

관광가이드의 긍정심리자본 요인이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구*

양성호
경기대학교 일반대학원 관광경영학과 박사과정

최재우
경기대학교 관광문화대학 관광개발경영학과 조교수

A Study on the Impact Positive Psychological Capital of Tour Guides on Job Satisfaction and Organizational Commitment

Seong-ho Yang^a, Jae-Woo Choi^b

^a Department of Tourism Management Kyonggi University, South Korea

^b Department of Tourism Management and Development Kyonggi University, South Korea

Received 30 May 2023, Revised 17 June 2023, Accepted 23 June 2023

Abstract

Purpose - The purpose of this study is to identify the influence relationship between positive psychological capital, job satisfaction, and organizational commitment of tourism guides, and to provide implications through empirical research to increase the capabilities of tourism guides that are a factor in the performance of planned travel products

Design/methodology/approach - This study conducted an empirical survey using the google online questionnaire. It was directly surveyed, distributed, and collected from workers who were or were performing tourism guide duties in Asia and Europe, and 203 questionnaires were used for analysis. The empirical survey was conducted in a self-written manner through a simple random sampling method, and the statistical package was conducted with frequency analysis, factor analysis, multiple regression analysis, and correlation analysis using the spss 21.0 program.

Findings - First, among the positive psychological capital factors, two factors, hope and optimism, have a significant positive (+) effect on job satisfaction. Second, among the positive psychological capital factors, two factors, self-efficacy and optimism, have a significant positive (+) effect on organizational commitment. Third, job satisfaction has a significant positive (+) effect on organizational commitment

Research implications or Originality - The implications of this study are that the research results have had a positive (+) effect on the variables of positive psychological capital, job satisfaction, and organizational commitment of tourism guides, and have laid the foundation for academic research on research topics. In practice, it is expected to increase the positive psychological capital of tourism guides and have a significant impact on the organization's performance by actively supporting and supporting individuals related to the sustainable growth of travel products.

Keywords: Tour Guides, Positive psychological capital, Job satisfaction, Organizational commitment

JEL Classifications: C12, C83, L83

* 이 논문은 제1저자의 석사학위논문을 수정·보완하여 작성되었음

^a First Author, E-mail: akcj6421@gmail.com

^b Corresponding Author, E-mail: cjw@kyonggi.ac.kr

© 2023 The Institute of Management and Economy Research. All rights reserved.

I. 서론

급변하는 관광환경과 치열한 경쟁 속에서 경쟁력을 확보하기 위해 여행업은 다양한 노력을 기울이고 있다. 관광산업은 인력 의존도가 높은 산업으로 특히 여행업의 경우 종사자의 직무범위와 행위가 여행사의 경영성과를 결정하는 내재적 동력으로 인식되고 있다.

여행업은 지속적 경쟁 우위를 확보하기 위해 인적자원관리의 중요성을 강조하고 있으며, 이 중에서 관광객을 관광대상과 관광자원으로 연결시켜주고, 다양한 관광현상과 관광활동을 만들어 낼 수 있는 관광가이드의 역할이 많은 비중을 차지하고 있다.

처음 접하는 문화와 언어의 어려움, 그리고 안전과 위생 등에 불안감을 가질 수 있는 해외여행에서의 매개역할은 더욱 중요하다. 이처럼 관광가이드는 관광객과의 접점에서 직무를 수행하고 관광 만족도에 직접적인 영향을 미치고 있으며(윤여산, 2020), 그들의 관광경험은 관광가이드가 제공하는 인적 서비스의 질에 좌우되는 경향이 있다.

관광가이드의 역량은 관광객이 지각하는 인적 서비스의 품질과 여행상품의 만족에 큰 영향을 주고 여행사에 대한 전체적인 인상을 좌우하는 경향이 있으며, 관광객의 관광경험이나 여행사의 성공에 있어서 관광가이드의 역량은 중요한 경쟁력으로 인식되고 있다.

관광가이드는 여행의 시작부터 끝까지 여행 일정을 동행하며 관광지의 안내와 설명, 호텔 및 식당의 수배와 같이 여행일정을 관리하는 역할을 수행할 수 있어야 하며, 해당 나라의 문화와 역사 그리고 전통과 풍습 등 다양한 정보에 대한 충분한 전문지식을 전달하고 그 수준도 고객의 욕구에 따라 적절하게 활용할 수 있는 역량을 갖추어야 한다. 이와 같은 맥락에서 관광가이드는 관광목적지에서 관광객들을 인솔하고 통제할 수 있는 리더십이 필요하며, 긍정적인 심리상태를 활용하여 개인이 실현하는 최고의 잠재력을 생산하고 최고의 성과를 낼 수 있는 긍정심리자본이 요구된다.

긍정심리자본은 긍정적 태도와 긍정적 믿음으로 부정적 영향을 없애고 긍정적인 발달을 촉진하는 심리 속성이며, 긍정심리자본의 구성요소에는 효과적으로 직무를 수행하기 위한 자기효능감, 원하는 목표를 이루기 위해 인내하고 이를 달성할 수 있다는 희망, 현재와 미래의 성공에 대한 낙관주의, 문제나 위기에 직면했을 때 원래의 상태로 돌아오는 복원력으로 구성된다. 이러한 긍정심리자본은 직무만족과 조직몰입에도 긍정적 평가가 나타난다는 것이 많은 선행연구로 입증되었으며, 김영호(2009)는 긍정심리자본이 조직의 성과를 높이는 중요한 영향요인이라 하였고, 조직의 성과는 궁극적으로 조직원들의 직무만족과 조직몰입에 관련이 있다는 것을 강조하였다.

관광가이드에 대한 선행연구들을 살펴보면 위경도(2016)의 관광가이드의 역할이 만족과 관계지속성에 미치는 영향 연구, 유영심(2008)의 관광가이드의 역할에 대한 만족과 관광지 매력지각 간의 관계 연구, 이형주(2015)의 관광가이드의 라포형성 행동이 고객 공감 및 고객시민행동에 미치는 영향 연구, 윤여산(2020)의 관광가이드를 대상으로 고객불편행동과 직무스트레스가 직무소진, 직무만족에 미치는 영향 연구 등이 진행되어 왔다.

한편, 관광가이드에 대한 긍정심리자본을 살펴보는 연구는 미흡한 실정이다. 긍정심리자본은 개인의 긍정적인 심리상태로 조직의 성과를 이끌어내는 중요한 요소이므로 직무만족 및 조직몰입에 어떠한 관계가 있는지를 알아볼 질적인 연구가 이루어져야 할 필요성이 인식된다.

본 연구에서는 관광가이드를 대상으로 긍정적인 심리상태를 향상시키는 긍정심리자본, 직무만족 및 조직몰입을 살펴보고, 변수 간의 영향관계에 관해 연구하여 효율적인 인적자원을 관리하기 위한 방향과 기초자료에 도움이 되는 근거를 마련해 여행사의 기획여행상품 성과에 요인이 되는 관광가이드의 역량을 높일 수 있도록 실증적인 연구를 통해 시사점을 제공하고자 한다.

II. 연구의 이론적 배경

1. 관광가이드

관광가이드(Tour Guide)는 관광객이나 여행객을 인도하며 현지를 안내하는 사람으로(윤여산, 2020), 일정한 자격을 가지고 본인이 구사할 수 있는 외국어로 관광객을 안내하는 관광 업무를 수행하는 사람으로서 국가시험을 거쳐 선발되며 일반여행업에서 중추적인 업무를 담당하는 자이다(이선희, 2005).

국제 관광가이드 협회(International Association of Tour Managers, 이하 IATM)와 관광가이드협회 유럽연맹(European Federation of Tourist Guide Association 이하 EFTGA)은 관광가이드의 역할을 “국내·외 외래 방문객에게 안내 서비스를 제공하고, 도시나 지역의 기념물, 관광지, 그리고 박물관을 방문하는 개인이나 단체를 대상으로, 방문객이 원하는 언어를 사용하여 문화 및 자연 유산과 관광 환경에 대해 감동과 흥미를 유발할 수 있는 방식으로 해설 서비스를 하는 것”으로 정의했다(John and Wong, 2001). 즉, 관광가이드 직무의 핵심영역은 관광객의 흥미를 유발할 수 있게 관광환경에 대한 해설 서비스를 제공하고, 규정된 문화적, 지리적 경계 내에서의 관광서비스 제공 및 특정 분야의 전문화된 언어화 지식이다(유영심, 2008, 6).

