



COVID-19 상황에서 여행업 종사자의 고용불안 경험에 관한 근거이론 연구*

A grounded theory approach on the experience of employment insecurity of travel industry workers in the COVID-19

이진희** · 김남조***

Lee, Jin-Hee · Kim, Nam-Jo

요약 : 이 연구는 근거이론을 기반으로 COVID-19 상황에서 여행업 종사자의 고용불안 경험에 대하여 논의하였다. 표본은 COVID-19 발생 이후 고용불안을 경험한 여행업 종사자를 선정하였다. 선행연구에서 고찰한 여행업 구조체계를 고려하여 이론적 표본추출을 하였다. 심층면접을 진행한 결과, 15명으로부터 자료를 수집할 수 있었다. 수집된 자료는 분석과정에서 지속해서 전문가 검토 과정을 거쳤으며, NVivo 12를 이용하여 관리·분석하였다. 개방코딩에서 118개의 개념, 30개의 하위범주와 12개의 상위범주를 발견하였다. 인과적 조건은 'COVID-19로 인한 관광위기'로 밝혀졌으며, 맥락적 조건은 '외부요인에 취약한 산업구조', '미비한 고용정책'과 '관광산업의 디지털화'로 나타났다. 중심현상은 '여행업 종사자의 고용불안 경험'으로 밝혀졌으며, 중재적 조건은 '심리적 변화', '인적자원의 낮은 업무 역량'과 '이직 노력과 한계'가 도출되었다. 이에 따른 작용/상호작용 전략은 '고용정책 탐색 및 활용', 'K방역과 시스템 기반 인적자원관리' 그리고 '관광 고용안전망 구축'으로 나타났다. 결과는 '뉴노멀시대의 관광 고용구조 개선'으로 분석되었다. 선택코딩 단계에서 핵심범주는 '관광 고용불안 대처행동에 따른 뉴노멀시대의 관광 고용구조 개선'으로 밝혀졌다. 이 연구는 COVID-19 상황에서 여행업 종사자의 고용불안 경험과 인지 및 대처행동에 대한 이론적 초석을 다졌다고 할 수 있다. 또한, 여행업 종사자의 실질적인 요구를 파악하였다는 점에서 정책수립에 기초자료로 활용될 수 있으리라 기대된다.

핵심어 : COVID-19, 관광위기, 여행업, 고용불안, 근거이론

ABSTRACT: Based on the grounded theory, this study examined the experience of employment insecurity of travel industry workers during the COVID-19. In-depth interviews were conducted with travel industry workers who experienced employment insecurity after COVID-19. We conducted the theoretical sampling until the data achieved the saturation. The data were continuously reviewed by experts during the analysis processes and NVivo 12 was used to manage and analyze the data. In the

* 이 논문은 제89차 한국관광학회에서 수상한 논문을 수정·보완하여 작성되었음

This study a revised version of the paper that received the best paper award at the 89th International Conference of the Tourism Sciences Society of Korea.

** 한양대학교 관광학과 100세 시대의 트랜스포메이션 관광 교육연구팀 산학협력 전담인력. e-mail: jhhi22@hanyang.ac.kr
 Researcher, Transformation Tourism Education-research team for Homo Hundred Era, Department of Tourism, Hanyang University

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

(Corresponding author) Professor, Department of Tourism, Hanyang University

open coding process, we found total of 118 concepts, 30 sub-categories, and 12 categories related to employment insecurity of travel industry during the COVID-19. The findings suggest that casual condition was turned out to be 'tourism crisis caused by COVID-19', contextual conditions were 'industrial structure vulnerable to external factors', 'insufficient employment policy' and 'digitalization of the tourism industry' The phenomenon was 'experience of employment insecurity of travel industry workers' and the intervening condition were 'psychological change', 'low work capacity of human resources' and 'limited turnover opportunities'. The action and interaction were 'search and utilize of employment policy', 'k-quarantine and a system-based HRM' and 'establishment of tourism employment safety net'. The consequence was 'improvement of the tourism employment structure in the New Normal Era'. In the selective coding stage, the core category was found to be 'improvement of the tourism employment structure in the New Normal Era according to tourism employment insecurity'.

