



여행사슬 내 서비스 실패가 장애인 관광자의 인지적·감정적·행동적 반응에 미치는 영향*

- 신체적 모습 관점에서 -

Impacts of Service Failures Existing in the Travel Chain on the Cognitive, Emotional and Behavioral Responses of Disabled Tourists: From an Embodiment Perspective

이 유 하** · 이 봉 구***

Lee, You-Ha · Lee, Bong-Koo

요약 : 본 연구는 정서적 사건 이론에 근거하여 장애인관광자가 관광활동 참여과정에서 조우하는 서비스 실패와 이에 수반하는 인지적·감정적·행동적 반응을 신체적 모습 관점에서 고찰할 목적으로 수행되었다. 연구목적 달성을 위해 설문지를 개발하였으며 편의추출법에 의거 추출한 표본을 대상으로 총 298매의 설문지를 회수하였으나, 불성실한 설문지 9부를 제외한 289부를 분석에 활용하였다. 주요 결과로는 첫째, 서비스 실패는 기본적 욕구 침해 정도에 대한 장애인관광객들의 인지적 평가에 정(正)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 서비스 실패는 장애인관광자의 부정적 감정에 영향을 미치지 않았으나, 기본적 욕구 침해 정도에 대한 이들의 인지적 평가는 정(正)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 장애인관광자의 부정적 감정은 불평행동에 정(正)영향을 미친 반면, 기본적 욕구 침해 정도에 대한 이들의 인지적 평가는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 넷째, 장애인관광자의 신체적 모습에 따라 서비스 실패와 인지적·감정적·행동적 반응 사이의 관계에는 차이가 없는 것으로 나타났다. 본 연구 결과가 가진 이론적·실무적 시사점, 연구의 한계, 향후 연구 방향에 대해 논의하였다.

핵심용어 : 서비스 실패, 장애인 관광자, 신체적 모습, 정서적 사건 이론, 기본적 욕구, 불평행동

ABSTRACT : This study examined the impacts of service failures existing in the travel chain on the cognitive, emotional and behavioral responses of disabled tourists using the principles of affective events theory. It also examined the differences among these impacts from the embodiment perspective. A total of 298 questionnaires were collected from carefully selected samples. After removing 9 incomplete ones, 289 questionnaires were used for the final data analysis. The major findings were as follows: 1) Service failure had a significant positive impact on the cognitive evaluation of disabled tourists according to the degree of their basic unmet needs. 2) Service failure did not have a significant impact on the negative emotions of disabled tourists, but their cognitive evaluation did. 3) The negative emotions of disabled tourists had a significant impact on their complaint behaviors, but had no impact on cognitive evaluation. 4) The group that was divided according to their embodied conditions did not show any significant differences in relationships among service failure and their following responses. The theoretical, practical and future implications of these results were then discussed. Finally, future directions for further research are suggested.

Key words : Service failure, Disabled tourists, Embodiment, Affective events theory, Basic needs, Complaint behavior

* 이 논문은 2014년 정부(교육부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임(NRF-2014S1A5A2A01015290).

** 동의대학교 대학원 호텔관광외식경영학과 박사과정. e-mail: nearbysky@naver.com

*** 동의대학교 국제관광경영학과 교수(교신저자). e-mail: bongkoo1@deu.ac.kr

I. 서 론

관광자는 예약 → 관광지로의 이동 → 현지 경험 → 귀가로 이어지는 여행사슬(travel chain)을 거치는 동안 다양한 공급자에 의해 제공되는 관광 상품/서비스들을 오감(五感)을 통해 연속적으로 조우함으로써 관광경험을 형성한다. 따라서 관광경험은 상업화된 즐거움(Shakespeare & Watson, 2001; Urry, 2002)으로 이해되며, 긍정적인 사건들과의 조우를 통해 긍정적인 관광경험을 얻는 것은 관광객들의 공통적인 바람이다. 그러나 관광 자는 관광활동 참여과정에서 관광 상품/서비스 공급자가 기대하지 않은 돌발적인 상황에 의한 부정적인 사건, 즉 서비스 실패(service failure)에 직면하곤 한다. 일반적으로 서비스 실패는 서비스의 전달 과정에서 발생한 실수, 문제 혹은 오류(Bitner, 1990; Colgate & Norris, 2001)로 정의되며, 고객의 불만족과 불평행동을 야기함(Hirschman, 1970; Keaveney, 1995)에 따라 서비스 실패 → 불만족 → 불평행동의 관계가 전제되고 있다.

한편 인간은 삶을 살아가는 과정에서 다양한 형태의 기본적인 욕구(fundamental needs) 충족을 적극적으로 추구하며 이를 통해 자신의 심리적 안녕(psychological wellbeing)을 얻고자 하는 성향(Markus & Wurf, 1987)이 있다. 정서적 사건이론(AET: affective event theory)은 자신의 삶에서 서비스 실패와 같은 어떤 부정적 사건이 상기 성향을 위협할 때 보이는 사람들의 반응을 이해하는데 유용하다(Surachartkumtonkun, Patterson & McColl-Kennedy, 2013; Weiss & Cropanzano, 1996). 정서적 사건이론에 의하면 어떤 부정적인 사건이 발생하면 사람들은 우선 이로 인해 자신의 기본적 욕구 위협 여부에 대해 인지적으로 평가하고, '그렇다'라고 평가되면 이에 상응하는 감정적, 행동적 반응을 보인다. 이 논리에 의하

면 관광활동 참여 중 서비스 실패에 직면한 관광객은 부정적 감정을 직접적으로 느끼기 보다는 해당 사건으로 인한 자신의 기본적인 욕구 침해 여부의 인지적 평가 결과에 따라 감정적 반응과 행동적 반응을 보이는, 즉 서비스 실패 → 인지적 평가 → 부정적 감정 → 불평행동 관계가 존재한다 할 것이다.

오늘날과 같은 비장애인 중심의 관광환경(이유하·이봉구, 2016; Small & Darcy, 2011) 속에서 신체기관 일부의 손상 혹은 손실 상태에 있는 장애인관광자의 경우 관광 참여와 관련하여 관광자원/시설, 서비스 및 정보에의 접근성(accessibility) 결핍, 그리고 종사원의 장애인에 대한 지식 미흡 또는 부정적 태도 등과 같은 부정적 사건(즉, 서비스 실패)에 폭넓게 노출되어 있다(이봉구, 2008; 이유하·이봉구, 2016; 이훈·이영진, 2010; Eichhorn, Miller, Michopoulou & Buhalis, 2008; Israeli, 2002; Ray & Ryder, 2003; Shaw & Coles, 2004; Turco, Stumbo & Garnarcz, 1998). 이는 장애인관광자의 경우 비장애인 관광객에 비해 관광활동 참여 중 자신의 기본적 욕구가 침해되는 경험을 할 가능성이 훨씬 높다는 것을 의미한다. 한편 관광활동참여는 신체의 이동을 의미하며, 신체적 모습은 그 자체로 신체적 기관의 완전함 혹은 불완전함을 의미하기에 관광경험의 질에 절대적인 영향을 미친다(이유하·이봉구, 2016; Kim & Lehto, 2011; Small & Darcy, 2010). 또한 신체적 모습의 차이는 사회화 과정을 통해 환경을 이해하고 이에 대해 반응하는 방식에 있어서의 차이를 유발한다. 이는 장애인관광자의 신체적 모습에 따라 관광활동 참여과정에서 조우하는 서비스 실패가 기본적 욕구 위협 여부에 대한 인지적 평가와 이에 수반하는 감정적, 행동적 반응에 있어서 차이가 있음을 의미한다. 따라서 장애인관광자가 관광활동 참여 과정에서 조우하는 서비스 실패가 이후 이루어지는 인지적·감정

적·행동적 반응에 미치는 영향과 신체적 모습에 따라 보이는 반응의 차이에 대한 고찰은 장애인 관광 권 향상과 장애인관광시장 활성화방안 도출을 위해 필요하나 이에 대한 연구는 미흡한 실정이다.

본 연구는 “관광활동 참여 중 조우한 서비스 실패가 장애인관광자의 인지적 평가, 감정적 반응, 행동적 반응에 미치는 영향은 무엇인가?”와 “이러한 반응은 신체적 모습에 따라 상이한가?”라는 연구 문제에 대한 답을 얻을 목적으로 수행되었다. 본 연구는 여행사슬 상의 서비스 실패와 관련된 장애인관광자의 반응행동을 분석하였다는 점에서 지금까지의 선행연구들과 차별성을 가진다.

II. 이론적 고찰

1. 서비스 실패(service failure)

고객과의 우호적인 관계 구축 및 유지는 모든 기업의 목표이다. 그러나 관광 상품/서비스의 소비자인 관광 자들은 관광 상품/서비스 자체의 특성(예: 무형성, 비일관성, 동시성, 저장 불가능성 등) 및 전달 방식으로 인해 관광상품/서비스 공급자의 의도와 무관하게 부정적인 사건(즉, 서비스 실패)에 직면하곤 한다(Bitner, Booms & Tetreault, 1990). 서비스 실패는 공급자 관점에서 서비스의 전달 과정에서 발생한 실수, 문제 또는 오류(Colgate & Norris, 2001)로 정의되어지며, 고객관점에서는 불만족한 서비스 접점을 초래하는 특정 사건(Bitner *et al.*, 1990) 혹은 소비와 관련된 기대와 일치하지 않은 상품/서비스와의 조우(Parasuraman, Zeithmal & Berry, 1994)로 정의된다. 일반적으로 서비스 실패는 공급자 및 수요자 모두에게 있어 부정적으로 작용하며(Hirschman, 1970; Keaveney,

1995), 따라서 관광상품/서비스 공급자는 서비스 실패 발생이 최소화되도록 많은 노력을 기울여야 하고, 만일 서비스 실패가 발생하였다면 이의 신속한 회복을 위해 적극적인 노력을 기울여야 할 것이다.

서비스 실패 발생 원인은 결과적(outcome) 차원과 과정적(process) 차원으로 구분할 수 있다(Hoffman, Kelley & Rotalsky, 1995; Smith, Bolton & Wagner, 1999). 결과적 차원의 실패는 기업이 핵심서비스를 적절하게 제공하지 못한 상황(예: 제품결함, 재고부족, 주문 오류, 제품/서비스 부재 등)을 의미한다. 반면 과정적 차원의 실패는 핵심 상품/서비스 제공 방법의 불완전성(예: 판매원의 불친절, 무반응, 무관심 등)에 의해 야기되는 실패이다. 일부 연구자들(Bailey, 1994; Lewis & Clacher, 2001)은 문제성 고객, 의사소통의 비효율성, 고객과 접점에 있는 직원의 부정적 태도, 장비 및 정보 시스템의 결함 등을 서비스 실패의 주된 원인으로 제시하였다. 한편 일부 학자들(Bitner, 1990; Bitner *et al.*, 1990; Keaveney, 1995; Kim & Lehto, 2011)은 다양한 관광산업 분야에서 언급된 서비스 실패 사례 조사를 바탕으로 서비스 실패를 핵심서비스 실패(예: 요금 청구 오류, 약속한 서비스/상품 부재 등), 고객 욕구 및 요청 대응 실패(예: 개별 고객의 욕구와 특별 요구 사항 미 충족 등), 부적절한 행동(예: 종사원의 무례한 행동), 신속하지 않은 서비스 전달(예: 서비스 지연, 긴 대기시간 등), 비윤리적인 행동(예: 차별, 무시, 문화적 규범 위반 등) 등으로 유형화 하였다.

