



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

碩士學位論文

중국어 관광통역안내사의  
직무능력과 만족에 관한 연구

濟州大學校 大學院

觀光經營學科

張 朝 霞

2018年 2月

석사학위논문

중국어 관광통역안내사의  
직무능력과 만족에 관한 연구

제주대학교 대학원

관광경영학과

장 조 하

2018년 2월

# 중국어 관광통역안내사의 직무능력과 만족에 관한 연구

指導教授 徐 鏞 健


張 朝 霞

이 論文을 觀光學 碩士學位 論文으로 提出함

2017年 12月

張朝霞의 觀光學 碩士學位 論文을 認准함

審査委員長 趙 文 秀  
委 員 曺 文 貞  
委 員 徐 鏞 健



濟州大學校 大學院

2017年 12月

# A Study on Job Skills and Satisfaction of Chinese Tourist Interpreters

Zhao-Xia Zhang

(Supervised by professor Yong-Kun Suh)

A thesis submitted in partial fulfillment of the requirement for the degree  
of Master of Tourism Science

2017. 12 .

This thesis has been examined and approved.

CHO, Moon Soo 

Ounyoung Park  
Yong Kun Suh

Department of Tourism Management

GRADUATE SCHOOL

JEJU NATIONAL UNIVERSITY

# 목 차

I. 서론 .....	1
1. 연구의 배경 .....	1
2. 연구의 목적 .....	3
3. 연구의 방법 및 구성 .....	4
1) 연구의 방법 .....	4
2) 연구의 구성 .....	5
II. 이론적 고찰 .....	7
1. 관광안내 서비스 .....	7
1) 관광안내원의 유형 .....	10
2) 관광통역안내사의 시험제도 .....	17
3) 한국 및 제주도 관광객과 관광통역안내사의 현황 .....	20
2. 관광통역안내사의 직무능력 .....	24
1) 관광통역안내사의 역할 및 직무능력 .....	25
2) 관광통역안내사의 태도 및 원칙 .....	29
3) 관광통역안내사의 직무능력과 서비스 품질 .....	32
3. 관광통역안내사의 직무만족 .....	37
4. 변수간의 관계 .....	42
III. 연구 설계 .....	45
1. 가설의 설정 .....	45
2. 조사의 설계 .....	47
1) 설문지의 구성 .....	47
2) 자료수집 및 분석방법 .....	47

<b>IV. 연구결과</b> .....	<b>49</b>
1. 신뢰성 및 타당성 검정 .....	49
2. 기술통계 .....	50
1) 인구통계학적 특성 .....	50
2) 직무능력과 직무만족의 평균 값 .....	53
3. 가설의 검정 .....	54
1) 가설1 검정 .....	54
2) 가설2 검정 .....	57
3) 가설3 검정 .....	59
4. 가설검정의 결과 요약 .....	63
<b>V. 결론</b> .....	<b>65</b>
1. 연구의 요약 .....	65
2. 연구의 시사점 .....	66
3. 연구의 한계점 .....	68
<b>참고문헌</b> .....	<b>69</b>
1. 국내문헌 .....	69
2. 국외문헌 .....	72
<b>설문지</b> .....	<b>74</b>
한국어 설문지 .....	74
중국어 설문지 .....	78
<부록 1> 설문지 각 항목의 크론바하 알파계수 .....	82
<부록 2> 직무능력 각 항목의 평균 값 .....	84
<부록 3> 직무만족도 각 항목의 평균 값 .....	85
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>86</b>

## 표 목 차

<표 2-1> 관광안내분야 한국 표준 직업분류 .....	10
<표 2-2> 2017년 관광통역안내사 시험 일정 .....	18
<표 2-3> 관광통역안내사 시험 과목 및 출제비율 .....	18
<표 2-4> 중국어 등급 기준 표 .....	19
<표 2-5> 관광통역안내사 시험 면제 조건 .....	19
<표 2-6> 2009~2016 연도 별 제주도 관광객 수 .....	20
<표 2-7> 2017년과 2016년 1~8월 중국인 관광객 수 .....	21
<표 2-8> 지역별 따라 관광통역안내사 자격증 보유 현황 .....	22
<표 2-9> 연도 별 따라서 제주도 등록된 관광통역안내사 수 .....	23
<표 2-10> 직업기초능력 .....	24
<표 2-11> 직무만족 결정요인에 관한학자들의 정의 .....	39
<표 2-12> 관광통역안내사의 서비스품질 구성요인 .....	42
<표 2-13> 관광통역안내사 직무만족에 관한 연구 .....	44
<표 3-1> 설문지 구성 .....	47
<표 4-1> 설문지의 신뢰도 .....	49
<표 4-2> 설문지의 타당성 .....	50
<표 4-3> 인구통계학적 특성 .....	52
<표 4-4> 직무능력의 평균 값 .....	53
<표 4-5> 직무 만족도의 평균 값 .....	53
<표 4-6> 관광통역안내사의 인구통계학적 특성에 따라 직무능력의 차이 .....	56
<표 4-7> 관광통역안내사의 인구통계학적 특성에 따라 직무만족의 차이 .....	58
<표 4-8> 상관관계 정도에 대한 해석 .....	60
<표 4-9> 직무능력과 영적 만족도의 관계검정 .....	62
<표 4-10> 가설검정 결과 .....	64



## 그림 목 차

<그림 1-1> 연구의 구성 .....	6
<그림 2-1> 관광안내 서비스와 관광통역안내 서비스 .....	8
<그림 2-2> 2009~2016년 제주도 중국인 관광객 .....	20
<그림 2-3> 2016년 1~8월에 비해서 제주도 중국인 관광객 증가율 .....	21
<그림 2-4> 관광안내서비스의 3요소 .....	31
<그림 2-5> 관광통역안내사의 직무능력과 서비스품질 .....	35

# I. 서론

## 1. 연구의 배경

관광통역안내사의 업무는 종합적이다. 외국인 관광객을 공항에서 영접하는 것을 시작으로 환전, 숙박시설, 교통 등 입국에서 출국까지 관광객의 모든 일정에 관한 편의를 제공한다.<sup>1)</sup> 관광통역안내사는 해당 외국어의 실력뿐만 아니라 품위 있는 인격과 교양수준, 문화에 대한 높은 이해력, 관광관련 지식과 세련된 국제 매너를 두루 갖추어 외래 관광객에게 가장 밀접한 고객접점 서비스를 수행한다.<sup>2)</sup>

관광통역안내사는 관광 산업의 최일선에서 중요한 역할을 담당하는 자로서 관광의 다양한 자원과 문화에 대해 충분히 알고 이들을 잘 전달함으로써 관광자의 방문을 단순한 관광행위에서 체험으로 변화시킬 수 있는 역할을 한다. 관광통역안내사는 관광자의 여행을 망치기도 하며 관광지가 평범하고 보잘 것 없는 곳이라 할지라도 관광통역안내사에 따라 여행경험의 질을 향상시킬 수도 있기 때문에 관광통역안내사의 능력, 즉 관광지 및 문화에 대한 전달능력은 물론이고 서비스 수준은 관광자의 만족도를 높이는데 중요한 영향을 미친다.<sup>3)</sup>

최근 몇 년 간 제주를 방문한 중국 관광객은 급격하게 증가하였다. 2010년 제주를 찾은 외국인 관광객은 777,000명으로 이중 중국인 관광객이 406,161명(52.27%) 차지한다. 2012년 외래 관광객은 1,045,637명으로 이중 중국 관광객이 1,084,094명(64.48%) 차지한다. 2014년 외래 관광객은 3,328,316명으로 이중 중국인 관광객이 2,859,092명(85.90%) 차지한다. 2016년 외래 관광객 3,603,021명으로 중국 관광객이 3,061,522명(84.97%) 차지한다.<sup>4)</sup> 중국은 한국의 제1관광시장을 되

1) 김경남·이혁진(2006). 관광통역안내사 자격제도와 근무환경에 관한 연구, 『관광연구저널』, 20(2), pp.89-93

2) 양필수·오상훈·박시사(2007). 관광통역안내사의 직업선택동기와 직무만족도에 관한 연구: 제주지역 일 분어 관광통역 안내사를 중심으로, 『관광연구저널』, 21(1), pp.175-192

3) 신동숙(2005). 관광통역안내사의 직무만족과 직무만족요인에 관한연구, 『여행학연구』, (23), pp.155-178

4) 제주관광공사 홈페이지: <https://ijto.or.kr/korean/>-알림마당-관광통계자료

는 것을 실증이다. 이와 같은 관광객들과 밀접하게 접촉하는 관광통역안내사는 많이 증가해야 할 것이다. 제주관광산업에서 관광통역안내사의 중요성은 더욱 커지게 될 것이다. 그러므로 그들의 직무능력이 실제 관광시장에서 어떻게 작용 또는 발휘되는지 연구할 필요가 있다고 생각한다.

관광통역안내사는 서비스 과정에서 고객과의 접점으로부터 시작되는 관광산업에 있어서 고객만족에 가장 영향을 미치는 중요한 인적자원을 구성한다. 따라서 관광통역안내사의 직무만족 정도는 여행업체의 직무성과와 경영성과에 영향을 미칠 뿐만 아니라 관광산업의 발전에도 큰 영향을 미치게 된다. 이에 관광통역안내사의 직무만족에 관한 연구의 필요성이 필요하다고 생각한다.

한국의 관광통역안내사 직무만족도 선행연구를 참조해 보면 최초로 제주지역 관광일어통역안내사의 직무만족도에 연구에서는 직무자체 및 인간관계에 대한 만족도는 높은 반면에 그들에 대한 사회적 인식이나 평가, 근무환경에서는 만족도가 낮게 나타났다.<sup>5)</sup> 관광일어통역안내사의 직무만족도 연구에서는 업무 완수 후 성취감, 직무에 대한 자부심, 직무에 대한 흥미, 타인이 생각하는 통역안내원의 중요도, 적성과의 적합성, 동료들과의 관계, 동료직원들의 열심정도, 동료들로부터의 인정, 상사로부터의 자율성 확보에 대해서는 대체적으로 만족하였으나 통역안내사직에 대한 향후전망, 직업으로서의 안정성, 수입의 만족도, 근무시간, 회사 분위기 등에 대해서는 만족하지 않는 것으로 나타났다.<sup>6)</sup> 일본어와 중국어 관광통역안내사의 직무만족 차이에서는 일본어 관광통역안내사들은 중국어 관광통역안내사들보다 자격 제도나 사회적 지위에서는 만족도가 높았으나 직무자체, 근무환경, 인간관계에서는 만족도가 낮은 것으로 나타났다.<sup>7)</sup> 제주지역의 일본어 관광통역안내사의 직업 선택 동기는 직무만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 여행사소속과 고소득을 보이는 관광통역안내사의 직무만족도가 높게 나타났다. 반면에 저소득자의 경우 시장의 공평하고 투명한 경쟁의 결여로 인해 낮은 만족도를 보이고 있으며, 특히 장기경력자들의 직무만족도는 두드러지게 낮은 것으로

5) 현성곤(1993). 제주도내 관광일본어통역안내원의 직무만족도에 관한 연구, 『한라전문대학교 논문집』, pp.455-472

6) 이정희(2002). 여행업종사원의 직무만족에 관한 연구, 『여행학연구』, pp.71-90

7) 신동숙(2005). 관광통역안내사의 직무만족과 직무만족요인에 관한 연구, 『여행학연구』, (23), pp.155-178

나타났다.<sup>8)</sup> 이들 연구 또한 일본어 관광통역안내사를 중심으로 한 연구가 대부분 차지하고 있을 뿐 중국어 관광통역안내사의 직무만족도라든지 직무능력과 직무만족에 관한 연구 거의 전무했다.

최근 몇 년 간에 걸쳐 중국은 한국의 제1관광시장이 되었기 때문에 그들과 직접 접촉하는 중국어 관광통역안내사의 직무만족도에 대한 실질적 연구의 필요성이 절실히 대두되고 있다. 따라서 본 연구는 제주관광에서 가장 중요한 시장인 중국인 관광객의 통역안내를 담당하는 중국어 관광통역안내사를 대상으로 이들의 직무능력과 직무만족에 관한 현상과 문제점을 탐험적으로 검정하고 개선책을 제시하고자 한다.

## 2. 연구의 목적

최근 몇 년 동안 제주를 방문하는 중국 관광객을 매우 크게 증가하고 있으나, 이런 상황 때문에 관광통역안내사도 많이 증가하고 있다. 중국어 관광통역안내 서비스 제공하는 사람 중에는 한국인, 중국인(조선족), 그리고 중국인(한족)이 분포되어 있다. 제주도내 관광통역안내사의 직무능력에 대한 스스로의 평가가 어떠한지, 직무 만족도는 어느 정도인지 조사할 필요가 있다고 생각한다. 더불어 이들의 직무능력과 만족도의 영향관계가 또한 조사할 필요가 있다고 생각한다.

이러한 연구 목적을 위한 세부적인 항목은 다음과 같다.

첫째, 제주도내 중국어 관광통역안내사 스스로가 평가한 직무능력과 직무만족을 파악하고자 한다.

둘째, 중국어 관광통역안내사 인구통계학적 특성에 따라 직무능력의 차이 유무를 파악하고자 한다.

셋째, 중국어 관광통역안내사 인구통계학적 특성에 따라 직무만족의 차이가 유무를 파악하고자 한다.

---

8) 양필수·오상훈·박시사(2006). 관광통역안내사의 직업 선택동기와 직무 만족도에 관한 연구, 『관광연구저널』, p.189

넷째, 중국어 관광통역안내사의 직무능력과 직무만족의 영향관계가 어떻게 되는지 파악하고자 한다.

또한 그 중에 업무관련 제반 문제를 어떻게 해결하는지에 대해 조사하여 관광 분야에 가치 있는 자료를 될 수 있도록 본 연구의 목적이라 할 것 이다. 중국어 관광통역안내사들의 만족도를 파악하여 제주도 관광산업의 현황을 파악할 수 있다. 현 한중 관계의 악화로 인하여 관광 산업에 심각한 영향을 끼치고 있다. 이 연구를 심도 있게 함으로서 관광통역안내사들에게 현 관광산업의 문제점을 제시 하고, 민족 및 국적 배경이 다른 가이드 간의 직무능력 및 만족도에 대한 문제를 해결할 수 있도록 자료를 제공한다. 더불어 향후 한중 관계는 호전될 것이므로 이 연구가 더욱 더 필요하다고 여겨진다.

### 3. 연구의 방법 및 구성

#### 1) 연구의 방법

본 연구는 제주지역에 중국어 관광통역안내사 대상으로 조사를 진행한다. 중국어 관광통역안내사의 성별, 연령, 학력, 전공, 민족, 관광객을 유치하는 방식, 유치하는 관광객의 유형, 업무경력, 월 평균 수입, 수수료가 가장 높은 부분 또한 직무능력과 직무만족 등 여러 가지 요소와 객관적 문제점, 주관적 인식 등 상호 작용을 통한 직무만족에 대해 알아 볼 계획이다.

설문지를 작성하여 2017년 9월 12일부터 10월 17일까지 관광통역안내사가 자주 가는 곳에서 여행사, 면세점, 공항, 등 직접 설문지 응답을 의뢰한다. 그리고 만나지 못하는 관광통역안내사는 그들의 동료나 친구들을 추천하게 하여 모바일 설문조사를 실시하였다. 본 연구의 목적이 중국어 관광통역안내사의 직무능력과 직무만족에 관한 연구를 하기 때문에 자료수집 대상자는 중국어 관광통역안내를 하고 있거나 이전 종사자 였던 모든 한국인, 중국인 등 대상으로 하였다.

## 2) 연구의 구성

본 논문의 세부적인 연구수행 순서는 다음과 같다. 먼저, 최근 몇 년간에 제주를 방문한 중국 관광객 현황을 조사하였으며, 중국 관광객의 증가에 따라서 중국어 관광통역안내사도 많이 증가할 것이다. 따라서 그들이 안고 있는 문제점은 무엇인지, 그 점을 제시하고 선행연구 등 참고해서 본 연구의 목적을 수립하였다.

연구 목적을 달성하기 위해서 연구문헌을 참고하고 이론적 배경 바탕으로 설문지를 작성하였다. 설문지 작성하고 제주 중국어 관광통역안내사 대상으로 조사 실시하였다. 전체 내용은 제1장 서론을 포함하여 모두 5개의 장으로 구성되었으며 연구의 내용적 범위는 다음과 같다.

제 1장은 서론 부분으로, 연구의 배경 및 목적, 연구의 방법 및 구성 등을 포괄적으로 제시한다.

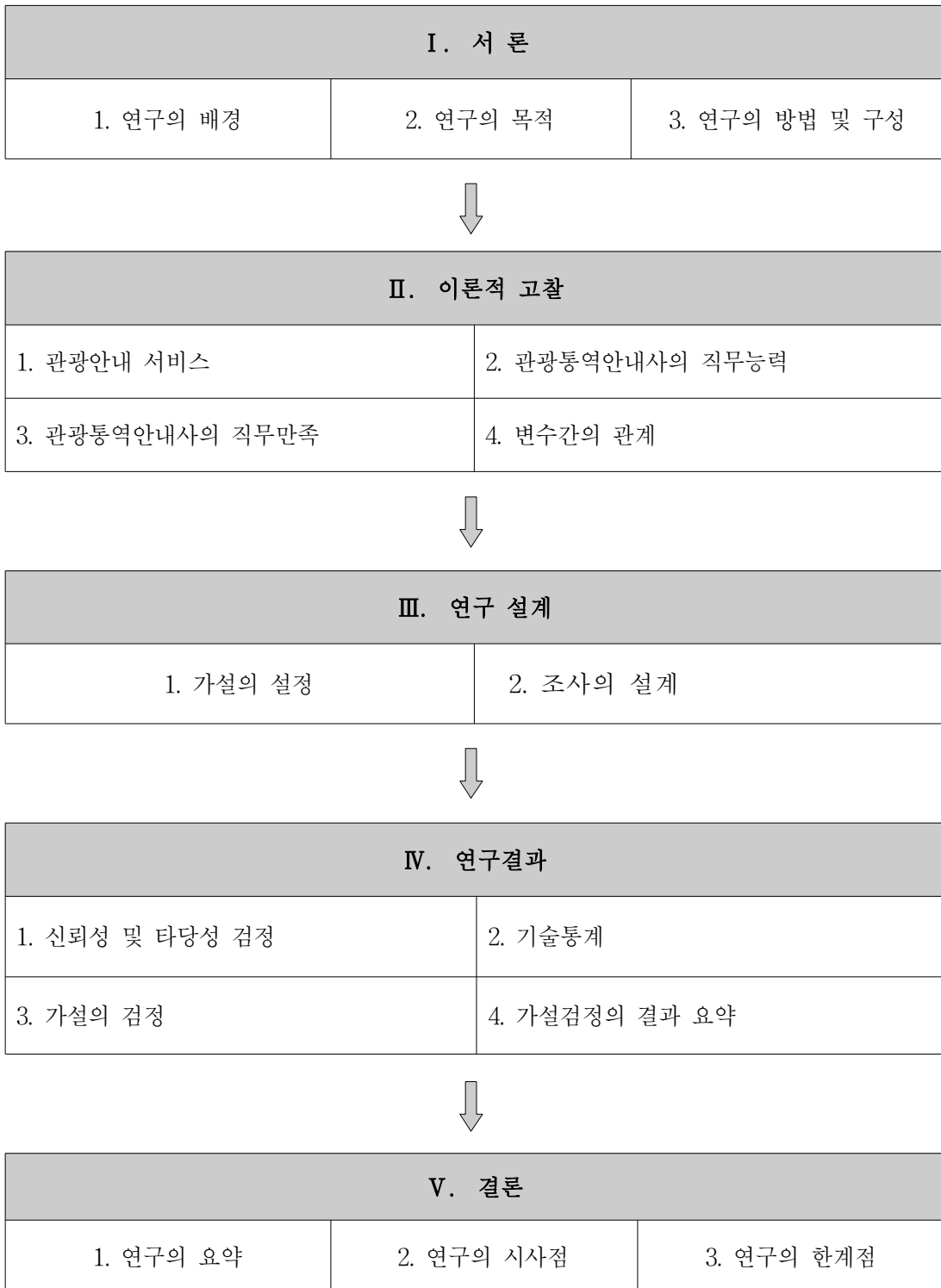
제 2장은 이론적 배경으로, 관광통역안내사의 직무능력, 직무만족에 대하여 설명하였다.

제 3장에서는 연구 설계로서 관광통역안내사의 직무능력과 직무만족에 관한 실증분석하기 위해서 가설 설정하였으며, 설문지의 구성을 제시하고 자료수집 및 분석방법을 설명하였다.

제 4장에서는 수집된 자료 표본을 기초적인 신뢰성 및 타당성 검정하고 기술 통계 분석, t-test분석, 상관분석과 다중회귀분석을 실시하였다.

제 5장에서는 연구결과에 대한 결론부분으로써 연구의 결과를 요약하고 실증 분석 결과를 토대로 시사점과 한계점을 도출하였다. 연구 흐름도 아래의 <그림 1-1>과 같다.

<그림 1-1> 연구의 구성



## II. 이론적 고찰

### 1. 관광안내 서비스

관광안내란 관광객에게 관광자원과 그 매력을 소개하고 관광편의시설에 대한 정보를 제공함으로써 낯선 지역의 방문에서 오는 불안감이나 심리적 위축감을 해소시켜 편안하고 안전한 관광행위를 하도록 돕는 인적 서비스 행위를 말한다. 즉, 관광안내의 개념은 관광관련정보를 제공함으로써 이용자의 관광욕구를 충족시키며, 목적지향적인 관광활동을 위해 자료 수집, 가공을 통해 일련의 정보를 제공한다고 말할 수 있다.

아무리 명성 있는 경승지를 찾아가고 역사적 의미가 깊은 유적을 찾았다 하더라도 그러한 명성과 의미를 해설하고 안내하는 사람이 없다면, 그 곳을 찾아가 보았다는 사실만 얻었을 뿐 그곳 방문의 진정한 가치를 느낄 수가 없을 것이다.

또한 관광 상품을 구매했다 하더라도 그 관광 상품의 구체적 내용의 실체인 관광 일정을 통해서 제대로 진행되지 못하거나 제대로 진행되지 못할 것 같은 불안을 느낀다면 심리적 불안과 신변의 위험을 주게 될 것이다.

이와 같이 관광안내란 관광 상품 구매자들이 관광을 편안하고 만족스럽게 할 수 있도록 여행사가 이들을 동행하여 관광 전체를 관리하거나 해설 또는 안내활동을 통하여 여행자들의 관광 가치를 증진시킬 수 있도록 보살핌(take-care)을 제공하는 활동을 의미한다. 그러므로 관광 안내는 다음과 같은 4가지 의의를 가지고 있다.<sup>9)</sup>

첫째, 관광안내는 관광 상품을 최종적으로 완성시킨다.

둘째, 관광안내는 관광객과 주요 접점을 형성한다.

