

항공사 고객들의 코로나19의 감염병 인식과 지각된 위험이 위험감소행동과 관광지 전환의도에 미치는 영향

The Influence of Infectious Disease Recognition and Perceived Risk of the COVID19 of Air Traveller on Risk reduction behavior and Tourist Destination Switching Intention

주신옥

서원대학교 항공서비스학과

Shin-Ok Joo(jooso@seowon.ac.kr)

요약

본 연구는 항공사를 이용하는 고객들이 코로나19라는 감염병 인식과 감염병에 대한 지각된 위험이 위험감소행동과 관광지 전환의도에 미치는 영향관계를 분석하고자 실시하였다. 2021년 6월 2일부터 24일까지 일년 이내에 항공기를 이용한 여행 경험이 있는 소비자를 대상으로, 온라인을 통해 설문을 실시하였다. SPSS 20.0 과 AMOS 23.0 통계 프로그램을 활용하였고, 유효한 250부의 설문으로 분석을 실시하였다. 연구의 결과는 첫째, 코로나19의 감염병 인식은 지각된 위험에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 코로나19의 감염병 인식은 위험감소행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 코로나19의 지각된 위험은 위험감소행동에는 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 넷째, 코로나19의 지각된 위험은 관광지 전환의도에는 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 다섯째, 위험감소행동은 관광지 전환의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구를 통해 코로나19 감염병에 대한 항공사 고객들의 인식을 통해 감염병에 대한 위험과 위험감소행동과 관광지 전환의도에 대한 관계를 실증적으로 규명하고 분석하고자 하였다. 코로나19의 장기적인 위기 속에서 외부 변수에 취약한 관광산업이 이에 대한 대응방안을 모색해야 할 것이다.

■ 중심어 : | 코로나19의 감염병 인식 | 지각된 위험 | 위험감소행동 | 관광지 전환의도 |

Abstract

This study tries to understand the Infectious disease recognition and perceived risk of the COVID19 of air traveller on risk reduction behavior and tourist destination switching intention. The study method was to conduct a online survey research targeting air travelers with airline experience within a year. The empirical survey was conducted between Jun 2 and Jun 24, 2021, and 250 valid questionnaires were analyzed. data analysis was conducted using SPSS 20.0 and AMOS 23.0 the hypothesis was tested through structural equation modeling. First, Infectious disease recognition of the COVID19 has effect on perceived risk and risk reduction behavior. Second, perceived risk of the COVID19 has effects risk reduction behavior, but has no effect on tourist destination switching intention. Third, risk reduction behavior has effect on tourist destination switching intention. The findings has significant implications for infectious disease recognition and perceived risk of the COVID19, risk reduction behavior, tourist destination switching intention and academic researchers. This study has shown that infectious disease recognition of the COVID19 is critical for preventing the spread of infectious diseases.

■ keyword : | Infectious Disease Recognition of the COVID19 | Perceived Risk | Risk Reduction Behavior | Tourist Destination Switching Intention |

I. 서론

폭발적으로 증가하고 있는 관광객 수와 함께 각종 테러, 자연재해, 전염병 등의 빈번한 발생으로 인해 관광산업은 재난, 위기 상황에 끊임없이 위협받고 있는 것이 현실이다[1][2]. 근래 들어 해외여행의 증가와 더불어 국가 간 인적 교류가 확대되면서 전염병의 확산은 관광산업에 있어 최대의 악재이자 장애물로 꼽히고 있다[3]. 세계보건기구(WTO)는 COVID-19의 전 세계적 급격한 확산으로 인해 여러 대륙의 국가들에서 감염병이 동시에 대유행하는 현상인 세계적 대유행(Pandemic)을 선언하였으며, 각국은 국경을 봉쇄하고, 공공장소를 폐쇄하는 등 국가 간 이동, 여행을 금지하고 있다[4].

전 세계적으로 전염병 확산의 속도를 늦추기 위한 국단의 조치인 영업중지(business shutdown), 여행금지(travel ban), 자가격리(self-isolation), 사회적 거리두기(social-distance), 재택근무(teleworking) 및 국가 간의 이동 봉쇄와 같은 억제책이 시도되고 있다. 대부분의 억제책이 대면접촉 또는 이동을 제한하는 형태이기 때문에 필연적으로 이동을 기본으로 하는 관광은 관광업에 직접적으로 부정적인 영향을 주고 있다[5]. 이로 인해 장시간 외출을 자제하거나 기존에 계획하였던 여행을 취소하기도 한다[6]. 보건당국의 외출자제 및 언론의 보도의 심각성에도 불구하고 여행을 계획하고 실행하는 잠재관광수요는 존재하며[7], 국내여행의 경우 코로나19 상황에서도 지속되고 있다. 코로나19로 인해 위축되었던 여행 심리는 방역지침을 준수하면서 여행을 하면 안전하다고 생각하며 낙관적으로 변화하고 있다[6].

관광객이 관광지를 선택하거나 회피하는 의사결정을 할 때 지각은 중요한 변수로 작용을 하고 이러한 지각의 요소인 지각된 위험과 지각된 가치도 관광객의 선택 행동에 중요한 변수로 작용을 한다[8]. 특정 위험에 대한 관광객의 위험지각은 자신에게 발생할 수 있는 연관성에 대한 기준에 따라 관광객들의 행동에 영향을 미친다[9]. 관광지에 대한 위험상황에 대해 개인의 상황인식이나 행동은 타인과의 관계에서 다르게 형성되고 발현될 수 있으며, 타인과 자신을 비교 분석한 결과이기도

하다는 점에서 타인과의 관계 속에서 위험인식이 어떻게 형성되며, 이러한 상대적 위험인식이 이후의 행동에 어떠한 영향을 미치는지를 점검할 필요가 있을 것이다[10]. 관광객이 지각하는 위험수준이 높을수록 위험을 회피하기 위해 다른 관광지로 전환하고자 하는 의도나[11], 관광지에서의 위험 감소를 위한 행동 의도위험 감소행동들이 상승하기도 한다[12].

코로나19에 대한 인식이나 위험에 대한 연구들 활발하게 이루어지고 있으나, 변수간의 영향관계에 대한 분석은 미미하다고 판단되어 본 연구를 진행하게 되었다. 또한 연구를 통해 이후의 소비자들의 예방 활동이나 행동의도에 대한 방향성을 제시하고자 한다. 본 연구에서는 선행연구들이 항공 여행객들이 스스로 감염병에 대한 정보와 위험을 인식하고, 이러한 위험을 회피하기 위한 목적으로 위험을 줄이고 관광지를 전환하고자 하는 의지를 분석하여 실무적 차원에서 시사점을 찾고자 한다. 이를 통해 향후 항공 여행객들의 감염병 위험에 대한 인식과 위험 관리를 위한 기초적 자료를 제공하고 자 한다.

II. 이론적 배경

1. 코로나19의 감염병 인식

전염병은 경제뿐만 아니라 사회·정치 각 분야에 큰 영향을 미친다. 의학 기술의 발전으로 항생제와 백신(antibiotics and vaccines)이 개발되면서 많은 전염병이 적절하게 통제되고 있지만, 여전히 우리는 새롭게 생겨나는 신종 전염병의 위협에 노출되어 있다[13]. 기존에는 전염병이라는 용어가 일반적으로 사용되었지만, 전염병이라는 용어 자체가 사람들 사이에 전파되는 질환을 의미하기 때문에 관리에 어려움이 있어, 전염성 질환과 비전염성 질환을 모두 포함하는 감염병이라는 용어로 변경하였다[14]. 감염병은 병원균에 의하여 사람에게서 사람으로, 또는 동물에게서 사람으로 감염되는 것으로 급속하게 또는 만성적으로 광범위하게 전파되어 고통을 당하거나 생명을 잃게 되는 질환으로 사회의 큰 혼란을 일으키게 하고 감염과 확산의 우려가 매우 높은 병이라 정의한다[15]. 감염병(infectious