관광가이드의 정의에 대해 국내외 많은 학자들이 다양한 정의를 제시하고 있는데, Cohen (2002)은 관광가이드의 역할을 ‘리더(leader)’와 ‘중개자(mediator)’의 개념으로 설명하고 있다. 이는 초기의 ‘개척자(pathfinder)’와 ‘지식선도자(mentor)’의 개념에서 출발한 것인데, 여기에서의 ‘리더’는 지도력에 초점이 맞춰진 ‘원래의 가이드’에 대한 개념에서 나온 것이고, 이 때 가이드의 역할은 관광객을 목적지까지 인도하고 안전하게 돌아갈 수 있게 하는 것이다. 현대의 전문 가이드는 지식선도자와 아주 흡사한 개념으로 중재와 해설을 주요 서비스 직무로 하고 있다. 이들의 임무는 물리적 환경을 위주로 외적 대상에 초점이 맞추어진 개척자의 역할이 아닌 인도하는 집단에게 더 세심하고 내면적인 만족을 제공할 수 있는 서비스를 하는 사람들이다.

John and Wong (2001)은 관광가이드가 수행하는 직무를 정보 전달뿐 아니라, 진심어린 예의와 흥미를 유발시키는 태도로 보고 있으며, 이들은 가이드의 역할을 관광목적지의 자원해설을 포함하는 정보제공과 관광객에 대한 보호 및 배려, 지원활동으로 나누어 정의하고 있다. 관광가이드는 여행 일정동안 계속적으로 관광객과의 최접점에서 서비스를 제공하며, 이들은 관광객들이 느끼는 전반적 여행에 대한 평가나 인식을 좋게 만들 수도, 깨뜨릴 수도 있다(박혜미·현성협, 2018). 또한, Reilly (1982)는 여행 상품 자체의 질이 낮더라도 관광가이드의 역할에 따라서 관광객은 좋은 경험을 할 수 있다고 주장했다.

기획여행상품에서는 관광목적지에 대한 심층적 이해와 자원해설, 해당 지역에서 관광객의 보호와 배려를 위한 관광가이드의 역량이 중요하며, 이들이 제공하는 인적 서비스의 질에 의해 관광객들의 관광경험이 좌우될 수 있다.

선행연구들은 토대로 본 연구에서는 관광가이드를 관광객에게 관광안내서비스를 제공하고 최접점에서 직무를 수행하는 자로 관광객들의 관광경험에 직접적인 영향을 미치는 사람으로 정의하고자 한다.

2. 긍정심리자본

긍정심리자본(positive psychological capital)은 긍정심리학(positive psychology)에 기반을 두고 있으며 긍정심리학은 Seligman (1988)이 제기한 심리학으로 기존의 심리학에서 인간의 부정적 측면에 대해 편중된 관점을 반성하고 그동안 망각되었던 사명을 다시 상기시키면서 심리학의 새로운 방향을 제시하게 되었다. 긍정심리학이 출현한 이후 조직행동 분야에서 조직구성원에 대한 긍정성이 강조되고 있으며, 조직행동연구에서 주목 받고 있는 것은 개인의 부정적 측면의 문제해결이 반드시 긍정적인 심리와 행동으로 전파되는 것이 아닌 만큼 조직구성원들의 행동과 태도를 포괄적으로 이해하고 동기부여를 상승시키기 위해서는 문제가 없는 평범한 구성원들의 긍정적 요인과 강점을 이해할 필요가 있다는 점이다(이동섭·최용득, 2002).

조직구성원의 성과향상을 위해 측정 가능하고, 개발 가능하며 효율적으로 관리될 수 있는 긍정적으로 발전된 조직구성원의 강점과 심리적 역량들에 대한 연구와 응용으로 정의되는 긍정적 조직행동의 기준에서 볼 때, 모든 긍정적 변수가 긍정심리자본에 포함되는 것은 아니기에 긍정적 조직행동과 긍정심리자본의 주요 요인으로 포함되기 위해서 긍정성과 폭넓은 이론적 근거 외에도 성과 향상을 위해 조직적인 관리가 가능하고 개발 가능성이 개방되어 있는 상태적 특성을 만족시켜야 한다(Luthans, 2002).

자본의 관점에서 조직환경은 다양한 변화에 따라 조직의 생존 차원에서 경제적 자본, 인적 자본, 사회적 자본, 지적 자본 등과 같은 다양한 자본 개념이 대두되어 왔고, 기존에 한정된 경제적 자본 외에도 다양한 형태의 자본이 존재하며 그 유형 중 하나가 긍정심리자본이라 할 수 있다(Bourdieu, 1986). Luthans (2002)는 긍정심리자본을 하나의 개념으로 파악하고 심리자본의 중요성을 주장하면서 개인이 실현하는 최고의 잠재력으로 생산에 기여하고 최고의 성과를 낼 수 있다고 하였다. Stajkovic (2006)은 긍정심리자본을 자기효능감, 희망, 낙관주의, 탄력성을 가지고 본인이 주어진 목표를 해낼 수 있다는 긍정적 믿음이라고 하였고, 이병철 · 이채익(2009)은 조직구성원의 주어진 환경에서 개인의 태도와 행동에 영향을 주고 조직의 경쟁력과 성과를 향상하는데 유용한 개념이라고 하였다.

최재우(2014)는 심리적 자본을 근무환경, 인간관계, 과거의 행동 사이의 상호작용에 의한 활동으로 정의하며 자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력 등을 포함한다고 하였고, 박민희(2016)은 긍정적인 심리상태를 활용해 개인이 목표한 바를 이루고 개인을 발전시키는 것이라고 정의하였다. 이러한 선행연구들을 토대로 본 연구에서는 긍정심리자본을 개개인의 발전을 추구하며 목표한 바를 이루기 위해 발휘하는 긍정적 심리상태라고 정의하고자 한다.

3. 긍정심리자본의 구성요인

긍정심리자본에 대한 구성요소를 살펴보면 자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력의 네 가지 긍정적 조직행동 역량을 통합하는 상위 개념으로 네 가지 구성요소들이 있다. 긍정심리자본의 구성요소는 독립적으로 변별력을 가진 하위요소로써 동시에 상호 연결되어 각각의 요소들의 합보다 큰 통합적 상위개념으로 구성하고 있다(유재익, 2016). 본 연구에서는 전술한 이론적 배경을 바탕으로 네 가지 구성요소, 자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력의 네 가지 차원을 중심으로 연구하고자 한다.

1) 자기효능감

Bandura (1997)는 자기효능감(self-efficacy)을 사회 인지이론의 중요한 개념요소로 분류하고 업무의 수행 시 잘 해낼 수 있는 자신에 대한 긍정적인 믿음이라고 하였다.

Luthans et al. (2007)은 자기효능감이 다음의 특성을 가지고 있다고 보았는데 첫째, 영역 특수성을 지니고 있다는 것이다. 특정 영역에서 자기효능감이 있다고 하더라도 다른 익숙하지 않은 영역에 있어서는 자기효능감이 부족할 수 있다는 것이다. 둘째, 연습이 많은 경우 확률이 높다는 것을 의미한다. 셋째, 개선의 의지가 있다는 점이다. 넷째, 다른 사람들의 영향을 받는다는 점으로 다른 사람들의 피드백은 개인의 자기효능감 형성에 영향을 미친다. 다섯째, 다양한 요인들에 의해 영향을 받는다는 점이다. 많은 요인들 중 목표달성을 위해 필요한 지식, 기술, 능력의 습득 등과 같은 일부 요인들은 개인이 관리할 수 있는 것이 존재한다는 점을 제시하였다.

한편, 자기효능감이 높은 조직구성원은 자신의 업무에 대해 높은 관심과 열정, 흥미를 부여하고 업무수행의 성취도가 높아 조직의 성과를 향상시켜 목표를 달성할 수 있게 한다고 했다(이강수, 2016). 이러한 심리자본을 가진 조직구성원들이 많을수록 조직의 목표 달성을 위한 조직활동 및 성과에 긍정적 영향을 미칠 수 있을 것이고, 반면 자기효능감이 적은 사람들은 비판, 자기의심, 사회적 비판, 좌절, 포기, 실패 등의 영향을 받을 수 있기 때문에 조직 활동 및 성과에 부정적 영향을 미칠 수 있을 것이다(최재우, 2014).

2) 희망

희망(hope)은 개인이 바라는 목표달성과 성공적 수행을 위한 긍정적 동기부여상태라고 하였으며, 개인이 목표에 도전하는 것이 아니라 현실적인 목표를 설정하고 자기가 나아갈 방향을 결정하며 에너지를 결집한 후 내재적 컨트롤을 지각해 그 방향으로 도달하고자 하는 생각 또는 인지적 상태라는 것을 입증했다(Snyder, 1994).

희망은 인간의 삶과 다양한 영역에서 밀접한 관계를 형성하고 있으며, 개인의 목표에 도전하기보다 현실적인 목표를 설정하고 스스로 나아갈 방향을 설계하기 위한 인지적 단계이다(최재우, 2014). 희망은 일상적으로 원하는 바를 생각하는 것으로 사용되지만, 긍정심리자본에서 희망은 목표를 이루기 위해 지속적으로 노력하고 대안을 찾으려는 마음이다(진영협, 2013).

