

## 가족관광시 의사결정자와 가족구성원과의 갈등유발요인 차이에 관한 연구

채예병<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>동서대학교 관광경영학과

### A Study on Differentiated Conflict-Inducing Factors Toward Family Travel Apart From Decision-Maker and Family members

Chae, Ye-Byeong<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>Dept. of Tourism Management, Dong-Seo University

**요약** 본 연구는 현 우리나라에서 가족관광시 발생하는 갈등유발요인을 규명함으로써, 가족간의 갈등유발요인의 예측은 물론 이를 통해 변화된 가족관광시 상이한 갈등유발요인확인인 관광행동을 연구하는 기초자료를 제공하고자 하였다. 이에 본 연구를 통하여 첫째, 관광학 측면 즉, 관광객행동론 이해측면에서 가족관광시 가족생애주기별 의사결정자와 각 구성원들간 상이한 갈등유발요인을 규명하였다. 이를 통하여 첫째, 가족관광의사결정시 각 이해관계자들 간의 의사소통이 원활해 질 것으로 기대할 수 있다. 둘째, 각 이해관계자들의 의견수렴으로 상호간의 신뢰를 얻을 수 있을 것으로 기대 할 수 있다. 셋째, 가족간의 갈등유발요인의 예측으로 가족간의 의사결정시 시행착오를 예방할 수 있을 것으로 기대할 수 있을 것으로 사료된다.

**Abstract** The present study aims at investigating conflict-raising factors generable for or during a familial travel in our country, with an outlook that understanding of such conflict raisers in an analytic manner be utilized as the basic data for research on travel behaviors. More specifically, key focus in this study was made on the aspect of tourism science, to wit, how sort of conflict inducers existent between a decision maker of a family and its constituents during outdoor travel of that family vary with familial life-cycle in terms of the tourist behavior theory. Such research attempts are likely, firstly, to offer some clues to invigorate inter-communicability among familial stakeholders in determining the travel intention. Secondly, such attempts also expectedly provide better trustability among family members affordable from converged opinions by familial stakeholders. Thirdly, the predictive recognition of factors inducing familial conflicts in a detailed manner is deemed to lead to reduced trial and error in determining decisions among family members.

**Key Words** : Family travel, Familial conflicts, Decision-maker, Family life-cycle

### 1. 서론

관광행동에서 가족을 이해한다는 것은 관광산업의 진흥은 물론 관광학의 발전을 위해서 매우 중요한 일이다. Assael(1998)은 마케팅전략 수립을 위한 기초로서 가장 중요한 집단이 가족이라고 주장하면서, 가족 구성원들은 다른 구성원의 구매의사결정에 영향을 줄 뿐만 아니라,

공동의사결정에 관여하고 있음을 밝혔다. 이를 중심으로 구매의사결정시 가족 구성원들에 의해 공동으로 이루어지며, 의사결정의 단위로서 가족에 대한 연구의 중요성을 제시하였다[8]. 이를 뒤받침 하듯이 첫째, 가족단위의 관광이 증가 추세임을 알 수 있다. 2008년 국민여행실태조사에 의하면 우리나라 국민들의 국내관광 중 가족 동반 여행이 당일관광의 경우 전체 60.3%, 숙박관광은 45.0%

본 논문은 2009년도 교육과학기술부의 재원으로 한국학술진흥재단의 지원을 받아 수행된 연구임(KRF-2009-332-B--00652)

\*교신저자 : 채예병(yb9926@yahoo.co.kr)

접수일 10년 05월 31일

수정일 10년 06월 14일

계재확정일 10년 07월 06일

로 조사되어 가족동반 관광의 규모가 전체 국민관광에서 매우 큰 비중을 차지[6]하고 있는 것이 현실이다. 둘째, 대부분의 사람들이 한 가정의 구성원으로 생활을 하기 때문에 가족의 영향이 직·간접적으로 개인의 관광행동의 발달이나 경험에 중요한 영향을 미칠 수 있다. 셋째, 가족생애주기 혹은 가족생활주기(family life cycle)가 변화함에 따라 가족 구성원의 관광패턴이 달라지는 경향으로 인한 역할 변화를 가져올 수 있다고 주장하고 있다[7]. 이에 반하여, 송재호(1996)는 관광현상을 둘러싼 상호작용과정에는 각자의 가치관이나 태도, 경험, 지식 등은 각기 다른 생각을 가진 개인이나 집단들에게 어떤 확일적이고 통합된 견해나 형태를 기대한다는 것은 무척 비현실적이라고 지적하였다[3]. 따라서 ‘오늘날 관광현상에서 참여하는 다양한 개인과 집단들 사이에서 발생하는 갈등은 보편적 현상이며 오히려 자연스러운 것이다’라고 주장하였다. 이런 Buhalis(2000)는 갈등은 쉽게 일어나며, 욕심 많은 특정 이해집단들이 단기목적으로 자원을 착취할 때 쉽게 발생됨을 강조[11]하고 있다. 더불어 가족구성원이 함께 참여하는 가족관광의사결정은 가족구성원의 태도와 의사결정의 유형, 의사결정에 영향을 미치는 요인에 의해 달라질 수 있으며[5], 가족구성원간의 역할관계, 상대적 영향력의 강도에 의해 의사결정 단계별 갈등의 차이[19]가 나타난다고 주장하고 있다.

