
국외여행인솔자의 역할갈등, 모호성, 과부하와 서비스 제공 수준과의 영향관계

Relationship among Role Conflict, Ambiguity, Overload and Service Delivery Level of Tour Conductor

지진호*, 김판영**
건양대학교 관광학과*, 안양대학교 관광학부**

Jin-Ho Jee(jh60jee@hanmail.net)*, Pan-Young Kim(tourkpy@hanmail.net)**

요약

여행서비스 품질, 종사원 만족, 그리고 여행자 만족 등의 많은 연구가 진행되어 왔다. 여행서비스 제공에 있어 국외여행인솔자가 중요한 역할을 수행하고 있음에도 불구하고, 인솔자의 역할, 역할관련 스트레스, 그리고 서비스 제공 수준 등에 대한 연구는 미진한 형편이다. 그래서 이번 연구에서는 역할 관련 스트레스인 역할 갈등, 모호성, 그리고 과부하와 서비스 제공수준에 대한 개념적 정의에 대한 논의를 수행하고, 이들 변수들에 대한 조사를 수행한다. 또한 서비스 제공수준의 영향 요소를 파악하고 역할 갈등 등의 스트레스 요인이 국외여행인솔자의 서비스 제공수준에 미치는 영향 관계를 파악한다. 분석 결과를 보게 되면, 역할 갈등, 역할 모호성, 그리고 역할 과부하 등의 요소들이 국외여행인솔자의 서비스 제공수준에 유의한 영향을 미치는 것을 볼 수 있다. 특히, 서비스 접점과정에서 역할 갈등과 모호성은 응대성과 감정이입에 영향을 미치는 것을 볼 수 있으며, 역할 과부하는 전문성과 외모연출과 영향관계를 갖는 것을 볼 수 있다. 결론적으로 국외여행인솔자의 스트레스를 줄이고 서비스 제공수준을 향상시키기 위해서는 인솔자 개인의 노력뿐만 아니라 조직차원의 정책 등이 필수적인 요소이다.

■ 중심어 : | 역할 갈등 | 역할 모호성 | 역할 과부하 | 서비스 제공수준 |

Abstract

Many approaches exist for studying travel service quality, employee's satisfaction, and traveler's satisfaction. Although tour conductor play an important role in travel service, there is a lack of research on how to conceptualize and measure tour conductor's role, role stress and service delivery level. So this paper presents a conceptual framework and research approach for examining the role conflict, ambiguity, overload, and service delivery level of tour conductor in group package and the impacts of role stress on service delivery level. Results indicate that there are significant affection on service delivery level of TC among the role conflict, ambiguity, and overload. For the most part, the role conflict and ambiguity more impacted on responsibility and empathy with service encounter, the role overload affected on professional and tangibles. In conclusion, the studies reported here highlight the importance of individual effort as well as organizational police in reducing strain and improving service delivery level.

■ keyword : | Role Conflict | Role Ambiguity | Role Overload | Service Delivery Level |

I. 서론

국외여행서비스 중에서 기획여행의 경우에 여행사와 여행객의 두 측면에서 여행 서비스의 성과와 고객만족은 여행 일정 전반에 걸쳐 관여하는 국외여행인솔자의 역할과 서비스 제공수준에 상당부분 의존하게 된다. 서비스 접점에서의 국외여행 인솔자의 역할은 단지 여행사의 이미지 형성에만 영향을 미치는 것이 아니라 충성도 향상과 구전 효과 등에도 영향을 미친다[1][2].

서비스 제공자는 고객 욕구 충족과 서비스제공 등의 접점 과정에서 중요한 역할을 수행한다는 데에는 연구자들의 공통된 의견이다. 일반적으로 서비스 제공자들은 제조 기업의 종사원에 비해 복합적 역할을 수행하게 되면서 스트레스를 받게 된다[3]. 국외여행인솔자는 단지 여행일정을 소화하는 여행 동반자 또는 안내 및 여행정보 제공자로서의 역할만을 하는 것이 아니라 다양한 업무와 역할을 수행하게 된다. 이렇듯 multi role set의 업무를 수행하는 국외여행인솔자의 경우에 보다 강도 높은 개인적인 도덕적 기준을 바탕으로 하는 역할 갈등 및 모호성 등을 경험할 소지가 높다. 즉, 선택 관광이나 쇼핑 등에 상황에서 자신의 도덕적 판단과는 무관하게 회사의 이익 등을 고려해야 하는 상황에서 역할 갈등 등의 스트레스를 경험하게 된다.

