



www.akht.or.kr

Journal of Hospitality & Tourism Studies

The Academy of Korea Hospitality & Tourism



COVID-19 이후 직무스트레스에 따른 관광동기가 행동의도에 미치는 영향

The effect of tourism motivation on behavior intention to duo to job stress after COVID-19

김종건*

Kim, Chong-Kyen

* 경동대학교 호텔경영학과 교수, ckk@kduniv.ac.kr, 관심분야: 현대산업경영, 농촌체험관광

요약

본 연구는 코로나19 이후 직무스트레스에 따른 관광동기가 행동의도에 미치는 영향 관계를 분석하여 변화하는 환경에 적응할 수 있는 학문적, 실무적 시사점을 제시하는데 목적이 있다. 연구의 대상은 설악권 4개 시군(속초, 고성, 양양, 인제) 방문객으로 설문지를 이용하여 조사하였는데, 최종적으로 250부의 표본을 바탕으로 요인분석, 신뢰도분석, 상관관계 분석과 회귀분석의 통계분석을 실시하였다. 실증분석 결과 첫째, 직무스트레스인 심리적 반응, 생리적 반응, 행동적 반응은 관광동기에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 관광동기인 정신적 동기, 신체적 동기, 정서적 동기 또한 행동의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이에 따른 학문적 시사점은 코로나19로 인한 직무스트레스, 관광동기, 행동의도의 관계에 대한 후속 연구의 확대에 영향을 미칠 것으로 판단된다. 실무적 시사점은 설악권 4개 시군이 차별화된 관광자원을 개발하고 연계하여 청정하고 안전한 관광생태계를 조성할 수 있는 정책적 대안을 마련하였으며, 관광산업을 고부가가치 발전시킬 수 있는 토대를 제시하였다. 더불어 변화하는 관광환경에 적응능력을 갖추고 안전하고 청정한 이미지의 정착과 지역경제 활성화에도 긍정적인 방향을 제시하였다.

핵심용어

코로나19,
직무스트레스,
관광동기,
행동의도

ABSTRACT

The purpose of the study is to present academic and practical implications by analyzing the interconnectivity between sightseeing motivation according to job stress affecting behavior intention to adapt to the changing environment after COVID-19 pandemic situation. The subjects of the study were visitors from four cities and counties(Sokcho, Goseong, Yangyang, and Inje) of the Seorak area by question form investigation. Investigation was done by statistical analysis of factor analysis, reliability analysis, correlation analysis and regression analysis were performed to final sample of 250 copies. According to the results of the empirical analysis, the first study showed that psychological, physiological, and behavioral responses in job stress had a significant impact on emotional attachment to sightseeing motivation. The second study proved that the mental, physical, emotional motives of sightseeing motivation have a considerable effect on emotional attachment to behavior intention. The academic implications of the study are expected to affect the extending follow-up studies about the relationship between job stress, sightseeing motivation, and behavior intention due to COVID-19. The practical implications are that the development and connection of the differentiated tourist attractions done by four cities and counties of Seorak area to prepare an alternative for proper tourism ecosystem and provided a foundation for the development of high value-added in the tourism industry. In addition, it is expected to have the ability to adapt to the changing sightseeing environment and to have a positive effect on establishing a safe and clean regional image and revitalizing the local economics.

KEYWORDS

COVID-19,
job stress,
sightseeing motivation,
behavior intention

ACCEPTANCE INFO

2021.09.02. 원고 접수
2021.09.16. 1차 수정본 접수
2021.09.24. 2차 수정본 접수
2021.09.26. 최종 수정본 접수
2021.09.27. 최종 게재 확정
3인 익명심사필

ACKNOWLEDGEMENTS

이 논문은 2021년도 경동대학교 교비연구비로 연구되었음.

I. 서론

코로나19(COVID-19)는 국내외 관광산업 전반에 큰 영향을 미치고 있으며, 관광시장은 방역체계에 따라 관광객의 이동을 제한함으로써 지역경제에도 많은 영향을 미치고 있는 것으로 나타났는데, 2020년 초부터 전 세계는 COVID-19로 인한 팬데믹 현상으로 한국의 관광산업은 최대 4조원의 매출이 감소할 것으로 예측하였고, 2020년 상반기를 기준으로 국제 관광객이 65% 감소하였으며, 국제관광 시장이 2019년 수준으로 회복되는 기간은 2.5~4년 정도 소요될 전망이다(구진경, 2020; Desbiolles, 2020). 관광산업은 정치·경제·사회·문화·기후 등 외부환경에 큰 영향을 받는 산업으로 이외에도 트렌드 변화에 대한 분석과 대응이 있어야만 수요를 창출할 수 있다(전동현, 2020). 국내의 경우, 해외여행이 거의 불가해짐에 따라 상대적으로 국내여행의 수요는 어느 정도 회복되었으며 향후에도 지속적으로 증가할 것으로 전망되는데, 사회적 거리두기로 인한 비대면 중심의 근거리 관광과 레저·캠핑, 가족과 함께하는 일상관광, 청정지역을 선호하고 치유와 건강에 대한 관심이 높아져 웰니스 관광의 수요 증가와 서비스 품질의 차원에서 정책이 제고되고, 스마트관광과 같은 비대면 관광서비스에 대한 중요성이 대두되고 있다(김현주 등, 2021). 4차 산업혁명과 관광산업의 융복합화로 실시간 온라인에 연결이 되어있고 오프라인과 온라인의 경계 없이 관광 상품과 서비스를 구매하고 체험할 수 있을 뿐만 아니라 관광객과의 관계 구축이 전 여행 과정으로 확대되어 각 이해관계자의 역할 또한 모호해지고 있다(구진경, 2020). 생태환경 측면에서도 미세먼지가 심각해지면서 외부에 노출된 관광지 또는 레저시설 이용보다 실내 대형 쇼핑몰, 리조트 시설 등을 선호하고 있다(WTTC, 2020).

한국의 국민 48%는 COVID-19로 인한 불안과 우울감(blue)을 경험하고, 연령이 증가할수록 그 정도가 심해지는 것으로 나타났으며, 이로 인한 우울감을 의미하는 코로나블루와 분노를 의미하는 코로나레드, 무력감, 박탈감 등을 의미하는 코로나블랙까지 최근 일상적으로 대부분의 사람들이 겪는 일상의 스트레스이다(전효재, 2020). 스트레스를 해소하기 위해 관광활동의 선호도가 자연환경이나 야외공간으로 이동하고 있고, 관광지장에서 안전 및 위생은 중요한 핵심가치로 인식되고 있으므로 이에 따른 관광산업 및 지역관광의 정책적 노력도 변화할 것으로 국제관광 교류가 전면 중단된 상황에서 국내관광 수요를 통해서 소비를 촉진하기 위한 대안도 필요하다. 2020년 10월까지 국내여행을 다녀온 국민들의 방문 지역을 조사한 결과 강원지역이 21.7%로 가장 높게 나타났으며 다음으로 제주도의 방문비율이 8.9%로 나타나 청정지역으로 대표되는 2개 지역에 방문 수요가 집중된 것으로 조사되었다(김현주 등, 2021). 이에 지역관광의 수요를 창출하기 위해서는 설악권 4개 시군, 지역주민, 관광업체가 각 영역에서 협업하여 안전과 위생, 청정, 건강 등을 지향하는 캠페인을 통하여 안전하고 청정하며 스트레스를 해소하는 관광도시, 정신적 건강, 신체적 건강, 정서적 건강을 충족시키는 관광도시라는 이미지를 정착시켜야 한다(최정환·김종건, 2021). 이와 같은 관광환경의 변화는 COVID-19로 부터 받은 스트레스를 환경에 맞게 극복하는 과정으로, 특히 20~40대를 중심으로 등산, 캠핑, 낚시 등 아웃도어 활동이 늘어나는 추세이며, 궁극적으로 인간은 정신적, 신체적, 정서적 건강과 행복한 삶을 갈망하며, 이를 위해서는 스트레스 해소가 중요하기 때문이다(윤지영, 2019).

