

여행상품 유통경로의 갑-을 관계에 대한 갈등해결행동 분석*

- 불공정성 지각, 갈등지각, 갈등해결행동을 중심으로 -

Why does the imbalance of power issues in the market of travel products remain unsolved?: In terms of unfairness perception, conflict perception, and conflict solving strategies

황희정** · 이훈***

Hwang, Hee-Jeong · Lee, Hoon

요약 : 본 연구의 목적은 소매·가맹여행사 종사자의 여행상품 유통경로에 대한 불공정성 지각이 갈등지각에 미치는 영향과 갈등지각이 갈등해결행동에 미치는 영향을 분석하는 것이다. 분석 결과, 불공정성 지각은 갈등지각에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 갈등지각은 5개 갈등해결행동 중 2개 전략에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 갈등을 지각하는 소매·가맹여행사 종사자의 갈등해결행동은 회피전략과 순응전략으로 나타났으며, 이외 경쟁전략, 협력전략, 그리고 타협전략은 유의하지 않은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 힘의 불균형이 전제된 불공정한 여행상품 유통경로에서 소매·가맹여행사 종사자가 적극적인 갈등해결행동을 취하기 어려움을 의미하며, 결국 여행상품 유통경로의 불공정성은 개인의 힘으로 개선되기 어렵다는 것을 의미한다. 따라서 정부의 적극적인 개입과 노력이 필요한 상황이다. 향후 연구에서는 여행상품 유통구조의 불공정성을 개선하기 위한 구체적 대안이 제시되기를 기대한다.

핵심어 : 여행상품, 유통구조, 불공정성, 갈등지각, 갈등해결행동

ABSTRACT : This study analyzed the relation between the unfairness perception of retail travel agency workers(RTAW) and their conflict perception. Also this research examined in what ways the conflict perception of RTAW impacts on their patterns of behavior in terms of the conflict solving strategies. The result shows that the unfairness perception of RTAW correlates with the conflict perception of RTAW. It is also revealed that the conflict perception of RTAW profoundly affects and functions their specific behavior patterns when they choose the conflict solving strategies. The result shows that they, the retail travel agency workers, are likely to evade the conflicts or they adapt themselves to the given settings. Individual efforts, in turn, can hardly contribute to the unfairness that has been deeply embedded in the distribution channels of travel products. Future research works related to this issue are expected to make a detailed suggestion that can contribute to reconstruct the market of travel agencies in terms of fairness issues.

Key words : Travel products, Distribution channels, Unfairness, Conflict perception, Conflict solving strategies

* 이 논문 또는 저서는 2013년 정부(교육부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (NRF-2013S1A5B5A07048015)

** 세종대학교 박사후연구원, e-mail: umhahah@hanmail.net

*** 한양대학교 관광학부 교수(교신저자), e-mail: hoon2@hanyang.ac.kr

I. 서 론

지난 2013년 남양유업 사태를 시작으로 ‘갑의 횡포, 을의 눈물’에 대한 사회적 관심이 집중되었다. 관용적으로 갑은 계약관계에서 상대적으로 지위가 높은 계약자, 을은 상대적으로 지위가 낮은 계약자를 의미하지만, 이제 우리 사회에서 갑-을 관계는 힘의 불균형이 일어나는 거래관계에서의 경제적 강자의 지위 남용과 횡포 등의 불공정 행위를 의미한다(프레이션, 2013; 한국경제연구원, 2013; 황희정, 2015). 갑-을 관계는 우리 사회 전반에서 나타나는 현상으로, 관광분야에서도 도매여행사와 소매·가맹여행사간 힘의 불균형으로 인한 갈등과 종속의 문제가 발생한다(장만섭·고석영·최병길, 2007; 한국관광공사, 2011). 여행상품은 운송·숙박시설 등에 대한 알선·계약을 통하여 유통된다는 측면에서 복잡성과 파급성을 지닌다. 특히, 상대적으로 유통구조가 복잡한 아웃바운드 상품은 저가덤핑관광 등 불건전한 관광거래 구조가 두드러지게 나타난다. 실제 복잡한 유통구조 상에서 소수의 거대여행사는 ‘슈퍼(super) 갑’의 지위를 누리고 있으며, 수수료, 경비 등을 소매·가맹여행사, 현지여행사 등에 전가해 이윤을 늘리고 있는 상황이다(CNB저널, 2013). 이러한 현상은 거대여행사의 브랜드 네임에 대한 소매·가맹여행사의 수요를 바탕으로 지속되고 있는 상황이며, 홍보비 지불, 출혈경쟁으로 인한 손실 전가 등의 문제가 지속적으로 발생하고 있는 상황이다(황희정, 2013). 즉, 도매여행사(갑)와 소매·가맹여행사(을)간 관계에서 갈등이 지속적으로 발생하고 있는 상황이다.

한편, 이봉철(2013)은 계약당사자간 평등한 권리관계를 나타내는 갑-을 관계가 사실은 갑에 편중된 불평등 권리관계를 숨기고 있는 표리상반의 특성을 지닌다고 지적한 바 있다. 이러한 갑-을 관계는 불평등한 상호의존 관계로, 을은 갑과

의 거래관계에서 권리 및 결과가 불공정하다고 지각하게 된다(이봉철, 2013). 다시 말해, 을은 유통경로 상 구성원, 즉 갑이 자신의 목표 달성을 방해한다고 지각하게 되며, 불평의 감정을 수반하게 된다(Cough, Erin, Louis, & El-Ansary, 2001; 박기용·이훈영, 2013에서 재인용). 이러한 현상은 결국 도매여행사와 소매·가맹여행사간 불공정한 거래관계에 대한 을의 지각이 갈등 지각으로 연결되는 현상을 의미한다. 또한, 유통경로 상 갈등에 대한 지각은 다양한 갈등해결행동을 유발한다(김상덕, 2009; 전영민, 2012; 조현진, 2007). 즉, 불공정한 여행상품 유통경로에서 갈등을 지각하는 소매·가맹여행사 종사자 역시 갈등을 해결하기 위한 다양한 행동을 할 것으로 예상된다. 그렇다면 여행상품 유통구조의 갑-을 관계를 해결하기 위하여는 소매·가맹여행사 종사자가 선택하는 갈등해결행동은 무엇인지 살펴보고, 그것이 지니는 한계를 밝히는 작업이 선행되어야 한다.

갑-을 관계에 대한 선행연구는 주로 유통업체와 제조업체간(이봉근, 2010), 가맹 본부와 가맹점간(전인수, 2004), 그리고 대형 유통업체와 중소유통업체간(김동환·송정환, 2009; 김익성, 2010) 관계를 중심으로 연구되었다. 또한, 일부 선행연구에서는 관계특성의 하나로 ‘공정성’을 제시한 바 있다. 이러한 연구는 갑-을 관계의 실태에 대한 문제의식이 반영되어 있으며, 이러한 실태의 주요 원인으로 ‘공정성’ 문제를 제시하였다는 측면에서 의의를 지닌다. 그러나 갑-을 관계 해결을 위한 대응방안을 제시하였다는 의의에도 불구하고, ‘불공정성’을 신뢰나 관계 몰입을 위한 하나의 조건으로 제시하는 등 관계마케팅 차원으로 접근하였다는 한계를 지닌다(유병주, 2005; 조현진, 2003).