국외여행인솔자의 직무 및 역할의 중요성, 그리고 스트레스의 노출 가능성이 높음에도 불구하고 국외여행인솔자의 스트레스나 직무만족 등과 관련된 연구가 극히 미진한 형편이다. 그동안 여행사의 고객만족이나 서비스 품질의 영향요인에 관해서는 많은 선행연구들이 발표되었으나 공급자(서비스 제공자)의 서비스 품질 지각 등에 초점을 맞춘 연구는 본격적으로 진행되지 못하였다[4]. 또한 국외여행인솔자와 관련한 논문의 경우에도 대부분의 연구가 인솔자의 역할과 직무만족 등의 영향관계를 제시하는 연구로 한정되고 있다.

특히 역할 갈등, 모호성, 그리고 과부하 등의 스트레스 관련요인과 서비스 제공수준과의 영향관계를 조명하는 여행관련 분야의 연구는 찾아보기 어려운 실정이다. 여행서비스의 차별화를 기할 수 있고, 고객 만족, 충성도 및 긍정적 구전효과를 증진할 수 있는 국외여행인

솔자의 역할의 중요성과 역할갈등, 모호성, 과부하, 그리고 서비스 제공수준 등의 이론적 탐색과 이들 변수간의 영향관계를 밝히는 연구가 필요하다.

이번 연구의 목적은 연구의 필요성을 감안하여 여행서비스 최 접점에서의 서비스 제공자이며, 여행서비스의 최종 완성자로서의 역할을 수행하고 있는 국외여행인솔자의 역할 갈등, 모호성, 그리고 과부하가 서비스 제공수준과 어떠한 영향관계를 갖게 되는지를 실증조사를 통하여 분석하고, 분석 결과를 바탕으로 인솔자의 실무적 활용을 위한 방안을 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. Tour Conductor의 역할

국외여행인솔자(Tour Conductor)는 여행서비스를 제공하는 과정에서 다양한 역할과 아울러 고객과의 접촉빈도가 가장 높은 직무 중의 하나이다. 국외여행인솔자의 역할은 단순히 여행자와 동반하며, 여행안내만을 하는 측면이 아닌 복합적인 업무와 역할을 수행하게 된다. 국외여행인솔자는 여행의 안전과 성실한 시행 등에 대한 책임, 관광정보의 제공, 여행자와의 상호교감, 문화중개자, 분위기 창출자, 그리고 여행상품의 관리·감독 등의 역할을 수행하게 된다[5-7].

국외여행인솔자는 회사의 대표자로서 일선에서 고객과 상호접촉하며 여행자들의 여행편의를 제공하고, 여행의 분위기를 연출하는 등의 역할과 아울러 여행일정의 관리·감독, 선택 관광(optional tour)·쇼핑 등의 판매에 따른 정산 업무 등의 다양한 업무와 역할을 수행한다. 이렇듯 다양한 역할 수행으로 인하여 국외여행인솔자는 항상 스트레스에 노출된 위험성이 상존한다.

또한 국외여행인솔자의 중요성은 여행서비스의 시발점이나 완성을 이루는 역할을 수행함으로써 고객만족을 이끌어낼 수 있으며, 회사의 이미지 향상, 수익 창출 등에 기여하는 등의 중요한 부분을 차지하게 된다. 만약 인솔자의 행동이나 이미지가 고객의 심기를 불편하게 한다면, 이는 곧 고객 불만족을 야기하는 단초를 제공하게 되고 결과적으로 회사의 이미지 손실 및 영업성

과 등에 부정적인 영향을 미친다.

2. 역할갈등, 모호성, 그리고 과부하

고객과의 접촉빈도가 높고 동일 직무 내에서 다양한 역할을 수행하는 종사원의 경우에 역할갈등, 역할모호성, 그리고 역할과부하 등과 같은 스트레스를 경험할 가능성이 높다[8]. 역할스트레스는 종사원이 조직으로부터 부여받은 역할을 수행함으로써 부여된 성과를 달성해 가는 과정에서 인지하게 되는 심리적 부조화 상태를 의미하게 된다[9]. 다양한 역할을 수행하는 과정에서 발생하게 되는 스트레스는 역할갈등, 역할모호성, 그리고 역할과부하로 측정될 수 있다.

역할갈등은 역할 수행과정에서 종사원 개인의 도덕적 가치, 능력, 이해관계 등과 상충되는 역할을 부여받음으로서 발생하게 되는 역할 수행의 불일치 상태를 의미하고, 개인적 역할갈등, 역할자체의 갈등, 역할전달자와의 갈등, 역할전달자 간의 갈등 등으로 구분된다[10]. 즉, 역할송신자, 역할수행자, 그리고 업무 환경 등의 여러 요소에 의해 갈등을 겪게 되는 상태를 의미한다.