따라서 본 연구의 목적은 첫째, 설악권 4개 시군은 청정지역으로 산악관광, 온천관광, 해양관광 등 다양한 관광자원을 보유하고 있을 뿐만 아니라 COVID-19 환경에도 불구하고 관광시설과 관광객들이 꾸준히 증가하고 있기 때문에 목적의 타당성을 부여할 수 있다. 둘째, 이를 통하여 학문적으로 후속 연구의 확대에 기여하고 직무스트레스, 관광동기에 대한 다양한 변수를 개발하고 확장시켜 향후 관광객들의 행동의도에 긍정적인 영향을 미치도록 할 것이다. 셋째, 설악권 4개 시군의 이미지를 안전하고, 청정하며 다양한 관광자원을 효율적으로 활용할 수 있는 지역으로 구축할 수 있으며, 넷째, 설악권 4개 시군이 연계한 지역관광의 기반시설과 홍보, 관광체험 프로그램 개발, 방문객 유치를 통한 지역경제 활성화 등 정책적이고 계획적인 마케팅 시사점을 제시하여, 정신적, 신체적, 정서적으로 건강한 관광을 추구하는 융복합 관광도시로 성장할 수 있는 기초자료가 되기를 기대해 본다.

II. 이론적 배경

1. 직무스트레스

직무스트레스는 그 원인과 이에 따른 반응이 있는데, 본 연구에서는 직무스트레스의 원인을 COVID-19와 연계하여 한정하고, 직무스트레스의 반응을 중심으로 선행연구를 진행한다. 직무스트레스의 반응이란 낮은 자아존중감, 불안, 우울, 초조와 같은 심리적 반응이나 식욕부진, 소화불량, 수면장애와 같은 생리적 반응, 대인관계 장애, 약물남용과 같은 행동적 반응 등을 의미하는 것으로 직무스트레스가 심각하거나 만성이면 정신적, 신체적, 사회적, 지적 감각이 떨어지고 기능이 손상되어 과제수행 능력도 저하될 뿐만 아니라 일상으로부터 탈출을 고민하게 된다(Holmes & Rahe, 1967; Lazarus, 1993).

안관영(2014)은 직무스트레스를 직무의 내적 요인(역할갈등, 역할모호성, 작업과다), 조직구조 및 통제, 보상체계(불공정한 보상), 인적자원 체계(부적절한 경력 기회, 훈련의 보상), 리더십(존경의 부족)을 포함하는 조직요인, 사회적 지원을 의미하는 조직외적인 요인, 개인특성의 개인적 요인을 직무스트레스 요인으로 분류하였다. 직무의 환경요소와 구성원과의 상호작용에서 오는 불일치로 가해지는 압박 및 심리적, 신체적 불균형 상태가 직무스트레스를 받게 되거나 느끼게 된다(허용덕·정기성, 2016; Beehr & Newman, 1978). 조직의 표현규범에 일치하기 위한 감정관리 노력을 수행하는 것은 직원의 실제 감정과 요구되는 감정의 충돌로 인한 감정불일치를 필연적으로 수반하고 이것이 가장 중요한 직무스트레스를 유발시키는 원인이다(Mikolajczak et al., 2007).

박종찬·신혜숙(2016)은 직무의 특성상 다양성이 클수록 직무스트레스는 높아지며, 업무의 중요성, 자율성, 피드백의 인지도가 클수록 직무스트레스는 낮고, 직무스트레스가 높을수록 이직의도를 강하게 느끼며 이러한 관계는 직원의 고용형태에 따라 달라진다는 것을 확인하였다. 직무 스트레스를 구성하는 내용은 직무 수행과정에서 경험하게 되는 위험한 작업조건 및 환경, 복잡한 직무 내용, 업무과중 및 과소, 직장 내에서의 대인관계 갈등, 역할 모호성, 비합리적이고 권위적인 조직문화, 보상 체계의 비 적절성, 가족과 일 영역간의 부조화 또는 갈등 등으로 인하여 구성원들이 느끼는 불편함, 압박감, 긴장, 갈등의 유발요인으로 표현될 수 있을 것이다(김점남, 2017; 안혜영, 2011). 직무스트레스를 구성하는 요소는 직무 수행과정에서 경험하게 되는 위험한 작업조건 및 환경, 복잡한 직무 내용, 업무과중 및 과소, 직장 내에서의 대인관계 갈등, 역할 모호성, 비합리적이고 권위적인 조직문화, 보상 체계의 비 적절성, 가족과 일 영역간의 부조화 또는 갈등 등으로 인하여 구성원들이 느끼는 불편함, 압박감, 긴장, 갈등의 유발요인으로 표현될 수 있다(안혜영, 2011; Arshadi & Damiri, 2013; Oliver et al., 2010). 업무 현장에서 발생하는 근무자의 욕구와 불일치 할 때 발생하는 신체적, 정신적, 정서적 반응으로 직무스트레스는 개인이 위협을 느끼는 상황에 직면하고, 이 위협에 효과적으로 대처할 수 없다고 느끼는 위협적인 환경특성에 대한 개인의 반응이라고 볼 수 있다(이상희, 2017). 이는 직무환경의 부정적 요소와 개인감정 욕구 성격 등이 일치하지 않은 경우와 동시다발적인 업무의 과중에서 오는 심리적 불안 상태를 전제하고 있다(Arshadi & Damiri, 2013). 직무의 수행성과에 대한 보상이 적다고 느끼는 경우와 직무요구를 충족시키기 위한 자원이나 권한이 확보되지 않았을 때 그리고 조직이 원하는 능력 성격 등과 부합되지 않을 때 정신적, 신체적 불안감과 같은 직무스트레스를 받게 되거나 느끼게 된다(허용덕·정기성, 2016).

직무스트레스를 조직에서 과업으로 인한 스트레스, 행동으로 인한 스트레스, 조직 내 역할로 인한 스트레스, 물리적 환경으로 인한 스트레스, 조직 내 환경으로 인한 스트레스, 요인으로 구분하고 인위적인 것일지라도 스트레스 차이는 그 원천에 따라 달라진다(Rudaleva & Mustafin, 2017). 이렇게 직무스트레스가 심각하거나 만성이면 정신적, 신체적, 사회적, 지적 감각이 떨어지고 기능이 손상되어 과제수행 능력도 저하될 뿐만 아니라 일상으로부터 탈출을 고민하게 된다(Lazarus, 1993). 따라서 직무스트레스를 극복하기 위하여 국내 관광을 중심으로 개별관광과 가족단위 관광형태로 전환, 청정한 자연환경 속에서 휴식을 취하거나 건강, 힐링, 웰빙 등과 관련된 웰니스관광의 인기가 지속될 것이다(Voigt et al., 2020).

2. 관광동기

관광객의 욕구충족을 위해서는 만족이 바탕이 되어야하기 때문에 동기와 만족은 서로 밀접한 관련이 있다(서민정 · 하인수, 2021; 이충기 등, 2014; Richards, 2002). 즉, 관광객의 선택과 행동을 이해하는데 중요한 구성개념으로 관광객이 사회 심리적인 다양한 이유와 동기에 의해 관광에 참여하며 사회 심리적인 동기는 관광객의 관광행동과 관광지 선택행동을 이해하기 위한 중요한 개념이다(조영숙 등, 2010).