관광분야 선행연구는 ‘갈등’ 현상을 중심으로 관계마케팅 차원의 접근이 이루어졌다. 즉, 여행상품 유통경로 상 갈등현상을 중심으로 신뢰, 공

정성, 그리고 지원 등의 요인이 파트너십과 네트워크에 영향을 미친다는 결과를 제시하였다(곽영대·양승필, 2011; 권명옥·이미혜, 2012; 김찬영·이윤철·최연철, 2004; 서선, 2011). 이러한 내용을 종합하여 볼 때, 유통경로 상 갈등에 대한 선행연구는 '갈등'이 발생하고 있는 상황에 대한 문제의식을 공유하고 있으나, 갈등 해결의 최종 목표로 파트너십과 협력을 통한 '성과'를 제시하고 있는 상황이다. 이로 인하여 갑-을 관계가 해결되지 않는 근본적인 원인에 대하여 설명하고, 대응하는 데에 한계를 지닌다.

따라서 본 연구의 목적은 여행상품 유통경로의 갑-을 관계, 즉 부정의 현상에서 소매·가맹여행사 종사자가 지각하는 갈등, 그리고 이를 해결하기 위한 행동 구조를 분석하는 데에 있다. 이를 통하여 소매·가맹여행사 종사자의 갈등해결행동의 특성과 한계를 분석하고자 한다. 이를 위해 세부적으로, 불공정성 지각, 갈등지각과 갈등해결행동 개념을 중심으로 접근하였으며, 관련 선행연구에 대한 분석을 토대로 소매·가맹여행사 종사자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 이를 통하여 소매·가맹여행사 종사자를 발화주체로 끌어올림으로써 소매·가맹여행사 종사자들 '을'의 입장에 위치시키는 부정의한 현상과 맥락에 대하여 밝히고, 시사점을 제시하고자 하였다.

II. 이론적 고찰

1. 여행상품 유통경로의 개념 및 특징

유통경로는 둘 이상의 조직이 고객에게 제품이나 서비스를 전달하는 과정이다(김기홍·정웅용·변준영, 2005). 여행상품의 유통경로는 관광객과 운송·숙박시설 등 여행관련 시설업간 서비스 중개 역할을 통하여 여행서비스를 생산자로부터 고객에게 전달하는 과정을 의미한다. 여행

상품의 유통경로는 지상수배업체, 여행도매업체, 여행소매업체, 그리고 특별유통경로자 등의 조직으로 구성되어 있다(장만섭·고석영·최병길, 2007; 지봉구, 2006). 특히, 여행도매업체(이하 도매여행사)와 여행소매업체(이하 소매여행사)간 거래는 소매여행사가 도매여행사에서 기획한 여행상품을 판매하여 소비자에게 직접 서비스를 전달하고, 도매여행사는 이에 대한 대가로 소매여행사에 일정 수준의 수수료를 전달하는 방식으로 이루어진다(장만섭·고석영·최병길, 2007). 이와 같은 유통구조는 도매여행사의 브랜드 네임에 대한 소매여행사의 수요, 판매망의 확대에 대한 도매여행사의 수요가 결합하여 나타나는 형태이며, 국내 여행산업에서 도매여행사와 소매여행사간 관계는 상호의존적이다(장유진, 2008; 황희정, 2015).

상호의존성이 전제된 유통경로 상에서는 불공정성 현상이 종종 발생한다. 실제 대형할인점에 PB상품 납품하는 제조업체의 경우, 비용 전가 및 가격인하 요구 등이 문제되고 있는 것으로 분석되었으며, 대형유통업체와 중소유통업체간 관계에서는 부당 반품, 할인행사 참여 강요 등의 문제가 발생하고 있는 것으로 분석되었다(김동환·송정환, 2009; 이봉근, 2010). 여행상품 유통경로 상에서도 유사한 현상이 발생하고 있다. 도매여행사와 소매·가맹여행사간 관계에서는 소매·가맹여행사의 종속적 위치로 인한 거래조건의 일방적 변경, 홍보비용의 전가, 그리고 거래 취소 등 도매여행사의 횡포가 발생하고 있다(한국관광공사, 2011; 한국문화관광연구원, 2011; 황희정, 2015). 즉, 도매여행사와 소매·가맹여행사간 거래관계는 불평등한 상호의존성을 특징으로 하며, 이러한 현상은 여행상품 유통경로 뿐 아니라, 불평등한 상호의존성이 전제된 대부분의 유통구조에서 나타난다는 측면에서 더욱 심각하다.

2. 여행상품 유통경로 상의 불공정성에 대한 연구

여행상품 유통경로 상의 불공정성에 대한 연구는 중국 관광객의 아웃바운드 관광을 중심으로 연구되고 있다(Nathan, Fuquan, & Yin, 2013; Zhang, Heung, & Yan, 2009; Zhang, Yan, & Li, 2009). 이러한 연구는 정상적인 여행상품 유통구조와 비교하여 불공정한 유통구조가 지니는 특징에 대하여 제로 피 투어(zero-fee tour 또는 zero-commission tour) 개념을 중심으로 설명하였다. 제로 피 투어는 현지여행사가 송출국 여행 오퍼레이터에게 여행비용과 수수료를 받는 대신, 관광객의 쇼핑과 옵션 수수료로 수익을 충당하는 형태를 의미한다(Zhang, Yan, & Li, 2009). 또한, 이러한 현상인 초기 중국과 태국간 관광구조에서 발생하였으나, 최근 유럽과 호주 등 전세계로 파급되고 있으며, 중국 인관광객 수의 증가로 이러한 현상은 더욱 가중될 것이라는 위험성을 경고하고 있다(Zhang, Heung, & Yan, 2009). 즉, 여행상품 유통경로의 불공정성 현상은 국내의 문제만이 아니며, 전세계적으로 나타나고 있으나, 여전히 이에 대한 학술적 접근은 미흡한 상황이다.

한편, 공정성 지각은 타인과의 교환관계에서의 투입과 산출에 대한 비교, 개인의 투입 대비 산출에 대한 타인과의 비교를 통하여 지각하는 상대적·심리적 개념을 의미한다(정유경·황예림·박수현, 2010; Folger & Greenberg, 1985; Janssen, 2004). 공정성 지각은 임무와 노력에 비례한 보상을 의미하는 분배공정성(Moorman, 1991), 결과를 결정하는 과정이 지니는 정의를 의미하는 절차공정성(Skarlicki & Folger, 1987), 그리고 커뮤니케이션 과정에서의 대우의 질을 의미하는 상호작용공정성(Chebat & Slusarczyk, 2005)으로 구성된다.

