

국외여행인솔자의 자질 실증연구 -여행객과 여행업종사자를 대상으로-

현 길 남

한국항공대학교 경영학과 박사과정
E-mail: texas1212@hanmail.net

허 희 영

한국항공대학교 경영학과 교수
E-mail: hyhur@hau.ac.kr

1989년 국외여행자유화가 시행된 이후 국외여행사수와 국외여행객수는 빠른 속도로 증가하고 있다. 국외여행의 출발부터 도착까지 여행 전 일정에 관여하는 국외여행인솔자의 자질은 여행객의 여행만족에 중요한 요소로서 인식되어지고 있다.

이 연구는 여행객의 여행만족에 영향을 미치는 국외여행인솔자의 자질에 관한 분석에 초점을 두고 있다. 몇몇 자질요인평가에 여행객과 여행업종사자 사이에는 그 중요도 인식에 다소 차이가 있는 것으로 분석결과 나타났지만 여행객만족에 국외여행인솔자의 역할이 중요하다는 인식에는 두 집단 모두 동의하는 것으로 조사되었다.

이러한 분석결과를 근거하여 국외여행인솔자는 여행객과 업계가 요구하는 자질개발이 필요하다.

<색인어> 국외여행인솔자, 여행만족, 자질요인

1. 서 론

1. 연구의 필요성 및 연구목적

우리나라의 국외여행인구는 2005년 기준, 1,000만 명을 초과하였고 여행사 수의 꾸준한 증가 또한 이러한 국외여행수요의 급속한 증가로 2004년 말 기준, 여행사수는 8400여 개에 달하고 특히, 빠른 성장을 보인 국외여행사는 4,000여개 법인이 등록되어 있다.

여행업은 경영구조상 소규모 자본에 의한 영세성, 노동집약적이고 인간관계에 의한 경

영 및 과당경쟁의 특성을 가지고 있고, 여행상품의 무형성은 상품상담, 판매, 여행안내와 사후관리까지 모두 인적서비스에 의존하게 하는 한계를 만든다. 여행업종사자들의 여행객에 대한 성실하고 책임 있는接客태도와 수준 높고 완벽한 여행안내는 여행상품의 질을 높이고 여행사의 신뢰와 재 구매 효과에 큰 영향을 미치므로 여행사는 인적자원개발 및 자질 향상에 주력해야 한다. 국외여행업의 경우, 여행사와 여행객, 두 측면에서 여행행사의 만족은 여정전반에 관여하는 국외여행인솔자의 역할에 상당부분 의존한다.

국내에서 이루어진 많은 여행관련 연구에서 여행업의 주요인적자원으로서의 국외여행인솔자에 대한 연구는 활발하게 이루어지지 않고 있다. 서비스접점(service encounter)에서의 국외여행 인솔자의 역할은 단지 여행사의 이미지 형성에만 영향을 미치는 것이 아니라 고객충성도와 구전커뮤니케이션 효과에도 영향을 미친다. 또한 이것은 경쟁사들의 투어와도 구별되는 요인이 될 수 있다(Mossberg, 1995). 여행상품의 인적구성은 여행객과 여행인솔자, 그리고 경우에 따라서는 여행목적지의 현지안내원으로 나눌 수 있지만 여행 전 여정에 함께 참여하는 중요한 인적구성은 여행객과 여행인솔자이다. 여행상품의 소비주체인 여행객의 여행만족은 여행인솔자의 자질에 의해 그 결과는 많은 차이를 보일 수 있으므로 이에 관한 연구의 필요성이 제기된다.

본 연구는 국외여행인솔자의 자질요인을 여행업종사자(국외여행인솔자를 제외한)와 여행상품의 소비주체인 여행객 각각의 관점에서 파악하여 여행만족에 관여하는 국외여행인솔자의 자질요인 연구를 수행하고자 한다.

2. 연구방법

본 연구는 문헌연구, 통계자료분석, 실증연구가 병행되었다. 문헌연구에서는 국외여행인솔자의 개념을 고찰하였고 국외여행관련 통계자료는 한국관광공사의 자료가 활용되었다. 실증분석을 위한 설문조사가 여행객과 여행업종사자를 대상으로 실시되었고 설문지의 통계처리는 SPSS 12.0 for Windows를 이용하였다.

II. 연구의 배경

1. 우리나라 국민의 국외여행 실태

1989년 국외여행자유화 시행 후 우리나라 국민의 국외여행은 지속적인 상승을 보였다. 아울러 90년대 후반부터 시작된 IMF위기, 9.11테러, 이라크전쟁, 자연재난, 사스, 조류독감

등과 같은 대내외적인 위협요인에도 불구하고 우리나라민들의 국외여행에 대한 수요는 지속적인 증가를 보인다. <표 1>은 최근 10년간의 내국인 출국현황을 나타낸다. 국외여행객수는 98년도의 IMF영향과 2003년도의 사스여파로 잠시 마이너스성장을 기록했으나 기본적으로는 꾸준한 증가세를 나타낸다.

<표 1> 최근 10년간 내국인의 출국현황

년도	인원수	성장률(%)
1996	4,649,251	21.7
1997	4,542,159	-2.3
1998	3,066,926	-32.5
1999	4,341,546	41.6
2000	5,508,242	26.9
2001	6,084,476	10.5
2002	7,123,407	17.1
2003	7,086,133	-0.5
2004	8,825,442	24.5
2005	10,077,619	14.2

<표 2>는 내국인의 행선지별 출국현황을 나타내는데 아시아지역에 여행객의 60%이상, 미주지역이 15%, 유럽이 6%전후의 구성비를 보인다.