관광행동을 결정할 수 있도록 동기를 부여하는 요인이 추진요인(push factors)이고, 의사결정과정에서 목적지를 결정하는데 영향을 미치는 요인들은 유인요인(pull factors)이라고 한다(Dann, 1977). 추진과 유인 모델은 많은 연구자들에 의해 지지되어 논의범주를 활발하게 확장하였으며 다수의 연구자들에 의해 다변량 기법으로 검증이 진행되어 왔다(Ding et al., 2017). 관광동기가 관광객의 의사결정행동과 불가분의 관계를 맺고 있기 때문인데 관광동기는 관광행동 뒤에 숨어있는 동인이라고 말할 수 있고 관광행동의 이유를 설명할 수 있는 근원이 될 수 있다(변수녀, 2009). 그러므로 관광동기는 관광객의 욕구와 필요를 충족시키기 위해 유발되어 관광목적지를 방문하도록 이끌기 때문에 관광객의 태도에 영향을 주며, 관광객의 만족도와 재방문의사에 중요한 영향을 미치는 선행변수이다(Richards, 2002). 관광동기는 외부적인 욕구와 내부적인 욕구의 연속성에 따라 조절될 수 있다는 가정하에 외적자극에 의한 동기와 순수한 내적요인에 의한 동기를 양 극단에 놓는 동기연속체 모델에 따라 여가활동 참가자의 동기를 범주화시킬 수 있다(Walker, 2009).

최정환 · 김종건(2021)은 웰니스관광 선택속성을 정신적, 신체적, 사회적 요인으로 분류하여 방문객 만족도와 재방문 의도에 미치는 영향을 연구하였는데, 방문객 만족은 재방문과 구전의도에 유의한 영향 관계가 있는 것으로 분석하였다. 즉, 정신적, 신체적, 사회적 요인 모두 방문객 만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치고, 방문객 만족도가 높을수록 재방문 의도에도 긍정적인 영향을 미친다고 증명하였다.

최근 관광의 흐름은 정신적 건강, 신체적 건강, 사회적 건강, 정서적 건강 등을 추구하는 웰니스관광 활동으로 변화하고 있는데, 생활습관개선, 체력관리, 뷰티미용, 명상정신수양 등에 부합하는 다양한 서비스와 환경을 제공하는 특징을 보인다(한국관광공사, 2021). 즉, 웰니스 관광지 방문객들은 체험과 교육에 대한 관심이 높아 요가, 필라테스 등 새로운 것을 배우고자 하며, 미용에 대한 관심도 높고, 자연활동을 즐기기를 위하여 잘 보존된 자연을 찾고 그러한 자연이 보존되도록 노력하는 것에 관심을 기울인다(채동렬 · 감지혜, 2016).

3. 행동의도

행동의도는 소비자의 실제적인 행동을 진단할 수 있는 가치를 내포하고 있으므로 향후 행동의도는 소비자가 특정 브랜드의 사용을 유지할 것인지 중단할 것인지를 이해하는데 중요한 척도가 될 수 있다(이승훈, 2021; Wu et al., 2018). 행동이 일어날 확률은 개인이 특정행동에 대한 의도가 높을 때 증가한다고 할 수 있으며(Ajzen & Fishbein, 1980), 행동의도에 대한 측정을 통하여 향후 행동에 대한 예측이 가능하다고 할 수 있다.

Assael(1992)은 저관여 소비자를 수동적 소비자로, 고관여 소비자를 능동적 소비자로 구분하고, 관여 수준의 차이에 따라 소비자의 행동 특성에 차이가 있다는 것을 분석하였는데, 이는 방문객이 관광행동을 경험하는 과정에서 자신의 성격, 태도, 동반유형 등에 따라 향후 행동의도를 결정하는데 영향을 미친다는 것을 의미한다(강지원, 2020). 행동의도는 개인적인 경험에 따른 주관적 태도로써 만족과 불만족에 따른 사후 행동에 대한 반응으로 소비자의 태도가 행동으로 이어지기 위해서는 실질적인 방문 의도나 추천의사 등에 대한 측정이 같이 이루어질 때 타당성을 높일 수 있다(김효중 · 김시중, 2012; 박정화 · 최현정, 2013).

관광분야에서 재방문을 설명하는 핵심요인인 만족은 관광목적지의 질 이미지, 사전 경험 등 다양한 요인에 의해서 설명되고 관광지에서 관광객이 체험한 서비스품질이나 상품에 대한 만족도의 정도가 결정되면 재방문 또는 구전의도로 나타난다(고재운 등, 2010; Zabkar et al., 2010). 따라서 관광객 행동의도는 관광만족의 중요한 결과변수인 재방문의도와 추천의도에 의해서 관광지에 대한 이미지 형성과 선택행동에 영향을 미치게 된다(이재곤 등, 2013; Anderson & Sullivan, 1993). 행동의도는 관광행동에서 관광객이 느끼는 만족과 불만족 사이에서 결정되는 것이므로, 관광동기인 신기함을 추구하고, 새로운 경험과 여가를 즐기는 것을 비롯하여 개인의 정신적, 신체적, 사회적, 심리적, 정서적 스트레스 등을 해소할 수 있는 웰니스관광지의 여건 조성과 더불어 인적서비스와 물적서비스도 동시에 제공할 수 있는 융복합시설의 구축도 필요할 때이다.

나혜현·이주희(2011)는 일상탈출, 자연추구, 문화 및 자연학습, 유대관계, 자아성취의 5개의 요인으로 구분하였는데, 모든 연구결과에서 관광동기에 따른 만족도는 재방문 의도 및 추천 의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 관광동기를 휴식과 도피, 소속, 도전과 지위, 자기실현, 지적추구, 미적추구 6개 차원으로 구분할 수 있으며, 소속요인, 지적추구요인, 미적추구요인은 행동의도에 유의한 정(+)의 영향을 미친다고 하였다(배준호 등, 2014; 손병모·이한, 2011). 이러한 연구의 결과는 관광동기와 행동의사와의 관계에 매개효과가 있으며 체험을 단순히 구분하는 것보다 소비과정이나 특성을 잘 이해하기 위해서는 다차원적인 변인과의 관계를 확인할 필요 있다(박조원·최명일, 2014).

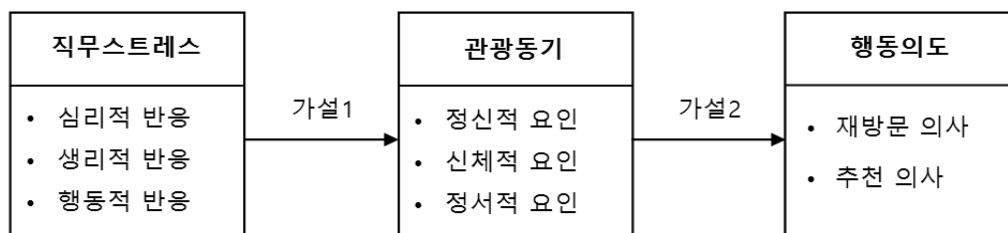
최근 관광업계가 직면한 중요한 과제 중 하나는 숙련된 직원들의 이직으로 노동력이 부족하다는 현실인데, 이는 기업의 경영성과에 부정적 영향을 미치고 있으며, 관광산업 특성상 고객과 직원 간의 접점서비스가 중요시되는 서비스산업에서 직원들의 이직은 인적서비스의 질을 떨어뜨릴 수 있을 뿐만 아니라 특히, 설악권 4개 시군의 방문객들 증가를 고려할 때 방문객들의 재방문과 추천 의사를 높이기 위해서는 수요와 공급을 고려한 양질의 서비스 제공도 병행될 필요가 있다. 이를 통하여 고객지향적 맞춤형 서비스를 수행할 수 있을 것이다. 이러한 의미에서 코로나 19 이후 직무스트레스가 관광동기에 미치는 영향을 확인하고 관광객들의 내적욕구에 따라 어떠한 관광행동 요인들을 더 중요하게 생각하는 지를 파악함으로써 행동의도를 예측하는데 의미 있다고 판단되므로 직무스트레스에 영향을 주는 관광동기 요인의 차원을 검증하고 행동의도에 미치는 영향을 규명하여 마케팅 전략수립을 위한 시사점을 제시하고자 한다. 선행연구를 바탕으로 행동의도의 구성요소로서 재방문 의도, 추천 의도 등을 주요 변수로 활용한다.