disease or communicable disease)은 어떤 특정한 병원체 혹은 병원체들의 독성물질로 인하여 나타나는 질병으로 이 병원체 또는 독성물질에 감염된 사람 및 동물이나 기타 병원소로부터 감수성이 존재하는 숙주, 즉 사람들에게 직접적으로 또는 간접적으로 전파되는 질환이다[16]. 과거에 유행했던 감염병은 의료기술의 발달과 개인위생의 개선으로 인해 점차 수가 줄어들어 지는 추세이지만, 현대의 감염병은 교통의 발달로 빠른 확산과 변이로 인해 피해의 규모가 증가하고 있다. 감염병 예방 및 관리를 위해 법정 감염병은 1급에서 4급으로 나뉘는데 1급 감염병은 치명률이 높고 집단 발생 우려가 커서 발견 즉시 신고해야 하며 총 17종이 있고 [17], 최근 발생한 COVID-19도 법정 감염병 1급에 해당한다. 감염병은 의학 기술의 발전과 함께 진화하는 경향을 가지며, 신종 감염병은 치료법이 없는 데에도 불구하고 빠르게 전파되기 때문에 매우 다루기 힘들다. 특히 신종 감염병은 특성이나 전염경로, 통제 방법 등에 대한 지식이 부재하거나 불확실하고, 언제, 어디서, 그리고 어떻게 출현하고 발병할지를 예측하기 어렵다 [13]. 또한, 코로나19에 대한 백신이 없고, 의료 시설이 부족한 상황에서 가장 강력하게 팬데믹을 막을 수 있는 것은 사회적 거리두기와 같은 비약물적 조치(Non-pharmaceutical interventions)이다[18][19].

어떤 대상을 인식하는 것은 단순히 그것을 알고 있다는 의미를 넘어서 그 대상을 생활과 실천에 투영하는 것이다[20]. 위험에 대한 인식은 일반적으로 특정 대상, 사건 또는 상황에 대한 불확실한 느낌을 나타낸다[21]. 위험을 크게 인식하는 사람은 정보를 불충분하다고 느끼게 되고, 그러한 정보부족에 대한 인식은 적극적으로 정보를 추구하게 되고 체계적으로 처리할 수 있다[22]. 항공기를 이용하는 여행자에게도 위험인식은 의사결정 단계에서 중요한 부분을 차지하고 있다[23]. 특정 상황에 대한 개인의 평가와 불확실성에 대한 인식은 항공여행의 선택과 구매행동에 잠재적인 부정적인 영향을 미친다[24]. 안전과 보안에 대한 인식은 여행자가 여행 목적지를 방문하기로 결정하는 가장 중요한 요소이다 [25]. 위험을 지각하게 되면 여행자는 일반적으로 여행을 연기하거나 취소하는 경향을 보이게 된다[26]. Reisinger & Mavondo(2005), Chandler(1991)는 관광객들이 위험을 지각하는 경우 대부분은 관광 행동

자체를 연기, 목적지를 변경, 여행 행동을 수정하거나, 추가적인 정보를 얻기와 같은 행동을 하는 경향이 있다고 밝혔다[19][26][27]. 관광객의 안전지각은 신체 및 개인적 요소에 대해 기대되는 안전성 수준 등을 포함한 관광활동에 대한 총체적인 안전평가이며, 관광객은 공공안전시스템, 관광객과 지역민의 상호작용, 자연환경, 시설과 설비 등에 대한 다양한 정보를 기반으로 안전성을 평가하게 된다[28]. 관광객은 관광목적지의 매력성이 아무리 훌륭해도 안전문제가 있으면 관광방문을 회피하기 때문에 안전지각은 관광의도와 같은 관광객의 사결정의 영향원이 될 수 있다[29][30].

코로나19 전염병 발병 이후 각국의 항공사는 감염예방을 위하여 승무원과 승객의 비약물적 예방에 대한 조치를 시행하였다. 공항 및 기내에서 승객과 항공사 직원들 마스크 착용, 공항에서의 사회적 거리두기, 승객접촉이 다수 발생하는 지상 및 객실 소독을 통한 위생관리 강화, 헤파(High Efficiency Particulate Air; HEPA)필터를 통하여 기내공기 오염물질 99.99% 차단에 대해 안내한다[31]. IATA는 사회적 거리를 확보하기 위하여 공항 체크인, 보안, 출입국 관리, 출발 라운지 및 탑승 절차를 수정하고 1~2m 범위의 승객 간의 이상적인 거리를 권장하였다[32]. 안전한 기내 환경 유지를 위하여 철저한 기내소독과 방역을 실시하며 운항 중에는 승객과 직원의 마스크 착용을 의무화하고 있으며 전 노선 탑승객을 대상으로 탑승 전 발열체크를 하고 있다. 최정실·양남영(2010)은 신종 인플루엔자(H1N1)에 관한 지식, 태도, 예방행위 실천도 간의 관계를 분석하여 감염발생률이 감염병 예방에 대한 지식수준과 예방활동에 밀접한 관련이 있다는 것을 검증하였다[33]. 즉, 감염과 예방에 대한 가능성을 포함한 인식과 지식은 감염예방행위에 긍정적인 영향을 미친다는 것이다 [34]. 이처럼 항공 여행객들의 코로나19 감염병에 대한 인식이 높을수록, 예방과 위험에 대한 인식 또한 높아 지리라 판단된다. 본 연구에서는 최근 1년 이내에 국내 및 해외 항공여행 경험이 있는 고객들을 대상으로 조사를 실시하였고, 코로나19 감염병 인식은 '관광이나 업무상의 목적으로 국내 및 해외 항공여행을 경험한 항공사 고객들이 느끼는 코로나19 감염병에 대한 인식'으로 정의하였다.

2. 지각된 위험

지각된 위험은 소비자 행동분야에서 오랫동안 연구되어 온 중요한 구성개념으로 소비자가 구매의사결정을 내리기 전 자신의 구매행위로 인해 발생할 수 있는 손실의 가능성 또는 위험의 발생 가능성에 대한 지각으로 설명할 수 있다[35]. 소비자들은 자신들의 구매의사결정과정에서 불확실감을 갖고 있기 때문에 적정 수준의 위험에 노출되며 이를 소비자의 지각된 위험이라 한다[36]. 소비자들은 구매의사결정에서 관여도에 따라 구매할 제품이나 서비스에 대한 지각된 위험을 다르게 인식한다[37]. 구매할 제품이나 서비스의 관여도가 높은 소비자들은 구매의사결정과정에서 해당 제품이나 서비스에 대한 정보를 적극적으로 탐색하고 신중하고 복잡한 의사결정을 보이는 반면 관여도가 낮은 소비자들은 구매에 대한 위험지각을 낮게 인식한다[38].

일상 생활권을 벗어나 새로운 곳으로 이동하는 행위의 관광은 낯설고 새로운 환경이 새롭게 직면한다는 점에서 여러 가지 위험을 지각하게 되며 이는 관광객들의 의사결정에 중요한 단서가 된다[39]. 관광지에 대한 의사결정이 불확실할 때 관광객들의 지각된 위험은 높아진다[40]. 관광객은 관광을 통한 심리적, 사회적, 시간적 비용뿐만 아니라 교통사고, 질병, 범죄, 테러와 같이 관광과 관련된 위험에 대한 비용도 함께 지불하게 된다[41]. Sonmez & Graefe(1998)는 관광지를 결정하는데 있어 지각된 위험이 어떠한 영향을 미치는지를 고찰하기 위해 기존 소비자행동 이론에서 지각된 위험을 측정하기 위한 사회 제반시설 위험, 경제적 위험, 신체적 위험, 심리적 위험, 만족도 위험, 사회적 위험, 시간적 위험 등의 7개 지각된 위험요인과 더불어 새롭게 건강 위험, 테러리즘 위험, 정치적 불안정 위험을 추가하여 관광목적지에 대한 지각된 위험이 방문의사를 좌우하는 결정요인임을 입증하였다[23].