Key words : COVID-19, Tourism crisis, Travel industry, Employment insecurity, Grounded theory

I. 서 론

COVID-19은 관광산업에 일자리 급감이라는 문제를 야기하였다. 관광산업은 최대 70%까지 위축될 수 있을 만큼 심각한 상황이며(ILO, 2020b), 전 세계 관광 일자리의 약 60%에 달하는 1억 1,500만 개의 일자리가 위협에 처해있다(WTTC, 2020a). 국제적으로 살펴보면, 캐나다는 2020년 7월 관광산업에서의 고용이 전년 대비 26.9% 감소하였다(OECD, 2020). 유럽 또한 2020년 관광사업체의 1,170만 개의 일자리가 근로시간 단축과 서비스 질 저하 등의 위기에 처해있다(POEU, 2020). 아시아는 6,340만 개의 일자리가 감소되어 전 세계에서 가장 큰 손실이 예상되는 지역이다(Lock, 2020). 아시아의 한 국가로서 대한민국은 2020년 3~6월까지 11만 9천 개의 관광일자리가 위기에 직면하였다(KERI, 2020). 이처럼 노동집약적 특성이 있는 관광산업은 COVID-19 발생 이후 대규모 실업과 기업의 폐업이 초래되고 있다.

이러한 환경에서 관광종사자들은 '고용불안' 문제를 겪고 있다. 고용불안은 미래 또는 현재 직업

에 대한 전반적인 우려를 의미한다(Rosenblatt & Ruvio, 1996). 관광산업에서 고용불안은 급격한 경제활동 위축으로 이어져 잠재적 일자리 감소와 단축근무 등의 문제를 촉발한다(ILO, 2020a). 종사자는 이러한 문제들로 COVID-19 상황에서 고용에 대한 심리적 불안감을 경험한다(Wilson, Lee, Fitzgerald, Oosterhoff, Sevi, & Shook, 2020). 특히, 관광산업은 전체 노동력의 약 30%가 영세기업에 고용되며, 청년과 여성, 계약직이 많이 분포되어 있으므로 일자리에 큰 타격을 받는 분야이다(ILO, 2020b). 이는 관광종사자가 다른 직업군보다 상대적으로 고용불안 환경에 더 많이 노출되어 있으며, 더 큰 심리적 불안감을 경험할 수 있음을 의미한다. 전염병 상황 속 고용불안과 심리적 영향은 관광종사자에게 매우 중요한 문제이며, 이는 더 큰 파장을 야기할 수 있다(Wilson *et al.*, 2020).

그럼에도 COVID-19 상황에서 관광종사자의 고용불안을 주제로 논의한 연구는 미비하다. 일부 연구(Baum, Mooney, Robinson, & Solnet, 2020; Chen & Eyoun, 2021)만이 팬데믹에서 호텔업 종사자와 고용의 관계를 주제로 논의하였다. 전

술한 선행연구들은 분야가 한정되어 있으며, 양적인 연구가 대부분이므로 관광종사자의 고용불안에 대한 심층적인 논의에는 한계가 있다.