이에 본 연구의 목적은 Blod & Wolfe(1960)에 의해 최초로 소개된 자원이론(resource theory)과 사회적 권력이론(social power theory)을 중심으로 가족 관광의사결정시 하나의 관광상품을 구매하는데 각 구성원들간의 영향력으로 인하여 상이한 역할을 수행[10]함으로써 발생하는 갈등유발요인을 규명하고자 한다. 이와 더불어 가족생애주기에 따른 가족관광의사결정시 의사결정자를 중심으로 제안자(initiator), 정보수집자(information gatherer), 영향력 행사자(influencer), 의사결정자(decision makers), 사용자(user)들간의 갈등유발요인을 확인하고자 한다.

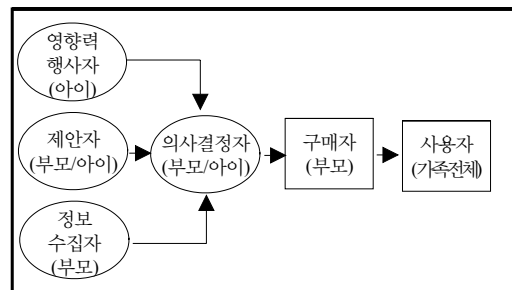
본 연구결과는 현 우리나라에서 가족관광시 발생하는 갈등유발요인을 규명함으로써, 가족간의 갈등유발요인의 예측은 물론 이를 통해 변화된 가족관광시 상이한 갈등유발요인확인인 관광행동을 연구하는 기초자료를 제공할 것으로 사료된다. 또한 관광산업의 진흥을 위하여 가족을 소비단위의 하나로 생각할 때, 가족간 발생하는 갈등유발요인을 중심으로 가족관광객을 유치하려는 많은 관광산업의 마케팅의 전략을 수립하는데 유용하게 기초자료를 제공하는데 본 연구의 의의가 있다 하겠다.

## 2. 가족관광 의사결정 및 갈등유발

Reiss(1965)는 가족을 그 구성원들이 사회화과정을 터득하는 기구[20]로 보았고, Coser(1974)는 가족을 인류학적인 관점에서 ‘가족은 결혼에 그 기원을 두며 남편과 부인 그리고 그들의 결혼으로 태어난 자식들로 이루어지며 가족은 사랑, 매력, 연민, 존경심과 같은 감정뿐만 아니라 부부간의 권리와 금지 등으로 맺어진다.’라고 주장[13]하였다. 안중수(1995)는 가족의사결정은 가장 대표적인 사회화의 학습과정이라고 볼 수 있다[4]고 하였다.

이처럼 사회화 학습으로 Davis & Rigaux(1974)는 남편과 부인을 상대로 동시에 역할전문화(role specialization: who decides)를 조사하여 그들의 역할전문가 남편과 부인이 각각 인지하고 있는 영향력에 따라 작용하고 있음[14]을 규명하였다. 이에 역할전문화에 따라 가족의 의사결정은 대개 4가지 유형으로 구분하였으며, 부부공동, 남편의 주도적, 아내의 주도적, 자율적 의사결정으로 구분하였다. 관광분야에서는 안중수(1995)와 Davis & Rigaux(1974) 연구에서 공통점으로 여행, 휴가, 관광은 공동 결정영역으로 포함한다[4, 14]고 주장하였다. 관광자의 의사결정이란 관광목적을 충족시키고자 하는 목표 지향적 행동으로서 관광의 욕구가 발생되면 그 욕구를 충족시키기 위해 대안을 탐색·평가하여 최종적인 관광결정을 내린 후, 관광활동에 참여하고 되돌아와서는 관광에 대한 평가를 하는 과정이라고 할 수 있다[18, 22]. 즉 여행의사결정은 하나의 독립된 선택으로 이루어지는 것이 아니라 여러 시간대에 걸쳐 여행을 결정하는 다양한 요인(목적지, 숙박시설, 동반자 등)들을 결정하는 복잡한 의사결정을 필요로 한다[15, 2]고 하였다.

장호찬·라선아(2008)은 가족의사결정시 하나의 상품을 구매하는데 각 구성원들간의 영향력으로 인하여 다양하며, 상이한 역할을 수행 한다고 주장[7]하였다. 이는 첫째, Hawkins & Coney(2004)는 가족 의사결정에서 가족 구성원의 역할을 제안자(initiator), 정보수집자(information gatherer), 영향력 행사자(influencer), 의사결정자(decision makers), 사용자(user)의 6가지 상이한 역할이 가족의사결정에 반영됨으로 상이한 역할을 수행[17]하고 있다.



[그림 1] 가족의사결정과정의 상이한 역할

둘째, 가족생애주기로서 시간의 흐름에 따른 가족구성원의 역할 변화를 설명하는 사회학적 개념으로 안종수(1995)는 가족생애주기란 1. 결혼관계, 2. 가족구성원의 연령, 3. 가족의 규모, 4. 가장의 취업 여부 등 여러 인구통계학적 특성으로 이루어진 하나의 복합변수라고 주장[4]하고 있다. Well & Gubar(1966)은 가족생애주기를 총 9개로 구분하였는데, 결혼상태, 자녀의 유무, 자녀의 나이, 직업의 유무에 따라 구분[23]하였다. 예를 들어 Cosenza & Davis(1981) 등은 가족의 휴가의사결정이 각 가족생애주기 단계마다 의사결정 유형이 다르다는 사실을 규명[12]하였다.