Luthans & Youssef (2007)는 희망을 자기주도적이며 목표지향적 동기부여와 행동을 사용한다는 점에서 자기효능감과 유사하지만 목표가 성취되는 다른 매커니즘에 초점을 둔다는 점에서 자기효능감과 구분될 수 있음을 제시하였으며, 희망은 목표를 달성하기 위해 의지를 활용하고 대안적 경로 즉, 구체적인 계획을 세우는 과정을 강조하며 자기효능감은 목표달성을 위한 총체적인 자신의 능력을 강조한다(이동섭 · 최용득, 2010). 따라서 희망은 목표를 성취하고자 하는 의지와 목표를 인식하고 경로를 통해 성공적으로 개인의 목표달성을 위해 노력해 가는 과정상의 개념으로 제시하였다(이강수, 2016).

3) 낙관주의

Seligman (1998)은 낙관주의(optimism)를 긍정적 사건의 발생은 개인적, 영속적, 지배적인 원인에 서 찾는 반면 부정적 사건 발생에 대해서는 외부적, 일시적, 특수한 상황요인에서 기인하는 형태라고 정의했다.

낙관주의자는 현재와 미래에 좋은 결과가 발생하면 영속적인 요인으로 귀인하고 자신의 업무에서 스스로 즐거움과 보람을 찾고 높은 성과를 달성하며(Youssef & Luthans, 2007), 어떤 일에 도전했다 실패했을 경우 좌절하지 않고, 실패한 원인을 정확히 파악하여 희망을 갖고 다시 재도전해 보고자 하는 마음가짐을 말한다(임규혁, 2011).

Seligman (1998)은 낙관주의를 집중적인 개인을 통해 학습되거나 개발될 수 있다고 주장하였으며, 김주엽 · 김명수(2011)의 연구에서도 낙관주의의 인지-행동요법을 들어 상태적 특징도 가지고 있다고 설명하였고, 이와 같이 긍정심리자본의 낙관주의는 상태적 특성으로 고난과 좌절의 상황을 만나거나 실패할 경우에서도 그에 대한 자신의 책임 회피가 아니라 유연한 심리적 특성으로 스스로 동기부여를 하는 것이며 이는 현재와 미래의 성과향상을 위한 강력한 도구가 될 것이라고 주장하였다(박선대, 2020). 정의의 틀에 기초해서 볼 때 낙관주의자는 그들의 삶에서 생각지도 않았던 긍정적인 사건을 자신의 공로로 삼으며 이러한 긍정적인 사건의 원인을 낙관주의자는 자신의 힘으로 컨트롤할 수 있는 범위에서 이루어지는 것으로 본다.

4) 복원력

복원력(resiliency)은 역경과 갈등, 실패와 반대되는 개념으로 긍정적 진보와 변화, 책임감으로부터 효율적으로 대처하는 긍정적인 심리역량이며(Luthans, 2002), 치료심리학의 관점에서는 아주 큰 역경 또는 위협의 상황에서 긍정적인 적응행태로 특징을 지은 현상들의 공통성질을 가진 종류라고 정의한다(Masten & Reed, 2002).

복원력은 예기치 못한 상황에서 발생한 일에 대해 바로 대응하게 하는 긍정적인 심리적 자원이라고 할 수 있으며(최익성, 2014), 이러한 복원력은 업무 중 자주 겪는 어려움이나 스트레스를 당연하게 받아들이고 다양한 방법으로 관리하여 긍정적으로 극복해 나갈 수 있는 역량이라는 것을 알 수 있다(이경순, 2018).

복원력은 긍정심리자본의 구성요소인 낙관주의, 희망, 자기효능감과 함께 상호작용함으로써 효율적으로 발휘하면 긍정적인 수준이 높아질 것으로 기대할 수 있으며(Richardson, 2022), 국내 연구에서도 복원력이 긍정심리자본의 하위구성개념들과 함께 시너지를 발휘할 경우 복원력의 효과를 극대화 시킬 수 있다는 연구결과를 제시하였다(박권홍, 2001).

개인의 복원력이 높을수록 조직구성원들의 성과 및 태도 등에 긍정적인 관련이 있는 것으로 나타났으며(Larson & Luthans, 2006), 복원력은 스트레스나 어려운 상황에서 긍정적으로 대처하고 적응하는 특성을 나타내며, 어려운 상황을 효과적으로 관리함으로써 초기 상태로 돌아오도록 돕는 것을 의미한다.

4. 직무만족

직무만족(Job satisfaction)에 관한 연구들은 다양한 분야에서 이루어지고 있지만 다차원적이고 추상적인 측면이 있어 개념과 요소에 대해 선행연구마다 다양한 의견을 제시하고 있다. Hoppick (1935)은 조직구성원 개인이 본인의 직무에 만족한다고 느끼는 심리적, 생리적, 환경적 상황의 결합상태라고 정의하였고, 직무만족에 대한 여러 학자들의 정의를 살펴보면, Becker (1960)는 직무만족에 대해 자신의 직무 상황에서 발생하는 긍정적 감정 상태라고 정의하였으며, Locke (1976) 역시 직무만족을 개인이 직무나 직무경험에 대해 평가하거나 그 평가결과로 얻게 되는 윤택하고 긍정적인 정서상태라고 포괄적으로 정의하였다.

Schermerhorn (2000)는 직무만족을 직무에 대해 긍정 혹은 부정적으로 느끼는 정도로 물리적, 사회적 인 상황에 대한 감정반응이나 태도라고 정의하였고, 서광열(2009)은 호텔종사원의 직무만족을 자신의 직무, 임금, 성취, 승진의 기회, 회사의 경영방침 등의 여러 가지 직무조건에 대하여 만족하는가 하는 물리적 심리적 만족에 대한 종사원 자신의 인식 정도라고 정의하였다. 또한 황혜원(2014)은 개인이 경험하고 있는 일에서 개인의 내·외부적 조절인 필요가 채워지고, 개인이추구하는 가치가 얼마나 지지되는가에 따른 감정적인 반응이라고 하였고, 특정한 관점 혹은 전반적인 만족인 어느 한쪽에 자신 스스로 직업에 대한 개인의 감정적 애착이라고 할 수 있다(박민희 · 이재곤 · 박운서, 2015). 김민경(2015)은 자신의 직무나 직무경험에 대한 평가로부터 자신이 느끼는 긍정적인 감정 상태라고 정의하였다.

장인자(2018)는 조직구성원이 직무를 수행해나가는 과정과 직무수행 결과에 의한 교차에서 인지되는 일차적인 주관적 감정의 상태를 말하며, 조직구성원이 개인적 가치, 이념, 소명의식 및 성향의 바탕에서 표현되며 조직 내 직무위치에 따라 비교되는 상대적 주관적인 현재 및 과거지향적 개념이라고 하였다. 이경호(2018)는 직무만족을 개인이 직무에 대하여 가지는 일련의 감정적 상태로서 자신이 수행하는 직무를 통해서 경험할 수 있는 욕구충족의 정도나 직무에 대해 만족하는 긍정적인 정서 상태라고 정의하였다.

이러한 선행연구들은 토대로 본 연구에서는 직무만족을 개인이 직무나 직무경험을 통하여 가지게 되는 긍정적인 감정 상태라고 정의하고자 한다.

5. 조직몰입

조직몰입(Organizational Commitment)은 1960년대 이후부터 지속적으로 연구되어 오고 있으며, 우수한 종업원을 보유하고 육성하며 업무성과를 향상시키기 위한 유효한 변수로 인적자원관리와 조직개발 차원에서 그 중요성이 인정되고 있다(이강수, 2016). 초기에 조직몰입에 대한 이론적 접근을 시도한 Becker (1960)는 조직몰입이 여러 학문분야에서 연구되고 있는 중요한 이유는 종사자 집단의 구성원과 관련하여 조직의 행위에 관심을 지니게 되기 때문이라고 하였다. 이후 조직몰입은 Becker의 side bets 접근법에 이어 Porter et al 등이 제시한 심리적 애착(psychological attachment)이란 개념에서 단일차원으로 연구되었고, Meyer & Allen에 의해 다차원적인 개념으로 발전하였다(박선대, 2020).

이처럼 조직몰입에 대한 연구는 활발하게 이루어졌고, 선행연구들의 정의를 살펴보면, 김형섭은 조직몰입을 종업원이 조직에 대해 열정을 가지고 관여하는 정도 혹은 헌신하고자 하는 의지의 표현으로 정의하였

으며(김형섭, 2005), 최상필(2006)은 일과 조직을 하나로 연결하여 조직전체와 구성원의 관계를 규정짓는 특성이 되며, 조직과 구성원의 목표 가치가 일치되어 조직의 성공적인 목표달성을 위해 자발적으로 개인이 노력하는 것으로 정의하였다.

이영수(2008)는 조직의 충성심과는 다른 개념이며 일종의 태도로서 조직전체에 대한 개인의 감정을 반영하는 포괄적인 심리상태라고 정의하였다. 또한, 이동철(2012)의 연구에서는 조직몰입을 개인이 소속되어 있는 조직에 대해 얼마나 동일시하며 그 조직에 얼마나 헌신하고자 하는 정도로 정의하였고, 이애주·김순하(2006)의 연구에서도 조직구성원이 자기가 속해 있는 조직과 동일시하고 조직에 관여하며 그 조직에 에너지와 충성심을 바치려는 조직구성원의 의향을 말하는 것이라 하였다.