3. 위험감소행동

위험감소행동이란 위험 요소를 줄이고 확실성을 높이기 위해 구매 전에 지각된 위험에 대하여 대처하려는 소비자의 노력 과정이다(Roselius, 1971). 소비자는 어

떠한 결정을 내릴 때 좋지 않은 결과를 최소화하기 위해 그리고 발생할 수 있는 위험에 대해서는 위험 감소 전략을 통해 고객이 추구하는 불확실성 또는 불만족을 감소시킨다[43]. 소비자의 행동은 실제 경험한 위험보다는 위험에 대한 심리적 지각의 영향을 크게 받는 경향이 있는데 국내여행보다는 정보가 부족하고 심리적 위험을 지각할 가능성이 높은 해외여행에 있어서 위험 요소에 대한 지각은 관광행동의도를 형성하는데 큰 영향원이 될 수 있을 것이다[44]. 잠재적 관광객들이 특정 지역 혹은 관광목적지에 대해 어떤 위험 및 불안전을 느끼게 된다면 이들은 해당 지역에 대해 부정적 인식을 가질 것이고 이러한 영향은 해당 지역의 관광산업에 큰 위협을 줄 수 있으며, 지역에 대한 관광수요를 감소시킬 것이다[45]. 아울러 위험과 불안을 경험한 관광객들은 그 목적지를 재방문하지 않을 것이고, 다른 사람들에게 해당 지역을 관광 목적지로 추천하지도 않을 가능성이 생길 것이다[7]. 관광지에서 발생할 수 있는 위협적 요소들에 대한 정보를 접했을 때, 관광객들은 부정확한 정보와 부족한 점 때문에 사전에 관광계획을 취소하거나 다른 지역으로 목적지를 바꾸는 위험 회피 행동을 하게 된다고 하였다[46]. 이창복과 이기종(2017)은 위험지각이 위험감소행동에 미치는 영향과 관광객의 사전지식으로 조절효과를 보았는데[11], 신체적 위험 및 기후변화 위험이 위험감소행동에 영향을 미치며, 관광객의 사전지식이 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 또한 한국문화관광연구원(2020)에서 진행한 설문지에서 '코로나 지속 시 국내여행 의향'에 대해서 45.8%가 '여행을 할 것'이라 답변하였으며, 그 이유로 방역지침을 준수하면 안정하다고 생각한다하고 답변한 응답자가 68.5%였다[6]. 또한 위험의 확산을 막기 위해서는 무엇보다 개인의 행동 변화와 개인이 속한 집단의 변화 또한 필수적이다[47]. 본 연구에서는 소비자들의 코로나 상황에서 진행되는 항공 여행을 위한 다양한 위험감소행동에 대한 연구를 실시하였다.

4. 관광지 전환의도

관광지전환이라는 것은 관광자가 선택한 관광상품에 대한 불만 혹은 싫증으로 인해 새로운 대안으로서의 변

화를 시도하는 것으로 다양한 요인에 의해 발생한다 [48]. 이로 인해 코로나19의 예방에 대한 위험지각은 관광지 전환의도와 밀접한 관계가 있음을 짐작할 수 있다.

서비스 시장에서의 경쟁이 점차 심화되고 있는 가운데 기업의 가장 중요한 마케팅 활동 중의 하나는 자사의 서비스를 애용하는 소비자의 충성도를 강화하고, 아울러 다른 경쟁업체의 소비자들이 자사의 서비스를 애용하도록 소비자전환을 유도하는 것이라고 할 수 있다 [49]. 전환의도는 대체로 전환행동의 결정인자로 작용하게 되며, 전환행동을 하고자 할 경우에 고려되거나 계획되는 것으로써 행동을 위한 과정에서 비용과 편익에 대한 정보와 분석에 따라서 전환의도 여부가 결정되게 된다[50]. Ajzen(1991)은 전환의도란 행동에 영향을 미치는 동기 유발적인 요인들로 구성되어 있어서, 행동을 실행하기 위한 노력의 표시이고 일반적으로 의도가 강할수록 어떤 행동을 하고자 하는 그 행동을 실행할 가능성이 높아진다고 하였다[51][52]. 전환의도는 불만이나 위험을 느껴 그에 대한 대안으로 생기는 의도일 수도 있고, 다양성 추구로 인하여 전환의도가 나타날 가능성도 있다[53]. Bansal(1997)은 서비스 전환의도란 소비자가 한 산업군 내에서 기존의 서비스 제공업체를 바꾸거나 이탈하려는 의도로 정의하였다[55]. 전환(switching)의 사전적인 의미는 변경(exchange)이라는 의미를 포함하고 있으며, 이는 현재 사용하고 있는 것을 다른 것으로 교체하는 행동이라는 것을 의미한다. 본 연구에서는 관광 및 업무를 위해 국내 및 해외여행 시 코로나19 예방을 위해 최종목적지 선택에 대한 문항으로 설문을 구성하였다.

III. 연구 설계 및 방법

1. 연구모형

본 연구가 제안한 연구모형은 [그림 1]과 같다. 본 연구에서는 코로나19의 감염병 인식과 지각된 위험이 위험감소행동과 관광지 전환의도에 대한 이론적 고찰을 통해 각 변수들 간의 영향관계를 파악하고자 하였다.

선행연구를 바탕으로 각 변수간의 관계를 확인해 보았으며, 연구모형을 설정하였다.

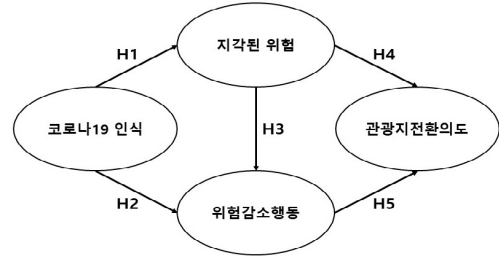


그림 1. 연구모형

가. 코로나19의 감염병 인식과 지각된 위험의 관계

임구연(2020)의 연구에서 관광 분야에서의 기술기반 셀프서비스 속성이 지각된 위험, 지각된 가치에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다[56]. 또한 위험지각은 자연재해, 전염병, 전쟁, 테러, 기후변화 등 다양한 방면에서 나타날 수 있으며, 관광활동은 이러한 위험지각에 큰 영향을 받는다[57]. 관광객의 감염병 인식과 지각된 위험에 관한 이경민(2021)의 연구에 따르면, 감염병에 대한 지각된 위험이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다[7]. 코로나19라는 전염병에 대한 위험지각과 관광의향에 대한 조승아(2021)의 연구에 따르면, 코로나19에 대한 인식이 매우 중요한 변수임을 확인할 수 있었다[58]. 따라서 본 연구에서는 이러한 선행연구를 바탕으로 다음과 같이 가설을 세웠다.

가설 1 코로나19의 감염병 인식은 지각된 위험에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

나. 코로나19의 감염병 인식과 위험감소행동의 관계

Wachyuni & Kusumaningrum(2020)에 따르면, 관광객들이 관광목적지에 대해 가지는 안전지각이 관광객의 행동의도에 영향을 줄 수 있다는 점을 확인할 수 있었다[59]. 구매결정과정에서 지각된 위험인식이 위험감소행동에 미치는 영향에 대한 양윤철(2015)의 연구에 따르면, 위험인식은 위험감소행동에 영향을 미치는 중요한 변수임을 확인하였다[60]. 따라서 본 연구에서는 이러한 선행연구를 바탕으로 다음과 같이 가설

을 세웠다.

가설 2 코로나19의 감염병 인식은 지각된 위험에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

다. 지각된 위험과 위험감소행동의 관계

소비자의 위험지각에 관한 최수진(2003)의 연구에 따르면, 위험지각은 위험감소행동과 구매 후 만족에 유의한 영향을 미친다는 점을 확인할 수 있었다[61]. 김혜진(2021)의 연구에 따르면, 전염병 위험지각의 세부요인인 지각된 위험이 위험감소행동에 유의한 영향을 미친다는 점을 확인할 수 있었다[7]. 따라서 본 연구에서는 이러한 선행연구를 바탕으로 다음과 같이 가설을 세웠다.

