간 삶 전체를 바탕으로 인간의 내·외적 요소의 균형적 조화로 형성된다³⁹⁾고 하였으며, 전미영, 김난도(2011)는 행복을 주관적 관점에서 보면, 자신이 생각하는 이상적인 삶에 현재 본인이 처한 상태에 대해 긍정적인 기분과 삶의 만족을 느끼며 자신 삶에 대해 긍정적으로 판단하는 정도라 하였다.⁴⁰⁾

39) 최순중, 한정수(2011), 청소년의 행복에 관한 척도 개발 연구, 『청소년 문화포럼』, 27, p180

40) 전미영, 김난도(2011), 재화소비와 경험소비에서 나타나는 소비자 행복수준 비교, 『소비자 정책연구』, 7(2), p58

학자에 의해 행복이란 개념은 다양하게 정의되고 있지만, 행복의 사전적 의미를 찾아보면 인간의 욕구와 욕망이 충족되어 만족하거나 즐거움을 느끼는 상태 혹은 갈등을 느끼지 않고 안심하거나 행복을 그리는 상태 등의 좋은 감정으로 정의했다(Wikipedia).

‘주관적 행복감’이라는 용어는 다양한 분야에서 여러 학자에 의해 연구되어지고 있는데, 주관적 안녕, 심리적 안녕, 삶의 만족, 심리적 웰빙이란 용어와 동의어로 사용되기도 하는데⁴¹⁾, 가장 많이 쓰이는 용어인 주관적 안녕감은 자신의 삶에 대해 얼마나 긍정적으로 평가하고 있는가를 의미하며, 삶의 질이란 자신의 삶에 대해 주관적으로 느끼는 즐거움, 행복감, 자신감, 긍정심, 보람, 삶의 의미 등에 대한 긍정적 정서를 말한다.

하지만 행복은 철학과 윤리학 종교적 측면에서 연구를 시작한지는 오래 되었지만, 행복이라는 개념 안에는 증명하기 어려운 개인적 가치가 반영되어 있기 때문에 사회과학에서의 연구주제로는 부적합하다는 인식 때문에 사회과학 영역에서는 제대로 자리를 잡지 못한 것이 사실이다.

하지만 20세기에 들어 심리학 분야에서 정신질환환자를 대상으로 부정적 심리상태를 정상심리로 되돌리기 위한 연구가 활발해지기 시작하고, 행복의 주관적 특성의 문제를 해소하기 위해 객관적 지표를 통한 행복을 연구하기 시작했다.⁴²⁾

심리학에서는 행복을 과학적으로 측정하기 위해 삶에 대한 만족도와 정서적 측면으로 구성되는 ‘주관적 안녕감’이라는 개념을 연구하기 시작하였는데, 우선 행복감의 객관적 지표 먼저 살펴보면, 재정상황, 주택, 자녀양육, 교육 등과 관련된 경제적·물질적 조건을 나타내는 반면, 주관적 지표는 상황에 대한 만족이나 행복감을 타나낸다 하였다. 이런 개인적 행복감의 측정은 수입, 직업, 부의 정도, 교육수준 등 외적요소에 의해 자신이 느끼는 삶의 만족을 평가할 수도 있지만, 객관적 지표는 삶의 질은 측정하지 못한다는 한계가 지적되고, 객관적 지표만으로는 행복 수준 측정에 한계를 느껴 등장한 것이 생활만족이며, 이 조차도 전반적인 생활을 측정할 수 없다는 문제점이 지적되면서 정서상태가 함께 측정되어야 한다는 주장과 함께 삶의 질 개념에 내포된 문제점과 행복의 주관적 특성을

41) 한상열(1995), 삶의 질과 내재적 동기의 실현, 『한국심리학회지』, 2(1), p96

42) 권장욱(2017), 여행 전후 주관적 행복감의 변화 분석,

극복하기 위해 만들어진 개념이 주관적 행복감이다.⁴³⁾

주관적 행복감을 연구하는 학자들은 행복은 극히 주관적인 심리상태이기 때문에 개인의 주관적 인식에 의해 측정되어야 한다고 생각하고 “당신은 지금 행복하십니까?”, 혹은 “당신은 지금 얼마나 행복하십니까?”라고 물을 수 있다하였다. 하지만 단일 문항으로 측정하는 것은 다중 문항으로 측정하는 것에 비해 신뢰도와 타당도가 낮기 때문에 주관적 행복감의 구성요인을 개발하고 분류하여 이를 질문문항으로 설계하였다

행복에 대해 연구가 활발해지면서, 행복감을 측정하는 요인과 척도가 개발되어지고 있는데 조윤주(2007)는 행복은 ‘생활 만족도’와 정서를 측정하는 ‘긍정정서’와 ‘부정정서’의 세 가지 요인으로 구분된다 하였다.

생활 만족도는 삶의 만족도라고도 할 수 있는데 삶의 만족도와 정서를 측정하는 척도를 살펴보면, 우선 삶의 만족도를 측정하기 위한 척도는 1985년 Diener, Emmons, Larsen와 Griffin에 의해 개발된 SWLS(Satisfaction With Life Scale)로 다섯 문항으로 구성, 7점 척도로 측정되며 그 신뢰도와 타당도를 인정받았고 국내에서는 아래 <표 2-12>와 같이 권석만(2008) 등이 번안하여 사용 중이다.

<표 2-12> 삶의 만족도 척도

구분	문항
1	전반적으로 나의 인생은 내가 이상적으로 여기는 모습에 가깝다
2	내 인생의 여건은 아주 좋은 편이다
3	나는 나의 삶에 만족한다
4	지금까지 나는 내 인생에서 원하는 중요한 것들을 이루어냈다
5	다시 태어난다 해도, 나는 지금처럼 살아갈 것이다.

한편 감정을 평가하는 방법은 주어진 기간 동안 경험한 여러 가지 느낌에 대해 빈도와 강도를 평가하게 하는 것으로 긍정정서와 부정정서를 측정하는데 가

43) 조공호(1997), 한국인의 주관적 안녕과 정서의 조절, 『사회과학연구』, 6, pp27-86

장 많이 사용되는 척도로는 Waston, Clark & Tellegen(1988)에 의해 개발된 PANAS(Positive Affective and Negative Affectivity Scale)로 10개의 긍정정서와 10개의 부정정서 문항으로 구성되며 5점 척도로 사용한다.

이 외에도 Jamie Kim과 Daniel R Fesenmier의 관광 후 관광경험 공유에 관한 연구에서도 긍정적 감정과 부정적 감정에 대한 척도를 사용하고 있다.

PANAS척도를 바탕으로 다양한 연구 주제에 맞게 정서척도가 개발되어지고 있으며, 본 연구에서는 Jamie Kim, Daniel R Fesenmie(2017), Waston, Clark & Tellegen(1988), Izard(1970)의 긍정 및 감정 척도를 관광 중 느낄 수 있는 감정을 대입하여 문항을 구성하였다. 본 연구의 감정척도는 본 장의 관광객 행복 및 측정척도 부분에서 다시 살펴보기로 하며, 정서척도의 기본이 되는 Waston, Clark & Tellegen(1988)의 PANAS 척도를 국내에서 권석만(2008)이 번안하여 사용하고 있으며 문항은 아래 <표 2-13>와 같다.

<표 2-13> PANAS 긍정 및 부정척도

문 항	
긍 정	부 정
신나는	괴로운
활기찬	혼란스러운
자신감 넘치는	죄책감 느끼는
자랑스러운	위축된
맑고 또렷한	분노를 느끼는
의욕 넘치는	화를 잘내는
확신에 찬	창피한
상냥한	신경질적인
활동적인	초조한
열정적인	두려운

행복감에 관해서는 연령, 직업군, 직무, 성별 등에 따라 많은 연구가 진행되고 있다. 김보경, 조광익(2014)은 청소년의 여가만족과 주관적 행복감의 관계에 대해 정서의 매개효과를 통해 청소년의 여가만족 수준이 높을수록 청소년의 긍정정서는 높아지는 반면 부정정서는 낮아지는 것으로 나타나 청소년의 여가만족이 청소년의 정서와 통계적으로 유의한 관계가 있다는 것을 검증하였다⁴⁴⁾.

양욱(2016)은 수면부족을 매개효과로 하여 직무요구가 직무소진과 행복에 미치는 영향에서 직무요구와 수면부족은 행복에 부(-)의 영향을 미친다는 연구결과를 얻었다.⁴⁵⁾

이 외에도 행복에 관한 다양한 연구가 진행되고 있으며, 행복감과 여가 특히, 여행, 관광과의 관계에 관한 연구도 활발히 진행 중이며 그 내용은 다음 절인 선행연구 부분에서 자세히 살펴보기로 한다.

(2) 소비자 행복감

본 연구에서는 제주 방문 가족관광객의 제주관광 중 발생할 수 있는 내적갈등과 감정소진에 따른 행복감을 위한 연구로 위에서 살펴본 삶의 주관적 행복감의 측정척도를 바로 대입하는 것은 다소 무리가 있다 사료되어 제주관광을 상품, 관광활동을 소비에 대입하여 소비자 행복감의 개념을 적용하고자 한다.

본 연구에서는 소비자 행복감에 관한 정의를 살펴보기 전에, 소비의 유형에 대해 짚어 보고자 하는데, 소비유형에 따라 소비자가 느끼는 행복감의 정도, 지속도, 그 성격이 달라질 수 있겠는데, 소비는 크게 눈에 보이는 재화를 구매하고 소유하는 물질소비와 눈에 보이는 재화보다 경험을 얻는 것에 초점을 두는 경험소비(experiential consumption)로 구분할 수 있다.⁴⁶⁾

최근 경험소비의 중요도가 커짐에 따라 소비의 전 과정에서 소비자가 경험을 통해 느끼는 만족과 행복감을 연구하는 사례가 늘고 있으며, 대다수의 연구에서

44) 김보경, 조광익(2014), 청소년의 여가만족과 주관적 행복감의 관계, 『International Journal of Tourism and Hospitality Research』, 26(11), pp67-08

45) 양욱(2016), 직무요구가 직무소진과 행복에 미치는 영향, 한성대학교 대학원, 석사학위논문

46) L.Van Boven & T. Gilovich(2003), To do or to have? That is question., *Journal of personality and social psychology*, 85(6) p1163

는 물질소비와 경험소비는 완전히 별개의 것이 아니며 교집합의 부분이 발생한 다 하였는데, 그 대표적인 예가 여행으로 관광상품 구매라는 물질소비와 관광활동이라는 경험소비를 동시에 하게 된다.

본 연구에서는 소비자 행복감 중 관광객이라는 소비자가 관광이라는 경험 활동을 통해 느끼는 행복감에 관하여 연구하고자 하며 본 연구를 위하여 관광객 행복의 토대가 되는 소비자 행복의 정의를 알아보하고자 한다.

이전의 소비자 연구 분야에서는 소비의 효용이나 만족도에 관한 연구가 대부분이었다면 최근에는 소비자가 소비를 통해 느끼는 ‘행복’이라는 개념에 주목하면서 필요나 기대를 만족시키는 수단으로서 소비의 기능적 측면에 주점을 두었던 과거와는 달리 소비를 삶을 더 행복하게 만들어주는 과정으로 본다.

Desmeules(2002)는 소비자 행복감(Consumer Happiness)이라 용어를 처음 사용하며 연구하기 시작하였으며 ‘인간의 전체 삶에서 소비의 영역에서 느끼는 행복한 감정’이라고 정의하였지만, 이전부터 연구되고 있는 삶 전체의 주관적 행복과 큰 차이를 보이고 있지는 않다.⁴⁷⁾

소비와 행복의 관계를 가장 활발히 연구하는 학자로 Van Boven과 Gilovich(2003)를 꼽을 수가 있는데, 재화(material)와 경험(experience) 소비에서 일반 소비자와 경험 소비자가 느끼는 행복을 비교하면서 경험행복의 특징과 시사점을 보여주고 있으며, 국내에서도 전미영(2011)⁴⁸⁾이 경험소비와 소비자 행복의 관계를 연구한 바 있는데, 미국에서 이루어진 경험소비와 소비자행복에 관한 연구가 국내에서도 가능한 지 확인하기 위한 연구로 물질소비와 경험소비의 소비자 행복 수준의 차이에 대해 연구하였으나 그 차이가 유의하지 않다는 결과를 얻었다.

하지만 이 연구에서 경험소비는 외식, 물질소비는 의류소비로 품목이 한정되어 있고 외식의 의미가 한국사회에서는 경험소비를 대표하는 품목으로서의 본 의도를 충분히 반영하지 못하는 한계점이 있다 해석하였다.

47) R. Desmeules(2002), The impact of variety on consumer happiness: *Evidence from the United States*. International Review of Economics, 57(2), PP163-176

48) 전미영(2000), 재화소비와 경험소비에서 나타나는 소비자 행복 수준비교, 『소비자정책교육연구』, 7(2), 55-75

이렇게 소비자행복에 관하여 국내에서도 다양한 연구가 진행되면서 그 개념도 다양성을 보이고 있는데, 전미영(2011)은 Diener의 정의를 바탕으로 소비자 행복을 인지적 · 정서적 측면을 모두 포괄하는 소비자 행복감으로 ‘소비라는 총체적인 경험으로 인해 유발된 긍정적 기분과 감정 그리고 인지적 평가를 종합하여 소비자 스스로 자신의 긍정적 감정의 정도를 평가하는 것’이라 하였다.

이 외에도 이성림 등(2011)은 소비자의 심층인터뷰를 통해 소비자들이 생각하는 소비자행복의 본질을 도출하여 ‘소비를 통하여 삶의 질을 추구하는 능동적 자유함’이라 하였으며, 성영신(2013) 등은 ‘소비자들이 소비 시점에서 경험하는 행복의 수준’이라고 정의하기도 하였다.

그렇다면 소비자 행복감은 어떻게 정의를 내릴 수 있을까?

위의 학자들의 의견을 종합하여 보면, 소비자행복의 주체는 ‘소비자’이며, ‘소비’라는 경험을 통해 발생하는 결과로 인해 소비자가 느끼는 긍정적 감정상태라 정의할 수 있겠다.

2) 관광객 행복 및 측정척도

본 연구에서는 관광 중 가족내적 갈등과 감정소진과 관광객 행복감과의 관계를 연구해 보고자하며, 위의 소비자 행복을 바탕으로 관광객에 적용하여 관광객 행복의 정의를 내리고자 한다.

관광객이라는 소비자가 관광 상품이라는 재화 구매를 통한 물질소비와 관광활동이라는 경험소비를 하게 되면서 느끼는 긍정적 감정상태라고 정의하고자 한다.

관광객의 행복을 측정하기 위한 척도는 소비자 행복의 정도를 측정하는 소비자 행복척도에 적용하였고, 행복감의 측정 시점은 관광상품 및 경험을 소비하는 시점으로 하였다.

소비자 행복의 측정은 일반적 행복을 측정하는 방법과 같으며 Cherrier & Munoz(2007), Van Boven과 Gilovich(2003), Howell & Hill(2009)의 척도 모두 행복측정의 변수를 단일항목으로 측정하였으며, 본 연구에서는 Howell & Hill(2009)의 측정변수를 적용하되, 관광객 행복감 측정을 위해 적합하지 않은 1개 문항을 제거하여 3가지 변수로 조사를 실시하였다.

우선 Howell & Hill(2009)⁴⁹⁾의 소비자 행복감 측정척도를 살펴보면, 측정문항은 소비활동 후의 전반적인 행복을 묻는 1) “이 구매로 인해 행복하다”, 소비 후 증가된 행복의 정도를 묻는 2) “이 구매를 하기 전보다 더 행복하다?”, 금전적 만족을 측정하기 위해 3) “이번 구매에 돈을 잘 쓴 것 같다?”, 마지막으로 “이 구매는 다른 사람들을 행복하게 만든다.” 와 같이 총 4문항으로 구성되었다.

<표 2-14> Howell & Hill(2009)의 소비자 행복 측정척도⁵⁰⁾

구분	문항
1	이 구매로 인해 나는 행복하다
2	이 구매를 하기 전보다 나는 더 행복하다
3	이번 구매에 돈을 잘 쓴 것 같다
4	이 구매는 다른 사람들을 행복하게 만든다

본 연구에서는 Howell & Hill(2009)의 소비자 행복측정 척도를 관광객의 사례에 적용하여 <표2-15>, <표 2-16>과 같이 관광객 행복감 측정척도를 사용하였으며, 관광객 본인이 느끼는 본인행복감과 가족의 행복감에 차이가 있을 것이라 가정하여 동일한 측정변수를 사용하여 본인과 가족의 행복감으로 나누어 조사를 실시하였다.