한편, 오승환(2015)은 조직몰입을 조직의 목표달성에 도움이 되는 업무에 대한 정서적 애착과 행동을 자발적으로 하려는 구성원들의 태도라고 정의하였고, 김용태(2020)는 조직몰입을 조직 구성원이 조직에 애착을 갖고 조직과 자신을 조직을 위해 자발적으로 노력하는 정도라고 정의하였다.

이러한 선행연구들은 토대로 본 연구에서는 조직몰입을 관광가이드 개인이 속해 있는 조직과 동일시하고 애착을 가지고 조직의 목표와 가치를 공유하려는 태도라고 정의하고자 한다.

III. 연구방법

1. 연구가설

1) 긍정심리자본 요인과 직무만족에 관한 연구가설

Youseef & Luthans(2007), 김주엽·김명수(2011), 이승규(2016), 박슬기·성오현·이형룡(2010), 박광천(2015), 정대용·박권홍·서장덕(2011)의 선행연구를 통해 긍정심리자본이 직무만족에 유의한 영향을 미친다는 결과를 바탕으로, 관광가이드의 긍정심리자본 요인과 직무만족 간의 연구가설 H1을 설정하였다.

H1 관광가이드의 긍정심리자본 요인은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2) 긍정심리자본 요인과 조직몰입에 관한 연구가설

하용규·강상묵(2011), 전현모·송현주(2012), 강경범(2015), 강상묵(2010), 박슬기·성오현·이형룡(2010), 한봉주(2013), 이승규(2016)의 선행연구를 통해 긍정심리자본이 조직몰입에 유의한 영향을 미친다는 결과를 바탕으로, 관광가이드의 긍정심리자본 요인과 조직몰입 간의 연구가설 H2를 설정하였다.

H2 관광가이드의 긍정심리자본 요인은 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3) 직무만족과 조직몰입에 관한 연구가설

이상희(2012), 김현수(2011), 오영섭·주현식(2008), 김권동(2005), 조경희·고효석(2010), 이성호(2007)의 선행연구를 통해 직무만족이 조직몰입에 유의한 영향을 미친다는 결과를 바탕으로, 관광가이드의 직무만족과 조직몰입 간의 연구가설 H3를 설정하였다.

H3 직무만족은 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2. 조사설계

1) 조사대상과 기간

본 연구에서는 설문조사를 통해 실증분석을 진행하였다. 본 연구의 모집단은 아시아, 유럽지역에 회사에 소속되어 관광가이드 직무를 수행하고 있거나, 수행했던 종사자들을 대상으로 비확률표본추출법 중 편의추출법을 통해 표본은 선정하였다.

조사 기간은 2022년 09월 26일부터~10월 15일까지 20일 동안 Google 설문지 폼을 작성하여 URL을 공유해 219부를 배포하여 회수하였고, 불성실한 응답을 한 16부를 제외한 203부를 실증분석에 사용하였다.

2) 분석의 방법

수집된 자료의 통계처리는 데이터 코딩(data coding) 과정을 거쳐, 사회과학조사 분석 패키지인 SPSS ver. 21.0 통계패키지 프로그램을 활용하여 분석하였다. 분석방법은 빈도분석(frequency analysis)을 통해 표본의 일반적인 특성을 파악하였다. 그리고 측정변수들의 신뢰도와 타당도를 검증하기 위해 신뢰도 분석과 탐색적 요인분석을 실시하였다. 그리고 구성요인들 사이에 상관관계의 분석을 실시하였다. 가설검증을 위해 SPSS 다중회귀분석(multiple regression analysis) 실시하였다.

3) 설문지의 구성

설문지의 구성은 문헌조사 및 선행연구를 바탕으로 작성하였다. 설문지는 인구통계학적 특성을 포함한 총 32항목으로 구성하였으며, 설문 문항의 측정은 Likert 5점 척도 및 명목척도를 사용하였다.

Table 1. 설문지의 구성

측정변수	문항수	선행연구	측정척도
긍정심리자본	16	최재우(2014), 박민희(2016), 이승규(2016), 이경순(2018), 박선대(2020)	Likert 5점 척도
직무만족	4	서광열(2009), 김민경(2015), 이경호(2018), 전수홍(2018), 이경순(2018), 장인자(2019), 김용태(2020)	Likert 5점 척도
조직몰입	4	김형섭(2005), 최상필(2006), 이영수(2008), 이동철(2012), 이상희(2012), 오승환(2015), 이강수(2016),	Likert 5점 척도
인구통계학적특성	8		명목척도

IV. 실증분석

1. 조사대상자의 인구통계학적 특성

본 연구의 실증분석에 사용된 표본의 인구통계학적 주요특성을 파악하기 위하여 빈도분석을 실시하였으며, 이에 대한 결과표는 <Table 2>와 같다.

성별은 남자가 124명(61.1%), 여자가 79명(38.9%)으로 남성 응답자가 여성 응답자보다 더 많은 것으로 나타났다. 연령대를 살펴보면 20대가 99명(48.8%), 30대가 35명(17.2%), 40대가 37명(18.2%), 50대 이상이 32명(15.8%)으로 조사되었다.

월수입을 살펴보면 150만원 이하는 31명(15.3%), 151~200만원은 22명(10.8%), 201~300만원은 56

명(27.6%), 301~400만원은 24명(11.8%), 401만원 이상은 70명(34.5%)으로 조사되었다. 다음으로 응답자의 교육 수준은 고등학교 졸업은 37명(18.2%), 대학교 졸업은 158명(77.8%), 대학원 졸업은 8명(3.9%)으로 조사되었다.

근속연수로는 1년 미만인 63명(31%), 1년~3년 미만 64명(31.5%), 3~5년 미만 8명(3.9%), 5년~10년 미만 43명(21.2%), 10년 이상 25명(12.3%)으로 나타났다.

직급의 경우 사원 95명(46.8%), 주임 13명(6.4%), 대리 24명(11.8%), 과장 31명(15.3%), 차장 15명(7.4%), 부장 2명(1%), 부장 이상 23명(11.3%)으로 조사되었다.

마지막으로 직무지역은 아시아지역 178명(87.7%), 유럽지역 25명(12.3%)으로 나타났다.

Table 2. 조사대상자의 인구통계학적 특성

변수	구분	빈도(N)	비율(%)
성별	남성	124	61.1
	여성	79	38.9
연령	20대	99	48.8
	30대	35	17.2
	40대	37	18.2
	50대 이상	32	15.8
월수입	150만원 이하	31	15.3
	151~200만원	22	10.8
	201~300만원	56	27.6
	301~400만원	24	11.8
	401만원 이상	70	34.5
교육 수준	고등학교 졸업	37	18.2
	대학교 졸업	158	77.8
	대학원 졸업	8	3.9
근속연수	1년 미만	63	31.0
	1년~3년 미만	64	31.5
	3년~5년 미만	8	3.9
	5년~10년 미만	43	21.2
	10년 이상	25	12.3
직급	사원	95	46.8
	주임	13	6.4
	대리	24	11.8
	과장	31	15.3
	차장	15	7.4
	부장	2	1.0
	부장 이상	23	11.3
직무지역	아시아지역	178	87.7
	유럽지역	25	12.3
합계		203	100

2. 신뢰성 및 타당성 검증

사회과학조사방법론에서 통계적으로 측정치의 신뢰성을 평가하기 위해서 다양한 방법이 적용되고 있고, 재검사법(test-retest method), 대안형 검사법·동등형 검사법(alternative method) 그리고 내적 일치도법(internal consistency method)에는 크론바흐 알파 상관계수(Cronbach's alpha coefficient method), 반분법(split-half method), 개별항목-전체항목의 평균(average item-total), 항목 간 평균(average interitem)등이 이에 해당하는 것이다(김영석, 2003).

본 연구에서는 측정항목들의 신뢰성 분석방법으로 내적 일치도법을 통한 신뢰성 분석방법인 크론바흐 알파 상관계수법을 활용하여 분석하였다. 크론바흐 알파 계수 값은 각각의 요인 내 측정항목들 간의 상관관계를 의미하는 것으로, 0과 1사이의 값을 가지고 있으며, 학자들마다 그 기준에 대한 해석에 대한 견해의 차이가 있지만 사회과학연구에서는 0.6 이상이면 신뢰성이 있는 것으로 판단하고 있다(송지준, 2015).