기업 경영에 있어 서비스 실패가 가진 중요성에 근거하여 활발하게 수행된 관련 연구들은 크게 두 유형으로 구분할 수 있다. 첫 번째 유형은 소비자 관점에서 서비스 실패 혹은 서비스 회복 노력이 향후 행동(예: 감정, 불평, 만족, 충성도 등)에 미치는 영향을 매개 혹은 조절 변수와 함

게 살펴본 연구들(김성호·문지혜, 2007; 김영국·장서연, 2015; 이영란·조문수, 2011; 전우혁·박대환·원철식, 2010; 조주은·고선희, 2013; 최정자·김민우, 2013; Chou, 2015; Fu, Wu, Huang, Song & Gong, 2015; Kwon & Jang, 2012; Li, Qiu & Liu, 2016)이다. 구체적으로 김성호·문지혜(2007)는 보상 유형을 금전적(무료, 할인, 환불, 쿠폰, 상품권, 배상 등), 행동적(유쾌한 행동, 즉시해결, 정정, 재수행, 교환, 관리자 개입, 사후 확인, 해결책 제시, 추천, 설명, 대체) 그리고 심리적(사과, 공감, 인정, 배려, 위로, 안심, 사전 보상)으로 분류하고 그 효과성의 차이를 살펴보았다. 결과에 의하면 고객과의 친밀도가 높은 집단의 경우 심리적 측면의 회복전략이, 반대로 친밀감이 낮은 집단의 경우 금전적인 회복 전략이 효과적인 것으로 나타났다. 조주은·고선희(2013)는 항공사 서비스 실패의 특성(심각성, 통제성), 회복 공정성 인식(절차공정성, 상호작용공정성, 분배공정성), 서비스 가치, 충성도 사이의 관계를 살펴본 연구에서 서비스 실패의 특성은 회복 공정성 인식에, 회복 공정성 인식은 서비스 가치(3개 하위 차원 모두) 및 충성도(분배공정성 1개 하위 차원만)에, 서비스 가치는 충성도에 영향을 미친다는 결과를 제시하였다. Chou(2015) 역시 항공사의 서비스 실패가 고객 충성도에 미치는 영향을 서비스 회복 노력과 만족의 매개역할을 통해 고찰하였다. 김영국·장서연(2015)은 서비스 회복 노력을 위한 보상유형과 고객의 감정 및 구전의도와 관계 고찰 연구에서 가격할인을 제시했을 때 느끼는 긍정적 감정은 쿠폰 제공시 느끼는 긍정적 감정보다 구전의도에 강한 영향을 미쳤고, 서비스 실패에 대한 부정적 감정을 감소시키는데도 가격할인이 통계적으로 유의한 영향을 미친다는 결과를 제시하였다. Fu et al.(2015)의 연구에 의하면 금전적 및 비금전적 보상을 동시에 제공하였을 때 어느 한쪽만을 제공하였을 때보다

고객의 만족수준이 높았으며, 서비스 실패가 호텔의 문제로부터 야기하였을 때는 금전적 보상보다는 비금전적 보상이 고객의 더 높은 만족을 이끌어 내는 것으로 나타났다.

두 번째 유형은 서비스 실패 이후 이루어지는 서비스 회복 노력의 효율성·효과성을 고찰한 연구들(나용근·윤선미·노수정, 2015; 나윤서·유창근, 2013; 인성호·김미정·정경일, 2016)로 주로 서비스 공급자의 특성들이 가진 역할을 통해 살펴보았다. 나용근 외(2015)는 여행사 직원의 개인역량과 관련된 감성지능과 고객지향성이 서비스 실패 이후 이루어지는 회복 노력에 미치는 영향을 고찰한 연구에서 종사원의 감성지능과 고객지향성은 서비스회복 노력에 정(+)의 영향을 미친다는 결과를 제시하였다. 나윤서·유창근(2013)은 항공사와 호텔 직원의 감성지능이 서비스 회복 노력에 미치는 영향을 셀프리더십과 서비스지향성의 매개효과를 통해 고찰하였다. 인성호 외(2016)의 연구에 의하면 외식산업 직원들의 긍정심리자본(자아 효능 감, 낙관성, 회복력)이 서비스 회복 노력에 긍정적인 영향을 미친다는 결과를 제시하였다.

이상의 논의를 종합하면 관광 상품/서비스 제공에 있어 서비스 실패 상황의 발생은 불가피하며, 이 경우 관광 상품/서비스 공급자는 적극적인 회복노력, 고객의 특성(예: 귀인방식) 이해, 직원의 특성(예: 감성지능, 심리자본 등) 이해 등을 통해 고객과의 관계를 지속적으로 유지해야 할 것이다(이유재·차문경, 2005; Bateson & Hoffman, 1999; Smith & Bolton, 2002). 한편 인간은 소비생활을 포함한 모든 삶을 영위하는 과정에서 자신의 기본적인 욕구가 충족되어 지길 원한다. 소비과정에서 직면하는 서비스 실패는 이러한 기본적 욕구를 침해할 수 있는 사건으로, 서비스 실패에 수반하는 인지적, 감정적, 행동적 반응에 영향을 미치나 이에 대한 체계적인 고찰은 미흡한 실정이다.

2. 정서적 사건 이론(AET: affective events theory)을 통한 서비스 실패의 이해

인간이 가지고 있는 기본적인 욕구(fundamental needs)는 삶을 살아가게 하는 동기이며, 이의 충족 여부에 따라 개인의 심리적 안녕(psychological wellbeing) 상태가 결정된다(Markus & Wurf, 1987). 학자들(Hui & Bateson, 1991; Patterson, McColl-Kennedy, Smith & Lu, 2009; Schneider & Bowen, 1999; Surachartkumtonkun *et al.*, 2013)은 소비와 관련하여 충족되어지길 갈망하는 기본적 욕구들로 자원 욕구(돈과 시간), 자아존중 욕구, 공정성 욕구, 통제 욕구, 신체적 안전 욕구 등을 제시하고 있다. 자원 욕구는 소비행위에서 돈과 시간 등과 같은 자원의 효율적·효과적 활용을 통해 개인의 경제적 안녕을 도모하고자 하는 열망(Schneider & Bowen, 1999; Surachartkumtonkun *et al.*, 2013)을 의미한다. 이러한 욕구는 소비행위에 있어 모든 소비자들의 주된 관심사이다. 자아존중 욕구는 자기 자신을 가치 있고 긍정적인 존재로 평가받으려는 열망(Caplan, 1974; Rosenberg, 1965)을 의미하며, 이는 개인의 정신적인 건강에 긍정적인 영향을 미칠 뿐 아니라 소비행위에 있어 중요한 역할을 담당한다. 즉 소비자는 소비과정 중에 자신의 자아존중 욕구가 존중되어지길 원하며, 나아가 자신의 자아 존중 감을 강화하거나 유지할 수 있는 제품을 선호한다(Sirgy, 1982). 공정성 욕구는 소비자가 자신이 지불한 비용에 부합하는 편익을 받고자 하는 욕구(Seiders & Berry, 1998; Surachartkumtonkun *et al.*, 2013)를 의미한다. 공정성 여부는 본인의 투입물(예: 금전적 혹은 비금전적 비용)과 얻은 산출물을 비교하여 인식되어질 뿐 아니라 타인과의 비교를 통해서도 인식되어진다. 소비행위와 관련

해서 공정성은 분배, 과정, 그리고 상호작용 측면에서 고려되어야 한다(Smith *et al.*, 1999). 통제 욕구는 자신이 목적을 달성할 수 있고, 문제를 해결할 수 있고, 혹은 상황을 통제할 수 있다는 믿음에 대한 욕구(White, 1959)를 의미한다. 자신의 삶에 있어서 일정부분 통제력을 발휘하고자 하는 것은 인간의 기본적인 성향임에 따라, 자신이 무엇인가를 자기 의지대로 할 수 있고 또한 할 수 있는 능력을 가지고 있음에 대한 판단 여부는 긍정적인 감정과 행동에 영향을 미친다(Bowen & Johnston, 1999; Proshansky, Ittelson & Rivlin, 1970). 마지막으로 신체적 안전 욕구는 신체적인 손상으로부터 자유롭고자 하는 욕구(Maslow, 1943)이며, 인간의 모든 욕구 중에서 가장 기본적인 욕구이다. 한편 사람들은 일상생활을 영위하는 가운데 다양한 사건들(events)과 조우함에도 불구하고 심리적인 안녕상태가 안정적으로 유지되기 원한다. 따라서 사람들은 다양한 사건들이 자신의 기본적 욕구에 어떤 영향을 미치는지에 대해 관심이 많을 뿐 아니라 영향에 부응하는 반응을 보인다.

정서적 사건 이론(AET)은 소비자가 소비과정에서 어떤 사건들과 조우할 때 보이는 반응을 순차적으로 이루어지는 두 단계(인지적 평가와 이에 근거한 감정적 반응)로 나누어 설명한다(Kim & Moon, 2009; Weiss & Cropanzano, 1996). 첫 번째 단계는 소비자가 소비과정에서 어떤 사건(예: 직원의 친절한 서비스, 약속한 제품의 지연 전달 등과 같은 서비스 실패)과 조우했을 때 해당 사건이 자신의 심리적 안녕에 해(害)가 되는지 여부, 즉 자신이 가진 기본적 욕구를 침해하였는가의 여부를 인지적으로 평가하는 단계이다. 전술하였듯이 서비스 실패란 제품/서비스의 전달 과정에서 발생한 실수, 문제 또는 오류로써 불만족한 서비스 접점을 초래하는 특정 사건 혹은 고객의 기대에 미치지 못하는 상품/서