III. 연구방법

1. 연구모형 및 가설설정

1) 연구모형

본 연구는 COVID-19 이후 설악권 4개 시군(속초, 고성, 양양, 인제) 방문객을 대상으로 직무스트레스를 심리적 반응, 생리적 반응, 행동적 반응으로 설정하였고, 관광동기는 정신적 요인, 신체적 요인, 정서적 요인으로, 종속변수는 행동의도를 설정하여 직무스트레스에 따른 관광동기가 행동의도에 어떤 영향을 미치고 있는지를 확인하고자 <그림 1>과 같은 연구모형을 구성하였다.



<그림 1> 연구모형

2) 가설설정

① 직무스트레스와 관광동기의 관계

직무스트레스는 과업으로 인한 스트레스, 행동으로 인한 스트레스, 조직 내 역할로 인한 스트레스, 물리적 환경으로 인한 스트레스 요인으로 구분할 수 있고, 개인의 특성에 따라 정신적 건강, 신체적 건강, 사회적 건강, 심리적 건강, 정서적 건강을 추구하며, 이로 인해 일상으로부터 탈출하고자 하는 관광동기를 갖게 된다(Rudaleva & Mustafin, 2017). 또한 직무스트레스는 정신적, 신체적 피로와 동료 및 고객 간 상호작용, 업무수행 능력저하, 직무 불만족, 낮은 자아존중감 등을 동반하고 조직성과에도 부정적인 영향을 미치게 된다(안관영, 2014; Rudaleva & Mustafin, 2017). 즉, 역할갈등을 동반하는 조직구조, 역할수행의 불확실성 및 과도한 업무로 인한 불안과 초조함 등은 일탈행동으로 인한 피해가 발생하며, 이직의도를 강하게 느끼는 것으로 나타났다(김형철, 2004). 따라서 직무스트레스가 심각하거나 만성적이 되면 정신적, 신체적, 사회적, 지적 감각이 떨어지고 기능이 손상되어 과제수행

능력도 저하될 뿐만 아니라 식욕부진, 각종 질병의 위험 노출(고혈압, 두통, 궤양 등), 소화불량, 수면장애, 흡연, 음주, 약물남용, 대인관계 장애 등이 발생할 수 있고 일상으로부터 탈출을 고려하게 된다(Lazarus, 1993; Voigt et al., 2020).

이와 같은 선행연구를 토대로 본 연구에서는 COVID-19로 인한 직무스트레스, 관광동기와 행동의도 간의 영향관계를 알아보기 위해 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설1: 직무스트레스는 관광동기에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-1: 직무스트레스는 정신적 요인에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-2: 직무스트레스는 신체적 요인에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-3: 직무스트레스는 정서적 요인에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

② 관광동기와 행동의도의 관계

관광동기는 관광행동에 영향을 미치는 요인으로 긍정적인 사고를 유지하거나 증진, 스트레스 해소 및 긴장 완화, 각박한 공간과 시간 탈피 등 사회 심리적인 다양한 이유로 관광에 참여하며, 행동의도를 이해하기 위한 주요요인이다(조영숙 등, 2010; Ajzen & Fishbein, 1980). 행동의도는 관광지에서 관광객이 체험한 서비스품질이나 상품에 대한 만족도의 정도가 결정되면 재방문 또는 구전의도로 나타난다(고재윤 등, 2010; Zabkar et al., 2010). 즉, 신진대사(치유력, 면역력) 개선, 웰빙건강 음식 섭취, 체험관광 선호(산악, 해양, 온천 등), 휴식과 명상 및 힐링, 새로운 경험(낚시, 캠핑 등)의 만족도에 따라 행동의도에 영향을 미치는 것이다(이재곤 등, 2013; Anderson & Sullivan, 1993).

따라서 관광동기와 관광행동을 단순히 구분하는 것보다 휴식과 명상 및 힐링과 같은 정신적 건강, 온천, 등산, 요가, 웰빙음식 섭취와 같은 신체적 건강, 자아발견과 자존감 회복과 같은 사회적 건강, 독서, 음악감상, 자연경관 심취와 같은 정서적 건강 등을 이해하고 연계할 수 있는 다차원적인 변인과의 관계를 확인할 필요 있다(박조원 · 최명일, 2014; 채동렬 · 감지혜, 2016; 최정환 · 김종건, 2021).

가설2: 관광동기는 행동의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2-1: 관광동기는 재방문 의사에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2-2: 관광동기는 추천 의사에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2. 변수의 조작적 정의 및 설문지의 구성

본 연구를 위한 변수의 조작적 정의는 첫째, 직무스트레스는 개인이 업무수행 중 직무조건 및 직무환경이 개인과의 상호불일치에서 발생하는 심리적 반응, 생리적 반응, 행동적 반응으로 정의한다. 직무스트레스를 측정하기 위하여 총 12항목을 설정, 리커트의 5점 척도로 측정하였다. 둘째, 관광동기는 관광을 통하여 스트레스를 해소하고자 하는 정신적 요인, 신체적 요인, 정서적 요인이라고 정의한다. 관광동기를 측정하기 위하여 총 9개 항목을 설정, 리커트의 5점 척도로 측정하였다. 셋째, 행동의도는 관광활동 이후의 행동으로 연결되는 긍정적, 부정적 요인을 결정하는 순간으로 정의한다. 행동의도를 측정하기 위하여 총 2개 항목을 설정, 리커트의 5점 척도로 측정하였고, 설문지는 <표 1>과 같이 구성하였다.

<표 1> 설문지의 구성

설문항목	변 수	측정척도	문항수	출처
인구통계적 특성	성별, 연령, 결혼여부, 월평균가계소득, 학력, 직업	명목척도	7	
직무스트레스	심리적 반응, 생리적 반응, 행동적 반응	리커트 5점척도	12	Lazarus(1993) Rudaleva & Mustafin(2017) Voigt et al.(2020)
관광동기	정신적 요인, 신체적 요인, 정서적 요인	리커트 5점척도	9	이재곤 등(2013) 최정환 · 김종건(2021)

				Ajzen & Fishbein(1980) Zabkar et al.(2010)
행동의도	재방문 의사, 추천 의사	리커트 5점척도	2	고재윤 등(2010) 박종찬 · 신혜숙(2016) Anderson & Sullivan(1993) Wu et al.(2018)

3. 자료수집 및 분석방법

본 연구는 설악권 4개 시군(속초, 고성, 양양, 인제) 방문객을 대상으로 설문지를 이용하여 조사하였다. 단순무작위 표본추출 방식으로 표본추출을 하였으며, 자기기입식 설문지법을 이용하였는데, 2021년 6월 25일부터 7월 4일까지 속초시는 대포항, 관광중앙시장, 속초해수욕장, 고성군은 온천관광지 및 호텔&리조트, 양양군은 낙산비치, 설악산 입구, 인제군은 전통시장, 백담사 터미널 입구, 건강식품 판매업소 등이다. 그밖에 산악관광지, 해양관광지 이용객을 대상으로 조사하였다. 전체 300매의 설문지 중 회수된 것은 288부로 회수율은 96%이며, 본 연구와 관련성이 적다고 판단한 10대 38부를 제외하고 250부를 실증분석에 사용하였다.