여행을 통해 가족의 행복감은 증가하였지만, 그 여행을 인솔하고 여행 기간 중 가족을 케어 하기위해 노력하는 관광객의 경우 본인 스스로의 행복감은 증가하지 않을 수 있으며, 가족 구성원 간 의견불일치 등으로 가족 전체의 행복감은 저하되었지만 본인이 여행을 통하여 이루고자 하였던 목표를 달성하였을 경우 본인의 행복감은 상승할 수도 있다.

49) Howell, R. T., & Hill, G.(2009). The mediators of experiential purchase: Determining the impact if psychological needs satisfaction and social comparison. *The Journal of Positive Psychology*, 4(6), pp511-522

50) Howell, R. T., & Hill, G.(2009). 전게서, pp515

<표 2-15> 가족관광객 본인행복감 측정척도

구분	문항
1	이번 여행을 통해 나는 행복하다고 느낀다
2	나는 이번 여행을 하기 전보다 더 행복해 진 것 같다.

자료 : Howell & Hill(2009)의 소비자 행복감 측정척도를 바탕으로 연구자 재구성

<표 2-16> 가족관광객 가족행복감 측정척도

구분	문항
1	이번 여행을 통해 우리 가족은 행복하다고 느낀다
2	우리 가족은 이번 여행을 하기 전보다 더 행복해 진 것 같다.

자료 : Howell & Hill(2009)의 소비자 행복감 측정척도를 바탕으로 연구자 재구성

본 연구에서는 위의 관광객 행복측정 척도를 이용해 제주를 찾은 가족관광객의 행복감을 측정하여 가족관광객의 관광 중 야기되는 내적갈등과 감정소진이 동반유형에 따라 행복감에 어떤 영향을 주는 지 연구하였다.

3) 관광 행복감에 관한 선행연구

행복감에 관해서는 다양한 분야에서 연구가 이루어지고 있는데, 그 중 관광분야에서 행복에 관한 연구를 살펴보면, Nawjin(2010)은 여행을 구성하는 세부 요인이 여행 직후의 만족도에 대한 연구가 진행 되었는데, 여가나 관광은 행복 수준을 높이는데 좋은 방법이며, 본 연구를 시작으로 심리학자들이 긍정심리 유발을 위해 여가나 관광과 행복간의 관계를 연구하기 시작했다.

Hoopes와 Lounsbury(1989)는 또한 여행은 직무 관여도를 감소시키면서 직무 만족도를 높이고 결과적으로 총체적 삶의 만족도는 높아진다는 연구결과를 얻었으며, 다양한 체험을 통해 여가만족을 높이고, 삶에 만족도에 직접적인 영향을 주는 것이 여행이라 하였다.⁵¹⁾

Gilbert와 Abdullah(2004)는 휴가경험의 여부에 따라 행복수준을 비교한 결과 휴가경험이 있는 집단이 그렇지 않은 집단에 비해 행복감 수준이 훨씬 높다는 연구결과를 얻었으며,⁵²⁾ Nawjin, Marchand, Veenhoven & Vingerhoets(2010)⁵³⁾도 여행은 주관적 행복감을 구성하는 긍정과 부정적 감정을 상승시켜 삶의 만족도도 유의한 영향을 준다 하였다.

위와 다르게 여행과 행복간의 관계를 다르게 제시한 연구들도 있다. Milman과 Wei(1998)는 패키지 여행을 경험한 시니어 층의 행복감과 삶의 만족도 간의 관계를 연구하였는데, 행복감에는 영향을 주었지만 삶의 만족도에는 영향을 주지 못했다 하였고,⁵⁴⁾ Strauss-Blasche, Ekmekcioglu & Marktl(2000)은 여행은 기분 전환이나 숙면을 취하는 데에는 긍정적인 영향을 주었지만 인생에 대한 만족도에는 영향을 주지 못한다 하였다.⁵⁵⁾ 하였다.

국내에서는 이정순(2005)이 관광활동과 심리적 행복감, 주관적 행복감을 바탕으로 연구모형을 설정하여 검증하였는데, 관광경험 자체가 주관적 행복감에 영향을 주지 못하였고, 심리적 행복감을 거쳐 주관적 행복감에 영향을 준다 하였으며, 권장욱(2017)은 『여행 전후 주관적 행복감의 변화 분석; 쾌락적응 억제변인을 중심으로』 주제로 한 연구에서는 여행 전 기대감은 여행 전 주관적 행복감에 유의미한 영향을 주었지만, 여행 직후부터는 직접적으로 유의미한 영향을 주지 못하며, 여행 전 기대감이 높을수록 여행 후의 주관적 행복감은 시간이 갈수록 낮아진다는 결과를 도출하였다.

이 외에도 여행과 행복에 관한 많은 연구가 이루어 졌으며, 권장욱(2017)의 여행 전후 주관적 행복감의 변화분석에 관한 연구에서 이를 요약하여 정리하였다.

-
- 51) L.L.Hoopes & Lounsbury, J.W(1989), An Investigation of life-satisfaction following a vacation A domain-specific approach, *Journal of Community Psychology*, 17, pp129-140
- 52) D. Gilbert & J. Abdullah(2002), A study of impact of the expectation of holiday on an individual's sense of well-being, *Journal of Vacation Marketing*, 8(4), pp352-361
- 53) J. Nawijin, M. Marchand, R.Veenhoven, A Vingerhoet(2010), Vacation happier, but most nothappier after a holiday. *Research in Quality of Life*, 5(1), pp35-47
- 54) A. Milman(1983), The impact of tourism and travel experience on senior traveler's psychological wellbeing, *Journal of Travel Research*, 37(2), 166-170
- 55) G. Strauss-Blasche, C. Ekmekcioglu, W. Martkl(2000), Does vacation enable recuperation Change in well-being associated with time away from work. *Occupational Medicine*, pp, pp167-172

<표 2-17 > 여행과 행복에 관한 선행연구⁵⁶⁾

연구자	종속변수	연구결과
Sirgy, Kruger, Lee & Yu(2011)	주관적 행복감	유의미한 긍정적 영향
Nawjin(2010)	주관적 행복감	유의미한 긍정적 영향
Michalko et al(2009)	주관적 행복감	유의미하지 않음
Kemp et al(2008)	주관적 행복감	유의미한 긍정적 영향
Gilbert & Abdullah(2004)	주관적 행복감	유의미한 긍정적 영향
Strauss-Blasche et al(2000)	주관적 행복감	유의미하지 않음
김채옥(2007)	관광만족, 삶의 질	유의미한 영향

5. 선행연구

1) 관광동반자 유형에 관한 연구

기존 관광에 대한 연구는 그 지역의 관광객을 증가시킬 목적으로 관광객 유형에 따른 다양한 연구가 진행되고 있으나 동반자 유형에 대한 연구는 거의 실행되지 않고 있는 실정이며, 가족관광객 동반유형에 따른 연구는 전무한 실정이다.

지금까지 관광 연구에 있어 활발히 이루어져 온 만족도, 재방문의도, 동기 등의 영향관계에 있어 관광 동반자는 연구에 큰 영향을 주는 요소로 여겨지지 않았고 단지 관광 동반자를 단순히 누구와 방문하였는지에 대한 인구통계학적 측정 변수로 사용하였을 뿐, 세부적인 분석에는 사용하지 않은 경향이 있다.⁵⁷⁾

관광 분야에서 동반자를 주제로 다룬 선행연구를 살펴보면, 관광에 있어 동반

56) 권장욱(2017), 여행 전후 주관적 행복감의 변화 분석, 한양대학교 대학원 관광학과, 박사학위논문, pp22-25

57) 홍민정(2017). 여행 동반자 간 갈등이 여행만족과 재방문의도에 미치는 영향: 갈등유발요인과 갈등유형의 관계를 중심으로, 세종대학교 대학원, 호텔관광경영학과, 박사학위논문, p 14-16

자의 유형이 관광지 방문 기대치, 만족도 차이와 행동의도에 미치는 영향을 규명하고자 하였고, 국내 대표적 관광지인 남이섬을 방문한 관광객을 대상으로 동반자 유형에 따른 남이섬 방문동기 및 기대치, 만족도, 재방문의도에 미치는 영향에 대한 차이점을 파악하기 위한 연구를 진행하였다.⁵⁸⁾

본 연구의 결과 관광 동반자 유형에 따라 관광지에 대한 기대치 및 만족도, 행동의도가 다르게 나타났고, 관광자의 관광지 방문에 대한 관광만족이 재방문의도 간에 관련이 있다는 연구결과를 얻었으며, 두 변수 간의 인과관계 역시 관광 동반자의 유형에 따라 차이가 있다는 점을 증명하였다. 특히, 본 연구는 관광동반자의 유형을 관광목적지에 대한 기대치, 만족도, 행동의도와 더불어 이들 인과관계에 영향을 미치는 새로운 요인으로 제시한데 본 연구의 의의가 있다 하겠다.

관광 동반자에 대한 인구통계학적 특성에 따른 차이에 대한 선행연구를 살펴보면, 송영철(2002)은 관광형태 측면에서 사회·경제 특성에 따른 여행 동반자 선택의 차이를 연구하였는데, 혼자/친구/애인과의 여행인 경우는 교육과 소득수준이 높을수록 선호도가 높으며, 친목단체 여행은 선호도가 낮게, 가족여행은 사회 경제적 특성에 따라 일정한 차이를 보이지 않는 것으로 조사되었다.

본 연구에서는 관광동반자 유형에 따른 내적갈등과 감정소진의 차이에 대해 살펴보고자하며, 관련 선행연구로는 앞서 제시하였던 홍민정(2017)의 연구가 있으며, 여행 동반자 간의 갈등을 여행 동반자 개인 간의 관계 사이에서 나타나는 갈등으로 보고 여행 동반자 간 갈등에 있어 동반자의 유형에 따른 갈등유발요인, 갈등의 유형 등에 차이가 있음을 입증하였다.

위의 선행연구에서 나타났듯이 여행에 있어서 동반자 유형은 여행지 선택에 있어 근본적인 원인을 제공하고, 관광목적지에 대한 기대감이나 만족도에도 실질적인 영향을 미치는 주요 요인임에도 불구하고 관광 동반자 유형은 학자들에 의해 중요하게 다뤄지지 않았다.

이에 본 연구에서는 가족관광객을 대상으로 동반유형을 두 그룹으로 나누어 동반유형별 관광 중 발생할 수 있는 내적갈등과 감정소진, 행복감의 차이를 보고자하며, 동반유형은 스스로 관광활동에 주도적으로 참여하기 어려운 신생아에서

58) 권점옥, 이희열(2011), 관광동반자 유형이 관광지 방문 기대치, 만족도 차이와 행동의도에 미치는 영향 분석: 남이섬을 대상으로, 『호텔경영학연구』, 20(6), pp167-188

부터 초등학생까지 자녀 및 부모를 동반 관광객과 동반하지 않은 관광객 두 집단으로 나누어 그 차이를 살펴보고자 한다.’

2) 가족관광객 내적갈등과 행복감의 관계

본 연구에서는 가족관광객이 여행 중 겪게 되는 갈등의 성격을 외부 갈등유발요인이 아닌 관광자 본인의 내적 갈등으로 한정하여 연구를 진행하였다.

채예병(2010)의 가족관광 갈등 관련 연구에서는 우리나라의 가족관광시 발생되는 갈등유발요인을 규명하고자 하였고, 가족관광 의사결정 시 갈등유발요인을 구체적으로 도출하였는데 그 항목은 총 13가지로 관광시기변경, 관광활동변경, 관광비용 절감, 세대차이 등으로 도출하여 갈등유발요인이 가족구성원별 차이가 있는지를 비교 검증하였다.⁵⁹⁾

하지만 본 연구에서는 가족관광객 내적갈등이라는 변수를 외부의 환경적, 물리적 요인을 배제하고 가족관광객 중 가족을 인솔하는 관광 주도자의 역할갈등에 초점을 맞추었다. 본인이 기대하고 있는 관광활동이 가족을 돌보고 일정을 진행하는 리더 역할을 동시에 함으로써 생기는 가족관광객의 내적 갈등과 행복감 간의 관계에 대해 연구해 보고자 한다.

역할갈등의 가장 대표적인 경우는 일-가정 갈등(Work-Family Conflict)과 가정-일 갈등(Family-Work Conflict)로 가족이 본인의 관광활동 몰입을 방해하고 갈등 유발의 원인을 제공함으로써 일-가정 갈등의 개념을 관광활동 상황에 적용하여 사용코자 한다.

일-가정 갈등이란 위의 이론적 고찰에서 살펴보았듯이, 직장에서의 과도한 업무나 야근 등으로 가정의 일을 돌보지 못하는 상화에서 발생하며, 가정-일 갈등이란 육가, 가족구성원의 병간호 등으로 업무가 지연되는 등의 상황에서 발생한다.

본 연구에서는 관광 중 겪게 되는 내적갈등이 가족관광객의 행복감에 어떤 영

59) 채예병(2010), 가족관광시 의사결정자와 가족구성원과의 갈등유발요인 차이에 관한 연구, 『한국산학기술학회논문지』, 11(7), PP2436-2448

향을 미치는지 알아보고자 하며, 내적갈등을 가족을 인솔하고 여행일정을 진행함으로써 본인이 기대했던 관광활동에 몰입하지 못하고 여행을 제대로 즐기지 못할 때 일어나는 본인 내적갈등으로 이를 위해 가정-일 갈등과 행복감에 관한 선행연구를 살펴보고자 한다.

직장여성의 일-가정 갈등과 정서지능 및 감정노동이 행복감에 미치는 영향에 대한 연구에서는 직장여성의 일-가정 갈등과 행복감은 부(-)의 관계에 있으며, 직장여성의 연령, 직업군, 학력, 배우자 직업 등 인구통계학적 차이에 따라 차이를 보였고,⁶⁰⁾ 직장여성의 일-가정 갈등의 세대 차이와 일-가정 갈등이 행복에 미치는 영향에 관해 살펴본 연구에서는 일-가정 갈등과 가정-일 갈등이 인구통계학적 요인에 따라 다르게 나타나고 있으며, 개인의 일상적인 행복감에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.⁶¹⁾

이처럼 가정-일 갈등과 가정-일 갈등이 행복감에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가족관광객이 관광 중 내적 요인에 의해 발생할 수 있는 가족관광객의 가족-관광 내적갈등과 행복감의 관계에 대해 연구해 보고자 한다.

3) 감정소진과 행복감에 관한 연구

본 연구에서는 가족관광객이 여행 중 겪게 되는 내적갈등의 변수와 더불어 여행 중 발생하는 감정소진이 동반유형에 따라 행복감에 어떤 영향을 미치는 지에 대해 알아보고자 감정소진과 행복감의 관계에 대한 선행연구에 대해 살펴보겠다.

여러 학자들에 의해 감정소진과 행복감에 관한 연구가 진행되고 있지만 직무와 학업 분야의 연구가 대부분으로 관광객의 감정소진과 행복감의 관계 연구는 미미한 실정이다. 직무분야에서의 감정소진과 행복감에 관한 연구로는 유아교사의 행복은 유아의 행복과 직결된다는 중요점을 시사한 연구로 유아교사의 정서노동과 직무소진이 행복감에 미치는 영향에 관한 연구가 있다. 본 연구에서는 유

60) 신정원(2012), 직장여성의 일-가정 갈등과 정서지능 및 감정노동이 행복감에 미치는 영향, 충북대학교 대학원

61) 이주일, 유경(2010), 직장-가정 갈등의 세대 차이와 직장-가정 갈등이 복에 미치는 영향: 직장여성의 경우, 『한국심리학회』, 23(3), pp471-501

아교사의 소진과 정서노동 모두 행복감과 부(-)의 관계로 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다.⁶²⁾

교정공무원의 행복감에 관한 연구에서는 교정 공무원의 직무소진과 직무스트레스와 행복감의 관계를 연구하였으며, 직무스트레스와 직무소진이 행복에 미치는 영향을 알아보기 위해 회귀분석을 실시한 결과에서는 직무스트레스는 행복에 정(+)-적인 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직무소진은 행복에 부(-)적인 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.⁶³⁾

관광분야에서 직무소진과 행복감에 관한 연구를 살펴보면, 관광객을 대상으로 한 연구보다 관광활동을 제공하고 있는 관광종사자 혹은 관광객을 대면하는 서비스 제공자를 대상으로 한 연구가 대부분이다.