비스의 제공 상태(Bitner *et al.*, 1990; Colgate & Norris, 2001; Parasuraman *et al.*, 1994)이다. 따라서 서비스 실패와 조우한 고객은 자신이 제품/서비스의 소비과정에서 추구하는 기본적인 욕구 중 일부 혹은 상당부분이 침해되었다고 평가할 것이다. 예를 들어 장애인 전용객실을 갖추고 있다는 A호텔의 광고를 보고 예약하였으나 실제로 해당 호텔에 도착하였을 때 계단을 통해 장애인 전용객실에 접근해야 하는 상황과 같은 서비스 실패에 직면한 휠체어 이용 장애인관광자는 대안을 선택할 수 없는 처지에 놓이게 되고, 결국 자신의 자원욕구가 위협받았다고 평가할 것이다. 선행연구들(이유하·이봉구, 2016; Kim & Lehto, 2011)에 의하면 관광기업 직원들은 장애인 고객에 대한 이해 및 올바른 서비스 제공 방식에 대한 지식이 많이 부족하다. 결과적으로 장애인관광자들은 직원들로부터 외면당하고 모욕당하고 무시당하는 상황과 같은 서비스 실패에 직면하며, 이로 인해 자신의 자아존중 욕구가 상당히 위협받았다고 평가할 것이다. 우리 주변에서 요금을 지불해야하는 관광시설에의 접근성이 결여되어 있는 경우(예: 박물관의 음성중심 안내·해설서비스, 휠체어 이용이 어려운 호텔의 엘리베이터 등)를 어렵지 않게 찾을 수 있다. 이런 상황과 같은 서비스 실패에 직면한 장애인관광자들은 비장애인들에 비해 자신이 지불한 비용 대비 편익을 적게 받았다고 생각하여 자신의 공정성 욕구가 위협받았다고 평가할 것이다. 말(음성언어)로만 공지사항을 전달하는 여행사 가이드, 울퉁불퉁한 자갈길로 포장된 사찰 입구, 점자표시가 전혀 없는 호텔의 실내 등과 같은 관광환경에 직면한 장애인관광자들은 무엇을 어떻게 해야 할지 모르는 난감한 상황에 처하게 된다. 즉 이와 같은 서비스 실패로 인하여 장애인관광자들은 자신의 통제욕구가 침해받았다고 평가할 것이다. 또한 차도와 인도가 분리되지 않은 관광지 도로, 수용력이 초과된 유명 관광지/관광시설 등에서

불가피하게 발생하는 서비스 실패에 대해 장애인관광자들은 자신의 신체적 안전욕구가 침해되었다고 평가할 것이다. 오늘날 관광환경에서 장애인관광자들이 충족하기 원하는 기본적인 욕구가 침해되는 상황은 다양한 모습으로 발생하며, 서비스 실패 상황의 경험 정도와 기본적인 욕구 침해 여부에 대한 인지적 평가 사이에는 유의한 관계가 존재할 것으로 사료된다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1. 서비스 실패는 장애인관광자가 관광 활동 참여 과정에서 충족되어지기 갈망하는 기본적인 욕구 침해 여부에 대한 인지적 평가에 정(+)의 영향을 미친다.

정서적 사건 이론에서 제안하는 두 번째 단계는 소비자의 인지적 평가 결과에 따라 수반되는 감정적 반응(긍정 혹은 부정) 단계이다. 이는 인지적인 반응이 감정적 반응을 선행한다는 연구자들(Ellsworth & Smith, 1988; Frijda, 1993; Lazarus, 1991)의 주장과 일치하는 것으로 인지적 평가 결과가 긍정적이면 긍정적인 감정을, 부정적이면 부정적인 감정을 유발한다는 것이다. 서비스 실패에 직면한 장애인관광자는 자신의 기본적인 욕구가 침해되었다고 부정적으로 평가할 것이고, 이에 따라 화남, 분노, 실망, 당황스러움, 후회 등과 같은 부정적인 감정을 표출할 것이다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 2. 관광활동 참여 과정에서 자신이 충족하고자 하는 기본적인 욕구 침해 여부에 대한 인지적 평가는 장애인관광자의 부정적 감정 경험에 정(+)의 영향을 미친다.

정서적 사건 이론에 의하면 관광환경에서의

서비스 실패는 인지적 평가(즉, 기본적 욕구 침해 여부에 대한 평가)를 매개로 관광자의 부정적 감정을 야기한다. 반면 서비스 실패가 부정적 감정에 직접적인 영향을 발휘한다는 주장(이유재·차문경, 2005; Bateson & Hoffman, 1999; Smith & Bolton, 2002)도 경험적으로 확인되고 있다. 따라서 두 주장 중 어느 주장이 더 현실을 반영하고 있는가에 대한 경험적 입증 필요하며, 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 3. 서비스 실패는 장애인관광자가 관광 활동 참여 과정에서 서비스 실패와 관련하여 경험하는 부정적 감정에 정(+)의 영향을 미친다.

한편 관광 자들은 관광 소비와 관련하여 충족되기를 갈망하는 기본적 욕구가 훼손될 때마다 부정적 감정을 경험하는 것은 아니며, 서비스 실패와 관련 인지적 평가에 있어 자신이 설정한 기본적 욕구 침해 허용범위(zone of tolerance)를 갖대로 삼아 인지적 평가를 한다. 이는 동일한 서비스 실패에 직면했음에도 불구하고 모든 관광 자들이 동일한 인지적 평가와 감정적 반응을 보이지 않는 이유이다. 일반적으로 기본적 욕구 침해 허용범위를 벗어난 서비스 실패 발생 시 관광 자는 자신의 기본적 욕구가 침해되었다고 인지적으로 평가하고, 이에 수반하여 개인의 심리적 안녕에 부정적 영향을 미치는 부정적인 감정을 느끼게 된다. 균형이론(balance theory)에 의하면 부정적 감정은 정서적 균형 상태가 불균형 상태로 변환되었음을 의미하며, 이 경우 사람들은 원래의 균형 상태로 도달하기 위한 복구 행동(restorative behavior)에 참여(Heise, 1979) 한다. 이 이론에 의하면 관광활동 참여과정에서 서비스 실패에 의해 부정적 감정을 느낀 개인이 보이는 불평행동(complaint behavior)

은 심리적 안녕 상태로 되돌아가기 위한 행동적 반응(Singh, 1988; Zeenlenberg & Pieters, 2004)으로 이해된다.

소비자 불평행동 유형은 다양하며, Hirshman (1970)은 서비스 제공자에게 불만을 실질적으로 전달하는 항의(voice)와 거래관계의 자발적 종지를 의미하는 이탈(exit)로 구분하였다. Day and Landon(1977)은 항의를 세분화하여 서비스 제공자에 대한 항의, 주변 지인에게의 불평(부정적 구전), 그리고 문제해결을 위해 제삼자에게의 의뢰(예: 행정기관에의 고발, 법적 고소 등)로 분류하고 있다. Lam and Tang(2003)은 원인 유발 직원 혹은 관리책임자에 대한 항의, 부정적 구전, 공론화 등으로 불평행동을 구분하였다. 반면 일부 학자들(Jacoby & Jaccard, 1981; Rogers, Ross & Williams, 1992)은 불만족한 고객일지라도 불평행동경로의 용이성 여부, 고객의 개별 특성, 고객 태도, 불평행동에 따른 비용 및 혜택, 소비 상황의 중요성 등과 같은 다양한 요인들로 인해 무 행동(do nothing), 즉 지속적 반복구매를 하는 경우도 있음을 제시하였다.

상기의 논의를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 4. 장애인관광자가 관광활동 참여 과정에서 서비스 실패와 관련하여 경험하는 부정적 감정은 불평행동에 정(+)의 영향을 미친다.

또한 서비스 실패에 의해 장애인관광자의 기본적 욕구가 침해되었다고 인지적으로 평가한 경우 그것 자체가 또한 인지적 균형 상태가 불균형 상태로 전환되었음을 의미하며, 이 경우 또한 균형 상태를 회복하기 위한 복구행동(예: 불평행동)에 돌입한다고 유추할 수 있다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 5. 장애인관광자가 관광활동 참여 과정에서 충족하고자 하는 기본적인 욕구 침해 여부에 대한 인지적 평가는 불평행동에 정(+)^{의 영향을 미친다.}

한편 서비스 실패로 인한 장애인관광자의 기본적인 욕구 침해 여부에 대한 인지적, 감정적, 행동적 반응에 대한 관계를 좀 더 명확하게 이해하기 위해서는 신체적 모습이 반영된 장애유형에 따른 차이를 고려하여야 한다. 전술하였듯이 관광이란 개인이 일상생활을 영위하는 사회·물리적 공간에서 다른 공간으로 몸(신체)이 이동하는 행위이다. 연구자들(이유하·이봉구, 2016; Kim & Lehto, 2011; Small & Darcy, 2010) 또한 신체적 모습(지체장애, 시각장애, 청각장애 등) 각각에 대해 사회적으로 부여된 이미지, 의미, 가치 등에 있어서 차이가 존재하며, 장애인들은 사회화 과정을 통해 이를 학습하고, 그 결과 관광활동 참여에 있어서 충족하고자 하는 기본적인 욕구의 정도 및 평가 기준, 혹은 기본적인 욕구 침해에 대한 허용범위에 있어서의 차이가 있음을 강조하고 있다. 물론 신체적 모습이 동일할

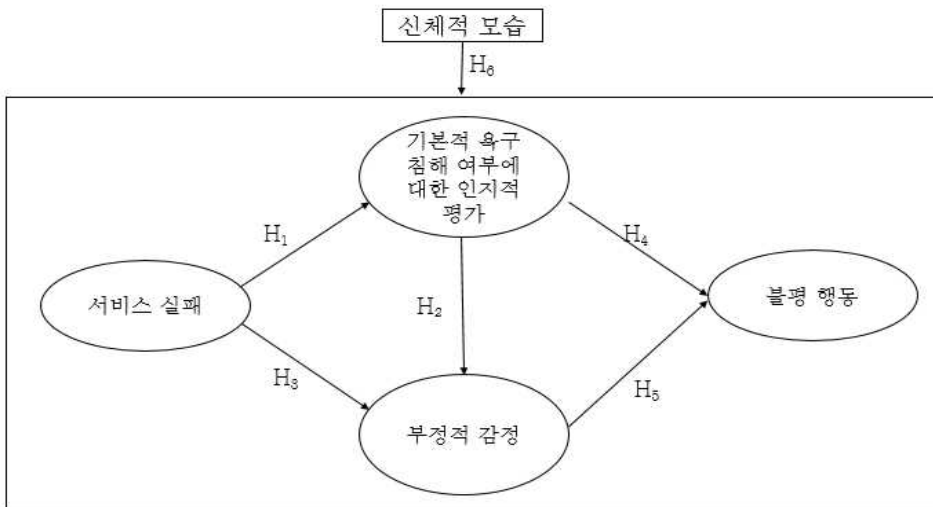
지라도 장애정도, 보조기구 사용 등에 따라 신체적 모습에 부여된 의미는 상이할 수 있다. 그러나 일반적으로 각 신체적 모습(지체장애, 시각장애, 청각장애 등)에 대해 부여된 의미 차이(집단간 차이)는 집단 내 차이(동일한 신체적 모습이지만 장애 정도의 차이에 따른 모습에 부여하는 의미 차이)와는 성격이 다르다 할 것이다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 6. 신체적 모습에 따라 연구 모형에 제시된 개념들(서비스 실패, 인지적 평가, 감정적 반응, 불평 행동) 간의 관계는 상이하^{다.}

Ⅲ. 연구 방법

1. 설문지 구성

본 연구의 자료는 연구 개념들(서비스 실패, 인지적 평가, 부정적 감정, 불평행동)을 측정하도록 고안된 설문지를 통해 수집하였다. 서비스



〈그림 1〉 연구 모형

실패는 '여행 사슬을 따라 장애인관광자들이 여행하는 과정에서 가졌던 기대와 일치하지 않은 상품/서비스와의 조우'라고 정의하였다. 측정문항은 선행 연구들(이봉구, 2008; 이유재·차문경, 2005; 이유하·이봉구, 2016; Bitner *et al.*, 1990; Colgate & Norris, 2001; Keaveney, 1995; Kim & Lehto, 2011; Smith & Bolton, 2002)의 검토를 통해 16개 문항[예: 이용에 불편한 관광지/관광자원(예: 계단, 심한 경사 등, 종사원의 불량한 서비스(예: 불친절, 무관심 등) 등] 도출하여 본 연구의 정황에 적합하도록 수정하였다.