타당성의 경우, 평가하는 방법은 하나의 속성이나 개념에 대한 측정값이 다른 속성의 변화에 대한 예측정도에 의해 평가가 이루어지는 타당도를 일컫는 예측타당도(predictive validity)와 측정도구를 구성하는 항목들이 측정하고자 하는 개념을 대표하고 있는 정도를 일컫는 내용타당도(content validity) 그리고 측정도구가 연구하려고 하는 개념으로 즉, 구성을 측정하였는가를 검증하는 방법을 일컫는 구성타당도(construct validity)가 있다. 구성타당도를 평가하고자 하는 방법은 요인분석과 다속성측정방법(multitrait-multimethod approach)이 존재한다(김계수, 2008). 이 중 요인분석은 사회과학연구에서 수 많은 변수들의 상관관계가 높은 것끼리 묶어 몇 개의 집단으로 묶는데 이용하는 통계방법이다.

요인분석을 실행하는 과정 중에 구성된 정의의 타당성 가운데 관별타당성을 확보하기 위해 주성분 분석(principal component analysis)를 실행하였다. 요인적재량(factor loading)을 단순화하기 위해 직각회전(orthogonal rotation) 중 요인들 간 상호독립성을 유지한 채 회전하는 방법인 베리맥스 회전법(Varimax rotation)을 사용하였으며 아이겐 값(Eigen Value)이 '1'이상의 요인들만 인정하도록 했다. 그리고 요인분석을 할 때 수집된 자료들의 적합성을 확인하기 위한 방법으로 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 검정을 실시하였고, 이 값은 1에 가까울수록 요인분석을 위한 변수의 선정이 좋은 것이라고 할 수 있다(송지준, 2015). 또한 요인분석의 모형으로 적합한지에 대한 유무를 판단하기 위해 Bartlett 구형성 검정도 함께 실시하였다.

본 연구의 측정변수인 관광가이드의 긍정심리자본, 직무만족, 조직몰입에 대한 신뢰성 및 타당도 검증에 대한 분석 결과는 각각 <Table 3>, <Table 4>, <Table 5>와 같다.

Table 3. 긍정심리자본 측정항목의 신뢰성 및 타당성 검증 결과

구 분		성분				공통성	Alpha if item Deleted
		요인1	요인2	요인3	요인4		
자기효능감	4. 나는 동료들에게 내가 가진 정보를 자신있게 제공할 수 있다.	.824	.207	.023	.033	.723	.593
	3. 나는 공급자나 소비자와 같은 회사 외부 사람들과 문제해결에 대해 자신 있게 논의할 수 있다.	.806	.144	-.004	.096	.679	.691
	2. 나는 상사와 업무회의를 할 때 내 업무분야를 잘 설명할 자신이 있다.	.706	.170	.257	-.012	.594	.763
희망	6. 나는 현재 목표를 열정적으로 추구하고 있다.	.086	.813	.053	.341	.787	.788
	7. 나는 어떤 문제든 그것을 해결할 수 있는 다양한 방법이 있다고 생각한다.	.277	.788	.238	.016	.755	.749
	5. 나는 만약 업무수행 중에 문제가 발생할 경우, 문제해결에 대한 다양한 방법을 생각해 낼 수 있다.	.286	.565	.354	.037	.528	.795
	8. 나는 현재 업무목표를 달성하기 위한 많은 방법들을 생각해 낼 수 있다.	.457	.557	.371	.164	.684	.741
복원력	14. 나는 업무 중 종종 겪는 어려움을 다양한 방법으로 관리한다.	.103	.191	.844	.186	.795	.586
	13. 나는 업무에서 받는 스트레스를	-.070	.165	.800	.263	.740	.713

낙관주의	16. 나는 업무상 어려움이 닥쳤을 때, 과거의 경험을 토대로 잘 대처할 수 있다.	.398	.212	.662	.073	.647	.785
	11. 내가 하고 있는 업무의 전망에 대해 낙관적이다.	-.063	.058	.221	.761	.636	.566
	10. 나는 항상 내 업무의 긍정적인 측면을 보려고 한다.	-.005	.443	.148	.701	.709	.428
	9. 나는 업무결과가 불확실할 때에도 최선의 결과를 기대하는 편이다.	.424	.039	.120	.644	.611	.588
Eigen-value		2.559	2.313	2.265	1.751		
분산설명력(%)		19.686	17.794	17.423	13.466		
누적설명력(%)		19.686	37.480	54.903	68.369		
Cronbach's α		.767	.816	.782	.623		
KMO=0.825 1 Bartlett의 구형성 검정=1073.056 (p-value=0.000)							

첫째, 관광가이드의 긍정심리자본 측정변수는 척도 순화과정을 통하여 일부 항목을 제거하여 추출된 16문항 중 13문항을 사용하였다. 긍정심리자본에 대한 신뢰도 및 요인분석 결과 Cronbach's α 계수가 0.6이상의 값으로 나타나 측정척도의 동질성과 내적일치성이 확보되었다고 판단할 수 있고, 각 요인과 측정문항과의 상관정도인 요인적재량이 구성된 요인에서 0.40이상의 값으로 나타나 집중타당성이 확보되었다(송지준, 2015). 또한 KMO 값은 0.8 이상인 0.825로 적당한 수치를 보여주고 있으며, Bartlett의 구형성 검정 역시 p값 유의수준 0.05 미만인 유의확률 .000으로서 요인분석으로 사용하기에 적합한 것으로 나타났다. 각각의 요인명은 선행연구를 참고하여 자기효능감, 희망, 복원력, 낙관주의로 명명하였다.

Table 4. 직무만족 측정항목의 신뢰성 및 타당성 검증 결과

구 분	성분	공통성	Alpha if item Deleted	
				요인1
직무만족	2. 나는 현재 수행하고 있는 업무에 보람을 느끼고 있다.	.894	.693	.759
	3. 나는 맡은 업무에 전반적으로 만족하고 있다.	.879	.798	.761
	나는 나의 업무로 인해 성취감을 느낀다.	.832	.772	.798
	4. 나의 업무는 나의 성장과 발전에 도움을 준다고 생각한다.	.702	.493	.866
Eigen-value		2.757		
분산설명력(%)		68.922		
누적설명력(%)		68.922		
Cronbach's α		.839		
KMO=0.784 1 Bartlett의 구형성 검정=373.931 (p-value=0.000)				

둘째, 관광가이드의 직무만족 측정변수는 척도 순화과정을 통하여 추출된 4문항을 사용하였다. 직무만족에 대한 신뢰도 및 요인분석 결과 Cronbach's α 계수가 0.6이상의 값으로 나타나 측정척도의 동질성과 내적일치성이 확보되었다고 판단할 수 있고, 각 요인과 측정문항과의 상관정도인 요인적재량이 구성된 요인에서 0.40이상의 값으로 나타나 집중타당성이 확보되었다(송지준, 2015). 또한 KMO 측도는 0.784로 적당한 수치를 보여주고 있으며, Bartlett의 구형성 검정 역시 p값 유의수준 0.05 미만인 유의확률 .000으로서 요인분석으로 사용하기에 적합한 것으로 나타났다. 각각의 요인명은 단일차원으로 선행연구를 참고하여 직무만족으로 명명하였다.

Table 5. 조직몰입 측정항목의 신뢰성 및 타당성 검증 결과

구 분		성분	공통성	Alpha if item Deleted
		요인1		
조직몰입	4. 나는 회사에 대해 강한 소속감을 갖는다.	.913	.834	.803
	3. 나는 회사의 문제를 나의 문제처럼 생각한다.	.894	.800	.834
	나는 이 회사에서의 직장생활이 앞으로도 더욱 행복해 질 것이라고 생각한다.	.885	.784	.847
Eigen-value		2.418		
분산설명력(%)		80.601		
누적설명력(%)		80.601		
Cronbach's α		.879		
KMO=0.739 1 Bartlett의 구형성 검정=321.161 (p-value=0.000)				

넷째, 관광가이드의 조직몰입 측정변수는 척도 순화과정을 통하여 일부 항목을 제거하여 추출된 4문항 중 3문항을 사용하였다. 조직몰입에 대한 신뢰도 및 요인분석 결과 Cronbach's α 계수가 0.6이상의 값으로 나타나 측정척도의 동질성과 내적일치성이 확보되었다고 판단할 수 있고, 각 요인과 측정문항과의 상관정도인 요인적재량이 구성된 요인에서 0.40 이상의 값으로 나타나 집중타당성이 확보되었다(송지준, 2015). 또한 KMO 값은 0.7이상인 0.739로 적당한 수치를 보여주고 있으며, Bartlett의 구형성 검정 역시 p값 유의수준 0.05 미만인 유의확률 .000으로서 요인분석으로 사용하기에 적합한 것으로 나타났다. 각각의 요인명은 선행연구를 참고하여 조직몰입으로 명명하였다.

4. 가설 검증 결과

1) 긍정심리자본이 직무만족에 미치는 영향 검증

가설 1을 검증하기 위해 관광가이드의 긍정심리자본 네 개의 요인을 독립변수로 하고 직무만족의 단일요인을 종속변수로 하여 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다. 이에 대한 결과는 <Table 6>과 같다.