역할모호성은 종사원에게 주어진 역할 요구와 역할 자체 간의 불확실성에서 기인하는 것으로서 수행할 역할에 대한 정보 부족 등으로 인해 발생된다[11]. 역할갈등은 업무 내용, 회사의 정책, 그리고 상사나 동료, 고객 등의 역할기대와의 불일치를 통해 발생하지만, 역할모호성은 직무수행이나 회사정책 등의 불명확한 이해로 인해 겪게 되는 역할수행 상의 어려움을 의미한다. 또한 역할갈등은 개인적 판단기준이나 능력 등에 의해서 경험하게 되는 반면에, 역할모호성은 종사원 개인의 문제보다는 회사나 상사 등과의 커뮤니케이션 부족에서 발생하는 현상이다.

역할과부하는 다양한 역할을 수행하는데 필요한 개인적 역량의 부족으로 인해 발생하며, 과도한 역할의 부여로 인해 심적인 부담과 압박을 받게 된다. 이는 스트레스 요인 중에서 가장 빈번하게 언급되는 것으로서 업무시간이나 능력 등을 초과하는 과도한 역할 및 업무의 부여에서 기인한다. 역할과부하는 조직몰입이나 직무만족을 저해하는 요소로 지적되고 있다[12].

3. 서비스 제공 수준

서비스 상품은 주문에서 전달에 이르는 전 과정에서 인적 서비스 자체가 그 상품의 가치를 증가시킬 수도 있으며, 감소시킬 수도 있다[13]. 고객과의 접점 과정에서 인적 서비스 요인인 서비스 제공자의 외모, 서비스 태도, 그리고 서비스 제공 절차 등에 의해 고객들은 서비스에 대한 만족·불만족을 경험하게 된다.

서비스 제공수준은 접객종사원이 서비스 품질을 고객에게 제공할 때 그 제공행위의 수행정도나 의지로 표현될 수 있다[14]. 서비스 접점 과정에서 취하게 되는 종사원의 절차적·개인적 서비스 제공수준을 의미하는데, 절차적 서비스는 고객응대 요령 및 절차, 불평처리 대응 전략 등을 의미하며, 개인적 서비스는 관심도, 단정한 복장, 미소, 및 접객 태도 등을 포함한다[15].

Mossberg는 국외여행인솔자가 제공하는 서비스 제공수준은 다른 여행사와의 차별화를 구체화할 수 있는 도구가 될 수 있으며, 고객의 만족을 유발할 수 있다고 하였다. 또한 경쟁 여행사와의 경쟁우위 확보를 위한 도구로서의 역할을 수행한다고 하였다[16]. 하지만 국외여행인솔자의 서비스 제공수준에 대한 고객 만족이 여행사 만족으로 직결되지 않을 수 있음을 지적하기도 하였다[17]. 그렇지만 국외여행인솔자의 역할이 고객만족의 단서가 될 수 있으며, 고객만족은 여행사 재이용 및 긍정적 구전을 전파하는 일련의 과정을 볼 때, 국외여행인솔자의 서비스 제공수준은 기업의 성과를 증진하는 요소로서 작용할 수 있다.

III. 연구 설계

1. 가설 설정

국외여행인솔자의 역할갈등, 모호성, 그리고 과부하 등의 스트레스 요인들이 고객 접점 과정에서의 서비스 제공수준에 미치는 영향관계를 파악하기 위해서 역할갈등, 모호성 등과 직무태도 및 성과 등과의 인과관계를 다룬 선행연구를 바탕으로 가설을 설정하였다. 선행연구결과를 보게 되면 역할 갈등 등의 역할스트레스가 서비스 제공수준에 직접적인 영향관계를 제시한 연구

가 미진하기에, 직무태도나 성과로 대처함으로서 어느 정도 서비스 제공수준과의 영향관계를 가늠할 수 있는 척도로 판단되어 가설 설정의 근거로 활용하였다.

Glazer and Beehr(2005)[8], Adobor(2006)[10], Lu and Lee(2007)[12], 그리고 김판영(2007)[3] 등의 연구 결과를 보면, 역할갈등, 모호성, 그리고 과부하는 종사원의 조직몰입, 직무만족, 및 직무태도를 저해하는 요소로 작용하게 되며, 결과적으로 서비스 성과 즉, 고객이 지각하는 서비스 품질에 부정적인 영향을 주는 요인으로 작용함을 보여준다. 따라서 역할 갈등, 모호성, 그리고 과부하는 국외여행인솔자의 서비스 제공수준 즉, 여행서비스 제공행위의 수행정도에 부정적인 영향을 미치게 될 것이다. 이러한 가정을 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1. 국외여행인솔자의 역할 갈등은 서비스 제공수준에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 국외여행인솔자의 역할 모호성은 서비스 제공수준에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3. 국외여행인솔자의 역할 과부하는 서비스 제공수준에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