인지적 평가는 '장애인이 관광활동 참여 과정에서 조우한 서비스 실패가 충족되어지기 원하는 기본적 욕구 침해 정도에 대한 인지적 평가'로 정의하였고, 측정항목은 선행 연구들(Hui & Bateson, 1991; Schneider & Bowen, 1999; Sirgy, 1982; Surachartkumtonkun *et al.*, 2013)에서 제시한 기본적 욕구들[자원욕구(돈과 시간), 자아존중 욕구, 공정성 욕구, 통제욕구, 신체적 안전 욕구]을 반영한 7문항(예: 내가 중요하지 않은 사람이라는 생각이 들었다, 불공정하다고 생각했다 등)을 도출하여 본 연구에 맞게 수정하였다.

부정적 감정은 '장애인관광자의 서비스 실패에 따른 기본적 욕구 침해 정도에 대한 인지적 평가 결과 수반되는 부정적 감정'으로 정의하였고, 선행 연구(박진우·이애주, 2012; Sánchez-García & Currás-Pérez, 2011)를 참고하여 5문항(예: 화가 났다, 불쾌하였다 등) 도출하였다.

불평행동은 '서비스 실패에 따라 야기된 장애인관광자들의 인지적·감정적 불균형 상태를 균형 상태로 되돌리기 위한 반응행동'으로 정의하였으며, 측정문항은 현장 항의(박진우·이애주, 2012; Day & Landon, 1977; Hirschman, 1970; Kim & Lehto, 2011; Lam & Tang, 2003; Rogers *et al.*, 1992; Singh,

1988; Zeelenberg & Pieters, 2004)를 측정하는 5문항(예: "해당 종사자/직원에게 항의하였다", "종사자/직원에게 화를 냈다" 등)과 사후불평행동(박진우·이애주, 2012; Day & Landon, 1977; Hirschman, 1970; Kim & Lehto, 2011; Lam & Tang, 2003; Rogers *et al.*, 1992; Singh, 1988; Zeelenberg & Pieters, 2004)을 측정하는 6문항(예: "인터넷/SNS에 글을 올렸다", "소비자보호단체에 고발하였다" 등)으로 구성하였다.

응답자들은 불평행동을 제외한 각 연구 개념의 측정항목에 대한 동의 정도를 Likert 형 5점 척도(1: 전혀 동의하지 않음, 5: 전적으로 동의함) 상에 표시하도록 요청하였다. 불평행동은 각 항목에 해당하는 행동을 하였을 경우 체크하도록 요청하였으며, 체크한 개수를 응답자의 불평행동 점수로 전환하여 분석에 활용하였다.

설문지는 또한 응답자의 일반적 특성(성별, 연령, 교육수준, 소득수준, 장애유형, 장애정도 등)과 관광 행태적 특성(정보원천, 동반자, 이용 교통수단, 이용 숙박시설 등)을 포함하였다. 완성된 설문지는 일박 이상의 관광경험이 있는 부산광역시 거주 장애인을 대상으로 설문문항의 이해용이성, 적절성, 응답 용이성 등에 대한 사전 조사(pilot test)를 실시한 후 의견을 수렴하여 최종 설문지를 완성하였다.

2. 자료의 수집

본 조사는 장애인과의 소통에 어려움이 없는 설문 조사원을 선정, 교육한 후 2015년 10월 26일 ~ 2월 19일 사이에 장애인단체의 행사, 장애인복지관, 장애인협회 사무실 등 장애인을 많이 만날 수 있는 장소로 조사원들이 직접 방문하여 편의 추출법에 의거 진행되었다. 선정된 표본은 최근 1년 이내에 관광 참여 경험이 있는 장애인으로 한정하였으며, 스스로 설문지를 읽

고 응답할 수 없는 장애인(예: 시각장애인, 청각 장애인, 신체적 중증 장애인 등)의 경우는 조사원이 일대일로 읽어 주고 응답을 기록하거나 전문 수화통역사를 활용하여 자료를 수집하였다. 응답의 완성도와 충실도를 높이기 위해 성실히 응답한 응답자들에게는 소정의 기념품을 제공하였다. 총 298매의 설문지를 회수하여 이중 불성실한 설문지 9부를 제외한 289부를 분석에 활용하였다.

3. 자료의 분석

자료는 코딩·입력한 후 SPSS 20.0 및 AMOS 18.0을 활용하여 분석하였다. 구체적으로 측정개념의 신뢰성과 타당도는 직교회전법에 의한 주성분분석과 Cronbach's α 값을 통해 확인하였다. 측정모형과 연구모형의 타당도는 2단계 접근법(Anderson & Gerbing, 1988)을 활용하였으며, 이를 통해 연구가설 1~5를 검증하였다. 가설 6은 신체적 모습에 따라 장애인을 2개의 집단(지체장애 $n=137$, 기타장애 $n=152$)으로 구분 한 후 집단 간 개별모수의 차이 검증을 통해 살펴보았다. 응답자의 일반적 특성과 관광행태적 특성에 대한 분석은 기술적 분석기법을 활용하였다.

IV. 분석결과

1. 표본의 특성

응답자 중 남성과 여성의 비중은 비슷하였으며(약 50.0%), 기혼은 48.0%, 미혼은 45.1%인 것으로 나타났다. 연령별 분포는 40대(25.6%), 30대(24.8%), 50대(22.0%), 60대 이상(15.3%), 20대(11.3%) 순이었으며, 응답자의 51.39%가 고졸 이하의 교육을 받은 것으로 나타났다. 세전 월평균 가구 소득은 대부분 200만원 미만(84.4%)이었으며, 직업 분포는 무직(56.4%),

회사원(12.1%), 사회 복지 사(10.0%), 장애인단체/협회 직원(6.1%) 순으로 나타났다. 한편 응답자의 대부분(96.0%)은 자택에 거주하고 있는 것으로 나타났다.

응답자의 49.1%는 지체장애를 가지고 있었으며, 18.7%는 청각장애를, 13.8%는 시각장애를, 나머지 18.3%는 기타 장애를 가지고 있는 것으로 나타났다. 장애등급 분포는 1급(40.0%), 2급(33.6%), 3급(16.2%), 4급(4.9%) 순이었으며, 선천적 장애인 경우보다(28.2%) 후천적 경우(71.82%)가 훨씬 많은 것으로 나타났다. 한편 응답자의 58.9%는 보조기구를 사용하여 일상생활을 영위하고 있는 것으로 나타났다(<표 1> 참조).

응답자 중 75.3%가 지난 1년 간 1박 이상의 숙박여행 경험이 있다고 응답하였으며(<표 2> 참조), 숙박 시 여행일수는 1박2일(60.5%), 2박3일(25.2%) 순인 것으로 나타났다. 여행목적지는 해외보다는 국내에 집중되었으며, 국내의 경우는 부산/경남(20.7%), 대구/울산/경북(16.6%), 제주(14.1%) 순으로 방문 비율이 높은 것으로 나타났다. 여행 형태는 개별여행(47.6%)과 단체여행(45.1%) 비율이 비슷하였으며, 동반자로는 장애인단체(33.1%), 가족/친지(29.9%), 친구(28.5%), 혼자(5.7%) 순인 것으로 나타났다. 여행경비는 전액 본인부담(54.6%), 본인부담과 후원금(23.6%), 전액 후원금(15.1%) 순으로 마련하였으며, 교통수단은 자가용(31.5%), 장애인전용차량(21.6%), 항공기(15.7%), 전세버스(12.2%) 순으로 이용한 것으로 나타났다. 응답자의 56.1%는 지난 1년간 1~2회 정도의 여행경험이 있었으며, 3~5회가 33.5%, 6~10회가 7.9%, 11회 이상은 2.5%로 나타났다(<표 2> 참조).

2. 개념들에 대한 주성분분석 결과

본 연구에서 사용한 개념(서비스 실패, 인지

〈표 1〉 응답자의 인구통계적 특성

변수	범주	N	%	변수	범주	N	%
성별	남성	139	49.1	결혼상태	미혼	125	45.1
	여성	144	50.9		기혼	133	48.0
	합계	283	100.0		이혼별거	13	4.7
			사별		6	2.2	
연령	20대	35	11.3	합계	277	100.0	
	30대	70	24.8	직업	무직	158	56.4
	40대	72	25.6		사회복지사	28	10.0
	50대	62	22.0		장애인단체/ 협회	17	6.1
	60대 이상	43	15.3		공무원	2	.7
	합계	282	100.0		주부	14	5.0
			학생		4	1.4	
학력	고졸미만	50	19.0		회사원	34	12.1
	고졸	85	32.3		노동자	5	1.8
	대학교이상	115	43.7		자영업	7	2.5
	대학원이상	13	4.9		전문직	2	.7
	합계	263	100.0	기타	9	3.2	
월평균 소득	없음	62	23.0	합계	280	100.0	
	100만원 미만	76	28.1	거주형태	자택	263	96.0
	100~200만원 미만	90	33.3		시설	6	2.2
	200~300만원 미만	31	11.5		기타	5	1.8
	300~400만원 미만	6	2.2		합계	274	100.0
	400만원 이상	5	1.9				
	합계	270	100.0				
보조기구 사용여부	사용함	155	58.9	장애유형	지체	142	49.1
	사용안함	108	41.1		시각	40	13.8
	전체	263	100.0		청각	54	18.7
장애취득 시기	선천적	77	28.2		기타	53	18.3
	후천적	196	71.8		합계	289	100.0
	합계	273	100.0				
장애취득 연령	생후~10세 미만	94	51.4	장애급수	1급	106	40.0
	10세~20세미만	26	14.2		2급	89	33.6
	20세~30세미만	27	14.8		3급	43	16.2
	30세~40세미만	19	10.4		4급	13	4.9
	40세~50세미만	9	4.9		5급	10	3.8
	50세 이상	8	4.4		6급	4	1.5
	합계	183	100.0		합계	265	100.0