관광객을 대상으로 한 연구로는 출장 여행자를 대상으로 한 스트레스에 관한 연구가 진행되어진 바 있는데, 이는 관광의 목적과 동기가 일반 관광객과는 확연히 다른 특수목적의 관광객으로 일반 관광객 연구에 적용하기에는 다소 무리가 있을 것으로 생각된다.

일반 여행자를 대상으로 한 연구는 매우 드물게 연구되어지고 있으며, 그 선행 연구를 살펴보면 해외여행 중 발생하는 관광객 스트레스에 관한 연구가 진행되어진 바 있는데, 해외여행 중 스트레스의 원인을 목적지 국가, 관광객 가치관, 여행형태의 변수로 하여 스트레스와의 관계를 연구한 결과 관광객의 가치관과 여행형태는 여행 중 스트레스와 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다.⁶⁴⁾ 이는 감정소진의 원인이 되는 스트레스를 변수로 적용했다는 점에서 본 연구와의 연관성을 찾아볼 수 있다.

본 연구에서는 초등학교 이하의 자녀와 부모를 동반한 가족관광객 그룹과 그렇지 않은 관광객 그룹의 감정소진에 대한 연구를 진행하였으며, 감정소진은 사람과의 접촉이 잦은 직원들이 심리적 부담이나 요구들로 인해 개인의 정서적 자원들이 고갈된 상태로 정의되는 직무소진의 하위 요소 중 관광객에 적용 가능한 감정소진(정서고갈) 요소 하나를 발췌하여 적용하였다.

62) 차정주, 이효림(2015), 유아교사의 소진과 정서노동이 행복감에 미치는 영향, 『열린유아교육연구』, 20(2), pp375-393

63) 양정임(2016), 교정공무원의 행복에 관한 연구, 서남대학교 대학원, 박사학위 논문

64) 조상희(2006), 『마케팅과학연구』, 16(1), pp27-43

Ⅲ. 연구설계

1. 연구모형 및 가설의 설정

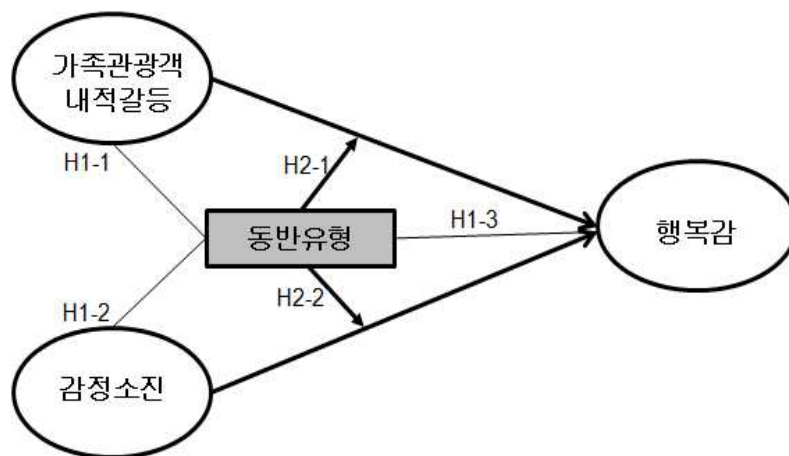
본 연구에 적용하는 가족관광객 내적갈등과 감정소진의 개념들은 주로 직무 또는 학업 분야에서 연구되어져 왔으며, 관광 분야에서의 연구는 거의 없는 실정이다.

선행연구의 고찰을 통해 직무분야의 가정-일 갈등(FWC)과 직무소진의 개념에 대해 먼저 짚어보고, 본 연구의 독립변수인 가족관광객 내적갈등과 감정소진에 대한 개념을 살펴보았으며, 이를 토대로 동반 유형별 관광객 개인의 행복감과 가족의 행복감의 차이와 영향관계에 대해 연구하고자 한다.

본 연구의 목적 달성을 위해 그림 <3-1>과 같이 연구모형을 설계하고 이를 전제로 2개의 가설을 설정하여 실증분석을 하였다.

1) 연구모형

<그림 3-1 > 연구모형



H1 : 차이분석 T-test

H2 : 영향차이분석 Two-way ANOVA

2) 가설설정

앞서 고찰한 연구들에 의해 동반유형에 따라 가족관광객 내적갈등과 감정소진, 행복감에 차이가 있음을 밝히고, 가족관광객 내적갈등과 감정소진이 행복감에 미치는 영향은 가족관광객의 동반유형에 따라 다를 것을 입증하고자 한다. 동반유형은 관광활동 중 부모에 의존도가 크고 스스로 관광활동 참여 및 진행이 어려운 신생아부터 초등학생 자녀 또는 부모를 동반한 집단과 그렇지 않은 비 동반 집단으로 나누며 행복감의 경우 가족을 인솔하는 가족관광객의 개인행복감과 가족의 행복감이 다를 것을 설명하고자 하며 본 연구의 가설을 다음과 같이 설정하였다.

가설 1 : 가족관광객의 동반유형에 따라 가족관광객 내적갈등, 감정소진, 행복감에 차이가 있을 것이다.

1-1 : 가족관광객의 동반유형에 따라 가족관광객 내적갈등에 차이가 있을 것이다.

1-2 : 가족관광객의 동반유형에 따라 감정소진에 차이가 있을 것이다.

1-3 : 가족관광객의 동반유형에 따라 행복감에 차이가 있을 것이다.

가설 2 : 가족관광객 내적갈등과 감정소진이 행복감에 미치는 영향은 가족관광객의 동반유형에 따라 다를 것이다.

2-1 : 가족관광객 내적갈등이 행복감에 미치는 영향은 가족관광객의 동반유형에 따라 다를 것이다.

2-2 : 감정소진이 행복감에 미치는 영향은 가족관광객의 동반유형에 따라 다를 것이다.

2. 용어의 조작적 정의

용어의 조작적 정의는 선행연구의 정의를 바탕으로 본 연구의 목적에 맞게 정의한다. 본 연구에서 사용된 변수의 정의는 아래와 같이 정의하였다.

1) 가족관광객 내적갈등

가족의 일로 직장 내 업무활동에 방해를 받으며 겪게 되는 역할갈등 이론인 ‘가정-일 갈등’에 관한 선행연구를 바탕으로 하여 가족관광객 내적갈등을 새롭게 정의하였다. 본 연구에서는 가족관광객 내적갈등을 ‘가족관광 중 관광활동 인솔 및 가족케어와 자신의 관광활동 두 가지 역할갈등으로 인해 스스로 느끼게 되는 관광객의 내적·심리적 갈등’으로 정의한다.

2) 가족관광객 감정소진

본 연구에서 행복감에 영향을 주는 변수 중 하나인 가족관광객의 감정소진은 직무소진을 연구한 학자들의 선행연구(Soderfeldt & Warg(1995), Burke&Greenglass(1995), Wright&Cropanzano(1998), Corey(2002))를 바탕으로 재정의 하였다. ‘가족관광 활동 중 신체적·심리적 소진으로 피로감, 탈진, 스트레스를 느끼는 상태’라 새롭게 정의하였다.

3) 관광객 행복감

본 연구에서는 관광객 행복감을 측정하기 위해 소비자 행복감의 측정척도를 활용하였다. 관광객 행복감이란 ‘관광객이 관광상품 구매를 통한 소비경험을 하게 되면서 느끼는 긍정적 감정상태’로 정의하고 개인의 행복감과 응답자의 관점에서 바라본 가족의 행복감으로 구분하여 측정하였다.

3. 자료의 수집 및 분석방법

1) 조사대상 및 자료 수집방법

연구와 관련된 자료를 수집할 때 연구의 대상을 결정해야 하는데, 이는 개인 혹은 집단이 될 수 있으며, 이러한 연구의 대상을 모집단(population)이라고 한다.⁶⁵⁾ 모집단의 전수조사는 불가능할 만큼 그 규모가 크기 때문에 사회과학 연구에서는 전체 모집단을 대표할 만한 일부를 추출하여 조사를 하게 되는데, 이때 추출되어진 조사 대상을 표본(sample)이라 한다.⁶⁶⁾

본 연구에서 모집단은 제주를 찾는 관광객 중 가족을 동반한 가족관광객이며, 가족관광객의 방문이 많은 중문관단지를 여행 중인 가족관광객 중 관광활동을 리드하는 구성원 1인으로 선정하였으며, 패키지 관광을 하는 단체가족관광객은 대상에서 제외하였다. 표본추출은 비확률표본추출방법(nonprobability) 중 편의표본추출방법(convenience sampling)을 사용하였다.

65) 김사현(2000). 『관광학 연구방법론』, 일신사, p.103.

66) 오택섭(2000). 『사회과학 데이터 분석법』, 나남출판사, p.23.

2) 설문지 구성

조사연구 과정에서 설문지는 조사목적에 맞는 유용한 자료를 수집하는 도구로 이를 이용하여 수집한 자료를 분석하여 연구에 필요한 자료를 얻게되는데,⁶⁷⁾ 본 연구에서는 가설검증을 위한 실증적 연구방법의 도구로 설문지를 이용하였다.

<표 3-1> 설문지의 구성

변 수	문항번호	항 목(척 도)	선행연구
영유아(신생아~초등 학생 미만) 자녀 및 부모 동반 유무	I	단일항목 (명목척도)	Duvall(1957), 유영주(1984)
가족관광객 내적갈등	II	5문항 (등간척도)	Guttek(1991), Netemeyer, Boles & Mc Murrian(1995)
관광객 감정소진	III	6문항 (등간척도)	Maslack & Jackson(1981), 강종혁(2008)
관광객 행복감	IV	4문항 (등간척도)	Howell & Hill(2009), Nicolao(2009), Van Boven & Gilovich(2003)
인구통계학적 특성	V	5문항 (명목척도)	-

3) 조사방법

본 연구의 실증조사는 다음과 같이 이루어졌다.

자료수집을 위한 설문조사(Questionare survey)는 본 연구의 연구자와 본 연구의 설문문항 및 조사와 관련된 사항들에 대해 사전 교육을 받은 제주대학교 관

67) 박석희(2000). 『관광조사연구기법』, 일신사, p155.

광경영학과 학부 학생 6명을 조사원으로 선정하여 2017년 10월 16일부터 10월 29일까지 2주간 실시하였다. 조사대상은 단체관광객 혹은 1인 관광객 등을 제외하여 가족관광객을 대상으로 하였으며, 조사장소는 제주를 찾는 가족관광객의 방문이 많은 중문관광단지로 선정하였으며 조사 시간대는 관광이 활발히 이루어지는 오전 10시부터 오후 6시까지로 지정하였다.

표본의 크기 및 설문지의 회수는 총 353부를 배포하여 회수하였으며, 불성실한 답변이나 미기재가 있는 설문지 21부를 제외한 유효표본 332부를 분석하였다.

4) 자료 분석방법

과학적 방법의 명백한 특징 중 하나는 각 변인들을 수치화하여 연구하는 것인데, 수치화된 연구를 위해 반드시 필요한 것이 통계적 방법으로 관찰을 통해 얻은 현상에 대해 지식을 습득하고, 실제 현상을 추론해 내는 과정을 말한다.⁶⁸⁾

본 연구에서는 수집된 자료의 통계분석을 위해 코딩과정을 거쳐 통계분석 프로그램 SPSS 22.0 for Windows 패키지 프로그램을 이용하였으며, 구체적인 분석방법은 다음과 같다.

첫째, 측정된 변수들이 지닌 분포의 특성을 파악하기 위해 응답자들의 일반적이 사항과 동반유형과 관련된 사항에 대해 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였다.

둘째, 본 연구에서 사용한 각 측정변수의 신뢰도(reliability)를 검증하기 위해 신뢰도 분석(reliability analysis)을 실시하였고, 신뢰도 측정방법으로는 내적일관성법(internal consistency method) 중 크론바하 알파(cronbach alpha)계수를 이용하여 그 값이 0.6 이상인 것을 이용하였다.

셋째, 측정변수의 타당성(validity)을 검증하기 위해 요인분석(factor analysis)을 실시하였다. 요인추출방법으로는 주성분 분석법(principle component analysis : PCA)을 이용하였으며, 요인회전(factor rotation)방법으로 직교회전(varimax)법을, 요인적 재량값은 ± 0.40 이상 값을, 고유치(eigen value)는 1.0을 기준으로 하였다.

넷째, 본 연구의 첫 번째 가설인 동반유형에 따른 가족관광객 내적갈등, 가족관

68) 오택섭(2000), 『사회과학 데이터 분석법』, 나남출판사, 2000, p.23.

광객 감정소진, 행복감의 평균차이를 검증하기 위해 T-test를 실시하였으며, 두 번째 가설인 가족관광객의 가족관광객 내적갈등과 감정소진의 관계에서 행복감의 차이를 규명하기 위해 이원배치 분산분석(two-way ANOVA)을 실시하였다.

본 연구의 변수에 따른 분석방법은 아래 <표3-2> 와 같다.

<표 3-2> 분석방법

변 수	문항번호
표본의 일반적 특성, 동반유형	빈도분석
각 변수의 신뢰성 및 타당도 분석	요인분석, 신뢰도 분석
동반유형에 따른 가족관광객 내적갈등, 감정소진, 행복감의 차이	독립표본 t-검정 (independent sample t-test)
가족관광객 내적갈등, 감정소진이 동반유형에 따른 행복감의 차이 규명	이원배치 분산분석(two-way ANOVA)
가족관광객 개인행복감과 가족행복감의 차이	대응표본 t-검정(paired t-test)

IV. 실증분석

1. 표본의 특성

1) 표본의 인구통계학적 특성

응답자의 일반적 사항은 성별, 연령, 직업, 거주지역으로 구성되었으며, 그 특성을 살펴보면 다음과 같다.

성별은 총 332명 중 남자가 164명(49.4%), 여자가 168명(50.6%)로 구성되었다.

연령은 20대가 75명(22.6%), 30대가 158명(47.6%) 40대가 77명(23.2%), 50대가 22명(6.5%)으로 30대가 가장 높은 비율을 차지했다.

직업별로는 자영업이 79명(23.2%), 주부 57명(17.2%), 서비스직이 54명(16.3%), 사무·회사원이 40명(12.0%)이며 전문직이 34명(10.2%) 그 뒤로 학생이 30명(9.0%), 기타 직업 20명(6.0%), 공무원 17명(5.1%), 농·수·특산 1차 산업 종사자가 3명(0.9%)이다.

거주지역은 서울 113명(34.0%), 경기·인천 76명(22.9%), 영남 61명(18.4%), 호남 42명(12.7%), 충청 23명(6.7%), 강원 7명(2.1%)로 구성되었다.

이상에서 알 수 있듯이 성별은 남/여가 비슷한 비율을 보였고, 응답자의 서울 및 경기·인천 지역에서 방문한 관광객이었으며, 연령은 30대가 비교적 많았으며, 직업은 자영업자와 주부가 많은 비율을 차지했으며, 이를 정리하면 <표4-1>과 같다.

<표 4-1> 표본의 일반적 특성

구 분		빈도(구성비율)
성 별	남자	164명(49.4%)
	여자	168명(50.6%)
연 령	20대	75명(22.6%)
	30대	158명(47.6%)
	40대	77명(23.2%)
	50대	22명(6.6%)
직 업	자영업	72명(23.2%)
	주부	57명(17.2%)
	서비스	54명(16.3%)
	사무직·회사원	43명(12.0%)
	전문직	34명(10.2%)
	학생	30명(9.0%)
	기타	20명(6.0%)
	공무원	17명(5.1%)
거주지	농·수·특산 1차산업 종사자	3명(0.9%)
	서울	113명(34.0%)
	경기·인천	76명(22.9%)
	영남	61명(18.4%)
	호남	42명(13.7%)
	충청	23명(6.9%)
	기타	10명(3.0%)
강원	7명(2.1%)	

2) 동반유형 및 체류일수

응답자의 동반유형 및 체류일수를 살펴보면 총 332명 중 59.9%인 199명이 신생아에서 초등학교 재학 중인 자녀 및 부모와 함께 관광 활동을 하는 것으로 조사되었고, 나머지 40.1%를 차지하고 있는 133명은 부부만 혹은 형제, 자매, 중학생 이상 자녀들과 여행을 하는 것으로 조사되었다.