이 연구는 다음과 같은 연구 필요성을 가진다. 첫째, 여행업은 복잡한 구조체계를 가진 산업이므로 그 구조를 이해할 필요가 있다. 여행업의 구조 체계를 살펴보면 정규직과 비정규직 외 가장 일선에 투어가이드나 여행 컨설턴트 등이 있으며, 회사규모나 근로상황에 따라 급여 체계가 다르게 나타난다(Choy & Kamoche, 2020). 비정규직을 포함하여 이와 유사한 근로형태는 COVID-19 상황에서 고용불안이 더욱 심각하다(ILO, 2020b). 둘째, 관광산업 중 여행업 종사자의 경우 COVID-19 상황에서 고용불안이 심화될 수 있으므로 적절한 정책 대응이 요구된다. 최근 여행업은 디지털 기술의 발달로 탈중개화(dis-intermediation)되면서 전통적인 여행사와 OTA(Online Travel Agency) 간 인력 문제가 발생하고 있다. 탈중개화는 소비자와 여행사가 직접 거래할 수 있는 전자수단의 도입으로 전통적인 여행사의 역할이 감소하는 현상을 의미한다(Abrate, Bruno, Erbetta, & Fraquelli, 2020). 종합하면 COVID-19에 따른 급격한 환경변화와 일자리 문제는 더욱 증가하리라 예상되는바(Gaffney & Eeckels, 2020), 여행업 종사자의 고용불안 문제에 대한 심층적인 접근과 이에 따른 최적의 정책 수립이 요구된다.

이에 이 연구에서는 근거이론을 기반으로 여행업 종사자가 겪고 있는 고용불안 경험을 심층적으로 논의하고자 한다. 근거이론은 연구영역에 관한 연구가 거의 이루어지지 않았을 경우 적절하며, 다른 질적연구 방법보다 대상에 대하여 체계적으로 접근할 수 있는 연구방법이다(Birks & Mills, 2015). 이러한 이유로 근거이론이 이 연구의 목적에 적절한 연구방법으로 판단하였다. 이 연구의 결과는 COVID-19 상황에서 고용불안에 관한 학계의 연구범위를 확장하는 데 기여

할 수 있다. 또한, 여행업 종사자의 고용불안에 대응할 수 있는 정책수립 자료로 활용될 수 있리라 기대된다.

II. 이론적 배경

1. 관광산업과 COVID-19

관광산업은 질병의 중심에 있다. 이는 관광산업이 이동을 필수로 하는 산업이므로 전염병의 원인이 될 수 있다는 의미이다. 목적지에서의 혼잡이나 접촉은 질병 확산에 대한 가능성을 높인다. 또한, 비행기와 기차 등의 운송수단 발달에 따라 관광자는 이동이 자유로워졌다. 교통 네트워크에서의 환승은 질병을 단기간에 다른 지역으로 급증시키는 주요 원인이기도 하다. 즉, 관광산업은 질병에 취약한 산업이며, 동시에 질병을 확산시키는 주요 수단이다(Kuo, Chen, Tseng, Ju, & Huang, 2008).

COVID-19는 관광산업을 강타한 질병이다. 이 질병은 중국 우한에서 발생한 전염병으로 비말을 통하여 확산된다(Gössling, Scott, & Hall, 2020). 최근에는 무증상 확진자가 발생하면서 전염병이 급속도로 증가하고 있다. COVID-19와 같은 전염병은 이전에도 관광산업에 영향을 미쳤다. 관광산업에 영향을 미친 질병은 급성 호흡기 증후군(Severe Acute Respiratory Syndrome: SARS)과 중동 호흡기 증후군(Middle East Respiratory Syndrome: MERS)이 대표적이다. 이 중 SARS는 단기적인 여행 감소에 영향을 미쳤다(McKercher & Chon, 2004). MERS 또한 관광수요를 감소시켰으나, 그 영향력은 미미한 것으로 밝혀졌다(Shi & Li, 2017). 전술한 질병들은 관광산업에 장기적인 영향을 미치지 않았다. 그러나 COVID-19는 종식 후에도 부정적인 영향을 미칠 것이라 평가된다.