적 평가, 부정적 감정)의 측정항목에 대해 배리 맥스회전법에 의한 주성분분석과 Cronbach's

α를 이용한 신뢰도 분석을 실시하였다(〈표 3〉 참조). 타당성이 결여된 측정항목 제거는 일반

〈표 2〉 응답자의 관광 행태적 특성

변수	범주	N	%	변수	범주	N	%
숙박여행 여부	아니오	70	24.7	여행 목적지	서울	14	5.8
	예	213	75.3		부산/경남	50	20.7
	합계	283	100.0		강원	23	9.5
숙박일수	1일	127	60.5		제주	34	14.1
	2일	53	25.2		광주//전라	35	14.1
	3~4일	20	9.5		대전/충청	6	2.5
	4일 이상	10	4.8		인천/경기	12	5.0
	합계	210	100.0		대구/울산/경북	40	16.6
동행자	혼자	16	5.7		아시아	21	8.7
	가족/친지	84	29.9		호주	3	1.2
	친구	80	28.5	유럽	3	1.2	
	장애인단체	93	33.1	합계	241	100.0	
	기타	8	2.8	여행형태	개별여행	136	47.6
	합계	281	100.0		단체여행	129	45.1
여행경비 조달방법	전액본인부담	155	54.6		여행사패키지	16	5.6
	본인부담후원금	67	23.6	기타	5	1.7	
	전액후원금	43	15.1	합계	286	100.0	
	기타	19	6.7	이용교통 수단	자가용	108	31.5
	합계	284	100.0		전세버스	42	12.2
지난 1년간 총 여행 횟수	1~2회	157	56.1		장애인전용차량	74	21.6
	3~5회	94	33.5		기차	24	7.0
	6~10회	22	7.9		항공기	54	15.7
	10회 이상	7	2.5		고속/시외버스	15	4.4
	합계	280	100.0		기타	26	7.6
					합계	343	100.0

적으로 많이 활용되고 있는 기준(항목 간 상관 계수 .3 이하, 공통성 .4 이하, 요인 적재치 .4 이하, 단일 차원 적재 등)을 적용하였다(Veal, 1997).

먼저 서비스 실패 측정항목 16개에 대해 직 교회전법에 의한 주성분분석 결과 1개 항목 ('타 관광객들의 무례한/무시하는 행동')이 낮은 공통성을 보여 제거한 후 다시 주성분분석을 실시하였다. 분석 결과 KMO=.912, Barlett X²=1726.195(df=105, p=.000)로 나타나 요

인분석에 적합하였으며, 아이겐 값 1 이상인 3개의 요인이 도출되었다(총 변량 설명력 60.988%). 각 요인은 적재된 항목들을 바탕으로 '적합한 관광정보·시설·서비스 부재', '종사원의 부적합한 서비스', 그리고 '관광정보·시설·서비스의 이용불편성'이라 각각 명명하였다. 적재된 항목의 요인 적재치는 모두 .50 이상이었으며 Cronbach's α값은 .768 이상으로 나타나 측정항목은 신뢰할 수 있는 것으로 판단되었다. 따라서 추후 분석을 위해 총합척도를 산출하였다.

〈표 3〉 측정 개념에 대한 주성분분석 결과

	성분			평균	표준 편차	공통성
	1	2	3			
1. 적합한 관광정보·시설·서비스 부재						
	관광시설/관광자원/관광지 접근성 관련 정보가 없음	.755		3.28	1.165	.667
	필요한 관광정보를 얻을 수 있는 방법(예: 안내책자, 인터넷, 모바일 앱 등)이 없음	.720		3.12	1.154	.613
	이용에 불편이 없는 관광 편의시설의 부족	.702		3.52	1.101	.674
	이용할 수 있는 관광상품/서비스(예: 전담도우미 서비스, 전문 가이드/해설사 등)가 없음	.702		3.45	1.177	.625
	이용에 불편한 관광지/관광자원(예: 계단, 심한 경사 등)	.677		3.43	1.162	.675
	타 관광객들의 불편한 시선	.554		3.05	1.160	.409
	장애유형을 고려하지 않은 해설서비스(예: 문자 중심 등)	.538		3.35	1.168	.574
2. 종사원의 부적합한 서비스						
	종사원의 부적절한 행동(예: 무시, 차별, 바가지 등)	.817		2.75	1.073	.700
	종사원의 불량한 서비스(예: 불친절, 무관심 등)	.675		2.84	1.072	.653
	종사원의 미숙한 응대방식(예: 안내방법 모름 등)	.651		3.01	1.119	.605
3. 관광정보·시설·서비스의 이용불편성						
서비스 실패	이용하기 불편한 교통시설(예: 음성중심 안내 등)		.736	3.31	1.207	.590
	이용에 불편한 관광편의시설(예: 계단, 턱, 좁은 공간 등)		.639	3.44	1.291	.597
	장애유형을 고려하지 않은 예약/문의/주문 방법		.613	3.25	1.210	.645
	장애유형을 고려하지 않은 안내서비스(예: 음성 중심 등)		.556	3.46	1.163	.550
	부정확한/상세하지 않은 관광정보		.549	3.03	1.119	.572
	설명된 분산 (총 60.988%)	45.208	8.909	6.871		
	아이겐 값	6.781	1.336	1.031		
	Cronbach's α	.868	.768	.794		
KMO=.912; Bartlett's X ² =1726.195(df=105, p<.000)						
(기본적 욕구 침해 여부에 대한) 인지적 평가	차별대우를 받고 있다고 생각했다	.844		3.18	1.249	.712
	불공정하다고 생각했다	.842		3.34	1.181	.710
	허탈하고 기운이 빠진다는 생각이 들었다	.823		3.25	1.173	.677
	여행을 위해 지불한 돈이 아깝다는 생각이 들었다	.819		2.99	1.207	.671
	무시당했다는 생각이 들었다	.816		3.08	1.226	.666
	소중한 시간을 낭비하였다는 생각이 들었다	.803		3.12	1.141	.646
	내가 중요하지 않은 사람이라는 생각이 들었다	.782		3.01	1.205	.612
		설명된 분산 (총 67.046%)	67.046			
	아이겐 값	4.693				
	Cronbach's α	.918				
KMO=.847; Bartlett's X ² =584.715(df=10, p<.000)						
부정적 감정	화가 났다	.899		3.21	1.153	.807
	불쾌하였다	.898		3.30	1.175	.807
	기분이 나빴다	.890		3.29	1.242	.791
	당황스러웠다	.851		3.33	1.194	.724
	후회가 되었다	.753		3.00	1.224	.568
		설명된 분산 (총 66.623%)	73.952			
	아이겐 값	3.698				
	Cronbach's α	.911				
KMO=.889; Bartlett's X ² =817.961(df=10, p<.000)						

서비스 실패로 인한 기본적 욕구 침해 여부에 대한 인지적 평가를 측정하는 7개 항목에 대해 직교회전법에 의한 주성분분석결과 모든 항목은 아이겐 값 4.693인 1개 차원으로 수렴되었다. 분석 결과 KMO=.847, Barlett $X^2=584.715$ (df=10, p=.000)로 나타나 요인분석에 적합하였으며, 총 변량 설명력은 67.046%로 나타났다. 적재된 항목의 요인 적재치는 모두 .75 이상이었으며 Cronbach's α 값은 .918로 나타나 측

정항목은 신뢰할 수 있는 것으로 판단되었다. 따라서 추후 분석을 위해 총합척도를 산출하였다.

부정적 감정을 측정하는 5개 항목에 대해 직교회전법에 의한 주성분분석 결과 모든 항목은 아이겐 값 3.698인 1개 차원으로 수렴되었다. 분석 결과 KMO=.889, Barlett $X^2=817.961$ (df=10, p=.000)로 나타나 요인분석에 적합하였으며, 총 변량 설명력은 73.952%로 나타났다. 적재된 항목의 요인 적재치는 모두 .75 이상

〈표 4〉 측정모형에 대한 확인적 요인 분석 결과

	비표준화 추정치	표준화 추정치	표준 오차	오차 분산	C.R.	개념 신뢰도	평균분산추출 (AVE)
서비스실패						.873	.641
적합한 관광정보·시설·서비스 부재	1.000	.819	.243				
종사원의 부적합한 서비스	.918	.728	.077	.373	11.890		
관광정보·시설·서비스의 이용불편성	1.067	.850	.078	.217	13.716		
기본욕구침해						.882	.602
차별대우대접	1.000	.841	.456				
불공정함	.927	.824	.059	.446	15.606		
허탈함	.844	.755	.062	.589	13.661		
소중한 시간낭비	.776	.714	.062	.548	12.603		
중요치 않은 사람	.815	.710	.065	.546	12.526		
돈이 아까움	.877	.779	.061	.635	14.408		
무시당함	.931	.797	.063	.718	14.825		
부정적감정						.880	.678
화남	1.000	.861	.335				
불쾌함	1.061	.886	.056	.295	18.839		
기분 나쁨	1.091	.862	.061	.395	17.896		
당황스러움	.973	.800	.062	.512	15.670		
후회됨	.863	.695	.068	.764	12.687		
불평행동						.616	.553
현장항의정도	1.000	.619	.690				
사후불평행동정도	1.309	.837	.225	.631	5.828		
$X^2=233.003$, $df=110$, $X^2/df=2.118$, $RMR=.061$, $GFI=.897$, $NFI=.920$, $IFI=.956$, $CFI=.956$, $RMSEA=.068$							

이었으며 Cronbach's α 값은 .911로 나타나 측정항목은 신뢰할 수 있는 것으로 판단되었다. 따라서 추후 분석을 위해 총합척도를 산출하였다.

3. 측정모형의 신뢰도·타당도 검증

측정 도구의 타당성과 각 잠재변수에 대한 항목 신뢰도를 평가하기 위해 측정모형에 대해 최대우도법(maximum likelihood estimation)을 활용한 확인적 요인분석을 실시하였다(〈표 4〉 참조). 분석 결과 모형 적합 도는 $X^2(110) = 233.003$, $CMIN/df = 2.118$, $RMR = .061$, $GFI = .897$, $NFI = .920$, $IFI = .956$, $CFI = .56$, $RMSEA = .068$ 등 대체로 적합한 것으로 나타났다. 한편 각 잠재변수에 적재된 항목들의 표준적재치가 .5 이상이므로 개념타당성이, 또한 각 개념의 분산추출지수는 .5 이상이므로 수렴타당성이, 두 요인 사이에 구한 분산추출지수가 각 요인의 상관계수의 제곱보다 크므로 판별타당성이 확보되었음(배병렬, 2011)을 보여주고 있다(〈표 5〉 참조). 한편 개념 신뢰도는 서비스 실패가 .873, 기본적 욕구침해 .882, 부정적 감정 .880, 불평행동 .616을 나타나 신뢰도가 있다고 할 수 있다.