가설 3 지각된 위험은 위험감소행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

라. 지각된 위험과 관광지 전환의도의 관계

허지현(2007)의 관광위험지각이 관광지 전환의도에 미치는 영향에 관한 연구에서 관광지 전환의도는 관광 위험지각에 대한 중요한 변수임을 확인할 수 있었다[48]. 조승아와 김상운(2018)의 연구에 따르면, 관광지 위험지각은 낙관적 편견을 통해 관광지 전환의도에 유의한 영향을 미친다는 점을 확인할 수 있었다[62]. 따라서 본 연구에서는 이러한 선행연구를 바탕으로 다음과 같이 가설을 세웠다.

가설 4 지각된 위험은 관광지 전환의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

마. 위험감소행동과 관광지 전환의도의 관계

관광객은 관광목적지의 매력성이 아무리 훌륭해도 안전문제가 있으면 관광방문을 회피하기 때문에 안전지각은 관광의도와 같은 관광객 의사결정의 영향원이 될 수 있으며[29], 위험을 감소하기 위한 다양한 행동은 관광지 전환의도에 유의한 영향을 미칠 것이라 예상되어 본 연구에서는 다음과 같이 가설을 세웠다.

가설 5 위험감소행동은 관광지 전환의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2. 측정항목의 도출

본 연구에서는 코로나19의 감염병 인식을 “안전한 항공 여행을 위해 법정 1급 감염병인 코로나19에 대한 인식”으로 정의하였다. 본 연구에서는 이경민(2020)과 허지현(2007)의 연구에서 바탕으로 측정항목을 수정 및 보완하여 구성하였다[13][48]. 코로나19의 감염병 인식에 대한 항공 여행객들의 인지정도를 묻는 질문으로 리커트 5점 척도의 6개 문항으로 구성하였다.

지각된 위험은 “항공 여행객들이 여행으로 인해 코로나19에 감염될 수 있다는 심리적인 위험”으로 정의하였다. 지각된 위험을 측정하기 위해 박정연과 김남조(2019), 서미혜(2016)의 연구에서 예방자기효능감에 대한 항목들을 선정 및 수정하여 단일 요인으로 리커트 5점 척도의 4개 문항으로 구성하였다[57][63].

위험감소행동은 “여행지에서의 코로나19 감염병의 위험을 최소화하기 위한 행동”로 정의하였다. 위험감소행동을 측정하기 위해 이창복과 이기중(2017)과 최재우 등(2015)의 연구에서 위험감소행동에 대한 항목들을 선정 및 수정하여 단일 요인으로 리커트 5점 척도의 4개 문항으로 구성하였다[11][12].

관광지 전환의도는 “코로나19의 감염을 방지하기 위해, 관광객이 새로운 관광지로 바꾸거나 이탈하려는 의도”로 정의하였다. 본 연구에서는 김혜진(2021)의 관광지 전환의도에 대한 연구에서 측정항목을 수정 및 보완하여 단일 요인으로 리커트 5점 척도의 3개 문항으로 구성하였다[7].

3. 표본수집 및 자료 분석기법

본 연구의 설문조사는 항공사 고객들의 코로나19의 감염병 인식과 지각된 위험이 위험감소행동과 관광지 전환의도에 미치는 영향을 알아보기 위해 선행연구를 토대로 연구모형을 설정하였다. 설문조사는 2021년 6월 2일부터 24일까지 실시되었으며, 전국의 1년 이내의 해외 및 국내의 항공여행 경험이 있는 여행객들을 대상으로 온라인 설문조사를 실시하였다.

총 258부의 설문을 회수하였고, 불성실한 응답을 제

외한 250부를 본 조사에 사용하였다. 연구모형의 분석은 SPSS 20.0과 AMOS 23.0 프로그램을 이용하였고, 척도의 신뢰도와 타당도를 검증하기 위해 확인적 요인 분석을 실시하였다. 또한 변수간의 상관관계분석, 연구 가설을 검증하기 위해 구조모형분석을 실시하였다.

IV. 실증분석

1. 표본의 일반적 특성

표본의 일반적인 특성은 [표 1]과 같다. 성별은 남자가 42.8%, 여자는 57.2%이며, 교육수준은 고졸과 전문대학이나 졸업이 0.0%, 대학교 재학 중이거나 졸업이 87.6%로 나타나 가장 높았고, 대학원 재학 중이거나 졸업이 12.4%로 나타났다.

직업은 기술 및 생산직이 6.4%, 관리 및 사무직이 18.4%, 판매 및 서비스직이 24.0%, 자영업이 6.0%, 전문직이 1.2%, 주부가 14.4%, 학생이 29.6%로 나타났다. 나이는 20대가 30.8%, 30대가 33.2%, 40대가 21.6%, 50대가 8.0%, 60대 이상이 6.4%로 나타났다. 거주 지역은 서울이 6.4%, 경기권이 18.4%, 충청권이 24.0%, 강원권이 6.0%, 경상권이 29.6%, 전라권이 14.4%, 제주권이 1.2%로 나타났다.

표 1. 표본의 인구통계학적 특성

	구분	빈도(명)	백분율(%)
성별	남성	107	42.8
	여성	143	57.2
교육 정도	고졸 이하	0	0
	전문대 재학 및 졸업	0	0
	대학교 재학 및 졸업	31	87.6
	대학원 재학 및 졸업	219	12.4
직업	기술/생산직	16	6.4
	관리/사무직	46	18.4
	판매/서비스직	60	24.0
	자영업	15	6.0
	전문직	3	1.2
	전업주부	36	14.4
	학생	74	29.6

연령	20대	77	30.8
	30대	83	33.2
	40대	54	21.6
	50대	20	8.0
	60대 이상	16	6.4
거주 지역	서울	16	6.4
	경기권	46	18.4
	충청권	60	24.0
	강원권	15	6.0
	경상권	74	29.6
	전라권	36	14.4
	제주	3	1.2
	전체	250	100.0

2. 측정척도의 신뢰도 및 타당도 검증

본 연구에서는 적절한 측정을 위해 설문문항과 측정 항목들의 정교화 과정을 거쳤다. 판별타당성(discriminant validity)과 집중타당성(convergent validity)의 확보를 위해 탐색적 요인분석 후 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis)을 실시하였다. 그 분석결과는 [표 2]에서 제시하고 있다. 적합도 기준을 엄격히 적용하는 경우 앞서 제시한 바와 같이 RMR은 0.05이하, GFI, NFI, CFI는 0.9이상, AGFI는 0.8이상 이 되어야한다고 본다[64].

표준화된 적재치는 측정항목과 해당요인을 연결하는 값으로 모두 0.5이상이며, 분산이 설명된 양을 측정하는 AVE 역시 0.50이상이며, t값은 수용수준이 ±1.96 이므로 모든 값들이 수용범위 내에 있는 것으로 나타났다.