Table 6. 긍정심리자본이 직무만족에 미치는 영향

독립	종속	직무만족						
		비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성 통계량	
		B	표준오차	β			공차한계	VIF
(상수)		-.008	.263		-.029	.977		
자기효능감		-.035	.054	-.033	-.638	.524	.731	1.368
희망		.672	.075	.553	8.953	.000*	.521	1.919
낙관주의		.276	.051	.284	5.406	.000*	.718	1.393
복원력		.095	.054	.098	1.769	.078	.648	1.543
통계량		R2=0.606, Adj.R2=0.598, F=76.272, P=0.000, Durbin-Watson=2.153						

*p<.05

분석결과 Durbin-Watson의 수치와 F검정의 유의수준이 회귀모형의 적합여부를 판단하는 기준치에 적합한 것으로 나타났다. 전체적인 모형의 설명력은 59.8%로 나타났으며, 분석결과를 살펴보면 긍정심리

자본의 네 가지 요인 중 희망, 낙관주의의 두 가지 요인이 직무만족에 미치는 영향관계가 통계적으로 유의한 것($p < .001$)으로 나타났다. 영향력은 희망(0.553), 낙관주의(0.284)순으로 나타났다. 그러나 자기효능감, 복원력 유의수준이 각각 0.524, 0.078로 통계적으로 유의하지 않는 결과를 나타내어 가설 1은 부분 채택되었다.

2) 긍정심리자본이 조직몰입에 미치는 영향 검증

가설 2를 검증하기 위해 관광가이드의 긍정심리자본 네 개의 요인을 독립변수로 하고 조직몰입의 단일요인을 종속변수로 하여 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다. 이에 대한 결과는 <Table 7>과 같다.

Table 7. 긍정심리자본이 조직몰입에 미치는 영향

독립	종속	조직몰입							
		비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성 통계량		
		B	표준오차	β			공차한계	VIF	
(상수)		-.543	.495		-1.098	.274			
자기효능감		.388	.102	.261	3.803	.000*	.731	1.368	
희망		.008	.141	.004	.054	.957	.521	1.919	
낙관주의		.522	.096	.376	5.424	.000*	.718	1.393	
복원력		.131	.101	.095	1.301	.195	.648	1.543	
통계량		R ² =0.318, Adj. R ² =0.304, F=23.068, P=0.000, Durbin-Watson=1.676							

* $p < .05$

분석결과 Durbin-Watson의 수치와 F검정의 유의수준이 회귀모형의 적합여부를 판단하는 기준치에 적합한 것으로 나타났다. 전체적인 모형의 설명력은 30.4%인 것으로 나타났으며, 분석결과를 살펴보면 긍정심리자본의 네 가지 요인 중 자기효능감, 낙관주의의 두 가지 요인이 조직몰입과 단일요인에 미치는 영향관계가 통계적으로 유의한 것($p < .001$)으로 나타났다. 영향력은 자기효능감(0.261), 낙관주의(0.376)순으로 나타났다. 그러나 희망, 복원력 유의수준이 각각 0.957, 0.195로 통계적으로 유의하지 않는 결과를 나타내어 가설 2는 부분 채택되었다.

3) 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향 검증

가설 3을 검증하기 위해 관광가이드 직무만족의 단일요인을 독립변수로 하고 조직몰입의 단일요인을 종속변수로 하여 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다. 이에 대한 결과는 <Table 8>과 같다.

Table 8. 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향

독립	종속	조직몰입							
		비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성 통계량		
		B	표준오차	β			공차한계	VIF	
(상수)		.299	.361		.828	.409			
직무만족		.803	.083	.562	9.636	.000*	1.000	1.000	
통계량		R ² =0.316, Adj.R ² =0.313, F=92.851, P=0.000, Durbin-Watson=1.799							

* $p < .05$

분석결과 Durbin-Watson의 수치와 F검정의 유의수준이 회귀모형의 적합여부를 판단하는 기준치에 적합한 것으로 나타났다. 전체적인 모형의 설명력은 31.3%인 것으로 나타났으며, 분석결과를 살펴보면 직무만족 단일요인이 조직몰입 단일요인에 미치는 영향관계가 통계적으로 유의한 것($p < .001$)으로 나타났다. 영향력은 직무만족(0.568)으로 나타나며, 가설 3은 채택되었다.

V. 결론 및 시사점

1. 결론

본 연구의 목적은 여행업에서 종사하는 관광가이드들을 대상으로 본인의 직업에 대한 긍정심리자본, 직무만족, 조직몰입을 파악하고 각 변수 간의 영향관계에 대해 검증하고자 한다.

제시된 연구과제의 검증을 통하여 관광가이드의 긍정적인 면을 향상시키는 긍정심리자본, 직무만족 및 조직몰입을 살펴보고, 변수 간의 영향관계에 관해 연구하여 효율적인 인적자원을 관리하기 위한 방향과 기초자료에 도움이 되는 근거를 마련해 여행사의 기획여행상품 성과에 요인이 되는 관광가이드의 역량을 높일 수 있도록 실증적인 연구를 통해 시사점을 제공하고자 한다.

선행된 연구의 이론적인 고찰을 통해서 긍정심리자본, 직무만족, 조직몰입에 대한 이론연구를 수행하였다. 선행연구를 바탕으로 긍정심리자본을 희망, 복원력, 낙관주의, 자기효능감 네 가지 하위요인으로 추출하였다. 또한, 직무만족과 조직몰입 요인은 단일차원으로 구성하였다.

각각의 변수들의 영향관계를 검증하기 위해서 연구모형을 구성하고, 실증분석을 위해 크게 3개의 주가설을 설정했다. 실증분석을 위한 조사대상자로 아시아지역에서 회사에 소속되어 근무하는 관광가이드들을 대상으로 Google 설문지 폼을 작성하여 URL을 공유해 배포 후, 회수한 설문지 중에서 219부의 설문지 중 유효한 203부를 분석에 활용하였다. 실증분석에서는 SPSS for Windows 21.0를 활용하여 빈도분석, 신뢰성 및 타당성 분석, 다중회귀분석, 요인분석 등을 통한 연구모형의 적합성을 확보하여, 각각의 측정항목은 향후 관광가이드 긍정심리자본 요인과 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구에 활용될 수 있을 것이다.

본 연구의 가설 검증 결과 첫째, 긍정심리자본 요인은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 1 검증 결과 긍정심리자본의 요인 네 개 중 희망, 낙관주의 두 개의 요인이 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었으며, 박보람(2014)의 연구 결과와 유사하였다.

이는 낙관적이고 원하는 목표를 이루기 위해 인내하고 이를 달성할 수 있다는 희망이 있는 관광가이드의 심리 상태가 직무에 열정적으로 몰입할 수 있도록 영향을 미친다는 것을 입증하였다. 반면 자기효능감과 복원력은 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 실질적으로 직무상에서 직각하는 강한 자기효능감을 지닌 관광가이드는 자신이 객관적으로 더 성공했는지라도 조직 내에서 단계적으로 이루어지는 승진이나 임금 인상 등 직무에 만족하지 못할 수 있다는 것을 의미한다. 주어진 상황을 성공적으로 수행할 수 있도록 하는 자기효능감은 직무교육을 통해서 얼마든지 개선될 수 있기 때문에 여행사는 직무교육 프로그램들을 개발하여 체계적이고 지속적인 교육훈련을 통해 직무만족을 증대시킬 수 있을 것이다.

둘째, 긍정심리자본 요인은 조직몰입에 영향을 미칠 것이라는 가설 2의 검증 결과 긍정심리자본의 요인 네 개 중 자기효능감, 낙관주의 두 개의 요인이 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었으며, 박광천(2015)의 연구 결과와 유사하였다.

이는 관광가이드 직무에 대한 자신감이 높을수록 조직에 보다 더 몰입하고, 힘든 일도 마다하지 않고 자신감있게 직무를 수행하는 관광가이드의 심리상태가 조직에 헌신하고 몰입하는 것을 의미한다. 반면 희망과 복원력은 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 관광가이드가 현실적인 목표를 설정하고 스스로 나아갈 방향을 설계함에 있어 조직에 헌신하고 몰입하기보다 개인이 직무에 만족하기 위한 인지적 단계임을 의미한다.

복원력은 가설 1, 2에서 모두 기각되었다. 이러한 연구 결과는 관광가이드의 직무특성상 짧고 과도한

일정으로 인해 행사 중 자주 겪는 어려움이나 스트레스를 극복할 수 있는 시간적 여유가 없으며, 이는 직무만족과 조직몰입에도 부정적인 영향을 미친다는 것을 의미한다. 여행사에서는 관광가이드의 일정을 조율해주며, 멘토링 및 교육훈련을 실시하여 개인의 복원력을 높인다면 관광가이드들의 성과 및 태도 등에 긍정적인 결과를 가져올 것으로 기대된다.

셋째, 직무만족은 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 3의 검증 결과 직무만족이 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었으며, 개인이 직무를 수행하면서 얻은 주관적인 가치는 소속되어 있는 조직에 대한 몰입에 영향을 미치는 것을 의미한다.