4. 가설 검증

본 연구의 개념(서비스 실패, 인지적 평가, 부

정적 감정, 불평행동) 간의 관계를 제시한 연구 모형의 적합도를 최대우도법을 활용하여 확인하고 도출된 표준화 계수를 통해 가설을 검증하였다. 연구모형의 적합도 지수는 $X^2(110) = 233.003$ ($p = .000$), $CMIN/df = 2.118$, $RMR = .061$, $GFI = .897$, $NFI = .920$, $CFI = .956$, $IFI = .956$, $RMSEA = .068$ 로 나타나 연구모형은 적합한 것으로 판단되었다.

가설 1은 서비스 실패가 장애인관광자가 관광활동 참여 과정에서 충족되어지기 갈망 하는 기본적 욕구 침해 여부에 대한 인지적 평가에 미치는 양(+)의 영향을 제시한 것으로 〈그림 2〉에서 볼 수 있는 바와 같이 표준화 계수(C.R. 값)는 .671(9.236)로 $\alpha = .01$ 에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 따라서 가설 1은 채택되었다. 결국 서비스 실패 정도가 크면 클수록 장애인관광자들은 자신들이 충족하고자 하는 기본적 욕구가 더 많이 침해되었다고 인지하는 성향이 높다 하겠다.

가설 2는 장애인관광자가 관광활동 참여 과정에서 충족하고자 하는 기본적 욕구의 침해 여부에 대한 인지적 평가가 부정적 감정에 미치는 정(+)의 영향을 제시한 것으로 〈그림 2〉에서 볼 수 있는 바와 같이 표준화 계수(C.R. 값)는 .803(10.578)으로 $\alpha = .01$ 에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 따라서 가설 2는 채택되었다. 즉 장애인관광자가 자신의 기본적 욕구가 침해되었다고 인지하면 할수록 부정적 감정을 더

〈표 5〉 상관계수와 분산추출지수

	서비스실패	기본욕구훼손	부정적감정	불평
서비스실패	.641			
기본욕구훼손	.668**	.602		
부정적감정	.602**	.661**	.678	
불평	.485**	.462**	.504**	.553

주1: 대각선 값은 AVE값임

주2: 분산추출지수 = $(\sum \text{표준적재치}^2) / ((\sum \text{표준적재치}^2) + \text{측정변수의 오차 합})$

주3: ** $p < .01$

많이 경험한다 하겠다.

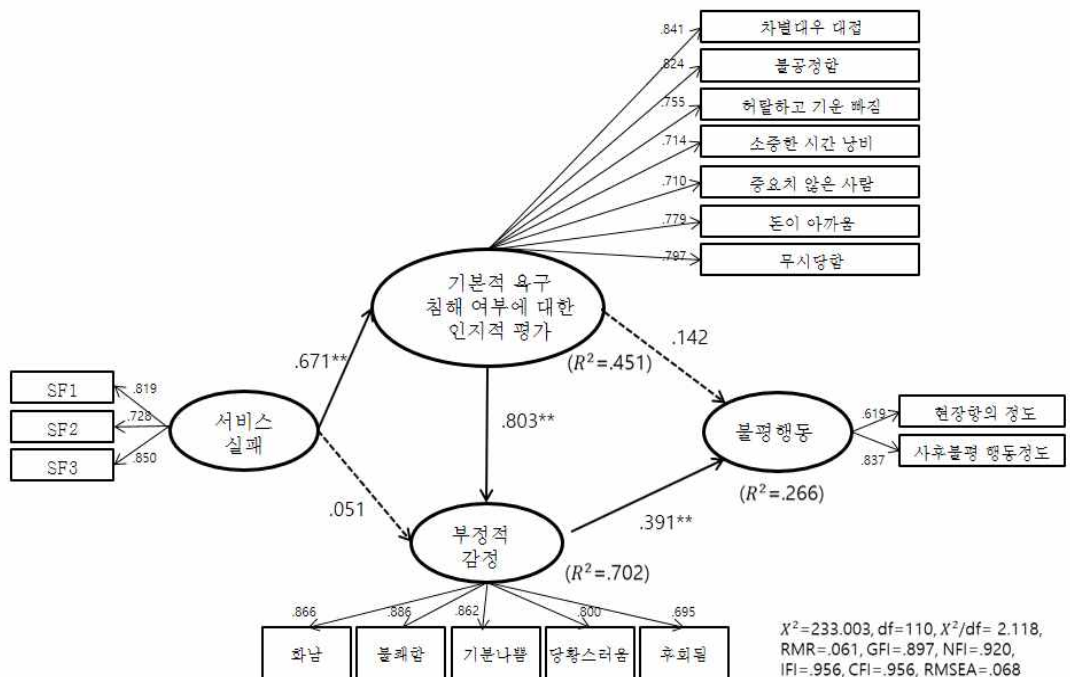
가설 3은 서비스 실패가 장애인관광자가 관광활동 참여 과정에서 서비스 실패와 관련하여 경험하는 부정적 감정에 직접적인 정(+)의 영향을 미친다는 관계를 제시한 것으로 <그림 2>에 의하면 표준화 계수(C.R. 값)는 .051(.855)로 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 따라서 가설 3은 기각되었다. 즉 서비스 실패는 장애인관광자들이 이와 관련하여 경험하는 부정적 감정에 직접적인 영향을 미치지 않는다 하겠다.

가설 4는 장애인관광자가 관광활동 참여 과정에서 서비스 실패와 관련하여 경험하는 부정적 감정이 불평행동에 미치는 정(+)의 영향에 관한 것으로 <그림 2>에 의하면 표준화 계수(C.R. 값)는 .391(2.575)로 $\alpha=.01$ 에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 따라서 가설 4는 채택되었다. 즉 장애인관광자들의 부정적 감정이 강

하면 강할수록 불평행동에 더 많이 참여한다 하겠다.

가설 5는 장애인관광자가 관광활동 참여 과정에서 충족하고자 하는 기본적 욕구의 침해 여부에 대한 인지적 평가가 불평행동에 미치는 정(+)의 영향관계에 관한 것으로, <그림 2>에 의하면 표준화 계수(C.R. 값)는 .142(.939)로 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 따라서 가설 5는 기각되었다. 즉 장애인관광자의 기본적 욕구 침해 여부에 대한 인지적 평가는 불평행동에 직접적으로 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다.

마지막으로 가설 6은 장애인관광자들의 신체적 모습(즉 장애유형)에 따라 연구모형에 제시된 개념들(서비스 실패, 인지적 평가, 부정적 감정, 불평 행동) 간 존재하는 계수의 통계적 유의성 검증과 관련된 것으로 이를 검증하기 위해 우선



주: SF1: 적합한 관광정보·시설·서비스 부재, SF2: 종사원의 부적합한 서비스, SF3: 관광정보·시설·서비스의 이용불편성

<그림 2> 연구 모형의 분석 결과

〈표 6〉 다중집단분석 결과

	지체장애인(n=137)	기타장애인(n=152)	z값 ^a
기본욕구침해 ← 서비스 실패	.868(.678)**	.889(.637)**	.106
부정적 감정 ← 기본욕구침해 여부에 대한 인지적 평가	.634(.654)**	.923(.887)**	1.855
부정적 감정 ← 서비스 실패	.170(.137)	-.008(-.005)	-1.105
불평행동 ← 부정적 감정	.892(.578)**	.100(.085)	-1.827
불평행동 ← 기본욕구침해 여부에 대한 인지적 평가	-.022(-.016)	.478(.390)	1.260

주1: ()은 표준화계수임

주2: a: 개별 모수의 차이를 검증한 z값으로 ±1.96 이상이면 α = .05에서, ±2.58 이상이면 α = .01에서 유의함

주3: **: p<.01

응답자를 두 집단으로 분류하였다(자료수집 결과 5개의 장애유형이 나타났지만 지체장애를 제외한 다른 유형의 장애인 표본이 소수여서 이들을 기타 장애인으로 통합하였다).

다중집단분석은 비 제약 모델에서 개별 모수의 차이를 검증하는 방법에 의거 이루어졌다(〈표 6〉 참조). 〈표 6〉에서 볼 수 있는 바와 같이 지체장애인과 기타장애인 모두 기본욕구침해 여부에 대한 인지적 평가 ← 서비스 실패 그리고 부정적 감정 ← 기본욕구침해 여부에 대한 인지적 평가 경로의 비표준화계수가 α = .01에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 불평행동 ← 부정적 감정 경로의 비표준화계수는 지체장애인의 경우만 α = .01에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 그러나 모수간의 차이 검증 결과인 z값을 보면 ±1.96보다 큰 값이 하나도 없어 두 집단 간 모수의 차이가 없는 것으로 나타났다. 따라서 가설 6은 기각되었다.

V. 논의 및 결론

서비스 실패는 관광자의 경험 뿐 아니라 모든 관광기업의 목표인 고객과의 우호적인 관계 구축 및 유지에 부정적인 영향을 미치므로 철저한 관리가 요구된다. 비장애인 중심으로 계획·개발·

운영되고 있는 관광환경 속에서 장애인관광자들은 비장애인 관광 자에 비해 관광활동 참여 중 서비스 실패와 조우할 가능성이 높을 뿐 아니라 실제로 많이 조우하고 있다. 사회적 정의(social justice)에 대한 사회적 목소리가 점차 증가(Cohen & Cohen, 2012)하고 있는 오늘날 이러한 문제에 대한 심도 깊은 고찰이 요청되어진다. 본 연구는 서비스 실패에 대해 보이는 장애인관광자들의 인지적·감정적·행동적 반응과 장애인관광자의 신체적 모습에 따른 상기 반응에 있어서의 차이를 살펴봄으로써 장애인의 관광 권향상과 장애인관광시장 활성화방안 도출을 위해 수행되었다. 본 연구의 주요 결과 및 이에 대한 논의는 다음과 같다.

첫째, 서비스 실패는 장애인관광자가 관광활동 참여 과정에서 충족되어지기 갈망 하는 기본적인 욕구 침해 여부에 대한 인지적 평가에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 소비자의 기대는 다양한 측면에서 언급될 수 있으나 자원 욕구(돈과 시간), 자아존중 욕구, 공정성 욕구, 통제 욕구, 신체적 안전 욕구 등의 충족은 소비와 관련하여 가장 기본적으로 충족되어지기 원하는 기대이다(Hui & Bateson, 1991; Patterson *et al.*, 2009; Schneider & Bowen, 1999; Surachartkumtonkun *et al.*, 2013). 소비자 관점에서 서비스 실패는 소비와 관련하여 자

신이 가지고 있는 기대와 일치하지 않은 상품/서비스가 제공된 상태(Parasuraman *et al.*, 1994)로써 소비자들의 기본적 욕구가 미 충족되는 결과를 야기한다. 따라서 서비스 실패 조우 정도가 많은 장애인관광객들일수록 충족되어지길 원하는 자신들의 기본적 욕구들의 침해정도가 높다고 평가한 것으로 사료된다.