실증분석은 SPSS 18.0을 이용하였고, 빈도분석 및 응답자의 일반적인 특성을 파악하였다. 또한 Cronbach's Alpha 계수를 이용하여 탐색적 요인분석을 하였는데, 측정척도의 신뢰성과 타당성 검증으로 내적 일관성이 확인되었다. 응답자의 일반적인 특성을 파악하기 위해 빈도분석을, 가설을 검증하기 위해 단순회귀분석 등을 실시하였다.

IV. 실증분석

1. 응답자의 일반적인 특성

본 연구에서 응답자의 일반적인 특성을 파악하기 위한 빈도분석 결과는 아래 <표 2>와 같다.

<표 2> 응답자의 일반적인 특성

구 분		빈도(명)	비율(%)	구 분		빈도(명)	비율(%)
성별	남성	108	43.2	학력	고졸이하	82	32.8
	여성	142	56.8		대학재학	39	15.6
연령	20대	71	28.4		대학졸업	116	46.4
	30대	52	20.8		석사수료 이상	13	5.2
	40대	65	26.0	직업	전문직	19	7.6
	50대 이상	62	24.8		사무 관리직	33	13.2
결혼여부	미혼	98	39.2		생산기술직	17	6.8
	기혼	152	60.8		서비스직	39	15.6
월평균 가계소득	200만원 이하	39	15.6		자영업	42	16.8
	201-300만원	59	23.6		공무원/교직원	15	6.0
	301-400만원	72	28.8		농·림·어업	11	4.4
	401-500만원	47	18.8		학생	42	16.8
	500만원 이상	33	13.2		주부	32	12.8

2. 타당성 및 신뢰성 분석

본 연구에 사용된 측정도구의 개념이나 속성을 정확하게 측정하고 있는지 살펴보기 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 탐색적 요인분석은 베리맥스회전(varimax rotation)을 사용하였으며, 고유값(eigenvalue)이 1보다 큰 요인만을 사용하였다. 요인

적재량은 .4이상을 의미가 있는 변수로 판단하여 타당성을 확보하고자 하였다. 신뢰도 분석은 <표 3>과 같이 측정변수의 타당성 검증 및 신뢰성 검증을 Cronbach's α 값을 이용하여 분석하였다. 요인적재량이 .5이상으로 유의성이 확인되었으며, Cronbach's α 값은 .7 이상으로 신뢰도 및 유의성 또한 확인되었다.

직무스트레스 요인은 <표 3>과 같이 충분산설명력은 91.122%로, KMO 값은 .892로, Bartlett 구형성 검정 값은 유의수준 .001에서 유의한 것으로 나타나 요인들 사이의 독립성이 확인되었으며 요인들의 적재량은 요인과 변수사이의 유의성 여부 판단 기준인 .5이상으로 나타났다. 신뢰도 검증을 위한 Cronbach's α 값을 확인한 결과, 9개 항목 모두 .7 이상으로 나타나 신뢰도의 유의성도 확인되었다.

관광동기 요인은 <표 3>과 같이 충분산설명력은 91.956%로, KMO 값은 .934로, Bartlett 구형성 검정 값은 유의수준 .001에서 유의한 것으로 나타나 요인들 사이의 독립성이 확인되었으며, 요인들의 적재량은 요인과 변수사이의 유의성 여부 판단 기준인 .5이상으로 나타났다. 신뢰도 검증을 위한 Cronbach's α 값을 확인한 결과, 9개 항목 모두 .7 이상으로 나타나 신뢰도의 유의성이 확인되었다. 행동의도 요인의 재방문 의사, 추천 의사 등은 <표 3>과 같이 단일요인으로 확인되었으며 충분산설명력은 90.312%로, KMO 값은 .926으로, Bartlett 구형성 검정 값은 유의수준 .001에서 유의한 것으로 나타나 요인들 사이의 독립성이 확인되었다. 그리고 요인적재량은 요인과 변수들 간의 유의성 여부 판단 기준인 .5 이상으로 나타났으며 Cronbach's α 값은 .7 이상으로 나타나 신뢰도의 유의성도 확인되었다.

<표 3> 측정변수의 타당성 및 신뢰성 분석

요인명		측정도구	요인적재량	고유값	분산(%)	신뢰도
직무 스트레스	심리적 반응	낮은 자아존중감	.895	3.707	11.235	.807
		역할갈등을 동반하는 조직구조	.852			
		조직 내 역할수행의 불확실성	.811			
		과다한 업무로 인한 불안과 초조함	.745			
	생리적 반응	식욕부진	.886	8.039	30.192	.940
		각종 질병의 위험 노출(고혈압, 두통 궤양 등)	.863			
		소화불량	.834			
		수면장애	.814			
	행동적 반응	흡연, 음주	.799	2.062	27.738	.949
		약물남용	.768			
		대인관계 장애	.754			
		신경질적인 반응	.729			
KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) = .892, Bartlett's test : 3312.832, 유의확률 $p = .000$, 충분산 설명력 : 91.122%						
관광동기	정신적 요인	긍정적인 사고를 유지하거나 증진	.803	1.148	38.824	.940
		스트레스 해소 및 긴장 완화	.781			
		각박한 공간과 시간 탈피	.773			
	신체적 요인	신진대사(치유력, 면역력) 개선	.785	1.254	33.081	.878
		웰빙건강 음식 섭취	.720			
		체험관광 선호(산악, 해양, 온천 등)	.716			
	정서적 요인	휴식과 명상 및 힐링	.786	1.741	16.313	.897
		자아발견과 자존감 회복	.774			
		새로운 경험(낯시, 캠핑 등)	.705			
KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) = .934, Bartlett's test : 3462.123, 유의확률 $p = .000$, 충분산 설명력 : 91.956%						
행동의도		재방문 의사	.952	1.101	37.751	.932
		추천 의사	.912			
KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) = .926, Bartlett's test : 3482.453, 유의확률 $p = .000$, 충분산 설명력 : 90.312%						

3. 상관관계 분석

연구의 가설을 검증하기 위해 앞서 <표 4>와 같이 변수들 간의 Pearson 상관관계 분석을 실시하였는데, .4정도면 약한 상관관계, .6이상이면 강한 상관관계로 상호 유의한 정(+)의 관계를 형성하고 있다.

<표 4> 상관관계 분석 결과

구 분	심리적 반응	생리적 반응	행동적 반응	정신적 요인	신체적 요인	정서적 요인	재방문 의사	추천 의사
평균	5.33	4.77	4.90	5.20	4.86	4.80	4.84	4.74
표준편차	1.01	1.20	1.15	1.37	1.33	1.34	1.38	1.31
심리적 반응	1.00							
생리적 반응	.511	1.00						
행동적 반응	.619	.781	1.00					
정신적 요인	.693	.692	.747	1.00				
신체적 요인	.711	.634	.638	.754	1.00			
정서적 요인	.698	.639	.706	.758	.618	1.00		
재방문 의사	.664	.641	.706	.786	.752	.816	1.00	
추천 의사	.682	.643	.721	.806	.874	.812	.871	1.00

주: 모든 상관관계계수는 $p < .01$ 수준에서 유의함.

전체 변수들 간의 상관관계 분석결과, 위 <표 4>와 같이 본 연구에서 밝히고자 한 직무스트레스가, 관광동기와 행동의도에 미치는 영향에 관한 모든 요인들이 유의수준 .01에서 통계적으로 유의한 정(+)의 상관관계로 분석되었다.