셋째, 관광안내는 여행사의 주요한 수입원이 된다.

넷째, 관광안내는 새로운 고객을 창출하고 기존이 고객을 관리할 수 있는 기회

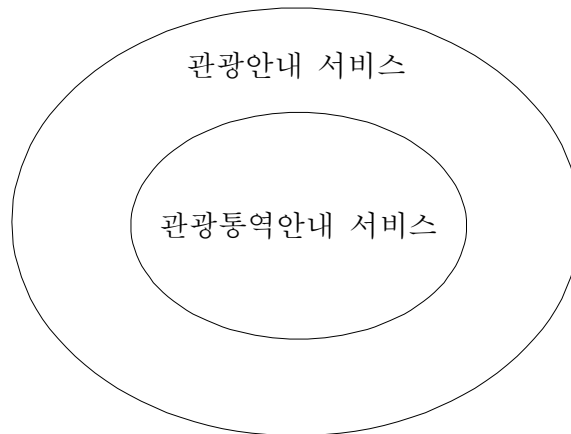
9) 최태광(2003). 『관광가이드실무론』, 백산 출판사, p.26



가 된다.

서비스는 여러 분야와 다양한 형태로 지닌다. 관광안내 서비스 가운데 하나는 관광통역안내 서비스이다. 아래의 표와 같다.

<그림 2-1> 관광안내 서비스와 관광통역안내 서비스



서비스하면 먼저 떠오르는 것은 남을 위한 봉사의 의미로써 사용되어지는데, 이때 봉사라는 의미는 상대방의 부탁을 들어주거나 어려운 문제를 해결해주는 친절한 배려의 의미도 포함되어 있다고 할 수 있다. 서비스라고 하는 의미에 대해서는 먼저 서비스라고 하는 어원을 다음과 같다.

영어사전을 조사해보면 service, servitude, serve라고 하는 단어를 찾을 수 있는데 이 역시 그 어원의 뜻을 살펴보면 사람들에게 “시중을 들다”라는 의미가 있다. 따라서 “시중을 들다”라는 의미는 바로 봉사라는 뜻으로 해석을 할 수 있는데, 오늘날 서비스라는 용어는 어디에서도 쉽게 발견할 수가 있다.<sup>10)</sup>

관광분야에서의 서비스란 어떤 관광업종이든지 영업 효과의 극대화를 위하여 헌신, 봉사하는 자세를 말하며 자기업무에 대하여 “최선을 다하는 태도”로서 관광객의 불편을 예방할 수 있는 세심한 근무자세와 같은 것이라고 하였다.<sup>11)</sup>

서비스는 무형성, 생산과 소비의 불분리성, 이질성, 소멸성이라는 특징을 가지고 있으며<sup>12)</sup> 서비스의 근본적인 특성 중 가장 본질적인 것은 무형성으로 서비스

10) 이선희·김근중(2011). 『관광서비스』, 백산출판사, p.18

11) King C. A.(1984). Service-oriented quality control, 『The Cornell hotel and restaurant administration quarterly』, pp.93-97

를 구입하는 소비자의 기대 위험이 높기 때문에 소비자 입장에서 서비스 종사원에 대한 신뢰성을 요구하게 된다. 관광통역안내 서비스 또한 기계가 아닌 인간적인 접촉을 통해서 이루어지는 과정으로 관광통역안내사에 대한 강한 신뢰를 필요로 한다.

여행사 서비스의 대표적 구성요소라고 할 수 있는 관광통역안내 서비스 업무는 유형의 상품보다는 오히려 무형의 활동을 하여 소비자의 욕구를 충족시키는 것으로 이 무형성은 서비스의 질을 개선하는데 장애요소로 작용한다. 따라서 관광객이 만족할 수 있는 서비스를 제공하기 위해서는 관광객과 관광통역안내사간의 상호작용이 원활히 이루어져야 하며, 서비스 종사원의 관점에서 접근될 수 있다.<sup>13)</sup> 또한 서비스가 가지는 한계점은 이질성에 있으며 서비스의 표준화와 품질 관리의 한계를 가져온다.<sup>14)</sup> 즉 서비스의 수요와 공급측면에서 보면, 서비스의 품질에 대한 일정한 기준이 없기 때문에 많은 문제들이 노출되고 있으며 관광산업은 이러한 문제들을 해결하기 위한 새로운 전략이 요구된다.

한국을 방문하는 외래 관광객의 경우 관광에 의한 만족이나 한국의 이미지 등에 관련한 모습은 관광통역안내사를 통하여 형성된다. 그러므로 관광통역안내사는 그 나라에 대한 외국 손님의 인상을 결정할 만큼 중요한 업무로서 관광통역안내사의 인격과 안내능력은 그 나라 인상의 중요한 대변인 역할을 한다고 할 수 있다.

또한 관광통역안내사의 인적 서비스가 여행자 관광만족의 결정적인 서비스 속성 중 하나로 여행경험후의 총 만족도는 여행중의 어떤 다른 요인보다도 관광통역안내사의 상호교류활동에 대한 만족정도에 가장 유의하게 영향을 받는다. 이와 같이 관광안내를 진행하면서 여행자와 상호작용을 하는 관광통역안내사는 여행사의 대표가 되어 발생하는 문제를 해결하고, 관광의 질을 높게 유지하여 미래의 재판매에 결정적인 역할을 담당하는 사람이 중요하다.

---

12) Parasuraman & Berry(1985). 『A Conceptual model of service quality and implications for future research』, Journal of marketing, p.44

13) 이선희(1997). 여행서비스 품질 관리에 관한연구, 한국여행학회, 『여행학연구』, 제4호. pp.171-194

14) 김준호(1989). 서비스 산업의 Q. C. 효율화 방안, 청주대학교 산업경영연구소, 『산업경영연구』, Vol. 13. No. 1. pp.107-126

1) 관광안내원의 유형

한국 표준 직업분류에 따르면, 아래의 <표 2-1>과 같다.

<표 2-1> 관광안내분야 한국 표준 직업분류

대분류	중분류	직업 예
여행 및 관광통역 안내사 (4321)	43211 국내여행안내원	-국내여행안내원 -관광안내원 -등산안내원 -낚시 안내원
	43212 국외여행안내원	-해외 여행가이드 -투어 컨덕터 -관광통역안내원
	43213 관광통역안내사	-관광통역안내사

자료: 관광통역안내사교육원 참고<sup>15)</sup>

(1) 국내여행안내원

오늘날과 같이 여행자가 급증하는 이때에 안내원의 사명은 실로 크고 중대하다. 안내원은 풍부한 지식과 교양을 쌓아야 할 것은 물론이며 건강하고 단정한 용모의 소지자로서 이 나라 관광 산업의 중흥을 다지는 초석이 될 사명감에 불타야 할 것이며 고객에게 만족적 정기를 일깨우고 국민적 긍지를 갖게 하는 임무도 망각해서 안 될 것이다.<sup>16)</sup>

여행안내원의 실제적인 예를 보면 차내의 안내, 일정 장소에서의 안내, 주제별 안내, 특정 지역의 안내 등이 있으면, 안내 시에 이에 대해 전반적인 관광 변화, 지역의 유래, 특징, 중요사실, 예술, 인물 등의 소개, 또는 각 부문별, 주제별로

15) 관광통역안내사교육원: <http://www.ekt.or.kr>

16) 윤대순(1989). 『여행사실무』, 서울 기문사, P.121

전문적 안내가 있다. 안내원에게 특히 강조되는 품성을 살펴본다면 첫째 인내력, 둘째 자제력, 셋째 책임감과 사명감, 넷째 사교성, 다섯째 업무의 철저성 등이다.

여행상품은 여정작성- 판매- 여행계약- 수배 등의 여러 단계를 거쳐 고객에게 판매되어 소비되고 소비단계에서 여행안내원의 역할에 따라 상품의 성패가 결정된다고 해도 과언이 아니다. 즉, 여행의 계획, 제반 준비가 잘 이루어졌다 하더라도 소비과정 중에서 안내원의 역할 여하에 큰 비중을 접하게 된다. 부연하면 여행 상품에 있어 여행 안내원의 능력은 가히 절대적인 것이다.

여행안내원의 역할에 기본적 지침이 될 수 있는 것으로 안내의 3원칙이 강조되는데 이른바 친절, 정확, 신속이 그것이다.<sup>17)</sup>

친절은 안내의 가장 중요한 요소로서 무차별로 고객에게 제공되어야 하면 정확은 안내사의 기술적 측면으로 관광지 소개, 교통, 숙박, 식사 등에 관련된 것이 주종을 이룬다. 신속은 고객을 기다리지 않게 하는 시기적절한 안내가 되어야 함을 의미한다. 이를 위해서는 안내원은 수시로 자료를 수집, 정리하여 중요한 것은 암기하여야 할 것이고, 그 것은 고객의 정당한 기대라 할 수 있다. 이러한 안내원의 주요한 세 가지 업무는 자칫하면 추상적인 개념에 흐르기 쉬우나, 선진국의 이를 구체화 시킨 표준 서비스의 도입과 활발한 연구를 유념하여야 할 필요가 있다. 이의 근본적인 바탕을 이루는 서비스의 올바른 개념의 정립이 있어야 하겠고 구체적으로 서비스의 3요소에 특히 유의해야 할 것이다. 즉 미소, 신속, 그리고 성의가 그것이다.

국내여행안내원의 원만한 역할수행이 건전한 국민관광 발전의 한 척도임을 당연한 귀결로 인정하지 않을 수 없음은 주지의 사실이며, 제도적으로 여행 안내원의 충분한 확보 및 이들의 처우조건을 개선해야 할 것이며, 업계 측에서는 수용태세의 개선, 전문성 지향, 격무지향 등을 해나가야 하고, 사회적으로 인식개선, 국내 여행수준의 점진적 향상 등이 병행되어 가야 할 것이다.

17) 교통부, 한국관광공사(1984). 『여행알선실무』, p.68

## (2) 국외여행안내원

국내에서는“국외여행인솔자(tour conductor)”를 일시적으로 구성된 기획여행을 이끌고 관리하며, 여정 기간의 여행 서비스, 원활한 일정 조정 및 통계를 통해 안전한 여행을 담당하는 자리 정의하고 있다.<sup>18)</sup>국외의 경우, 영국을 포함한 유럽에서는 “투어매니저(tour manager)”라 부르며 국내와 유사하게 정의하고 있고, 아시아 국가들은 “투어리더” 또는 업무 구분 없이 “투어 가이드”라 칭하며, “여행객과 여행지 간의 접점 역할을 하면서 관광객들이 여행을 즐기도록 도와주는 일선의 서비스 공급자”라 하고 있다.<sup>19)</sup>

이와 같은 정의와 명칭의 차이는 그 나라의 여행 산업 현황과 나라별 여행유형에 따라 나타나는데, 이는 한국과 중국 등 아시아 지역 해외 패키지 투어의 확대된 국외여행인솔자의 업무와 역할에서 발견할 수 있다.관광 목적지 즉 유럽과 같은 장거리 해외 패키지 투어의 경우, 구간에 따라 또는 전 구간 국외여행인솔자가 현지 가이드의 업무를 함께 수행해야 하는 것이 일반화 된 것이 그러하다.<sup>20)</sup> 이에 국내 대형 패키지 여행사들은 유럽과 같은 장거리 지역을 중심으로 국외여행인솔자의 출장을 배정하여 그 서비스를 제공하는 추세이고, 이로 인해 패키지 투어에서 국외여행인솔자 역할의 중요성과 그 확대된 업무에 따른 역할은 점차 강조되고 있는 실정이다.<sup>21)</sup>

국외여행인솔자는 계약된 일정 안에서 제공되는 관광지, 식사, 숙박, 의료문제 등 모든 투어 관련된 업무를 총괄함에 따라, 이들이 책임 하에 일시적 조직을 운영하게 된다. 이에 문제없는 모든 일정의 진행과 함께 계약에 따른 원활한 운영을 위해 효율적 시간분배,<sup>22)</sup> 여행지 길 안내, 여행 중 발생 가능한 외부의 위협 요인으로부터 보호,<sup>23)</sup>단체 구성원의 안전을 위한 통계 및 운영을 그 주요 업무로 하게 된다.<sup>24)</sup>

18) 통계청(2007): <http://kostat.go.kr>

19) Cohen(1985). 『A Theoretical Review on Guide Communication: With Reference to Cohen's (1985) Framework of Guides』

20) 박제운(2007). 『국외여행인솔자의 관리제도가 기업성과에 미치는 영향』, 경원대학교 대학원, 광광경영학과 박사학위논문

21) 여행신문(2011.10.31.). “인솔자에 과감한 투자.....오직‘고객 만족’...”

22) 이낙귀(2005). 여행사의 서비스품질과 고객만족 및 재 구매 의도 간의 인과관계, 『관광연구저널』, 19(1), pp.113-126

23) 조상희(2006). 해외여행 중 발생하는 여행객 스트레스에 관한 연구, 『마케팅과학연구』, 16(1), pp27-43

여행객들은 낯선 곳에 대한 두려움, 경제적인 이점, 신변 안전에 대한 부분 외에도 인적 서비스에 대한 부분을 패키지를 선택하는 이유로 꼽고 있다. 이는 패키지 투어의 참여가 단순히 새로운 관광지를 보는 것 외에, 개인 여행에서 불가능한 인적 서비스를 통해 제공되는 여행지의 해석이나 정보들을 중요하게 생각한다는 것이다.<sup>25)</sup> 이 처럼 국외여행인솔자는 새로운 문화를 여행자와 연결해주기 위해 외국어 능력 및 현지인들과의 소통능력이 필요하다.<sup>26)</sup> 이는 여행지 역사, 지리, 지역 사회와 생활에 대한 정확한 정보 습득 뿐 아니라 이를 전달하는 능력, 현지의 문화를 해석하는 능력과 더불어 언어적 통역을 위한 노력 역시 이들의 역할이자 업무라 할 수 있겠다.

또한 이러한 정보를 전달하는 것에 있어서 단순한 전달자가 아닌, 고객과의 관계에서 즐거움을 주는 촉매자로, 여행객의 친구로, 단체의 리더이며, 이들의 안전을 위한 규율담당자의 역할까지 수행하는 것이 필요하다.<sup>27)</sup> 이와 같은 일정과 단체 운영 외에도 낯설고 다양한 문화 사이의 '중개자'이자, 리더로 단순한 일정관리 이상의 내 외부적인 환경에 따라 양면성을 가진 업무를 수행해야 한다. 이처럼 패키지 투어에서의 국외여행인솔자는 여행객과 여행지의 연결자이고, 관광지나 지역에 대한 새로운 지식과 정보, 관광경험을 전달하고 유도하는 사람이며, 개인적인 경험을 통한 정보제공이나 선택 관광에 대한 정확한 정보와 함께 여행객이 관광에 참여하도록 동기를 부여하는 역할을 하는 사람인 것이다.

이 같은 문화 중개자 역할 외에도 여행객들 사이의 의사전달 및 상호 관계를 비롯한 통제과정에서 리더십은 필요한 역할이다.<sup>28)</sup> 패키지투어 특성 상 연령층이 다양한 단체 내의 융합과 갈등 조절을 위해 권위적이지 않는 통제된 리더십을 통해 여행객들의 요구나 문제점을 해결하기 위해 탄력적으로 운영하는 것이 중요하고, 원활한 운영을 위한 필수적 역할이자 업무라 하겠다.

24) 송성인·유지원(2001). 여행업 인적서비스가 고객만족에 미치는 영향에 관한 실증적 연구, 『여행학 연구』, 12, pp.119-139

25) Quiroga, I.(1990). 『Characteristics of package tours in europe』, Annals of tourism research, 17, pp.185-207

26) 이진형(2008). 여행하는 노동자, 『관광학연구』, 32(6), pp.35-58

27) Holloway, J. C.(1981). 『The guided tour: A sociological approach.』, Annals of tourism research, 8(3), pp.377-402

28) Cohen, E. H.(2002). 『A new paradigm in guiding: The madrich as a role model』, Annals of tourism research, 29(4), pp.919-932

여행 경험의 다양화와 빠른 정보 공유로 여행자들은 또 다른 관점에서 이들의 업무능력을 비교, 평가하게 되어 있다. 이는 국외여행인솔자의 경험 즉 경력에 따른 업무처리 능력, 말투나 외모와 같은 개인적인 부분과 함께 고객을 응대하는 모습, 일하는 자세로 평가하는 서비스 태도의 중요성이 강조되고 있다.<sup>29)</sup>

이와 관련하여 국외여행인솔자의 유머 있는 진행, 고객 배려, 친근감, 밝은 응대, 즐거운 분위기 조성, 친절함은 관광객 만족을 이끌어내는 성과요인으로 나타나고 국외 여행 인솔자의 여행자들과의 내부 커뮤니케이션 능력은 강조되고 있다.<sup>30)</sup> 또한 확장된 국외 여행 인솔자의 업무와 역할은 여행자 만족, 여행사 이미지와 전체 여행 경험에 중요한 영향을 미치는 요인으로 도출되고 있다.<sup>31)</sup>

### (3) 관광통역안내사

2004년 관광통역안내원에서 관광통역안내사로 직업의 명칭이 변경되었고, 2007년에는 외국어 시험이 공인어학성적 증명서로 대체되었다. 2009년에는 자격시험 시행기관이 한국관광공사에서 한국산업인력공단으로 변경되었다. 자격 취득한 후 여행사, 호텔, 항공사 등 관광업계는 물론 프리랜서, 무역회사, 통역사 등 외국어를 이용하는 다양한 방면으로서 취업이 가능하다.<sup>32)</sup>

관광통역안내사에 관한 정의 여러 가지 있으며, 관광통역안내사란 문화 체육관광부령으로 정하는 바에 따라 관광통역안내사 시험에 합격한 후 문화체육관광부 장관에게 등록한 자를 말한다. 문화 체육관광부에서 실시하는 통역 분야의 유일한 국가공인 자격증으로 외국인 관광객에게 국내 여행을 안내하고 한국의 문화를 소개하는 역할을 한다. 또는 관광통역안내사는 다양성과 창의성, 전문성을 모두 갖춘 사람으로 한국에 입국한 외국인 관광객들에게 입국에서부터 출국까지 외국어로 한국 역사를 알리고 문화를 나누며 세계와 소통하는 대한민국 홍보대사를 말한다.<sup>33)</sup> 또 민간 외교관이라고 한다.

29) 김정훈(2010). 국외여행인솔자의 서비스 품질과 여행자 만족에 관한 연구, 『산업혁신연구』, 26(1), pp167-189

30) Bowie, D.&Chang .J. C(2005). 『Tourist satisfaction: A view from a mixed international guided package tour』, Journal of business research, 24, pp.235-268

31) 임혁민(2004). 『국외여행인솔자의 임무가 관광자 만족에 미치는 영향 연구』, 경기대학교, 대학원 박사 학위논문

32) 박정호·박진영(2010). 관광산업 종사자의 인적자원개발과 학습지향성이 직무만족과 이직 의도에 미치는 영향, 『관광연구』, 25(3), pp.143-148



관광통역안내사의 주요 역할은 민간외교관 역할, 외국어 통역, 관광지 안내, 신뢰확보 등으로 말할 수 있는 것이다. 특히, 관광통역안내사가 전문화된 지식과 경험을 바탕으로 외국인과 한국인 사이의 가교 역할을 수행하면서 위급한 상황이 발생하였을 때에도 신속하게 대처하는 신뢰확보의 역할이 중요하다.

따라서 관광통역안내사라는 업무는 다른 전문가처럼 여러 가지가 조화된 종합적 전문가여야 하는 것으로 업무의 어려움이 있으며 누구나 할 수 없는 직무라는 점에서는 또한 자긍심과 즐거움이 있다. 관광통역안내는 천부적인 것과 더불어 가외의 노력으로서 얻어질 수 있는 상당한 부분이 있으므로 꾸준한 자기연마가 필요한 직업이며 이와 같은 역할을 수행하는데 필요한 요건으로는 인성, 리더 완성형, 배경지식, 어학, 직업상의 전문지식, 응급 처리능력 등을 요구한다.

관광통역안내사는 그 나라의 국민을 대표하여 관광객과 처음부터 마지막까지 동행하기 때문에 민간외교의 접점에서 그 나라에 대한 인상을 좌우하게 되는 중요한 역할을 맡게 되는데 이는 관광객의 한정된 시간에 접할 수 있는 현지인 중에서 접촉시간이 상대적으로 많기 때문이며 만족스러운 관광안내를 하기 위하여서는 뛰어난 어학 실력은 물론 품위와 세련된 국제매너를 갖추고 있어야 한다.

관광통역안내사는 자국의 역사, 문화, 경제 정치 및 전반적인 상식에 대하여 항상 공부하는 자세를 가져야 하며 관광통역안내사의 생명은 안내기술에 있는 만큼 연구되고 준비된 안내방법과 더불어 고객을 즐겁게 해줄 수 있는 자신만의 독특한 관광안내 방법을 개발하여 노력하는 전문 직업인으로서의 자세를 지녀야 한다.

여행자들은 자국에 돌아가서 여행국을 생각할 때 관광안내를 담당할 관광통역안내사를 제일 먼저 떠올리게 되므로 언제나 밝고 명랑한 표정과 겸손, 성실한 자세로 관광자들에게 즐거운 이미지를 심어주는 것이 중요한 요소 중의 하나이다.

또한 모든 관광통역안내사의 기본소양의 하나인 외국어의 자유로운 구사능력으로 관광지의 설명을 유창한 외국어로 이해하기 쉽게 설명을 잘 할 수 있어야 하는 것은 물론 관광객과의 의사소통을 위해서도 충분한 외국어 실력을 갖추어야 한다. 그리고 관광객을 안내하는 관광통역안내사는 관광객이 원하는 구체적인

33) 한국관광통역안내사 협회: [www.kotga.or.kr](http://www.kotga.or.kr)



욕구를 파악하여 섬세하게 배려를 해주어야 하는데 이는 외국인 관광객은 문화적 에티켓에 민감하고 그들의 언어능력 수준에 맞는 적절한 해설을 원하기 때문이다.<sup>34)</sup>

오늘날의 관광 가이드는 관광객과 현지 주민 간 문화 중재자 역할을 수행함과 동시에 양자 간 소통을 도와주는 커뮤니케이션 연결자 역할을 수행<sup>35)</sup>의 중요성이 대두되고 있으며, 관광 가이드의 역할에 따라 관광객들은 그들이 구매했던 여정에 흥미를 느끼게 되기도 하고 반대상황이 되기도 한다.<sup>36)</sup>

한국에서 관광통역안내사 국가고시를 처음 실시한 것은 1963년 1월 11일이였다.<sup>37)</sup> 5.16혁명 이후 경제 개발을 최우선 과제로 삼은 정부에서 관광이 미치는 경제적, 사회적, 문화적, 정치적 효과에 근거하여 관광산업에 주목하고 이를 성장, 발전시키려는 정책을 실시하였다.