이처럼 가족관광 의사결정시 가족구성원마다 다양한 사고와 상이한 역할로 인하여 가족구성원들간 갈등이 발생할 수 있다고 사료된다. 갈등원인을 범주화한 Robbins(2002)에 따르면 갈등은 의사소통, 구조, 개인적 행동요인의 함수라고 하면서, 의사소통의 부족은 어의상의 차이, 은어(Jargon), 불충분한 정보의 교환, 채널상의 잡음으로 구성되며, 구조적인 갈등원인은 조직규모, 전문화 정도, 관할권의 명확성, 목표양립성, 리더십 스타일, 보상체계, 상호 의존성이 포함되고, 개인행동 요인에 의한 갈등원인은 개인 가치체계, 퍼스널리티를 제시[21]하였다. 선행연구들을 종합해보면 갈등의 원인은 목표의 불일치, 의사소통의 장애, 역할 불일치, 희소자원에 대한 경쟁으로 요약할 수 있다.

이는 가족구성원이 가족의사결정에 주는 영향력을 연구하기 위해 현재 사용하고 있는 이론은 자원이론(resource theory)과 사회적 권력이론(social power theory)이다[9, 16]. 자원이론에 따르면 개인이 가지고 있는 상대적 자원, 예를 들어 소득, 교육, 가용시간, 사회적 지위가 가족의사결정에 영향을 주는 근원이라는 것이다. 또한, 사회적 권력이론은 집단역학이론(group dynamic theory)에 근거를 두고 있다[16]. 이 이론에 따르면 상대적인 영향력의 원천은 사회적 힘으로 전문성에 의한 힘, 합법적으로 인정되어 생기는 힘, 준거의 기준이 됨으로 인해 생기는 힘, 금전적 또는 보상 제공권을 가짐으로 생기는 힘, 강압적인 힘[16] 들고 있다.

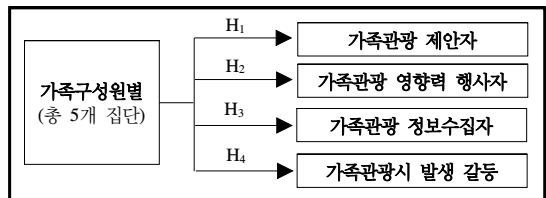
### 3. 연구모형 및 조사설계

#### 3.1 연구모형 및 가설설정

본 연구의 목적인 가족관광시 의사결정자와 갈등유발요인을 규명하기 위하여 가족관광 의사결정분야에서는 Mathieson & Wall(1982), Van Raaij & Francken(1984),

권용주(2001), 김복순 외(2005)등의 선행연구를 검토하였다[18,22,1,2]. 이와 더불어 가족관광시 상이한 역할로 인한 갈등유발에 대한 기초자료로 Well & Gubar(1966), Cosenza & Davis(1981), 안종수(1995), Robbins(2002), Belch & Willis(2002), Hawkins & Coney(2004), Flurry & Burns(2005), 장호찬·라선아(2008)를 토대로 연구모형과 이에 부합하는 4개의 연구가설을 설정[23,12,21,9,17,16,7]하였다.

본 연구의 모형을 검증하기 위한 변수의 항목은 인구통계학적 특성 7문항, 제안자와 갈등 항목 13문항, 영향력행사자와 갈등 15문항, 정보수집자와 갈등 12문항, 가족관광시 발생할 갈등 13문항이 구성되었으며, 척도는 명목척도와 5점 리커트척도(①:매우 부정↔⑤:매우 긍정)를 활용하였다.



[그림 2] 연구모형 및 가설설정

#### 3.2 조사설계 및 자료처리

현 가족관광시 유발된 갈등변수에 대한 연구가 전무한 상태임으로 본 연구의 목적을 효과적으로 달성하기 위하여 가족관광의사결정시 갈등유발요인 가족관광시 유발되는 변수를 도출하기 위하여 1차 조사로 현 우리나라 관광학부에 재학중인 대학교수 50명을 중심으로 델파이 기법(delphi technique), 전문가 표적조사(focus group interview)방법을 활용하였다. 이를 위하여 2009년 12월부터 2010년 2월까지 각 구성원별 유발 될 수 있는 갈등유발요인 변수에 대하여 조사 및 도출하였다. 도출된 기초변수를 중심으로 일반인이 이해하기 쉽게 조작적 정의를 거쳐 설문지를 작성한 후 이를 중심으로 실증분석을 실시하였다.

조사대상자의 기본 전제조건으로 결혼을 한 상태로 가정을 이루고 있는 대상만을 한정하여 수행하였다. 본 연구의 설문조사 지역 및 시기는 부산·경주·포항지역으로 한정하였으며, 조사시기는 2010년 4월 1일부터 2010년 4월 30일까지 총 400부의 설문지를 배포하였고, 384부가 회수되었으며, 이중 불성실하게 응답한 부를 제외한 330부를 분석에 이용하였다. 수집된 자료의 통계처리에는 데이터 입력을 거쳐, 사회과학조사분석 패키지인 SPSS17.0을 활용하였다.

### 4. 실증분석

#### 4.1 조사 응답자의 인구통계학적 특성

조사 대상자의 인구통계학적 특성은 표 1과 같이 응답자의 성별은 남자 140명(42.4%), 여자가 190명(57.6%)이었으며, 부모를 공양하고 있는 가정은 전체 응답자 중 110명으로 33.3%를 차지하고 있었다.