이러한 상황에서 전 세계에서는 COVID-19의 확산을 막기 위하여 노력하고 있다. 각국 정부에서는 특정 지역에 여행금지 경보를 발령하여 관광자의 이동을 제한하였다(UNWTO, 2020b). 동시에 마스크를 의무적으로 착용하고, 사회적 거리두기 등의 정책을 시행하고 있다. 일부 국가는 영주권자와 필수 서비스를 제외한 이동을 금지하였으며, 국경 폐쇄 정책을 펼치기도 하였다(Nicolaides, Avraam, Cueto Felgueroso, González, & Juanes, 2020). 한국의 경우 행정안전부를 중심으로 주무부처나 지방자치단체에서는 긴급재난문자방송(Cell Broadcasint Service: CBS)을 통하여 국민의 경각심을 조성하거나, 체온 측정에 따라 출입을 제한하는 등 방역에 다각적인 노력을 기울이고 있다.

전염병과 관광산업은 국제 이해관계 변화에서 핵심요소이다. 관광산업은 상기 언급한 정책으로 인하여 관광자의 이동이 제한됨에 따라 많은 부분에서 변화가 생겼다. 예컨대, 관광수요가 감소하면서 관광종사자들이 겪는 심리적 불안감과 경제적 어려움이 증가하였다는 점이다(Deb & Nafi, 2020; Mao, He, Morrison, & Andres Coca-Stefaniak, 2020). 관광기업은 비대면 업무를 시작하고, 업무 시간을 단축하였다. 각국 정부에서는 관광기업에 대한 지원 정책을 실시하고 있으며, 국제 협업을 가속화 하였다(Hall, Scott, & Gössling, 2020). 세계여행관광협회(World Travel and Tourism Council: WTTC)는 100개 이상의 정부와 협력하고 있으며, 지역 및 국가 정책 변화를 모니터링하고 있다(WTTC, 2020b). 이는 COVID-19가 관광산업의 전환점을 가져왔다는 의미이다.

그럼에도 이를 심층적으로 논의한 연구는 제한적이다. Deb and Nafi(2020)는 COVID-19가 방글라데시의 실업률과 경제적 손실에 막대한 영향을 미치므로 관광산업에서 중요하게 다루어져야 할 과제라고 언급한 바 있다. Gössling *et*

al.(2020) 또한 향후 전염병으로 인한 관광위기가 증가할 수 있으므로 전 세계 관광산업의 성장 모델에 대한 비판적 검토가 필요하다는 결론을 도출하였다. 유사하게 Hall *et al.*(2020)은 COVID-19와 관광 간 관계를 논의하면서 전염병에 대응한 관광시스템의 변화가 제한적이므로 글로벌한 접근이 필요하다고 강조하였다. 이러한 점에 비추어볼 때, 관광학계는 전염병으로 인한 문제에 대응하고 관광산업의 지속가능성을 확보하기 위하여 각 국가가 겪는 위기를 개별 수준에서 심층적으로 평가하여야 한다.

2. 관광산업에서의 고용과 인적자원관리

인적자원관리는 기업의 목표 달성을 위한 총체적인 인력관리 활동을 의미한다. 이 활동은 인력 계획, 유지, 활용 및 보상 등을 포함한다(Baum, 2018). 인적자원관리가 중요한 이유는 관광종사자가 관광지의 방문자 수용과 경제발전에서 핵심적인 역할을 수행한다는 점과 관련이 있다(Bae & Chang, 2020). 현대의 관광자는 서비스 수용 수준이 향상되어 요구하는 바가 다양해졌다. 서비스 품질은 관광종사자의 능력에 따라 좌우된다(Baum, Kralj, Robinson, & Solnet, 2016). 관광단체와 관리자는 종사자 교육에 투자하고, 유능한 직원을 육성하는 등 다각적인 노력을 통하여 관광상품과 서비스의 품질 향상을 도모하고 있다.