4. 연구가설 검증

1) 직무스트레스가 관광동기에 미치는 영향

직무스트레스가 방문객의 정신적 요인에 어떠한 영향을 미치는지 알아보기 위하여 다중회귀분석을 하였다. 3개의 직무스트레스가 정신적 요인에 미치는 영향을 검증한 결과, <표 5>와 같이 통계적으로 유의한 회귀식을 구성할 수 있는 것으로 나타났으며(수정된 $R^2 = .189$, $F = 22.712$, $p = .000$), 각각의 독립변수가 정신적 요인에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 회귀분석의 통계적 유의성이 검증되었다. 독립변수의 상대적 중요도를 제시하는 베타 값은 심리적 반응 .253, 생리적 반응 .226, 행동적 반응 .133 등으로 상대적으로 심리적 반응의 직무스트레스를 가진 방문객은 정신적 요인의 민감도가 상대적으로 높다는 것을 알 수 있는데, 이러한 결과는 직무스트레스에 따라 관광동기가 달라진다는 것을 의미한다. 따라서 '가설 1-1, 직무스트레스는 정신적 요인에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.'는 채택되었다.

<표 5> 직무스트레스가 정신적 동기에 미치는 영향

종속변수	독립변수	비표준화계수		표준화계수	t	유의확률
		B	표준오차	β		
정신적 동기	심리적 반응	.242	.045	.253	3.452	.000***
	생리적 반응	.236	.045	.226	4.032	.000***
	행동적 반응	.139	.045	.133	2.516	.005**

$R^2 = .199$, 수정된 $R^2 = .189$, $F = 22.712$ ($p = .000$)

** $p < .01$, *** $p < .001$

직무스트레스가 방문객의 신체적 요인에 미치는 영향을 분석하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 3개의 직무스트레스가 신체적 요인에 미치는 영향을 검증한 결과, <표 6>과 같이 통계적으로 유의한 회귀식을 구성할 수 있는 것으로 나타났으며(수정된 $R^2 = .187$, $F = 18.293$, $p = .000$), 각각의 독립변수가 신체적 요인에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 회귀분석의 통계적 유의성이 검증되었다. 독립변수의 상대적 중요도를 제시하는 베타 값은 행동적 반응 .332, 생리적 반응 .236, 심리적 반응 .198 등으로 상대적으로 행동적 반응의 직무스트레스를 가진 방문객은 신체적 요인의 민감도가 상대적으로 높다는 것을 알 수 있는데, 이러한 결과는 직무스트레스 요인에 따라 관광동기가 달라진다는 것을 의미한다. 따라서 '가설 1-2, 직무스트레스는 신체적 요인에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.'는 채택되었다.

〈표 6〉 직무스트레스가 신체적 동기에 미치는 영향

종속변수	독립변수	비표준화계수		표준화계수	t	유의확률
		B	표준오차	β		
신체적 동기	심리적 반응	.252	.045	.198	2.122	.000***
	생리적 반응	.244	.046	.236	2.169	.001**
	행동적 반응	.237	.045	.332	2.222	.000***

$R^2 = .195$, 수정된 $R^2 = .187$, $F = 18.293$ ($p = .000$)

** $p < .01$, *** $p < .001$

직무스트레스가 방문객의 정서적 요인에 미치는 영향을 분석하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 3개의 직무스트레스 요인이 정서적 요인에 미치는 영향을 검증한 결과, <표 7>과 같이 통계적으로 유의한 회귀식을 구성할 수 있는 것으로 나타났으며(수정된 $R^2 = .184$, $F = 23.536$, $p = .000$), 각각의 독립변수가 정서적 요인에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 회귀분석의 통계적 유의성이 검증되었다. 독립변수의 상대적 중요도를 제시하는 베타 값은 생리적 반응 .443, 심리적 반응 .396, 행동적 반응 .256 등으로 상대적으로 생리적 반응의 직무스트레스를 가진 방문객은 정서적 요인의 민감도가 상대적으로 높다는 것을 알 수 있는데, 이러한 결과는 직무스트레스 요인에 따라 관광동기가 달라진다는 것을 의미한다. 따라서 '가설 1-3, 직무스트레스는 정서적 요인에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.'는 채택되었다.

〈표 7〉 직무스트레스가 정서적 동기에 미치는 영향

종속변수	독립변수	비표준화계수		표준화계수	t	유의확률
		B	표준오차	β		
정서적 동기	심리적 반응	.396	.045	.396	3.432	.000***
	생리적 반응	.443	.045	.433	4.176	.001**
	행동적 반응	.247	.045	.256	2.544	.000***

$R^2 = .187$, 수정된 $R^2 = .184$, $F = 23.536$ ($p = .000$)

** $p < .01$, *** $p < .001$

2) 관광동기가 행동의도에 미치는 영향

본 연구에서는 관광동기가 행동의도에 미치는 영향을 파악하기 위해 관광동기 요인인 정신적 동기, 신체적 동기, 정서적 동기를 독립변수로 하였으며, 행동의도인 재방문 의사를 종속변수로 설정하여 다중회귀분석을 실시하였다. 3개의 관광동기 요인이 재방문 의사에 미치는 영향을 검증한 결과, <표 8>과 같이 통계적으로 유의한 회귀식을 구성할 수 있는 것으로 나타났으며(수정된 $R^2 = .217$, $F = 19.832$, $p = .000$), 각각의 독립변수가 재방문 의사에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 회귀분석의 통계적 유의성이 검증되었다. 독립변수의 상대적 중요도를 제시하는 베타 값은 정서적 요인 .269, 정신적 요인 .246, 신체적 요인 .187 등으로 정서적 요인이 요인인 방문객의 재방문 의사에 대한 민감도가 상대적으로 높다는 것을 알 수 있는데,

이러한 결과는 관광동기 요인에 따라 재방문 의사가 달라진다는 것을 의미한다. 따라서 ‘가설 2-1, 관광동기는 재방문 의사에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.’는 채택되었다.

〈표 8〉 관광동기가 재방문 의사에 미치는 영향

종속변수	독립변수	비표준화계수		표준화계수	t값	p값
		B	표준오차	β		
재방문 의사	정신적 요인	.252	0.046	.246	.3.124	.000***
	신체적 요인	.275	0.045	.187	.2.147	.014*
	정서적 요인	.262	0.045	.269	4.226	.000***

$R^2=.219$, 수정된 $R^2=.217$, $F=19.832(p=.000)$

* $p<.05$, *** $p<.001$

또한 행동의도인 추천 의사를 종속변수로 설정하여 다중회귀분석을 실시하였다. 3개의 관광동기 요인이 추천 의사에 미치는 영향을 검증한 결과, 〈표 9〉와 같이 통계적으로 유의한 회귀식을 구성할 수 있는 것으로 나타났으며 〈표 10〉과 같이 통계적으로 유의한 회귀식을 구성할 수 있는 것으로 나타났으며(수정된 $R^2=.164$, $F=23.388$, $p=.000$), 각각의 독립변수가 추천 의사에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 회귀분석의 통계적 유의성이 검증되었다. 독립변수의 상대적 중요도를 제시하는 베타 값은 정신적 요인 .269, 신체적 요인 .242, 정서적 요인 .193 등으로 정신적 요인이 요인인 방문객의 추천 의사에 대한 민감도가 상대적으로 높다는 것을 알 수 있는데, 이러한 결과는 관광동기 요인에 따라 추천 의사가 달라진다는 것을 의미한다. 따라서 ‘가설 2-2, 관광동기는 추천 의사에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.’는 채택되었다.