[표 1] 인구통계학적 특성

구분	분류	명	%	구분	분류	명	%
성별	남성	140	42.4	부모	예	110	33.3
	여성	190	57.6		공양	아니오	220
연령	20대	67	20.3	지난 1년 관광 횟수	없음	86	26.1
	30대	91	27.6		1회-2회	151	45.8
	40대	99	30.0		3-4회	43	13.0
	50대 이상	73	22.1		5-6회	30	9.1
가족 생애 주기	자녀가 없음	50	15.2	주요 활동	7-8회	10	3.0
	취학전 자녀	43	13.0		9회 이상	10	3.0
	취학후 자녀	105	31.8		휴양/보양	141	42.7
	성인 자녀	121	36.7		오락/유흥	32	9.7
관광 시기	출가한 자녀	11	3.3	합 계	교육/학습	37	11.2
	주중	11	3.3		문화/예술	34	10.3
	주말	115	34.8		스포츠	19	5.8
	휴가	112	33.9		모험/체험	35	10.6
	자녀의 방학	57	17.3		기타	32	9.7
	공휴일	35	10.6		합 계	330	100.0
합 계	330	100.0					

연령대는 40대가 99명(30.0%), 30대가 91명(27.6%), 50대 이상(22.1%) 순으로 비교적 고른 비율로 나타났다. 가족생애주기별로는 성인(대학생-결혼전)자녀(121명, 36.7%), 취학(초등-고등)후 자녀(105명, 31.8%), 자녀가 없음(50명, 15.2%) 순으로 응답하였다.

지난 1년 동안 가족관광횟수로는 1-2회(151명, 45.8%)로 가장 높은 것으로 파악되었으며, 가족관광을 하지 못하고 있는 응답자도 86명(26.1%)로 상대적 높은 비율을 차지하고 있었다. 가족관광시기로는 주말(115명, 34.8%)과 휴가기간(112명, 33.9%)으로 파악되었으며, 주요활동으로는 휴양 및 보양(141명, 42.7%)로 상대적 높은 비율을 차지하고 있었으며, 교육 및 학습(37명, 11.2%), 모험 및 체험(35명, 10.6%)순으로 관광활동을 즐기고 있는 것으로 파악되었다.

#### 4.2 가설 검증

가족관광시 의사결정자와 제안자와의 갈등유발요인에 대하여 기술통계를 한 결과 관광시기(기간/일정) 갈등(m=3.54)과 관광욕구 다양화로 인한 갈등(m=3.54)로 가장 높은 갈등을 보이고 있었으며, 숙박/식음료 등 편의시설갈등(m=3.52), 관광비용/지출 갈등(m=3.51), 관광활동갈등(m=3.42)순으로 갈등 양상을 보이고 있는 것으로 파악되었다.

가설1은 의사결정자는 ‘가족구성원에 따라 제안자와 갈등유발요인에 차이가 있을 것이다.’라고 설정하였으며, 분석결과 관광활동 갈등(p=0.045)과 교육적 효과 추구로 인한 갈등(p=0.000)에서 차이를 보임으로써 가설1은 귀무가설이 채택되었다[표 2].

관광활동에 대하여 취학 후 자녀(m=3.71)로 가장 높은 갈등을 보이고 있었으며, 교육적 효과 추구로 인한 갈등에서는 취학 후 자녀(m=3.35), 취학 전 자녀(m=3.06)에서 높은 갈등을 보이고 있었으나, 타 집단에서는 상대적 낮은 갈등을 보이고 있는 것으로 분석되었다. 가족관광시 의사결정자와 영향력자와의 갈등유발요인에 대하여 공간

[표 2] 가족구성원에 따른 제안자와 갈등유발요인 차이검증

		전체 평균	자녀가 없음	취학전 자녀	취학후 자녀	성인 자녀	출가한 자녀	f	p
제안자와 갈등유발요인	관광시기(기간/일정) 갈등	3.54	3.86	3.37	3.70	3.39	3.00	1.361	0.247
	관광욕구 다양화로 인한 갈등 (관광목적지)	3.54	3.60	3.46	3.74	3.47	2.45	1.730	0.143
	관광비용/지출 갈등	3.51	3.62	3.23	3.86	3.30	3.09	2.005	0.093
	관광활동 갈등 (체험/활동 프로그램 등)	3.42	3.54 L	3.53 L	3.71 H	3.09 L	3.27 L	2.469	0.045*
	교육적 효과 추구로 인한 갈등	2.81	2.22 L	3.06 MH	3.35 H	2.52 LM	2.54 LM	6.771	0.000***
	함께 참여할 동반자 선정 갈등	2.73	2.40	2.69	2.97	2.74	2.18	1.417	0.228
	고급 관광상품 선호 갈등	2.63	2.34	2.58	2.66	2.77	2.45	0.662	0.619
	해외 여행 희망 갈등	2.79	2.56	2.23	3.00	2.93	2.45	1.890	0.112
	정보 신뢰성으로 인한 갈등	2.81	2.82	2.69	3.14	2.58	2.63	1.989	0.096
	선물구매 등 쇼핑품목에 갈등	2.74	3.04	2.37	2.72	2.76	3.00	1.082	0.365
	숙박/식음료 등 편의시설 갈등	3.52	3.62	3.60	3.67	3.40	2.63	1.004	0.405
	예약 및 정보수집자 선정에 대한 갈등	2.90	2.98	2.97	3.09	2.65	3.09	1.058	0.377
	기타	1.31	1.06	1.25	1.41	1.38	1.00	1.568	0.182

주1) 1) 전혀 아니다 ↔ 5) 매우 그렇다 주2) \*P<0.05, \*\*p<0.001, \*\*\*p<0.000에서 유의함  
 주3)L(low)-H(high)는 Duncan Grouping시 집단의 차이를 나타냄

적 이동거리 갈등(m=3.70), 관광목적지 선택 갈등(m=3.67), 관광시기 갈등(m=3.66), 숙박/식음료 등 편의시설 갈등(m=3.54)순으로 갈등 양상을 보이고 있었으나, 함께 참여할 동반자 선정 갈등(m=2.45), 가사노동분담 갈등(m=2.75)순으로 영향력자와 갈등이 낮은 것으로 분석되었다.