둘째, 장애인관광자가 관광활동 참여 중 조우하는 서비스 실패는 장애인관광자가 서비스 실패와 관련하여 경험하는 부정적 감정에 직접적인 영향을 미치기보다는 장애인관광자가 관광활동 참여 과정에서 충족하고자 하는 기본적 욕구의 침해 여부에 대한 인지적 평가를 통해 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 서비스 실패와 부정적 감정 사이의 직접적 영향 관계를 실증한 선행 연구들(이유재·차문경, 2005; Bateson & Hoffman, 1999; Smith & Bolton, 2002)의 결과와 일치하지 않지만, 기본적 욕구 침해 여부에 대한 인지적 평가 결과가 감정적 반응에 영향을 미친다는 정서적 사건 이론의 주장(Kim & Moon, 2009; Weiss & Cropanzano, 1996) 및 인지적 반응이 정서적 반응에 선행한다는 다른 연구자들(Ellsworth & Smith, 1988; Frijda, 1993)의 주장과 일치하는 결과이다.

셋째, 서비스 실패로 인한 기본적 욕구 침해 여부에 대한 인지적 평가 결과는 장애인관광자의 불평행동에 영향을 미치지 않으나, 인지적 평가 결과에 의해 유발된 부정적 감정은 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 서비스 실패는 소비자들의 불만족(부정적 감정)을 유발하고, 이는 다시 불평행동을 야기한다는 선행 연구들(박진우·이애주, 2012; Chou, 2015; Hirschman, 1970; Keaveney, 1995)과 일치한다 하겠다. 또한 균형이론(balance theory)에 의하면 부정적 감정은 정서적 불균형 상태를 의미하고, 이 경우 사람들은 안정적인 심리적인 안녕 상태를 유지하기 위해 복구행동(restorative

behavior)에 참여(Heise, 1979)한다. 따라서 관광활동 참여과정에서 서비스 실패에 의해 부정적 감정을 느낀 장애인관광자들이 보이는 불평행동(complaint behavior)은 심리적 안녕 상태로 되돌아가기 위한 행동적 반응(Singh, 1988; Zeenlenberg & Pieters, 2004)으로 이해된다. 반면 기본적 욕구가 침해되었다는 인지적 평가 그 자체 또한 인지적 불균형 상태라 할 수 있지만 이 경우는 균형상태로 회복될 수 있는 행동적 반응(즉, 불평행동)을 유발하는 것이 아니라 부정적인 감정적 반응을 보이는 것으로 나타나 서비스 실패는 인지적 반응 → 감정적 반응 → 행동적 반응 관계를 통해 이해되어야 하는 것으로 나타났다.

넷째, 장애인관광자들의 신체적 모습(즉 장애 유형)을 고려했을 때 기본욕구침해 여부에 대한 인지적 평가 ← 서비스 실패 경로 그리고 부정적 감정 ← 기본욕구침해 여부에 대한 인지적 평가 경로의 경우 지체장애인과 기타장애인 모두 통계적으로 유의하였으나, 불평행동 ← 부정적 감정 경로의 경우는 지체장애인의 경우만 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 그러나 모수 간 차이 검증 결과에 의하면 두 집단 간 모수의 차이가 없는 것으로 나타났다. 일반적으로 신체적 모습(지체장애, 시각장애, 청각장애 등) 각각에 대해 사회적으로 부여된 이미지, 의미, 가치 등에 있어서 존재하는 차이로 인해 또한 이러한 차이에 대한 사회화 결과 신체적 모습에 따라 조우하는 환경 속성에 대해 반응하는 양식에 있어 분명한 차이가 존재한다(이유하·이봉구, 2016; Kim & Lehto, 2011; Small & Darcy, 2010). 본 연구의 결과에 의하면 서비스 실패와 이에 수반하는 장애인관광자의 인지적·감정적·행동적 반응의 구체적인 모습에서는 신체적 모습에 따른 차이가 발생하지만, 서비스 실패 → 기본적 욕구 침해 여부에 대한 인지적 평가 → 부정적 감정 → 불평 행동으로 이어지는 과정은 신체적 모습

에 관계없이 동일함을 보여준다. 따라서 신체적 모습에 따라 사회화된 결과가 관광행동에 미치는 구체적인 영향에 대한 고찰이 필요한 것으로 사료된다.

본 연구가 가지는 이론적 시사점으로 첫째, 서비스 실패 관련 선행연구들 대부분은 서비스 실패 혹은 서비스 회복 노력이 향후 행동(예: 감정, 불평, 만족, 충성도 등)에 미치는 영향을 매개 혹은 조절 변수와 함께 살펴보았다(김성호·문지혜, 2007; 김영국·장서연, 2015; 나용근 외, 2015; 나윤서·유창근, 2013; 이영란·조문수, 2011; 인성호 외, 2016; 전우혁 외, 2010; 조주은·고선희, 2013; 최정자·김민우, 2013; Chou, 2015; Fu *et al.*, 2015; Kwon & Jang, 2012; Li *et al.*, 2016). 그러나 소비자는 소비와 관련하여 충족하고자 하는 기본적 욕구들(자원욕구, 자아존중 욕구, 공정성 욕구, 통제욕구, 신체적 안전욕구 등)을 가지고 있다(Hui & Bateson, 1991; Patterson *et al.*, 2009; Schneider & Bowen, 1999; Surachartkumtonkun *et al.*, 2013). 서비스 실패는 이러한 욕구들을 침해할 가능성이 많고, 따라서 이에 수반되는 소비자의 인지적·정서적·행동적 반응에 대한 이해는 고객 유지에 중요하다. 이러한 중요성에도 불구하고 이에 대한 선행연구들의 고찰이 미미하였는데 본 연구는 정서적 사건 이론에 근거하여 이를 고찰함으로써 서비스 실패 관련 분야 연구의 폭을 넓혔다는 의의가 있다. 둘째, 최근 사회적 정의에 대한 목소리 증가와 함께 장애인관광에 대한 관심이 증가하고 있으나, 이 분야에 대한 연구는 미흡한 실정이다. 장애인관광자는 자신들의 신체적 모습 때문에 비장애인 중심으로 형성된 관광환경에서 서비스 실패에 직면할 가능성이 매우 높다. 이러한 부분에 대한 장애인관광 분야 선행 연구가 미미한 상황에서 서비스 실패 → 기본적 욕구 침해 여부에 대한 인지적 평가 → 부정적 감정 → 불

평행동의 관계를 제시한 본 연구는 관련 분야의 폭을 넓혔다는 의의를 가진다.

본 연구의 실무적 시사점은 명백하다. 관광기업 입장에서 서비스 실패로 인해 나타나는 가장 치명적인 결과는 장애인을 포함한 고객의 손실(loss)과 부정적인 명성(reputation)이다. 따라서 관광기업 경영자/관리자는 서비스 실패가 발생하지 않도록 종사원들에 대한 교육 프로그램 운영 시 자신들이 제공하는 제품/서비스를 소비하는 고객들은 기본적 욕구들(자원욕구, 자아존중 욕구, 공정성욕구, 통제욕구, 신체적 안전욕구 등)의 충족을 적극적으로 추구하는 존재라는 사실과 이들에게 약속한 제품/서비스를 정확하고 신속하게 제공하는 것의 중요성을 강조해야 할 것이다. 특히 장애인관광자들에게 신체적 모습에 적합한 상품/서비스/시설이 제공되어야 하는 것은 매우 중요하며, 이러한 부분에 있어서의 서비스 실패는 상당부분 장애유형별 특성에 대한 직원의 이해 및 지식 부족과 장애유형에 적합한 서비스 제공 방법의 무지에 의해 발생한다(이유하·이봉구, 2016; Eichhorn *et al.*, 2008). 따라서 이러한 측면에 대한 종사원 교육은 장애인관광자가 조우하는 서비스 실패를 경감시키는 데 기여할 것이다.

본 연구가 가진 이론적·실무적 시사점에도 불구하고 본 연구는 다음과 같은 한계를 가지며, 이를 보완하여 연구 결과의 타당성을 높일 수 있는 후속 연구가 요구된다. 첫째, 본 연구는 장애인단체의 행사, 장애인복지관, 장애인협회 사무실 등 장애인을 많이 만날 수 있는 장소에서 편의추출법에 의거 표본을 추출한 결과 모집단의 대표성 측면에서 한계를 가진다. 따라서 연구 결과의 일반화에 주의를 기울여야 할 것이며, 모집단을 대표하는 표본 선정을 위한 노력이 향후에는 이루어져야 할 것이다. 둘째, 장애인관광자의 신체적 모습은 다양하나 본 연구에서는 지체장애인을 제외한 다른 장애유형의 표본이 적어 지체

장애인과 기타 장애인으로 집단화하고 집단 간 차이를 살펴보았다는 점에서 한계를 가진다. 향후에는 장애유형별로 충분한 표본을 확보하여 서비스 실패에 따른 반응에 있어서의 집단 간 차이를 고찰하여야 할 것이다.

한편 서비스 실패는 다양한 유형(예: 핵심서비스 실패, 고객 욕구 및 요청 대응 실패, 부적절한 행동, 신속하지 않은 서비스 전달, 비윤리적인 행동 등)으로 존재한다. 각 유형의 서비스 실패가 장애인관광자들이 충족되기 원하는 기본적인 욕구에 침해하는 방식은 상이함이 실증되었으나(Surachartkumtonkun *et al.*, 2013), 이 부분에 대한 추가적인 연구가 필요하다. 또한 장애인관광자의 특성(예: 성격, 용인 범위, 여행경험 등)은 서비스 실패에 따른 기본적인 욕구 침해 여부에 대한 인지적 평가에 영향을 미칠 수 있으므로 이에 대한 추후 연구가 요구된다. 서비스 실패는 최초의 서비스 실패와 회복노력 과정에서 발생하는 서비스 실패로 구분할 수 있는데(Surachartkumtonkun *et al.*, 2013), 이를 바탕으로 각각의 서비스 실패에 따른 장애인관광자의 인지적·정서적·행동적 반응을 고찰하는 향후 연구 또한 장애인관광자의 관광권 향상에 기여할 것으로 사료된다.