<표 2> 최근 5년간 내국인의 행선지별 출국현황 (단위 : 천명)

행선지	관광					상용/방문/시찰					공용/회의/기타				
	2001	2002	2003	2004	2005	2001	2002	2003	2004	2005	2001	2002	2003	2004	2005
아시아	1967	2632	2621	3780	4540	1619	1720	1747	2073	2348	306	369	331	392	433
미주	313	340	329	292	310	344	322	322	318	332	156	174	166	167	174
유럽	160	194	212	269	302	162	159	170	179	192	72	86	84	87	88
대양주	198	263	246	324	351	51	52	55	57	60	34	41	42	43	44
아프리카	9	11	9	14	18	6	6	6	7	8	4	4	4	4	5
계	2647	3440	3417	4679	5521	2182	2259	2300	2634	2940	572	674	627	693	744

<표 3>은 내국인의 목적별 출국현황을 나타낸다. 관광목적의 출국이 50%전후, 상용 25%, 기타 20%, 회의참가 1%, 공용목적이 각각 0.5%전후의 비율로 관광목적의 출국이 꾸준히 증가함을 보여준다.

<표 3> 최근 5년간 내국인의 목적별 출국현황 (구성비 : %)

년 도	관 광	상 용	방문/시찰	공 용	회 의	기타
2001	43.5	25.6	10.3	0.4	1.2	19.0
2002	48.3	22.9	8.8	0.4	1.1	18.5
2003	48.2	23.2	9.2	0.4	0.9	18.0
2004	53.0	21.9	8.0	0.4	0.9	15.8
2005	54.8	20.6	8.6	0.3	0.8	14.9

<표 4>에서 2003년 여성출국자수의 마이너스성장은 사스의 여파로 관광목적출국이 남성보다 상대적으로 많은 여성에 영향을 미친 것으로 보인다.

<표 4> 최근 5년간 성별 출국현황 (구성비 : %)

년 도	남성 비율	성장률	여성 비율	성장률
2001	59.0	10.8	41.0	13.4
2002	58.4	16.9	41.6	19.6
2003	59.3	1.0	40.7	-2.6
2004	58.5	24.5	41.5	28.9
2005	58.2	14.4	41.8	15.7

* 남·여성무원 제외.

* <표 1>~<표 4> 한국관광공사, 한국 관광통계 자료를 재구성(2006년 1월1일 기준).

2. 국외여행 인솔자의 개념

국외여행인솔자(tour conductor)라 함은 해외여행의 출발준비부터 여행종료까지의 지도자(leader)와 tour manager로서 여행자들을 지휘, 관리하는 자를 일컫는다. 여행에 있어 최대의 서비스는 안전(safety), 쾌적성(comfortableness)과 여행가치 등을 들 수 있는데 고객들의 이러한 기대를 만족시키기 위해서는 여행상품과 서비스의 질을 높이는 것도 중요하지만 인솔자의 능력도 무시할 수 없다(장혜숙과 표성수, 1994). 국외여행인솔자란 계획되어진 여행일정을 여행자에게 제공하고 그 여행의 최종 책임자로서 단체 여행자와 동행

하여 여행에 필요한 모든 업무를 담당하는 사람이다(정찬중, 1999). 현재, 문화관광부에서는 국외여행인솔자의 자격증을 국외여행인솔자 자격인정증(overseas tour escort licence)이라 명시하고 있다. 국외여행인솔자를 양성하는 기관은 2005년 1월 기준 40여개에 이르고 그 대부분을 대학 평생(사회)교육원에서 담당한다. <표 5>는 국외여행인솔자의 자격을 나타낸다.

<표 5> 국외여행인솔업무 담당 가능자

자 격	담 당 가능 업무
관광통역안내원	외국인의 국내여행(Inbound Tour)안내 및 내국인의 국외여행 인솔
국외여행인솔자(Tour Conductor) * 여행사경력 1년 이상과 국외여행 경험자로서 16시간이상의 소양교육을 수료한 자 * 여행사경력 6개월 이상이며, 192시간의 교육을 수료한 자	내국인의 국외여행 인솔

<표 6>은 국외여행인솔자의 주요 역할들을 나타낸다.

<표 6> 국외여행인솔자의 역할

역 할	내 용
여행의 계획과 진행, 내용관리	출발 전 작성된 여행일정을 착실히 진행하여 여행자들로부터 신뢰성을 확보하여 그들의 욕구를 최대한 충족시켜야 한다.
여행의 관리자이며 리더	인솔자는 여행자의 이익보호를 위해 여행에 관한 모든 업무를 이해, 숙지하여 현지에서 관련업자들이 계약대로 서비스를 제공하는지 관리, 감독해야하고 리더십을 발휘하여 여행자 전원이 일체감을 형성할 수 있는 분위기를 조성한다.
예산 집행자	여행지 현장에서의 경비는 그 성격상 인솔자 재량에 맡겨지므로 예산 집행의 최종책임자로서 여행자들이 만족하도록 세심한 주의를 기울여야 한다.
회사 대표자	여행 중 인솔자는 자의든 타의든 회사를 대표하게 되고 무난하고 순조로운 수행은 여행자와의 좋은 인간관계가 형성되는 계기가 되며, 이는 결국 자사의 새로운 여행상품 판매의 연결기반이 된다.
고객 재창조	다른 일반판매원들이 접근할 수 없는 시장 환경 즉, 여행의 시작부터 종료까지 여행자와 동행, 동거하며 구축된 인간관계와 상호신뢰성에서는 여행의 이미지 메이킹(image making)이 용이해져 여행참여를 적극적으로 권유할 수 있어서 고객재창조에 기여하므로 판매촉진을 기대할 수 있다.