체류일수는 평균 2.2일을 제주에서 체류하며, 2박 3일간 관광활동을 하는 관광객이 210명으로 가장 많았으며, 그 뒤로는 3박, 1박, 4박 동안 체류하는 것으로 조사되었으며, 이를 정리하면 다음의 표 <4-2>와 같다.

<표 4-2> 동반유형 및 체류일수

구 분		빈도(구성비율)
동반유형	영유아 자녀 및 부모 동반	199명(59.9%)
	영유아 자녀 및 부모 미 동반	133명(40.1%)
체류일수 (평균 2.2박)	당일	2명(0.6%)
	1박	41명(12.3%)
	2박	210명(63.3%)
	3박	63명(19.0%)
	4박	13명(3.9%)
	5박 이상	1명(0.3%)

* 영유아 : 신생아 ~ 초등학생

2. 측정 항목별 평균과 표준편차

본 연구의 가설검증에 앞서, 측정 변수별 평균과 표준편차를 조사하였다. 전체 총 표본 332개에 대한 기술통계 분석 실시 후, 영유아(신생아~초등학생 미만) 자녀 및 부모 동반 집단(199명/59.9%)과 비 동반 집단(133명/40.1%)으로 나누어 분석하고, 그 결과는 아래 <표 4-3>과 같다.

<표4-3> 측정 변수의 평균 및 표준편차

구 분	측정 변수	전체(n=322)		동반(n=199)		비 동반(n=133)	
		평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
가족관광객 내적갈등	가족 인솔 및 케어로 인한 여행활동 몰입 방해	2.27	1.097	2.73	.988	1.57	.864
	가족 모두의 만족감 충족을 위한 부담감	2.17	1.053	2.55	.998	1.60	.870
	가족구성원의 의견불일치로 인한 일정조율 어려움	1.94	.997	2.18	1.012	1.59	.863
	돌발상황으로 인한 여행활동 몰입 방해	1.87	.927	2.08	.948	1.57	.810
	평소 가정 내 원만한 행동의 여행 중 적용 어려움	1.71	.869	1.87	.910	1.47	.744
가족관광객 감정소진	이번 여행에 매우 지침	1.86	.924	2.10	.941	1.52	.784
	여행 중 아침 새로운 일정 시작 시 피로감	2.23	.064	2.51	.974	1.80	1.055
	가족과 함께하는 이번 여행 중 감정소모를 많이 느낌	1.99	1.030	2.21	1.071	1.66	.869
	가족과의 여행으로 스트레스를 느낌	1.61	.772	1.77	.781	1.35	.688
	하루여행 일정 마무리 시 녹초가 되는 느낌	2.52	1.183	2.81	1.098	2.09	1.177

가족관광객	이번 여행을 통해 나의 행복감 느낌	4.25	.726	4.16	.486	4.50	.698
개인행복감	이번 여행을 하기 전보다 나는 더 큰 행복감 느낌	4.17	.741	4.01	.732	4.40	.696
가족관광객	이번 여행을 통해 우리가족의 행복감 느낌	4.38	.597	4.30	.568	4.49	.623
가족행복감	이번 여행을 하기 전보다 우리 가족은 더 큰 행복감 느낌	4.39	.629	4.28	.611	4.56	.620

전체 표본에 대한 가족관광객 내적갈등 항목의 평균값을 살펴보면, ‘가족 인솔 및 케어로 인한 여행활동 몰입 방해’로 인한 내적갈등이 2.27로 가장 높은 값을 보였으며, 미미한 차이를 보이며 ‘가족 모두의 만족감 충족을 위한 부담감’ 항목이 2.17의 값을 나타내었다. 그 뒤로 ‘가족구성원의 의견 불일치로 인한 일정조율 어려움’, ‘가족구성원의 건강문제, 다툼 등 돌발 상황으로 인한 여행활동 몰입 방해’, ‘평소 가정 내에서 원만한 행동의 여행 중 적용 어려움’ 항목이 1.94, 1.87, 1.71의 값으로 조사되었다.

다음은 가족관광객 감정소진에 대한 전체표본의 조사결과를 살펴보면, 총 5개 문항 중 ‘하루여행 일정 마무리 시 녹초가 되는 것 같음’ 항목이 2.52의 값으로 가장 높은 평균값을 보였으며, 그 뒤로 ‘여행 중 아침 새로운 일정 시작 시 피로감을 느낌’과 ‘가족과 함께하는 이번 여행에서 감정소모를 많이 느낌’, ‘이번 여행에 매우 지침’, ‘가족과의 여행으로 스트레스를 느낌’ 변수가 2.23, 1.99, 1.86, 1.61의 평균값을 보였다.

행복감에 대한 문항은 응답자 본인의 개인행복감과 응답자의 가족행복감으로 나누어 조사를 한 결과, 전체적으로 행복감에 대해서는 높은 평균값을 보였다. 결과를 살펴보면, 개인행복감을 묻는 총 3개의 항목 중 ‘이번 여행을 통해 행복감을 느낌’ 항목과 관광 비용지출에 대한 행복감을 묻는 ‘이번 여행을 위해 나는 돈을 잘 쓴 것 같음’이라는 항목이 4.25의 동일한 값을 보였으며, 여행 전과 후의 행복감 증가에 대한 항목인 ‘이번 여행을 하기 전보다 나는 더 큰 행복감을 느낌’은 4.17로 나타났다.

가족의 행복감 부분에서는 개인의 행복감의 평균값과는 다르게 관광 전과

후의 행복감 증가에 대한 ‘이번 여행을 하기 전보다 우리 가족은 더 큰 행복감을 느낌’ 항목이 4.39로 3.38의 값을 나타낸 ‘이번 여행을 통해 우리 가족의 행복감을 느낌’과 아주 미미한 차이를 보이며 높은 값을 나타냈다.

앞서 설명하였듯이, 전체 표본에 대한 기술통계분석과 더불어 동반유형에 따른 평균값과 표준편차에 대한 조사를 실시하였는데, 우선 ‘영유아 및 부모 동반’ 그룹의 기술통계 결과를 살펴보면, 첫째로 영유아 자녀 및 부모를 동반한 집단의 내적갈등 변수들은 전체를 대상으로 조사한 결과와 같이 ‘가족 인솔 및 케어로 인한 여행활동 몰입 방해’가 2.73으로 가장 높은 값을 보였으며, ‘가족 모두의 만족감 충족을 위한 부담감’, ‘가족구성원의 의견불일치로 인한 일정조율의 어려움’, ‘돌발 상황으로 인한 여행활동 몰입 방해’, ‘평소 가정 내 원만한 행도의 여행 중 적용 어려움’ 변수가 각각 2.55, 2.17, 2.08, 1.87의 값을 나타냈다.

감정소진 항목도 전체 대상에 대한 평균값 조사와 동일한 순위를 보였으며, 그 값은 각각 ‘하루여행 일정 마무리 시 녹초가 되는 것 같음’이 2.81, ‘여행 중 아침 새로운 일정 시작 시 피로감을 느낌’이 2.51, ‘가족과 함께하는 이번 여행에서 감정소모를 많이 느낌’이 2.21, ‘이번 여행에 매우 지침’이 2.10, ‘가족과의 여행으로 스트레스를 느낌’ 항목이 1.77로 가장 낮은 평균값을 보였다.

행복감에 대한 분석결과는 <표4-3>에서 볼 수 있듯이 가족의 행복감이 개인의 행복감보다 더 높은 값을 보였으며 ‘이번 여행을 통해 우리가족은 행복감을 느낌’, ‘이번 여행을 하기 전보다 우리 가족은 더 큰 행복감을 느낌’, ‘이번 여행을 통해 나는 행복감을 느낌’, ‘이번 여행을 하기 전보다 나는 더 큰 행복감을 느낌’이 각각 4.30, 4.28, 4.16, 4.01의 값을 보였다.

마지막으로 영유아 자녀 부모를 동반하지 않은 비 동반 그룹의 측정문항에 대한 분석결과를 살펴보면, 내적갈등과 감정소진과 같은 부정적 감정에 대한 값은 동반그룹과 반대로 낮은 평균값을 보이며, 행복감의 경우는 미미한 차이를 보이며 다소 높은 값을 보였다.

첫째로, 비 동반 그룹의 가족관광객 내적갈등에 대한 평균값을 살펴보면, 5가지 변수 모두 비슷한 수준으로 ‘가족 모두의 만족감 충족을 위한 부담감’, ‘가족구성원의 의견불일치로 인한 일정조율 어려움’, ‘가족 인솔 및 케어로 인한 여행활동 몰입 방해’, ‘돌발 상황으로 인한 여행활동 몰입 방해’, ‘평소 가정 내

원만한 행동의 여행 중 적용 어려움' 평균값은 각각 1.60, 1.59, 1.57, 1.57, 1.47의 순으로 나타났지만 그 차이는 매우 미미하다.

비 동반 그룹에 대한 감정소진 변수들에 대한 평균값 순위는 동반 그룹의 평균값 순위와 동일하게 나타났으며, '하루여행 일정 마무리 시 녹초가 되는 느낌'이 다른 측정 변수들보다 높은 평균을 보이고 있는 것으로 조사되었으며, 그 뒤로 '여행 중 아침 새로운 일정 시작 시 피로감', '가족관 함께하는 이번 여행 중 감정소모를 많이 느낌', '이번 여행에 매우 지침', '가족관의 여행으로 스트레스를 느낌' 변수가 1.80, 1.66, 1.52, 1.35의 값을 보였다.

3. 측정 항목별 신뢰성 및 타당성 검증

본 연구에서는 연구 설계에서 설문문항으로 설계한 변수가 설문조사에 응답한 응답자들에게 일관성 있게 응답되었는지를 검증하기 위하여 신뢰성 검증을 실시하였다. 신뢰성(reliability)란 측정문항에 대해 여러 응답자들이 반복 측정을 하였을 때 결과가 얼마나 내적일관성(internal consistency)을 갖는가를 판단하는 개념이다.⁶⁹⁾ 내적일관성은 항목들 간의 상관관계로써 평가되는데, 항목들 간의 상관계수가 높을수록 내적일관성이 높다고 할 수 있다. 신뢰성 검증방법 중 연구에서는 Cronbach alpha를 이용한 신뢰성 검증을 실시하여 각 변수의 평균과 표준편차, 신뢰성 계수에 대해 조사하였다.

Cronbach alpha 값은 0 ~ 1까지의 값을 가지는데 보통 0.6이상이면 어느 정도 신뢰성이 있다고 하며, 1에 가까울수록 높은 신뢰성을 가졌다고 볼 수 있다.

신뢰성 분석과 함께 변수의 타당성에 대해 조사하였는데, 측정하려는 변수를 제대로 측정하고 있느냐의 동일성 확인을 위해 실시하는 분석기법으로 '무엇'이 측정되고 있느냐가 타당성을 확인할 수 있는 주요 과제가 된다.⁷⁰⁾ 본 연구에서는 설문문항의 타당성을 검증하기 위해 구성개념별 요인분석을 실시하였다.

69) 임종원, 박형진, 강명수(2003). 『마케팅조사방법론』, 서울: 범문사, p31.

70) 김광웅(2003). 방법론 강의, 서울: 박영사, p331.

요인분석이란 질문문항 즉, 변수 간의 상호관계를 분석하여 이들 사이의 공유되고 내재된 구조를 파악해냄으로써 변수들을 보다 적은 수의 동질적인 차원으로 묶어주고 자료에 대한 이해를 용이하게 해주는 기법이다. 요인분석을 실시할 경우 집중타당성은 비슷한 개념을 측정하는 변수들끼리는 높은 상관관계가 나타나고, 서로 다른 개념을 측정하는 변수들끼리는 측정값에 차별성이 나타나 타당성을 검증하는 방법으로 많이 이용되고 있다.

요인분석의 요인추출모델로는 주성분분석 방식을 이용하였고, 요인회전 방법으로는 요인적재치의 단순화를 위해 직교회전방법 중 하나인 베리맥스를 선택하였으며, KMO측도, Bartlett의 구형성검정, 공통성 그리고 분산설명력을 살펴보았다.⁷¹⁾

KMO측도는 변수들 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 잘 설명되는 정도를 나타내는데, 일반적으로 0.7이상이면 양호한 것으로 판단하며, Bartlett의 구형성 검정은 요인분석의 사용이 적합한지 판단하는 검정으로 p값이 0.05보다 작으면 요인분석의 사용이 적합하다 할 수 있다.

한편 공통성은 추출된 요인에 의해 설명되는 비율을 나타내는데, 공통성이 0.4미만이면 요인분석에서 제외하는 것이 좋으며, 총 분산설명력은 사회과학에서 일반적으로 60%이상의 누적설명력, 고유치는 사회과학분야에서 1이상의 값을 보이면 요인의 설명력이 높다고 판단한다.

각 문항에 대해 위에서 설명한 신뢰성 분석과 타당성 검증을 위한 요인분석을 실시한 결과는 다음과 같다.

71) 송지훈(2013). 『논문작성에 필요한 SPSS.AMOS 통계분석방법』, 서울:21세기사, p106

1) 가족관광객 내적갈등에 대한 신뢰도 및 타당성

가족관광객 내적갈등 요인분석 결과는 <표4-4>과 같이 측정항목 모두 하나의 요인인 단일차원으로 추출되었고, 추출된 요인의 총 분산 설명력은 63.301%, 변수들 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 설명되는 정도를 나타내는 KMO(Kaise-Meyer-Olkin)의 값은 .776으로 나타나 변수가 타당하게 선정됨을 보여주고 있으며, 요인분석 모형의 적합성을 나타내는 Bartlett의 구형성검정의 χ^2 은 803.253로 유의수준 $p < .000$ 에서 유의한 것으로 확인되었다. 요인 적재량은 요인분석에서 사용한 모든 문항이 0.40을 넘었고, 고유값은 기준인 1.0 이상인 3.165으로 나타나 요인분석이 적합함을 보여주고 있다. 신뢰도를 보여주는 Cronbach's α 값은 .854로 0.8을 상회하여 높은 신뢰도를 보였다. 이러한 분석결과를 통해 가족관광객 내적갈등이라는 변수가 신뢰성과 타당성을 가지고 있다는 것을 확인할 수 있다.

<표4-4> 가족관광객 내적갈등 신뢰도 및 타당성 분석결과

구분	요인적재량	공통성	고유치	신뢰도계수
가족 인술 및 케어로 인한 여행활동 몰입 방해	.808	.653	3.165	.854
가족 모두의 만족감 충족을 위한 부담감	.837	.700		
가족구성원의 의견불일치로 인한 일정조율 어려움	.796	.634		
돌발상황으로 인한 여행활동 몰입 방해	.782	.611		
평소 가정 내 원만한 행동의 여행 중 적용 어려움	.753	.567		

KMO=.776, Bartlet 구형성검정 $\chi^2 = 803.253$, 유의확률=.000, 총 분산 설명력(%)=63.301, 유의확률(sig.) = .000***

* $p < 0.1$, ** $p < 0.05$, *** $p < 0.01$

2) 가족관광객 감정소진의 신뢰성 및 타당성 분석

가족관광객 감정소진 요인분석 결과는 '이번 여행에서 가족구성원을 만족시키기 위해 매우 열심히 노력한다' 문항이 제거되면서 나머지 5문항이 단일차원으로 추출되었고, 1개 요인을 제거하고 다시 요인분석을 실시한 결과, 총 분산 설명력은 63.841%, KMO값은 .836, Bartlett의 구형성검정의 χ^2 은 978.701로 유의수준 $p < .000$ 에서 유의한 것으로 확인되었으며, 고유치는 3.492으로 나타나 요인분석이 적합함을 보여주고 있다. Cronbach's α 값은 .885로 0.8을 상회하여 높은 신뢰도를 보였으면 검증결과는 아래 <표 4-5>와 같다.