다중상관자승값(SMC)은 일반적으로 0.4 이상이 권장 수준이며, 이를 충족시키지 않은 항목들은 저해항목으로 판단하고 삭제하였다. 이를 통해 측정문항들의 집중 타당성이 확인되었다[65]. 집중타당성을 보다 정확하게 확인하기 위해서 개념신뢰도(construct reliability)를 이용하여 신뢰성분석을 하였다. 개념신뢰도는 일반적으로 0.7 이상이면 측정항목의 개념신뢰도가 높은 것으로 인정되는데, 표 2에서 제시한 개념신뢰도는 모든 요인이 0.7을 상회하여 신뢰도가 높은 것으로 확인되었다 [64]. 확인요인분석의 적합도지수는 타당성을 저해하는

표 2. 확인적 요인분석

요인	측정항목	표준 적재치	t Value	SMC	AVE	CR
코로나19 감염병 인식	여행 시, 코로나19 확산의 심각성에 대해 잘 알고 있다.	.804	12.377**	.646	0.966	0.993
	여행을 위해 코로나19 대유행에 대해 뉴스 등을 통해 지속적인 관심을 가지고 있다.	.764	_____	.583		
	여행으로 인해 코로나19에 걸릴 가능성이 있다.	.665	10.175**	.442		
	여행으로 인해 코로나19에 확진된다면 건강상의 피해가 매우 클 것으로 생각한다.	.727	11.184**	.528		
	여행 중 감염이 될 경우, 확진에 대한 두려움보다 주변의 비난이 더 두렵다.	.677	10.380**	.458		
지각된 위험	코로나19는 호흡기 질환에 악영향을 미친다.	.680	7.226**	.467	0.947	0.981
	코로나19로 인해 발열증상이 생길 수 있다.	.745	8.056**	.555		
	코로나19로 인해 발생하는 위험은 우리 사회에 부정적인 영향을 미친다.	.700	_____	.490		
위험감소행동	여행 중, 관광 목적지에서 지속적으로 여행경보제도를 확인할 것이다.	.757	11.756**	.573	0.981	0.993
	여행 중, 대면활동을 최소화 할 것이다.	.790	12.276**	.624		
	여행 중, 외부활동을 할 때, 마스크를 반드시 착용할 것이다.	.765	_____	.586		
관광지 전환의도	목적지를 선택할 때, 인구밀도가 낮은 곳을 선택할 것이다.	.911	25.622**	.830	0.985	0.994
	목적지를 선택할 때, 감염 확진자 비율이 낮은 지역을 선택할 것이다.	.966	_____	.933		
	목적지를 선택할 때, 교통이 혼잡하지 않은 것을 선택할 것이다.	.781	17.571**	.610		
x2/df=2.115 x2=150.141, df=71, GFI=0.923, AGFI=0.886, RMR=0.017, RMSEA=0.067, NFI=0.922, IFI=0.957, CFI=0.957						

항목을 제거한 후의 적합도 수치를 제시하고 있으며 결과는 표본크기에 민감한 χ^2 값을 제외하고는 수용할만한 수준이다[66]. 판별타당성은 서로 다른 개념을 측정하였을 때, 얻어진 측정치들 간에는 상관관계가 낮아야 한다는 것을 의미한다.

본 연구에서는 평균분산추출값(AVE: average variance extracted)을 활용하여 판별타당성을 확보하였고, 관측변수들 간의 공유분산이 다른 잠재변수와의 공유분산보다 크지를 알아보았다. 따라서 측정모형의 판별타당성을 분석하기 위하여 AVE값과 상관계수 값을 비교해 보면, 두 요인 사이의 AVE값이 각 요인의 상관계수의 제곱, 즉 결정계수보다 크면 두 요인 사이에 판별타당성을 확보할 수 있다는 기준을 만족시킨다고 판단한다. 이에 [표 3]에서 제시하는 바와 같이 판별타당성이 확보되었다(Fornell et al. 1981). 연구결과를 요약하면, 이상의 다양한 분석을 통하여 연구모형의 신뢰성, 집중타당성, 판별타당성이 모두 증명되었다.

표 3. 상관관계분석

	코로나19 감염병 인식	지각된 위험	위험감소 행동	관광지 전환의도
코로나19 감염병 인식	.982			
지각된 위험	.488**	.973		
위험감소행동	.652**	.537**	.990	
관광지 전환의도	.479**	.316**	.782**	.992

** all correlations are significant at $p < 0.01$ (2-tailed), diagonal value : square root AVE

3. 연구가설의 검증

본 연구에서는 코로나19의 감염병 인식이 예방자기 효능감과 관광지 전환의도에 대한 구조모형의 경로분석 결과는 [표 4]에서 그 값을 제시하고 있다. 모형의 전체적인 구조모형을 검증한 결과는 $\chi^2/df=2.086$ $\chi^2=150.197$, $df=72$, $GFI=0.923$, $AGFI=0.887$, $RMR=0.017$, $RMSEA=0.066$, $NFI=0.922$, $IFI=0.958$, $CFI=0.957$ 를 갖는 모형이 도출되었다. 이러한 모형은 공분산 구조분석의 일반적인 평가지표들과 비교해 볼 때 적절한 수준으로 판단되기에 모형은 적합한 것임을

표 4. 가설검증 결과

	가설 및 경로	Estimate	S.E.	C.R.	p	채택여부
1	코로나19 감염병 인식 ⇒ 지각된 위험	0.422	0.074	5.684	.000***	채택
2	코로나19 감염병 인식 ⇒ 위험감소행동	0.271	0.044	6.15	.000***	채택
3	지각된 위험 ⇒ 위험감소행동	0.179	0.053	3.387	.000***	채택
4	지각된 위험 ⇒ 관광지 전환의도	-0.202	0.106	-1.899	0.058	기각
5	위험감소행동 ⇒ 관광지 전환의도	1.927	0.193	9.999	.000***	채택
x ² /df=2.086 x ² =150.197, df=72, GFI=0.923, AGFI=0.887, RMR=0.017, RMSEA=0.066, NFI=0.922, IFI=0.958, CFI=0.957						

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

알 수 있다[66]. 그리고 $x^2/df(62)=2.806$ 로 표준 카이 지수 지수가 적절하게 나타났다. 구체적으로 살펴보면 가설 1에서 코로나19의 감염병 인식은 지각된 위험에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정하였다. 분석결과 0.000($t값=5.684$)의 경로계수를 보이고 있으며, $t값$ 이 유의한 수준($t값 \geq 1.96$)이므로 가설 1은 채택되었다.

코로나19의 감염병 인식은 위험감소행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 2를 설정하였다. 분석결과 경로계수 0.000($t값=6.150$)을 보여주고 있으며, $t값$ 이 유의한 수준($t값 \geq 1.96$)이므로 가설 2는 채택되었다. 지각된 위험이 위험감소행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 3을 설정하였다. 분석결과 경로계수 0.000($t값=3.387$)을 보여주고 있으며, $t값$ 이 유의한 수준($t값 \geq 1.96$)이므로 가설 3은 채택되었다.

지각된 위험이 관광지 전환의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 4를 설정하였다. 분석결과 경로계수 0.058($t값=-1.899$)을 보여주고 있으며, $t값$ 이 유의한 수준($t값 \geq 1.96$)에 미치지 못하여 가설 4는 채택되지 않았다. 위험감소행동이 관광지 전환의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 5을 설정하였다. 분석결과 경로계수 0.000($t값=9.999$)을 보여주고 있으며, $t값$ 이 유의한 수준($t값 \geq 1.96$)이므로 가설 5는 채택되었다.

V. 결론

본 연구는 항공사 고객들의 코로나19의 감염병 인식과 지각된 위험이 위험감소행동과 관광지 전환의도에 미치는 영향을 미치는지 실증적으로 규명하여 향후 항공 여행객들의 위험 관리를 위한 기초적인 자료를 제공하고자 한다. 이를 위해 선행연구를 바탕으로 총 5개의 가설을 설정하였으며, 최근 1년 이내에 국내 및 해외의 항공 여행 경험이 있는 여행객들을 대상으로 코로나19에 대한 감염병 인식과 여행으로 인한 지각된 위험, 이러한 인지로 인해 감염병의 위험을 감소하고자 하는 행동 또는 여행지를 전환하여 위험을 줄이고자 하는 의도에 미치는 영향을 살펴보았다. 그 결과는 다음과 같다. 첫째, 항공 여행객들의 코로나19 감염병 인식은 지각된 위험에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 이경민(2021)과 조승아(2021)의 선행연구의 결과를 지지하는 결과이다[13][58].