관광공사, 관광협회와 같은 관광행정기관의 창립, 관광사업법과 같은 법령의 정비 등을 통해서 정책적 육성을 시도 하면서 외국 관광객의 유치가 대단히 중요한 과제임을 인지하였다.

이러한 외국관광객의 유치는 여행업체의 정비와 더불어 유능한 관광통역안내사의 역할을 필요로 한다는 것을 이해하고 정부가 그 인력의 확보와 더불어 한국관광의 품질을 보증하고자 하는 제도를 도입한 것이다.

관광통역안내사를 포함한 관광종사원자격시험은 1984년 2월 29일 한국관광공사에 위탁, 실시되었으며 동년 3월 자격시험 및 자격증 교부 업무도 한국관광공사에 이관되어 지금까지 실시되고 있다.

한편 한국관광공사에서는 늘어나는 관광통역안내사의 수요를 충족하고 또한 업계가 원하는 전문 인력을 배출하기 위하여 1974년 4월 관광통역안내사 1년 양성과정(영어, 일어)을 관광교육원에 설치하여 관광통역안내사를 양성하여 왔으나 1999년 12월 이 양성과정은 폐지되었다.

34) 문보영(2002). 『관광통역안내원의 문화간 커뮤니케이션 능력에 관한 연구』, 세종대학교 대학원, 박사 학위논문

35) Leclerc,D.& Martin, J. N.(2004). 『Tour guide communication competence: French, German and American tourists' perceptions, International journal of Intercultural relations, 28, pp.181-200

36) 최규환·방정은(2006). 『실무교육 평가에 따른 관광통역안내사 세분화 연구』

37) 최태광(2003). 『관광가이드실무론』,백산 출판사, p.60

## 2) 관광통역안내사의 시험제도

### (1) 응시자격

관광통역안내사 시험을 응시할 수 있는 자격은 특별한 제한이 없다. 공인 외국어 성적만 충족 하면 된다. 《관광진흥법》 제38조 제5항이란 (동법제7조준용)에 해당하는 결격사유가 없는 자라고 명 되어 있다. 《관광진흥법》 제38조 제5항이란, 1.금치산자, 한정치산자. 2.과산선고를 받고 복권 되지 아니 한자. 3.이 법을 위반하여 징역 이상의 실형을 선고 받고 그 집행이 끝나거나 집행을 받지 아니하기로 확정된 후 2년이 지나지 아니한 자 또는 형의 집행 유예 기간 중에 있는 자를 말한다.<sup>38)</sup> 이에 해당되지 않는다면 누구나 응시할 수 있다.

### (2) 시험시간

원래 관광통역안내사 자격증시험은 1년에 1회로 하는 것이 원칙이다. 그러나 안내사의 수요가 늘어남에 따라 가을에 진행되는 정기시험과 봄에 진행되는 특별 시험이 있다. 특별 시험은 중국어, 말레이어, 인도네시아어, 태국어, 베트남어에 한해서(2014년~2016년)진행이 되었던 것이다. 또한 특별 시험이 시행 되었던 때는 2010년부터 이며,이는 2009년에 관광통역안내사 자격증이 의무자격증으로 변환되면서 기존에 무자격 가이드들을 최대한 합법적으로 자격증 소지 가이드로 변환하고자 시험에 대한기회를 추가한 것이다. 그래서 2010년에는 영어, 일본어, 중국어에 대해서 2011년~2013년까지는 중국어만 2014년~2016년까지는 위에서 언급한 4개 언어에 대해서 특별시험이 진행이 되었다.

물론 중국어와 동남아권 언어의 경우에는 그 기간 동안 해당 외국인 여행객들이 폭발적으로 인원이 증가하다보니 가이드에 대한 부족한 부분을 채워 넣기 위한 임시 조치였을 뿐이다.

2017년도는 관광통역안내사 시험이 연1회로 바뀌었다.

38) 관광통역안내사의 시험정보: <http://www.g-net.or.kr>

<표 2-2> 2017년 관광통역안내사 시험 일정

시험	원서접수	시험 시행일	합격자 발표일
1차	7.31~8.9 (1차,2차 동시접수)	9.23(토)	11.1
2차		12.9(토)~12.10(일)	12.27

내년(2018년)이후에 다시 추가 특별 시험이 시행이 되려면 아무래도 외국인 여행객들이 지금보다 더 많이 방한해야만 상황에 따라서 유동성 있게 추가될 가능성이 있지만 그렇지 않다면 원칙대로 1년에 1회 진행이 될 가능성이 높다.

시험과목 및 출제비율은 다음의 <표 2-3> 와 같다.

<표 2-3> 관광통역안내사 시험 과목 및 출제비율

구분	교시	시험과목	문항수	배점	시험 기간	시험 방법
제1차 시험	1	국사(근현대 포함) 관광자원해설	25	40% 20%	50분 (09:30~10:20)	객관식 형
	2	관광법규 관광학개론	25	20% 20%	50분 (10:50~11:40)	
제2차 시험		국가관, 사명감등 정신자세 전문지식과 응용 능력 예의, 품행 및 성실성 의사 발표의 정확과 논리성			1인당 15~20분 내외	면접

(3) 시험 합격기준

먼저, 필기시험에 응시하기 위해서 아래와 같은 어학 성적이 필요하다.

<표 2-4> 중국어 등급 기준 표

중국어	HSK	FLEX	BCT			CPT	TOP(TOCEL)
	5급 이상	776점 이상	4급 이상	듣기/읽기60점 이상	듣기/읽기/쓰기181점 이상	750점 이상	고급5급 이상Lv.4이상

어학 성적을 갖고 있지 않다면 애초에 필기시험에 응시할 자격이 주어지지 않는 것이다. 시험 접수 기간 내 Q-NET홈페이지에 들어가서 관광통역안내사 시험일정을 확인하고 필기시험을 신청하면 된다.

합격 기준은 1문제당 4점씩, 각 과목당 40점 이상(10문제이상)맞아야 하고(국사 점수\*0.4)+(관광자원해설 점수+관광법규 점수+관광학개론 점수)\*2 이 공식대로 해서 60점이 넘으면 합격이다. 만약에 한 과목이라도 40점 미만이면 관광통역안내사는 과락이다.

(4) 시험면제 조건

<표 2-5> 관광통역안내사 시험 면제 조건

종목	면제 과목	면제 구분
관광통역안내사 (중국어)	관광법규	고등교육법에 따른 정문대학이상의 학교에서 관광분야를 전공하고 졸업한자 (졸업예정자 및 관광분야 과목을 이수하여 다른 법령에서 이와 동등한 학력을 취득한 자
관광통역안내사 (중국어)	관광학개론	고등교육법에 따른 정문대학이상의 학교에서 관광분야를 전공하고 졸업한자 (졸업예정자 및 관광분야 과목을 이수하여 다른 법령에서 이와 동등한 학력을 취득한 자

### 3) 한국 및 제주도 관광객과 관광통역안내사의 현황

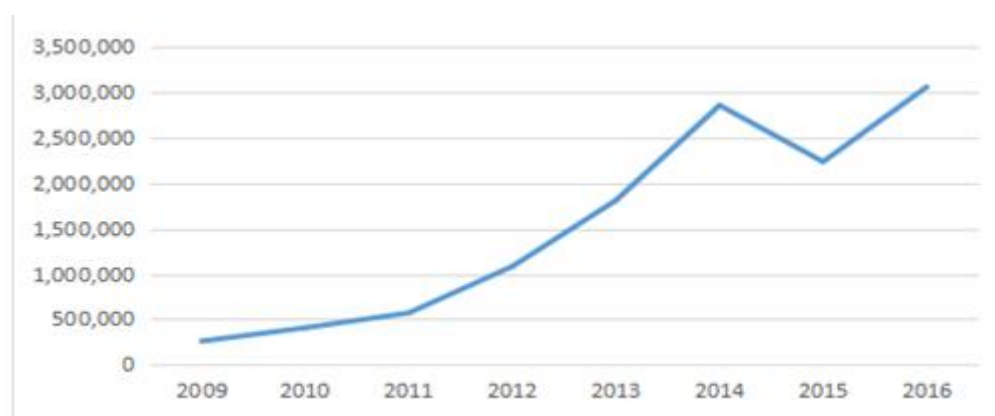
<표 2-6>를 보면 최근 몇 년간에 제주도 외래 관광객을 계속 증가하고 있다. 그중에 중국인 관광객은 높은 비율을 차지하고 있다.

<표 2-6> 2009~2016 연도 별 제주도 관광객 수

연도	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
중국인 관광객	258,414	406,164	570,247	1,084,094	1,812,172	2,859,092	2,237,363	3,061,522
외국인 관광객	632,354	777,000	1,045,637	1,681,399	2,333,848	3,328,316	2,624,260	3,603,021
중국인 관광객이 외국인 관광객에 비율	40.87%	52.27%	54.54%	64.48%	77.65%	85.90%	85.26%	84.97%
내국인 관광객	5,891,584	6,801,301	7,695,339	8,010,304	8,517,417	8,945,601	11,040,135	12,249,959
제주도 총 관광객	6,523,938	7,578,301	8,740,976	9,691,703	10,851,265	12,273,917	13,664,395	15,852,980

자료: 제주관광통계 재정리

<그림 2-2> 2009~2016년 제주도 중국인 관광객



자료: 제주관광통계 재정리

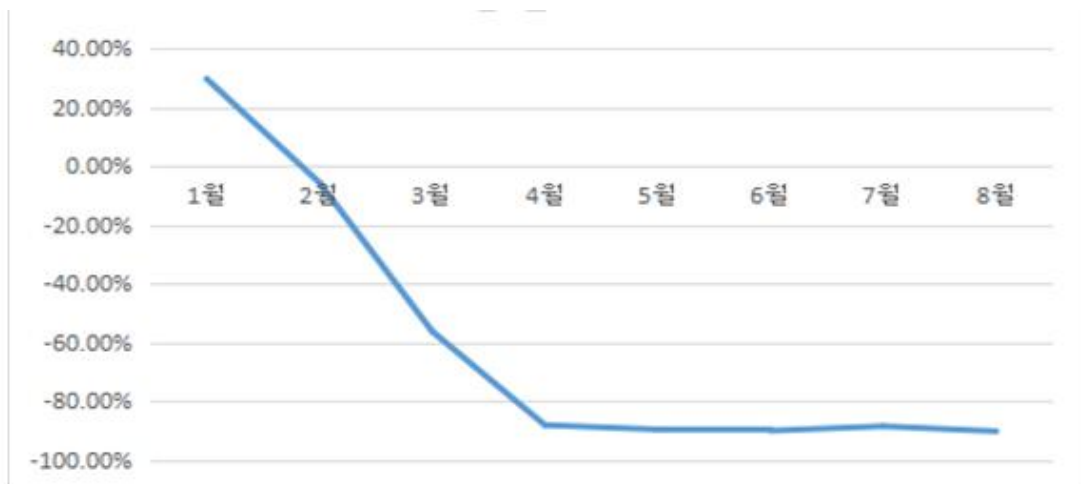
올해(2017) 3월 이후 한중 관계의 악화로 인해서 중국 관광객이 작년 같은 시기에 비해 거의 90% 감소하였다. 자료를 정리하면 다음과 같다.

<표 2-7> 2017년과 2016년 1~8월 중국인 관광객 수

월 별	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월
2017년 중국인 관광객 수	184,306	180,094	87,669	28,988	31,382	33,184	40,825	38,560
2016년 중국인 관광객 수	142,133	190,761	199,952	244,440	301,570	330,235	356,436	393,479
증가율	29.70%	-5.60%	-56.20%	-88.10%	-89.60%	-90.00%	-88.50%	-90.20%

자료: 제주관광통계 재정리

<그림 2-3> 2016년 1~8월에 비해서 제주도 중국인 관광객 증가율



자료: 제주관광통계 재정리

2015년 기준으로 문화관광부 자료를 정리했다. 한국 지역별 따라서 관광사업체 전체 관광통역안내사 자격증 보유 현황 아래 표와 같다. 중국어 관광통역안내사는 2836명이며 전체 관광통역안내사 가운데 가장 많은 부분을 차지하고 있다. 그 다음 영어 관광통역안내사와 일어 관광통역안내사를 순으로 차지하고 있다. 다른 언어 별 관광통역안내사 소수이다.

<표 2-8> 지역별 따라 관광통역안내사 자격증 보유 현황

구분	전체	영어	일어	중국어	불어	독어	스페인어	러시아어	기타
1.전체	7228	2769	1402	2836	32	54	1	113	23
2.서울	4286	839	1023	2300	8	4	1	102	11
3.부산	359	179	115	65	0	0	0	0	0
4.대구	99	68	11	20	0	0	0	0	0
5.인천	97	16	23	47	0	0	0	11	0
6.광주	40	15	21	4	0	0	0	0	0
7.대전	26	4	0	23	0	0	0	0	0
8.울산	60	28	19	12	0	0	0	0	2
9.세종	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10.경기도	665	474	81	85	24	0	0	0	2
11.강원도	678	552	21	55	0	50	0	0	0
12.충청북도	76	27	17	32	0	0	0	0	0
13.충청남도	12	6	6	0	0	0	0	0	0
14.전라북도	204	175	1	28	0	0	0	0	0
15.전라남도	19	9	3	6	0	0	0	0	1
16.경상북도	154	141	4	9	0	0	0	0	0
17.경상남도	121	84	19	17	0	0	0	0	0
18.제주도	331	152	38	134	0	0	0	0	7

자료: 2015년 기준으로 문화관광부 자료 정리<sup>39)</sup>

39) 문화관광부(2017). 자료공간-통계자료-관광사업체 기초통계조사-종사자 현황-관광사업체 전체 관광

아래의 표는 보면, 제주도 관광통역협회 등록된 유자격 관광통역안내사 현황이다.

<표 2-9> 연도 별 따라서 제주도 등록된 관광통역안내사 수

연도	2013	2014	2015	2016	2017
일본어	256	249	245	235	239
중국어	152	242	276	249	234
영어	18	26	30	33	37
프랑스					2
인도네·말레이시아					1
러시아					1

자료: 관광통역협회<sup>40)</sup>

위의 표들을 보면서 정리해보면, 2009년 중국인 관광객 수가 2016년에 이르러서는 무려 약 1200%라 증가하였다. 그러나 자격을 갖춘 가이드의 증가율은 상대적으로 미비하다는 것을 알 수 있다. 유감스럽게도 2009년 관광통역안내사 수를 나타내는 자료를 노력하였음에도 불구하고 수집할 수 없었다. 그러나 합리적으로 생각해 볼 때 같은 기간 자격증을 가진 관광통역안내사의 증가율은 100~150% 내외 일 것이다. 그러므로 자격을 갖춘 관광통역안내사가 턱없이 부족한 실정이다. 2016년 기준, 실제적인 수치상으로도 생각해 볼 때, 306만 명을 넘는 중국 관광객을 불과 249명의 유자격 관광통역안내사가 커버한다는 것은 절대적으로 불가능 하다 할 것이다. 유자격 가이드 부족은 필연적으로 관광안내 서비스 품질의 저하를 가져올 수밖에 없을 것이다. 따라서 본 연구에서 실제적으로 유자격 관광통역안내사의, 서비스 품질과 밀접한 관계가 있는 그들의 직무능력을 파악하고자 한다.

통역 안내사 자격증 보유 현황 - 2  
40) 관광통역협회-제주지사



## 2. 관광통역안내사의 직무능력

직무란 그 직책이나 직업상에서 그 일에 책임을 지고 담당하는 일이다. 즉 맡은 일이다. 자기에게 맞는 직업을 찾고 맡은 일이 적성과 능력에 맞는다면, 그것이 곧 직무가 된다.

직무능력은 직무수행 능력과 직업 기초능력으로 구분할 수 있으며 직무수행 능력은 다시 필수 직업능력, 선택 직업능력 그리고 산업 공통 직업능력으로 나뉜다. 그리고 직업 기초능력은 직종이나 직위에 상관없이 모든 직업 분야에서 직무를 성공적으로 수행하는데 공통적으로 필요한 능력을 말한다.

고용 노동부와 한국 산업인력공단은 산업 현장의 변화와 요구에 부응할 수 있는 인력을 체계적으로 양성하기 위하여 2002년부터 국가 직무능력표준을 개발하고 있다. 2014년 말 현재 857개 모델을 개발했다.

국가직무능력표준(NCS)은 산업현장에서 직무를 수행하기 위해 요구되는 지식, 기술, 태도 등의 내용을 국가가 체계화한 것이다. 직업기초능력이라서 관광안내 서비스 직무에도 같은 원칙으로 적용된다.

<표 2-10> 직업기초능력

직업 기초 능력 영역	하위능력
의사소통능력	문서이해능력, 문서작성능력, 경청능력, 의사표현능력, 기초외국어능력
수리능력	기초연산능력, 기초통계능력, 도표분석능력, 도표작성능력
문제해결능력	사고력, 문제처리능력
자기개발능력	자아인식능력, 자기관리능력, 물적/인적자원 관리 능력
자원관리능력	팀원능력, 리더십능력, 갈등 관리능력, 협상능력, 고객서비스능력
대인관계능력	컴퓨터 활용능력, 정보처리능력
정보능력	기술이해능력, 기술선택능력, 기술 적용능력
조직이해능력	국제 감각, 조직체계이해능력, 경영이해능력, 업무이해능력
직업윤리	근로윤리, 공동체윤리

자료: 직업기초능력 재정리<sup>41)</sup>

## 1) 관광통역안내사의 역할 및 직무능력

### (1) 관광통역안내사의 역할

“관광통역안내사는 관광을 만들고 깨뜨린다, 질이 나쁜 관광이라 할지라도 안내사가 누구냐에 따라 재미있을 수 있다”<sup>42)</sup> 라는 말은 관광통역안내사의 역할이 얼마나 중요한 지를 잘 나타내는 말이다. 따라서 관광통역안내사의 역할을 다양하다. 관광 자원을 이야기로 만든 작가; 일정 관리를 하는 코디네이터; 편안한 여행을 이끄는 동반; 맞춤형 여행 기획자; 세계인이 찾는 한식을 추천하는 미식가; 한국 물건을 소개하고 전파하는 바이어 가이드; 한류 문화를 발굴하고 공유하는 문화 전도사 등등 여러 형태를 지닐 수 있다.

관광통역안내사는 관광객이라는 고객을 가장 일선에서 대면하여 그들이 구매하는 관광 상품을 연결해 주는 동시에, 그들 스스로가 제공하는 업무를 통하여 관광 상품의 일부가 되어 관광객에게 제공된다. 또한 관광객들은 그들의 짧은 여정으로 인하여, 방문하는 나라의 국민들을 접촉할 수 있는 수와 기회는 극히 제한되어 있으므로, 관광객들이 머무르는 동안에 그들과 동행하는 관광통역안내사는 그 나라에 대한 평가 및 여행의 만족도에 지대한 영향을 끼친다. 이와 같이 관광객들은 흔히 자신의 접촉한 얼마 안 되는 관광관계 종사원들과의 접촉을 통해 한국인을 평가하려는 경향이 짙으며, 이러한 관광객들에게 한국의 인상을 심어주며 그들의 관광가치를 높여줌으로서 소비증대를 유도시키는 역할은 많은 관광관계 종사원 중에서도 관광통역안내사가 가장 으뜸이라 아니할 수 없다.

관광통역안내사는 관광지라는 단순한 지역이나 건물 또는 문화재에 생명을 불어넣어 관광객에게 단순한 외형을 넘어서 깊은 의미를 갖고 있는 하나의 독특한 세계를 갖게 하며 그들을 통해 우리의 전통과 문화와 역사에 대한 인식과 이해도를 높이는데 중요한 역할을 한다. 따라서 관광통역안내사는 개인의 직관과 경험에 의존해서 단지 안내만 해주는 안내자 수준에 그쳐서는 안 될 것이다.

관광통역안내사는 관광객의 여행 일정동안 관광뿐만 아니라 이동 중이나 식사

41) 직무적성연구소(2016). 『국가직무능력표준NCS』, p.3

42) Reilly, R. T.(1982). 『Handbook of professional tour management』, Merton house publishing, Co. p.27

에도 동행해 관광객과 매우 긴밀한 관계를 형성하며 외래 관광객을 인솔하면서 다양한 능력을 발휘하여 입증해야 한다고 하였다.

외래 관광객이 한국에서의 짧은 체재기간 중 접촉할 수 있는 사람은 극히 제한적일 수밖에 없다. 그러므로 그들은 그들의 여행 일정 중 가장 오래 접촉하고 있는 관광통역안내사를 통해 한국 국민의 모든 것을 평가하려 한다. 관광 통역 안내사의 자세 여하에 따라 외래 관광객 가지는 한국인에 대한 인식이 크게 좌우되므로 관광통역안내사는 항상 국민을 대표하는 한국인의 긍지를 잊어서는 아니 된다. 또한 민간 외교의 최전방에서 한국인의 자부심으로 외래 관광객을 친절히 안내하며 참 다운 한국의 모습을 널리 알려 국제간의 친선도모에 이바지하여야 한다. 여행안내를 위해서는 무엇보다도 성실과 진실이 그 밑바탕이 된다. 아무리 안내사가 여행전반에 관하여 풍부한지식과 뛰어난 안내능력을 지니고 있다 하더라도 안내에 성실치 못하고 진실성이 결여되면 여행자는 안내사를 믿지 못하게 된다. 좋은 안내는 성실과 진실한 마음으로 여행자와 상호 신뢰하는 관계를 형성할 수 있는 안내이어야만 한다. 그 것은 항상 친절한 태도로 여행자에게 편안한 휴식과 즐거움을 베풀 수 있는 안내이어야 한다.

한국을 방문하는 외래 방문객들에게 관광통역안내사의 훌륭한 안내는 한국의 이미지를 효과적으로 부각시킬 수 있을 뿐만 아니라 이들의 업무는 또한 민간 외교의 핵심으로까지 중요성 되어 진다. 따라서 이러한 중요한 업무를 담당하고 있는 관광통역안내사는 다음과 같은 자세로서 업무에 임하여야 한다.

첫째, 관광통역안내사의 마음가짐이 중요하다는 점을 인식하여 행동하여야 하며 관광객의 짧은 체류기간 중에 접근할 수 있는 극히 적은 사람에 의해서 그 나라의 인식이 많은 부분 형성되므로 항상 나라를 대표한다는 마음이 가짐을 가져야 한다.

둘째, 성실하고 치밀하게 업무를 수행하며 관광객에게 실수하는 일이 없어야 한다. 또한 관광통역안내는 고객에게 대가를 받고 서비스를 제공하는 일이므로 성실과 성의를 다하여 친절하게 안내를 하여야 한다는 사실을 잊어서는 안 된다.