2. 자료수집과 분석방법

일반적으로 여행사의 국외여행인솔자 채용 행태를 보면, 전속 인솔자나 프리랜서로 활동하는 인솔자를 여행일정에 따라 수시로 채용하는 경우가 많기 때문에, 특정의 여행을 선정하고 여행사에 속해있는 인솔자를 대상으로 하는 표본추출방법이 유리하다고 판단하여 국외여행업체 중에서 2007년 일반여행업협회 집계 송출객 상위 3위 업체의 여행인솔서비스를 담당하는 종사원을 대상으로 조사를 수행하였다.

조사는 예비조사를 통해 설문지를 보완한 후에 2008년 3월 중 한 달 동안에 걸쳐 조사를 수행하였다. 자료 수집은 선정된 업체를 대상으로 조사자가 여행상품 관련 정보, 고객 정보, 여행일정 등을 수령하기 위하여 본사를 내방하는 인솔자들에게 직접 설문지를 배포하고 수집하는 형태를 취하였다. 배포된 250부의 설문지 중 232부가 회수되었다. 불성실한 설문지를 제외한 216부

를 분석하였다. 수집된 표본 분석결과에서 성별에서는 남성 41명, 여성 175명이며, 연령에서는 30세 이하 33명, 31-35세 이하 61명, 36-40세 이하 90명, 그리고 41세 이상이 32명으로 분석되었다. 담당지역으로는 일본 지역 38명, 중국지역 31명, 유럽지역 25명, 그리고 동남아 지역이 126명을 집계되었다. 국외여행인솔자의 특성에 대한 객관적 자료가 미비한 관계로 이번 조사에서 집계된 자료를 그대로 이용하였다. 업계 일반적으로 볼 때, 국외여행인솔자의 경우에 남성보다는 여성 분포가 높은 편이며, 주 연령대가 30대 중·후반임을 감안할 때, 표본의 선정이 어느 정도 적절하다고 판단된다.

수집된 자료의 통계처리는 data coding을 거쳐, 요인 분석, 신뢰성, 그리고 상관성 분석 등은 SAS 통계 패키지 프로그램 8e버전을 활용하여 분석하였고, 경로 모형의 분석은 AMOS프로그램 4.0버전을 활용하였다.

3. 설문 문항의 구성

설문의 구성은 선행연구를 바탕으로 설문을 차용하고, 국외여행인솔자의 서비스 제공수준의 측정에 적절하도록 부분적인 수정을 시행하였다. 역할갈등, 모호성, 그리고 과부하에 대한 참고 문헌으로[3][8-12], 등의 설문을 참조하였으며, 총 11개 문항으로 구성되었다. 서비스 제공수준의 설문은 TC 역할과 관련한 논문 등을 바탕으로 서비스 제공수준을 측정하게 되었는데, 역할과 관련해서는[1][5][6]의 연구를 서비스 제공수준으로의 전환을 위해서 [4][14][15] 등의 연구를 참조하여 총 17개 문항으로 구성하였다.

설문의 척도는 5점 척도를 활용하여 “1=전혀 그렇지 않다”와 “5=매우 그렇다”의 문구를 사용하여 측정하였다. 역할 모호성의 경우에 있어 설문 문항에서는 역할 인식이라는 긍정문으로 작성하고 코딩 과정에서 역코딩 형태를 이용하여 분석하였다.

IV. 실증분석 결과

1. 요인분석

TC의 역할 관련 스트레스 요소에 대한 요인분석은

eigen값 1을 기준으로 하였고, Varimax 회전 기법을 적용하여 분석하였다. 설문에 사용된 총 문항은 11개 문항으로 구성되었으며, 분석 결과에서 세 가지 요인으로 분석되었다. 선행연구자들이 제시하는 역할 갈등, 모호성, 그리고 과부하와 동일한 형태로 분석되었다.

표 1. 역할 갈등, 모호성, 과부하의 요인분석

요인 명 및 설문 문항	적재량	eigen값, 설명력, α
역할모호성(3.478) *		
업무의 명확한 대상과 목표 이해	0.834	3.065 0.278 0.878
업무 수행상의 권한의 한계 숙지 및 이해	0.793	
업무 수행상의 업무의 우선순위의 이해	0.760	
새로운 임무의 처리 순서와 방법 숙지	0.738	
여행지에서의 업무 내용 명확한 숙지	0.674	
역할과부하(3.379)		
업무 책임이 과다하고 일부분 축소 필요	0.897	2.487 0.226 0.874
너무 많은 고객과 대면하고 있음을 인지	0.849	
업무 수행 시 시간이 부족하다고 인식됨	0.802	
역할갈등(2.055)		
동일한 업무를 경우에 따라 다르게 수행	0.766	1.356 0.123 0.909
회사와 고객과의 모순된 요구로 인해 갈등함	0.711	
무엇인 중요인지 먼저 해야 하는지에 대한 갈등	0.700	

주: * 는 역코딩(reverse coding)한 자료임. () : mean값.