<표4-5> 가족관광객 감정소진 신뢰도 및 타당성 분석결과

구 분	요인적재량	공통성	고유치	신뢰도계수
이번 여행에 매우 지침	.890	.792	3.492	.885
여행 중 아침 새로운 일정 시작 시 피로감	.855	.732		
가족과 함께하는 이번 여행 중 감정소모를 많이 느낌	.830	.688		
가족과의 여행으로 스트레스를 느낌	.645	.803		
하루여행 일정 마무리 시 녹초가 되는 느낌	.797	.635		

KMO=.836, Bartlett 구형성검정 $\chi^2 = 978.701$, 유의확률=.000, 총 분산 설명력(%)=69.841, 유의확률(sig.) = .000***

* $p < 0.1$, ** $p < 0.05$, *** $p < 0.01$

3) 가족관광객 행복감 신뢰성 및 타당성 분석

가족관광객의 행복감은 여행을 주도하고 일정을 조율하며 가족을 인솔하는 관광객 본인의 개인행복감과 응답자 전체의 가족행복감에 차이가 있을 것이라는 가설을 검증하기 위해 행복감을 두 가지로 나누어 실시하였다.

(1) 개인 행복감

가족관광객의 행복감 중 개인 행복감의 신뢰도와 타당성을 분석한 결과는 아래의 <표 4-6>와 같다. 2개의 문항이 하나의 요인으로 추출되었으며, 분산 설명력은 74.259%로 높은 설명력을 보였으며, KMO값은 .708, Bartlett의 구형성검정의 χ^2 은 374.382로 유의수준 $p<.000$ 에서 유의한 것으로 확인되었으며, 고유치는 2.228으로 나타나 요인분석이 적합함을 보여주고 있다. Cronbach's α 값은 .817로 0.8 이상으로 내적일관성이 확보되었다고 말할 수 있다.

<표4-6> 가족관광객 개인행복감 신뢰도 및 타당성 분석결과

구 분	요인적재량	공통성	고유치	신뢰도계수
이번 여행을 통해 나의 행복감 느낌	.870	.757	2.228	.817
이번 여행을 하기 전보다 나는 더 큰 행복감 느낌	.886	.785		

KMO=.708, Bartlett 구형성검정 $\chi^2 = 374.382$, 유의확률=.000, 총 분산 설명력(%)=74.259, 유의확률(sig.) = .000***

* $p<0.1$, ** $p<0.05$, *** $p<0.01$

(2) 가족 행복감

가족관광객의 행복감 중 여행을 통해 가족 전체가 느끼는 가족 행복감의 신뢰도와 타당성을 분석한 결과는 아래의 <표4-6>와 같다. 2개의 문항이 하나의 요인으로 추출되었으며, 분산 설명력은 90.233%로 매우 높은 설명력을 보이고 있으며, KMO값은 .500, Bartlett의 구형성검정의 χ^2 은 343.559로 유의수준 $p<.000$ 에서 유의한 것으로 확인되었다. 고유치는 1.805, Cronbach's α 값은 .891로 0.8을 상회하여 높은 신뢰도를 보이며 본 연구의 가족행복감 측정변수가 신뢰성과 타당성을 가지고 있다는 것이 확인되었다. 검증결과는 아래 <표 4-7>와 같다.

<표4-7> 가족관광객 가족행복감 신뢰도 및 타당성 분석결과

구 분	요인적재량	공통성	고유치	신뢰도계수
우리가족은 이번 여행을 통해 행복감 느낌	.902	.950	1.805	.891
우리 가족은 이번 여행을 하기 전보다 더 큰 행복감 느낌	.902	.905		

KMO=.500, Bartlet 구형성검정 $\chi^2 = 343.559$, 유의확률=.000, 총 분산 설명력(%)=90.233, 유의확률(sig.) = .000***

*p<0.1, **p,0.05, ***p<0.01

4. 가설검증

1) 동반유형별 가족관광객 내적갈등, 감정소진, 행복감의 차이

가설 1 : 가족관광객의 동반유형에 따라 가족관광객 내적갈등, 감정소진, 행복감에 차이가 있을 것이다.

1-1 : 가족관광객의 동반유형에 따라 가족관광객 내적갈등에 차이가 있을 것이다.

1-2 : 가족관광객의 동반유형에 따라 감정소진에 차이가 있을 것이다.

1-3 : 가족관광객의 동반유형에 따라 행복감에 차이가 있을 것이다.

영유아(신생아~초등학생 미만)자녀 및 부모를 동반한 그룹과 비 동반 그룹에 따라 가족관광객 내적갈등, 감정소진, 행복감에 차이가 있을 것이라는 가설 1을 검증하고자 독립표본 t-검정을 실시하였고, 결과는 <표4-8>와 같다.

동반 유형에 따른 가족관광객 내적갈등에 대한 T-test 결과, 영유아(신생아~초등학생 미만)자녀 및 부모를 동반한 관광객의 관광 중 내적갈등이 2.28로 비 동반 관광객의 평균인 1.56보다 높게 나왔으며, t값은 9.116, p값이 0.05보다 작은 값을 보여 동반유형에 따라 가족-관광 갈등의 평균차이는 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

감정소진 차이의 분석결과를 보면, 갈등의 평균 차이와 비슷하게 아동 및 부모

동반 관광객의 감정소진이 2.28, 비 동반 관광객의 감정소진 1.68보다 높게 나타났으며, t값이 6.963, p값이 .000으로 감정소진의 평균차이 역시 통계적으로 유의함을 보였다.

행복감의 경우 응답자 개인의 행복감과 응답자 가족 전체의 가족 행복감으로 나누어 분석을 실시하였으며, 개인행복감과 가족행복감의 평균은 미미한 차이를 보였고, 가족행복감의 경우 아동 및 부모 동반 관광객의 가족 모두의 행복감은 4.28, 비 동반 가족의 가족행복감 4.52, 아동 및 부모를 동반한 관광객과 동반하지 않은 관광객의 본인행복감은 각각 4.11, 4.41로 응답자 본인과 가족의 행복감 모두 비 동반 관광객의 평균값이 다소 높은 값을 보였다.

통계적으로 유의한 지를 알아보기 위해 t값과 p값을 살펴본 결과, 개인행복감의 경우 $t=-4.770$, $p=.000$, 가족행복감의 경우 $t=-3.666$, $p=.000$ 의 값을 보이면서, 통계적으로 동반유형에 따른 행복감의 평균차이가 유의미하다는 것을 증명했다.

<표4-8> 동반유형별 가족관광객 내적갈등, 감정소진, 행복감의 차이분석

구 분		평균	표준편차	t값	p값	
가족관광객 내적갈등	동 반(N=199)	2.28	.733	9116	.000***	
	비 동반(N=133)	1.56	.662			
감정소진	동 반(N=199)	2.28	.812	6.963	.000***	
	비 동반(N=133)	1.68	.727			
행복감	가족 행복감	동 반(N=199)	4.28	-4.770	.000***	
		비 동반(N=133)	4.52			.591
	개인 행복감	동 반(N=199)	4.11	.556	-3.666	.000***
		비 동반(N=133)	4.41			

p < 0.05, * < 0.01

가설 1의 가족관광객 내적갈등, 감정소진, 행복은 모두 동반 유형별로 차이가 있었으며, 가족관광객 내적갈등과 감정소진은 유아 및 부모를 동반한 경우 더 높은 값을 보였으며, 행복감의 경우 가족 행복감과 개인 행복감 모두 유아 및 부모를 비 동반한 그룹의 평균값이 더 높은 값을 보였다.

위 차이분석을 통해 가족관광객 내적갈등과 감정소진은 (+)이 값을, 행복감은 (-)의 값을 보이면서 서로 부(-)의 관계에 있는 것으로 예측할 수 있다.

2) 가족관광객의 동반유형별 가족관광객 내적갈등과 감정소진에 따른 행복감 차이

가설 2 : 가족관광객 내적갈등과 감정소진이 행복감에 미치는 영향은 가족관광객의 동반유형에 따라 다를 것이다.

2-1 : 가족관광객 내적갈등이 행복감에 미치는 영향은 가족관광객의 동반유형에 따라 다를 것이다.

2-2 : 감정소진이 행복감에 미치는 영향은 가족관광객의 동반유형에 따라 다를 것이다.

가설 2의 동반유형에 따른 가족관광객 내적갈등, 감정소진에 따른 행복감의 차이 검증에 위해 가족관광객 내적갈등과 감정소진을 평균을 기준으로 고 집단과 저 집단의 두 그룹으로 구분하였으며, 행복감의 차이는 응답자 개인의 행복감과 가족의 행복감을 구분하였다. 이를 통해 동반유형에 따라 가족관광객 내적갈등과 감정소진의 차이를 검증하기 위해 이원배치 분산분석(two-way ANOVA)을 실시하였으며, 각 변수별로 반복 실행하였다.

(1) 동반유형별 가족관광객 내적갈등에 따른 개인행복감의 차이

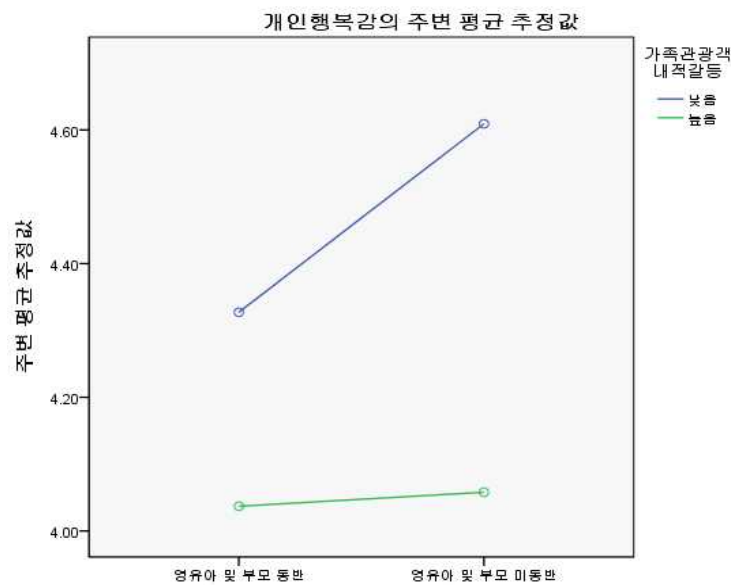
동반유형별 가족관광객 내적갈등에 따른 개인행복감의 차이에 대한 이원배치 분산분석(two-way ANOVA) 결과 <표 4-9>와 <그림 4-1>에서 제시하였듯이 가족관광객 내적갈등이 가족관광객의 개인행복감에 미치는 영향은 동반 유형에 따라 차이를 보이는 것으로 검증되었다.

<표 4-9> 동반유형별 가족관광객 내적갈등에 따른 개인행복감의 차이

구분	유형 III 제곱합	자유도	평균제곱	F	P
동반유형	1.572	1	1.572	5.575	.019**
가족관광객 내적갈등	12.133	1	12.133	43.036	.000***
동반유형 × 가족관광객 내적갈등	1.167	1	1.167	4.140	.043**
오차	92.470	328	.282		

p < 0.05, * < 0.01

<그림 4-1> 동반유형별 가족관광객 내적갈등에 따른 개인행복감의 차이



<그림 4-1>에서 나타났듯이 두 집단 모두 가족관광 중 내적갈등이 낮을수록 개인의 행복감이 높은 것을 확인할 수 있으며, 유아 및 부모를 동반하지 않은 집단의 경우가 개인 행복감이 높았으며, 영유아 및 부모를 동반한 집단과 그렇지 않은 집단의 개인행복감의 정도에 차이를 보이며 ‘가족관광객 내적갈등이 행복감에 미치는 영향은 동반유형에 따라 다를 것이다’로 확인되었다. 따라서 가설 2-1은 채택되었다.

(2) 동반유형별 가족관광객 내적갈등에 따른 가족행복감의 차이

동반유형별 가족관광객 내적갈등에 따른 가족행복감의 차이에 대한 이원배치 분산분석(two-way ANOVA) 결과 <표 4-9>에서 나타나듯이 가족관광객 내적갈등이 가족관광객의 가족행복감에 미치는 영향은 동반 유형에 따라 유의한 차이를 보이고 있으며, 상호작용 효과의 경우 동반유형 × 가족관광객 내적갈등은 $p < 0.05$ 수준에서 유의한 차이를 보이는 것으로 검증되었다.

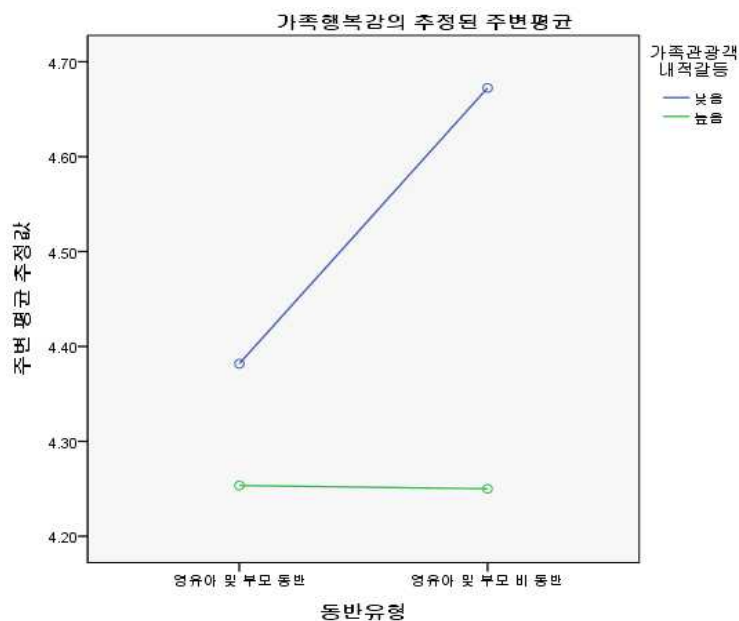
<표 4-10> 동반유형별 가족관광객 내적갈등에 따른 가족행복감의 차이

구 분	유형 III 제곱합	자유도	평균제곱	F	P
동반유형	1.413	1	1.413	4.553	.034**
가족-관광 내적갈등	5.198	1	5.198	16.752	.000***
동반유형 × 가족관광객 내적갈등	1.482	1	1.482	4.776	.030**
오 차	101.769	328	.310		

p < 0.05, * < 0.01

아래의 <그림 4-2>에서 볼 수 있듯이 가족관광객의 가족행복감 역시 영유아 및 부모를 동반하지 않고 내적갈등이 낮은 집단에서 가장 높은 행복감을 보였고 갈등이 높은 집단의 경우에는 동반유형에 따라 관광 중 가족이 느끼는 행복감의 차이가 크지 않은 것으로 나타났다. 가족관광객 내적갈등이 가족관광객에 미치는 영향 또한 동반유형에 따라 차이를 보이는 것으로 나타났으며, 상호작용 효과가 유의한 것으로 확인되었다. 따라서 가설 2-1은 채택되었다.

<그림 4-2> 동반유형별 가족관광객 내적갈등에 따른 가족행복감의 차이



(3) 동반유형별 감정소진에 따른 개인행복감의 차이

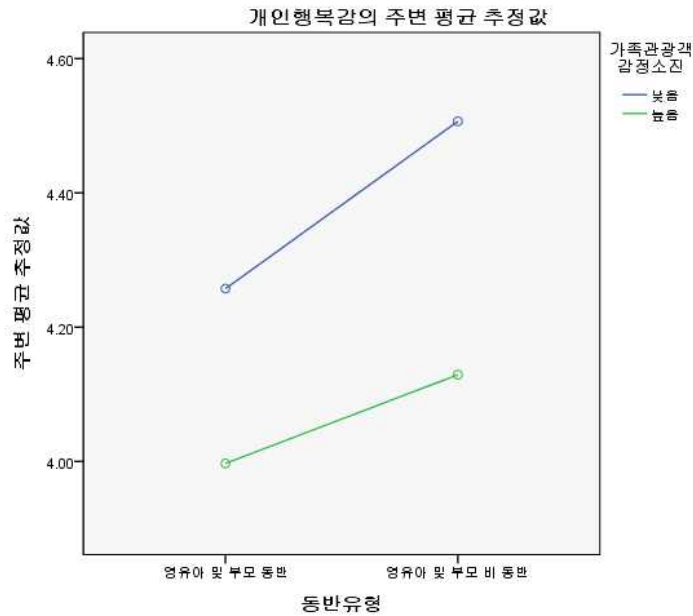
감정소진이 개인의 행복감에 미치는 영향이 동반유형에 따른 차이를 검증하기 위해 실시한 이원배치 분산분석(two-way ANOVA)의 주효과를 분석한 결과에서 가족관광객 개인의 행복감은 동반유형과 감정소진에 따라 각각 $p = .006 (< 0.01)$, $p = .000 (< 0.01)$ 로 유의한 차이를 보이고 있으나, 상호작용 효과의 경우 동반유형 × 감정소진은 유의하지 않은 것으로 검증되었다.