관광통역안내사들이 수행하는 구체적인 역할은 간단하게 정리해서 다음과 같다. 첫째, 여행을 인솔하는 투어리더(tour leader). 둘째, 다정하고 공평하게 대하여 주는 친구(friend). 셋째, 언어장벽을 느끼는 여행객들의 상담자 및 의논대상자

(consultant). 넷째, 여행을 즐겁게 만들려고 하는 연출자(entertainer). 다섯째, 안전을 확보하는 수행자(bodyguard). 여섯째, 관광자원에 대한 지식을 전달하는 교육자 역할. 따라서 이러한 역할을 수행할 안내사는 인내력(patience), 자제력(self control), 사교성(diplomacy), 친절(kindness), 열성, 성실(honesty) 등의 자세를 갖고 안내를 한다면 이상의 역할을 잘 수행할 수 있다.

## (2) 관광통역안내사의 직무능력

최태광은 또한 다음의 역할을 관광통역안내사의 책임이자 동시에 의무이라고 정의하였다.<sup>43)</sup>

첫째, 지도자 역할로서 이는 관광통역안내사의 역할 가운데서 가장 상위에 속하는 것으로 관광통역안내사의 매우 중요한 구성 요소이며 필요한 곳에서는 의사결정을 할 수 있어야 하고 정책을 변화시킬 수도 있어야 한다.

또한 효과적인 리더십이란 효과적인 관리를 의미하여 자기 권위를 내세우기보다는 새로운 환경을 만들어 의견일치를 도모하며 힘이나 사회적인 관계보다는 “새로운 지도자역할”을 결과적으로 측정하려는 관점이다. 또한 리더역할의 사회적 능력은 관광객 단체를 단결시키고, 문제 발생시 해결하는 능력과 신뢰를 할 수 있어야 한다.<sup>44)</sup>

둘째, 관광통역안내사는 교육자의 역할을 수행하는 것으로서, 여행은 힘이 강한 교사이며 여행만큼 지식의 교환을 쉽게, 그리고 즐겁게 촉진하는 활동은 없다. 관광객들은 현지인들과 같이 생활을 하는데 어떤 학습이라도 해도 장소와 문화를 직접 교류한다는 면에서 비교할 수가 없는 것으로 이러한 의미에서 여행자는 학생이며 관광통역안내사는 교사이다.

셋째, 관광통역안내사는 홍보대사 역할을 수행하게 되는데 이 역할은 가장 중요한 관광통역안내사의 기능으로 이들이 관광객과의 사이에서 만들어 내는 개인적 관계에 비추어 관광통역안내사를 대사라고 부른다.

넷째, 관광통역안내사는 주인으로서 기능을 수행한다. 여행이란 사교적 행사이

43) 최태광(2003). 『관광가이드 실무론』, 백산출판사, p.28

44) Mossberg, L. L.(1995). 『Tour leader and their importance in charter tours』, Tourism management, Vol. 16. pp.437-445

기 때문에 관광통역안내사의 역할은 많은 사교적인 측면을 가지고 있다. 훌륭한 주인은 사람들이 즐기면 또한 그들이 편안하게 즐길 수 있는 환경을 만들어내는 능력을 가지고 있다.

다섯째, 관광통역안내사는 통합, 조정의 창구역할을 수행한다. 이러한 상호작용 능력은 관광단체와 관광지 편의시설, 관광지 주민사이의 중개인 역할로서 관광중개자인 관광통역안내사의 관광객과 낯선 지역사람들간 완충자와 같은 중개인 역할을 중요하다.<sup>45)</sup> 이 역할은 실제로 대단한 노련미와 용기를 요구하며 안내는 또한 고도화된 개별적인 예술이다.

저털에 의하면 관광통역안내사의 커뮤니케이션과정과 원칙을 통해서 우리는 말하는 사람과 듣는 사람 간에 전달되는 메시지가 아무런 장애 없이 받아들여져 원하는 내용을 주고 받았 음을 확인할 수 있을 때 원만히 의사소통이 이루어진 것으로 생각할 수 있다. 커뮤니케이션능력은 비언어적 능력과 언어적 능력으로 두 가지대상으로 연구 하였다.<sup>46)</sup>

통역안내사가 외국인을 안내할 때는 그들의 특별한 욕구를 파악해야 하는데 이는 언어능력을 감지하여 수준에 맞는 적절한 해설을 원하기 때문이다. 통역안내사는 해설시 고려해야 할 사항으로는 구어체를 파악하고 천천히 이야기할 것, 관광자의 특별한 흥미 파악과 일반적인 것이 결코 가치 없는 해설이 아니라는 것이다. 통역안내사들이 해설한 특징 정보를 관광자가 많이 기억하지 못한다고 해도 해설 그 자체는 관광자에게 감정적으로 중요한 영향을 주며 관광자는 자신들의 경험과 외적 내적인 변화에 상당한 의미가 있기 때문에 관광자와 통역안내사의 상호작용은 매우 중요하다.

관광통역안내사는 관광지라는 단순한 지역이나 건물 또는 문화재에 설명을 붙여 넣어 한국 및 제주도 전통과 문화와 역사를 형성하고 있음을 설명하고 이해시키는 중요한 역할을 한다. 즉 통역안내사는 자국의 역사, 문화, 경제, 정치 및 전반적인 상식에 대하여 항상 공부하는 자세를 지녀야 하며 안내사의 생명은 안내 기술만큼 미리 연구되고 준비된 안내방법과 더불어 고객을 즐겁게 해 줄 수 있어야 한다.

45) Hughes, K(1997). Tourist satisfaction, 『A guided cultural tour in north queensland』, Australian psychologist, 26(3), pp.166-172

46) 저털(2005). 『통역안내사 능력이 관광자 만족에 관한 연구: 몽골 외래관광자를 중심으로』, 경기대학교 관광전문대학원, 석사논문, p.25

## 2) 관광통역안내사의 태도 및 원칙

### (1) 관광통역안내사의 태도

첫째, 자부심을 가져야 한다. 외국 관광객들은 국내에 입국한 이후부터 출국할 때까지 매일 그들을 수행하고 안내하는 관광통역안내사와 가장 오랫동안 교류를 갖게 되며 한국인에 대한 평가를 그들을 통해서 결정하기 쉽다. 관광통역안내사는 민간외교관으로서 한국의 참모습을 그들에게 소개하고 친절하게 관광안내를 해줌으로써 국제간의 친선을 도모하고 상호 이해를 증대시키는데 일조를 하고 있다는 자부심을 갖고 관광안내에 임하는 자세가 가장 중요하다. 아무리 외국어와 관광안내 업무에 능통하다 하더라도 자부심을 갖지 않는 관광통역안내사의 안내는 설득력이 없다.

둘째, 성실과 친절이 바탕이 되어야 한다. 관광객들로부터 신뢰를 받으려면 성실성으로써 매사를 대하여 친절해야 한다. 친절은 안내의 가장 중요한 요소로서 무한으로 고객에게 제공되어야 하며 또한 친절은 성실성 과도상통 되어 관광객들의 불안감을 해소시켜 주고, 호감을 자아내게 한다.

셋째, 신속, 정확해야 한다. 신속은 고객을 기다리게 하지 않는 시기적절한 안내가 되어야 함을 의미한다. 관광통역안내 서비스의 근본적인 바탕을 이루는 올바른 개념의 정립과 함께 숙박, 교통, 식사, 관광 등이 복합적으로 구성된 여행을 진행함에 있어서는 이러한 구성요소들을 잘 조화시켜 나아가야 한다.

### (2) 관광통역안내사의 원칙

훌륭한 관광안내 즉, 안내능력이라는 것은 우선 관광통역안내사가 관광전반에 관한 풍부한 지식을 가지고 있거나 알고 있다는 것만으로 능력이 충분한 발휘되는 것은 아니며 안내자 자신의 개성만을 중요시 한 나머지 자신의 주관과 판단에만 근거하여 안내하는 것은 절대금물이다.

물론 관광통역 안내과정에서 어떤 돌발적인 사태가 발생하였을 때에는 임기응변으로 즉 흥적인 유머와 기질로서 대처해 나가야 하겠지만 바람직한 것은 역시 예정된 스케줄대로 안내하는 것이다.

일반적으로 관광객들이 관광통역안내사에게 요구하는 사항에 대해 정익준은



다음과 같이 3가지 사항으로 정리, 요약하였다.<sup>47)</sup> 첫째, 훌륭한 해설자의 역할로서 관광객에게 충분한 의사전달을 위해서는 매력대상의 선정, 정보의 전달과 관광대상에 대한 정확한 이해가 필요하며 한국의 전통 및 현대문화에 대한 지식은 물론 다른 문화권에서 온 관광객과 비교 문화적인 시각을 가져야 하는 것이 필수적이다. 이러한 요소들과 함께 관광통역안내사가 자긍심 투철한 직업의식으로 무장되어 있을 때 친절한 안내는 가능하다. 둘째, 정확한 안내와 고객 입장에 선 안내사로서 관광통역안내사는 알기 쉬운 용어를 활용하여 설명해야 하며 평소 현존하는 최신 여행안내를 위해서는 안내자료에 대해 연구하고 공부하는 자세를 가져야 한다. 셋째, 신속한 안내를 위해서는 안내자료의 이용방법에 관해 숙달해야하고 관광자원, 즉 관광 목적물을 설명할 때는 타이밍을 놓치지 말아야 하며 관광객의 욕구를 충족시켜 주기 위하여서는 친절하고 정확하며 그리고 신속하게 안내를 하는 것이 바람직하다.

이정훈은 또한 관광통역안내사는 다음과 같은 안내원칙으로 안내를 하여야 한다고 정리하였다.<sup>48)</sup> 첫째, 여정대로 안내하는 것이 바람직하며 투어 중에 민족적인 긍지나 국민 감정을 자극하는 설명은 일체 피어야 한다. 둘째, 한국의 지리, 역사, 기후, 풍습, 문화 및 예술 등 분야에 충분히 연구하고 이를 요약, 정리하여 안내하며, 역사적 사실이나 유적지를 안내할 때는 상대국의 연대와나 시대적 배경을 정확하게 표현하고 비교 설명하며 절대로 추정하여 설명해서는 안 된다. 셋째, 편견 없는 공평한 서비스를 관광객 모두에게 제공하여야 하며 관광객에 대한 신입관이나 고정관념을 버리고 개인적인 판단이나 주관에 따라서 안내해서는 안 된다. 넷째, 쇼핑 안내시에는 공신력이 있는 점포를 안내하도록 하고, 국가의 위신이나 한국의 관광 이미지를 손상시키는 행위는 절대로 하지 말아야 하며, 지나치게 관여하는 것은 금물이다. 이상의 안내 원칙을 기준 삼아 관광객의 개성과 취미 등을 고려하여 특성에 알맞은 적절한 안내 업무를 수행하여야 한다. 또한 관광통역안내사는 단체를 인솔하는 투어 컨덕터나 인솔자와의 관계에 있어도 투어를 함께 원만하게 진행해야 한다는 점에서 인솔자를 도우며, 그의 의견을 우선

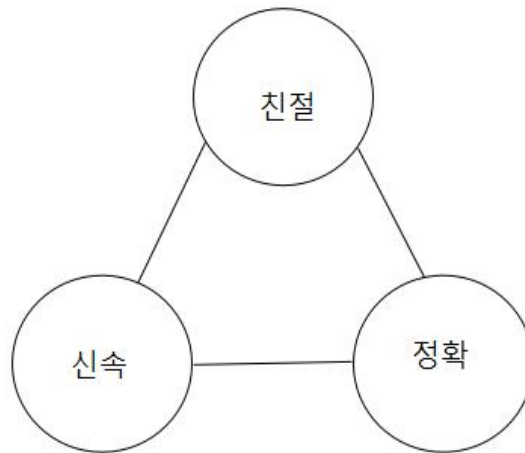
47) 정익준(1992). 『최신 여행사 경영론』, 형설출판사, p.37

48) 이정훈(1995). SIT (Special interest tour/ 목적관광) 상품의 개발에 관한연구, 『제주관광대논문집』, pp.246-293

적으로 존중한다. 옵션투어의 판매나 수배변경의 요청 시에도 인솔자와 협의하여 이해와 협조를 구하는 업무원칙이 필요하다.

한영권은 관광통역안내사가 외래 관광객으로부터 신뢰를 받을 때 그 단체 행사가 원만히 진행되는 물론이다. 또 다소의 불편이 있더라도 그 것을 이해하고 협조할 수 있는 것 이다. 그렇지 못할 경우 외래 관광객은 사소한 일에 대해서도 불만이나 불평을 갖게 된다. 친절한 안내, 정확한 안내, 신속한 안내가 여행 안내의 3대 원칙이다. 여행자들에게 제공되는 다양한 여행안내 서비스는 이와 같이 친절, 정확, 신속한 안내를 바탕으로 해서 이루어지지 않으면 아니 된다. 여행자는 짧은 여정을 바쁘게 보내게 되므로 안내사의 순간적 판단이나 신속한 행동이 요구되는 경우가 빈번하게 발생한다. 이런 경우를 대비하기 위해 평상시 사례연구를 통해 신속히 대처하는 방법을 익혀두고 관광지외 교통 및 숙박사정 등 최신의 여행 자료와 정보를 수집하여 정확한 안내를 할 수 있어야 한다.<sup>49)</sup>

<그림 2-4> 관광안내서비스의 3요소



49) 한영권. 『관광서비스경영실무』, p.389.



### 3) 관광통역안내사의 직무능력과 서비스 품질

관광안내 서비스는 서비스의 분류 중에 하나이다. 따라서 관광안내 서비스의 품질은 아래와 같이 공감성, 확신성, 응답성, 신뢰성, 유형성이 5가지로 평가 할 수 있다.

서비스품질에 대해 최초로 정의한 이는 Gronroos이다. 그의 의하면, 서비스품질이란 고객의 지각된 서비스와 기대된 서비스의 비교 평가의 결과라고 정의하였다. 즉 고객의 기대, 기술적, 기능적 품질, 이미지와 같은 변수와 함수관계에 있다고 정의한 것이다.<sup>50)</sup> 서비스품질의 고유한 특성으로 인해 사용자 중심적인 정의는 다음과 3가지의 제안을 같다.

첫째, 서비스품질은 고객들이 평가하기에 제품 품질보다 더 어렵다.<sup>51)</sup>

둘째, 서비스품질의 지각은 실제 서비스 성과에 대해 고객이 가지는 기대와 비교한 후 결정되며, 품질의 평가는 서비스의 결과만으로 이루어지는 것이 아니라, 서비스 전달과정도 함께 포함된다.

셋째, 서비스품질은 “실체에 대하여 소비자가 판단한 보편적 우월성”이라고 한다. 이러한 정의는 지금까지 가장 널리 인용되고 있다.

따라서 서비스 품질은 각각의 상황에 적합한 정의를 내리고 평가모형을 설계하는 것이 바람직하다. 이와 관련하여 Shostack은 특히 서비스와 같이 무형적 요소가 지배적일수록 마케팅관리는 고객의 입장에서 보아야한다고 주장하고 있다. 서비스 품질은 소비자 관점에서 파악되어야 한다.<sup>52)</sup> 즉 서비스 품질을 높이기 위해서는 소비자가 무엇을 기대하는지를 파악하고 실제성과를 통해 이를 만족시키는 활동이 필요하게 된다.<sup>53)</sup>

서비스품질은 고객의 기대에 일치되도록 일관성 있게 서비스를 제공하는 것을 의미한다.<sup>54)</sup> 그리고 Gronroos는 서비스품질이 고객의 기대, 기술적, 기능적 품질,

50) Gronroos, C.(1984). 『A service quality model and its marketing implications』, European journal of Marketing, Vol. 18, No.4, pp.36-44

51) Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L.(1985). 『A conceptual model of service quality & its implications for future research』, Journal of marketing, 49(4), pp.41-50

52) Shostack G. L.(1997). 『Breaking free from product marketing』, Journal of marketing, Vol. 41 (April), pp.73-80

53) 안광호·하영원·박홍수(2010). 『마케팅원론』, 학현사, 제5판, p.23

54) Lewis, R. C. & Booms, B. H.( 1983). 『The marketing of service quality』, Emerging perspectives

이미지와 같은 변수와 함수관계에 있다고 하였다. 즉 기대된 서비스와 지각된 서비스간의 비교를 하는 평가 과정의 결과라고 언급하였다.

서비스는 때와 장소, 서비스 제공자, 서비스를 받는 사람에 따라서 일정하지 않기 때문에 서비스의 품질을 결정하는 요소를 찾는 것이 매우 어렵다. 따라서 서비스는 단일차원의 개념이 아니고 다중요인들에 의해 품질이 평가된다. 아래의 5다섯 가지 차원과 같다.

#### (1) 서비스 공감성(Empathy)

쉽게 접근할 수 있고, 의사소통이 잘되며 고객을 잘 이해하는 것으로 고객에 대해 사려 깊은 개별적인 관심을 보이는 것을 말한다. 공감성은 고객에게 개인화된 맞춤 서비스를 제공함으로써 독특하고 특별한 서비스를 제공할 수 있다.구체적으로 공감성의 구성요소에 대한 설명은 다음과 같다.

접근성(Accessibility): 전화예약, 대기시간, 서비스 제공시간 및 장소의 편의성 등과 같은 서비스 접근가능성과 접촉 용이성

커뮤니케이션(Communication): 서비스에 대한 설명, 서비스비용의 설명, 문제 해결 보증등과 같이 고객의 말에 귀 기울여고 쉬운 말로 알림

고객의 이해(Understanding the customer): 고객과 그들의 욕구를 알려는 노력으로서 예를 들면 고객의 구체적인 요구사항에 대한 학습, 개별적 관심 제공 등을 말한다.

#### (2) 서비스 확신성(Assurance)

능력, 공손감, 믿음직함 그리고 안정성이 해당되는데 직원의 지식과 친절, 신뢰와 믿음 등의 확실한 정도를 말한다. 서비스 종사원이 뛰어나 지식과 예의를 가지고 있어서 고객을 위한 서비스를 제공해 줄 것이라는 확신을 갖게 되는 것을 말한다. 고객은 자신이 지급한 서비스의 대가에 대해 항상 불안하게 생각한다. 서비스의 결과에 대해 기대를 할 수는 있지만 확신을 하기는 어렵기 때문이다. 구체적으로 확신성의 구성요소에 대한 설명은 다음과 같다.

능력(Competence): 서비스를 수행하는데 필요한 기술과 지식의 소유

---

on service marketing, Chicago, pp.99-107

예절(Courtesy): 서비스 접점에서 직원의 친절, 배려, 공순감

신용도(Credibility): 서비스 제공자의 진실성, 정직성

안정성((Security): 물리적, 금전적 안전, 비밀보장과 같이 위협, 의심으로부터의 자유

### (3) 서비스 응답성(Responsiveness)

서비스를 제공하는 서비스요원의 열의와 준비성으로 즉각적이고 도움이 되는 것을 말한다. 신속한 서비스의 제공, 고객의 요구에 대한 신속한 응답조치 등 서비스의 적시성을 포함한다. 고객들의 요구, 질문, 불평, 및 문제를 처리하는데 있어 항상 고객에게 관심을 보이고 관심이 있는 것을 확인시켜 주어야한다. 보통 고객의 질문이나 요청에 대해 도움을 받는데 걸리는 시간으로 인식된다. 중요한 것은 고객들의 관점에서 지속적으로 고객에게 반응을 나타내 주는 것이다.

### (4) 서비스 신뢰성(Reliability)

서비스 수행의 일관성과 확실성을 말한다. 제시된 약속의 이행과 대금요구, 기록의 정확성, 예정된 서비스시간의 엄수 등을 포함한다. 5개 서비스품질 차원들 중에서 고객들의 인식을 결정하는데 가장 중요한 요소로 고객들은 서비스의 속성에 대한 약속을 정확하게 이행하기를 바란다.

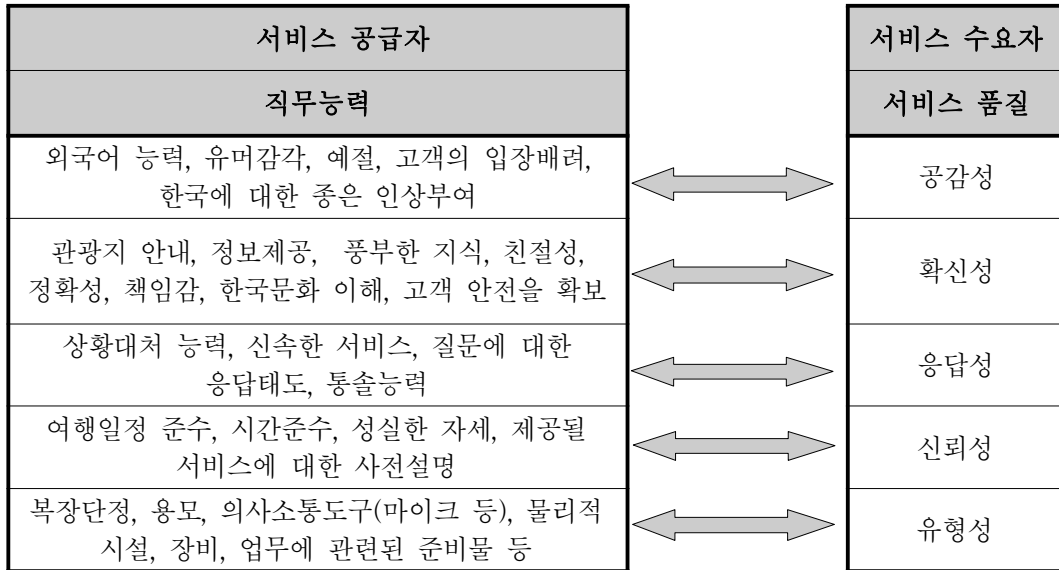
### (5) 서비스 유형성(Tangibles)

서비스에서 보이는 물적 요소들의 겉모습이다. 물적시설, 장비, 서비스 직원의 외모, 태도 등이다. 이러한 요소들은 고객들이 서비스의 품질을 평가할 때 가장 먼저 사용하는 단서가 된다. 특히 호텔, 레스토랑, 소매점등과 같이 고객이 시설을 직접 방문하여 서비스를 제공받는 시설을 기반으로 하는 서비스의 경우에 중요하게 강조되고 있다.<sup>55)</sup>

관광통역안내사의 직무능력을 정리해서 서비스 품질 5가지 차원의 관계를 아래의 <그림 2-5>과 같다.

55) 서용건(2014). 『관광경영전략』, 백산 출판사, p.41

<그림 2-5> 관광통역안내사의 직무능력과 서비스품질



자료: 김정남(2006) 참조<sup>56)</sup>

관광통역안내사는 관광지 또는 관광객이 필요한 내용을 외국어로 단순히 통역하는 일이 아닌 한 나라의 역사와 전통, 민속, 문화 등의 전반에 걸친 내용을 관광객에게 전달할 수 있는 지식과 더불어 관광객을 친절하게 맞이하고 안전하게 보호하는 업무를 담당하는 자로서 관광객을 편안하게 대하며 관광지와 관광자원을 관광객의 눈높이에 알맞게 설명할 수 있는 능력이 필수적이다. 그러므로 관광통역안내를 수행하기 위해서는

첫째, 업무에 관한 외국어를 기본적인 요소로 고객의 입장을 공감하여 한국문화를 전파하여 좋은 인상을 심어주는 공감능력 또한 갖추어야 할 덕목이다. 더불어 고객의 입장을 잘 이해하기 위하여 그들의 언어뿐만 아니라 그들의 역사, 문화, 사회현상 등도 이해할 필요가 있을 것이다.