한편, 관광산업에서의 고용은 노동집약적인 형태이다(ILO, 2020b). 관광산업은 요일이나 시즌에 직접적인 영향을 받는다(Jolliffe & Farnsworth, 2003). 또한, 그 특성상 제품보다는 서비스가 우선되며, 관광수요에 따라 고용이 발생한다. 관광기업은 고용에 대한 가변적인 수요를 충족시키는 데 많은 비용이 지출되므로 시간제 종사자를 고용하여 이윤증대를 도모한다(Li, Joppe, & Meis, 2017). 이로 인하여 고

용된 관광인력의 대부분이 시간제 종사자나 계약직으로 활용되며, 일부 인력만이 풀타임으로 활용된다. 특히, 전체 노동력의 약 30%가 소규모 기업에 고용되며, 청년과 여성, 계약직 등이 가장 많이 분포되어 있다(ILO, 2020b). 시간제 종사자는 낮은 임금이나 사회적 존중과 가치의 부재를 경험한다(Robinson, 2013).

이에 더해 관광산업은 COVID-19 이후 더욱 빠르게 디지털 환경에 합류하고 있다. 기술을 기반으로 한 관광활동이 이루어지면서 비대면 서비스가 증가하였다. 그러나 관광종사자의 주요업무가 관광자에게 서비스를 제공하는 것이라는 점은 변하지 않았다. 관광자 또한 관광활동에서 종사자의 행동에 따라 긍정적인 감정을 느낀다(Jolliffe & Farnsworth, 2003). COVID-19 상황에서 관광자는 위험을 회피하면서 관광욕구를 채우고자 하는 경향을 나타낸다(Bae & Chang, 2020). 따라서 기업은 기술의 변화 양상에 맞추어 관광종사자의 능력을 적절히 개발하면서 고용을 유지하여야 한다.

이는 변화하는 관광산업에서 인적자원관리(Human Resource Management: HRM)가 중요한 주제를 의미한다. Baum(2018)은 관광고용이 외부의 환경에 막대한 영향을 받는다고 강조하였다. 동시에 지속가능한 인적자원관리를 위해서는 다양한 국가에서의 정책 프로세스에 관한 논의가 진행되어야 한다고 언급하였다. Baum *et al.*(2016)은 관광 및 환대 분야의 10년간 주요 학술 저널에 대하여 분석한 결과, 관광산업에서의 인적자원관리가 심각한 수준으로 간과되고 있으며, 대부분의 연구가 단편적으로 이루어졌음을 지적하였다. 또한, 그는 기존 연구가 연구 범위, 주제 및 방법의 다양성 등에 대한 논의보다는 실용적인 해결책을 찾는 데 지나치게 집중하였다는 점에 대하여 언급하였다. 즉, 관광산업의 전반적인 환경변화에 따른 인적자원관리는 관광학계에서 논의하여야 할 하나의 새로운 과제이다.

3. 고용불안

고용불안은 현재 또는 향후 직업에 대한 전반적인 위협을 의미한다(Rosenblatt & Ruvio, 1996). Ashford, Lee and Bobko(1989)는 고용불안을 직무 경험에 대한 부정적 감정과 관련된 개념으로 다룬 바 있다. 이 개념은 직업위협에 대한 인식과 관련 있다. 직업위협은 전염병 상황에서 더욱 증폭된다. 이는 전염병 상황이 고용에 대한 절망감과 부정적 감정을 수반하기 때문이다(Wilson *et al.*, 2020). 이러한 두려움은 비정규직이나 일선직원에게서 더 많이 확인된다(Spurk & Straub, 2020). 직무의 상실은 근로종사자에게 심리적·경제적으로 위협이 된다. 더 큰 위협은 구조조정, 산업 및 경기침체 등 미래에 대한 두려움으로 인하여 발생할 수 있다.

특히, 전염병 상황에서 관광산업 전반의 고용불안은 심각하다. 관광산업은 항공, 면세, 호텔 등 다양한 영역에 걸친 산업이므로(Baum *et al.*, 2020; Deb & Nafi, 2020), 질병 확산에 따른 고용불안이 더욱 큰 분야이다. 일례로 각종 행사가 취소되고 실업자들이 증가하고 있다는 점을 들 수 있다. 이벤트 분야에서 공연, 축제 그리고 국제 이벤트가 취소되었다(Ahmed & Memish, 2020). 관광목적지는 폐쇄되었으며, 숙박 및 식음 부문은 실업자들이 속출하고 있다. 이 중 숙박시설은 판매되지 않은 상품을 재판매할 수 없고 방치된 상태로 내버려 두기 때문에 관광수익이 영구적으로 손실된다(Gössling *et al.*, 2020). 경제적 이익이 없으면 관광기업은 유지될 수 없으므로 악순환이 반복된다.