Messick, Bloom, Boldizar and Samuelson(1985)은 사람들이 공정성과 불공정성을 다른 차원에서 지각하며, 공정성과 불공정성 지각은 상이한 개념이라고 주장하였다. 관련하여 Lupfer, Weeks, Doan and Houston(2000)은 '획득'과 관련된 공정성 지각과 달리, 불공정성 지각은 '손실'과 관련되며, 불공정한 사건이 공정한 사건보다 더 강한 인식과 정서적 반응을 초래한다는 측면에서 공정성보다 불공정성 지각이 더 핵심적 개념이라고 주장하였다. 따라서 불공정성 지각은 공정성 지각과 상이하게 접근하여야 한다. 또한, 불공정성 지각에 대한 선행연구에서는 불공정성이 타 집단에 대한 적개심, 분노 등의 감정 악화, 정신건강 질환 등을 초래하며, 정서적 몰입 등에 부정적 영향을 미친다는 결과를 제시하였다(Kaufmann & Stern, 1988; Lupfer, Weeks, Doan, & Houston, 2000; Maha, Palmatier, & Dant, 2011). 이러한 연구결과는 불공정성 지각이 단순히 공정하지 못한 거래 과정·결과를 의미하는 것이 아니며, 불평등한 상호의존성에서 경험하는 자괴감과 분노를 설명하는 개념이라는 것을 의미한다.

3. 갈등지각

갈등은 비양립적이고, 비동의적이며, 차이를 지니는 사회적 실체간 상호작용 과정으로 정의된다(Rahim, 1992). 이 과정에서 상대방에 대한 인지적, 감정적 갈등은 방해, 저항, 반대 등 행동적 갈등으로 표출되며, 사회적 실체간 긴장 및 부조화를 경험하게 된다(한상린, 2004). 또한, 갈등은 상호의존성, 상호작용, 그리고 목표의 비양립성 등의 상황적 맥락에서 발생한다(Putnam & Pool, 1987). 특히, 유통경로 상 갈등은 수평적, 형태간, 수직적 갈등으로 구분되며, 일방의 실체가 목표를 달성하고자 하는 과정에서 상대방의 방해나 적대적 행위를 지각하는 상태로

정의된다(김기홍·정용용·변준영, 2005). 또한, 도매상과 소매상간 갈등과 같이, 상이한 수준에 있는 경로구성원간 갈등은 수직적 갈등에 해당된다(정인경·이미혜, 2011).

유통경로 상 거래당사자간 수직적 갈등에 대한 선행연구는 갈등 현상 자체에 주목하거나, 갈등 현상의 원인 또는 성과를 중심으로 연구되었다(전달영·권주형·Guo-Ming Lee, 2011; 전타식, 2006). 특히, 유통경로 상 갈등에 대한 국내연구는 갈등의 원인으로 역할, 기대, 지각, 의사소통, 목표불일치, 자원에 대한 욕구, 최소자원에 대한 경쟁 등을 제시하였다(김기홍·정용용·변준영, 2005; 오일두·오세조·노원희, 2011; 전달영·권주형·Guo-Ming Lee, 2011; 한상린, 2004). 또한, 일부 연구에서는 불공정성을 관계특성의 하나로 포함하여 갈등 원인으로 제시한 바 있다(유병주, 2005; 이수범·이은용, 2006; 이준호, 2005, 2007; 조현진, 2003). 또한, 도매여행사와 여행사간 갈등원인을 분석한 장만섭·고석영·최병길(2007)은 이용대금 관련 요인 즉, 불공정한 분배 결과를 주요 갈등원인으로 제시하였다. 이러한 결과는 불공정성이 갈등을 경험하게 하는 주요 원인임을 의미한다. 이와 같이, 불공정성에 대한 소매·가맹여행사의 지각은 도매여행사와의 관계에 대한 갈등을 지각하게 할 것으로 예상된다.

4. 갈등해결행동

갈등을 해결하는 행동은 다양하게 유형화된다. 갈등을 해결하기 위한 행동유형에 대하여 처음으로 연구한 Mouton(1964) 이후 Ruble and Thomas(1976)는 갈등해결의 차원을 개인의 욕구 충족을 위한 차원(독단성)과 타인의 욕구 충족을 위한 차원(협력성)으로 구분하여 갈등해결유형을 제시하였다(Rahim, 1992). Ruble and Thomas(1976)의 갈등해결유형은 경쟁,

회피, 타협, 협력, 수용 등 5개 유형으로 구성하였다. 경쟁은 상대방의 입장을 고려하지 않고 공식적인 권위를 사용하여 상대방의 복종을 강요하는 유형을 의미하며, 협력은 갈등당사자간 이해관계를 만족시키기 위한 대안을 도출해내는 유형을 의미한다(은재호·장현주, 2012). 타협은 갈등당사자간 욕구의 균형을 위해 각 갈등당사자의 욕구를 일정부분 양보하는 유형을 의미하며, 순응은 자신의 욕구를 포기하고, 상대방의 욕구 충족에 협력적인 형태를 의미한다. 마지막으로, 회피는 갈등문제를 무시하는 것이 더욱 유리한 경우에 선택되며, 자신의 욕구와 상대방의 욕구에 모두 비협력적이다. 회피는 주로 제3자를 통한 갈등의 해결이 더욱 효율적일 때 선택된다(은재호·장현주, 2012).

한편, 유통경로 상 갈등해결행동에 대한 선행 연구에서는 갈등해결 또는 갈등관리가 관계의 질 또는 거래성과에 긍정적인 영향을 미친다는 결과를 제시하였다(김영국·이경은, 2014; 이진화, 2012; 전형민·김영국, 2011; 조현진, 2007). 특히, 조현진(2007)은 문제해결, 타협, 그리고 공격의 3개 갈등해결전략을 중심으로 접근하였는데, 갈등해결전략이 관계의 질에 긍정적 영향을 미친다는 결과를 제시하였다. 이러한 연구결과는 갈등 현상의 맥락보다 그것의 성과와 효과에 주목하였다는 한계를 지니나, 한편으로는 유통경로 상 갈등에 대한 효율적 관리가 지니는 중요성을 제시하였다는 측면에서 의의를 지닌다.

또한, 갈등지각에 따른 갈등해결행동은 상대방과의 지위와 힘의 (불)균형에 따라 상이하게 선택되는데, 상대적으로 낮은 지위에 위치하는 갈등당사자는 주로 복종이나 회피 행동을 선택한다(이창원·전주상, 2009; 장해순·한주리·이인희, 2007). 즉, 갈등해결행동으로 회피와 복종을 선택하는 것이 개인적인 성향에서 비롯되기 보다는 상황적 맥락, 관계유지의 중요성 등의 이유가 복합적으로 작용한 결과라는 것을 의미한

다. 관련하여 유통경로상 갈등현상과 그것의 해결행동에 대하여 연구한 김상덕(2009)은 의사결정 등의 권한이 어느 한 쪽에 집중되어 있는 관료적 통제일수록 순응전략이 강하게 나타나고, 타협전략이 나타나지 않는다고 제시한 바 있다. 이러한 연구결과는 불평등한 상호의존성이 전제된 관계에서는 순응 등 소극적인 행동만이 수반됨으로써 갈등현상에 대한 효율적 관리가 불가하다는 것을 의미한다. 따라서 소매·가맹여행사의 갈등해결행동은 대응하지 못한 관계에 대한 인식으로 갈등을 높게 지각할수록 복종이나 회피 행동을 중심으로 선택할 것으로 예상되며, 갈등현상에 대한 효율적 관리가 불가하다는 것을 의미한다.