2. 시사점

관광가이드의 역량은 관광객이 지각하는 관광 서비스의 품질과 함께 관광객의 재방문의사와 여행사에 대한 전체적인 인상을 좌우하게 하는 주요 요인이다. 관광가이드의 역량과 자질은 관광객의 관광경험이나 여행사의 성공에 있어서 중요한 요소로 작용한다. 이는 장기적으로 한국 아웃바운드 관광산업의 성장과 발전에 중요한 의미를 가진다.

관광가이드가 필요한 역량과 자질을 향상시키고 나아가 장기적으로 관광가이드가 높은 성과를 이룩하며 직무만족 및 조직몰입을 향상시키는 요인으로서 긍정심리자본을 주목하였다.

본 연구의 학문적 시사점은 다음과 같다.

첫째, 관광가이드의 긍정심리자본을 다루었다는 것이다. 긍정심리자본, 직무만족, 조직몰입에 대한 국내·외 선행연구를 바탕으로 각 측정요인에 대한 개념정립, 구성요인, 관계연구와 같은 문헌연구를 통해 그 이론적 근거를 제시하였다. 이를 통해 해당 연구주제에 대해 관광가이드의 실증연구를 수행할 수 있는 학문적 기틀을 마련하였다는 것에 의의가 있다.

둘째, 본 연구의 목적에 맞게 여행사에 종사하는 아시아지역 관광가이드에 대한 긍정심리자본, 직무만족, 조직몰입의 변수 간 영향관계를 파악하기 위한 실증연구를 진행하였다. 실증연구를 바탕으로 시사점을 도출하였다. 긍정심리자본이 직무만족에 유의한 영향을 미친 것으로 분석되었는데, 이는 Youseef & Luthans(2007), 차주옥(2016), 김주엽·김명수(2011), 이승규(2016)의 연구결과와 맥을 나란히 한다. 또한, 긍정심리자본이 조직몰입에 정(+)의 영향을 미친 것으로 분석되었는데, 이러한 연구결과는 하용규·강상목(2011), 한봉주(2013), 전현모·송현주(2012)의 연구결과가 뒷받침해준다.

다음으로 직무만족이 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

이러한 실증연구의 결과는 이상희(2012), 김현수(2011), 오영섭·주현식(2008)의 연구에서 조직몰입에 정(+)의 영향을 미친다는 선행연구들과 일치하여 이를 뒷받침해준다.

셋째, 긍정심리자본이 직무만족과 조직몰입에 유의한 영향을 미치는데 이는 개인의 긍정적인 심리상태가 향상될수록 자신의 역량을 발휘할 수 있어 직무성적을 향상시킬 수 있다는 것을 의미한다. 특히 낙관주의는 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향력이 가장 크다는 것을 알아냈으며, 고난과 좌절의 상황을 만나거나 실패할 경우에서도 그에 대한 자신의 책임 회피가 아니라 유연한 심리적 특성으로 스스로 동기부여를 하는 태도는 직무만족과 조직몰입에 큰 영향력을 미친다는 것을 의미한다. 이는 직무특성상 예측할 수 없는 직무환경에서 관광가이드의 높은 낙관주의가 요구된다는 것을 나타낸다.

넷째, 직무만족이 조직몰입에 유의한 영향을 미치는데 이는 직무만족이 높으면 조직에 대한 애착을 가지며 조직의 목표와 가치를 공유하려는 태도가 강해지는 것을 의미한다. 종합적으로 관광가이드의 긍정심리자본이 직무만족과 조직몰입을 유발시키므로써 긍정심리자본이 직무만족 및 조직몰입에 유의한 영향을 주는 변수임을 밝혀냈다는데 의의가 있다.

본 연구의 실무적인 시사점은 다음과 같다.

첫째, 관광가이드의 긍정심리자본을 높이기 위해 여행사에서는 관광가이드에게 신뢰와 자신감을 주어야 한다. 이는 여행사 조직에서 관광가이드를 믿는 태도로 고객에 대한 불만족을 관광가이드의 책임으로 돌리기보다는 여행사에서 적극적으로 방어를 해준다면 좀 더 자신감 있는 서비스와 역량을 발휘할 수

있을 것이다. 또한, 관광가이드의 스트레스를 해소할 수 있는 방안이나 업무 중 겪는 어려움을 대처해줄 시스템이 필요하다. 긍정심리자본 중 복원력은 직무만족과 조직몰입에 유의하지 않은 것으로 나타났다. 복원력이 기각된 이유는 매번 다른 관광객과 스케줄을 소화하는 관광가이드의 스트레스와 예측할 수 없는 상황의 문제를 잘 극복하는데 있어 어려움을 느끼기 때문이라고 판단할 수 있다. 관광가이드의 직무만족과 조직몰입을 높이기 위해 그들의 현재 상황을 잘 극복할 수 있도록 여행사 조직에서는 관광가이드 개개인에 대한 관심 및 멘토링 시스템 구축 등 적극적인 지원과 지지가 이루어져야 한다.

둘째, 여행사의 기획여행상품의 지속 가능한 성장을 위해서는 고객의 접점에서 서비스를 제공하는 관광가이드의 인적자원관리가 무엇보다 중요하다. 따라서 여행사의 인적자원관리에 대한 프로세스 정립이 필요하며, 성과를 달성하기 위해 필요한 관광가이드의 긍정적인 심리상태를 이끌어내는 교육이 필수적으로 정리되어야 할 것으로 보인다.

이와 같은 시사점을 토대로 인적자원관리를 한다면 관광가이드의 셀프리더십과 긍정심리자본을 높여 조직의 성과에 큰 영향을 줄 것이다.

연구의 한계 및 향후 연구 방향은 다음과 같다.

첫째, 관광가이드의 긍정심리자본이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구를 진행하였는데 이 변수들 사이에 매개변수나 조절변수에 따라 결과가 달라질 수 있다. 향후에는 긍정심리자본이 매개변수 또는 조절변수로 작용했을 때 미치는 영향에 관해 연구를 진행할 필요가 있을 것이다.

둘째, 본 연구에서는 연구대상을 아시아, 유럽지역 관광가이드로 정하였다. 이러한 연구대상의 선정은 새로운 연구주제를 연구할 때 특정 대상을 집중적으로 연구함으로써 조직의 상황을 깊이 있게 파악할 때 주요할 수 있지만 일반화하기에는 한계점이 있다. 향후 연구에서는 본 연구에서 다양하게 연구하기 어려웠던 유럽지역, 오세아니아지역, 미주지역 등과 같이 다양한 지역의 관광가이드가 가지고 있는 특성과 상이한 상황들을 반영한 후속 연구가 이루어지길 기대한다.

References

<국내 문헌>

- 강경범 (2015), “요양보호사의 감정노동·긍정심리자본이 주관적 노동인권인식을 통해 직무만족과 이직의도에 미치는 영향”, 호서대학교 대학원 박사학위논문.
- 강상목 (2010), “호텔기업 종사원 심리적 자본이 조직몰입에 미치는 영향”, 서비스산업연구, 7(2), 1-12.
- 김계수 (2008), 「Amos 16.0 구조방정식모형 분석」, 서울: 한나래출판사, 158.
- 김권동 (2005), “호텔조직의 서비스지향성이 종사원의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향”, 영산대학교 대학원 석사학위논문.
- 김민경 (2015), “호텔 종사원의 스트레스가 직무소진, 직무만족과 고객지향성에 미치는 영향: 사회적 지원의 조절 효과를 중심으로”, 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 김영석 (2003), 「사회조사방법론 SPSS WIN 통계분석」, 나남출판, 87.
- 김영호 (2009), “조직구조가 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구: 중앙행정기관을 중심으로”, 성균관대학교 대학원 박사학위논문.
- 김주엽·김명수 (2011), “긍정심리자본이 조직 구성원의 직무만족과 정서적 몰입에 미치는 영향”, 한국경영교육학회, 26(3), 122.
- 김현수 (2011), “중소기업 직무특성이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구”, 한성대학교 지식서비스&컨설팅대학교 석사학위논문.
- 김형섭 (2005), “호텔종사원의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과 이직의도와의 관계에 대한 연구”, 대한관광경영학회, 19(3), 203-225.
- 박광천 (2015), “심리적 자본이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구”, 동신대학교 대학원 박사학위논문.