표 2. 서비스 제공수준의 요인분석

요인 명 및 설문 문항	적재량	eigen값, 설명력, α
감정이입(3.796)		
고객의 입장을 고려한 언행과 태도 수행	0.812	7.780 5.987 0.876
모든 고객에게 고른 관심과 친근감 표출	0.809	
진정으로 고객을 존중하려고 노력함	0.804	
고객이 원하는 바와 불편사항을 파악하려 노력	0.702	
응대성(3.793)		
불만의 경우에도 고객 중심으로 해결하려 노력	0.824	1.793 0.105 0.885
고객의 관점에서 문제 해결을 위해 노력	0.792	
고객 개개인의 요구 사항을 최대한 반영	0.778	
고객의 질문 경청 및 즉각적인 반응과 응답	0.620	
고객이 편안함을 느끼도록 많은 배려를 함*	0.505	
외모연출(3.930)		
예의바른 자세와 태도를 갖추려 노력	0.845	1.521 0.089 0.891
복장의 적절성과 단정함 유지의 노력	0.813	
단정한 헤어스타일 등의 유지 노력	0.788	
밝은 미소와 표정을 유지하려고 노력	0.733	
전문성(3.554)		
여행목적지의 문화 관습 등의 이해와 연출	0.819	1.126 0.063 0.900
제공하는 여행정보는 나만의 독특성을 유지	0.780	
여행목적지의 언어구사력을 위해 노력	0.751	
업무 중 비상 상황의 대처능력 함양	0.656	

주: * 최종분석에서 제외됨. () : mean값.

선행연구에서는 개인적·절차적 서비스로 구분되었는데, 본 연구에서는 감정이입과 응대성은 절차적 서비스에 외모연출과 전문성은 개인적 서비스와 상응한다. “고객이 편안함을 느끼도록 배려함”의 문항은 감정이

입의 문항으로 작성되었으나 분석에서 응대성 요인으로 포함되었으며, 요인적재량이 0.6이하임으로 최종분석에서 제외되었다.

2. 상관관계분석

역할 갈등의 스트레스 변수와 서비스 제공수준의 변수 간의 상관관계 분석을 실시한 결과는 아래의 [표 3]과 같다. $p < 0.05$ 의 기준에서 역할 갈등과 모호성, 과부하 간의 상관관계와 역할 모호성과 외모연출, 응대성 간의 상관관계가 유의하지 않는 것으로 나타났다. 역할 갈등과 모호성, 그리고 과부하는 서로 차이를 갖는 개념이기 때문에 상관성을 갖지 않는 것을 볼 수 있다. 그리고 역할 모호성과 외모연출과의 관계도 인솔자의 개인적인성향이 고려되므로 상관성이 적을 수 있다. 이를 제외한 요인들이 변수간의 유의한 상관성을 갖으며 역할 스트레스 요인과 서비스 제공수준과는 음(-)의 상관관계를 나타내고 있다.

표 3. 변수 간의 상관관계 분석

	갈등	모호성	과부하	외모	전문성	응대성	감정
갈등	1.00						
모호성	.043	1.00					
과부하	.085	.290**	1.00				
외모연출	-.36*	-.21	-.25**	1.00			
전문성	-.56*	-.26**	-.28*	.484*	1.00		
응대성	-.36*	-.22	-.20**	.471*	.426*	1.00	
감정이입	-.36*	-.31*	-.22**	.575*	.445*	.623*	1.00
표준편차	.559	.630	.861	.610	.578*	.513*	.604
평균	2.05	3.47	3.37	3.93	3.55	3.79	3.79

주: *는 $p < 0.01$, **는 $p < 0.05$

3. 가설검증 결과

경로 모형의 적합은 주로 유의수준, RMR, GFI, 그리고 IFI 등의 지수를 통해서 검증하게 된다. 유의수준의 값이 0.05보다 크고, RMR의 값이 0에 가까울수록, 그리고 GFI나 IFI 등의 지수가 1에 가까울수록 최적의 경로 모형으로서 인정하고 있다.