3. 국외여행 인솔자와 여행객 만족에 관한 선행연구

아래의 <표 7>에서 국외여행인솔자와 여행객 만족에 관한 외국의 선행연구를 요약해 보았다. 이 표에서 보는바와 같이 Lopez(1980), Whipple과 Thach(1988)의 연구는 인솔자의 역할 및 자질이 여행객의 여행 만족에 영향을 미친다고 보지만, Geva와 Goldman(1992)의 연구 결과에서는 인솔자의 역할과 여행객의 여행만족이 반드시 여행제 공기업의 호의로까지 이끄는 것이 아니라는 사실을 보여준다.

<표 7> 국외여행인솔자와 여행객 만족에 관한 선행연구 요약

연 구	내 용
E. M. Lopez 연구 (1980)	1. 10일간의 스페인 단체여행을 통하여 리더의 권위적, 민주적 스타일이 개인과 단체에 미치는 영향연구 2. 결론 : 여행초기의 권위적인 리더십은 여행객의 신뢰를 증진시키고, 일단 의사소통, 사회관계의 만족이 이루어지면 리더는 보다 민주적인 리더십을 갖는 것이 중요하고 여행의 여러 상황, 단계에 적합한 효율적인 리더십 스타일 개발중요
T. W. Whipple & S. V. Thach 연구 (1988)	1. 주말을 이용한 나이가가라 폭포 단체 여행객을 대상으로 여행만족을 이끄는 서비스의 역할 연구 2. 결론 : 훌륭한 서비스는 성공적 여행사 경영에 결정적이며, 여행인솔자, 출발점의 편리성, 관리경영자의 통제능력의 질이 여행객만족과 미래 여행의 관심에 결정적인 서비스 속성이 되고 뛰어난 서비스는 평범한 매력물에 대한 실망제한
A. Geva & A. Goldman 연구 (1992)	1. 여행객만족을 성취시키는 임무는 여행의 전 기간에 걸쳐서 여행객들과 계속적이고 가까운 접촉을 하는 인솔자에게 위임되는데, 이들 인솔자에 대한 여행객들의 만족이 여행사에 대한 만족과 재구매까지 이르는지 유럽과 미국의 인솔여행에 참가하는 이스라엘의 여행팀을 대상으로 연구 2. 결론 : 인솔자에 대한 만족이 여행사 만족과 다른 사람에게 해당 여행사를 추천하는 것에 중요한 역할을 하지 않고, 여행객의 재구매 의도에 유의하지 않음

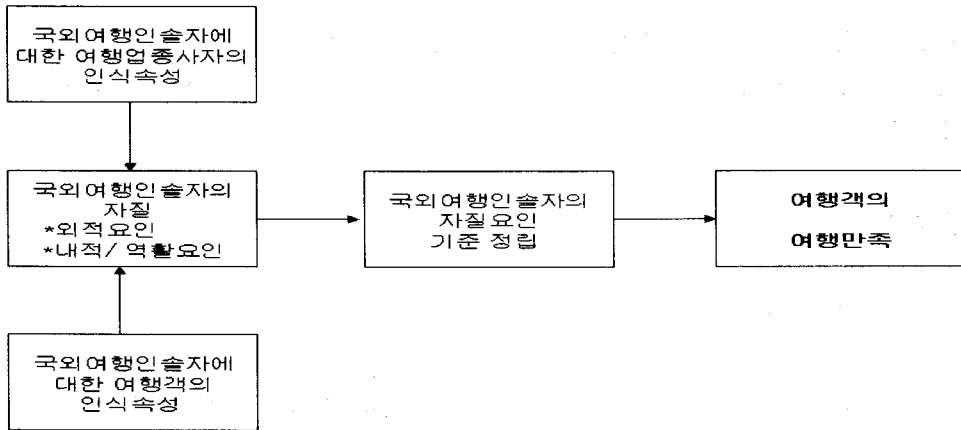
III. 실증분석

1. 연구흐름도 및 가설

(1) 연구흐름도 설계

국외여행인솔자의 자질요인을 외적요인(용모, 나이, 학력, 체력, 기본예절, 화술, 관광분야자격증, 외국어능력, 인솔경력)과 내적/역할요인(성실하고 자세한 사전 출국설명, 여행지의 정보능력과 경험, 위기상황대처능력, 업무전문성)으로 분류하였고, 여행객과 여행업종사자들이 인식하고 있는 국외여행인솔자의 자질중요도를 비교분석하고자 하였으며, 다음과 같은 연구흐름도를 설정하였다.

<그림 1> 연구흐름도



(2) 가설설정

가 설 1

여행객의 여행만족에 영향을 미치는 국외여행인솔자의 자질요인은 그 중요도에 유의한 차이가 있다.

가 설 2

여행만족에 영향을 미치는 국외여행인솔자의 자질요인 인식에는 여행객과 여행업종사자간의 유의한 차이가 있다.