- 박권홍 (2001), “긍정심리자본과 리더십 성과”, 숭실대학교 대학원 박사학위논문.
- 박민희 (2016), “항공사의 객실승무조직구조와 긍정심리자본이 조직유효성 및 고객지향성에 미치는 영향”, 경기대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 박민희·이재근·박운서 (2015), “항공사 객실승무원의 피로도, 개인업적이 직무만족, 직무성과 및 서비스회복에 미치는 영향”, *관광경영학회*, 19(4), 151-179.
- 박보람 (2015), “심리적 자본이 호텔 종사원의 직무만족, 조직몰입 및 조직시민행동에 미치는 영향”, 영산대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 박선대 (2020), “조직지원인식과 긍정심리자본이 조직몰입에 미치는 영향: 조직신뢰의 조절효과를 중심으로”, 가천대학교 대학원 박사학위논문.
- 박슬기·성오현·이형룡 (2010), “호텔 직원의 심리자본이 직무만족에 미치는 영향: 조직몰입과 조직시민행동의 매개효과를 중심으로”, *대한경영학회*, 23(5), 2565-2584.
- 박혜미·현성협 (2018), “관광가이드의 라포형성 행동이 관광객의 긍정적 감정과 후속 행동에 미치는 영향”, *한국관광학회*, 42(5), 171-191.
- 서광열 (2009), “호텔종사원의 직무만족과 고객지향성의 영향관계에서 사회적 유능성의 조절효과에 관한 연구”, 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 송지준 (2015), 「논문 작성에 필요한 SPSS/AMOS 통계분석방법」, 21세기사.
- 오승환 (2015), “사회복지시설의 윤리경영이 조직몰입에 미치는 영향: 사회적 바람직성의 매개효과를 중심”, *한국사회복지행정학회*, 17(1), 91-122.
- 오영섭·주현식 (2008), “호텔주방종사자의 참여적 작업시스템과 관리자의 셀프리더십이 경영자신뢰, 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향”, *한국외식경영학회*, 11(2), 149-170.
- 위경도 (2016), “관광가이드의 역할이 중국 관광객 만족과 관계지속성에 미치는 영향: 여행목적에 조절변수로”, 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 유영심 (2008), “관광가이드의 역할에 대한 만족과 관광지 매력 지각간의 관계”, 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 유재익 (2016), “진정성리더십이 조직몰입 및 혁신행동에 미치는 영향: 조직신뢰와 긍정심리자본의 매개효과를 중심으로”, 경성대학교 대학원 박사학위논문.
- 윤여산 (2020), “고객불평행동과 직무스트레스가 직무소진, 직무만족에 미치는 영향 연구: 관광가이드 중심으로”, 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 이강수 (2016), “긍정심리자본이 정서적 몰입과 고객지향성에 미치는 영향: 감성리더십의 조절효과를 중심으로”, 경희대학교 대학원 박사학위논문.
- 이경순 (2018), “노인복지시설 요양보호사의 긍정심리자본이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향”, 동방문화대학 원대학교 박사학위논문.
- 이경호 (2018), “호텔 조리사의 직무스트레스가 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향: 주방유형과 외향성에 따른 조절효과를 중심으로”, 경희대학교 대학원 석사학위논문.
- 이동섭·최용득 (2010), 긍정심리자본의 선행요인과 결과에 관한 연구, *한국경영학회*, *경영학연구*, 39(1), 1-28.
- 이동철 (2012), “조직 내 갈등, 사회적 지지와 직무태도간 관계 및 직무 스트레스의 매개효과에 관한 연구: 서울특별시 기초자치단체 공무원을 대상으로”, 국민대학교 대학원 박사학위논문.
- 이병철·이채익 (2009), “지방공무원의 심리적자본이 직무만족과 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구”, *한국 지방정부학회*, 13(3), 67-85.
- 이상희 (2012), “호텔 비정규직 종사원의 서비스지향성, 조직몰입, 직무만족 및 이직의도 관계 연구”, 경기대학교 관광전문대학원 석사학위논문.
- 이선희 (2005), 「여행업경영개론」, 제2판, 대왕사.
- 이성호 (2007), “호텔조직의 서비스지향성, 종사원의 직무만족, 조직몰입과 서비스 제공수준의 관계”, *한국관광·레저학회*, 19(3), 69-85.
- 이승규 (2016), “사회복지전담공무원의 심리적 자본이 조직시민행동에 미치는 영향: 직무태도의 매개효과를 중심으로”, 조선대학교 대학원 박사학위논문.
- 이애주·김순하 (2006), “호텔한식당 직원의 교육훈련에 대한 지각이 직무만족과 조직몰입, 고객지향성에 미치는 영향”, *한국호텔외식관광경영학회*, 15(5), 119-135.

- 이영수 (2008), “직무 적합성과 직무공정성이 자발적 이직에 미치는 영향”, 서남대학교 대학원 박사학위논문.
- 이형주 (2015), “관광가이드의 라포형성 행동이 고객 공감 및 고객시민행동에 미치는 영향: 방한 중국단체관광객을 중심으로”, 부산대학교 대학원 석사학위논문.
- 임규혁 (2011), “조직구성원의 적합성을 통한 긍정심리자본 형성과 조직유효성에 대한 연구: 다수준 접근을 중심으로”, 중앙대학교 대학원 석사학위논문.
- 장인자 (2018), “직무환경과 보상체계가 요양보호사의 직무만족과 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향: 임파워먼트의 매개효과”, 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 전현모·송현주 (2012), “외식기업 종사원의 심리적 자본이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향”, *한국조리학회지*, 18(4).
- 정대용·박권홍·서장덕 (2011), “긍정심리자본과 리더십 성과”, *한국경영교육학회*, 26(2), 401-428.
- 진영협 (2013), “진성리더십이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향: 긍정심리자본 및 조직동일시의 매개효과를 중심으로”, *승실대학교 석사학위논문*.
- 최상필 (2006), “직무특성과 임파워먼트가 조직몰입에 미치는 영향에 관한 실증적 연구”, *관동대학교 대학원 박사학위논문*.
- 최익성 (2014), “리더십 유형과 개인 창의성의 관계: 긍정심리자본의 매개효과를 중심으로”, *경희대학교 대학원 박사학위논문*.
- 최재우 (2014), “여행사 관리자의 리더십과 종사자의 개인주도성이 심리적자본과 조직유효성에 미치는 영향”, *경기대학교 박사학위논문*.
- 하용규·강상묵 (2011), “호텔 종사원의 심리적 자본이 조직몰입에 미치는 영향: 심리적 주의의식의 매개효과를 중심으로”, *한국콘텐츠학회지*, 11(9).
- 한봉주 (2013), “변혁적 리더십, 진정성 리더십과 조직몰입 간의 관계에 대한 연구: 심리적 자본과 LMX 매개효과를 중심으로”, *한국조직학회보*, 10(1), 157-201.
- 황혜원 (2014), “직무만족 수준에 따른 기본심리욕구와 주관적 안녕감의 관계에서 일동기의 매개효과 검증”, *숙명여자대학교 대학원 박사학위논문*.

<외국 문헌>

- Bandura, A. (1997), “Self-efficacy : The exercise of control. New York: Freeman. 2000. Cultivate self-efficacy for personal and organizational effectiveness. In E.Locke (Ed.)”, *Handbook of principles of organizational behavior*, Oxford, UK: Blackwell, 120-136.
- Becker, H. S. (1960), “Note son the concept of commitment”, *American Journal of Sociology*, 66(1), 32-40.
- Bourdieu, P. (1986), “The Forms of Capital”, In Richardson, J. G.(Ed.), *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education*, New York: Greenwood Press.
- Cohen, E. H, Ifergan, M and E. Cohen, (2002), A New Paradigm in Guiding : The Madrich as Role Model, *Annals of Tourism Research*, 29(4), 919-932.
- Hoppock, R. (1935), “Job Satisfaction”, New York: Harper.
- John & Wong (2001), Case study on tour guiding : professionalism, issues and problems, *Tourism Management* 22, 51-563.
- Larson, M., F. Luthans (2006), Potential added value of psychological capital in predicting work attitudes. *Journal of Leadership amd Organization Studies*, 13(1), 45-62.
- Locke, E. A. (1976), The Nature and Causes of Job Satisfaction, *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Rand-Mcnally, 1297.
- Luthans, F., & C. M. Youssef (2007), Emerging positive organizational behavior, *Journal of Management*, 33, 321-349.
- Luthans, F., & Youssef, C. M. (2007), Positive organizational behavior in the workplace: The impact of hope, optimism, and resilience, *Journal of Management*, 33(5), 774-800.
- Luthans, F. (2002), The need for and meaning of positive organizational behavior, *Journal of Organizational Behavior*, 23(6), 695.

- Masten, A.S., Reed, M. J. (2002), Resilience process in development, *American Psychologist*, 56, 227-239.
- Reilly, R. T. (1982), *Handbook of professional tour management*. Merton House Publishing Co.
- Richardson, G. E. (2022), The meta theory of resilience and resiliency, *Journal of Clinical Psychology*, 58(3), 307-321.
- Seligman, M. E. P. (1988), *Learned optimism: How to change your mind and your life*, New York: Pocket Books.
- Seligman, M. E. (1998), *Learned Optimism*. New York: Pocket Books.
- Snyder, C. R. (1994), *The psychology of hope: You can get there from here*, New York: Free Press.
- Stajkovic, A. D. (2006), Development of a Core Confidence-Higher Order Construct. *Journal of Applied Psychology*, 91(6), 1208-1224.
- Youssef, C. M. (2007), Luthans, F., Positive organizational behavior in the workplace: The impact of hope, optimism, and resilience, *Journal of Management*, 33(5), 774-800.