본 연구에서도 이러한 적합도 평가를 바탕으로 제시된 가설 검증 경로를 평가하였다. 1차 모형에서 유의수준과 RMR의 값 등을 평가한 결과에서 적합한 수치를 보여주지 않고 있으므로, 수정지수를 통하여 수정모형을 분석하였다. 수정 모형의 적합도 평가에서는 사회과

학에서 제시되고 있는 평가 치에 적합한 경로도형으로 나타났다. 따라서 분석된 경로 도형을 바탕으로 평가하고 해석하는데 지장이 없는 것으로 사료된다.

표 4. 경로도형의 적합성 평가

1차 모형	p=0.003, RMR=0.020, GFI=0.981, NFI=0.966, IFI=0.974, CFI=0.973
수정 모형	p=0.143, RMR=0.013, GFI=0.989, NFI=0.989, IFI=0.995, CFI=0.995

[표 5]에서는 제시된 경로 도형의 분석결과를 보여주고 있다. 경로 도형의 분석 결과에서 기각비의 절대 값이 1.960(p<0.05) 이하의 경로는 불완전한 경로로 인정하여 제거되어야 하지만, 보수적 기준인 1.645(p<0.10) 까지를 경로로 인정하고 해석할 수 있다.

가설 1인 역할 갈등과 서비스 제공수준과의 영향관계를 분석한 결과를 보게 되면, 설정된 모든 경로가 유의한 영향을 갖는 것으로 나타났다. 표준화된 계수를 통해서 볼 때, 전문성, 응대성, 외모연출, 감정이입의 순으로 영향관계를 갖는 것을 볼 수 있다. 국외여행인솔자의 역할 갈등이 심화될수록 인솔자로서의 주된 업무와 연관된 상황대처 능력 등의 감소가 심화될 수 있으며, 고객과의 접점과정에서 발생하게 되는 응대성 등의 요소에도 보다 높은 부(-)의 영향관계를 나타낸다.

표 5. 가설검증 결과

가설 및 경로	계수		표준오차 (SE)	기각비 (CR)	
	비표준	표준화			
가설 I	역할갈등 → 외모연출	-0.376	-0.350	0.063	-5.968
	역할갈등 → 전문성	-0.499	-0.489	0.054	-9.216
	역할갈등 → 응대성	-0.321	-0.353	0.054	-5.978
	역할갈등 → 감정이입	-0.374	-0.349	0.062	-6.076
가설 II	역할모호성 → 외모연출	-0.139	-0.145	0.058	-2.375
	역할모호성 → 전문성	-0.145	-0.160	0.048	-3.047
	역할모호성 → 응대성	-0.140	-0.173	0.050	-2.809
가설 III	역할과부하 → 감정이입	-0.251	-0.264	0.057	-4.398
	역할과부하 → 외모연출	-0.110	-0.165	0.035	-3.174
	역할과부하 → 전문성	-0.074	-0.183	0.036	-2.024
	역할과부하 → 응대성	-0.086	-0.125	0.042	-2.058
	역할과부하 → 감정이입	-0.128	-0.123	0.043	-2.989

주 ; p<0.05에서 모든 경로가 유의하게 채택됨

가설 2인 역할 모호성과 서비스 제공수준과의 영향관계 분석 결과를 보면 모든 변수에 유의한 영향을 미치고 있다. 표준화 계수를 통해서 볼 때, 감정이입, 응대

성, 전문성, 그리고 외모연출의 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 역할의 명확성내지 인식의 부조화가 발생할 경우에 국외여행인솔자들은 고객과의 접점 과정에서 진심을 내포하는 감정이입이나 응대 상황의 왜곡이 심화됨을 보여준다.

가설 3인 역할 과부하와 서비스 제공수준과의 영향관계 분석 결과를 보면 모든 변수에 유의한 영향을 미치며, 부(-)의 영향관계를 갖는 것으로 나타났다. 표준화 계수를 통해서 볼 때, 전문성, 외모연출, 응대성, 그리고 감정이입의 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 역할의 너무 과다하거나 자신의 능력을 초과하는 범위에 있다고 인식하게 되면, 국외여행인솔자들은 고객과의 접점 과정에서 전문성을 발휘할 수 없는 상황이 발생하게 되며, 자신의 외모 연출에 신경을 덜 쓸 수밖에 없는 상황에 처하게 됨을 시사한다.

V. 시사점 및 결론

이번 연구에서는 국외여행인솔자가 업무를 수행하는 동안에 겪게 되는 역할 갈등, 모호성, 그리고 과부하를 통하여 이들이 제공하는 서비스 제공수준과의 영향관계를 파악해 봄으로써 여행서비스의 품질 제고를 위한 업무 개선 방안을 제시하고자 하였다. 이를 위해 역할 수행 중에 겪게 되는 스트레스의 범위를 역할 갈등, 모호성, 그리고 과부하로 규정하였으며, 서비스 제공수준은 국외여행인솔자가 여행 중에 제공하게 되는 또는 수행하게 되는 서비스의 수행의 정도와 의지로서 이해하였다. 이를 측정하기 위하여 개인적 서비스 수준(노력)인 외모연출과 전문성 함양을 선정하였고, 절차적 서비스 수준으로서 응대성과 감정이입을 선정하여 분석하였다.