<표 4-11> 동반유형별 감정소진에 따른 개인행복감의 차이

구분	유형 III 제곱합	자유도	평균제곱	F	P
동반유형	2.336	1	2.236	7.801	.006
감정소진	6.533	1	6.533	21.817	.000
동반유형 × 감정소진	.220	1	.220	.736	.392
오차	98.224	328	.229		

p < 0.05, * < 0.01

<그림 4-3> 동반유형별 감정소진에 따른 개인행복감의 차이



위 분석을 통해 감정소진이 개인행복감에 미치는 영향은 가족관광객이 유아 및 부모 동반 유무에 따라 큰 차이가 없는 것으로 검증되었다.

그래프 상에서도 큰 차이를 보이지 않고 있으며, 동반유형 x 감정소진 값이 0.392를 나타내어 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 못하면서 가설 2-2는 기각되었다.

(4) 동반유형별 감정소진에 따른 가족행복감의 차이

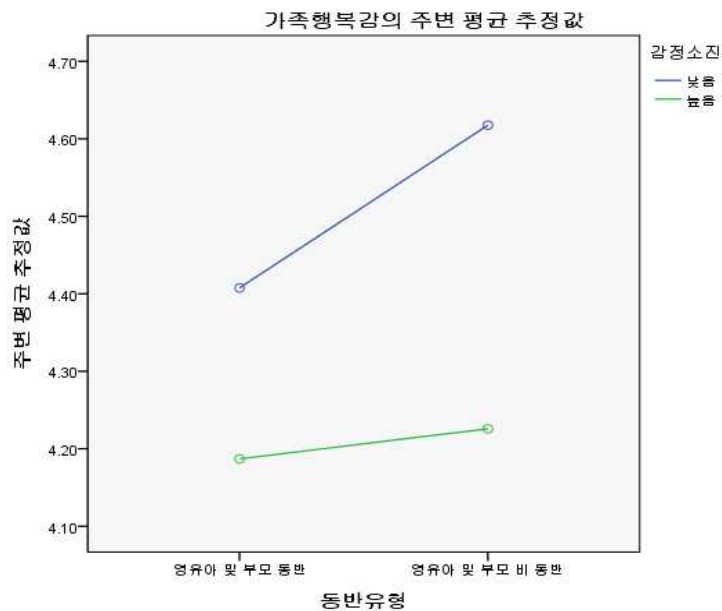
가족관광객의 감정소진이 동반유형에 따른 가족행복감의 차이는 <표4-12>에 제시되었듯이, 가족행복감에 대한 주효과를 분석한 결과에서 동반유형은 통계적으로 유의하지 않았고(p=.074), 감정소진의 경우에만 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 상호작용 효과의 경우 동반유형 × 감정소진은 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않는 것으로 검증되었다.

<표 4-12> 동반유형별 감정소진에 따른 가족행복감의 차이

구분	유형 III 제곱합	자유도	평균제곱	F	P
동반유형	.95	1	.995	3.208	.074
감정소진	6.025	1	6.025	19.424	.000***
동반유형 × 감정소진	.470	1	.470	1.516	.219
오차	101.734	328	.310		

p < 0.05, * < 0.01

<그림 4-4> 동반유형별 감정소진에 따른 가족행복감의 차이



감정소진이 가족행복감에 미치는 영향 역시 영유아 및 부모 동반 유무에 따라 큰 차이가 없는 것으로 검증되었으며, 분석의 결과에 따라 주효과와 상호작용 효과의 경우 각각 동반유형, 동반유형 x 감정소진이 .074, .219의 값을 나타내며 유의하지 않은 결과를 보여 ‘감정소진이 행복감에 미치는 영향은 가족관광객의 동반유형에 따라 다를 것이다’라는 가설 2-2를 검증하지 못하였다. 따라서 가설 2-2는 기각되었다.

3) 가족관광객의 개인행복감과 가족행복감 차이에 대한 추가분석

본 연구에서는 가족관광객의 행복감을 응답자 본인이 느끼는 개인행복감과 가족 전체의 행복감을 나타내는 가족행복감 두 가지로 나누어 조사하였다. 이를 위해 상관관계가 존재하며 동일한 척도로 구성된 두 변수 간 차이를 살펴볼 수 있는 분석방법인 대응표본 t-test(paired sample t-test)를 실시하였다.

개인행복감과 가족행복감 측정변수는 동일하지만 관점의 차이가 있으며, 대응표본 t-test를 실시한 결과는 아래 <표 4-13>와 같다.

<표 4-13> 가족관광객의 개인행복감과 가족행복감 차이 분석

구 분	행복감(n=332)		t-value (p-value)
	개인행복감	가족행복감	
평균값	4.23	4.38	-7.076
표준편차	.5822	.5824	(.000)***

*** 양측검정 0.001 이하에서 유의한 t-값을 나타냄

표본의 수는 총 332명이며 개인행복감과 가족행복감의 평균차이는 미미하지만, 평균차이의 95% 신뢰도 구간이 [-.186 ~ -.105]으로 이것은 0을 포함하고 있지 않고, t검정 결과 Sig=0.000<0.001을 나타내 개인행복감과 가족행복감 사이에는 차이가 있다고 볼 수 있다. 유의수준이 p=0.000<0.001로 상관관계가 매우 높다는 것을 알 수 있으며 가족관광객의 개인행복감은 가족행복감 보다 다소 낮은 값을 보이고 있다.

4. 분석결과 요약

본 연구의 목적은 크게 두 가지로 나누어 볼 수 있다.

하나는 가족관광객의 동반유형에 따라 관광 중 겪게 되는 내적갈등과 감정소진, 행복감에 차이가 있는지 알아보려고 하였으며, 다른 하나는 가족관광객 내적갈등과 감정소진이 행복감에 미치는 영향이 가족관광객 동반 유형에 따라 차이를 보이는지 알아보려고 하였다. 더불어 본 연구의 변수인 가족관광객 내적갈등, 감정소진, 행복감이 서로 영향관계를 가지고 있는지에 대한 추가 분석을 실시하였다.

이를 위해 선행연구의 고찰과 설문조사를 통해 동반유형에 따른 가족관광객의 가족관광객 내적갈등, 감정소진의 차이와 영향관계에 초점을 맞춰 진행하였고 이에 따른 가족관광객의 행복감을 연구하고자 하였다.

가설 검증 전 사전분석을 위해 탐색적 요인분석을 통해 각 변수들의 요인분석을 실시하여 각 변수들의 개념을 설명할 수 있는 요인을 추출하였으며, 각 변수들의 요인추출 결과를 요약하여 보면, 가족관광객 내적갈등 변수의 경우 ‘가족인술 및 케어로 인한 여행활동 몰입 방해’, ‘가족 모두의 만족감 충족을 위한 부담감’, ‘가족구성원의 의견불일치로 인한 일정조율 어려움’, ‘돌발상황으로 인한 여행활동 몰입 방해’, ‘평소 가족 내 원만한 행동의 여행 중 적용 어려움’ 총 5문항이 단일요인으로 추출되었고, 가족관광객의 관광 중 감정소진 변수의 경우 총 6문항 중 ‘이번 여행에서 가족구성원을 만족시키기 위해 매우 열심히 준비하고 노력한다’라는 1개 문항이 제거되고, 나머지 5개 문항이 단일요인으로 추출되었다. 감정소진에 관한 5개 문항을 살펴보면 ‘이번 여행에 매우 지침’, ‘여행기간 중 아침에 새로운 일정 시작 시 피로를 느낌’, ‘가족과 함께하는 이번 여행 중 감정소모를 많이 느낌’, ‘가족과의 여행으로 스트레스를 느낌’, ‘하루여행 일정 마무리 시 녹초가 되는 느낌’ 총 5개의 단일요인으로 추출되었다.

행복감의 경우 설문에 응답한 가족관광객 개인행복감과 가족행복감으로 나누어 요인분석을 실시한 결과 행복감 변수 역시 모두 단일요인으로 척도를 구성하였다.

요인분석의 결과로 추출된 요인들을 대상으로 신뢰성과 타당성 분석을 실시한

결과 모든 변수의 유의수준이 $p < 0.01$ 수준에서 유의함을 보였고, 신뢰도 역시 모두 0.8을 상회하여 높은 신뢰도를 보이면서 각 변수들이 통계적으로 유의함을 검증하였다.

연구의 가설을 검증하기 위해 동반유형별 가족관광객 내적갈등, 감정소진, 행복감 차이를 확인하고자 t-test를 실시한 결과 각 변수 모두 유의수준 $p < 0.01$ 범위 내에서 통계적으로 유의함을 보였으며, 가족관광객 내적갈등과 감정소진은 전체적인 평균값이 다소 낮은 편이지만 동반유형별 차이가 유의한 것으로 나타났으며, 두 변수 모두 영유아(신생아~초등학생) 자녀 및 부모를 동반한 가족관광객의 경우 더 높은 평균값을 보여 관광 중 가족 내부의 갈등과 감정소진 경험 정도가 더 큰 것으로 조사되었다

행복감은 개인행복감과 가족 전체의 행복감 모두 영유아 자녀 및 부모를 동반하지 않은 관광객의 경우 더 높은 평균값을 보이며 관광 중 발생할 수 있는 가족의 내적갈등과 감정소진은 행복감과 부(-)의 관계에 있는 것을 예측할 수 있다.

두 번째 가설인 가족관광객 내적갈등과 감정소진이 행복감에 미치는 영향이 동반유형에 따라 차이를 있는지를 알아보기 위해 이원배치 분산분석(two-way ANOVA)를 실시한 결과, 동반유형별로 가족관광객 내적갈등에 따라 행복감에 차이가 있었으나, 감정소진에 따른 행복감에는 차이가 없는 것으로 나타났다.

가족관광객 내적갈등의 주효과를 분석한 결과 동반유형과 가족관광객 내적갈등은 각각 유의한 차이를 보이고 있었으며, 상호작용 효과의 경우 동반유형 × 가족관광객 내적갈등은 $p < 0.05$ 에서 유의한 차이를 보이는 것으로 검증되며 가설 2-1은 채택되었다.

가족관광객 감정소진의 상관관계 분석을 실시한 결과, 개인행복감의 경우 동반유형 × 감정소진의 값이 .392로 유의미한 결과를 보이지 않았고, 가족행복감의 경우 주성분 분석인 동반유형이 .074, 동반유형 × 감정소진 값이 .219로 유의미한 차이를 보이지 않으며 가설 2-2는 기각되었다.

구체적으로 살펴보면 가족관광객 내적갈등과 감정소진 모두 그 정도가 낮은 그룹이 개인행복과 가족행복감 값이 높게 나타났으며, 영유아 자녀 및 부모 미동반한 집단의 행복감이 동반한 집단에 비해 관광 중 행복감을 더 느끼는 것으로 나타났다.

연구가설 검증의 요약결과를 정리하면 아래 <표 4-14>와 같다.

<표 4-14> 연구가설 검증결과 요약

가 설	내 용	채택여부
가설 1	가족관광객의 동반유형에 따라 가족관광객 내적갈등, 감정소진, 행복감에 차이가 있을 것이다.	채택
1-1	가족관광객의 동반유형에 따라 가족관광객 내적갈등에 차이가 있을 것이다.	채택
1-2	가족관광객의 동반유형에 따라 감정소진에 차이가 있을 것이다.	채택
1-3	가족관광객의 동반유형에 따라 행복감에 차이가 있을 것이다.	채택
가설 2	가족관광객 내적갈등과 감정소진이 행복감에 미치는 영향은 가족관광객의 동반유형에 따라 다를 것이다.	부분채택
2-1	가족관광객 내적갈등이 행복감에 미치는 영향은 가족관광객의 동반유형에 따라 다를 것이다.	채택
2-2	감정소진이 행복감에 미치는 영향은 가족관광객의 동반유형에 따라 다를 것이다.	기각

V. 결 론

1. 연구의 요약

본 연구는 가족관광객의 유형을 신생아부터 초등학교 재학 중인 영유아 자녀 및 부모를 동반한 그룹과 중학생 이상 자녀 혹은 형제나 자매, 배우자 등 기타가족과 여행활동을 하는 영유아 자녀 및 부모 비 동반 그룹으로 나누어 두 그룹 간의 관광 중 겪게 되는 내적갈등과 감정소진, 관광 중의 행복감 차이를 파악하고, 가족관광객 내적갈등과 감정소진이 행복감 사이에 어떠한 영향관계를 가지는지 이들 변수 간의 영향관계를 제시하고자 하였다.

연구방법은 문헌연구와 실증연구를 병행하였으며, 이론적 고찰을 통해 ekid한 개념과 연구결과를 검토하여 연구모형과 연구가설을 설정하였다. 이를 검증하기 위해 구조화된 설문지를 이용하여 경험적 자료를 수집하였으며, 자료분석은 SPSS 22.0 통계패키지를 이용하여 통계적 분석을 실시하였다.

분석방법으로는 빈도분석, 요인분석, 신뢰도 분석, 기술통계, 독립표본 t-검정(independent sample t-test), 이원배치 분산분석(two-way ANOVA), 대응표본 t-검정(paired t-test)을 실시하였다.

연구를 위한 설문응답의 대상은 가족관광객 중 패키지 관광객을 제외한 가족구성원 중 여행을 주도하는 인솔자로 본인이 원하는 여행을 즐기려는 관광객의 역할과 여행을 함께하는 가족을 인솔하고 케어해야 하는 가이드의 역할을 동시에 수행해야 하는 역할갈등을 겪고 있는 가족관광객의 일원으로 하였다.

본 연구의 결과는 다음과 같다.

첫째,

둘째, 각 변수들의 요인은 이론적 고찰을 통해 정립한 개념과 구성요인들이 통계적으로 신뢰 타당한 것으로 나타났다. 가족관광객 내적갈등 신뢰도 및 타당성 분석결과 각각의 요인은 고유값이 1 이상으로 전체 분산설명력이 63.30%로 분석되었다. 가족관광객의 감정소진의 경우에도 단일요인으로 각각의 분산설명력은

69.84% 이상으로 본 연구에서 관광분야에 적응하고자 하였던 척도의 신뢰도와 타당도가 타당함을 실증적으로 검증하였다. 행복감의 경우에는 삶 전체의 행복감이 아닌 관광이라는 경험소비를 통한 관광활동 시점의 행복감을 측정하고자 하였으며, 응답자 본인의 행복감과 가족의 행복감으로 구분하여 측정한 결과, 고유치가 각각 2.22, 1.80이며, 분산설명력은 74.25%, 90.23%로 매우 높게 나타나 본 연구에서 각 독립변수를 측정함에 큰 무리가 없다는 것을 확인할 수 있었다.

셋째, 가설 1의 검증결과 가족관광객의 동반유형에 따라 가족관광객의 내적갈등과 감정소진 그리고 행복감에는 차이가 있는 것으로 나타났으며, 내적갈등과 감정소진의 경우에는 영유아 자녀 및 부모를 동반한 집단이 그렇지 않은 집단에 비해 평균값이 높게 나타났으며, 행복감의 경우에는 가족행복감과 개인의 행복감 모두 영유아 자녀 및 부모를 동반하지 않은 집단이 여행으로 인한 행복감을 더 느끼는 것으로 나타났다. 평균값의 근소한 차이를 보이기는 하지만 행복감의 경우 두 집단 모두 가족의 행복감이 개인의 행복감에 비해 더 높은 값을 보이면서 관광객의 행복감에 대한 연구를 위해 다양한 해석이 필요한 의미있는 결과라 볼 수 있다.