III. 연구방법

1. 가설 설정과 측정도구의 개발

본 연구의 목적은 여행상품 유통경로에서 소매·가맹여행사 종사자가 지각하는 불공정성과 그것에 따른 갈등 지각을 분석하고, 갈등을 해결하기 위한 행동 구조를 분석하는 것이다. 이를 위해 본 연구는 선행연구를 종합하여 불공정성 지각, 갈등 지각, 갈등해결행동을 중심으로 가설을 설정하였다. 여행상품 유통경로상 갈등현상에 대한 선행연구는 다소 미흡한 상황이지만, 타분야 유통경로에 대한 선행연구에서는 불공정성을 갈등지각의 선행요인으로 제시하였다(유병주, 2005; 이수범·이은용, 2006; 이준호, 2005, 2007; 조현진, 2003). 이러한 선행연구를 참고하여 여행상품 유통경로에 대한 불공정성 지각이 갈등지각에 영향을 미친다는 가설을 설정하였다. 또한, 갈등 지각은 갈등해결행동을 수반한다(장만섭·고석영·최병길, 2007; 최정은·김영국,

2012; Barki & Hartwick, 2001). 이러한 선행연구를 참고하여 여행상품 유통경로에 대한 갈등지각이 5개 갈등해결행동에 영향을 미친다는 가설을 설정하였다. 본 연구의 가설은 다음과 같다.

H1 : 불공정성 지각은 갈등 지각에 정의 영향을 미칠 것이다.

H2 : 갈등 지각은 갈등해결행동에 정의 영향을 미칠 것이다.

H2-1 : 갈등 지각은 경쟁전략에 정의 영향을 미칠 것이다.

H2-2 : 갈등 지각은 협조전략에 정의 영향을 미칠 것이다.

H2-3 : 갈등 지각은 타협전략에 정의 영향을 미칠 것이다.

H2-4 : 갈등 지각은 회피전략에 정의 영향을 미칠 것이다.

H2-5 : 갈등 지각은 순응전략에 정의 영향을 미칠 것이다.

본 연구의 주요 개념인 불공정성 지각, 갈등, 그리고 갈등해결행동에 대한 측정을 위하여 관련 선행연구를 토대로 측정도구를 개발하였다. 불공정성 지각은 불공정성에 대한 선행연구를 참고하여 거래 결과, 과정, 그리고 상호작용의 불공정성 등을 포함하여 5개 항목으로 구성하였다. 갈등지각은 유통경로상 갈등, 여행상품 유통경로상 갈등에 선행연구를 참고하여 총 7개의 항목으로 구성하였다. 갈등해결행동은 Ruble and Thomas (1976)의 갈등해결유형을 토대로 한 선행연구를 참고하여 경쟁, 협력, 타협, 회피, 그리고 순응에 대한 19개 항목으로 구성하였다. 세부적인 내용은 다음과 같다.

〈표 1〉 측정도구의 개발

구분	설문항목	출처	
불공정성 지각	f1	거래 결과는 공정하지 못함	유병주(2005), 조현진(2003), Kaufmann & Stern(1988), Samaha, Palmatier, & Dant(2011)
	f2	방침 결정과정은 공정하지 못함	
	f3	전반적으로 부당하게 대함	
	f4	일방적 요구를 함	
	f5	전반적으로 불공정함	
갈등지각	c1	도매여행사는 우리 여행사 영역을 간섭함.	김경민·이인구(2010), 김종근(2004), 전달영·권주형·Guo-Ming Lee(2011), Samaha, Palmatier, & Dant(2011),
	c2	각종 판촉활동을 충분히 지원하지 않음	
	c3	수수료는 적절한 수준임	
	c4	중요 사안 결정 시, 우리 여행사 의견 경시	
	c5	의견 불일치가 심한 편임	
	c6	언쟁이 자주 발생함	
	c7	갈등이 있음	
경쟁	a1	의견이나 주장을 관철시키려 노력함	
	a2	우리 생각과 목적을 확실하게 달성함	
	a3	의견을 강력하게 주장함	
	a4	거래를 중단하겠다고 위협함	
협력	p1	문제점을 공개적으로 알려주려고 노력함	
	p2	당면한 문제 해결을 위해 서로 상의함	
	p3	해결을 위해 아이디어를 공유하고, 요구함	
	p4	토론을 통해 합리적으로 해결함	
갈등 해결 행동	co1	상호간득실이 공정하게 배분되도록 노력함	김상덕(2009), 김성대(2000), Ruble & Thomas(1976)
	co2	상대방의 입장을 이해하고, 타협안을 제시함	
	co3	두 여행사간 중간 입장을 선택함	
	co4	두 여행사간 중간 이익을 선택함	
회피	ev1	불유쾌한 일이 발생하는 것을 회피함	
	ev2	갈등 자체를 회피함	
	ev3	말썹이 일어나는 것을 가급적 피함	
순용	ad1	주장을 일부 포기함	
	ad2	우리의 요구수준을 낮춤	
	ad3	도매여행사의 요구를 가급적 수용함	
	ad4	우리 여행사의 희생에 감수하는 편임	

2. 자료수집과 분석

본 연구의 대상자는 도매여행사와 거래를 하며, 국외여행업에 종사하는 여행사로 설정하였다. 이를 위해 국외여행업 업무를 담당하는 소매·가맹여행사를 대상으로 조사를 실시하였다. 또한, 조사에 앞서 학계·업계 전문가 8인의 검토를 요청하여 설문항목 등을 수정하였다. 조사는 2014년 11월 24일~2014년 12월 12일까지 실시하였으며, 총 153부를 분석에 활용하였다. 또한, 기술통계분석, 타당성 분석, 연구모형

의 검증 등을 실시하였다.