2. 설문지 설계

(1) 설문구성

여행객의 여행만족에는 여행인솔자의 자질요인이 영향을 미친다는 가정 하에 설문지를 구성하였다. 설문지는 여행객대상과 여행업종사자대상으로 2개로 나누었고, 인구 통계적 사항과 여행관련사항은 질문항목에 차이를 두었고, 자질요인관련 사항은 동일한 항목으로 구성하여 5점 척도로 질문하였다. 여행객대상의 설문지는 총 25항목, 여행업종사자대상은 총 29항목으로 구성되었다.

(2) 조사대상 및 분석방법

조사대상중 여행객은 국외여행인솔자가 동행한 여행경험이 1회 이상인 자, 여행업종사자는 국외여행을 취급하는 여행사근무자만을 대상으로 하였고 국외여행인솔경험이 있는 근무자도 포함시켰지만 이 경우, 현재 내근직을 수행하는 자로 한정하였다. 분석은 SPSS 12.0 for Windows의 빈도분석, 기술 통계분석, 요인분석, 신뢰도분석, 회귀분석 등이 활용되었다.

3. 분석결과

(1) 표본의 인구 통계적 특성

유효한 설문응답자 166명 중 여행객과 여행업종사자, 각각 83명씩을 대상으로 분석하였다. <표 8>은 여행객과 여행업종사자 응답자의 인구 통계적 특성을 나타내는데, 교사를 따로 분류한 것은, 긴 방학이 있는 직업의 특수성으로 인하여, 국외여행경험의 기회가 상대적으로 많을 수 있다는 가정을 했기 때문이다. 실제 교직에 종사하는 사람들의 국외여행 빈도가 다른 직업군과 비교하여 상대적으로 높게 조사되었다.

<표 8> 인구 통계적 특성

여행객		빈도(명)	퍼센트(%)	여행업종사자		빈도(명)	퍼센트(%)
성별	남	38	45.8	성별	남	42	50.6
	여	45	54.2		여	41	49.4
연령	20~29세	28	33.7	연령	20~29세	45	54.2
	30~39세	29	34.9		30~39세	33	39.8
	40~49세	17	20.5		40~49세	5	6.0
	50~59세	7	8.4		50세이상	0	0
	60세이상	2	2.4				
월소득	100만원 이하	5	6.0	* 여행업 종사자의 경우 설문문항 중 월소득, 직업 제외			
	100~200만원	26	31.3				
	200~300만원	26	31.3				
	300~400만원	7	8.4				
	400만원 이상	19	22.9				
직업	회사원(공무원)	43	51.8				
	자영업	3	3.6				
	전문직	6	7.2				
	교사	7	8.4				
	전업주부	5	6.0				
	학생	12	14.5				
	기타	7	8.4				

(2) 표본의 여행관련 특성

<표 9>는 여행객과 여행업종사자 응답자의 여행관련 속성을 나타내는데, 여행객의 경우는 응답자의 64%가 3회 이상의 국외여행경험이 있는 것으로 나타났으며, 국외여행인솔자의 희망연령은 30대가 압도적으로 높은 78.3%로 조사되었다. 여행업종사자의 경우, 국외여행횟수가 3회 이상이 약 75%이고 약 90%의 응답자가 국외여행인솔경력이 있는 것으로 나타났다. 응답자들의 여행 담당업무는 배낭여행, 연수시찰, 패키지여행 담당의 순서로 조사되었고 기타응답자는 개별여행, 신혼여행, 항공권담당 등으로 조사되었다. 여행업종사자들이 선호하는 국외여행인솔자의 연령은 30대가 71.1%로 우위를 나타낸다.

<표 9> 여행관련 특성

여행객		빈도(명)	퍼센트(%)	여행업 종사자		빈도(명)	퍼센트(%)
여행횟수	1~2회	15	18.1	여행 인솔횟수	없음	9	10.8
	3~5회	30	36.1		1~2회	12	14.5
	6~10회	23	27.7		3~5회	24	28.9
	11~20회	9	10.8		6~10회	6	7.2
	20회이상	6	7.2		10회이상	32	38.6
인솔자 희망연령	20대	3	3.6	인솔자 희망연령	20대	15	18.1
	30대	65	78.3		30대	59	71.1
	40대	4	4.8		40대	3	3.6
	50대	2	2.4		50대	0	0
	상관없음	9	10.8		상관없음	6	7.2
여행상품	배낭여행	27	32.5	담당 여행상품	배낭여행	36	43.4
	패키지단체여행	40	48.2		패키지단체여행	14	16.9
	신혼여행	2	2.4		연수시찰	30	36.1
	연수시찰	7	8.4		기타	3	3.6
	기타	7	8.4				

(3) 신뢰성 검증

<표 10>에서 Cronbach's alpha 계수는 모든 변수들이 .6 이상으로 나타나 측정항목의 신뢰도는 별 문제가 없는 것으로 판단된다.