가설2는 의사결정자는 ‘가족구성원에 따라 영향력자와 갈등유발요인에 차이가 있을 것이다.’라고 설정하였으며, 분석결과 직장문제 갈등(p=0.000), 경제적 갈등(p=0.000), 관광교통 수단 결정 갈등(p=0.040), 관광욕구의 다양화로 인한 갈등(p=0.016), 교육적 효과 추구로 인한 갈등(p=0.000)에서 차이를 보임으로써 가설2는 귀무가설이 채택되었다[표 3].

직장문제 갈등에서는 자녀가 없는 가족(m=3.70)에서 가장 큰 갈등요인으로 작용하고 있었으며, 경제적 갈등, 관광교통 수단 결정 갈등, 관광욕구의 다양화, 교육적 효과 추구로 인한 갈등에서는 취학 후 자녀를 둔 가족에서 영향력자와 가장 큰 갈등 요인으로 작용하고 있었다. 보편적으로 가족구성원별로 출가한 자녀를 둔 가족으로 갈수록 영향력자와 갈등이 없는 반면, 취학 전·후 자녀를 둔 가족에서는 상대적 높은 갈등양상을 보이고 있는 것으로 분석되었다. 특히 교육적 효과 추구로 인한 갈등에서는 취학 전 및 후 자녀를 둔 가족에서는 상대적 높은 갈등양상을 보이고 있는 것으로 파악되었다.

가족관광시 의사결정자와 정보수집자와의 갈등유발요인에 대하여 숙박/편의시설 선호도 갈등(m=3.54), 관광욕구 다양화로 인한 갈등(m=3.43), 안전갈등(m=3.39), 관광활동 갈등(m=3.36)등 순으로 갈등양상이 높은 것으로 분석되었으나, 한편 예약작 선정(m=2.59), 선물구매 등 소

평정보의 갈등(m=2.76)순으로 정보수집자와 갈등이 낮은 것으로 분석되었다.

가설3은 의사결정자는 ‘가족구성원에 따라 정보수집자와 갈등유발요인에 차이가 있을 것이다.’라고 설정하였으며, 분석결과 가격지불의사 갈등(p=0.044), 교육적 효과 추구로 인한 갈등(p=0.000)에서 차이를 보임으로써 가설3은 귀무가설이 채택되었다[표 4].

가격지불의사 갈등, 교육적 효과 추구로 인한 갈등에서는 취학 전 및 후를 둔 가족에서 갈등양상이 높은 것으로 분석되었으나, 성인 자녀 이상을 둔 가족에서는 정보수집시 갈등유발이 낮은 것으로 분석되었다. 가족관광시 의사결정자와 가족관광시 갈등유발요인에 대하여 관광시기 변동 갈등(m=3.64), 편의시설 불만으로 인한 갈등(m=3.42), 관광활동 변경으로 인한 갈등(m=3.41), 관광비용 절감을 통한 갈등(m=3.37)순으로 갈등 양상을 보이고 있었으나, 선물구매에 대한 갈등(m=2.79), 여행 후유증으로 인한 갈등(m=2.98), 자녀의주의 갈등(m=2.92)순으로 가족관광시 갈등이 낮은 것으로 분석되었다.

가설4는 의사결정자는 ‘가족구성원에 따라 가족관광시 갈등유발요인에 차이가 있을 것이다.’라고 설정하였으며, 분석결과 관광비용 절감을 통한 갈등(p=0.003), 자녀의주의 일정으로 인한 갈등(p=0.002)에서 차이를 보임으로써 가설4는 귀무가설이 채택되었다[표 5].

관광비용 절감을 통한 갈등에서는 취학 후 자녀를 둔 가족(m=3.89), 출가한 자녀를 둔 가족(m=3.45), 자녀가 없는 가족(3.30)순으로 갈등양상을 보이고 있었다. 반면, 자녀의주의 일정으로 인한 갈등에서는 취학 전 및 후 자녀를 둔 가족에서는 상대적 높은 갈등양상을 보이고 있는 것으로 파악되었다.