IV. 분석결과

1. 응답표본의 특성

응답자의 여행사 유형은 소매여행사 34.0%, 여행사대리점 24.2%, 도소매 겸업 35.9%로 분석되었으며, 경력은 5년 이하 48.1%, 6~10년 19.9%, 그리고 20년 이상 15.4% 등의 순으

〈표 2〉 응답표본 특성

구분		빈도	비율	구분		빈도	비율
성별	남	95	62.1	경력	5년 이하	75	48.1
	여	58	37.9		6~10년	31	19.9
연령	20대	53	34.6	11~15년	14	9.0	여행사 유형
	30대	53	34.6	16~20년	12	7.7	
	40대	26	17.0	20년 이상	24	15.4	
	50대 이상	21	13.7	소매여행사	52	34.0	
직급	사원/대리급	95	62.1	여행사대리점	37	24.2	소득
	과/차장급	26	17.0	도소매 겸업	55	35.9	
	부장급	6	3.9	2천만원 이하	27	17.6	
	임원	26	17.0	2천~3천만원	40	26.1	
학력	고졸	19	12.4	3천~4천만원	37	24.2	대학원 졸업 이상
	대재	2	1.3	4천~5천만원	28	18.3	
	대졸	117	76.5	5천~6천만원	8	5.2	
	대학원 졸업 이상	14	9.2	6천만원 이상	13	8.5	

로 분석되었다. 응답표본의 특성은 다음과 같다.

2. 측정도구의 검증

1) 확인적 요인분석 결과

각 항목에 대한 기술통계 분석 결과, 각 항목 별 평균은 3.364 ~ 4.817점 수준으로 분석되었으며, 각 항목의 일변량왜도와 일변량첨도는 각각 2.0 이하, 7.0 이하로 분석되어 최대우도 법(Maximum Likelihood)을 사용하였다. 측정도구의 검증을 위해 1차 확인적 요인분석을 실시한 결과, c2, c3, c4, 그리고 a4 항목의 표

준화계수가 .6 이하로 나타나 신뢰도에 문제가 있다고 판단되어 제거하였다. 3개 항목 제거 후 1차 확인적 요인분석을 실시한 결과, 모든 항목의 표준화계수가 .6 이상, C.R.값이 1.98 이상으로 분석되었다. 또한, 각 구성개념의 개념신뢰도와 평균분산추출(AVE)를 분석한 결과, 각각 .7 이상, .5 이상의 기준을 충족하는 것으로 분석되었다. 마지막으로, 측정도구의 적합도를 분석한 결과, $\chi^2/df=567.411/107=1.735(p<0.001)$, TLI = .891, CFI=.906, RMSEA = .070으로 적합한 수준인 것으로 분석되었다.

〈표 3〉 확인적 요인분석 결과

구분	평균	왜도	첨도	표준화계수	S.E.	C.R.	개념신뢰도	AVE
불공정성 지각	f5	4.314	-0.172	-0.497	0.905	-	0.829	0.654
	f4	4.235	-0.266	-0.606	0.808	0.070		
	f3	4.183	-0.167	-0.362	0.857	0.062		
	f2	4.327	0.090	-0.572	0.737	0.070		
	f1	4.510	-0.437	-0.253	0.720	0.069		
갈등지각	c7	4.242	-0.179	-0.214	0.790	-	0.763	0.567
	c6	3.901	0.131	-0.273	0.699	0.077		
	c5	4.216	-0.015	-0.078	0.696	0.094		
	c4	4.229	-0.153	-0.607	-	-		
	c3	3.928	0.068	-0.261	-	-		
	c2	4.458	-0.304	0.161	-	-		
	c1	4.340	-0.315	-0.261	0.819	0.11		

경쟁전략	a1	4.405	-0.255	-0.402	0.710	-	-	0.729	0.621
	a2	4.170	0.057	-0.563	0.938	0.150	9.133		
	a3	3.817	0.379	-0.155	0.693	0.118	8.066		
	a4	3.364	0.386	-0.170	-	-	-		
협력전략	p1	4.556	0.034	-0.528	0.713	-	-	0.724	0.518
	p2	4.725	-0.394	0.082	0.765	0.127	8.577		
	p3	4.431	-0.209	-0.390	0.673	0.141	7.613		
	p4	4.386	-0.132	-0.414	0.726	0.144	8.177		
타협전략	co1	4.608	0.018	-0.652	0.827	-	-	0.819	0.610
	co2	4.725	-0.489	0.453	0.793	0.084	10.795		
	co3	4.660	-0.295	-0.328	0.733	0.084	9.757		
	co4	4.562	-0.195	-0.506	0.767	0.093	10.351		
회피전략	ev1	4.497	-0.668	-0.254	0.765	-	-	0.736	0.663
	ev2	4.340	-0.369	-0.410	0.849	0.106	10.097		
	ev3	4.817	-0.709	0.092	0.827	0.109	9.933		
순응전략	ad1	4.320	-0.346	-0.128	0.836	-	-	0.809	0.649
	ad2	4.255	-0.358	0.353	0.892	0.084	13.047		
	ad3	4.601	-0.333	0.131	0.741	0.087	10.209		
	ad4	4.458	-0.128	-0.420	0.743	0.098	10.256		

주1. $\chi^2/df=567.411/107=1.735(p<0.001)$, TLI = .891, CFI=.906, RMSEA = .070

주2. c2, c3, c4, 그리고 a4 항목은 1단계 확인적 요인분석 단계에서 삭제하여 확인적 요인분석 결과에서 제외됨. 갈등 지각 구성개념 중 c1, c5, c6, 그리고 c7 항목은 갈등지각 자체에 대한 질문인 반면에, c2, c3, 그리고 c4는 구체적 인 거래조건이나, 결과 등에 대한 불만으로 구성되어 제외된 것으로 판단됨. 또한, 갈등해결행동 중 경쟁 구성개념에 대한 항목 중 a4는 타 항목이 주장에 대한 관철 등의 내용인 것에 반해, 경쟁 구성개념을 설명하는 데에 적합하지 않아 제외된 것으로 판단됨.

〈표 4〉 판별타당성 분석 결과

개념간 상관		상관 계수	상관 계수 ²	1의 AVE	판별 타당성	2의 AVE	판별 타당성
1	↔ 2						
불공정성지각	↔ 갈등지각	0.815	0.664	0.654	×	0.567	×
불공정성지각	↔ 경쟁전략	-0.242	0.059	0.654	○	0.621	○
불공정성지각	↔ 협력전략	-0.018	0.000	0.654	○	0.518	○
불공정성지각	↔ 타협전략	-0.078	0.006	0.654	○	0.610	○
불공정성지각	↔ 회피전략	0.435	0.189	0.654	○	0.663	○
순응전략	↔ 불공정성지각	0.490	0.240	0.649	○	0.751	○
갈등지각	↔ 경쟁전략	-0.219	0.048	0.567	○	0.621	○
갈등지각	↔ 협력전략	0.063	0.004	0.567	○	0.518	○
갈등지각	↔ 타협전략	-0.019	0.000	0.567	○	0.610	○
갈등지각	↔ 회피전략	0.413	0.171	0.567	○	0.663	○
순응전략	↔ 갈등지각	0.482	0.232	0.649	○	0.567	○
경쟁전략	↔ 협력전략	0.525	0.276	0.621	○	0.518	○
경쟁전략	↔ 타협전략	0.348	0.121	0.621	○	0.610	○
경쟁전략	↔ 회피전략	-0.014	0.000	0.621	○	0.663	○
순응전략	↔ 경쟁전략	-0.216	0.047	0.649	○	0.621	○
협력전략	↔ 타협전략	0.816	0.666	0.518	×	0.610	×
협력전략	↔ 회피전략	-0.042	0.002	0.518	○	0.663	○
순응전략	↔ 협력전략	-0.039	0.002	0.649	○	0.518	○
타협전략	↔ 회피전략	0.032	0.001	0.610	○	0.663	○
순응전략	↔ 타협전략	0.167	0.028	0.649	○	0.610	○
순응전략	↔ 회피전략	0.562	0.316	0.649	○	0.663	○