<표 10> 신뢰성 검증

변수	Cronbach's a (여행객)	Cronbach's a (여행업종사자)
인솔자의 용모	.703	.724
인솔자의 나이	.682	.721
인솔자의 학력	.659	.712
인솔자의 체력	.649	.709
인솔자의 기본예절	.646	.737
인솔자의 화술	.652	.702
관광분야자격증	.662	.704
인솔자의 외국어능력	.626	.741
인솔경력	.638	.763
사전 출국 설명	.654	.674
여행목적지의 정보(경험)	.642	.717
위기상황대처능력	.653	.742
업무전문성	.658	.706

4. 가설검정

(1) 회귀분석 결과

설문지에서 질문한 인솔자의 자질요인 13가지를 독립변수, 여행만족을 종속변수로 하여 우선 단계적 방법(stepwise method)으로 회귀분석을 실시하였다. $p < .10$ 을 항목 제거기준으로 선택하여, 여행객대상은 체력, 나이, 관광분야자격증, 용모, 사전출국설명 등의 변수를 제외한 8항목만을, 여행업종사자대상은 용모, 나이, 학력, 외국어능력, 위기대처능력 등의 변수를 제외한 8항목만을 위계적 회귀분석방법(hierarchical regression method)을 활용하여 최종분석 하였다. 그 결과는 <표 11>~<표 14>로 나타났다. <표 11>의 결과에서, 종속변수인 여행만족과 독립변수들 중, 인솔자의 화술, 기본예절, 외국어능력, 인솔경력과의 상관계수와 유의확률 값은 각각 .613/.000, .372/.000, .319/.002, .441/.000,로 $p < .05$ 에서 볼 때 두 변수들 간에는 상호관련성이 존재하는 것으로 볼 수 있다.

<표 11> 상관계수(여행객)

	변 수	여행만족		변 수	여행만족
Pearson 상관	여행만족	1.000	유의 확률	여행만족	-
	인솔자의 화술	.613		인솔자의 화술	.000
	인솔자의 기본예절	.372		인솔자의 기본예절	.000
	인솔자의 외국어능력	.319		인솔자의 외국어능력	.002
	인솔경력	.441		인솔경력	.000
	인솔자의 학력	.146		인솔자의 학력	.095
	여행목적지의 정보(경험)	.205		여행목적지의 정보(경험)	.031
	업무전문성	.184		업무전문성	.048
	위기상황대처능력	.147		위기상황대처능력	.093

<표 12>에서, F변화량은 변화된 모델의 유의성을 검증하는데, 변수들 중 인솔자의 화술은 유의확률 F변화량 값이 .000, 기본예절은 .008, 외국어능력은 .025 이므로 $p < .05$ 에서 유의성이 존재한다.

<표 12> 모형요약(여행객)

변수	R	R제곱	수정된 R제곱	추정값의 표준오차	통계량 변화량		
					R제곱 변화량	F변화량	유의확률 F변화량
화술	.613 (a)	.376	.368	.584	.376	48.753	.000
기본예절	.654 (b)	.428	.414	.562	.052	7.331	.008
외국어능력	.681 (c)	.464	.443	.548	.036	5.256	.025
인솔경력	.693 (d)	.481	.454	.543	.017	2.541	.115
학력	.699 (e)	.488	.455	.542	.007	1.113	.295
여행목적지의 정보	.702 (f)	.493	.453	.543	.005	.742	.392
업무전문성	.703 (g)	.494	.447	.546	.001	.117	.733
위기상황대처능력	.703 (h)	.494	.439	.550	.000	.036	.851

- a. 예측값: (상수), 화술
- b. 예측값: (상수), 화술, 기본예절
- c. 예측값: (상수), 화술, 기본예절, 외국어능력
- d. 예측값: (상수), 화술, 기본예절, 외국어능력, 인솔경력
- e. 예측값: (상수), 화술, 기본예절, 외국어능력, 인솔경력, 학력
- f. 예측값: (상수), 화술, 기본예절, 외국어능력, 인솔경력, 학력, 여행목적지의 정보
- g. 예측값: (상수), 화술, 기본예절, 외국어능력, 인솔경력, 학력, 여행목적지의 정보, 업무전문성
- h. 예측값: (상수), 화술, 기본예절, 외국어능력, 인솔경력, 학력, 여행목적지의 정보, 업무전문성, 위기상황대처능력

종속변수: 여행만족

<표 13>의 결과에서, 종속변수인 여행만족과 독립변수들 중, 인솔자의 체력, 기본예절, 화술, 사전출국설명, 업무전문성과의 유의확률 값은 각각 .002, .002, .000, .000, .001 로 $p < .05$ 에서 두 변수들 간에는 상호관련성이 존재하는 것으로 볼 수 있다.

<표 13> 상관계수(여행업종사자)

Pearson 상관	변수	여행만족	유의확률	변수	여행만족
		여행만족		1.000	
	인솔자의 체력	.311		인솔자의 체력	.002
	인솔자의 기본예절	.308		인솔자의 기본예절	.002
	인솔자의 화술	.421		인솔자의 화술	.000
	관광분야자격증	.284		관광분야자격증	.005
	인솔경력	.173		인솔경력	.059
	사전출국설명	.389		사전출국설명	.000
	여행목적지의 정보(경험)	.252		여행목적지의 정보(경험)	.011
	업무전문성	.326		업무전문성	.001

<표 14>에서, F변화량은 변화된 모델의 유의성을 검증하는데, 유의확률 F변화량 값이 변수들 중 인솔자의 체력은 .004, 기본예절은 .011, 화술은 .000 이므로 $p < .05$ 에서 유의성이 존재한다고 볼 수 있다.