넷째, two-way ANOVA 분석을 통하여 가설 2를 검증한 결과 가족관광객의 내적갈등이 행복감에 미치는 영향은 동반유형에 따라 다를 것이라는 가설이 채택되면서 동반유형에 따라 관광객이 내적 심리상태가 다를 수 있다는 것을 알 수 있으며, 개인 행복감과 가족 행복감으로 나누어 조사한 결과, 내적갈등이 낮은 집단의 경우 내적갈등의 정도가 높은 집단에 비해 동반유형에 따른 영향을 많이 받는 것으로 나타났다. 내적갈등과는 다르게 감정소진이 행복감에 미치는 영향은 동반유형 크게 영향을 받지 않는 것으로 조사되어 향후 관광객의 여행 중 내적갈등과 감정소진의 관계에 대한 연구로 확대된다면 더욱 흥미로운 학문적 파급효과를 기대할 수 있을 것으로 보인다.

본 연구에서 제시한 변수간의 관계는 기존의 관광학 분야의 연구가 거의 없는 실정으로 가족관광객의 동반유형별 관광 중 발생 할 수 있는 내적갈등과 감정소진 비교연구 자체가 드물고, 특히 응답자 개인의 행복감과 가족의 행복감을 구분하여 조사한 연구는 본 연구에서 처음 시도 되어지고 있는 것이다.

따라서 기존의 가족관광객에 관한 동기, 만족도, 의사결정 등에 관한 연구에서

가족관광객의 부정적 심리에 관한 연구를 통해 궁극적으로 행복감 증진을 위한 연구의 시초가 되며, 향후 가족관광객을 위한 다양한 차원의 연구로 확장하는 근거가 될 것이다.

2. 시사점

본 연구에서는 동반유형에 따라 가족관광객이 느끼는 내적갈등과 감정소진 정도에 차이가 있다는 연구결과를 토대로 시사점을 제시하고자 하며 이론적 시사점과 실무적 시사점으로 구분하였으며 구체적인 내용은 아래와 같다.

1) 이론적 시사점

첫째, 관광 산업에 있어 큰 비중을 차지하는 가족관광객에 관한 연구가 활발히 진행되고 있지만 기존의 연구들은 가족관광객의 만족도, 동기, 재방문 의도 등 긍정적 요인을 제고하기 위한 연구들이 대부분이거나 외부요인에 의한 갈등과 스트레스를 분석하는 연구가 주류를 이루고 있다. 본 연구에서는 가족관광의 부정적 요인 발생을 줄이기 위한 가족관광객의 내적갈등과 감정소진에 관한 연구를 통해 관광객의 행복감을 증진시켜 관광의 질 향상에 도움이 될 수 있는 연구의 필요성을 제기하였다는 것에 의의를 둔다.

둘째, 가족관광객의 경우 어린 자녀를 동반하거나 부모를 동반 한 경우 스스로 관광활동 참여가 어려운 동반자를 가이드하고 케어해야 하는 인솔자 역할을 수행해야 하는 일원이 필요하며, 가족친화 및 행복한 순간을 공유하고자 하는 가족구성원이 내적갈등과 감정소진을 유발하는 존재가 될 수 있다. 그리고 동반자의 유형에 따라 가족관광객의 내적갈등 및 감정소진의 정도가 다를 수 있어 가족관광객의 동반유형에 따른 심도 있는 연구의 필요성을 제시하였다.

셋째, 심리적·신체적 휴식, 가족친화 및 가족행복추구 등을 위한 가족관광 활동에서 가족여행을 주도하고 있는 관광객은 선행연구 고찰을 통해 살펴보았던

가정-일 갈등이나 일-가정 갈등과는 다소 성격이 다르긴 하지만 여행이라는 특수한 상황에 놓여 자신이 기대했던 여행활동을 하고자 하는 관광객 역할과 동시에 가족을 통솔해야 하는 가이드의 두 가지 역할을 수행해야 하는 역할갈등을 경험할 수 있고 관광객의 역할갈등에 관한 연구가 필요하다는 사실을 새롭게 규명하였다는 것에 그 의의를 둔다.

넷째, 관광객의 행복감에 관한 선행연구들이 있지만 대다수의 연구가 여행 후 일상으로 돌아가기 직전 공항 또는 항만 등에서 여행 당시를 회상하면서 설문응답하게 하는 관광 후 행복감에 관한 연구들이 대부분이지만, 본 연구에서는 여행을 관광 상품이라는 경험소비로 보고 여행이 진행되고 있는 순간의 갈등과 감정소진, 그리고 행복감을 측정하였다. 이로써 관광 후의 만족도, 재방문의도 등의 연구와 더불어 관광객이 관광 중 느끼는 감정에 초점을 맞춰 관광 중 발생할 수 있는 부정정서 감소 및 긍정정서 증대를 위한 연구자들의 관심이 필요하다는 사실을 제시하였다.

마지막으로 가족관광객의 행복감을 개인행복감과 가족행복감으로 구분하여 분석하였을 경우, 가족행복감과 개인행복감에 차이가 있는 것을 볼 때, 향후 가족관광객의 행복감 뿐만 아니라 만족도, 재방문의도 등의 연구 진행 시, 개인과 집단 측면으로 연구대상을 구분하여 측정하고 이에 따른 좀 더 세밀한 마케팅 전략 수립이 필요함을 제시하였다.

2) 실무적 시사점

본 연구를 통하여 가족관광객 중 스스로 관광활동 참여가 어려운 신생아부터 초등학교에 재학 중인 자녀 및 부모와 여행 활동을 진행 중인 집단의 경우 관광활동 중 내적갈등과 감정소진이 비 동반 그룹에 비해 높고 행복감에 미치는 영향에 차이가 있다는 것이 증명되었다.

이처럼 제주관광 시장의 가장 큰 비율을 차지하고 있는 가족관광객의 내적갈등과 감정소진을 감소시키고 행복감을 증가시켜야 할 필요성이 제기되었기에 가족관광객을 타깃으로 한 정책 및 마케팅 전략 수립, 가족관광객의 특성을 고려한 가족관광 지향적 상품개발, 관광자원 및 관광지 개발 등의 인프라 확충, 가족관

광객을 배려하기 위한 수용태세개선 등의 시사점을 제시하고자 하며 구체적인 내용은 다음과 같다.

첫째, 가족관광객의 내적갈등과 감정소진의 원인을 감소시킴으로써 제주를 찾는 가족관광객의 행복감을 증대시킬 수 있는 마케팅 전략 수립이 이루어져야 할 것이다.

이를 위해서는 가족관광객을 대상으로 한 제도마련 및 예산지원이 필요하며, 정부, 관광기관 및 관광업계는 가족관광객의 중요성을 인식하여 그들의 제주관광 만족도를 제고시키고 재방문을 유도함으로써 가족관광산업을 활성화시키고 더 나아가 제주지역 경제 활성화에 기여하도록 해야 한다.

예를 들면, 탄력적인 공항 운영시간 검토, 가족관광객 대중교통 이용 활성화, 쇼핑관광 만족도 제고 등이 있는데, 이는 모두 가족관광객 뿐만 아니라 제주방문 국내 관광객을 위한 것일 수 있다.

첫째로, 제주공항의 새벽, 야간 시간대 슬롯확보로 연장 운영이 된다면 가족관광객의 다양한 관광일정 구성이 가능해 질 것이다.

둘째, 2016 제주특별자치도 국내관광객 실태조사보고서에 따르면 69.4%가 렌터카를, 18.1%가 버스나 택시 등의 대중교통을 이용하는 것으로 나타났다. 가족관광객 중 누군가는 운전으로 인한 피로감, 주차 시 주차공간 부족으로 인한 스트레스를 경험하게 되는데, 이로 인한 감정소진을 줄이기 위한 대중교통 이용 활성화 방안을 마련한다면 가족관광객의 만족도를 높이는데 특히 가족관광객의 경우 택시 이용률이 높을 것으로 예상되는 바, 택시이용 가족관광객에 할인혜택을 제공하거나, 가이드 동반 택시 및 대절택시 요금 인하 또는 많은 인원수의 가족관광객 탑승이 가능한 택시 사업자에 세금감면 등의 혜택을 제공하는 것도 하나의 방법으로 제시할 수 있을 것이다.

마지막으로 제주에는 국내 유일 내국인 관광객에 면세혜택이 제공되는 관광지로 알려져 있지만 가족관광객의 면세쇼핑 시, \$600의 낮은 구매한도와 20-40대 여성을 겨냥한 화장품, 액세서리 등의 면세제품 구성으로 전 연령층이 만족할 만한 쇼핑관광을 제공하고 있지 못하는 것이 사실이다. 이를 보완하기 위해 면세쇼핑 한도 증액과 아웃도어, 골프의류 등 면세품목이 확대된다면 가족관광객의 쇼핑만족도 충족으로 여행만족도를 높이고 더 나아가 제주지역 경제 활성화에 기여할

것으로 보인다.

하지만 위와 같은 제도적 여건 마련 등의 문제는 지역주민, 관계기관 등의 다양한 이해관계자가 관련되어 있는 예민한 사항으로 충분한 협의 및 검토를 거쳐 진행되어야 할 것이다.

다음은 본 연구의 두 번째 실무적 시사점으로 다양한 연령층으로 구성된 가족관광객의 니즈를 충족시켜 줄 수 있는 가족관광 상품과 신규 콘텐츠 개발의 필요성을 제기할 수 있다. 가족관광객은 타 관광객 유형에 비해 그 연령층이 다양하고 이에 따라 요구하는 관광의 형태가 매우 상이할 수 있어 다양한 상품이 믹스된 가족관광 상품이 개발되어야 할 것이다. 이제까지는 자녀 위주 혹은 부모 위주의 가족구성원 전체를 위한 여행이 아닌 누군가는 자신이 원하는 관광활동을 포기해야 하는 일정으로 관광이 이루어진 것이 사실이다. 이런 상황으로 인해 가족관광객들의 내적갈등과 감정소진이 유발될 수 있는데, 이를 보완하기 위한 차별적 상품개발이 필요하다.

예를 들면, 신생아부터 초등학교에 취학 중인 자녀를 둔 부모들이 가장 관심을 갖는 것은 자녀 케어에 대한 부분으로 부모의 공연관람, 쇼핑관광, 레저 스포츠를 즐기는 시간 중 자녀의 연령에 맞는 교육·체험 활동 및 놀이시설 마련, 안전한 케어 서비스 등을 제공하는 상품 개발이 이루어진다면 내적갈등 요인 중 ‘가족 인솔로 인한 여행활동 몰입 방해’와 ‘가족구성원의 요구 불일치로 인한 일정 조율의 어려움’ 갈등을 감소시키며 가족관광객의 만족도 제고에 도움이 될 것으로 보인다. 차별화된 가족여행상품 개발을 위해서는 온 가족이 즐길 수 있는 가족여행상품 공모전, 관광수기전 등 가족관광객이 상품개발에 직접 참여할 수 있는 기회를 제공하고 이를 추진하는 민간 및 관에 폭넓은 지원이 필요할 것으로 보인다.

셋째, 가족관광객의 내적갈등과 감정소진을 여행 계획단계에서 예방 할 수 있도록 가족관광객을 겨냥한 맞춤형 정보제공을 통한 사전 도우미 역할이 이루어져야 하겠다. 현재 제주관광 홍보를 위한 다양한 안내책자나 지도 등 정보제공을 위한 홍보물이 제작·배포되고 ‘VISIT JEJU(비짓제주)’라는 공식홈페이지를 통해 제주의 관광정보를 제공하고는 있지만 가족관광객이 실질적으로 원하는 편의 제공 시설, 병원, 숙박, 관광지 등을 사전에 파악함으로써 관광 도중 발생할 수

있는 갈등 및 감정소모를 최소화하여 관광 행복감 저하를 방지할 수 있을 것으로 사료된다.

넷째, 가족관광 활성화를 위한 단계적 인프라 확충이 이루어져야 한다. 다양한 연령층이 동반하게 되는 가족관광객의 특성상 남녀노소 모두가 한 장소에서 관광욕구 충족이 어려우며 이를 해소할 수 있는 관광시설 확충 및 관광목적지 개발이 필요할 것으로 보인다.

휴양을 즐기려는 고령자와 골프 등 레저 활동을 원하는 성인남성, 미용 및 마사지 등 휴식관광이 목적인 성인여성 그리고 체험과 교육이 필요한 자녀 모두가 자신이 원하는 활동을 안전하고 만족스럽게 즐길 수 있는 복합형 관광지가 개발된다면 가족관광객 유치에 큰 도움이 될 것으로 보인다.

이처럼 가족관광객의 관광 중 발생할 수 있는 내적갈등과 감정소진은 단지 가족 내부의 문제로만 간과해서는 안 되며 관광업계와 기관 그리고 연구자들이 함께 고민하고 향후 제주의 질 높은 관광발전을 위한 계획 및 전략 수립 시 반드시 반영되어야 할 사항이라 생각하며, 본 연구가 가족관광객의 내적갈등, 감정소진과 행복감과의 관계 연구의 필요성을 제시하고 제주를 찾는 가족관광객의 질 높은 관광경험을 통한 행복감 증진으로 ‘행복한 제주관광’을 실현하는 데 도움이 되고자 기대하는 바이다.

3. 연구의 한계점 및 향후 연구방향

본 연구는 가족관광객의 동반유형에 따른 관광 중 야기되는 내적갈등, 감정소진 그리고 행복감의 차이와 관계를 알아보고자 수행되었으나, 다음과 같은 한계점을 지니고 있으며, 그 연구 한계에 따른 향후 연구방향을 제시하고자 한다.

첫째, 본 연구의 가족관광객 내적갈등, 감정소진이라는 변수들의 평균값이 다소 낮게 측정되었다는 한계점이 있다. 이는 제주가 더 이상 여행 중 부정적 정서를 유발하는 새롭고 낯선 관광지가 아니며 향후 연구에서는 국내 여행객이 아닌 해외여행 중인 관광객을 대상으로 표본의 수를 더 확충하여 연구대상의 범위를 넓힌다면 좀 더 일반화 된 연구결과를 도출할 수 있을 것으로 사료된다.

둘째, 가족관광객 동반유형에 관한 직접적 선행연구 부족으로 변수의 측정척도

를 도출해 내기 위해 문헌고찰을 통해 새로운 측정문항을 개발하였다. 이는 여러 연구를 거쳐 검증된 도구가 아닌 새롭게 개발된 설문도구로 신뢰성과 타당성의 한계가 존재할 수 있다. 향후 연구에서 더 많은 수의 표본을 대상으로 조사하고 재분석을 실시한다면 신뢰성과 타당성을 개선하고 연구의 일반화를 이룰 수 있을 것으로 보인다. 따라서 향후 발전된 연구를 통해 본 연구결과를 보완하여 가족관광객의 동반유형별 내적갈등, 감정소진, 행복감에 관한 연구의 학문적 토대를 정립해야 할 것이다.

셋째, 본 연구의 조사 응답자는 가족관광객 중 가족을 인솔하고 주체가 되는 관광객으로 설문응답자 이외의 가족관광객의 내적갈등과 감정소진 의견은 미반영되어 가족관광객 전체에 해당하는 결과를 도출해 내지 못했다는 한계를 가지고 있다. 이는 향후 연구에서 가족구성원의 유형별로 분류하여 조사를 진행한다면, 더욱 더 심층적인 가족관광객에 대한 연구가 될 것이며, 더 의미있고 폭넓은 시사점을 제공함으로써 제주관광의 질적관광과 지속적인 관광발전에 조금이나마 기여하고자 하는 바이다.

참고문헌

1. 국내문헌

1) 서적

- 김광웅(2003). 방법론 강의, 서울: 박영사, p331.
- 김사현(2000). 『관광학 연구방법론』, 일신사, p.103.
- 박석희(2000). 『관광조사연구기법』, 일신사, p155.
- 송지훈(2013). 『논문작성에 필요한 SPSS.AMOS 통계분석방법』, 서울:21세기사, p106
- 오택섭(2000). 『사회과학 데이터 분석법』, 나남출판사, p23.
- 이미혜(2014). 『관광소비자행동』, 대왕사, 2014, p19.
- 임종원, 박형진, 강명수(2003). 『마케팅조사방법론』, 서울: 법문사, p31.
- 한경수(1992). 『관광객 행동론』, 형설출판사, 1992, p473.
- Hawkins & Mothersbaugh(2011). *Hawkins' Consumer Behavior*(이호배, 김학윤, 김도일 옮김), 서울지필미디어.

