

# 코로나 팬데믹에서 서비스산업종사자들의 직업 불안이 삶의 만족에 미치는 영향: 가족지지의 매개효과

김정오<sup>o</sup>

<sup>o</sup>광주여자대학교, 어린이영어교육학과

e-mail: meridian@kwu.ac.kr<sup>o</sup>

## Effect of job anxiety on life satisfaction of industry workers in the COVID-19 pandemic: focusing on the mediating effect of family support

Jeong-o Kim<sup>o</sup>

<sup>o</sup>Dept. of Childhood English Education, Kwangju Women's University

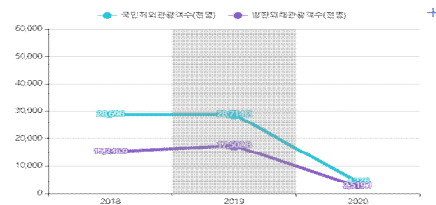
### ● 요약 ●

본 연구에서는 코로나19 팬데믹에서 서비스산업종사자들의 직업 불안이 삶의 만족에 미치는 영향 관계를 알아보고자 연구를 진행하였다. 거기에 가족지지의 매개효과를 검증하고자 하였다. 2019년말에 발생한 코로나19는 세계적으로 한 번도 경험해 보지 못한 새로운 세상을 경험하고 있다. 자국의 국민을 보호하고자 국제 공항은 외국인의 출입을 철저히 봉쇄함으로써 코로나 확산을 막았고, 그로인하여 세계 경제교역은 큰 타격을 받았다. 산업관련 물동량은 점차 회복되고 있으나 여행객을 포함한 인적교류는 아직도 힘든 상황으로 호텔업, 관광업등의 서비스산업은 상당한 영향을 받아 거기에 종사하는 직원들 또한 자신의 직업에 대한 불안이 늘고 있다. 2021년 현재 대부분의 나라에서 워드코로나 정책으로 전환하면서 서비스산업이 점차 회복되고 있으나 아직도 힘든 상황을 보내고 있다. 따라서 본고는 포스트 코로나시대에 서비스산업종사자들의 직업불안을 낮게 하고 삶의 만족을 높이는 방안을 제시하고자 하였다.

**키워드:** 직업불안(job anxiety), 가족지지(family support), 삶의만족(life satisfaction), 코로나19(COVID-19)

### I. Introduction

모든 산업은 직접적인 경제적 요인에 큰 영향을 받는다. 직접적인 요인은 국가간의 상호 협조와 조율로 조정이 가능하다. 비경제적 요인에 의해서도 2016년 THAAD배치 논란에 의한 중국의 한한령과 일본과의 무역전쟁, 2021년에 발생한 우크라이나전쟁 등은 국민들을 힘들게 만들고 삶의 만족을 낮게 하는 요인으로 작용하기도 한다. 2019년 후반에 중국 우한에서 처음 발생한 코로나바이러스는 비경제적 요인으로 서비스산업을 거의 초토화시켰다고 해도 과언이 아니다. 다음 도표에서 보여주듯이 관광산업을 살펴보면 2018년에 해외관광을 하기 위해 출국한 국민이 약2천8백만 명에서 2020년 4백만 명대로 줄었으며, 해외 입국자는 1천5백만 명에서 2백50만 명으로 줄어들었다. 코로나 19는 관광산업에서뿐만 아니라 전 산업에 막대한 영향을 미치고 있다.[1]



현재 코로나19와 관련하여 생물학 의학 분야에서 활발히 연구가 진행되고 있다. 그러나 관광, 호텔 등 서비스관련산업에 대해서는 아직 많은 연구가 부족하다고 할 수 있다. 따라서 본 연구는 코로나19로 인한 서비스산업에서의 직업 불안이 삶의 만족에 미치는 영향 관계를 알아보고자 설문을 진행하였다. 코로나19와 같은 외부적, 즉 비경제적 요인에 의해 서비스산업 종사자들의 직업 불안을 낮추는 방안을 알아보고 삶의 만족을 높이는 방안을 찾아보는데 시사점을 제시하고자 한다.