[표 3] 가족구성원에 따른 영향력자와 갈등유발요인 차이검증

		전체 평균	자녀가 없음	취학전 자녀	취학후 자녀	성인 자녀	출가한 자녀	f	p
영 향 력 자 와 갈 등 유 발 요 인	가사노동 분담 갈등	2.75	2.94	2.97	2.92	2.50	2.09	1.928	0.105
	직장문제 갈등	3.11	3.70 H	2.97 MH	3.44 MH	2.75 M	1.81 L	5.373	0.000***
	경제적 갈등(관광비용)	3.51	3.92 H	3.55 MH	3.99 H	3.00 LM	2.63 L	5.917	0.000***
	공간적 이동거리 갈등	3.70	3.68	3.83	3.90	3.51	3.54	0.822	0.512
	건강제약 갈등(신종플루/안전문제)	3.23	3.34	3.13	3.31	3.14	3.54	0.310	0.871
	관광교통 수단 결정 갈등	2.84	3.12 H	2.72 LH	3.14 H	2.58 LH	2.00 L	2.538	0.040*
	관광시기(일정/기간) 갈등	3.66	3.76	3.51	3.80	3.61	3.27	0.423	0.792
	관광목적지 선택 갈등(주변환경 등)	3.67	4.04	3.44	3.73	3.60	3.09	1.275	0.280
	관광욕구의 다양화로 인한 갈등	3.23	3.42 H	3.37 H	3.49 H	2.97 H	2.09 L	3.105	0.016*
	관광활동 갈등(체험/경험 프로그램 갈등)	3.24	3.48	3.48	3.31	3.09	2.36	1.749	0.139
	교육적 효과 추구로 인한 갈등	2.89	2.38 LM	3.16 MH	3.40 H	2.63 LMH	2.00 L	6.449	0.000***
	숙박/식음료 등 편의시설 갈등	3.54	3.94	3.79	3.62	3.28	2.90	1.891	0.112
	권한 갈등(각자 자기주장)	3.04	3.54	3.23	3.07	2.80	2.45	1.948	0.102
	함께 참여할 동반자 선정 갈등	2.45	2.52	2.60	2.55	2.27	2.63	0.674	0.610
기타	1.25	1.16	1.23	1.21	1.33	1.27	0.435	0.783	

주1) 1) 전혀 아니다 ↔ 5) 매우 그렇다 주2) \*P<0.05, \*\*p<0.001, \*\*\*p<0.000에서 유의함

주3) L(low)-H(high)는 Duncan Grouping시 집단의 차이를 나타냄



[표 4] 가족구성원에 따른 정보수집자와 갈등유발요인 차이검증

		전체 평균	자녀가 없음	취학전 자녀	취학후 자녀	성인 자녀	출가한 자녀	f	p
정보수집자와 갈등유발요인	가격지불 의사 갈등(관광비용)	3.07	3.26 L	3.34 H	3.31 H	2.73 L	2.63 L	2.476	0.044*
	관광욕구 다양화로 인한 갈등(관광목적지)	3.43	3.48	3.44	3.55	3.33	3.09	0.372	0.829
	교육적 효과 추구로 인한 갈등	2.87	2.34 L	3.25 H	3.31 H	2.61 LH	2.54 LH	5.478	0.000***
	관광활동 갈등(체험/활동 프로그램 등)	3.36	3.30	3.62	3.49	3.23	2.63	1.307	0.267
	구전에 대한 맹목적 선호로 인한 갈등	3.08	2.78	3.25	3.27	3.06	2.09	1.988	0.096
	불확실한 여행정보 갈등(모호성 등)	3.17	3.06	3.39	3.44	2.99	2.36	1.856	0.118
	숙박/편의시설 선호도 갈등	3.54	3.80	3.62	3.58	3.48	2.45	1.445	0.219
	안전갈등(신종플루 및 안전사고 등)	3.39	3.32	3.62	3.45	3.33	2.81	0.519	0.722
	세대차이로 인한 정보수집 갈등	3.05	2.80	2.81	3.22	3.14	2.45	1.322	0.262
	선물구매 등 쇼핑정보에 갈등	2.76	2.98	2.65	2.79	2.70	2.54	0.420	0.794
	예약자 선정에 대한 갈등	2.59	2.82	2.62	2.80	2.35	2.00	2.035	0.089
	기타	1.23	1.00	1.30	1.29	1.26	1.00	1.517	0.197

주1) 1) 전혀 아니다 ↔ 5) 매우 그렇다 주2) \*P<0.05, \*\*p<0.001, \*\*\*p<0.000에서 유의함  
 주3) L(low)<H(high)는 Duncan Grouping시 집단의 차이를 나타냄

[표 5] 가족구성원에 따른 가족관광시 갈등유발요인 차이검증

		전체 평균	자녀가 없음	취학전 자녀	취학후 자녀	성인 자녀	출가한 자녀	f	p
가족관광시 갈등유발요인	관광비용 절감을 통한 갈등	3.37	3.30 L	3.20 L	3.89 H	3.00 L	3.45 L	4.033	0.003*
	관광시기 변경 갈등(기간/일정등)	3.64	3.72	3.25	3.90	3.58	3.00	1.661	0.159
	관광활동 변경 갈등	3.41	3.38	3.30	3.58	3.34	3.09	0.530	0.714
	편의시설 불만으로 인한 갈등	3.42	3.50	3.67	3.56	3.23	2.81	1.147	0.335
	관광후 불만족으로 인한 갈등	3.24	3.18	3.37	3.48	3.08	2.54	1.275	0.280
	질병(안전)발생으로 인한 갈등	3.07	3.36	3.23	3.06	2.99	2.27	1.132	0.341
	선물구매에 대한 갈등	2.79	2.78	2.62	3.00	2.69	2.72	0.717	0.581
	동반자 심리적 갈등	3.20	3.32	3.02	3.37	3.14	2.45	1.019	0.398
	미묘한 세대차이로 인한 갈등	3.20	3.30	2.67	3.36	3.28	2.54	1.685	0.153
	정보부족으로 인한 갈등	3.21	2.98	3.37	3.57	2.98	2.90	2.321	0.057
	자녀 의주 일정으로 인한 갈등	2.92	2.24 L	3.23 H	3.27 H	2.85 LH	2.18 L	4.297	0.002*
	여행 후유증으로 인한 갈등	2.98	2.74	3.39	3.19	2.80	2.36	1.970	0.099
	기타	1.25	1.12	1.32	1.27	1.28	1.00	0.654	0.624

주1) 1) 전혀 아니다 ↔ 5) 매우 그렇다 주2) \*P<0.05, \*\*p<0.001, \*\*\*p<0.000에서 유의함  
 주3) L(low)<H(high)는 Duncan Grouping시 집단의 차이를 나타냄

### 5. 결론

본 연구는 현 우리나라에서 가족관광시 발생하는 갈등 유발요인을 규명함으로써, 가족간의 갈등유발요인의 예측은 물론 이를 통해 변화된 가족관광시 상이한 갈등유발요인확인은 관광행동을 연구하는 기초자료를 제공하고자 하였다.