즉 코로나19라는 감염병에 대한 인식이 높을수록 여행으로 인해 코로나19에 감염될 가능성이 높다는 점을 알고 있으며, 코로나19에 대한 위험이나 증상에 대해 정확하게 알고 있다는 점을 확인할 수 있었다. 현재 대유행 중인 코로나19에 대해 많은 매체와 다양한 통로를 통해 정보를 지속적으로 얻고 있으며, 이에 대한 여행의 심각성이나 건강상의 피해에 대해 잘 알고 있다는 점을 알 수 있었다. 또한 코로나19 감염병 확진으로 인한 주변의 평판이나 비난에 대한 두려움이 있다는 점을 확인할 수 있었다. 또한 이러한 코로나19 감염병에 대한 인식이 높을수록, 확진으로 인해 나타날 수 있는 다양한 증상과 우리 사회에 미치는 부정적인 영향에 대해

더욱 잘 알고 있었다. 코로나19 이후 '안전'을 기준으로 여행에 대한 의사 및 행태에 변화가 나타나고 있으며, 향후에도 지속될 것으로 전망하고 있다. 코로나19의 팬데믹 상황에서도 안전하고 지속가능한 여행이 이뤄지도록 안전한 여행지에 대한 국민들의 수요를 파악하고, 지속적인 여행 정보를 국민들에게 제공해야 할 것이다.

둘째, 항공 여행객들의 코로나19 감염병 인식은 위험감소행동에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 양윤철(2015)의 선행연구 결과를 지지하는 결과이다[60]. 여행으로 인해 발생될 코로나19 감염병에 대해 인식이 높을수록, 관광지에서 지속적으로 제공되는 정보를 확인하고 대면활동을 최소화하게 된다. 또한 한국문화관광연구원(2021)에 따르면, 최근 안전 및 위생이 관광시장의 핵심가치로 부상했다는 점을 확인할 수 있었다[67]. 소비자들은 거리두기 등의 지속적인 안전 활동과 개인위생을 위한 다양한 방역활동이 코로나19 시대의 여행에서 가장 중요하게 여겨지는 부분이 되었음을 확인할 수 있었다. 호흡기를 통해 전염되는 코로나19 감염병을 예방하기 위해 마스크를 착용하고, 밀폐된 공간에서 다른 사람들과 머무르는 것을 지양해야 한다는 점을 인지하고 있었다. 또한 여행경보와 뉴스 등을 실시간 확인하며, 항상 코로나19 감염병에 대한 위험을 최소한으로 감소시켜 자신의 안전과 건강을 위해 노력하고 있다는 점을 확인할 수 있었다.

셋째, 항공 여행객들의 코로나19의 지각된 위험은 위험감소행동에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 최수진(2003)과 김혜진(2021)의 선행연구 결과를 지지하는 결과이다[61][7]. 여행으로 인한 코로나19에 대한 지각된 위험이 높을수록, 여행지에서의 위험을 감소하고자 한다는 것이다. 많은 국가에서 변이 바이러스로 인한 코로나19의 재유행이 나타나는 만큼, 관광산업분야에서 어려움이 당분간 지속될 수 있다고 예상된다. 현재 상황에서는 안전한 여행에 대한 수요는 국내여행으로 한정되고 있다. 또한 밀폐된 실내공간보다는 야외공간으로 이동하고 있으며, 지자체에서는 특정 여행명소의 혼잡도에 대한 관리를 진행하고 있다. 한국문화관광연구원(2021)에 따르면, 코로나19영향으로 골프장과 빌라형 콘도의 방문객이 급증하는 등 관광 관련 업종의 격차가 발생하고 있고, 기존의 지역(관광

지) 및 지역연계 단위(광역권 관광지)에서 체류형 관광지에서 지금은 도시단위로 일상관광지로 관광객이 모이고 있는 현상이 나타나고 있다[67]. 무조건적인 여행의 자제보다는 일상 속에서 실천할 수 있는 안전한 여행을 추구하고 있다는 점을 확인할 수 있었다.

넷째, 항공 여행객들의 코로나19의 지각된 위험은 관광지 전환의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 이는 허지현(2007)과 조승아와 김상운(2018)의 선행연구와는 다른 결과이다[48][62]. 여행 중 코로나19 감염병으로 인해 발생하는 호흡기 질환이나 발열 증상 등의 위험은 여행 시 도착지의 선택에는 영향을 미치지 못한다는 것이다. 소비자들은 코로나19 감염병의 다양한 증상과 우리 사회에 미치는 부정적인 영향을 충분히 인지하고 있지만, 이러한 위험요인들로 인해 관광지를 전환하고자 하는 의도에는 충분한 영향 관계가 나타나지 않았다. 감염병에 대한 위험을 인지하더라도, 자신들이 목표한 여행지를 변경하는 것과는 별개라는 것이다. 유명한 관광지의 경우, 관광객들의 인구 밀도가 높고 교통이 혼잡하다는 점을 충분히 유추할 수 있다. 그러나 항공 여행객들의 경우, 코로나19 감염병에 대한 증상과 전달경로, 예방법에 대한 충분한 정보로 인해 인구밀도가 높은 관광지라 하더라도 자신의 노력으로 예방이 가능하다고 판단하여 이러한 결과가 나타난 것으로 추론된다.

다섯째, 항공 여행객들의 위험감소행동은 관광지 전환의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 Xu et al.(2018)의 선행연구 결과를 지지하는 결과이다[29]. 여행 중 코로나19 감염병에 대한 위험을 감소시키는 행동이 목적지를 안전한 여행지로 전환하는 행동에도 영향을 미친다는 것이다. 한국문화관광연구원(2021)에 따르면, 국내여행 시 '여행지 밀집도'에 대해 고려하는 성향이 높아진 것을 확인할 수 있었다[67]. 2019년 '국민여행조사'에서는 '볼거리 제공'이나 '여행지 지명도' 등 전통적인 여행지 선정의 고려사항이었으나, 2020년 이후로 위생, 안전, 밀집도 등의 요인으로 주로 고려하여 관광지를 선택한다는 것이다. 캠핑이나 등산, 골프 등의 야외활동이 증가하고, 전국의 다양한 여행지들이 새로이 부상하게 되었다. 매력적인 볼거리를 제공하는 유명관광지보다는, 인구밀도가 낮은

개인적인 공간이나 자연경관 등의 관광지를 선호하게 되었다는 것이다.

본 연구의 결과가 갖는 학문적 측면에서의 시사점은 다음과 같다. 본 연구는 코로나19 감염병의 팬데믹 상황에서의 여행이 가지는 다양한 위험에 대해 항공 여행객들이 인지하는 감염병에 대한 정확한 정보와 위험의 정도, 이로 인한 여행에서의 행동과 의도에 대해 영향 관계가 있는지에 대한 실증적 연구를 수행했다는 점에서 그 의의를 갖는다.

코로나19 바이러스는 이미 일상 속에서 익숙해진 상황이다. 그러나 관광지라는 새로운 환경에서의 위험은 광범위하고, 즉각적으로 대응하기 어렵다는 점에서 많은 소비자들에게 인지되어 있는 상태이다. 하지만 그럼에도 불구하고 많은 항공 여행객들이 여행을 하고자 하는 높은 의지를 가지고 있다는 점을 확인할 수 있었다. 또한 본 연구에서는 항공여행객들이 코로나19 감염병에 대한 인식으로 인해 이후의 결정에 대한 많은 영향 관계를 확인할 수 있었다. 감염병에 대한 정확한 인식과 이로 인해 발생하게 되는 다양한 위험상황, 위험을 줄이고 목적지를 전환하며 여행을 지속하고자 하는 노력을 확인하였다. 이러한 결과를 바탕으로 관광객들의 여행지 선정 및 행동을 이해하는데 중요한 이론적 근거를 제공해준다.

본 연구의 한계점으로는 다음과 같다. 코로나19 바이러스의 팬데믹 상황 속에서 확진자 증감추이와 백신 접종에 대한 뉴스가 헤드라인으로 구성되고 있는 상황에서, 2021년 6월 2일부터 24일까지 조사를 실시하였다. 백신의 종류와 접종시기, 부작용에 대한 가짜 뉴스를 포함한 다양한 정보들이 있었다. 국민들의 코로나19에 대한 광활한 정보 속에서 피로도가 높아져 있고, 정확하고 유익한 정보를 찾아내는 것이 중요한 관건이 되었다. 이로 인해 본 조사에 대한 답변은 설문 시기에 따라 답변이 차이가 있으리라 판단된다.