〈표 5〉 연구모형 검증 결과

연구가설	비표준화계수	표준화계수	S.E.	C.R.	가설검증
unf → conf	.647	.884	.067	9.655	채택
conf → p_s1	-.234	-.252	.086	-2.726	채택
conf → p_s2	.023	.029	.077	.296	기각
conf → p_s3	-.035	-.036	.092	-.383	기각
conf → p_s4	.491	.436	.108	4.533	채택
conf → p_s5	.529	.507	.097	5.477	채택

conf 설명력 69.6%, p_s1 설명력 6.4%, p_s2 설명력 0.1%, p_s3 설명력 0.1%, p_s4 설명력 19.0%, p_s5 설명력 25.7%

주1. unf는 불공정성 지각, conf는 갈등지각, p_s1은 경쟁전략, p_s2는 협력전략, p_s3은 타협전략, p_s4는 회피전략, 그리고 p_s5는 순응전략을 의미함.

주2. $\chi^2/df=608.614/95=1.795(p<0.001)$, TLI = .882, CFI=.894, IFI=.908, NFI=.806, GFI=.793, RMSEA = .072

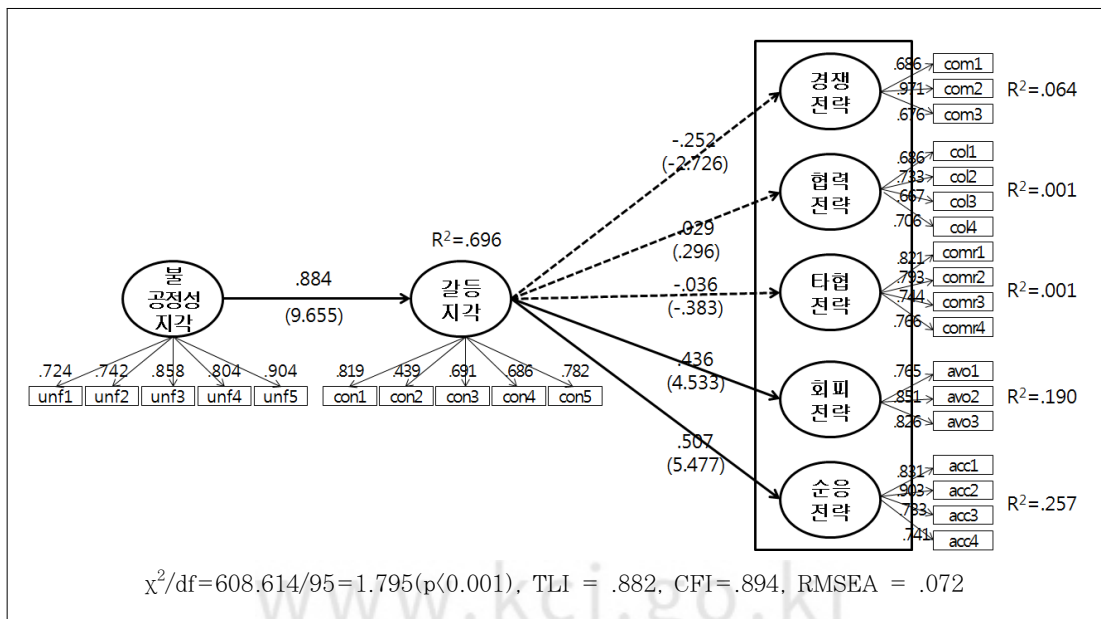
2) 판별타당성 검증

판별타당성 검증을 위해 각 구성개념의 AVE와 상관계수 제곱의 크기를 비교한 결과, 불공정성과 갈등지각 간, 협조전략과 타협전략 간 판별타당성을 확보하지 못한 것으로 분석되었다. 그러나 각 개념간 상관계수를 분석한 결과, 모든 개념간 상관계수가 권장수준인 .85 이내인 것으로 분석되었다. 즉, 일부 구성개념간 관계에서는 판별타당성에 다소 문제가 있으나, 그 외 구성개념간 관계에서는 판별타당성을 확보한 것으로 분

석되었다.

3. 연구모형 검증

연구가설을 검증한 결과, 6개 가설 중 3개 가설이 채택되고, 3개 가설이 기각된 것으로 분석되었다. 세부적으로, 불공정성은 갈등지각에 유의한 영향을 미치며, 갈등지각은 회피전략, 순응전략에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 그러나 갈등지각은 협력전략과 타협전략에



유의한 영향을 미치지 않으며, 갈등지각에 경쟁 전략에 부의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 또한, 연구모형의 적합도는 $\chi^2/df=608.614/95=1.795(p<0.001)$, TLI = .882, CFI=.894, RMSEA = .072로 적합한 수준인 것으로 분석되었다.

본 연구의 최종 모형은 다음과 같다.

V. 결론

본 연구는 소매·가맹여행사 종사자를 대상으로 불공정한 여행상품 유통구조의 갈등현상에 대한 지각과 그것을 해결하기 위한 행동 구조를 분석하고, 소매·가맹여행사 종사자의 갈등해결행동이 지니는 한계를 분석하기 위한 목적으로 수행되었다. 이를 위해 불공정성, 갈등지각, 그리고 갈등해결행동을 중심으로 연구가설을 설정·검증하였다. 연구가설에 대한 분석 결과, 6개 가설 중 3개 가설이 채택되었으며, 3개 가설은 기각되었다. 즉, 불공정성에 대한 지각이 갈등 지각에 영향을 미치며, 소매·가맹여행사 종사자들은 갈등 지각 시, 회피 또는 순응 전략을 선택하는 것으로 분석되었다. 또한, 갈등지각은 경쟁전략에 부의 영향을 미치는 것으로 분석되었는데, 이는 갈등당사자간 힘이 불균형한 상황에서 갈등을 크게 지각할수록 자신의 주장을 확실하게 전달하거나, 관찰시키는 것에 더욱 어려움을 겪고 있는 것으로 해석된다. 또한, 갈등지각이 갈등해결행동의 5개 전략 중 2개 전략에만 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이 2개 전략이 회피 전략과 순응 전략이라는 것은 선행연구와 일치하는 결과이다. 즉, 도매여행사와 소매·가맹여행사간 힘의 불균형이 나타나고 있는 상황에서 관계유지의 중요성 등으로 인하여 소매·가맹여행사 종사자는 적극적인 갈등해결행동을 취하기 어렵다는 것을 의미한다.