둘째, 관광객에게 확실을 줄 수 있는 한 국가의 정확한 전반적인 역사, 사회문화적 배경지식과, 더불어 국제적인 매너와 에티켓, 외래관광객을 이해하기 위한 국제문화이해, 환율에 관한 감각과 세계경제현황 이해 등 전반적인 내용에 관한 상식과 지식이 필요함을 의미한다. 흔히 우리 시대를 가리켜 빅데이터 시대라 한

56) 김정남(2006). 『관광통역안내사의 직업윤리의식과 안내 서비스 품질과의 관계』, 경원대학교 대학원 석사학위논문

다. 넘치나는 정보가 또 다른 정보를 낳는 시대이며 따라서 여행객 또한 이미 많은 정보와 지식을 습득하고 있을지 모른다. 따라서 친절하고 정확한, 확신에 찬 지식, 정보 전달만이 그들로 하여금 전반적으로 제공되는 서비스에 대한 확신성을 가질 수 있게 할 것이다.

셋째, 관광객에게 신속 정확한 응답 및 업무처리 능력이 필요하다. 긴급 상황을 발생 시 관광객을 진정시키고 잘 처리할 수 있도록 관광통역안내사의 임시 응답성 능력이 필요하다. 그렇게 할 때 여행객은 더욱 안전감과 편안함을 느끼게 될 것이기 때문이다.

넷째, 관광객에 대한 신뢰도에 관한 내용으로 관광객이 관광통역안내사를 믿고 따를 수 있는 신뢰도를 주기 위한 성실한 자세와 업무 수행능력, 약속이행 등이 필수적 요소이다. 사소해 보이는 것이라 할지라도 결코 소홀히 다루지 않아야 할 것이다.

다섯째, 업무를 시작하기 전에 업무에 관련된 물건을 준비하고 단정한 복장 및 깔끔한 용모로 관광객에게 좋은 인상을 주는 유형성 능력이 필요하다. 따라서 사전 점검표를 만들고 업무 전 충분한 시간을 두고 하나하나 체크해 보는 것도 큰 도움이 될 수 있다.

### 3. 관광통역안내사의 직무만족

직무만족은 조직 연구에 있어서 가장 중요한 연구 변수로 인정해 왔다. 직무만족의 개념은 대단히 세밀하게 다루어져 왔는데, 그 것은 직무 만족도와 직무성과간의 가설적인 관계가 조직과 개인, 양자에게 혜택을 가져다줄 수 있다는 점에서 직관적으로 다루어 졌다. 직무만족에 관한 연구에서 여러 학자들의 직무만족과 성과간의 몇 가지 정의를 살펴보면 “만족과 성과 간에는 실질적인 관계가 없다” “그 관계가 단지 약하게 드러났고 혹은 그 관계는 강한 정(+)의 관계라는 것이다” 직무만족도와 성과에 관한 연구에서 훌륭한 성과는 실제로 그 성과가 보상될 때마다 직무만족을 상승시킨다고 보았다.

직무만족은 작업동기와 매우 유사한 것으로 취급되며 직무의 만족도는 인간의 기본적 욕구나 동기와 분리해서 생각할 수 없다. 동기는 개인의 욕구에 의해 발생되고 개인의 노력과 능력이 결합되어 성과로 연결되며 개인은 성과 자체로부터 욕구를 충족시키든지, 아니면 성과의 결과로서 보상이나 인증 등을 받음으로써 자신의 욕구를 충족시키게 되고 욕구 충족정도에 따라 개인의 만족감이 영향을 받게 된다.

직무만족은 Hoppock 가 “나는 내 직무에 만족한다고 말하는 심리적·환경적인 상황의 모든 결합체이다.”라고 처음으로 정의하였는데, 그 이후로 Pizam은 직무만족은 종사원이 직무와 직무경험으로부터 갖게 되는 긍정적 정서 상태로 정의된다. 이러한 정의는 직무만족을 태도의 일종으로 보는 것으로, 인지적 요인과 감정적 요인을 모두 포함한다. 직무만족의 인지적 요인은 주로 직무와 직무 경험에 대한 평가를 의미하는 것으로서, 그 결과와 조건들이 사회적 비교과정이나 과거 경험 혹은 암묵적 약속에 의해 정의 되는 바람직한 상태에 접근하는 정도로 나타난다고 하였다.

직무만족은 태도의 개념으로 이해될 수 있는데, 태도는 경험, 가치관, 지각 등과 같은 가치판단의 전제조건이 인지적인 부분에 의해 영향을 받게 되고 동시에 전체 작업현황에 의해 영향을 받게 되는 것이다. 태도는 직무만족 영향 요인과 그 것에 대한 의견에 의해 영향을 받아 본질적 직무만족과 통합되어 개인적 특

성에 따라 직무 만족의 수준으로 나타나게 된다.

그러나 직무만족이란 단지 직무 하나만을 말하는 것이 아니라 직무수행에 따른 인간관계, 직무와 관련된 개인의 감정적 태도, 임금과 같은 근로조건 등의 여러 다른 요소를 포함한 직무에 대한 정서적 반응이며, 인간이 사회의 한 구성원으로 조직 생활을 하는 가운데 조직 구성원으로서 갖는 직무에 대한 만족의 여부를 의미하며, 이는 조직의 경영성과에 중요한 영향을 미치고 있다<sup>57)</sup>. 직무만족 여부의 정도에 따라 종사자는 그 조직에 대하여 긍정적일 수도 있고 부정적일 수도 있다.

신애경은 직무만족은 협의로 직무상의 욕구충족을 의미하며, 광의로 직무와 관련된 태도의 만족도를 의미한다고 하였고, 직무만족은 근로자의 입장에서는 가치 판단적인 면과 정신적인 면과 신체적 건강에도 영향을 미치며, 조직의 입장에서는 근로자의 성과에 직접적인 영향을 주며, 외부사회에 호의적인 전달을 하며, 조직 내에서는 원만한 인간관계를 유지하며, 이직율과 결근율이 감소하게 되어 이에 따른 생산성 향상의 효과도 얻을 수 있기에 중요하다고 하였다<sup>58)</sup>.

여러 학자들의 정의를 종합해 보면 직무만족이란 “한 개인이 직무수준이나 직무특성에 대하여 가지고 있는 심리적·정서적·물질적 보상에 대한 주관적인 만족의 정도”라고 할 수 있다.

직무만족의 중요성은 호텔조직과 같은 서비스 기업에서는 종사원들의 서비스 품질을 향상시키고, 집단에 대한 성과를 높여 주는데 의의가 있다<sup>59)</sup>. 따라서 종사원들이 어떠한 요소들을 통해 직업 생활에 만족할 수 있는가를 파악하여, 충족 시킴으로서 긍정적인 직무태도를 유발시켜 생산효율성을 제고시키는 것이 중요하다<sup>60)</sup>.

직무만족 요인에 대한 연구로는 최승만 외는 개인요인, 작업환경요인, 조직전체 요인, 직무요인 등을 요인으로 도출하였고, 김난영은 상사 만족, 동료만족, 업무만족 등의 요인을 도출하였는데 이 중에서 동료만족이 가장 높은 평균값을 보였다.

57) 김봉규(2006). 관광호텔 종사원의 직무만족에 관한 실증적 연구. 『관광학 연구』, pp.217-236

58) 신애경(2003). 『관광통역안내원의 직무만족도에 관한연구: 일본어 통역안내원을 중심으로』, 경희대학교 관광대학원 석사학위논문

59) 박진영(2006). 『호텔종사원의 학습지향성 및 교육프로그램 만족도가 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구』. 관광연구, pp.23-39

60) 이진규(2002). 『전략적·윤리적 인사관리』. 박영사



양필수는 제주지역 일본어 관광통역안내사의 직무만족 요인으로 개인적 성취, 직업의 전망, 경제적 만족, 타인의 인정, 사회적 성취를 도출하였고, 개인적 성취가 가장 높은 만족도를 보이는 것으로 나타났으며,<sup>61)</sup> 최종률 외는 직무자체, 근무환경, 자격 및 자질, 동료관계, 장래성 등의 요인 중에서 직무자체 요인이 직무만족에 가장 많은 영향을 미치는 것을 알아냈다.

직무만족에 영향을 미치는 요인들은 지금까지 많은 변화를 가져 왔으나 아직까지도 직무의 특성이나 환경 그리고 연구의 목적에 따라 차이가 있어 정형화된 요인을 한마디로 표현하기는 어렵다. 그 이유는 연구자와 경영자의 관점이 다르고 여러 가지 다른 상황 요인 등이 존재하기 때문이다. 그러나 허즈버그의 이요인 이론과 포터와스티어가 제시한 조직전체요인, 작업환경요인, 직무내용 요인으로 분류하는 연구이후로 다양한 영향요인에 대한 연구가 이루어 졌다.

각 학자의 직무만족에 영향을 미치는 요인 정리해서 아래의 <표 2-11>과 같다.

<표 2-11> 직무만족 결정요인에 관한학자들의 정의

학자 (연도)	영향요인
Herzberg (1959,1993)	만족요인: 성취감, 인정, 직무자체, 책임, 선장
	불만족요인: 회사정책, 감독, 보수, 대인관계, 작업조건
Vroom (1964,1995)	감독, 작업 집단, 직무내용, 임금, 승진의 기회
Locke (1976)	직무자체, 임금, 승진, 인정, 부가급부, 작업조건, 감독, 동료, 회사정책
Hackman (1977,1983)	기술의 다양화, 과업의 정체성, 과제의 중요성, Feed back, 자율성)
Jurgenson (1978)	발전(승진에 대한 기회), 부가급부(휴가, 연금, 보험, 질병수당 등), 회사(회사에서 작업하는 것에 대한 자부심), 동료, 시간, 임금, 안전, 감독, 작업 유형, 작업조건
Milton (1981)	직무자체, 임금, 승진, 인정, 복지후생, 작업조건, 감독, 동료, 회사 정책

61) 양필수·오상훈·강성일(2007). 제주지역 일본어 관광통역안내사의 직무만족에 관한연구, 『호텔경영학 연구』, 16(1), pp.173-187



첫째 직무 그 자체와 관련한 요인은 직무만족을 결정하는데 매우 중요한 역할을 한다. 직무성격, 직무가 요구하는 활동, 흥미, 업무량, 직무특성은 새로운 학습의 기회, 창조성, 다양성, 난이도, 작업량, 책임감, 성과에 대한 압력, 작업방법, 자율성에 대한 통제, 직무충실, 복합성.

둘째 인간관계와 관련된 것으로 조직 구성원이 담당 직무를 수행함에 있어서 동료들과의 유대관계가 중요시되고 있다.

욕구 충족시키는 이론에 따라 인간의 4가지 보편적 욕구가 있다.<sup>62)</sup>

첫째, 경제적 욕구: 사는 것-신체-생존 (예: 급여, 복리후생 등 근무조건)

둘째, 사회적 욕구: 사랑하는 것 -감성-대인관계 (예: 상사, 동료와의 커뮤니케이션 및 인정, 소속감)

셋째, 지적 욕구: 배우는 것-지성-성장과 발전 (예: 일을 통한 자기개발 및 학습)

넷째, 영적인 욕구: 유산을 남기는 것 -영성-의미와 기여 (일을 통한 자아실현 및 사회 공헌성)

본 연구에서는 인간 보편적 경제적, 사회적, 지적, 영적 4가지 욕구를 이용하여 설문지를 구성한다. 이 4가지 요인에서 관광통역안내사 만족도가 어떻게 되는지 조사할 것이다. 인간의 경제적, 사회적, 지적 욕구는 쉽게 이해될 수 있으나, 영적 욕구는 더 자세한 설명이 필요할지 모른다. 영적 욕구와 관련하여 또 다른 중요한 측면은 이러한 사회적 변화와 함께 세속화와 물질적 욕구에 못지않은 영적인 욕구를 하나의 인간조건으로써 사람들이 계속하여 갖고 있다는 점이다. 직업적/사회적 안정성을 갖고 있는 사람들도 그들의 영적 욕구에 대한 관심을 지속적으로 보여 주고 있다.<sup>63)</sup> 미국의 중간수준의 노동계층에 대한 정신분석을 통한 평범한 미국인들의 영적 욕구의 문제를 연구해 온 마이클 러너(Michael Lerner)는 인간의 이러한 보편적 형태의 영적 욕구에 관해 말한다: “대부분의 사람들은 그들의 삶 속에서 의미와 목적을 향한 진정한 욕구를 갖고 있다. 경쟁적인 시장 경쟁의 이기심과 물질주의를 초월할 수 있고 초월적 의의를 갖고 있는 중요한 것에 뿌리내릴 수 있는 의미와 목적에 대한 욕구를 갖고 있다.”<sup>64)</sup>

62) 서용건(2014). 『관광경영전략』, 백산출판사, p.51

63) 윤덕규(2011). 『영적 욕구와 영성 형성』, 연구논문

인간에게 있는 세 종류의 심리 역동적 차원을 그는 이렇게 제시하고 있다. 심리-육체적인(psycho-physiological) 차원, 심리-사회적인(psycho-social) 차원, 이성적-영적인(rational-spiritual) 차원이다.<sup>65)</sup> 첫째, 심리-육체적인 차원에서는 가장 기본적인 생물학적 필요, 즉 배고픔, 수면, 생존, 건강 등이 인간의 심리활동에 중요한 영향을 미친다. 둘째, 심리-사회적 차원에서는 함께 더불어 살아가는 사회적 관계의 필요성에 의해서 심리적 활동이 일어난다. 이 활동의 직접적인 동기는 한 인간이 타인에 대한 필요를 인식함으로써 따라오는 자기 자신의 한계와 부족함에 대한 인식으로부터 비롯된다. 셋째, 이성적-영적 차원은 진리를 알고자 하는 욕구로부터 비롯된다. 이 차원은 감각적인 자료로부터 사물의 본성을 끌어내어 그 본성을 파악하고자 하는 인간의 능력과 관련된 그 무엇이다. 인간은 감각적인 관찰로부터 일반적인 원리들과 개념과 법칙들을 끌어낼 수 있다. 이러한 능력은 물질세계와는 달리 시간과 공간을 뛰어넘는 측량할 수 없는 어떤 세계를 갈구한다. 이러한 의미에서 이성적-영적 차원은 “영(spirit)”과 관련된 인간의 어떤 핵심적인 실존이라고 할 수 있다. 삶을 추구할 때 그것으로 인간이라는 의미의 진정성을 확보할 수 있다. 그럼에도 불구하고 통합적인 인간을 형성하는데 있어서 이 세 가지 차원의 어느 하나도 무시되거나 비교 우위성을 말할 수는 없다. 각 차원들이 단계적으로 일어나는 활동이라기보다는 동시에 순환적으로 일어나는 일련의 욕구들이다. 그렇기에 세 번째 차원의 정신활동으로 들어간다고 해서 이전의 차원을 배제하는 것은 아니다. 오히려 이성적-영적인 차원에서 이전 두 개의 차원들이 폭넓고 깊게 통합되어진다.

64) Michael Lerner(2000). 『Spirit Matters』, Association for religion and intellectual life ,Vol.50 No.4

65) Paul,St(1992). 『Psychology and formation: Structure and dynamic,』 ,p.20

#### 4. 변수간의 관계

본 연구에서는 관광통역안내사의 직무능력은 서비스 품질의 5가지 차원 평가 기준을 바탕으로 하는 것이다.

관광통역안내사의 서비스 품질 구성요인은 PZB의 연구로부터 참고 될 수 있으며,<sup>66)</sup> 한국의 선행연구 중 Sheriff가 제시한 여행사의 서비스 품질 구성요소 중 유형성을 배제하고, 관광통역안내사가 필수적으로 가져가야 하는 전문 지식, 외국어능력, 상황대처능력, 인솔능력 등을 포함하는 전문성을 Sheriff<sup>67)</sup>의 확신성으로부터 독립시켜, 서비스 품질 구성요인을 제시하였다. 이렇게 제시하는 이유는 관광통역안내사의 서비스 품질 구성요인에는 유형성이 존재할 수 없고 전문성이 관광통역 안내사의 중대한 서비스 품질 구성요인이 되는 관계로 아래의 표와 같이 관광통역안내사의 서비스 품질을 구성하였다.

<표 2-12> 관광통역안내사의 서비스 품질 구성요인

구성요인	변수
전문성	외국어구사능력, 관광지안내, 정보제공, 인솔능력, 여행일정준수, 풍부한지식과 상식
신뢰성	시간준수, 성실한 자세, 일정진행에 대한 충분한 사전설명
응대성	친절성, 상황대처 능력, 풍부한 유머 감각, 신속, 정확한 서비스, 고객 질문에 대한 성실한 응답 태도
확신성	예절성, 정확성, 책임감, 복장단정, 만족감부여
공감성	관광통역안내사의 필요성, 고객에 대한 입장배려, 한국문화에 대한 해설능력, 체재중의 역할과 도움, 한국에 대한 좋은 이미지 부여

자료: 김경남(2006) 참고

66) Parasuraman, A, Valarie A. Zeithamal & Berry. L(1998). 『A future conceptual model of service quality and implications for future research』, Journal of marketing, p.44

67) Sheriff, T. K. Luk(1993). 『Value segmentation of tourist ' expectation of service quality』, journal of travel & Tourism marketing, Vol. 2(4). p.29

김경님은 안내서비스 품질을 “서비스에 대한 고객의 전반적인 태도와 평가”로 정의하였다.

최준호는 인적서비스를 제공하는 관광통역안내사는 고객과 서로 감정을 교환하는 상태에서 서비스를 제공하게 되므로 감정의 관리가 중요하다고 하였으며 일상적 서비스와 더불어 감정적 서비스를 동시에 제공해야 고객만족을 증진시킬 수 있다고 하였다. Whipple & Thach 연구 논문에서는 관광통역안내사의 훌륭한 서비스가 성공적 여행사 경영에 결정적이라는 사실을 확실히 알 수 있었다고 했다.<sup>68)</sup>

---

68) Whipple, T. W & Thach, S. V(1998). 『Group tour management: Does good service produce satisfied customers?』, Journal of travel research. pp.16-21

관광통역안내사 직무만족도에 관한 연구는 아래의 <표 2-13>과 같다.

<표 2-13> 관광통역안내사 직무만족에 관한 연구

연구자 (연도)	연구 내용
현성곤 (1993)	제주지역 관광일어통역안내사의 직무만족도에 연구에서는 직무자체 및 인간관계에 대한 만족도는 높으나 사회적 인식, 근무환경에서는 만족도가 낮게 나타났다. 관광통역안내사들이 긍지와 자신감을 가지고 일 할 수 있는 여건조성의 필요성이 강조되었다.
이정희 (2002)	관광일어통역안내사의 직무만족도 연구에서는 업무 완수후 성취감, 직무에 대한 자부심, 직무에 대한 흥미, 타인이 생각하는 통역안내원의 중요도, 적성과의 적합성, 동료들과의 관계, 동료직원들의 열심정도, 동료들로부터의 인정, 상사로부터의 자율성에 대해서는 대체적으로 만족하였으나 통역안내사직에 대한 전망, 직업으로서의 안정성, 수입의 만족도, 근무시간, 회사 분위기 등에 대해서는 만족하지 않는 것으로 나타났다.
이정미 (2003)	관광통역안내사의 관계만족요인이 커뮤니케이션, 상사관계는 직무만족에 영향을 미치는 있었으나 동료관계는 유의한 영향을 미치고 있지 않다고 하였다. 관광통역안내사의 직무에서 커뮤니케이션을 활성화시키고 상사관계가 잘 이루어질 수 있도록 하는 것은 직무만족을 극대화시키는 것이라고 하였다.
김선희 (2005)	허즈버그의 동기-위생이론을 이용 연구에서는 동기요인이 위생요인보다 직무만족에 미치는 영향이 더 큰 것으로 나타났다. 동기요인 중에서도 성장가능성변수가 가장 영향을 미치는 것으로 나타났으며 위생요인에서는 승진이나 보수가 더 큰 영향력을 미치는 것이다.
양필수, 오상훈, 박시사 (2006)	제주지역의 일본어 관광통역 안내사의 직업 선택 동기는 직무만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 여행사소속과 고소득을 보이는 관광통역안내사의 직무만족도가 높게 나타났다. 보수와공정성만족도요인에서 낮은 만족도를 보이고 있으며, 장기업무경력자들의 직무만족도가 낮은 것으로 나타났다.
양필수, 오상훈, 강성일 (2007)	직무만족 요인별 만족도에서는“개인적 성취”, “타인의 인정”, “고용의 보장”, “사회적 성취”, “경제적 만족”, “직업의 전망” 순으로 나타났으며, 특히 사회적 성취, 경제적 만족, 직업의 전망은 평균 3점(5점 척도)이하로 매우 낮은 만족도의 수준을 보였다. 관광통역안내사의 직업에 대한 가족의 인식은 개인적 성취와 타인의 인정에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 사회의 인식은 개인적 성취, 직업의 전망, 경제적 만족, 타인의 인정, 사회적 성취요인에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

### Ⅲ. 연구 설계

#### 1. 가설의 설정

본 연구는 관광통역안내사의 직무능력과 직무만족도 간에 어떤 영향관계가 있는지를 파악하고자 함이다. 이러 한 목적달성을 위해 선행연구 가설 바탕으로 탐색적 가설을 설정하면 다음과 같다. 본 연구에서는 3개의 연구가설을 수립하였다. 대 가설 3 개는 각각 세부 가설을 세웠다.

**가설1: 관광통역안내사의 인구통계학적 특성에 따라 직무능력에는 차이가 있을 것이다.**

H1-1: 관광통역안내사의 인구통계학적 특성에 따라 서비스 공감성 능력은 차이가 있을 것이다.

H1-2: 관광통역안내사의 인구통계학적 특성에 따라 서비스 확산성 능력은 차이가 있을 것이다.

H1-3: 관광통역안내사의 인구통계학적 특성에 따라 서비스 응답성 능력은 차이가 있을 것이다.

H1-4: 관광통역안내사의 인구통계학적 특성에 따라 서비스 신뢰성 능력은 차이가 있을 것이다.

H1-5: 관광통역안내사의 인구통계학적 특성에 따라 서비스 유형성 능력은 차이가 있을 것이다.

**가설2: 관광통역안내사의 인구통계학적 특성에 따라 직무만족에는 차이가 있을 것이다.**

H2-1: 관광통역안내사의 인구통계학적 특성에 따라 경제적 만족도는 차이가 있을 것이다.

H2-2: 관광통역안내사의 인구통계학적 특성에 따라 사회적 만족도는 차이가 있을 것이다.

H2-3: 관광통역안내사의 인구통계학적 특성에 따라 지적 만족도는 차이가 있을 것이다.