본 연구를 통한 가족관광시 가족생애주기중 가족구성원별 상이한 갈등이 유발됨을 규명할 수 있었다. 첫째, 제안자와 갈등유발요인으로는 전반적으로 관광시기, 관광요구의 다양화, 관광비용/지출문제, 관광활동 등에 갈등이 발생하고 있었으며, 출가한 자녀를 둔 가정에서는 예약 및 정보수집자 선정 및 쇼핑에 관한 갈등이 발생하는 것으로 분석되었다. 둘째, 영향력자와 발생된 갈등으로는 공간적 이동거리, 관광목적지 선택, 관광시기, 편의시설

등에서 갈등이 유발되고 있었으며, 출가한 자녀를 둔 가정에서는 건강제약 등에 갈등이 발생하고 있는 것으로 조사되었다. 셋째, 정보수집자와는 편의시설, 관광욕구의 다양화, 안전갈등, 관광활동 등에서 갈등이 유발되고 있었으며, 마지막으로 가족관광시 발생하는 갈등으로는 관광시기 변경, 편의시설 불만, 관광활동 변경, 관광비용 절감으로 인한 갈등이 유발되었다.

이에 본 연구를 통하여 첫째, 관광학 측면 즉, 관광객 행동론 이해측면에서 가족관광시 가족생애주기별 의사결정자와 각 구성원들간 상이한 갈등유발요인을 규명하였다. 이는 많은 영역에서 가족 민주주의가 증가하고 있는 추세임으로 가족관광 의사결정에 있어서의 이런 흐름을 분석하는 것은 이론적, 실제적 다른 학문의 영역과 접목하여 부분적이고 전문적인 이해를 돕는 교차 학문적 차원에서 관광현상을 올바르게 관찰, 분석, 개념정립 등과

[표 6] 가족구성원에 따른 갈등유발요인 분석 결과

		갈등유발요인			
		제안자 갈등유발요인	영향력자 갈등유발요인	정보수집자 갈등유발요인	가족관광시 갈등유발요인
가족구성원별	전체 집단	-관광시기(기간/일정) -관광요금 다양화 -관광비용/지출 -관광활동	-공간적 이동거리 -관광목적지 선택 -관광시기(일정/기간) -숙박/식음료 등 편의시설	-숙박/편의시설 선호도 -관광요금 다양화 -안전갈등 -관광활동	-관광시기 변경 -편의시설 불만 -관광활동 변경 -관광비용 절감
	자녀가 없는 가족	-관광시기(기간/일정) -관광비용/지출 -관광요금 다양화 -숙박/식음료 등 편의시설	-관광목적지 선택 -숙박/식음료 등 편의시설 -경제적(관광비용) -직장문제	-숙박/편의시설 선호도 -관광요금 다양화 -교육적 효과 추구 -안전갈등	-관광시기 변경 -편의시설 불만 -관광활동 변경 -질병(안전)발생
	취학 전 자녀의 가족	-숙박/식음료 등 편의시설 -관광활동 -관광요금 다양화 -관광시기(기간/일정)	-공간적 이동거리 -숙박/식음료 등 편의시설 -경제적(관광비용) -관광시기(일정/기간)	-숙박/편의시설 선호도 -안전갈등 -관광활동 -관광요금 다양화	-편의시설 불만 -여행 후유증 -관광후 불만족 -정보부족
	취학 자녀를 둔 가족 (초등 - 고등)	-관광비용/지출 -관광요금 다양화 -관광활동 -관광시기(기간/일정)	-경제적(관광비용) -공간적 이동거리 -관광시기(일정/기간) -관광목적지 선택	-숙박/편의시설 선호도 -관광요금 다양화 -관광활동 -안전갈등	-관광비용 절감 -관광시기 변경 -관광활동 변경 -정보부족
	성인자녀를 둔 가족 (대학생/결혼전)	-관광요금 다양화 -숙박/식음료 등 편의시설 -관광시기(기간/일정) -관광비용/지출	-관광시기(일정/기간) -관광목적지 선택 -공간적 이동거리 -숙박/식음료 등 편의시설	-숙박/편의시설 선호도 -관광요금 다양화 -관광활동 -안전갈등	-관광시기 변경 -관광비용 절감 -관광활동 변경 -미묘한 세대차이
	출가한 자녀를 둔 가족	-관광활동 -관광비용/지출 -예약 및 정보수집자 선정 -선물구매 등 쇼핑품목	-공간적 이동거리 -관광시기(일정/기간) -관광목적지 선택	-안전갈등 -관광활동 -관광요금 다양화 -선물구매 등 쇼핑정보	-관광비용 절감 -관광시기 변경 -관광활동 변경 -정보부족