## II. Preliminaries

### 1. Related works

#### 1.1 국내 동향

EY한영산업연구원(2020)의[2] 보고에 따르면 코로나19는 호텔, 관광, 여행, 공연, 미스산업 등 호스피탈리티 업종이 가장 큰 피해를 볼 것이라고 전망을 하였다. 사회적 거리두기는 서비스산업에 가장 큰 타격을 줄 것이고, 사람을 상대하는 업종은 매출에 영향을 받을 수 밖에 없는 상황으로 내몰리고 있다. 코로나팬데믹 이후 관광산업은 큰 영향을 받아서 포스트 코로나에서 살아남기 위해서는 다양한 방안을 강구 해야 한다고 하였다.[3] 코로나바이러스로 인한 관광업 종사자들의 스트레스와 직업 불안은 직무만족과 삶의 만족을 낮게 하는데 정부신뢰가 조절역할을 할 수 있다고 하였다.[4] 직업불안과 관련이 있는 연구로 조직갈등은 직업을 불안하게 하고 이직의도를 높인다는 연구 결과도 있다.[5] 본 연구에서는 코로나바이러스로 인한 직업 불안과 삶의 만족 관계에 가족지지의 매개효과를 검증하고자 한다.

## III. The Proposed Scheme

코로나19 팬데믹은 전세계에서 누구도 경험하지 못했고 현재 진행 중에 있다. 글로벌 제약사의 다양한 치료약과 백신으로 결국은 바이러스와 공존하는 방향으로 나아가고 있다[6]. 본 연구를 통해 서비스관련 산업 종사자들의 삶의 만족을 높이는 방법을 찾고자 통계분석 방법으로 연구를 진행하고자 한다. 이와 관련한 연구를 진행하고자 설문지를 구성하였으며, 다음과 같은 연구모형을 설정하고 4가지의 가설을 설정하였다.

연구문제 1 : 코로나19로인한 직업불안은 삶의만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

연구문제 2 : 코로나19로 인한 직업불안은 가족지지에 영향을 줄 것이다.

연구문제 3 : 코로나19로 인한 가족지지는 삶의 만족에 정(+)의 영향을 줄 것이다.

연구문제 4 : 코로나19로 인하여 직업 불안이 삶의 만족에 영향 관계에서 가족지지는 매개 역할을 할 것이다.

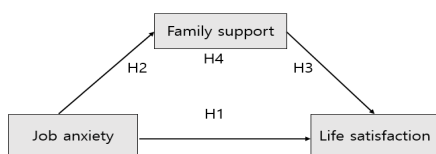


Fig. 1. Research model

## IV. Conclusions

본 연구에서는 코로나19 팬데믹에서 서비스산업종사자들의 직업 불안이 삶의 만족에 미치는 영향에 가족지지의 매개효과를 검증하고, 포스트 코로나시대에 서비스산업종사자들의 삶의 만족을 높이는 방안을 제시하고자 하였다.

## REFERENCES

- [1] <https://know.tour.go.kr/main/main.do>
- [2] EY Hanyoung Industrial Research Institute. (2020). Report on the 'New Normal Era after Corona 19'. EY Hanyoung.
- [3] Djkim, Hjchoi, Hgcho, and Gykim, "A study on the development plan of the tourism industry after the corona pandemic," *Hotel Management Studies*, 29(4), 129-144, 2020.
- [4] Cypark and Cglee, "The effect of stress and job anxiety in tourism workers due to coronavirus on job satisfaction and life satisfaction: Focusing on the moderating effect of government trust," *Korean Journal of Hospitality Administration*, 29(8), 43-57, 2020.
- [5] Jokim, "The Impact of Organizational Conflicts of Hotel Members on Organizational Citizenship Behavior-Focusing on the mediating effect of Organizational and member cynicism-," *Tourism Research*, 45(2), 67-94, 2020.
- [6] Dsoo, "Changes in the global environment in the Corona era, R&D policies and R&D trends," *Journal of Industrial and Engineering Chemistry*, 23(5), 1-11, 2020.