H2-4: 관광통역안내사의 인구통계학적 특성에 따라 영적 만족도는 차이가 있을 것이다.

**가설3: 관광통역안내사의 직무능력은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.**

H3-1: 관광통역안내사의 직무능력은 경제적 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-2: 관광통역안내사의 직무능력은 사회적 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-3: 관광통역안내사의 직무능력은 지적 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-4: 관광통역안내사의 직무능력은 영적 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

## 2. 조사의 설계

### 1) 설문지의 구성

<표 3-1> 설문지 구성

측정 변수	세부항목	문항수	척도	이론적 배경
인구통계학적 변수	성별, 연령, 학력, 전공, 민족, 관광객을 유치하는 방식, 관광객 유형, 업무경력, 월 평균 수입, 수수료가 가장 높은 부분	10	명목척도	Herzberg 허즈버그 (1959,1993) Vroom(1995) Jurgenson(1978) Milton(1981) 서용건(2014)
직무능력	서비스의 공감성 능력(접근성, 커뮤니케이션, 고객의 이해), 확신성 능력(전문 지식, 예절, 친절, 배려, 공순감), 응답성 능력(즉시 응답, 신속성), 신뢰성 능력(약속된 서비스 정확히 수행), 유형성 능력(시설, 직원 용모, 복장)	15	리커트 5점 척도	
직무 만족도	경제적 만족도(급여, 복리후생, 근무조건), 사회적 만족도(일의 안정감, 근무환경, 인간관계), 지적 만족도(자기개발, 학습), 영적 만족도(자아실현, 사회 공헌성)	12	리커트 5점 척도	

### 2) 자료수집 및 분석방법

#### (1) 자료수집

본 연구의 실증분석을 위한 과학적 조사가 효율적으로 수행될 수 있도록 조사 자료는 다음과 같은 조사 설계에 의해서 수집하였다.

첫째, 조사대상 지역은 제주도 중심으로 이루어졌다.

둘째, 본 연구의 목적이 중국어 관광통역안내사의 직무능력과 직무만족에 관한



연구를 하기 때문에 자료수집 대상자는 중국어 관광통역안내를 하고 있거나 이전 종사자였던 모든 한국인, 중국(조선족)과 중국(한족)을 기타 등 대상으로 하였다.

셋째, 설문 조사시간은 2017년 9월 12일부터 10월 17일까지로 편의 표본을 추출하여 직접 대면 설문조사하고, 그렇지 못한 경우 모바일 설문조사를 실시하였다. 직접 대면 설문조사는 여행사 4곳, 신라면세점, 롯데 면세점, 제주국제공항, 그리고 그들이 자주 가는 중국 식당 2곳을 방문 조사하여 설문지 204부를 회수하였다. 직접 대면하지 못한 가이드의 경우 모바일 설문지를 통해 142부를 회수하였다. 총 346부 설문지를 회수하였다. 그 중의 응답자 중 무자격 가이드를 제외하여 직접 대면 설문지 107부, 모바일 설문지 45부를 채택하였으며, 최종 유효한 설문지로는 152부로 한정하였다.

## (2) 분석방법

분석방법은 IBM SPSS Statistics 22.0 프로그램을 사용하여 설문지의 신뢰성 및 타당성을 검정하였고, 응답자의 인구통계학적 특성을 파악하기 위하여 기술통계를 실시하였으며, 관광통역안내사의 인구통계학적 특성에 따라 직무능력과 직무 만족도는 차이가 있는지 검정하기 위해서 t-검정을 실시하였으며, 관광통역안내사의 직무능력은 직무만족에 영향을 미치는지 상관분석과 다중회귀분석을 실시하였다.

## IV. 연구결과

### 1. 신뢰성 및 타당성 검정

신뢰도는 자료수집 방법이 다른 연구자, 또는 다른 시기에 유사한 상황 속에서 사용될 때, 일관되고 재현될 수 있는 결과를 가져올 정도를 말한다. 신뢰도 계수 크론바하 알파는 내적 일관성을 나타내는 값으로 0에서 1사이의 값을 가지는데 대체로 0.6이상이면 측정항목에 대한 신뢰도는 만족할 만한 수준으로 보고 있으나 0.5이상만 되어도 측정항목의 내적일관성을 가지는 것에 큰 무리가 없다는 주장도 있다.<sup>69)</sup>

본 연구에서는 크론바하 알파계수(Cronbach's Alpha) 0.831로 나오는데 측정도구의 신뢰성이 문제가 없다고 보고 있다.

<표 4-1> 설문지의 신뢰도

신뢰도 통계량	
Cronbach의 알파	항목 수
.831	37

인구통계학적 특성, 직무능력과 직무 만족도 각 항목 크론바하 알파계수 다 0.8 이상으로 나오고 본 설문지 문항을 상당히 신뢰성이 높다고 볼 수 있다. 각 항목의 크론바하 알파계수는 <부록1>과 같다.

타당성이란 측정하고자 하는 것을 실제로 측정해 내는 정도를 나타내는 것으로, 그 평가방법에 따라 내용타당성, 기준에 의한 타당성, 개념타당성 등 3가지로 나누어진다.<sup>70)</sup> KMO(Kaiser-Meyer-Olkin), KMO>0.9: 믿어 어려울 정도로 높은

69) 성도경(2011). 『SPSS 알기쉬운 통계기법의 활용』, p.33

70) 채서일(2005). 『상계서』, PP183~187

값; KMO>0.8: 꽤 높은 편인 값, KMO>0.7: 괜찮다고 할 수 있는 값; KMO>0.5: 빈약하지만 어쩔 수 없이 사용하는 값.<sup>71)</sup> 본 연구에서는 변수는 총 37개의 설문 문항으로 구성되어 있으며 KMO 측정값은 0.794이라 높게 나타났으며 Bartlett검정의 구형성 검정치는  $\chi^2=2397.888$ , 유의확률 0.00으로 나타났다. 본 설문지의 타당성이 높은 편인 값을 보일 수 있다.

<표 4-2> 설문지의 타당성

KMO와 Bartlett의 검정		
표준형성 적절성의 Kaiser-Meyer-Olkin 측도.		.794
Bartlett의 구형성 검정	근사 카이제곱	2397.888
	자유도	666
	유의확률	.000

## 2. 기술통계

### 1) 인구통계학적 특성

본 연구에서 표본의 성별, 연령, 학력, 전공, 민족, 관광객을 유치하는 방식, 유치하는 관광객의 유형, 업무경력, 월 평균 수입과 수입 가장 높은 부분을 파악하기 위해 빈도분석 실시한 결과가 다음<표 4-3>에 제시 되어 있다.

표본의 인구통계학적 특성을 구체적으로 살펴보면, 응답자 152명중 남성이 84명(55.3%), 여성이 68명(44.7%)을 차지하고 있으며, 남성 응답자는 여성보다 많은 비율을 나타냈다.

연령의 경우 40대 이하가 86명(56.6%), 40대 이상이 66명(43.4%)으로 나타났다.

71) 성도경(2011). 『SPSS 알기쉬운 통계기법의 활용』, p.42

학력의 경우 고졸 이하가 23명(15.1%), 대졸 이상이 129명(84.9%)으로 나타났다. 전공의 경우 비 관광학 전공자가 101명(66.4%)로 절반 이상 차지하고 있으며, 관광학에 관련된 전공자는 51명(33.6%)만으로 나타났다. 민족의 경우 한국인이 73명(48.0%), 그 다음으로 중국인(조선족)이 59명(38.8%)과 중국인(한족)이 20명(13.2%)로 나타났다.

관광객을 유치하는 방식의 경우, 여행사를 통해서 76명(50%), 그 다음으로 개인 관계를 통해서 53명(34.9%), 인터넷을 통해서 17명(11.2%)으로 나타났다. 유치하는 관광객 유형의 경우 FIT관광객이 99명(65.1%) 제일 많은 비율로 차지하고 있으며, 그 다음으로 단체관광객이 47명(30.9%), 공항 마중/배웅이 3명(2.0%)으로 나타났다. 업무경력의 경우 4년 이하가 84명(55.3%), 4년 이상이 68명(44.7%)으로 나타났다. 월 평균 수입의 경우 300만 원 이하가 68명(44.7%)과 300만 원 이상이 84명(55.3%)으로 나타났다. 수수료가 가장 높은 부분의 경우 면세점이 59명(38.3%)으로 가장 많았고, 그 다음으로는 여행사, 관광지/식당 수수료, 개인 쇼핑점, 기타, 카지노로서 각각 42명(27.6%), 20명(13.2%), 13명(8.6%), 12명(7.9%), 6명(3.9%)으로 나타났다. 아래의 <표 4-3>과 같다.

<표 4-3> 인구통계학적 특성

기술통계					
구분		빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
성별	남성	84	55.3	55.3	55.3
	여성	68	44.7	44.7	100.0
연령	40대 이하	86	56.6	56.6	56.6
	40대 이상	66	43.4	43.4	100.0
학력	고졸 이하	23	15.1	15.1	15.1
	대졸 이상	129	84.9	84.9	100.0
전공	관광학에 관련된 학과	51	33.6	33.6	33.6
	비 관광학 학과	101	66.4	66.4	100.0
민족	한국인	73	48.0	48.0	48.0
	중국인(조선족)	59	38.8	38.8	86.8
	중국인(한족)	20	13.2	13.2	100.0
관광객을 유치하는 방식	여행사	76	50.0	50.0	50.0
	개인 관계를 통해서	53	34.9	34.9	84.9
	인터넷을 통해서	17	11.2	11.2	96.1
	기타	6	3.9	3.9	100.0
유치하는 관광객의 유형	단체관광객	47	30.9	30.9	30.9
	개별관광객	99	65.1	65.1	96.1
	공항 마중/배웅	3	2.0	2.0	98.0
	기타	3	2.0	2.0	100.0
업무경력	4년 이하	84	55.3	55.3	55.3
	4년 이상	68	44.7	44.7	100.0
월 평균 수입	300만 원 이하	68	44.7	44.7	44.7
	300만 원 이상	84	55.3	55.3	100.0
수수료가 가장 높은 부분	면세점	59	38.8	38.8	38.8
	개인 면세점	13	8.6	8.6	47.4
	여행사	42	27.6	27.6	75.0
	관광지 /식당 수수료	20	13.2	13.2	88.2
	카지노	6	3.9	3.9	92.1
	기타	12	7.9	7.9	100.0

## 2) 직무능력과 직무만족의 평균 값

본 설문지 5점 척도로 측정하여 점수가 클수록 직무능력과 직무 만족도가 크다. 응답자의 직무능력은 평균값은 전부 0.4이상으로 나타났다. 즉, 서비스 공감성, 확산성, 응답성, 신뢰성, 유형성 능력이 높은 것으로 나타났다.

응답자의 경제적 만족도는  $3.094 \pm 0.840$  이며, 사회적 만족도는  $3.283 \pm 0.805$ 로 나타났다. 즉, 경제적 만족도와 사회적 만족도가 보통 인 것으로 나타났다. 응답자의 지적 만족도는  $3.548 \pm 0.771$  이며, 영적 만족도는  $3.893 \pm 0.680$ 로 나타났다. 즉, 지적 만족도와 영적 만족도가 보통보다 그나마 약간 높은 것으로 나타났다.

<부록 2>과 <부록 3>에 직무능력과 직무 만족도의 평균값 각 항목별로 제시한다. 사회적 만족도요인 중에 일의 안정감이 가장 낮은 점수(2.63)로 나타났다. 그다음 경제적 만족도요인 중에 회사의 복리후생제도가 낮은 점수(2.72)로 나타났다. 그다음 미래의 발전기회가 보통 점수(3.22)로 나타났다. 가장 높은 점수(4.49)는 직무능력의 친절성으로 나타났다.

<표 4-4> 직무능력의 평균 값

기술통계량					
	N	최소값	최대값	평균	표준편차
공감성 능력	152	2.00	5.00	4.112	0.746
확산성 능력	152	2.67	5.00	4.408	0.569
응답성 능력	152	1.67	5.00	4.287	0.630
신뢰성 능력	152	2.67	5.00	4.311	0.583
유형성 능력	152	2.67	5.00	4.254	0.581

<표 4-5> 직무 만족도의 평균 값

기술통계량					
	N	최소값	최대값	평균	표준편차
경제적 만족도	152	1.00	5.00	3.094	0.840
사회적 만족도	152	1.00	5.00	3.283	0.805
지적 만족도	152	1.67	5.00	3.548	0.771
영적 만족도	152	2.00	5.00	3.893	0.680

### 3. 가설의 검정

인구통계학적 특성에 따른 관광통역안내사의 직무능력과 직무 만족도는 성별, 연령, 학력, 전공, 민족, 관광객을 유치하는 방식, 유치하는 관광객의 유형, 업무 경력, 월 평균수입과 수수료가 가장 높은 부분에서는 차이가 있는지 아래의 표를 정리해서 볼 수 있다.

#### 1) 가설1 검정

**가설1: 관광통역안내사의 인구통계학적 특성에 따라 직무능력에는 차이가 있을 것이다.**

H1-1: 관광통역안내사의 인구통계학적 특성에 따라 서비스 공감성 능력은 차이가 있을 것이다.

H1-2: 관광통역안내사의 인구통계학적 특성에 따라 서비스 확신성 능력은 차이가 있을 것이다.

H1-3: 관광통역안내사의 인구통계학적 특성에 따라 서비스 응답성 능력은 차이가 있을 것이다.

H1-4: 관광통역안내사의 인구통계학적 특성에 따라 서비스 신뢰성 능력은 차이가 있을 것이다.

H1-5: 관광통역안내사의 인구통계학적 특성에 따라 서비스 유형성 능력은 차이가 있을 것이다.

빈도분석 결과에 따라 일부분 표본 수가 적어서 데이트 분석할 때 합쳤다. 가설1을 검정하기 위해서 T-test를 이용하여 인구통계학적 특성에 따른 직무능력 차이를 분석하였다. 인구통계학적 특성에 따른 직무능력의 차이는 아래와 같다.

성별에서는  $p < 0.05$ 에서 서비스 공감성 능력은 남성이 여성보다 높게 나타났다. 연령에서는  $p < 0.05$ 에서 서비스 공감성 능력은 40대 이하 집단이 40대 이상 집단보다 높게 나타났으며, 확신성 능력, 응답성 능력은  $p < 0.1$ 에서 40대 이하 집단이 40대 이상 집단보다 높게 나타났다. 학력에서는  $p < 0.05$ 에서 서비스 공감성 능력

차이가 있었으며, 고졸 이하 집단이 오히려 대졸 이상 집단보다 높게 나타났다. 민족에서는  $p<0.05$ 에서 서비스 공감성 능력, 확신성 능력의 차이가 발견되었다. 한국인 집단이 중국인 집단보다 서비스 공감성 능력, 확신성 능력이 낮게 나타났다. 전공에서는  $p<0.05$ 에서 신뢰성 능력이 차이가 나타났으며, 관광학 관련된 전공이 오히려 비 관광학 전공보다 신뢰성 능력이 낮게 나타났다. 업무경력에서는  $p<0.05$ 에서 서비스 신뢰성 능력의 차이가 발견되었다. 4년 이하 집단이 4년 이상 집단보다 신뢰성 능력이 높게 나타났다. 월 평균 수입 에서는 서비스 공감성 능력( $p<0.05$ ), 서비스 신뢰성 능력( $p<0.05$ )에서 유의한 차이가 발견되었다. 300만 원 이하 집단이 300만 원 이상 집단보다 서비스 공감성 능력이 낮게 나타났다. 단, 300만 원 이하 집단이 300만 원 이상 집단보다 서비스 신뢰성 능력이 높게 나타났다. 수수료가 가장 높은 부분에서는  $p<0.05$ 에서 확신성, 응답성, 유형성 능력이 유의한 차이가 발견되었다. 여행사의 수수료를 많이 받는 집단이 면세점 집단 보다 서비스 확신성, 응답성, 유형성 능력이 모두 높게 나타났다. 가설1을 검정한 결과는 <표 4-6>와 같다. 따라서 가설1은 부분 채택되었다.



<표 4-6> 관광통역안내사의 인구통계학적 특성에 따라 직무능력의 차이

구분		공감성 능력	확신성 능력	응답성 능력	신뢰성 능력	유형성 능력
성별	남성 (n=84)	4.286	4.440	4.345	4.302	4.250
	여성 (n=68)	3.897	4.368	4.216	4.324	4.260
	t값	3.297	0.783	1.262	-0.230	-0.103
	P값	0.001***	0.435	0.209	0.818	0.918
연령	40대 이하 (n=86)	4.295	4.477	4.372	4.326	4.298
	40대 이상 (n=66)	3.874	4.318	4.177	4.293	4.197
	t값	3.581	1.713	1.910	0.341	1.067
	P값	0.000***	0.089*	0.058*	0.733	0.288
학력	고졸 이하 (n=23)	4.551	4.493	4.464	4.290	4.435
	대졸 이상 (n=129)	4.034	4.393	4.256	4.315	4.222
	t값	3.153	0.775	1.463	-0.192	1.624
	P값	0.002***	0.440	0.146	0.848	0.107
전공	관광학에 관련된 학과 (n=51)	4.020	4.438	4.235	4.111	4.229
	비 관광학 학과 (n=101)	4.158	4.393	4.314	4.413	4.267
	t값	-1.084	0.461	-0.721	-3.096	-0.385
	P값	0.280	0.646	0.472	0.002***	0.701
민족	한국인(n=73)	3.872	4.297	4.228	4.361	4.210
	중국인(조선족)(n=59)	4.322	4.497	4.333	4.231	4.310
	t값	-3.483	-2.003	-0.928	1.277	-0.989
	P값	0.001***	0.047**	0.355	0.204	0.324
업무경력	4년 이하 (n=84)	4.040	4.357	4.226	4.397	4.250
	4년 이상 (n=68)	4.201	4.471	4.363	4.206	4.260
	t값	-1.329	-1.224	-1.331	2.030	-0.103
	P값	0.186	0.223	0.185	0.044**	0.918
월 평균 수입	300만 원 이하 (n=68)	3.926	4.397	4.245	4.426	4.216
	300만 원 이상 (n=84)	4.262	4.417	4.321	4.218	4.286
	t값	-2.820	-0.210	-0.741	2.219	-0.737
	P값	0.005***	0.834	0.460	0.028**	0.462
수수료가 가장 높은 부분	면세점 (n=59)	4.141	4.294	4.192	4.232	4.085
	여행사 (n=42)	4.119	4.579	4.421	4.389	4.444
	t값	0.143	-2.644	-1.714	-1.242	-3.078
	P값	0.887	0.01**	0.09*	0.217	0.003***

주: \* p<0.1, \*\* p<0.05, \*\*\* p<0.01

## 2) 가설2 검증

**가설2: 관광통역안내사의 인구통계학적 특성에 따라 직무만족에는 차이가 있을 것이다.**

H2-1: 관광통역안내사의 인구통계학적 특성에 따라 경제적 만족도는 차이가 있을 것이다.

H2-2: 관광통역안내사의 인구통계학적 특성에 따라 사회적 만족도는 차이가 있을 것이다.

H2-3: 관광통역안내사의 인구통계학적 특성에 따라 지적 만족도는 차이가 있을 것이다.

H2-4: 관광통역안내사의 인구통계학적 특성에 따라 영적 만족도는 차이가 있을 것이다.

가설1과 같이 가설2를 검증하기 위해서 T-test분석을 이용하여 인구특성에 따른 직무만족도 차이를 분석하였다. 인구통계학적 특성에 따라 직무 만족도의 차이는 아래와 같다.

연령에서는  $p < 0.05$ 에서 경제적, 사회적, 영적 만족도는 유의한 차이가 발견되었다. 40대 이하 집단이 40대 이상 집단보다 높게 나타났다. 민족에서는 경제적, 사회적 만족도는 유의한 차이가 발견되었다. 중국인(조선족) 집단이 한국인 집단보다 경제적 만족도 높게 나타났다( $p < 0.1$ ). 중국인(조선족) 집단이 한국인 집단보다 사회적 만족도 높게 나타났다( $p < 0.05$ ). 유치하는 관광객 유형에서는  $p < 0.05$ 에서 경제적, 사회적 만족도는 유의한 차이가 발견되었다( $p < 0.05$ ). 유치하는 단체관광객 집단이 개별관광객 집단보다 경제적, 사회적 만족도가 높게 나타났다. 업무경력에서는 직무 만족도는 유의한 차이가 없었다. 월 평균 수입에서는  $p < 0.05$ 에서 경제적 만족도, 사회적 만족도는 유의한 차이가 발견되었다. 월 평균 수입 300만 원 이상 집단이 300만 원 이하 집단보다 경제적, 사회적 만족도가 높게 나타났다. 가설2 검증한 결과는 <표 4-7>와 같다. 따라서 가설2은 부분 채택되었다.

<표 4-7> 관광통역안내사의 인구통계학적 특성에 따라 직무만족의 차이

구분		경제적 만족도	사회적 만족도	지적 만족도	영적 만족도
성별	남성 (n=84)	3.075	3.210	3.508	3.897
	여성 (n=68)	3.118	3.373	3.598	3.887
	t값	-0.307	-1.203	-0.716	0.086
	P값	0.759	0.231	0.475	0.932
연령	40대 이하 (n=86)	3.233	3.453	3.632	3.996
	40대 이상 (n=66)	2.914	3.061	3.439	3.758
	t값	2.351	3.063	1.533	2.168
	P값	0.020**	0.003***	0.127	0.032**
민족	한국인(n=73)	2.955	3.087	3.485	3.836
	중국인(조선족)(n=59)	3.209	3.503	3.684	3.988
	t값	-1.706	-2.983	-1.462	-1.264
	P값	0.090*	0.003***	0.146	0.209
관광객의 유형	단체관광객 (n=47)	3.277	3.589	3.696	4.021
	개별관광객 (n=99)	3.017	3.128	3.492	3.845
	t값	1.794	3.393	1.624	1.482
	P값	0.075*	0.001**	0.107	0.141
업무경력	4년 이하 (n=84)	3.123	3.278	3.611	3.921
	4년 이상 (n=68)	3.059	3.289	3.471	3.858
	t값	0.467	-0.087	1.119	0.564
	P값	0.641	0.931	0.265	0.573
월 평균 수입	300만 원 이하 (n=68)	2.941	2.995	3.466	3.838
	300만 원 이상 (n=84)	3.218	3.516	3.615	3.937
	t값	-2.043	-4.174	-1.190	-0.885
	P값	0.043**	0.000***	0.236	0.378

주: \* p<0.1, \*\* p<0.05, \*\*\* p<0.01

### 3) 가설3 검증

**가설3: 관광통역안내사의 직무능력은 직무 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.**

H3-1: 관광통역안내사의 직무능력은 경제적 만족도에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.

H3-2: 관광통역안내사의 직무능력은 사회적 만족도에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.

H3-3: 관광통역안내사의 직무능력은 지적 만족도에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.