주) 가족구성원별 가족관광시 갈등유발요인 평균을 중심으로 4위까지 기술

일반화를 통해서 체계화가 가능해질 것으로 기대된다. 구체적으로 본 연구를 통하여 첫째, 가족관광의사결정시 각 이해관계자들 간의 의사소통이 원활해 질것으로 기대할 수 있다. 둘째, 각 이해관계자들의 의견수렴으로 상호 간의 신뢰를 얻을 수 있을 것으로 기대할 수 있다. 셋째, 가족간의 갈등유발요인의 예측으로 가족간의 의사결정시 시행착오를 예방할 수 있을 것으로 기대할 수 있을 것으로 사료된다. 마지막으로 관광산업의 진흥을 위하여 가족을 소비단위의 하나로 생각할 때, 가족간 발생하는 갈등유발요인을 중심으로 가족관광객을 유치하려는 많은 관광산업의 마케팅의 전략을 수립하는데 유용하게 기초자료를 제공하는데 본 연구의 의의가 있다 하겠다. 예를 들면, 가족구성원에 따라 상이한 역할관계는 관광상품구매시 일반적으로 고관여상품 구매와 같이 의사결정과정의 복잡하고 개입되는 중요변수가 많다. 그러므로 가족관광에 대한 관광마케팅전략은 시장 세분화와 표적시장선정에 근거하여 수립하는 것이 이상적이라 할 수 있다. 본 연구는 주요변수 중 하나인 가족구조에 따라 시장을 세분화 한 후 마케팅전략을 수립하는 것이 여행상품 구매 행동을 유도하기 위한 유효한 전략이라는 점을 시사하고 있다.

### 참고문헌

- [1] 권용주, "가족여행 목적지 선택에 있어서 주부의 영향력에 관한 연구", 호텔관광연구 7, 2001.
- [2] 김복순·장호찬·이소연. "가족관광의사결정에 있어서 자녀의 영향력", 관광학연구 19(2), 2005.
- [3] 송재호. "지방정부의 관광정책 이해집단 갈등관리에 관한 연구". 박사학위논문, 경기대학교 대학원, 1996.
- [4] 안중수, "도시가족의 여가활동 특성에 관한 연구", 관광학연구 18(2), 1995.
- [5] 정종수. "가족관광에 있어서 가족구성원의 영향력에 관한 연구" 석사학위논문 경희대학교 대학원, 1993.
- [6] 한국관광공사. "2008 국민여행실태조사", 서울: 한국관광공사, 2009.
- [7] 장호찬·라선아. "관광객행동론", 한국방송통신대학교 출판부, 2008.
- [8] Assael, H. "Acquiring and processing information", In H. Assael (Ed.), Consumer behavior and marketing action (5th ed.) (161-193). New York: PWS-KENT Publishing, 1998.
- [9] Belch, M., & Willis, L. "Family Decision at the Century: Has the changing structure of household the family decision-makingprocess?", Journal of Consumer Behaviour, 2(2), 2002.
- [10] Blood, R. D. & D. M. Wolfe, "Husbands and

- Wives”, New York: The Free Press. 1960.
- [11] Buhalis, D. “Marketing the Competitive Destination of the Future”, *Tourism Management* vol. 21, 2000.
- [12] Cosenza R. M. & Davis, “Family Vacation Decision Making Over The Family Life Cycle: A Decision and Influence Structure Analysis”, *Journal of Travel Research* 20. 1981.
- [13] Coser. R. Laub. "The Family: Its Structures & Functions", New York: St. Martin's Press. 1974,
- [14] Davis. H. L., & Rigaux, B. P. "Perception of Marital roles in Decision Processes". *Journal of Consumer Research* 1(1), 1974.
- [15] Dellaert, B. G. C., Ettema, D. F., & Lindh, C. "Multi-Faceted tourist travel decisions: A constraint-based conceptual framework to describe tourists' sequential choices of travel components" *Tourism Management* 19(4), 1998.
- [16] Flurry, L. & Burns, A. "Children's Influence in Purchase Decision: A Social Power Theory Approach", *Journal of Business Research* 58(5), 2005.
- [17] Hawking, D. I., Best, R. J., & Coney, K. A. "Consumer Behavior: Building Marketing Strategy", New York: McGraw-Hill/Irwin(9th ed.), The McGraw-Hill Companies, Inc. 2004.
- [18] Mathieson, A., & Wall, G. "Tourism: Economic, Physical and Social Impacts", London & New York: Longman, 1982.
- [19] Qualls W. J., "Changing Sex Roles: The Impact upon Family Decision Making", *Advances in Consumer Research*. 12, 1987.
- [20] Reiss, I. L., "The Universality of the Family: A Conceptual Analysis" *Journal of Marriage and the Family* 27, 1965.
- [21] Robbins, S., "Organizational Behavior. Upper Saddle River", New Jersey: Prentice-Hall, 2002.
- [22] Van Raaij. W F., & Francken. D. A. "Vacation Decision, Activities and Satisfaction". *Annals of Tourism Research*, 2, 1984.
- [23] Wells, W. D., & Gubar, G. "The life cycle concept", *Journal of Marketing Research*, 2, 1966.

**채 예 병(Chae, Ye-Byeong)**

[정회원]



- 1995년 2월 : 경기대학교 관광경영학과 졸업(석사)
- 2002년 8월 : 경기대학교 관광경영학과 (관광학 박사)
- 1975년 1월 ~ 2000년 4월 : 한국관광공사 인사부장, 조사편찬실장, 감사실장 등 역임
- 2005년 3월 ~ 현재 : 동서대학교 관광경영학과 조교수

<관심분야>

관광마케팅, 관광자원 및 관광정책 등