<표 14> 모형요약(여행업종사자)

변수	R	R제곱	수정된 R제곱	추정값의 표준오차	통계량 변화량		
					R제곱 변화량	F변화량	유의확률 F변화량
인솔자의 체력	.311 (a)	.097	.085	.47	.097	8.664	.004
인솔자의 기본예절	.408 (b)	.166	.146	.46	.070	6.702	.011
인솔자의 화술	.550 (c)	.303	.276	.42	.136	15.448	.000
관광분야자격증	.563 (d)	.318	.283	.42	.015	1.681	.199
인솔경력	.576 (e)	.331	.288	.42	.014	1.598	.210
사전출국설명	.584 (f)	.341	.289	.42	.010	1.134	.290
여행지의 정보(경험)	.584 (g)	.341	.280	.42	.000	.014	.906
업무전문성	.597 (h)	.356	.287	.42	.015	1.699	.197

- a. 예측값: (상수), 화술
 - b. 예측값: (상수), 화술, 기본예절
 - c. 예측값: (상수), 화술, 기본예절, 외국어능력
 - d. 예측값: (상수), 화술, 기본예절, 외국어능력, 인솔경력
 - e. 예측값: (상수), 화술, 기본예절, 외국어능력, 인솔경력, 학력
 - f. 예측값: (상수), 화술, 기본예절, 외국어능력, 인솔경력, 학력, 여행목적지의 정보
 - g. 예측값: (상수), 화술, 기본예절, 외국어능력, 인솔경력, 학력, 여행목적지의 정보, 업무전문성
 - h. 예측값: (상수), 화술, 기본예절, 외국어능력, 인솔경력, 학력, 여행목적지의 정보, 업무전문성, 위기상황대처능력
- 종속변수: 여행만족

<표 15>, <표 16>에서는 표준화계수 베타값으로 독립변수들의 개별기여도를 알아볼 수 있다. 이 결과에서는 인솔자의 화술이 여행만족이라는 종속변수를 설명하는 가장 예측력 있는 변수임을 두 집단에서 동일하게 나타낸다.

<표15> 계수 (여행객)

변수	비표준화계수		표준화계수	t	유의 확률	공선성 통계량	
	β	표준오차	β			공차한계	VIF
(상수)	.914	.493		1.885	.067		
화술	.782	.112	.613	6.982	.000	1.000	1.000
(상수)	-.505	.707		-.715	.477		
화술	.708	.111	.555	6.365	.000	.940	1.064
기본예절	.372	.137	.236	2.708	.008	.940	1.064
(상수)	-1.171	.748		-1.567	.121		
화술	.690	.109	.541	6.348	.000	.935	1.070
기본예절	.294	.138	.187	2.128	.036	.883	1.133
외국어능력	.245	.107	.197	2.293	.025	.922	1.084
(상수)	-1.138	.741		-1.536	.129		
화술	.638	.113	.500	5.667	.000	.856	1.169
기본예절	.220	.144	.140	1.526	.131	.793	1.262
외국어능력	.215	.107	.173	2.001	.049	.894	1.118
인솔경력	.164	.103	.152	1.594	.115	.731	1.369
(상수)	-1.142	.740		-1.542	.127		
화술	.658	.114	.516	5.768	.000	.832	1.203
기본예절	.216	.144	.137	1.500	.138	.792	1.262
외국어능력	.250	.112	.201	2.225	.029	.816	1.226
인솔경력	.172	.103	.159	1.668	.099	.727	1.376
학력	-.092	.087	-.094	-1.055	.295	.846	1.183
(상수)	-1.008	.758		-1.331	.187		
화술	.655	.114	.513	5.730	.000	.831	1.204
기본예절	.240	.147	.152	1.631	.107	.765	1.307
외국어능력	.284	.119	.228	2.381	.020	.725	1.379
인솔경력	.198	.108	.184	1.840	.070	.670	1.494
학력	-.101	.088	-.102	-1.145	.256	.834	1.199
여행목적지의 정보	-.105	.122	-.084	-.861	.392	.694	1.441
(상수)	-1.051	.772		-1.361	.178		
화술	.651	.116	.510	5.630	.000	.822	1.217
기본예절	.238	.148	.152	1.613	.111	.764	1.308
외국어능력	.280	.121	.225	2.318	.023	.717	1.395
인솔경력	.199	.108	.185	1.839	.070	.669	1.495
학력	-.100	.089	-.102	-1.132	.261	.834	1.199
여행목적지의 정보	-.117	.128	-.095	-.918	.361	.637	1.571
업무전문성	.032	.094	.031	.342	.733	.832	1.202
(상수)	-.941	.971		-.969	.336		
화술	.649	.117	.509	5.565	.000	.817	1.223
기본예절	.242	.150	.154	1.614	.111	.754	1.326
외국어능력	.286	.126	.230	2.275	.026	.671	1.491
인솔경력	.199	.109	.185	1.828	.072	.669	1.495
학력	-.102	.090	-.104	-1.139	.258	.823	1.216
여행목적지의 정보	-.112	.132	-.090	-.844	.401	.603	1.659
업무전문성	.036	.097	.035	.375	.709	.787	1.270
위기상황대처능력	-.038	.202	-.019	-.189	.851	.677	1.477

<표 16> 계수 (여행업종사자)