H3-4: 관광통역안내사의 직무능력은 영적 만족도에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.

본 연구에서 관광통역안내사의 직무능력이 5가지로 나누었다. 서비스 공감성 능력, 서비스 확산성 능력, 서비스 응답성 능력, 서비스 신뢰성 능력, 서비스 유형성 능력이다. 관광통역안내사의 직무 만족도의 경우는 4가지로 나누었다. 경제적 만족도, 사회적 만족도, 지적 만족도, 영적 만족도이다. 세부가설은 4가지를 설립하였다. 본 연구는 직무능력과 직무 만족의 간에 관계를 검증하기 위해서 아래의 상관분석과 다중회귀분석을 실시하였다.

#### (1) 상관분석

독립변수(직무능력: 서비스 공감성 능력, 서비스 확산성 능력, 서비스 응답성 능력, 서비스 유형성 능력)과 종속변수(직무만족도: 경제적 만족도, 사회적 만족도, 지적 만족도, 영적 만족도)의 상호간의 밀접한 정도를 측정하기 위하여 Pearson 상관관계분석을 실시하였다. 상관계수는 -1.00에서 +1.00사이의 값을 갖는데, 0에 가까울수록 변인 간 상관이 낮음을 의미하여, 절대 값에 가까울수록 변인 간 상관이 높음을 나타낸다. 상관계수 값을 관계의 정도를 나타낸다. 관계의 방향은 상관계수의 부호(+, -)에 의해 표현된다. (+)는 변인 간 증감의 방향이 같음을 의미한다. 즉, 상관계수가 (+)일 때는 하나의 변인이 증가할 때 다른 변인도 증가하며, 하나의 변인이 감소할 때 다른 하나의 변인도 동일하게 감소함을

나타낸다. 이처럼 변인 간 증감의 방향이 같은 것을 정적 상관이라고 한다. (대부분의 경우 정적 상관의 경우에는 (+)부호를 생략한다). 반면에 변인 간 증감의 방향이 서로 다를 때 즉, 하나의 변인이 감소할 때 다른 하나의 변인은 증가할 경우, 이를 부적상관이라고 하고 계수 값에 (-)부호를 붙인다. 상관계수 값에 따른 상관관계의 정도에 대한 해석은 대체적으로 아래의 표와 같다.

<표 4-8> 상관관계 정도에 대한 해석

상관계수 R	상관관계 정도에 대한 해석
$ R =0$	상관성 없다
$0< R <0.2$	거의 무시할 만한 상관관계
$0.2< R \leq 0.4$	낮은 상관관계
$0.4< R \leq 0.6$	비교적 높은 상관관계
$0.6< R \leq 0.8$	높은 상관관계
$0.8< R \leq 1.0$	매우 높은 상관관계

자료: 『제대로 알고 쓰는 논문 통계분석』 참고<sup>72)</sup>

경제적 만족도와 다른 변수들의 관계를 살펴보면, 서비스 공감성 능력(R=0.231), 서비스 응답성 능력(R=0.214)으로 나타났으며, 즉 공감성 능력, 응답성 능력이 경제적 만족도와 낮은 상관관계를 볼 수 있다.

사회적 만족도와 다른 변수들의 관계를 살펴보면, 서비스 공감성 능력(R=0.346), 서비스 확신성 능력(R=0.291), 서비스 응답성 능력(R=0.226), 서비스 유형성 능력(R=0.204) 순으로 나타났다. 즉 공감성 능력, 확신성 능력, 응답성 능력, 유형성 능력이 사회적 만족도와 낮은 상관관계를 볼 수 있다.

지적 만족도와 다른 변수들의 관계를 살펴보면, 서비스 신뢰성 능력(R=0.238)으로 낮은 상관관계를 볼 수 있다. 서비스 공감성 능력(R=0.172)으로 거의 무시할 만한 상관관계 나타났다.

영적 만족도와 다른 변수들의 관계를 살펴보면, 서비스 확신성 능력(R=0.458)

72) 노경섭(2013). 『제대로 알고 쓰는 논문 통계분석』, p.151

이 비교적 높은 상관관계를 나타냈으며 서비스 유형성 능력( $R=0.365$ ), 서비스 공감성 능력( $R=0.360$ ), 서비스 응답성 능력( $R=0.338$ ), 서비스 신뢰성 능력( $R=0.313$ ) 순으로 낮은 상관관계를 나타냈다.

즉 직무능력(서비스 공감성, 확신성, 응답성, 신뢰성, 유형성 능력)과 직무 만족도(경제적 만족도, 사회적 만족도, 지적 만족도, 영적 만족도)가 상관계수는  $P<0.05$ 에서 일부분만 유의한다. 그러나 직무능력과 직무 만족도의 상관계수 대부분 0.2~0.4로 낮은 상관관계를 나오기 때문에 다중회귀분석을 실시하였다.

## (2) 다중회귀분석

상관분석을 했을 때 직무능력(서비스 공감성 능력, 서비스 확신성 능력, 서비스 응답성 능력, 서비스 신뢰성 능력, 서비스 유형성 능력)은 직무 만족도에 상관관계가 낮게 나타났다. 그 다음에 종속변수 직무 만족도와 독립변수가 어떤 영향을 미치는지 살펴보기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다.

가설 H3-1, 가설 H3-2, 가설 H3-3, 다중회귀분석에 따라 각각 수정된 R 제곱 값은 0.033, 0.102, 0.060로 나타났으며 직무능력과 경제적 만족도, 사회적 만족도, 지적 만족도 간의 상관관계가 없는 것을 볼 수 있다. 회귀모형은 성립하지 않는다. 즉, 가설 H3-1, 가설 H3-2, 가설 H3-3, 모두 기각되었다.

H3-4: 관광안내 서비스 종사자의 직무능력은 영적 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

$R^2=0.251$ 로 회귀선이 영적 만족도에 대해 25.1%로 설명한다. 그리고 수정된  $R^2=0.225$ 은 직무능력의 수와 표본의 크기를 고려하여 수정된 값이다. 직무능력과 영적 만족도 회귀분석은  $R=0.501>0.4$ , Durbin-Watson는 1.766의 수치로 잔차들 간에 상관관계가 없이 회귀모형이 적합한 것으로 나타났다. 회귀모형이 성립된다.

상수는 0.833( $p=0.073>0.05$ ), 독립변수인 “공감성 능력”에 해당하는 계수는 0.122( $p=0.173>0.05$ ), “확신성 능력”은 0.409( $p=0.003<0.05$ ), “응답성 능력”은 -0.128( $p=0.320>0.05$ ), “신뢰성 능력”은 0.194( $p=0.039<0.05$ ), “유형성 능력”은 0.110( $p=0.363>0.05$ )로 나타났다. 회귀식은 다음과 같다.

$$Y(\text{영적 만족도})=0.409X(\text{확신성})+0.194X(\text{신뢰성})$$

회귀식을 보면, 즉 서비스 확신성 능력, 신뢰성 능력은 영적 만족도에 영향을 준다. 영적 만족도에 영향을 미치는 요인에서는 확신성 능력은 신뢰성 능력보다 크게 나타났다. 가설 H3-4은 채택되었다.

<표 4-9> 직무능력과 영적 만족도의 관계검정

종속변수	독립변수	비표준화 계수		표준화계수	t값	유의확률	채택여부
		B	표준오차	베타			
영적 만족도	상수	.833	.462		1.805	.073*	기각
	공감성 능력	.122	.089	.133	1.371	.173	기각
	확신성 능력	.409	.136	.343	3.003	.003***	채택
	응답성 능력	-.128	.128	-.118	-.997	.320	기각
	신뢰성 능력	.194	.093	.166	2.087	.039**	채택
	유형성 능력	.110	.120	.094	.912	.363	기각
	R=.501, R <sup>2</sup> =.251, 수정된R <sup>2</sup> =.225, F=9.785, P=0.000, Durbin-Watson=1.766						

#### 4. 가설검정의 결과 요약

본 연구의 가설검정하기 위해서 T-test(성별, 연령, 학력, 전공, 민족, 업무경력, 월 평균 수입, 수수료가 가장 높은 부분), 상관분석과 다중회귀분석을 실시하였다. 가설검정 결과는 다음과 같다.

가설1: 관광통역안내사의 인구통계학적 특성에 따른 직무능력은 차이가 있을 것이다.

가설1 검정하기 위해서 T-test 분석방법을 이용하였다. 인구통계학적 특성에 성별에 따른 남성이 여성보다 공감성 능력이 높게 나타났다. 연령에 따른 40대 이하 집단이 40대 이상 집단보다 공감성, 확신성, 응답성 능력이 높게 나타났다. 학력에 따른 고졸 이하 집단이 대졸 이상 집단보다 공감성 능력이 높게 나타났다. 전공에 따른 비 관광학 전공 집단이 관광학 관련된 전공 집단보다 신뢰성 능력이 높게 나타났다. 민족에 따른 한국인 집단이 중국인(조선족) 집단보다 공감성, 확신성 능력이 낮게 나타났다. 업무경력에 따른 4년 이하 집단이 4년 이상 집단보다 신뢰성 능력이 높게 나타났다. 수수료가 가장 높은 부분 따른 여행사 집단이 면세점 집단보다 확신성, 응답성, 유형성 능력이 높게 나타났다. 따라서 연구가설1은 부분 채택되었다.

가설2: 관광통역안내사의 인구통계학적 특성에 따른 직무만족은 차이가 있을 것이다.

가설2 검정하기 위해서 T-test 분석방법을 이용하였다. 인구통계학적 특성에 연령에 따른 40대 이하 집단이 40대 이상 집단보다 경제적, 사회적, 영적 만족도 높게 나타났다. 민족에 따른 한국인 집단이 중국인(조선족)보다 경제적, 사회적 만족도가 낮게 나타났다. 유치하는 관광객 유형에 따른 단체관광객이 개별관광객보다 경제적, 사회적 만족도가 높게 나타났다. 월 평균 수입에 따른 300만 원 이하 집단이 300만 원 이상 집단보다 경제적, 사회적 만족도 낮게 나타났다. 따라서 연구가설2은 부분 채택되었다.

가설3: 관광통역안내사의 직무능력은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설3 검정하기 위해서 상관분석과 다중회귀분석을 실시하였다. 직무능력은 경



제적, 사회적, 지적 만족도의 유의수준 $p < 0.05$  유의한 영향을 미치지 않았는데, 직무능력은 영적만족도 유의수준 $p < 0.05$  유의한 영향을 미친다. 따라서 연구가설3은 부분 채택되었다. 연구가설 검정 결과를 종합해서 아래의<표 4-10>과 같다.

<표 4-10> 가설검정 결과

구분	분석방법	채택여부
가설1: 관광통역안내사의 인구통계학적 특성에 따른 직무능력은 차이가 있을 것이다.	T-test	부분채택
가설2: 관광통역안내사의 인구통계학적 특성에 따른 직무만족은 차이가 있을 것이다.	T-test	부분채택
가설3: 관광통역안내사의 직무능력은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	상관분석 다중회귀분석	부분채택

## V. 결 론

### 1. 연구의 요약

본 연구는 제주지역 중국어 관광통역안내사의 직무능력과 직무만족에 관한 연구이다. 최근 몇 년 간 중국 관광객이 많이 증가함에 따라서 관광객들과 밀접하게 접촉하는 관광통역안내사가 많이 증가할 것이다. 제주관광산업에서 관광통역안내사의 중요성은 더욱 커지게 될 것이다. 그러므로 그들의 직무능력이 실제 관광시장에서 어떻게 작용 또는 발휘되는지 연구할 필요가 있다고 생각한다. 올해(2017) 3월부터 중국 관광객 급속히 감소하였기 때문에 중국어 관광안내 서비스 종사자들의 수입이 감소하거나 심지어 실업하였다. 지금 그들의 직무만족에 대해 어떻게 생각하는지 조사하였다. 그들의 직무능력과 직무만족의 관련성에 대한 시사점을 제시하고자 하였다.

이를 위해 본 연구에서는 이론적 고찰을 통해 관광통역안내사의 5가지 직무능력과 4가지 직무만족을 도출하였으며, 인구통계학적 특성에 따라 5가지의 직무능력에는 차이가 있다는 가설을 도출하였다. 인구통계학적 특성에 따라 4가지의 직무만족에는 차이가 있다는 가설을 도출하였다. 또한, 5가지의 직무능력과 4가지 직무만족에는 관련성이 있는 것으로 가설을 설정하였다.

실증분석을 위해 선행연구와 변수간의 관계 조사를 바탕으로 설문 문항을 구성하였으며, 설문 조사는 2017년 9월 12일부터 10월 17일까지 제주지역에 중국어 관광통역안내사로 일 했던 이들과 현재의 관광통역안내사를 대상으로 조사를 실시하였다. 총 346부의 설문응답을 회수하고 152부를 이용하여 분석을 실시하였다. 실증조사 분석을 위하여 IBM SPSS Statistics 22.0 프로그램을 사용하여 빈도분석, t-검정과을 실시하였으며, 관광통역안내사의 직무능력은 직무만족에 영향을 미치는지 상관분석과 다중회귀분석을 실시하였다.

앞서 언급한 관광통역안내사의 직무능력과 만족도에 대한 상관관계 연구 요소

로써 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 제주지역 중국어 관광통역안내사의 직무능력에 대한 스스로의 평가는 높게 나타났다. 직무 만족도의 경우 경제적, 사회적 만족도는 보통 수준으로 나타났다으며, 지적, 영적 만족도 에서는 그 보다는 조금 더 높은 것으로 나타났다. 둘째, 인구통계학적 특성에 따른 직무능력 차이의 경우, 일부분의 요소에서 차이가 있는 것으로 나타났다. 셋째, 인구통계학적 특성에 따른 직무만족도 차이의 경우 역시 일부분의 요인에서 차이가 있는 것으로 나타났다. 넷째, 관광통역안내사의 직무능력과 직무만족도 간의 영향관계의 경우 직무능력은 영적 만족도만 영향을 있는 것으로 나타났다.

## 2. 연구의 시사점

이 연구 조사 과정에서 드러난 한 가지 사실로써, 2017년 한중관계의 악화로 인해 제주를 찾는 관광객이 현저히 줄었으며, 필연적으로 직무만족도 가운데 사회적 안정성에 대한 평가가 가장 낮은 점수(2.63)로 나타났으며, 결과적으로 불만족한 것으로 드러났다. 본 연구의 시사점은 아래와 같다.

첫째, 한중 관계의 악화로 인해 많은 중국어 관광통역안내사가 그러한 요인으로 인해 수입이 급격히 감소하였다. 이런 상황이 지속적으로 유지된다면 직무능력과 직무만족도는 부(-)의 영향관계로 떨어질 가능성이 있을 수도 있다. 사실 한중 관계의 개선은 현지 여행사나 가이드 개인의 능력 한계 밖에 있는 영역이다. 그러므로 한국 정부와 한국 관광산업부처에서의 더 많은 노력이 필요해 보인다. 그에 더해 과거 통계에 의하면 해마다 중국 관광객의 수효가 증가하여 2016년의 경우는 306만 명을 넘어섰다. 2017년 기준으로 관광통역협회 제주지사에 등록된 관광통역안내사 수 234명이 밖에 되지 않는다. 이런 상황에서 유자격 관광통역안내사는 부족한 실정이다. 그러므로 가이드 개개인의 업무가 과중되고 있을 뿐만 아니라 필연적으로 서비스 품질저하와 더불어 사회적 안전성에서 문제가 대두 되고 있다. 또한 상당수 여행사의 경우 유자격 가이드의 부족으로 인해 수

많은 무자격 가이드를 고용, 양성하고 있으며 이러한 상황은 유자격 가이드의 생존을 위협하는 것은 물론이고 전체적인 관광시장의 가격변동 및 서비스 품질 저하를 가져오고 있다. 따라서 이 부분 또한 정부관계 부처와 관광협회의 엄격한 시장 관리 감독을 강화할 필요가 있어 보인다.

인구통계학 특성에 따라 신뢰성 능력 보면, 업무경력에서 4년 이하 집단이 4년 이상 집단보다 신뢰성이 높게 나타났다. 업무경력이 길수록 신뢰성이 떨어지는 것이다. 월 평균 수입에서 300만 원 이하 집단이 300만 원 이상 집단보다 신뢰성이 높게 나타났다. 월 평균 수입이 많을수록 신뢰성 능력을 떨어지는 것이다. 전공에서는 오히려 비 관광학 전공이 관광학 관련된 전공보다 신뢰성 높게 나타났다. 따라서 제주를 찾는 중국인 관광객들에게 보다 책임감 있고 신뢰성 있는 질 높은 서비스를 제공하기 위해서 반드시 이 부분에서의 개선이 하루 속히 이루어져야 할 것으로 보인다.

둘째, 직무만족도의 경우 경제적, 사회적 만족도는 보통 수준으로 나타났으며, 지적, 영적 만족도에서는 그 보다는 조금 더 높은 것으로 나타났다. 결론적으로, 과거 양필수(2006, 2007)과 현성곤(1993)의 선행연구를 비교해보면, 일본어 관광통역안내사를 대상으로 한 연구 결과와 지금의 중국어 연구 결과는 거의 차이가 없는 것으로 나타났다. 자긍심 면에서 만족하였으나 대체적으로 직무자체, 근무환경, 수입, 일에 대한 모두 불만족인 것으로 나타났다. 직업으로서의 미래전망과 일의 안정성 면에서는 이것은 제주 관광시장의 전반적 시스템이나 업무 한계에서 거의 변화가 없었다는 것을 반증하고 있다.

셋째, 현행 관광진흥법은 이미 40년 전에 입법화 된 것으로써 지금까지 추가된 몇몇 조항만 있을 뿐 전반적으로 단 한 번의 개정이 없었다는 것이다. 그러기에 현재의 다변화된 관광시장의 실정과는 너무나 큰 갭을 보이고 있다. 현행 법규에는 개별관광객에 대한 서비스 관련 사항이 전무할 뿐만 아니라 현실과는 너무나 동떨어진 과거의 법규로 인해 실재 현재 개별관광객을 유치하는 여행사를 포함하여 모든 관광통역안내사들이 범법자로 내몰리고 있는 결과를 초래하고 있다는 것이다. 따라서 이 부분에서도 조속한 조치가 이루어져야만 제주를 찾는 중국인 자유 여행자들에게 합법적인 서비스가 이루어 질것으로 보인다.

### 3. 연구의 한계점

이 연구 조사에서 특히 설문지 조사 내용의 결과로 볼 때, 첫째 관광통역안내 서비스 종사하는 이들의 직무능력이 평균적으로 매우 탁월한 것으로 나타나고 있다. 관광통역안내사의 직무능력이 무려 4점 이상으로 나타났다. 저틸(2005)의 연구는 관광객을 대상으로 관광통역안내사 직무능력이 3점 이상으로 나타났다. 이는 설문에 응한 이들이 스스로에 대한 지나친 주관적 평가를 하고 있는 것이 아닌가 하는 의구심을 갖게 한다. 그에 대한 반증으로 직무능력 대비 직무만족도에서는 3점 이상 4점 미만으로 나타나고 있음도 알 수 있다.

따라서 좀 더 정확한 데이터 값을 구하기 위해서는 관광통역안내사의 스스로에 대한 평가가 아닌, 그들의 서비스를 제공 받은 여행자들의 평가가 어떠한지에 대해서도 조사가 이루어질 때보다 객관적이고 균형 잡힌 직무능력에 대한 평가가 이루어질 것으로 보인다.

둘째로는 실제 관광 시장에서 유자격 관광통역안내사 응답자의 표본 수(152)에서 한계가 있음으로 인해 데이터 분석시 오차가 생길 수도 있다. 향후 연구에서는 좀 더 많은 표본이 필요할지 모른다.