또한 본 조사는 다양한 지역별로 설문을 진행했으나, 코로나19의 유행시기가 지역별로 다소 차이가 있다는 점이다. 수도권 대규모 감염 및 확진자 증가 시점에서 2주후에 지방 대도시에서의 확진자 수가 급증하였다. 이후 소도시로 전파되어 전국이 세 자리 숫자의 확진자 수가 지속적으로 나타나고 있다. 이로 인해 지역별 조

사가 감염병 환자의 급증 시기 차이로 인해 한계가 있다는 점을 알 수 있었다.

서구권의 많은 전문가들이 '포스트 코로나(Post Corona)'에서 '위드 코로나(With Corona)'세대로 넘어갈 것이라 예상하고 있다. 코로나19가 완전히 정복되어 없어지는 것이 아니라 장기화가 예상되며, 향후에도 코로나19와 같은 대규모 전염병이 주기적으로 발생할 가능성이 크다. 이러한 장기적인 위기 속에서 외부 변수에 취약한 관광산업이 이에 대한 대응방안을 모색해야 할 것이다. 코로나19 이후에 관광산업 전체에 위기를 가져올 수 있는 대규모 감염병에 대한 재정적인 지원과 안전망, 즉각적인 대응을 위한 위기관리 시스템을 구성해야 한다. 정부와 지자체, 관련업계 등이 이를 위해 관광 거버넌스를 구축해야 한다.

이러한 연구의 한계에도 불구하고 코로나19 감염병이 항공 여행 및 관광객들에게 미칠 수 있는 연구가 부족한 실정에서 감염병에 대한 인식 및 지각된 위험, 위험감소행동, 관광지 전환의도에 대한 관계를 실증적으로 규명하여 이론적이고 실무적인 기여를 했다는 점에서 본 연구의 의의를 찾을 수 있다.

참 고 문 헌

- [1] H. I. Kuo, C. C. Chen, W. C. Tseng, L. F. Ju, and B. W. Huang, "Assesing Impacts of SARS and Avian Flu on International Tourism Demand to Asia," *Tourism Management*, Vol.29, No.5, pp.917-928, 2008.
- [2] 류인평, 김영주, "관광 위험지각과 관광자 태도 및 구매의도에 관한 연구," *관광연구*, 제26권, 제2호, pp.149-168, 2008.
- [3] 고계성, "전염병 위험에 따른 관광산업 위기관리 전략에 관한 탐색적 연구," *관광경영연구*, 제14권, 제1호, pp.1-17, 2008.
- [4] 한국일보, 팬데믹 선언 나오자마자. 초강경 조치 쏟아져, 최나실, 2020. <https://www.hankookilbo.com/News/Read/202003121649782090>
- [5] 박희석, 반정화, 정현철, 김수진, "코로나19 사태가 서늘경제에 미치는 영향과 소상공인 및 관광업 대응 방안," *정책리포트*, pp.1-32, 2020.

- [6] 한국문화관광연구원, “코로나19에 따른 국민들의 여행 인식 및 검색량 변화 분석,” 권태일, 김영준, 2020.
- [7] 김혜진, *전염병 위험지각이 관광행동의도에 미치는 영향: 박사학위논문*, 세종대학교 대학원, 박사학위논문, 2021.
- [8] 한경수, *관광객행동론*, 형설출판사, 1997.
- [9] Y. W. Kim, “A study on the effects of perceived risk and travel motivation in travel typology choice: A Multinomial Logit Model Approach,” *Journal of Tourism Sciences*, Vol.29, No.3, pp.291-313, 2005.
- [10] 오미영, 오미숙, “관광지 위험지각에 있어서 의 낙관적 편견에 대한 탐색적 연구,” *관광연구저널*, 제27권, 제4권, pp.101-118, 2013.
- [11] 최재우, 오경택, 이철진, “SNS 관광 정보가치와 지각된 위험, 관광지 전환행동 간 구조적 관계 연구,” *한국콘텐츠학회논문지*, 제15권, 제11호, pp.524-533, 2015.
- [12] 이창복, 이기종, “위험지각이 위험감소행동에 미치는 영향 및 관광객 사전지식의 조절효과,” *관광레저연구*, 제29권, 제5권, pp.45-63, 2017.
- [13] 이경민, *관광객의 감염병 인식이 지각된 위험, 지각된 가치, 관광태도, 그리고 관광의도에 미치는 영향*, 배재대학교 대학원, 박사학위논문, 2020.
- [14] 의협신문, ‘전염병’ 앞으로 ‘감염병’으로. . 12월 30일. 송성철, 2009. <http://www.doctorsnews.co.kr/news/articleView.html?idxno=59540>
- [15] 한국민족문화대백과사전, 감염병, 2021. <https://encykorea.aks.ac.kr/Contents/SearchNavi?keyword=감염병&ridx=0&tot=4>.
- [16] M. H. Rathore, J. Runyon, and T. Haque, “Emerging Infectious Diseases,” *ADVANCES IN PEDIATRICS*, Vol.64, No.1, pp.27-71, 2017.
- [17] 질병관리본부 감염병포털, 2020. www.kdca.go.kr/npt/biz/np/portal/npLwcrIcdMain.do
- [18] S. Gössling, D. Scott, and C. M. Hall, “Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of COVID-19,” *Journal of Sustainable Tourism*, pp.1-20, 2020.
- [19] 고민환, “코로나19 위험인식에 더욱 기다려지는 서울 자전거 관광: 목표지향적 행동모델 적용,” *관광레저연구*, 제32권, 제10호, pp.27-41, 2020.
- [20] 두산백과사전, 인식, 2020. https://www.doopedia.co.kr/doopedia/master/master.do?_method=view&MAS_IDX=101013000856706
- [21] S. M. Cunningham, “The major dimensions of perceived risk,” In D.F. Cox (Ed.), *Risk Taking and Information Handling in Consumer Behavior*. Boston: Harvard University Press, 1967.
- [22] R. J. Griffin, S. Dunwoody, and K. Neuwirth, “Proposed model of the relationship of risk information seeking and processing to the development of preventive behaviors,” *Environmental Research*, Vol.80, No.2, pp.230-245, 1999.
- [23] S. F. Sonmez and A. R. Graefe, “Determining future travel behavior from past travel experience and perceptions of risk and safety,” *Journal of Travel Research*, Vol.37, No.2, pp.171-177, 1998.
- [24] G. Dowling and R. Staelin, “A model of perceived risk and intended risk-handling activity,” *Journal of Consumer Research*, Vol.21, No.1, pp.119-135, 1994.
- [25] D. Beirman, “United States: September 11, 2001 terrorist attack. The impact on American and global tourism. Restoring tourism destinations in crisis,” *A strategic marketing approach*, pp.43-68, 2003.
- [26] Y. Reisinger, and F. Mavondo, “Cultural differences in travel risk perception,” *Journal of Travel & Tourism Marketing*, Vol.20, No.1, pp.13-31, 2006.
- [27] J. Chandler, “How safe are our airports?,” *Travel and Leisure*, Vol.21, No.5, pp.94-100, 1991.
- [28] C. Xie, J. Zhang, and A. M. Morison, “Developing a scale to measure tourist perceived safety,” *Journal of Travel Research*, 047287520946103, 2020.
- [29] F. Xu, X. Lin, S. Li, and W. Niu, “Is Southern Xinjiang Really Unsafe?,” *Sustainability*, Vol.10, No.12, 4639, 2018
- [30] 이승훈, “위드 코로나 시대 트래블 버블의 안전지각