참고문헌

- 김성호·문지혜(2007). 금전적, 행동적, 심리적 차원에서의 효과적인 서비스 회복 노력에 관한 연구: 친밀감을 중심으로. 『마케팅연구』, 22(1), 121-139.
- 김영국·장서연(2015). 서비스 회복에 따른 보상유형과 성향적 조절초점이 고객감정과 구전의도에 미치는 영향: 수도권 대학생과 대학원생을 중심으로. 『관광학연구』, 39(8), 29-46.
- 나용근·윤선미·노수정(2015). 서비스 실패상황에서 여행기업 종사원의 감성지능이 서비스회복노력에 미치는 영향: 고객지향성의 매개효과를 중심으로. 『관광연구』, 30(2), 249-273.
- 나윤서·유창근(2013). 항공사와 호텔의 서비스제공자 감성지능이 서비스회복노력에 미치는 영향: 셀프리더십과 서비스지향성 매개효과 검증. 『호텔경영학연구』, 22(4), 235-259.
- 박진우·이애주(2012). 서비스단계별 실패에 따른 불만족, 고객 불평행동의도와와의 관계 연구: 서울경기지역 패밀리레스토랑을 중심으로. 『외식경영학회』, 15(3), 57-79.
- 배병렬(2011). 『Amos 19. 구조방정식 모델링: 원리와 실제』. 서울: 청람.
- 이봉구(2008). 관광 관련 제약요인이 장애인의 관광참여 의도에 미치는 영향에 관한 연구: Seligman의 무력감이론의 적용. 『관광학연구』, 32(2), 39-59.
- 이영란·조문수(2011). 외식서비스 실패 상황의 회복 공정성 인식이 만족, 사후 행동의도에 미치는 영향: 구조모형을 통한 전환 장벽의 조절효과 검증. 『관광학연구』, 35(8), 163-182.
- 이유재·차문경(2005). 부정적 소비 감정의 선행요인과 결과변수에 관한 연구: 후회감, 실망감을 중심으로. 『소비자학연구』, 16(4), 103-127.
- 이유하·이봉구(2016). 여행사슬단계, 장애 유형, 그리고 서비스 실패 요인의 관련성 분석: 대응일치분석을 활용하여. 『관광학연구』, 40(10), 115-136.
- 이훈·이영진(2010). 후천적 장애인의 관광활동 단계 및 장애유형에 따른 제약과 만족분석. 『지체중복장애연구』, 53(1), 263-287.
- 인성호·김미정·정경일(2016). 외식산업 종사자의 긍정심리자본이 서비스회복, 서비스품질, 고객관계의 질에 미치는 영향. 『관광연구저널』, 30(2), 63-76.
- 전우혁·박대환·원철식(2010). 호텔서비스 접점에서의 서비스실패, 서비스회복 공정성, 고객만족과 고객충성도의 영향 관계 연구. 『관광·레저연구』, 22(2), 207-224.
- 조주은·고선희(2013). 서비스 실패의 심각성-통제성이 회복공정성, 서비스 가치 및 충성도에 미치는 영향. 『관광연구』, 28(2), 287-303.
- 최정자·김민우(2013). 크루즈 서비스 실패 후 회복노력이 고객만족에 미치는 영향: 공정성이

- 론과 교환이론 비교적용. 『관광학연구』, 37 (3), 309-324.
- Anderson, J., & Gerbing, D. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin*, 103(3), 411-423.
- Bailey, D. (1994). Recovery from customer service shortfalls. *Managing Service Quality*, 4(6), 25-28.
- Bateson, J., & Hoffman, D. (1999). *Managing service marketing*. Fort Worth, TX: The Dryden Press.
- Bitner, M. (1990). Evaluating service encounters: The effects of physical surroundings and employee responses. *Journal of Marketing*, 54(2), 69-82.
- Bitner, M., Booms, B., & Tetreault, M. (1990). The service encounter: Diagnosing favorable and unfavorable incidents. *Journal of Marketing*, 54(1), 71-84.
- Bowen, D., & Johnston, R. (1999). Internal service recovery: Developing a new construct. *International Journal of Service Industry Management*, 10(2), 118-131.
- Caplan, G. (1974). *Support systems and community mental health: Lectures on concept development*. New York: Behavioral Publications.
- Chou, P. (2015). An analysis of the relationship between service failure, service recovery and loyalty for low cost carrier travellers. *Journal of Air Transport Management*, 47(August), 119-126.
- Cohen, E., & Cohen, S. (2012). Current sociological theories and issues in tourism. *Annals of Tourism Research*, 39(4), 2177-2202.
- Colgate, M., & Norris, M. (2001). Developing a comprehensive picture of service failure. *International Journal of Service Industry Management*, 12(3), 215-233.
- Day, R., & Landon, E. (1977). Towards a theory of consumer complaining behavior. In A. Woodside, J. Sheth & P. Bennett (Eds). *Consumer and industrial buying behaviour*. Amsterdam: North Holland Publishing Company.
- Eichhorn, V., Miller, G., Michopoulou, E., & Buhalis, D. (2008). Enabling access to tourism through information schemes? *Annals of Tourism Research*, 35(1), 189-210.
- Ellsworth, P., & Smith, C. (1988). From appraisal to emotion: Differences among unpleasant feelings. *Motivation and Emotion*, 12(3), 271-302
- Frijda, N. (1993). The place of appraisal in emotion. *Cognition & Emotion*, 7(3), 357-387.
- Fu, H., Wu, D., Huang, S., Song, H., & Gong, J. (2015). Monetary or nonmonetary compensation for service failure? A study of customer preferences under various loci of causality. *International Journal of Hospitality Management*, 46(April), 55-64.
- Heise, D. (1979). *Understanding events: Affect and the construction of social action*. New York: Cambridge University Press.
- Hirschman, A. (1970). *Exit, voice and loyalty: Responses to decline in firms, organizations and states*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Hoffman, K., Kelley, S., & Rotalsky, H. (1995). Tracking service failures and employee recovery efforts. *Journal of Service Marketing*, 9(2), 49-61.
- Hui, M., & Bateson, J. (1991). Perceived control and the effects of crowding and consumer choice on the service experience. *The Journal of Consumer Research*, 18(2), 174-184.
- Israeli, A. (2002). A preliminary investigation of

- the importance of site accessibility factors for disabled tourists. *Journal of Travel Research*, 41(1), 101-104.
- Jacoby, J., & Jaccard, J. (1981). The sources, meaning and validity of consumer complaint behavior: A psychological analysis. *Journal of Retailing*, 57(3), 4-24.
- Keaveney, S. (1995). Customer switching behavior in service industries: An exploratory study. *Journal of Marketing*, 59(2), 71-82.
- Kim, S., & Lehto, X. (2011). The voice of tourists with mobility disabilities: Insights from online customer complaint websites. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(3), 451-476.
- Kim, W., & Moon, Y. (2009). Customers' cognitive, emotional, and actionable response to the servicescape: A test of the moderating effect of the restaurant type. *International Journal of Hospitality Management*, 28(1), 144-156.
- Kwon, S., & Jang, S. (2012). Effects of compensation for service recovery: From the equity theory perspective. *International Journal of Hospitality Management*, 31(4), 1235-1243.
- Lam, T., & Tang, V. (2003). Recognizing customer complaint behavior: The case of Hong Kong hotel restaurants. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 14(1), 69-86.
- Lazarus, R. (1991). *Emotion and adaptation*. New York: Oxford University Press.
- Lewis, B., & Clacher, E. (2001). Service failure and recovery in UK theme parks: The employees' perspective. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 13(4), 166-175.
- Li, M., Qiu, S., & Liu, Z. (2016). The Chinese way of response to hospitality service failure: The effects of face and guanxi. *International Journal of Hospitality Management*, 57(August), 18-29.
- Markus, H., & Wurf, E. (1987). The dynamic self-concept: A social psychological perspective. *Annual Review of Psychology*, 38(1), 299-337.
- Maslow, A. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370-396.
- Parasuraman, A., Zeithmal, V., & Berry, L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further research. *Journal of Marketing*, 58(1), 111-124.
- Patterson, P., McColl-Kennedy, J., Smith, A., & Lu, Z. (2009). Customer rage: Triggers, tipping points and take-outs. *California Management Review*, 52(1), 6-28.
- Proshansky, H., Ittelson, W., & Rivlin, L. (1970). Freedom of choice and behavior in a physical setting. In H. Proshansky, W. Ittelson & L. Rivlin (Eds.), *Environmental psychology: Man and his physical setting* (pp. 173-183). New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Ray, N., & Ryder, M. (2003). 'Eilities' tourism: An exploratory discussion of the travel needs and motivations of the mobility disabled. *Tourism Management*, 24(1), 57-72.
- Rogers, J., Ross, S., & Williams, T. (1992). Personal values and purchase dissatisfaction response. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 5, 81-92.
- Rosenberg, M. (1965). *Society and the adolescent self-image*. Princeton, N.J.: Princeton University Press.
- Sánchez-García, I., & Currás-Pérez, R. (2011). Effects of dissatisfaction in tourist serv-

- ices: The role of anger and regret. *Tourism Management*, 32, 1397-1406.
- Schneider, B., & Bowen, D. (1999). Understanding customer delight and outrage. *MIT Slogan Management Review*, 41(1), 35-45.
- Seiders, K., & Berry, L. (1998). Service fairness: What it is and why it matters. *The Academy of Management Executive*, 12(2), 8-20.
- Shakespeare, T., & Watson, N. (2001). The social model of disability: An outdated ideology? In S. Barnartt & B. Altman (Eds.), *Exploring theories and expanding methodologies*, Vol. 2(pp. 9-28). Stamford: JAI Press.
- Shaw, G., & Coles, T. (2004). Disability, holiday making and the tourism industry in the U.K.: A preliminary survey. *Tourism Management*, 25, 397-403.
- Singh, J. (1988). Consumer complaint intentions and behavior: Definitional and taxonomical issues. *Journal of Marketing*, 52(1), 93-107.
- Sirgy, M. (1982). Self-concept in consumer behavior: A critical review. *Journal of Consumer Research*, 9(3), 287.
- Small, J., & Darcy, S. (2010). Tourism, disability and mobility. In S. Cole & N. Morgan (Eds.), *Tourism and inequality: Problems and perspectives* (pp. 1-20). Wallingford: CABI.
- Smith, A., & Bolton, R. (2002). The effect of customers' emotional responses to service failures on their recovery effort evaluations and satisfaction judgements. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(1), 5-23.
- Smith, A., Bolton, R., & Wagner, J. (1999). A model of customer satisfaction with service encounters involving failure and recovery. *Journal of Marketing Research*, 36(3), 356-372.
- Surachartkumtonkun, J., Patterson, P., & McColl-Kennedy, J. (2013). Customer rage back-story: Linking needs-based cognitive appraisal to service failure type. *Journal of Retailing*, 89(1), 72-87.
- Turco, D., Stumbo, N., & Garncarz, J. (1998). Tourism constraints for people with disabilities. *Parks and Recreations*, 33(9), 78-84.
- Urry, J. (2002). *The tourist gaze* (2nd ed.). London: Sage.
- Veal, A. (1997). *Research methods for leisure and tourism: A practical guide* (2nd ed.). London: Financial Times-Prentice Hall.
- Weiss, H., & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: A theoretical discussion of the structure causes and consequences of affective experiences at work. *Research in Organizational Behavior*, 18, 1-74.
- White, R. (1959). Motivation reconsidered: The concept of competence. *Psychological Review*, 66, 297-333.
- Zeelenberg, M., & Pieters, R. (2004). Beyond valence in customer dissatisfaction: A review and new findings on behavioral responses to regret and disappointment in failed services. *Journal of Business Research*, 57, 445-455.

2017년 9월 18일 최초투고논문 접수

2017년 10월 14일 최종심사완료 및 게재확정 통보

2017년 10월 17일 최종논문 도차

3인 익명심사 畢