변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	공선성 통계량	
	β	표준오차	β			공차한계	VIF
(상수)	3.208	.310		10.342	.000		
체력	.223	.076	.311	2.943	.004	1.000	1.000
(상수)	1.997	.556		3.595	.001		
체력	.194	.074	.271	2.624	.010	.978	1.023
기본예절	.283	.109	.267	2.589	.011	.978	1.023
(상수)	1.051	.565		1.860	.067		
체력	6.747E-02	.075	.094	.894	.374	.799	1.252
기본예절	.348	.102	.328	3.412	.001	.952	1.050
화술	.271	.069	.410	3.930	.000	.811	1.233
(상수)	1.075	.563		1.909	.060		
체력	5.514E-02	.076	.077	.728	.469	.786	1.272
기본예절	.326	.103	.308	3.165	.002	.926	1.080
화술	.256	.070	.387	3.667	.000	.787	1.271
관광분야자격증	5.917E-02	.046	.128	1.297	.199	.900	1.111
(상수)	.792	.604		1.311	.194		
체력	9.916E-02	.083	.138	1.194	.236	.648	1.544
기본예절	.305	.104	.288	2.931	.004	.902	1.109
화술	.226	.074	.341	3.065	.003	.703	1.423
관광분야자격증	5.502E-02	.046	.119	1.207	.231	.896	1.117
인솔경력	8.557E-02	.068	.132	1.264	.210	.798	1.253
(상수)	.858	.607		1.414	.161		
체력	7.690E-02	.086	.107	.898	.372	.609	1.642
기본예절	.266	.110	.251	2.414	.018	.803	1.246
화술	.213	.074	.322	2.859	.005	.685	1.460
관광분야자격증	2.081E-02	.056	.045	.373	.710	.598	1.672
인솔경력	9.566E-02	.068	.147	1.401	.165	.783	1.278
사전출국설명	8.593E-02	.081	.147	1.065	.290	.458	2.186
(상수)	.828	.660		1.254	.214		
체력	7.190E-02	.096	.100	.750	.456	.492	2.032
기본예절	.265	.111	.250	2.386	.020	.800	1.251
화술	.215	.077	.325	2.781	.007	.643	1.556
관광분야자격증	2.004E-02	.056	.043	.355	.724	.590	1.695
인솔경력	9.374E-02	.071	.144	1.327	.188	.741	1.349
사전출국설명	8.352E-02	.084	.142	.998	.322	.431	2.321
여행지의 정보(경험)	1.440E-02	.121	.015	.119	.906	.588	1.700
(상수)	.554	.690		.804	.424		
체력	8.479E-02	.096	.118	.884	.380	.487	2.054
기본예절	.296	.113	.280	2.620	.011	.763	1.310
화술	.209	.077	.316	2.712	.008	.641	1.561
관광분야자격증	2.983E-02	.057	.064	.526	.600	.580	1.725
인솔경력	7.296E-02	.072	.112	1.012	.315	.705	1.418
사전출국설명	3.319E-02	.092	.057	.361	.719	.355	2.820
여행지의 정보(경험)	-5.164E-02	.131	-.052	-.395	.694	.500	2.001
업무전문성	.142	.109	.164	1.303	.197	.547	1.828

(2) 가설검정

가 설 1

여행객의 여행만족에 영향을 미치는 국외여행인솔자의 자질요인은 그 중요도에 유의한 차이가 있다.

여행객의 여행만족에 미치는 국외여행인솔자의 자질요인들은 이상의 분석을 통해서 그 중요도의 유의한 차이가 있음을 알 수 있는데, 유의수준을 고려하지 않았을 때의 단순한 중요순서는 인솔자의 화술->외국어능력-> 인솔경력-> 기본예절-> 학력-> 여행목적지의 정보(경험)-> 업무전문성-> 위기상황대처능력 등으로 나타나고, 유의수준 $p < .05$ 에서는 인솔자의 화술과 외국어능력만이 유의한 차이를 보이고, 인솔자의 기본예절요인에 화술이 우선함을 알 수 있다.

가 설 2

여행만족에 영향을 미치는 국외여행인솔자의 자질요인 인식에는 여행객과 여행업종사자간의 유의한 차이가 있다.

단계적 방법을 통해 회귀분석을 실시한 결과는 <표 17>에 정리하였다. (유의수준 $p < .10$) 이 표는 여행객과 여행업종사자간에 국외여행인솔자의 자질요인에 대한 중요도의 인식에는 차이가 있음을 보여준다. 유의수준($p < .05$)을 고려하여 위계적 회귀분석을 실시하였을 때, 여행객응답자의 경우, 인솔자의 화술과 외국어능력이, 여행업종사자의 경우는 인솔자의 화술과 기본예절만이 채택된다. 공통요인인 인솔자의 화술은 가장 중요하게 고려되는 자질요인으로 평가된다. 인솔자의 외적자질 요인 중 화술과 기본예절은 두집단 모두, 유의수준 $p < .05$ 에서 유의함을 보여주었지만, 인솔자의 외국어 능력과 학력요인은 여행객집단만이, 인솔자의 체력과 관광분야자격증은 여행업종사자 집단만이 중요요인으로 평가하였다. 여행객집단이 채택한 인솔자의 업무전문성은 여행업종사자 집단의 고려요인으로 채택되지 않았고 여행업종사자 집단이 고려하는 사전출국설명요인은 여행객집단이 유의수준에서는 고려하지 않음을 보여준다.