〈표 9〉 관광동기가 추천 의사에 미치는 영향

종속변수	독립변수	비표준화계수		표준화계수	t	유의확률
		B	표준오차	β		
추천 의사	정신적 요인	.259	.043	.269	3.652	.000***
	신체적 요인	.154	.043	.242	3.347	.000***
	정서적 요인	.245	.044	.193	3.532	.000***

$R^2=.179$, 수정된 $R^2=.164$, $F=23.388(p=.000)$

*** $p<.001$

V. 결 론

COVID-19는 국내외 관광산업 전반에 큰 영향을 미치고 있으며, 관광시장은 방역체계에 따라 관광객의 이동을 제한함으로써 지역경제에도 많은 영향을 미치고 있다. 즉, 관광산업의 매출, 고용부문, 관광위기관리 대응 등에 대한 구조적 변화를 요구하고 있다. 또한 가중된 직무스트레스를 해소하고자 가족 중심의 비대면 관광을 통해 안전한 관광지를 찾고 있다. 숙박시설 중에서는 다수가 이용하는 펜션보다는 비용은 더 들더라도 비교적 깔끔하고 안전한 호텔의 이용률이 높았고, 국내여행을 다녀온 국민들의 방문 지역을 조사한 결과 강원지역이 21.7%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 제주도의 방문비율이 8.9%로 나타나 청정지역으로 대표되는 2개 지역에 방문 수요가 집중된 것으로 나타났다(김현주 등, 2021). 이러한 현상은 사회적 거리두기가 관광의 중요한 변수로 작용하고 있으며, 궁극적으로 개인의 정신적, 신체적, 정서적으로 건강한 상태를 유지하고자 하는 욕구와 필요에서 기인한 것으로, 스트레스 해소를 위해 일상을 떠나 건강을 회복하고 새로운 경험을 추구하고자 하는 동기가 유발된 것이다. 이에 본 연구는 COVID-19 이후의 직무스트레스가 관광동기와 행동의도에 미치는 영향을 규명하여 변화하는 관광시장에 속초, 고성, 양양, 인제 설악권 4개 시군이 어떻게 적응하고, 대응해야 효율적인가에 대한 방안을 수립하여 지역경제에 기여하고자 하였다.

가설 1인 직무스트레스는 관광동기에 유의한 정(+)의 영향을 미치는지에 대한 실증분석 결과, 직무스트레스인 심리적 반응,

생리적 반응, 행동적 반응은 관광동기인 정신적 동기, 신체적 동기, 정서적 동기 등 모두 통계적 유의확률이 확인되어 회귀분석의 통계적 유의성이 검증되었다. 독립변수의 상대적 중요도를 나타내는 베타 값은 심리적 반응 .253, 생리적 반응 .226, 행동적 반응 .133 등으로 상대적으로 심리적 반응의 직무스트레스를 가진 방문객은 정신적 요인의 민감도가 상대적으로 높다는 것을 알 수 있는데, 이러한 결과는 직무스트레스에 따라 관광동기가 달라진다는 것을 의미하는 것으로 가설 1은 채택되었다. 가설 2인 관광동기는 행동의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는지에 대한 실증분석 결과, 관광동기인 정신적 동기, 신체적 동기, 정서적 동기는 행동의도인 재방문 의사, 추천 의사 등 모두 통계적 유의확률이 확인되어 회귀분석의 통계적 유의성이 검증되었다. 독립변수의 상대적 중요도를 제시하는 베타 값은 행동적 반응 .3372 생리적 반응 .236, 심리적 반응 .198 등으로 상대적으로 행동적 반응의 직무스트레스를 가진 방문객은 신체적 요인의 민감도가 상대적으로 높다는 것을 알 수 있는데, 이러한 결과는 관광동기에 따라 행동의도가 달라진다는 것으로 가설 2도 채택되었다.

이와 같은 연구결과에 따른 학문적 시사점은 다음과 같다. 첫째, COVID-19로 인한 직무스트레스, 관광동기, 행동의도의 관계에 대한 후속 연구의 확대에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 둘째, 직무스트레스 및 관광동기에 대한 다양한 변수를 개발하고 확장시킴으로써 향후 관광객들의 대응방안에도 긍정적인 영향을 미친다는 사실을 규명하였다. 셋째, 직무스트레스, 관광동기, 관광행동 등은 인구통계학적 특성에 따라 차이가 있으므로 시장세분화와 목표시장 및 포지셔닝 전략을 명확히 수립하여 지역적 특성과 라이프스타일을 고려한 관광수용태세의 확립이 지금 시점에서는 중요한 과제이다.

실무적 시사점으로는 첫째, 설악권 4개 시군이 연계하여 효율적인 관광자원을 활용할 수 있고 이를 통하여 관광산업 활성화와 관광객에게 정신적, 신체적, 정서적으로 건강한 상태를 유지할 수 있는 지역으로 이미지를 정착시킬 수 있으며 융복합 산업으로 발전할 수 있는 가능성을 제시하였다. 둘째, 설악권 4개 시군이 논의하여 관광유형을 관광시설에서 이루어지는 관광시설 기반형, 관광자원을 활용한 관광자원 활용형, 관광객 대상 서비스를 제공하는 서비스 지원형 등으로 세분화하여 운영할 수 있는 방안 등을 제시하였다. 셋째, 설악권 4개 시군 모두 인간의 건강한 삶을 추구하는 안전한 청정지역 이미지 정착을 위해 온·오프라인 채널을 활용한 적극적인 홍보에 대한 협업을 할 수 있다. 즉, 외국인 이용객의 인지도 및 방문 빈도를 증가시키기 위해 인스타그램, 페이스북, 유튜브 등을 활용한 SNS 활동도 효율적일 것이다. 넷째, 관광동기가 관광행동에 미치는 영향은 현장체험 활동의 결과에서 얻어지는 것이므로 관광객의 욕구를 충족시킬 수 있는 결정요인들을 파악하여 그들의 스트레스 해소와 건강증진 및 재방문을 유도할 수 있도록 인적, 물적 인프라를 구축해야 한다. 이러한 연구의 의미는 설악권 4개 시군은 경쟁과 협업을 통하여 설악권이 청정하고 안전한 관광도시라는 이미지를 정착시키고, 고부가가치 관광산업으로 성장할 수 있도록 지속적인 정책적 소통을 마련함으로써 상생할 수 있다는 것을 의미하며 전문가, 지역주민, 관광객들이 함께하는 세미나, 포럼, 워크숍 등을 지속적으로 개최하여 궁극적으로 직무스트레스를 해소하고 인간의 건강과 행복을 추구하는 웰니스관광의 거점도시로 구축할 수 있는 방향으로 나아가야 할 것이다. 본 연구는 다음과 같은 연구의 한계점을 지니고 있다. 직무스트레스의 원인을 COVID-19로 한정하였고, 관광동기를 설악권 4개 시군으로만 그 결과를 도출하였기 때문이다. 그러므로 향후 연구에서는 전국단위로 환경변화의 다양성을 예측하여 직무스트레스에 미치는 요인을 발굴하고 이에 따른 관광동기와 관광행동을 긍정적인 방향으로 유도할 수 있는 기반시설과 홍보, 프로그램 개발, 방문객 유치를 통한 지역경제 활성화 등 정책적이고 계획적인 성공 가능한 마케팅 전략을 수립해야 한다.

참 고 문 헌

- 고재윤 · 고동섭 · 김현영(2010). 전통주 관광동기와 관광지선택속성이 만족과 행동의도에 미치는 영향: 경기지역 전통주 관광객을 대상으로. *관광레저연구*, 22(4), 43-63.
- 강지원(2020). 국내 향토음식점의 선택속성이 재방문의도에 미치는 영향: 음식관여도의 조절효과. *호텔관광연구*, 22(2), 137-148.
- 구진경(2020). 포스트 코로나19 관광산업 회복을 위한 정책방향. *한국관광정책*, 제80호, 60-64.
- 김점남(2017). 공항근무자의 직무스트레스 및 정서적 고갈과 이직의도 간의 영향관계. *호텔관광연구*, 19(4), 215-232.
- 김현주 · 전효재 · 권태일 · 최경은 · 오훈성 · 김형중 · 안희자 · 김송이 · 한희정 · 강현수(2021). *코로나19의 관광산업 영향과 대응방안*. 한국문화관광연구원 보고서.
- 김효중 · 김시중(2012). 계룡산 국립공원 방문객의 관광동기가 만족도 및 행동의도에 미치는 영향: 관광목적에 조절효과로. *한국경제지리 학회지*, 15(2), 314-330.
- 나혜현 · 이주희(2011). 슬로우 투어리즘 관광객의 이용행태, 관광동기, 만족도와 행동의도 간의 관계: 대구올레 팔공산 코스를 중심으로.