2) 논문

- 고미영(2002), 가족생활주기에 따른 여가행동특성에 관한 연구, 제주대학교 일반대학원 관광경영학과, 석사학위논문, p5
- 김보경, 조광익(2014), 청소년의 여가만족과 주관적 행복감의 관계, 『International Journal of Tourism and Hospitality Research』, 26(11), pp67-08
- 김용순(2011), 호텔종사원의 표면연기와 내면연기가 감정고갈 및 고객지향성에 미치는 영향, 『한국관광·레저학회』, 23(8), pp119-121
- 김유선(2012), MBI-GS 타당도 연구: Inefficacy척도의 적용, 호서대학교 대학원 산업심리학과, 석사학위논문, pp4-13

- 권장욱(2017), 여행 전후 주관적 행복감의 변화 분석, 한양대학교 대학원, 박사학위논문
- 권점옥, 이희열(2011), 관광동반자 유형이 관광지 방문 기대치, 만족도 차이와 행동의도에 미치는 영향 분석 : 남이섬을 대상으로, 『한국호텔외식경영학회』, 20(6), pp167-170
- 류현주(2012), 직장인의 일과 가족의 균형 및 갈등과 삶의 질 연구, 울산대학교 대학원 석사학위논문, pp5-6
- 박경민(2014), 불량고객행동이 항공사 객실승무원의 직무 스트레스 및 정서적 고통에 미치는 영향, 세종대학교 일반대학원, 박사학위 논문
- 신강현 (2003), 일반직 종사자를 위한 직무소진척도(MBI-GS)에 대한 타당화 연구, 『한국심리학회 : 산업 및 조직』, 16(3), pp1-17
- 신정원(2012), 직장여성의 일-가정 갈등과 정서지능 및 감정노동이 행복감에 미치는 영향, 충북대학교 대학원
- 양욱(2016), 직무요구가 직무소진과 행복에 미치는 영향, 한성대학교 대학원, 석사학위논문
- 양정임(2016), 교정공무원의 행복에 관한 연구, 서남대학교 대학원, 박사학위 논문
- 이주일, 유경(2010), 직장-가정 갈등의 세대 차이와 직장-가정 갈등이 복에 미치는 영향: 직장여성의 경우, 『한국심리학회』, 23(3), pp471-501
- 유성경, 한영주, 조운진(2011), 기혼 직장 여성의 개인 특성 및 사회적 지지가 일-가족 갈등 및 향상에 미치는 영향, 『한국상담학회』, 12(6), pp1955-1975
- 유영주(1984). 한국 도시가족의 가족생활주기 모형설정에 관한 연구, 『한국가정관리학회지』, 2(1), p113-116
- 윤정현(2015), 가족관광객의 관광동기, 참여수준 및 생활만족의 영향관계, 『동북아관광학회』, 11(3), 165-185pp
- 윤정현(2010), 가족관광객의 관광동기, 관광지 선택속성 및 관광만족의 영향관계, 『관광레저연구』, 22(5), pp283-301
- 조근호(1997), 한국인의 주관적 안녕과 정서의 조절, 『사회과학연구』, 6, pp27-86

- 조상희(2012), 해외여행 중 발생하는 여행객 스트레스에 관한 연구, 『Journal of Global Scholars of Marketing Science』, 16(1), pp27-48
- 조상희(2006),가치관 차이에 따라 여행객이 받는 스트레스, 『마케팅과학연구』, 16(1), pp27-43
- 전미영(2000), 재화소비와 경험소비에서 나타나는 소비자 행복 수준비교, 『소비자정책교육연구』, 7(2), 55-75
- 전미영, 김난도(2011), 재화소비와 경험소비에서 나타나는 소비자 행복수준 비교, 『소비자 정책연구』, 7(2), p58
- 차정주, 이효림(2015), 유아교사의 소진과 정서노동이 행복감에 미치는 영향, 『열린유아교육연구』, 20(2), pp375-393
- 채예병(2010), 가족관광시 의사결정자와 가족구성원과의 갈등유발요인 차이에 관한 연구, 『한국산학기술학회논문지』, 11(7), pp2436-2448
- 최순중, 현정수(2011), 청소년의 행복에 관한 척도 개발 연구, 『청소년 문화포럼』, 27, p180
- 최정윤(2010), 제주를 방문한 가족관광객 의사결정에 관한 연구: 자녀의 영향력을 중심으로, 한양대학교 국제관광대학원, 석사학위논문
- 한상열(1995), 삶의 질과 내재적 동기의 실현, 『한국심리학회지』, 2(1), p96
- 한용석(2011), 부하의 일-가정 갈등 및 충실화에 관한 상사의 인식이 직무성과 평가에 미치는 영향에 관한 실증연구, 동국대학교 대학원, 박사학위 논문, p1-13
- 홍민정(2017), 여행 동반자 간 갈등이 여행만족과 재방문의도에 미치는 영향: 갈등유발요인과 갈등유형의 관계를 중심으로, 세종대학교 대학원, 호텔관광경영학과, 박사학위논문, p 14-16

2. 국외문헌

1) 서적

Kenneth A. Coney(1983). *Consumer Behavior; Implication for Marketing Strategy, Revised ed.*, Texas, Business Publication Inc., p123

Per Gustafson(2013), Business Travel from the traveller's perspective : Stress, Stimulation and Normalization, *Mobilities*, 9(1), pp63-83

Kenneth E(1980). *Consumer Behavior and Practice of Marketing 2*. Bell & Howell Co.,

Soderfeldt & Warg(1995), Burnout in Social Work, *Social Work*, 40(5), pp638-646

2) 논문

Milman. A(1983), The impact of tourism and travel experience on senior traveler's psychological wellbeing, *Journal of Travel Research*, 37(2), 166-170

Carr, J.C.S.L.Boyar & B.T.Gregory(2008). The moderating effect of work-family centrality on work-family conflict, *organizational attitudes, and turnover behavior. Journal of Management*, 34(2), 244-262

Cosenza R.M. & David, D.L(1981), Family Vacation Decision Making Over the Family Life Cycle : A Decision and Influence Structure Analysis. *Journal of Travel Research*. 20

Desmeules, R((2002), The impact of variety on consumer happiness: *Evidence from the United States*. International Review of Economics, 57(2), PP163-176

- Gilbert, D & Abdullah, J.(2002), A study of impact of the expectation of holiday on an individual's sense of well-being, *Journal of Vacation Marketing*, 8(4), pp352-361
- Guttek B. A, Searle, S., & Klepa, L. (1991), Rational versus gender role explanations for work-family conflict. *Journal of Applied Psychology*, 76, pp560-568.
- Hoopes, L.L & Lounsbury, J.W(1989), An Investigation of life-satisfaction following a vacation A domain-specific approach, *Journal of Community Psychology*, 17, pp129-140
- Howell, R. T., & Hill, G.(2009). The mediators of experiential purchase: Determining the impact if psychological needs satisfaction and social comparison. *The Journal of Positive Psychology*, 4(6), pp511-522
- Jeffrey H. Greenhaus & Nicholas J. Beutel(1985). Sources of Conflict between Work and Family Roles, *The Academy of Management Review*, 10(1), p76-88
- Kahill, S.(1988). Symptoms of professional burnout: A review of the empirical evidence. *Canadian Psychology*, 29(3), 284-297.
- Maslach. C, Jackson, S.E Leiter.M.P(1996), *The Maslach Burnout Inventory*, 3, Palo Alto, CA; Consulting Psychologist Press.
- Murphy, P.E and Staples, W.A.(1979). A Modernized Family Life Cycle. *Journal of Consumer Research*, 6, pp17-67.
- Nawijin, J, Marchand, M, Veenhoven R., Vingerhoet,A(2010), Vacation happier, but most nothappier after a holiday. *Research in Quality of Life*, 5(1), pp35-47
- Scott L.Boyar, Carl p. Maertz, Jr, Allison W. Pearson, Shawn Keough(2003), Work -Family Conflict: A model of Linkages Between Work and Family Domain Variable and Turnover Intentions, *Journal of Managerial Issues*, 15(2), p175-190
- Scott, L.B., Carls, P.M.(2003), Work-Family Conflict: A Model of Linkages

- Between Work and Family Domain Variables and Turnover Intentions, *Journal of managerial issues*, 15(2), pp177-180
- Strauss-Blasche, G. , Ekmekcioglu, C., Martkl, W. (2000), Does vacation enable recuperation Change in well-being associated with time away from work. *Occupational Medicine*, pp, pp167-172
- Thomas A. Wright, Russell Cropanzano(1998). Emotion Exhaustion as a Predictor of Job Performance and Voluntary Turnover. *Journal of Appiled Psychology*, 83(5), p486
- Van Boven, L. &Gilovich, T. (2003), To do or to have? That is question., *Journal of personality and social psychology*, 85(6) p1163

3. 기타문헌

- 제주특별자치도(2016), 제주특별자치도 방문 관광객 실태조사
- 제주특별자치도 관광협회(2016), 제주특별자치도 관광입도객 현황
- 한국문화관광연구원(2016), 국민여행실태조사

<설 문 지>

No.

■ 가족관광객의 내적갈등과 감정소진이 행복감에 미치는 영향 ■

안녕하십니까?

바쁘신 가운데 귀중한 시간 허락해 주셔서 감사합니다.

저는 제주대학교 관광경영학과 석사과정에 재학 중인 학생입니다.

본 설문지는 석사학위 논문자료를 수집하기 위한 것으로 영유아(신생아~초등학생) 자녀 및 부모 동반 가족여행객이 여행 중 경험하게 되는 감정소모와 행복감에 대한 조사입니다.

본 설문의 응답내용은 연구목적으로만 사용될 것입니다.

바쁘시더라도 잠시 시간 내어 답변해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

2017 년 09월

연 구 자 : 박주영 (제주대학교 관광경영학과 석사과정)

지도교수 : 박운정 (제주대학교 관광경영학과 교수)

■ 설문관련 문의

주 소 : 제주특별자치도 제주시 제주대학교 102 제주대학교 경상대학 관광경영학과

핸드폰 : 010-8662-4922

이메일 : pjy8366@naver.com

I. 다음은 귀하의 일반적인 의견에 관한 질문입니다. 아래 문항을 읽으시고
귀하가 해당하는 곳에 표시하여 주십시오.

1. 이번 여행은 영유아(신생아~초등학생)자녀 및 부모를 동반한 가족 여행이십니까?

① 예(2번 이동)

② 아니오

2. 이번 여행에 동행한 가족구성원에 모두 표시하여 주십시오(복수응답 가능).

- ① 배우자 []
- ② 24개월 미만 유아 []
- ③ 24개월 이상 ~ 미취학 아동 []
- ④ 초등학생 자녀 []
- ⑤ 아버지 []
- ⑥ 어머니 []
- ⑦ 조부모 []
- ⑧ 기타 []

3. 이번 가족 여행의 기간은 며칠이십니까?

- ① 1일(당일) []
- ② 1박 []
- ③ 2박 []
- ④ 3박 []
- ⑤ 4박 ~ 한달 미만 []
- ⑥ 한달 이상 []

II. 다음은 가족여행 중 경험할 수 있는 귀하 본인의 내적 갈등상황들입니다. 각 상황 별로 귀하가 이번 여행에서 경험하신 정도를 표시하여 주십시오.

구분	항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그저 그렇다	그런 편이다	매우 그렇다
1	나는 가족을 인솔하고 보살피느라 내 자신이 원하는 여행활동(경관감상, 맛집체험, 휴식 등의 몰입)을 못하고 있다	①	②	③	④	⑤
2	나는 가족 모두에게 즐겁고 만족스런 여행이 되어야 한다는 부담감 때문에 내 자신을 위한 여행을 즐기지 못하고 있다	①	②	③	④	⑤
3	나는 가족구성원 각각의 요구가 일치되지 않아 여행일정을 조율하는데 어려움을 느낀다	①	②	③	④	⑤
4	나는 이번 여행 중 예기치 않은 일들(가족구성원 간 다툼, 갑작스런 일정의 변경, 가족구성원의 건강문제 등)들로 내 자신이 원하는 여행을 즐기지 못하고 있다	①	②	③	④	⑤
5	평소 가정 내에서는 원만하게 해결되었던 상황들이 이번 여행 중에는 그렇지 못하다	①	②	③	④	⑤

III. 다음은 이번 가족여행에서 귀하가 경험하실 수 있는 감정소진에 관한 질문입니다. 일치하는 곳에 표시하여 주십시오.

구분	항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그저 그렇다	그런 편이다	매우 그렇다
1	가족과 함께하는 이번 여행 중에 감정소모가 많이 되는 것 같다	①	②	③	④	⑤
2	하루여행의 일정이 끝났을 때마다 녹초가 되는 것 같은 느낌이 든다	①	②	③	④	⑤
3	아침에 일어나 다시 새로운 여행일정을 시작할 때 피로감을 느낀다	①	②	③	④	⑤
4	나는 이번 여행을 하는 것에 매우 지쳐있다	①	②	③	④	⑤
5	이번 여행에서 가족구성원을 만족시키기 위해 매우 열심히 준비하고 진행하기 위해 노력하고 있다	①	②	③	④	⑤
6	가족과 함께 여행하는 것은 나에게 스트레스를 준다고 생각한다	①	②	③	④	⑤

IV. 다음은 여행의 행복감에 대한 항목들입니다. 이번 여행에서 귀하 본인이 느끼는 정도를 표시하여 주십시오.

구분	항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그저 그렇다	그런 편이다	매우 그렇다
1	이번 여행에서 나는 행복하다고 느낀다	①	②	③	④	⑤
2	나는 이번 여행을 하기 전보다 더 행복해진 것 같다	①	②	③	④	⑤
3	우리가족은 이번 여행에서 행복하다고 느끼는 것 같다	①	②	③	④	⑤
4	우리가족은 이번 여행을 하기 전보다 더 행복해진 것 같다	①	②	③	④	⑤

V. 일반사항

성 별	① 남성 ② 여성
연 령	① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대
직 업	① 학생 ② 공무원 ③ 회사원 ④ 서비스 ⑤ 전문직 ⑥ 자영업 ⑦ 주부 ⑧ 농/수/특산 종사원 ⑨ 기타()
거주지	① 서울 ② 경기/인천 ③ 강원 ④ 충청 ⑤ 호남 ⑥ 영남 ⑦ 제주 ⑧ 기타

설문에 응해주셔서 대단히 감사합니다

ABSTRACT

The Effect of the Internal Conflict and the Emotion Exhaustion of Family tourists on Happiness

by Ju-Young Park
Department of Tourism Management
The Graduate School of Jeju National University

People abstractly dream of happy travels. However, a series of incidents and challenges during traveling can sometimes provide tourists with disappointment and psychological stress. As family traveling consists of members of various ages, the family member who needs to lead the travels may experience happiness, responsibility, and stress all at the same time. Considering that travel activities that are conducted to bring happiness can sometimes cause conflict and emotional stress, this research focused on mental states that have negative effects on happiness during travels, and if it can be altered by the accompanying family members

This research aims to compare the effects of internal conflict and emotional exhaustion of family travelers who visited Jeju Island on their happiness according to their type of companion. The type of companion was divided into a group of children from newborn babies to elementary school students and parents, and a group of middle school or above students or other family members (brothers, sisters, couples).

To accomplish the research purpose, both a literature review and empirical research were conducted. For the empirical research, 332 family travelers who

visited Jungmun Tourist Complex in Jeju were recruited, and 2 hypotheses were established and verified. The result of the t-test of the first hypothesis - there can be differences in the internal conflict of family travelers, emotional exhaustion and happiness according to their type of companion, revealed that it was significant. The two-way ANOVA analysis on the second hypothesis - the effects of family travelers internal conflict and emotion exhaustion on happiness can be different by the type of companion - revealed that the effects of internal conflict on happiness showed difference according to the companion of young children and parents, while emotion exhaustion showed no difference based on their type of companion.

This research has a limitation in that the averages of each variable were measured somewhat low. This is because Jeju Island is no longer a new or unfamiliar tourist destination that causes negative emotions. It is expected for following studies to expand the research subject to tourists in foreign countries rather than in Korea and increase the number of samples to develop a more generalized research result.