본 연구결과를 종합해 볼 때, 여행상품 유통경로에는 이미 도매여행사와 소매·가맹여행사간 힘의 불균형이 전제되어 있으며, 소매·가맹여행사 종사자는 불공정성에 대하여 지각하고 있는 것으로 분석되었다. 그러나 소매·가맹여행사 종사자가 여행상품 유통구조 상의 불공정성으로 인해 갈등을 경험하더라도 그것을 적극적으로 해결하기 어렵다는 것을 의미한다. 즉, 여행상품 유통구조의 갑-을 관계는 비공식적 방식으로 소매·가맹여행사 종사자가 해결하는 데에는 한계가 있다.

이러한 연구 결과를 종합하여 볼 때, 다음과 같은 시사점을 제시할 수 있다. 첫째, 여행상품 유통경로의 불공정성에 대한 인식을 공유할 필요가 있다. 상호의존적인 도매여행사와 소매·가맹여행사간 관계에는 힘의 불균형이 존재하며, 이 둘간 관계는 대등하지 못한 상황이다. 이러한 상황에 대한 인식이 공유될 때, 이를 해결하기 위한 적극적 움직임이 형성될 수 있다. 둘째, 여행상품 유통구조의 불공정성을 해결하기 위한 소매·가맹여행사 종사자의 적극적인 노력이 필요한 상황이다. 분석 결과, 소매·가맹여행사 종사자의 해결행동은 현상에 대한 회피 또는 순응 전략 등으로 제한적인 상황이다. 그러나 갈등해결은 오히려 관계의 질 또는 거래성과에 긍정적인 영향을 미친다(조현진, 2007). 이러한 측면에서 볼 때, 보다 적극적인 해결행동을 선택하는 것이 장기적으로는 관계의 질 또는 거래성과에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다는 인식 전환이 필요하다. 셋째, 여행상품 유통구조의 불공정성을 해결하기 위한 공식적 노력 역시 필요한 상황이다. 여행상품 유통구조 상 불공정성이 존재하는 구조적인 문제를 파악하고, 이것을 해결하기 위한 공식적인 접근 및 노력이 요구되는 상황이다.

본 연구는 여행상품 유통구조에 대한 선행연구가 관계특성, 유통관계 특성 등을 중심으로 접근한 반면, 본 연구는 '불공정성' 개념을 중심으

로 여행상품 유통경로의 갑-을 관계에 주목하였다는 의의를 지닌다. 특히, 여행상품 유통구조상 '을'의 눈물에 주목하였으며, 불공정한 유통구조를 개선하기 위한 개인적 노력이 지니는 한계를 분석하였다는 의의가 있다. 그러나 소매·가맹여행사 종사자가 자체적으로 해결할 수 없는 불공정한 유통구조에 대한 구체적인 대안을 제시하지 못하였다는 한계를 지닌다. 향후 연구에서는 소매·가맹여행사 종사자의 적극적 해결전략을 제시하고, 여행상품 유통구조의 불공정성을 해결하기 위한 공식적인 접근방식에 대한 전략이 제시되기를 기대한다.

참고문헌

- 곽영대·양승필(2011). 여행사 유통기능과 파트너십에 관한 연구. 『관광연구』, 26(5), 1-21.
- 권명옥·이미혜(2011). 항공사와 여행사의 유통관계특성이 갈등과 파트너십 성과에 미치는 영향 연구. 『한국항행학회논문집』, 16(1), 131-144.
- 김기홍·정용용·변준영(2005). 외식프랜차이즈 가맹점의 갈등과 분쟁해결 사례연구. 『중재연구』, 15(3), 207-232.
- 김동환·송정환(2009). 대형유통업체와 산지유통조직간 불공정거래 실태와 대응방안. 『유통연구』, 14(5), 185-205.
- 김상덕(2009). 유통경로의 통제메커니즘, 갈등해결 전략, 그리고 해지의도에 관한 연구. 『대한경영학회지』, 22(4), 1891-1914.
- 김상덕(2009). 유통경로의 통제메커니즘, 갈등해결 전략, 그리고 해지의도에 관한 연구. 『대한경영학회지』, 22(4), 1891-1914.
- 김영국·이경은(2014). 외식업 프랜차이즈 관계의 목표 갈등과 해결전략, 계약해지의도의 관계에서 가맹점 성과의 조절효과. 『관광학연구』, 38(7), 73-95.
- 김익성(2010). 백화점 거래구조의 현황연구와 불공정거래 개선방안. 『유통경영학회지』, 13(1), 163-186.
- 김찬영·이윤철·최연철(2004). 도·소매여행사간 네트워크 관계의 요인에 관한 연구. 『관광학연구』, 28(3), 123-141.
- 박기용·이훈영(2013). 프랜차이즈 시스템의 서비스품질이 가맹본부와의 결속, 갈등, 지각된 가치, 재계약 의도에 미치는 영향. 『외식경영연구』, 16(6), 133-156.
- 서선(2011). 여행사간 B2B 선택속성과 공정성이 B2C 여행사의 성과에 미치는 영향 연구. 『관광연구』, 26(4), 279-298.
- 오일두·오세조·노원희(2011). 유통경로에서 업무 갈등과 관계갈등이 성과에 미치는 영향. 『대한경영학회지』, 24(1), 41-63.
- 유병주(2005). 『외식업체의 육류유통경로사의 관계특성과 갈등에 관한 연구』. 박사학위논문 경기대학교 .
- 은재호·장현주(2012). 조직내 갈등에 대한 공무원의 갈등관리유형에 관한 연구: Thomas & Kilman의 갈등관리유형을 중심으로. 『한국인사행정학회보』, 11(1), 1-24.
- 이봉근(2010). 대형할인점과 중소제조업체간의 불공정하도급거래행위에 관한 연구: PB상품 관련 불공정하도급거래행위를 중심으로. 『중소기업과 법』, 1(2), 101-139.
- 이수범·이은용(2006). 외식업체 종사원의 인지된 이질성, 감정적 갈등, 상사-부하 교환관계가 절차공정성 및 그룹 성과에 미치는 영향. 『호텔경영학연구』, 15(1), 229-247.
- 이준호(2005). 우리나라 서비스 기업에서 팀리더의 갈등관리방식이 팀구성원들의 조직공정성 지각과 팀몰입에 미치는 영향에 대한 연구. 『서비스경영학회지』, 6(3), 107-140.
- 이준호(2007). 서비스 기업에서 팀관리자의 갈등관리방식이 팀구성원들의 공정성 지각, 역할내 행동과 조직시민행동에 미치는 영향. 『서비스경영학회지』, 8(4), 3-34.
- 이진화(2012). 제조-공급자간 갈등 원인과 거래조정 방식의 갈등관리 효과. 『유통연구』, 17(4), 55-80.