- 이 관광목적지의 이미지, 신뢰와 안전관광 행동의도에 미치는 영향,” 관광레저연구, 제3권, 제4호, pp.9-18, 2021.
- [31] One world, One world, Sky Team and Star alliance come together to let travellers know they can fly with confidence, 2020.
<https://www.oneworld.com/news/2020-07-09-oneworld-SkyTeam-and-Star-Alliance-Come-Together-to-Let-Travellers-Know-They-Can-Fly-With-Confidence>
- [32] IATA, COVID-19 pandemic puts employment at risk, 2020.
<https://www.iata.org/en/iata-repository/publications/economicreports/covid-19-pandemic-puts-employment-at-risk/>
- [33] 최정실, 양남영, “일부 대학생이 지각한 신종인플루엔자 A (H1N1)의 지식, 태도 및 예방행위 실천도와외의 관계,” 성인간호학회지, 제22권, 제3호, pp.250-259, 2010.
- [34] 정은교, *항공사 객실승무원의 코로나19 인식이 비약물적 예방과 직무만족 및 고객지향성에 미치는 영향*, 경희대학교 관광대학원, 석사학위논문, 2021.
- [35] 김동태, “SNS 태도와 지각된 위험이 소셜커머스 정보 확산에 미치는 영향 - 항공사 소셜미디어 활용전략에 대한 시사점을 중심으로,” 한국항공경영학회지, 제11권, 제2호, pp.85-101, 2013.
- [36] R. A. Bauer, *Consumer Behavior as Risk Taking*, Chicago, IL: American Marketing Association, 1960.
- [37] H. Assael, *Consumer Behavior and Marketing Action*, Cincinnati: South Western, 1998.
- [38] A. Bandura, *Self-efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change*, In R. F. Baumeister(Ed.), *The Self in Social Psychology*. Key Readings in Social Psychology (pp.285-298), Philadelphia, PA: Psychology Press, 1999.
- [39] 곽효룡, 김형곤, 이수진, “신기성 욕구가 관광지 선호도, 관광활동, 위험지각에 미치는 영향,” 관광연구, 제26권, 제3호, pp.1-20, 2011.
- [40] 박병직, *비무장지대(DMZ)의 지각된 위험에 따른 고객기반 브랜드자산(CBBE)이 장소애착에 미치는 영향에 관한 연구 -비무장지대(DMZ)를 방문한 외국인 관광객을 대상으로*, 세종대학교 대학원, 박사학위논문, 2014.
- [41] 박종철, 안대희, “생태관광 방문객의 지각된 위험이 신뢰 및 만족, 재방문의도에 미치는 영향,” 관광연구저널, 제28권, 제2호, pp.75-89, 2014.
- [42] T. Roselius, “Consumer rankings of risk reduction methods,” *Journal of marketing*, Vol.35, No.1, pp.56-61, 1971.
- [43] V. W. Mitchell, “Consumer perceived risk: conceptualizations and mode,” *European Journal of Marketing*, Vol.33, No.1, pp.1-22, 1999.
- [44] Y. Zhang, H. Yang, P. Cheng, and A. Luqman, “Predicting consumers’ intention to consume poultry during an H7N9 emergency: an extension of the theory of planed behavior model. *Human and Ecological Risk Asesment*,” *An International Journal*, Vol.26, No.1, pp.190-210, 2020.
- [45] 김대관, “위험, 위기, 재난이 관광산업에 미치는 영향 및 대처 방안,” *한국관광정책*, 제61권, pp.26-33, 2015.
- [46] 박득희, 강상훈, 이계희, “소셜 미디어 빅데이터를 활용한 관광객들의 관광정보 탐색 행동의 구조적 특징,” *서울도시연구*, 제18권, 제2호, pp.145-158, 2017.
- [47] 오지현, 김영옥, “위험 수치 제시 형식과 단위가 코로나 19 예방 행동 의도에 미치는 영향 : 심리적 거리감과 부정적 감정의 매개 효과 및 구성원 효능감의 조절 효과 분석,” *한국광고학회*, 제32권, 제2호, pp.7-39, 2021.
- [48] 허지현, *관광위험지각이 관광행동선호와 관광지전환 의도에 미치는 영향연구 -부정적 감정성향의 조절효과*, 경기대학교 대학원, 박사학위논문, 2007.
- [49] 안순례, *외식업체 고객의 서비스전환행동에 관한 연구: Family Restaurant을 중심으로*, 세종대학교 대학원, 박사학위논문, 2001.
- [50] R. H. Fazio, *Multiple Process by Which Attitudes Guide Behavior: The MODE Model as An Integrative Framework*, *Advances in Experimental Social Psychology*, 1990.
- [51] I. Ajzen, “The Theory of Planned Behavior. Organizational,” *Behavior and Human Decision Process*, Vol.50, pp.179-211, 1991.

[52] 송두한, 허훈, “국내 소매은행의 고객 만족이 전환의도와 전환비용에 미치는 영향 연구,” 고객만족경영연구, 제14권, 제3호, pp.43-64, 2012.

[53] 자밀라, 변정우, “의료관광목적지 이미지가 재방문 및 전환의도에 미치는 영향: 의료서비스 품질 매개효과 중심으로,” 관광레저연구, 제31권, 제9호, pp.173-195, 2019.

[54] H. S. Bansal, *Service Switching Model(SSM): A Model of Customer Switching Behavior in the Service Industry*, Queen's University Dissertation Paper, 1997.

[55] 이지훈, “온라인 게임 콘텐츠 서비스 이용 불만에 대한 경험적 연구,” 한국게임학회 논문지, 제9권, 제6호, pp.93-103, 2009.

[56] 임구연, “관광분야에서의 기술기반 셀프서비스 속성이 지각된 위험, 지각된 가치 및 지속사용의도에 미치는 영향,” 한국조리학회지, 제26권, 제5호, pp.193-204, 2020.

[57] 박정연, 김남조, “언론에서의 미세먼지 보도가 국내 관광행동의도에 미치는 영향-미세먼지 위험지각을 중심으로,” 관광학연구, 제43권, 제8호, pp.49-69, 2019.

[58] 조승아, “코로나 19 위험인식에 대한 낙관적 편향이 잠재 관광객의 관광의도에 미치는 영향: 낙관적 편향의 조절효과를 중심으로,” 관광경영연구, 제103권, pp.523-542, 2021.

[59] S. S. Wachyuni and D. A. Kusumaningrum, “The Effect of COVID-19 Pandemic: How are the Future Tourist Behavior?,” Journal of Education, Society and Behavioural Science, Vol.3, No.4, pp.67-76, 2020.

[60] 양윤철, *일반의약품 구매결정과정에서 지각된 위험 인식이 위험감소행동에 미치는 영향 : 자기조절초점의 조절효과*, 제주대학교 경영대학원, 석사학위논문, 2015.

[61] 최수진, *아동복 주부소비자의 위험지각, 위험감소행동, 구매 후 만족에 관한 연구*, 동덕여자대학교 대학원, 석사학위논문, 2003.

[62] 조승아, 김상운, “관광지 위험지각에 대한 낙관적 편견이 관광지 전환의도 및 위험 감소 행동에 미치는 영향,” 관광학연구, 제42권, 제10호, pp.175-190, 2018.

[63] 서미혜, “메르스 관련 위험정보 탐색과 처리가 메르

스 예방행동에 미치는 영향: 위험정보 탐색처리 모형의 확장과 SNS 이용 정도에 따른 조절효과를 중심으로,” 한국언론정보학보, 제78권, pp.116-140, 2016.

[64] J. E. Hair Jr., R. E. Anderson, R. L. Tatham, and W. C. Black, *Multi Variate Data Analysis, Fifth Edition*: Prentice-Hal International. Inc., 1998.

[65] C. Fornell and D. F. Larcker, “Evaluating structural equation models with unobservable variables and measure menteror,” Journal of Marketing Research, Vol.18(February), pp.39-50, 1981.

[66] R. P. Bagozi and Y. Yi, “On the evaluation of structural equation models,” Journal of the Academy of Marking Science, Vol.16, pp.74-94, 1988.

[67] 김현주 외, *코로나19의 관광산업 영향과 대응방안*, 한국문화관광연구원, 2021.

저 자 소 개

주 신 옥(Shin-Ok Joo)

정회원



- 2013년 8월 : 한국항공대학교 항공경영학과(경영학석사)
- 2016년 8월 : 경기대학교 관광경영학과(관광학박사)
- 현재 : 서원대학교 항공서비스학과 교수

<관심분야> : 항공서비스, 항공경영