<표 17> 자질요인 분석결과

구분 중요도 순위	자질요인	
	여행객	여행업종사자
1	인솔자의 화술	인솔자의 화술
2	인솔경력	사전출국설명
3	인솔자의 기본예절	위기상황대처능력
4	인솔자의 외국어능력	인솔자의 체력
5	여행목적지의 정보(경험)	인솔자의 기본예절
6	업무전문성	관광분야자격증
7	위기상황대처능력	여행목적지의 정보(경험)
8	인솔자의 학력	인솔경력

IV. 결 론

1. 요약 및 결론

본 연구에서 얻은 결과는, 국외여행인솔자의 여행만족관련 자질요인에 대한 중요도인식에는 여행객과 여행업종사자사이에 유의한 차이가 있다는 점이다. 이러한 결과는 인솔자를 선택, 배정하는 여행업종사자의 인식변화에 근거로 작용할 수 있다. 여행객은 원활한 일정진행에 도움이 되는 현지어, 영어 등의 외국어 실력과 업무전문성을 고려한 반면, 여행업종사자는 관광관련자격증과 사전출국설명요인을 가장 중요하게 고려하여 그 차이를 보여준다. 성실한 출국설명은 인솔자가 여행객과의 사전교감을 가질 수 있다는 여행업종사자의 인식은 출국직전 여행상담 직원으로부터 대부분의 해당상품 관련업무가 인솔자로 넘어가는 흐름에서 나타난다. 마지막으로, 인솔자의 용모나 나이는 두 집단에서 동일하게 중요요인으로 인식되지 않고 있다.

본 연구를 통해 여행만족에 영향을 미치는 국외여행인솔자의 자질요인 중 여행객과 여행업종사자가 공통적으로 인식하는 요인은 인솔자의 화술, 인솔경력, 기본예절, 여행지의 정보(경험), 위기상황대처능력 등이고, 여행객은 외국어능력, 현지에서의 여행을 순조롭게 진행하는 업무전문성, 인솔자의 학력을, 여행업종사자는 사전출국설명, 체력, 관광자격증을 각각 중요요인으로 인식하였다. 이 결과는 국외여행인솔자에게는 중요한 활동지표가 된다. 실제 여행객과 동반하며 여행전반을 이끌어야 하는 인솔자는 여행객이 원하는 바를 충족시켜야 하며, 여행인솔을 의뢰하는 여행업종사자가 고려하는 요인들 또한 충족시켜야 한다.

2. 연구의 한계

본 연구를 진행하면서 밝혀진 문제점은, 첫째, 인솔자의 자질요인에 대한 응답자의 충분한 이해가 이루어지지 않았다. 그 예로, 여행객을 대상으로 한 최초설문지에서 인솔자의 '리더쉽' 항목이 조사자들의 이해가 충분치 않아 원래 의도(여행일정을 원만히 이끌어가는 추진력=리더쉽)와는 달리 대부분의 응답자들이 인솔자의 독단으로 오해하여, 조사자에 따라 극단적인 응답결과가 나와 분석대상에서 제외하였고, 설문항목에 포함된 자질요인 외에 추가로 고려하는 항목을 조사하였는데, '책임감', '프로의식'등의 응답이 의외로 많았다. 이는 '업무전문성'을 제대로 이해하지 못한 결과로 볼 수 있으며, 친밀감, 긍정적인 인상은 '인솔자의 용모'와 구별하여 응답한 경우가 많았다. 둘째, 여행상품에 따라서 국외여행 인솔자의 자질중요도가 다르게 평가될 수 있는데, 설문지에는 참가한 여행이 복수인 경우를 고려하지 않았다. 셋째, 설문대상 여행업종사자를 국외여행인솔자가 주로 관여하는 배낭여행, 패키지단체여행, 연수시찰여행 전문여행사로 한정하였다. 기타 항공권담당이나 신혼여행, 수학여행, 인바운드 전문여행사로 그 범위를 확대하여 보다 보편적인 인식을 파악하여야 했다.

참 고 문 헌

<국내문헌>

장혜숙, 표성수 (1994), "여행사 경영론", pp279-281.

정찬중 (1999), "관광학원론", 형설출판사, p56.

<국외문헌>

A. Geva and A. Goldman (1992), "Satisfaction Measurement in Guided Tours",
Annals of Tourism Research, Vol.18(2), pp177-185.

E. M. Lopez (1980), "The Effectiveness of Leadership Style on Satisfaction Levels of Tour
Quality", *Journal of Travel Research*, pp20-23.

Lena Larsson Mossberg (1995), "Tour Leaders and their Importance in Charter
Tours", *Tourism Management*, Vol.16(6), p437.

T. W. Whipple and S. V. Thach (1988), "Group tour management: Does Good Service
Produce Satisfied Customers?", *Journal of Travel Research*, pp16-21.

An Empirical Study on Tour Conductor's Quality

– focused on tourists and travel agents

Kil-Nam Hyun

Hee-Young Hurr

Abstract

Since liberalization of overseas tour in 1989, the number of travel agencies and tourists increases rapidly. The role of tour conductors becomes more important element in tourist satisfaction, because they take charge of every detail of the overseas tour package from departure to arrival. The purpose of this study is to examine on the tour conductors' quality and competence on tourist satisfaction. Although the importance of quality factors were recognized differently by tourists and travel agents, the tour quality and competence of tour conductors are among those factors that influence most on tourists' satisfaction. So, tour conductors have to try to improve their quality and get the needs tourists want.

<Key Words> Tour Conductor, Tour Conductor's Quality, Tourist Satisfaction