연구의 시사점을 다음과 같이 제시해 보고자 한다. 먼저 학술적 측면에서는 서비스 제공수준의 정의가 불명확하고 서비스 품질과 혼용되는 등의 문제점을 내포하고 있는 점 등이 현재까지 이루어진 연구들의 한계점이라고 할 수 있다. 몇몇의 선행연구에서 서비스 제공수준을 Martin의 연구를 바탕으로 개인적 서비스와 절

차적 서비스로 구분하여 측정하고 있는데, 이는 고객이 지각하는 서비스 품질과 별다른 차이점이 없다는 것이 문제이다. 따라서 서비스 제공수준을 측정하기 위한 요인의 개발이 요구된다. 이러한 시각에서 국외여행인솔자의 서비스 제공수준을 외모연출, 전문성, 응대성, 그리고 감정이입으로 재분류하였다는 나름을 평가를 갖고자 한다. 물론 서비스 품질 측정 차원을 크게 벗어나지 못한다는 점이 지적될 수도 있지만 국외여행인솔자의 역할을 바탕으로 고객 접점 과정에서 제시될 수 있는 서비스 제공수준의 측정이라는 점에 학술적 의의를 갖는다고 사료된다.

실증분석 결과를 바탕으로 여행사의 국외여행인솔자 관리와 이를 서비스 제공수준의 제고를 위한 시사점을 제시하고자 한다. 분석 결과를 바탕으로 볼 때, 역할 갈등과 역할 모호성이 심화되게 되면 국외여행인솔자의 전문성 결여와 고객과의 접점 과정에서의 고객과의 응대나 감정이입이 저해되는 현상을 볼 수 있다. 인솔자의 전문성, 감정이입, 그리고 고객 응대 등의 서비스가 차별화의 요소가 될 수 있는데, 역할 갈등과 모호성이 이를 저해하게 되면, 고객만족, 충성도, 그리고 긍정적 구전효과를 얻기가 어려울 것이다.

국외여행인솔자의 배치업무를 담당하는 본사의 직원이나 교육자는 직무기술서 등을 바탕으로 인솔자로서의 명확한 업무 지시, 상황대처의 권한 명시, 여행일정의 구체화 즉, 선택 관광이나 쇼핑 등의 항목과 장소 등에 대한 사전 교육이 필요하다. 이를 통해서 국외여행인솔자가 겪게 되는 역할의 혼돈이나 갈등을 사전에 제거 줌으로서 전문성, 감정이입, 그리고 고객응대의 진실성 등을 제고하는 방안이 될 수 있다. 또한 적절한 권한의 이양을 통하여 인솔자의 자긍심 고취를 높이고 이를 통해 직무만족의 함양과 서비스 품질의 질적 향상을 기하는 방안도 제시될 수 있다.

역할 과부하는 전문성의 결여와 외모 연출 등에 악영향을 미치고 있다. 업계 현실적으로 국외여행인솔자의 역할을 감소시키기는 어려운 것이 사실이지만, 하나의 조언으로서 제시하고자 하는 것은 여행사는 여행목적지에서 인솔자가 수행하게 되는 정산업무, 일정관리 업무 등과 관련한 업무를 최소화하거나 이에 대한 부담을

줄여주기 위해서 일관성과 통일성이 부여된 서류의 개발을 통하여 보다 간편하게 직무를 수행할 수 있도록 하는 방안을 제시하고자 한다.

국외여행인솔자 개인적 측면에서 인솔자는 자신의 역량을 극대화하기 위한 부단한 노력이 요구된다. 즉, 어학 능력의 함양뿐만 아니라 여행지의 문화 및 관습 등에 대한 정보의 획득 및 가공을 통한 자신만의 경쟁 도구로의 전환 의지가 필요하다. 그리고 고객에게 최상의 이미지를 연출하기 위하여 외모 연출 등의 노력이 있어야 하며, 개인의 특성과 취미 등에 따른 스트레스 해소 방법을 이용함으로써 최상의 컨디션을 유지하는 자기 노력이 필요하다.