- 산림휴양학회지, 101(4), 663-676.
- 변수녀(2009). 관광목적지 대안평가 유형별 관광동기 관광만족 및 충성도 간의 구조모형 연구. 제주대학교 대학원, 박사학위논문.
- 박정화 · 최현정(2013). 호텔뷔페레스토랑 이미지 소비감정 행동의도와와의 관계연구. *호텔관광연구*, 48(0), 155-172.
- 박조원 · 최명일(2014). 국제영화제방문동기 체험만족 행동의도의 관계에 관한 연구. *문화정책논총*, 28(1), 157-174.
- 박종찬 · 신혜숙(2016). 내부마케팅이 직무스트레스 및 조직몰입에 미치는 영향. *호텔관광연구*, 18(5), 446-462.
- 배준호 · 신현규 · 이준재(2014). 스토리텔링속성이 관광동기 및 행동의도에 미치는 영향에 관한 연구: 영천 와이너리 스토리를 중심으로. *호텔관광연구*, 16(6), 147-162.
- 서민정 · 하인수(2021). 음식관광동기에 따른 외래 관광객의 행동의도 연구: 방한 중국관광객을 중심으로. *호텔관광연구*, 21(2), 196-211.
- 손병모 · 이한(2011). 관광객의 관광동기가 관광만족 및 행동의도에 미치는 영향: 관여도의 조절효과를 중심으로. *관광레저연구*, 23(3), 23-42.
- 안관영(2014). 직무스트레스와 서비스품질의 관계 및 조직공정성의 조절효과. *안전경영과학회지*, 16(3), 389-397.
- 안혜영(2011). 문화적응, 사회적 지원, 자존감이 직무스트레스와 직무만족에 미치는 영향: K항공사 외국인 객실 승무원을 중심으로, 세종대학교 관광대학원, 석사학위논문.
- 윤지영(2019). 호텔고객의 불량행동이 직무스트레스, 감정노동 및 이직의도에 미치는 영향: 호텔 유형의 조절효과를 중심으로. 부경대학교 대학원, 박사학위논문.
- 이상희(2017). 호텔 서비스 접점 직원의 체면민감성, 인상관리행동, 직무스트레스 및 직무성과 간의 구조적 관계. *고객만족경영연구*, 19(1), 149-173.
- 이승훈(2021). 관광 O2O서비스의 경험적 가치가 관계의 질과 향후 행동의도에 미치는 영향. *호텔관광학연구*, 23(1), 1-14.
- 이재곤 · 한금희 · 김정아(2013). 관광객의 방문경험에 따른 관광동기 및 관광자행동의도 비교 연구. *관광연구*, 28(3), 269-289.
- 이충기 · 고성규 · 김진옥(2014). 승마체험동기가 가치와 만족도 및 행도의도에 미치는 구조관계분석. *관광연구*, 28(6), 203-226.
- 전동현(2020). 코로나19 관련 대만의 관광정책 동향. *한국관광정책*, 80, 134-139.
- 전효재(2020). 한국판 뉴딜 성공을 위한 문화 · 관광 데이터 댐(DAM) 구축 사례와 시사점. *한국관광정책*, 81, 34-40.
- 조영숙 · 이문주 · 조록환(2010). 중국 · 일본관광객의 한국방문동기 만족도 개인가치 차이비교연구. *농어촌관광연구*, 17(2), 139-158.
- 채동렬 · 감지혜(2016). 해양 황노화 웰니스 융 · 복합산업 육성방안. *중점정책현안연구*, 11, 1-5.
- 최정환 · 김중건(2021). 웰니스관광 선택속성이 방문객 만족도와 재방문 의도에 미치는 영향. *호텔관광학연구*, 23(2), 43-57.
- 허용덕 · 정기성(2016). 식음료 접객원의 직무스트레스와 직장 가정갈등 및 이직 의도와와의 관계에서 고용불안정성의 매개효과분석. *관광레저연구*, 28(4), 319-355.
- Ajzen, I., & Fishbein, M.(1980). *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*; Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Anderson, E. W., & Sullivan, M. W.(1993). The antecedent and consequences of customer satisfaction for firms. *Marketing Science*, 12(2), 125-143.
- Arshadi, T., & Damari, H.(2013). The relationship of job stress with turnover intention and job performance: moderating role of OBSE. *Procedia-Social and Behavioral Science*, 84(1), 706-710.
- Assael, H.(1992). *Consumer Behavior and Marketing Action*, Boston, MA: PWS-KENT Publishing Company.
- Beehr, T. A., & Newman, J. E.(1978). Job stressors, employee health, and organizational effectiveness: a facet analysis, model, and literature review. *Personnel Psychology*, 31(4), 665-699.
- Dann, G. M. S.(1977). Anomie, ego-enhancement, and tourism. *Annals of Tourism Research*, 5(1), 184-194.
- Desbiolles, F. H.(2020). Socialising tourism for social and ecological justice after COVID-19. *An International Journal of Tourism Space Place and Environment*, 22(3), 610-623.
- Ding, D., & Lee, H. M.(2017). A measurement scale for food festival visitor experience. *International Journal of Tourism Sciences*, 17(3), 180-197.
- Holmes, T. H., & Rahe, R. H.(1967). The social readjustment rating scale. *Journal of Psychosomatic Research*, 11(2), 213-218.
- Lazarus, R. S.(1993). From psychological stress to the emotions: a history of changing outlooks. *Annual Review of Psychology*, 44(1), 1-22.
- Mikolajczak, M., Menil, C., & Oliver, L.(2007). Explaining the protective effect of trait emotional intelligence regarding occupational stress: exploration of emotional labour process. *Journal of Research in Personality*, 41(5), 1107-1117.
- Oliver, J. E., Mansell, A., & Jose, P. E.(2010). A longitudinal study of the role of negative affectivity on the work stressor-strain

- process. *International Journal of Stress Management*, 17(1), 56-77.
- Richards, G.(2002). Tourism attraction systems: exploring cultural behavior. *Annals of Tourism Research*, 29(4), 162-178.
- Rudaleva, I. A., & Mustafin, A. N.(2017). The impact of stress stability on job satisfaction and the quality of human capital. *Journal of History Culture and Art Research*, 6(5), 333-341.
- Voigt, C., Howat, G., & Brown, G.(2020). Hedonic and eudaimonic experiences among wellness tourists: an exploratory enquiry. *Annals of Leisure Research*, 13(3), 541-562.
- Walker, G. J.(2009). Culture, self-construal, and leisure motivations. *Leisure Sciences*, 31(4), 347-363.
- WTTC(2020). Crisis readiness are you prepared and resilient to safeguard your people & destinations? *World travel and tourism council global rescue report*, accessed February 2020.
- Wu, H. C., Cheng, C. C., & Ai, C. H.(2018). A study of experiential quality, experiential value, trust, corporate reputation, experiential satisfaction and behavioral intentions for cruise tourists: the case of Hong Kong. *Tourism Management*, 66(June), 200-220.
- Zabkar, V., Brencic, M. M., & Dimtrovic, T.(2010). Modeling perceived quality visitor satisfaction and behavioral intentions at the destination level. *Tourism Management*, 31(4), 537-546.