- 이창원·전주상(2003). 갈등당사자의 상대적 지위와 개인적 갈등의 관리방식: 우리나라 중앙부처 공무원에 대한 실증 분석. 『한국행정학보』, 37(2), 1-19.
- 장만섭·고석영·최병길(2007). 여행사와 랜드오퍼레이터간 갈등에 관한 연구. 『국제관광연구』, 4(1), 161-186.
- 장유진(2008). 『도매여행사의 공정성이 가맹점의 경영성과요인에 미치는 영향: H투어 M투어 가맹점을 대상으로』. 석사학위논문 한양대학교 국제관광대학원.
- 장해순·한주리·이인희(2007). 출판사 조직구성원의 체면민감성, 인상관리동기, 부정적 평가에 대한 두려움이 커뮤니케이션 불안감에 미치는 영향. 『한국출판학연구』, 34(1), 293-322.
- 전달영·권주형 Guo-Ming Lee(2011). 중국 가전유통경로에서 한국제품 현지 판매업체와 도매업체간 갈등 및 영향전략이 성과에 미치는 영향: 관계 질의 조절효과. 『유통연구』, 16(3), 1-32.
- 전영민(2012). 『외식 프랜차이즈의 갈등지각이 갈등해결에 미치는 영향: 다수준 분석을 통한 본부 지배구조 효과』. 박사학위논문 동국대학교.
- 전인수(2004). 힘의 불균형 계약관계에서 갑의 상호작용공정성이 을의 몰입, 도덕적 해이 및 지각성과에 미치는 영향. 『경영연구』, 211-234.
- 전타식(2006). 중소형 프랜차이즈 유통시스템에서 가맹점의 갈등에 관한 질적 연구-토대이론 접근법을 활용하여: 중소형 프랜차이즈 유통시스템에서 가맹점의 갈등에 관한 질적 연구. 『유통과학연구』, 4(2), 21-40.
- 전형민·김영국(2011). 외식 프랜차이즈관계에서 지배구조, 갈등, 성과와의 관계. 『관광학연구』, 35(8), 127-143.
- 정유경·황예림·박수현(2010). 외식프랜차이즈 시스템의 공정성이 관계의 질과 경영성과에 미치는 영향: 가맹본부와 가맹점의 비교. 『관광학연구』, 34(7), 37-60.
- 정인경·이미혜(2011). 항공사-여행사의 관계특성과 갈등에 관한 연구. 『한국항행학회논문집』, 15(5), 913-924.
- 조현진(2003). 『공급업체와 유통업체의 관계특성이 갈등에 미치는 영향에 관한 연구』. 박사학위논문 연세대학교.
- 조현진(2007). 공급업체와 유통업체간 갈등해결 전략이 관계의 질에 미치는 영향. 『유통경영학회지』, 10(1), 75-96.
- 주동근(2009). 기획여행제도의 효율성 및 정합성 연구. 『관광연구』, 24(5), 127-148.
- 지봉구(2006). 소매여행업체의 도매여행상품 선택 속성에 관한 이론 연구. 『산업경영연구』, 29(2), 183-201.
- 최정은·김영국(2012). 프랜차이즈 관계에서 가맹점의 갈등과 갈등해결유형의 관계에서 본부 지배구조의 영향: 다층분석. 『관광학연구』, 36(2), 189-211.
- 프레시안(2013.05.13.). 박근혜 정부 5년, 계급적 원성 언젠가는 폭발할 것.
- 한국경제연구원(2013). 『갑을(甲乙) 프레임' 기업정책의 한계와 개선방안』. 한국경제연구원.
- 한국관광공사(2011). 『모두가 행복한 서울관광 만들기: 공정관광』. 한국관광공사.
- 한국문화관광연구원(2011). 『공정관광 실현을 위한 해외정책 사례 연구: 중국관광객 유치를 중심으로』. 서울: 한국문화관광연구원.
- 한상린(2004). 유통경로상의 갈등원인, 갈등 및 거래성과에 관한 연구. 『유통연구』, 9(1), 93-110.
- 황희정(2013). 한국사회 관광의 공정성 의미 분석. 『관광연구』, 28(5), 1-22.
- 황희정(2015). 여행상품 유통경로의 불공정성에 대한 정부의 개입평가: 소매·가맹여행사 종사자를 중심으로. 『관광연구논총』, 27(1), 3-22.
- Chebat, J. C., & Slusarczyk, W. (2005). How emotions mediate the effects of perceived justice on loyalty in service recovery situations: An empirical study. *Journal of Business Research*, 58,

- 664-673.
- CNB저널(2013.9.3.). 하나투어 등 여행업계 '고무줄 회계' 도마 위.
- Cough, A. T., Erin A., Louis W. S., & El-Ansary, A. I. (2001). *Marketing channels*. Prentice Hall.
- Folger, R., & Greenberg, J. (1995). Procedural justice: An interpretive analysis of personnel systems. *Research in Personnel and Human Resources Management*, 3, 141-183.
- Janssen, O. (2004). How fairness perceptions make innovative behavior more or less stressful. *Journal of Organizational Behavior*, 25(2), 201-215.
- Kaufmann, P. J., & Stern, L. W. (1988). Relational exchange norms, perceptions of unfairness, and retained hostility in commercial litigation. *Journal of Conflict Resolution*, 32(3), 534-552.
- Lupfer, M. B., Weeks, K. P., Doan, K. A., & Houston, D. A. (2000). Folk conceptions of fairness and unfairness. *European Journal of Social Psychology*, 30(3), 405-428.
- Messick, D. M., Bloom, S., Boldizar, J. P., & Samuelson, C. D. (1985). Why we are fairer than others. *Journal of Experimental Social Psychology*, 21(5), 480-500.
- Moorman, R. H. (1991). Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: Do fairness perceptions influence employee citizenship?. *Journal of Applied Psychology*, 76(6), 845-855.
- Nathan, D., Fuquan, Y., & Yin, Y. (2013). *The zero-fee tour: price competition and network downgrading in Chinese tourism*.
- Rahim, M. A. (1992). 'Managing conflict in organizations' in construction conflict management and resolution. 11, Fenn, P., Gameson, R. (Eds), *E & FN SPON* (pp. 370-379).
- Samaha, S. A., Palmatier, R. W., & Dant, R. P. (2011). Poisoning relationships: Perceived unfairness in channels of distribution. *Journal of Marketing*, 75 (3), 99-117.
- Skarlicki, D., & Folger, R. (1997). Retaliation in the workplace: The roles of distributive procedural, and interactional justice. *Journal of Applied Psychology*, 82(3), 434-443.
- Zhang, H. Q., Heung, V. C., & Yan, Y. Q. (2009). Play or not to play: An analysis of the mechanism of the zero-commission Chinese outbound tours through a game theory approach. *Tourism Management*, 30(3), 366-371.
- Zhang, H. Q., Yan, Y. Q., & Li, Y. (2009). Understanding the mechanism behind the zero-commission Chinese outbound package tours: Evidence from case studies. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 21(6), 734-751.

2015년 1월 29일 최초투고논문 접수
2015년 7월 12일 최종심사완료 및 게재확정 통보
2015년 7월 28일 최종논문 도착
3인 익명심사 畢