연구 성과에도 불구하고 한계점을 내포하고 있다. 역할 갈등, 모호성, 그리고 과부하를 줄일 수 있는 조절 변수의 채택이 이루어지지 않음으로 인해 이를 측정하지 못하였다는 점이다. 선행 연구에서 역할 갈등 등을 제어하는 요소로서 지인이나 가족 등의 지원, 상사의 조언 등을 들고 있지만 국외여행인솔자의 업무 행태는 고정된 작업환경이 아니라는 점에서 차이가 발생할 수 있다. 따라서 기존 연구에서 제시된 지원 등의 조절 변수가 아닌 여타의 다른 변수를 통하여 역할 갈등 등의 스트레스를 줄여줄 수 있는 변수를 채택해야 할 것이다. 향후의 연구에서는 이번 연구의 한계점을 바탕으로 보다 개선된 연구가 진행되길 바란다.

참 고 문 헌

- [1] 현길남, “여행만족관련 국외여행인솔자의 자질요인 연구: 여행업 종사자를 대상으로”, 한국항공경영학회 2005년 추계학술발표대회, pp.173-187, 2005.
- [2] 지진호, “관광환경변화에 대응한 여행업의 전략경영에 관한 연구”, 경기대학교 박사학위 논문, 1994.
- [3] 김관영, “여행서비스 제공자의 역할 스트레스와 서비스회복 성과, 직무만족과의 관련성”, 서비스경영학회지, 제8권 제4호, pp.89-110, 2007.

[4] 김민주, 박진경, “국외여행인솔자의 비인언적 커뮤니케이션이 고객의 인적서비스 품질 지각과 고객만족에 미치는 영향”, 관광경영학연구, 제10권 제3호, pp.1-21, 2006.

[5] 이주형, 최준호, “국외여행인솔자의 역할 연구”, 관광경영학연구, 제14호, pp.234-254, 2002.

[6] 임혁빈, “국외관광자만족을 위한 국외관광인솔자의 역할 연구”, 관광경영학연구, 제7권, 제3호, pp.243-267, 2003.

[7] K. Wang, A. Ksieh, and W. Chen, “Is the tour leader an effective endorser for group package tour brochures?” Tourism Management, Vol.23, pp.489-498, 2002.

[8] S. Glazer and T. A. Beehr, “Consistency of implications of three role stressors across four countries,” Journal of Organizational Behavior, Vol.26, pp.467-487, 2005.

[9] 안현영, 서철현, “항공사의 멘터링 기능과 역할 스트레스에 관한 연구”, 관광학연구, 제28권, 제2호, pp.63-76, 2004.

[10] H. Adobor, “Exploring the role performance of corporate ethics officers,” Journal of Business Ethics, Vol.69, pp.57-75, 2006.

[11] P. J. Nicholson Jr. and S. C. Goh, “The relationship of organization structure and interpersonal attitudes to role conflict and ambiguity in different work environments,” Academy of Management Journal, Vol.26 No.1, pp.148-155, 1983.

[12] L. T. Lu and Y. H. Lee, “The effect of supervision style and decision-making on role stress and satisfaction of senior foreign managers in international joint ventures in China,” International Journal of Commerce & Management, Vol.17 No.4, pp.284-294, 2007.

[13] 구정대, “내부마케팅수준이 종사자의 고객지향성과 서비스제공수준에 미치는 영향”, 관광연구, 제22권, 3호, pp.125-141, 2007.

[14] 홍경완, 장헌주, “여행사종사원의 보상요인에 따른 직무만족이 서비스제공수준에 미치는 영향”, 한국관광산업학회 국제관광학술대회, pp.285-302, 2006.

[15] 원희룡, “호텔종사원의 직무만족과 서비스제공수준 및 성과에 관한 연구: 서울지역 특1급 호텔을 중심으로”, 세종대학교 박사학위논문, 1992.

[16] L. L. Mossberg, “Tour leaders and their importance in charter tours,” Tourism Management, Vol.16 No.6, pp.437-445, 1995.

[17] A. Geva and A. Goldman, “Satisfaction Measurement in guided tours,” Annals of Tourism Research, Vol.18 No.2, pp.177-212, 1991.

저 자 소 개

지 진 호(Jin-Ho Jee)

정회원



- 1990년 2월 : 경기대학교 관광경영학과(경영학석사)
- 1994년 2월 : 경기대학교 관광학과(경영학박사)
- 1997년 9월 ~ 현재 : 건양대학교 경상계열 관광학과 교수

<관심분야> : 문화관광축제 · 여행서비스 품질관리, 관광자원(재래시장) 개발

김 판 영(Pan-Young Kim)

정회원



- 2000년 2월 : 경기대학교 관광경영학과(경영학석사)
- 2004년 2월 : 경기대학교 관광경영학과(관광학박사)
- 2003년 3월 ~ 현재 : 안양대학교 관광경영학과 외래강사

<관심분야> : 여행서비스 품질관리, 서비스 실패 및 회복 전략