## 참고문헌

### 1. 국내문헌

- 김경님(2006). 『관광통역안내사의 직업윤리의식과 안내 서비스 품질과의 관계』, 경원대학교 대학원 석사학위논문
- 김경님·이혁진(2006). 관광통역안내사 자격제도와 근무환경에 관한 연구, 『관광연구저널』, 20(2), pp.89-93
- 김봉규(2006). 관광호텔 종사원의 직무만족에 관한 실증적 연구. 『관광학 연구』, pp.217-236
- 김정훈(2010). 국외여행인솔자의 서비스 품질과 여행자 만족에 관한 연구, 『산업혁신연구』, 26(1), pp167-189
- 김준호(1989). 서비스 산업의 Q. C. 효율화 방안, 청주대학교 산업경영연구소, 『산업경영연구』, Vol. 13. No. 1. pp.107-126
- 문보영(2002). 『관광통역안내원의 문화간 커뮤니케이션 능력에 관한 연구』, 세종대학교 대학원, 박사 학위논문
- 문화관광부(2017). 자료공간-통계자료-관광사업체 기초통계조사-종사자 현황-관광사업체 전체 관광통역 안내사 자격증 보유 현황 - 2
- 박정호·박진영(2010). 관광산업 종사자의 인적자원개발과 학습지향성이 직무만족과 이직 의도에 미치는 영향, 『관광연구』, 25(3), pp.143-148
- 박제온(2007). 『국외여행인솔자의 관리제도가 기업성과에 미치는 영향』, 경원대학교 대학원, 광광경영학과 박사학위논문,
- 박진영(2006). 『호텔종사원의 학습지향성 및 교육프로그램 만족도가 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구』. 관광연구, pp.23-39
- 송성인·유지원(2001). 여행업 인적서비스가 고객만족에 미치는 영향에 관한 실증적 연구, 『여행학 연구』, 12, pp.119-139

- 신동숙(2005). 관광통역안내사의 직무만족과 직무만족요인에 관한 연구, 『여행학연구』, (23), pp.155-178
- 신애경(2003). 『관광통역안내원의 직무만족도에 관한연구: 일본어 통역안내원을 중심으로』, 경희대학교 관광대학원 석사학위논문
- 양필수·오상훈·강성일(2007). 제주지역 일본어 관광통역안내사의 직무만족에 관한 연구, 『호텔경영학연구』, 16(1), pp.173-187
- 양필수·오상훈·박시사(2007). 관광통역안내사의 직업선택동기와 직무만족도에 관한 연구: 제주지역 일본어 관광통역 안내사를 중심으로, 『관광연구저널』, 21(1), pp.175-192
- 윤덕규(2011). 『영적 욕구와 영성 형성』, 연구논문
- 이낙귀(2005). 여행사의 서비스품질과 고객만족 및 재 구매 의도 간의 인과관계, 『관광연구저널』, 19(1), pp.113-126
- 이선희(1997). 여행서비스 품질 관리에 관한연구, 한국여행학회, 『여행학연구』, 제4호. pp.171-194
- 이정훈(1995). SIT (Special interest tour/ 목적관광) 상품의 개발에 관한연구, 『제주관광대논문집』, pp.246-293
- 이정희(2002). 여행업종사원의 직무만족에 관한 연구, 『여행학연구』, pp.71-90
- 이진규(2002). 『전략적·윤리적 인사관리』. 박영사, p.55
- 이진형(2008). 여행하는 노동자, 『관광학연구』, 32(6), pp.35-58
- 조상희(2006). 해외여행 중 발생하는 여행객 스트레스에 관한 연구, 『마케팅과 학연구』, 16(1), pp.27-43
- 최규환·방정은(2006). 『실무교육 평가에 따른 관광통역안내사 세분화 연구』
- 현성곤(1993). 제주도내 관광일본어통역안내원의 직무만족도에 관한 연구, 『한라전문대학교 논문집』, pp.455-472
- 임혁빈(2004). 『국외여행인솔자의 임무가 관광자 만족에 미치는 영향 연구』, 경기대학교, 대학원 박사 학위논문
- 저틸(2005). 『통역안내사 능력이 관광자 만족에 관한 연구: 몽골 외래관광자를 중심으로』, 경기대학교 관광전문대학원, 석사논문, p.25

- 교통부, 한국관광공사(1984). 『여행알선실무』, p.68
- 노경섭(2013). 『제대로 알고 쓰는 논문 통계분석』, p.151
- 서용건(2014). 『관광경영전략』, 백산 출판사, p.41
- 성도경(2011). 『SPSS 알기쉬운 통계기법의 활용』, p.33
- 윤대순(1989). 『여행사실무』, 서울 기문사, P.121
- 이선희·김근중(2011). 『관광서비스』, 백산출판사, p.18
- 정익준(1992). 『최신 여행사 경영론』, 형설출판사, p.37
- 직무적성연구소(2016). 『국가직무능력표준NCS』, p.3
- 채서일(2005). 『상세서』, PP183~187
- 한영권. 『관광서비스경영실무』, p.389
- 최태광(2003). 『관광가이드실무론』, 백산 출판사, p.26
- 안광호·하영원·박홍수(2010). 『마케팅원론』, 학현사, 제5판, p.23

관광통역안내사의 시험정보: <http://www.g-net.or.kr>

제주관광공사 홈페이지: <https://ijto.or.kr/korean>

통계청(2007): <http://kostat.go.kr>

한국관광통역안내사협회: [www.kotga.or.kr](http://www.kotga.or.kr)



## 2. 국외문헌

- Bowie, D.&Chang J. C(2005). 『Tourist satisfaction: A view from a mixed international guided package tour』, Journal of business research, 24, pp.235-268
- Cohen(1985). 『A Theoretical Review on Guide Communication: With Reference to Cohen`s (1985) Framework of Guides』
- Cohen, E. H.(2002). 『A new paradigm in guiding: The madrich as a role model』, Annals of tourism research, 29(4), pp.919-932
- Gronroos ,C(1984). 『A service quality model and its marketing implications』, European journal of Marketing, Vol. 18, No.4, pp.36-44
- Holloway, J. C.(1981). 『The guided tour: A sociological approach .』,Annals of tourism research, 8(3), pp.377-402
- Hughes, K(1997). Tourist satisfaction, 『A guided cultural tour in north queensland』, Australian psychologist, 26(3), pp.166-172
- King C. A,(1984). Service-oriented quality control, 『The Cornell hotel and restaurant administration quarterly』, pp.93-97
- Leclerc,D.& Martin, J. N.(2004). 『Tour guide communication competence: French, German and American tourists' perceptions, International journal of Intercultural relations, 28, pp.181-200
- Lewis, R. C.& Booms, B. H.(1983). 『The marketing of service quality』,Emerging perspectives on service marketing, Chicago, pp.99-107
- Michael Lerner(2000). 『Spirit Matters』, Association for religion and intellectual life ,Vol.50 No.4
- Mossberg, L. L(1995). 『Tour leader and their importance in charter

- tours』, Tourism management, Vol. 16. pp.437-445
- Parasuraman & Berry(1985). 『A Conceptual model of service quality and implications for future research』, Journal of marketing, p.44
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L.(1985). 『A conceptual model of service quality & its implications for future research』, Journal of marketing, 49(4), pp.41-50
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithamal & Berry. L.(1998). 『A future conceptual model of service quality and implications for future research』, Journal of marketing, p.44
- Paul, S.(1992). 『Psychology and formation: Structure and dynamic』, p.20
- Quiroga, I.(1990). 『Characteristics of package tours in Europe』, Annals of tourism research, 17, pp.185-207
- Reilly, R. T.(1982). 『Handbook of professional tour management』, Merton house publishing, Co. p.27
- Sheriff, T. K. Luk(1993). 『Value segmentation of tourist' expectation of service quality』, Journal of travel & Tourism marketing, Vol. 2(4). p.29
- Shostack G. L.(1997). 『Breaking free from product marketing』, Journal of marketing, Vol. 41 (April), pp.73-80
- Whipple, T. W. & Thach, S. V(1998). 『Group tour management: Does good service produce satisfied customers?』, Journal of travel research. pp.16-21

## ■ 중국어 관광통역안내사의 직무능력과 만족에 관한 연구 ■

---

---

안녕하십니까?

저는 제주대학교 관광경영학과 석사과정에 재학 중인 학생입니다. 본 설문지는 석사 학위논문을 위해서 필요한 자료이니 여러분께 응답을 부탁드립니다.

본 조사는 관광안내 서비스를 제공하는 여러분의 직무능력과 직무만족도에 대한 실제현황이 어떠한지 알아보고자 준비하였습니다. 현재 자신의 직무능력과 직무 만족도는 어떻게 되는지 느끼신 바를 그대로 체크 표시해 주십시오. 응답하신 내용의 정해진 답은 없으며, 제시된 질문에 대한 귀하의 대답은 본 연구 수행에 있어 매우 중요한 자료가 될 것입니다. 응답 내용은 통계처리에 의한 연구 목적으로만 사용되며, 개인정보는 철저히 보호됩니다. 질문을 읽으신 후 귀하의 의견을 빠짐없이 답변해 주십시오.

바쁘시더라도 성실히 응답해 주시면 정말 감사하겠습니다.

좋은 하루 되세요^^

2017년 9월

지도교수: 서 용 건 교수님

연구자: 장 조 하

소 속: 제주대학교, 관광경영학과

---

---



■ 자신의 직무능력에 대해 스스로 평가해서 아래 질문에 대답해 주십시오. ("매우 동의하지 않다"1점; "동의하지 않다"2점; "보통"3점; "동의한다"4점; "매우 동의한다"5점.)

항목		매우 동 의 하 지 않 다	동 의 하 지 않 다	보 통	동 의 한 다	매 우 동 의 한 다
공감성	11. 나는 관광객과 중국어로 대화를 유창하게 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	12. 나는 관광객들이 재미를 느낄 수 있도록 유머를 활용하는 등의 노력을 하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
	13. 나는 중국문화를 이해하며, 중국인의 습관과 행동을 잘 이해하고 있다.	①	②	③	④	⑤

확신성	14. 나는 한국 및 제주지역의 문화, 관광지 등에 대해 관광객에게 정확하게 전달할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	15. 나는 관광객들의 안전을 위해 항상 주의 사항 전달하고 세심하게 배려하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
	16. 나는 항상 관광객들에게 친절하려고 노력하는 편이다.	①	②	③	④	⑤

응답성	17. 긴급한 일이 발생할 때 어떻게 처리하는지 알고 있다.	①	②	③	④	⑤
	18. 나는 관광객을 통솔하는 능력이 있다.	①	②	③	④	⑤
	19. 관광객이 무엇을 원하는지 알고 있으며, 관광객이 어떤 부탁을 하는 경우 이를 지키기 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤

신뢰성	20. 나는 관광객과 상의한 계획 및 일정 시간표대로 관광지를 안내 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	21. 나는 송객 수수료를 때문에 무리한 쇼핑을 요구하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
	22. 나는 어떠한 문제라도 관광객한테 성실하게 응대한다.	①	②	③	④	⑤

유형성	23.	나는 항상 업무 관련된 준비물을 잘 준비하고 있다. (예: 어린이 의자, 물, 스케줄, 이동 WIFI 등)	①	②	③	④	⑤
	24.	나는 일할 때 스스로 생각하는 용모에 대한 표준이 있다. (예: 머리 스타일, 화장 등)	①	②	③	④	⑤
	25.	나는 일할 때 입는 복장에 대한 스스로의 기준이 있다.	①	②	③	④	⑤

■ 다음 **직무만족**에 대한 질문을 대답해 주십시오. ("매우 불만족" 1점; "불만족" 2점; "보통" 3점; "만족" 4점; "매우 만족" 5점.)

항목		매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
경제적	26.	나의 수입에 대해 만족한다.	①	②	③	④	⑤
	27.	나의 근무 시간에 대해 만족한다.	①	②	③	④	⑤
	28.	나는 회사의 복리후생 제도에 대해 만족한다.	①	②	③	④	⑤

사회적	29.	나의 하는 일의 안정감에 대해 만족한다.	①	②	③	④	⑤
	30.	사회적 근무환경에 대해 만족한다.	①	②	③	④	⑤
	31.	동료 등 사람들의 인간관계에 대해 만족한다.	①	②	③	④	⑤

지적	32.	나의 하는 일은 나의 적성에 맞다고 생각하고 만족한다.	①	②	③	④	⑤
	33.	나의 미래 발전 기회와 부합한다.	①	②	③	④	⑤
	34.	나는 이 일을 통해 많이 배우고 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤

영적	35.	나는 일을 할 때 기쁨을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
	36.	나의 일에 보람을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
	37.	나는 중국과 한국 문화를 서로 이해하고 민간외교관으로서 역할을 하는데 의미를 둔다.	①	②	③	④	⑤

**설문에 응해주셔서 감사합니다!**

## ■ 对从事中文导游的职务能力与职务满足度的相关研究 ■

---

---

您好!

我是济州大学,观光经营系硕士在读的一名学生。本问卷是为了硕士学位毕业论文而准备的,拜托各位可以接受本次调查。

本问卷是为了解从事观光向导的各位,职务能力和职务满足度实际现况的调查。您现在对自身职务能力和职务满足度是怎样的感受,请直接选择。回答的内容没有对错之分,下面所提问的问题,您的回答和意见对本次研究将成为很重要的资料。

回答的内容,仅作为本次研究的统计材料而使用,除此以外绝不作别的用途使用,对应答者的个人信息会绝对保护。请阅读问题后,毫无保留的进行作答。

感谢各位在百忙之中抽出时间接受本次调查~~

祝你们度过愉快的一天^^

2017年 9月

指导教师：徐鏞健教授

研究者：张朝霞

所属：济州大学, 观光经营系

---

---

■ 下面是对您个人一般资料的提问。

您是否取得导游资格证？ ①是的  
②没有

1.您的性别是？ ①男 ②女

2.您的年龄段是？ ①19岁以下 ②20~29岁 ③30~~39岁  
④40~49岁 ⑤50~59岁 ⑥60岁以上

3.您的最终学历是？ ①初中毕业以下 ②高中毕业 ③大学毕业 ④研究生以上

4.您的专业是？ ①与观光有关的专业 ②非观光专业

5. 您的国家/民族是？

①韩国人 ②中国人(朝鲜族) ③中国人(汉族) ④其他民族( )

6. 您主要通过哪种方式来接待游客呢？

①旅行社 ②个人关系 ③互联网 ④其它( )

7. 主要接待哪些观光客？

①团体游客 ②自由行客人 ③机场接送机 ④其它( )

8. 中文导游的职业做了几年了？

①1年以下 ②2~3年 ③3~4年 ④4~5年 ⑤5~6年 ⑥6年以上

9. 您每月的平均收入是？

①100万韩元 ②100~200万韩元 ③200~300万韩元  
④300~400万韩元 ⑤400~500万韩元 ⑥500万韩元以上

10.在下面哪个部分收入最多, 请选择一个。

①免税店 ②个人购物店 ③旅行社  
④观光地/食堂的手续费 ⑤赌场 ⑥其它( )



■ 以下是关于导游职务能力的提问，请自我评价后进行作答。（“非常不同意”1分；“不同意”2分；“普通”3分；“同意”4分；“非常同意”5分。

问题		完全不是	不是	一般	是的	完全是的
共感性	11. 我可以用中文跟游客很流畅的进行对话。	①	②	③	④	⑤
	12. 我常常是为了让游客感觉有趣、很幽默等而努力。	①	②	③	④	⑤
	13. 我了解中国的文化，并能理解中国人的习惯和行为方式。	①	②	③	④	⑤

确信性	14. 我对韩国以及济州岛的文化、观光地等都可以很准确的传达给观光客。	①	②	③	④	⑤
	15. 我常常会为了游客的安全提醒他们注意事项并很细心的去照顾他们。	①	②	③	④	⑤
	16. 我常常会很努力的对待观光客很亲切。	①	②	③	④	⑤

应答性	17. 当遇到紧急的事情发生时，我知道该怎样处理。	①	②	③	④	⑤
	18. 我有对游客统率的能力。	①	②	③	④	⑤
	19. 我可以很明确知道游客的需求，当客人有任何的请求时，我都会努力的去做。	①	②	③	④	⑤

信赖性	20. 我可以按照跟客人商议的计划和日程带客人游览完观光地。	①	②	③	④	⑤
	21. 我不会因为想拿手续费而强制客人购物。	①	②	③	④	⑤
	22. 不管是什么事情，我都很诚实的对待待客人。	①	②	③	④	⑤

有形性	23.	我常常会把跟工作相关的准备物都提前准备好。 (例：儿童座椅，日程表，水，移动WIF等)	①	②	③	④	⑤
	24.	我工作的时候对自己的容貌有一定的要求。 (例：发型，化妆等)	①	②	③	④	⑤
	25.	我工作的时候对自己的穿着有一定的标准。	①	②	③	④	⑤

▣ 下面是对自己**职务满足度**的提问，请进行作答。（“非常不满足”1分，“不满足”2分，“普通”3分，“满足”4分，“非常满足”5分）

问题		非常不满足	不满足	一般	满足	非常满足
经济的	26. 对自己的收入	①	②	③	④	⑤
	27. 对自己的工作时间	①	②	③	④	⑤
	28. 对公司的福利制度	①	②	③	④	⑤

社会的	29. 对工作的稳定性	①	②	③	④	⑤
	30. 对整个社会的工作环境	①	②	③	④	⑤
	31. 对同事或者其它的一些人际关系	①	②	③	④	⑤

智慧的智力的	32. 认为做的工作适合自己的能力	①	②	③	④	⑤
	33. 认为做的工作契合自己未来的发展机会	①	②	③	④	⑤
	34. 认为通过这个工作学到了更多东西	①	②	③	④	⑤

灵魂的精神的	35. 认为在做这个工作的时候感觉很开心	①	②	③	④	⑤
	36. 在做这个工作中我能感觉到自己的价值	①	②	③	④	⑤
	37. 做这个工作，我能在理解中国和韩国的文化基础上，起到作为民间外交家的作用，来连接中国人更好地了解韩国，而感觉很有意义	①	②	③	④	⑤

**非常感谢您百忙之中接受本次问卷调查！**

<부록 1> 설문지 각 항목의 크론바하 알파계수

항목 총계 통계량	항목이 삭제된 경우 Cronbach 알파
1. 성별	.834
2. 연령	.837
3. 학력	.834
4. 전공	.832
5. 민족	.833
6. 관광객을 유치하는 방식	.837
7. 유치하는 관광객의 유형	.837
8. 업무경력	.834
9. 월 평균 수입	.831
10. 수수료가 가장 높은 부분	.846
11. 나는 관광객과 중국어로 대화를 유창하게 할 수 있다.	.819
12. 나는 관광객들이 재미를 느낄 수 있도록 유머를 활용하는 등의 노력을 하는 편이다.	.821
13. 나는 중국문화를 이해하며, 중국인의 습관과 행동을 잘 이해하고 있다.	.822
14. 나는 한국 및 제주지역의 문화, 관광지 등에 대해 관광객에게 정확하게 전달할 수 있다.	.823
15. 나는 관광객들의 안전을 위해 항상 주의 사항 전달하고 세심하게 배려하는 편이다.	.822
16. 나는 항상 관광객들에게 친절하려고 노력하는 편이다.	.821
17. 긴급한 일이 발생할 때는 어떻게 처리하는지 알고 있다.	.823
18. 나는 관광객을 통솔하는 능력이 있다.	.822
19. 관광객이 무엇을 원하는지 알고 있으며, 관광객이 어떤 부탁을 하는 경우 이를 지키기 위해 노력한다.	.820
20. 나는 관광객과 상의한 계획 및 일정 시간대로 관광지를 구경시킬 수 있다.	.821
21. 나는 송객 수수료 때문에 무리한 쇼핑을 요구하지 않는다.	.835

22. 나는 어떠한 일이라도 관광객에게 성실하게 응대한다.	.827
23. 나는 항상 업무 관련된 준비물을 잘 준비하고 있다.(예: 어린이 의자, 물, 스케줄, 이동 WIFI 등)	.823
24. 나는 일할 때 스스로 생각하는 용모에 대한 신경을 쓴다. (예: 머리 스타일, 화장 등)	.827
25. 나는 일할 때 입는 복장에 대한 스스로의 기준이 있다.	.823
26. 나의 수입에 대해 만족한다.	.828
27. 나의 근무 시간에 대해 만족한다.	.822
28. 나는 회사의 복리후생 제도에 대해 만족한다.	.825
29. 나의 하는 일의 안정감에 대해 만족한다.	.826
30. 사회적 근무환경에 대해 만족한다.	.825
31. 동료 등 사람들의 인간관계에 대해 만족한다.	.821
32. 나의 하는 일은 나의 적성에 맞다고 생각하고 만족한다.	.833
33. 나의 미래 발전 기회와 부합한다.	.823
34. 나는 이 일을 통해 많이 배우고 있다고 생각한다.	.829
35. 나는 일을 할 때 기쁨을 느낀다.	.819
36. 나의 일에 보람을 느낀다.	.821
37. 나는 중국과 한국 문화를 서로 이해하고 민간외교가로서 역할을 하는데 의미를 둔다.	.828

<부록 2> 직무능력 각 항목의 평균 값

기술통계	
항목	평균
16. 나는 항상 관광객들에게 친절하려고 노력하는 편이다.	4.49
15. 나는 관광객들의 안전을 위해 항상 주의 사항 전달하고 세심하게 배려하는 편이다.	4.43
20. 나는 관광객과 상의한 계획 및 일정 시간대로 관광지를 구경시킬 수 있다.	4.39
22. 나는 어떠한 일이라도 관광객에게 성실하게 응대한다.	4.39
17. 긴급한 일이 발생할 때는 어떻게 처리하는지 알고 있다.	4.36
23. 나는 항상 업무 관련된 준비물을 잘 준비하고 있다. (예: 어린이 의자, 물, 스케줄, 이동 WIFI 등)	4.32
24. 나는 일할 때 스스로 생각하는 용모에 대한 신경을 쓴다. (예: 머리 스타일, 화장 등)	4.30
14. 나는 한국 및 제주지역의 문화, 관광지 등에 대해 관광객에게 정확하게 전달할 수 있다.	4.30
19. 관광객이 무엇을 원하는지 알고 있으며, 관광객이 어떤 부탁을 하는 경우 이를 지키기 위해 노력한다.	4.29
18. 나는 관광객을 통솔하는 능력이 있다.	4.21
11. 나는 관광객과 중국어로 대화를 유창하게 할 수 있다.	4.20
21. 나는 송객 수수료 때문에 무리한 쇼핑을 요구하지 않는다.	4.15
25. 나는 일할 때 입는 복장에 대한 스스로의 기준이 있다.	4.14
12. 나는 관광객들이 재미를 느낄 수 있도록 유머를 활용하는 등의 노력을 하는 편이다.	4.10
13. 나는 중국문화를 이해하며, 중국인의 습관과 행동을 잘 이해하고 있다.	4.03

<부록 3> 직무만족도 각 항목의 평균 값

기술통계	
항목	평균
37. 나는 중국과 한국 문화를 서로 이해하고 민간외교관으로서 역할을 하는데 의미를 둔다.	4.02
31. 동료 등 사람들의 인간관계에 대해 만족한다.	3.90
35. 나는 일을 할 때 기쁨을 느낀다.	3.84
36. 나의 일에 보람을 느낀다.	3.82
32. 나의 하는 일은 나의 적성에 맞다고 생각하고 만족한다.	3.73
34. 나는 이 일을 통해 많이 배우고 있다고 생각한다.	3.69
30. 사회적 근무환경에 대해 만족한다.	3.32
27. 나의 근무 시간에 대해 만족한다.	3.30
26. 나의 수입에 대해 만족한다.	3.26
33. 나의 미래 발전 기회와 부합한다.	3.22
28. 나는 회사의 복리후생 제도에 대해 만족한다.	2.72
29. 나의 하는 일의 안정감에 대해 만족한다.	2.63

## ABSTRACT

### A Study on Job Skills and Satisfaction of Chinese Tourist Interpreters

Zhao-Xia Zhang

Department of Tourism Management

The Graduate School of Jeju National University

The study is research on job skills and satisfaction of Chinese tourist interpreters in Jeju region. In recent years, with dramatic increase of tourists from China, guides closely contacting these tourists also increases. In tourism industry in Jeju, the importance is also attached to Chinese tourist interpreters. So, it is necessary to research what role job skills of the Chinese guides plays in actual tourism market. Since this march, due to worsening of Korea- China relation, tourists from China decreases dramatically, resulting in reduced income even unemployment of Chinese tourist interpreters. So, their job satisfaction is investigated, the relation between job skills and satisfaction is researched in the paper.

For above purpose, this research conducted a questionnaire survey by referencing theoretical knowledge to export 5 aspects in job skills and 4 aspects in job satisfaction. The following three hypotheses were made: first, job ability of different demography is different. Second, job satisfaction of different demography is different. Third, job skills of guides has influence on job satisfaction.

For empirical analysis, by referencing the material of previous research and the relation between variables as theoretical guidance, the questionnaire

survey was made. In more than a month from September 12 to October 17, 2017, people having engaged in or engaging in Chinese tourist interpreters were questionnaire surveyed. Total 346 questionnaires were recalled, eliminating some questionnaires without tourist interpreters certificate or inapplicable, total 152 valid questionnaires are selected for analysis. To analyze the data of these questionnaires, IBM SPSS Statistics 22.0 software was used to make a frequency analysis first, t-test method was used to test difference in job skills, job satisfaction of different tour guides based on demographic characteristics. To test the correlation between job skills and satisfaction, correlation analysis and multiple regression analysis were made.

According to result of analysis, the research concluded the following:

First, Chinese tourist interpreters in Jeju region highly evaluate their own job skills. In terms of job satisfaction, economic satisfaction and social satisfaction are at common level, intelligent satisfaction and soul satisfaction are higher slightly.

Second, according to different demographic characteristics, there is difference in a part of elements of job skills.

Third, according to different demographic characteristics, there is difference in a part of elements of job satisfaction.

Fourth, influencing relation between job skills and job satisfaction of tour guides, job skills has certain influence on soul satisfaction.

Key words: Chinese Tourist Interpreters, Job Skills, Job Satisfaction.