여행업은 복잡한 구조체계로 인하여 종사자의 고용불안이 가장 심각한 분야이다. 여행업 종사자는 여행사와 관련된 업무에 근로하고 있는 인력을 의미한다. 이들은 정규직과 비정규직 외의 형태가 존재하며, 전반적인 상황에 따라 급여체계가 다르게 나타난다(Choy & Kamoche, 2020)

COVID-19 상황에서 대다수 여행업 관련 종사자들의 계약이 해지되었다(Gössling *et al.*, 2020). 또한, 디지털화에 따른 OTA의 등장으로 소비자가 직접 여행사와 거래할 수 있게 되면서 전통적인 여행사에서 근무하는 종사원의 입지는 감소하였다(Lee & Kim, 2020). 이들은 COVID-19로 인하여 근로시간이 단축되거나, 강제 휴직을 경험하고 있다. 소득이 감소한 여행업 종사자들은 심리적 불안감을 호소하고 있다(Mao *et al.*, 2020). 이는 여행업이 복잡한 구조체계로 이루어진 만큼 고용불안이 상대적으로 더 많이 발생하므로 심층적인 논의가 필요하다는 의미이다.

관광산업에서 고용불안은 전염병의 종식 후에도 중요한 주제이다. 종식 후 고용형태나 종사자의 심리는 다양한 측면에서 변화가 발생할 수 있다(Venkatesh, 2020). 일부 연구는 전염병 종식 후 종사자가 직업에 대하여 더 큰 불안감이나 우울증을 겪으며(Burgard, Kalousova, & Seefeldt, 2012), 전염병 기간 동안 고용불안을 경험한 종사자의 경우 종식 후에도 고용상태에 대한 우려가 높다고 보고하였다(Wilson *et al.*, 2020). 관광산업은 COVID-19의 중심에 있으며, 중반 및 사후 등 다양한 단계로 이동함에 따라 결과를 비교하면 향후의 상황에 대한 이해도와 대응력을 높일 수 있다(Venkatesh, 2020). 이러한 측면에서 뉴노멀시대 여행업 종사자의 고용불안에 대한 심층적 논의는 가치 있는 주제이다. 이에 이 연구에서는 선행연구를 바탕으로 고용불안을 '직업과 관련하여 느끼는 위협에 대한 인지적 평가'로 조작적 정의를 내렸다.

III. 연구방법

1. 연구문제

정부에서는 관광산업이 직면한 고용불안 문제

를 해결하기 위하여 관광기업을 지원하고 있지만, 역부족인 실정이다. 여행업 종사자의 대다수가 고용불안을 겪고 있으며, 관광통역안내사와 같은 프리랜서는 4대 보험에 가입조차 되지 않는 경우가 허다하므로 고용구조에서 가장 하단이자 사각지대에 위치해 있다고 할 수 있다. COVID-19 상황에서 더욱 짙게 나타나는 고용불안 문제는 실무적으로 전해질 뿐, 이를 학문의 장으로 끌어올려는 시도는 간과되었다. 이를 증명하듯 전염병 상황 속에서 고용불안을 논의한 연구는 해외문헌에서 극히 일부분이며, 대부분 양적인 접근법을 취하고 있으므로 심층적 접근에 한계가 있다. 전술한 문제점에 대한 논의를 위하여 이 연구에서는 여행업 종사자를 '여행사와 관련한 업무 전반에 전문 지식을 가지고 있는 근로자'로 조작적 정의를 내렸으며, 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

연구문제 1. 여행업 종사자는 COVID-19 상황에서 어떠한 고용불안을 경험하는가?

연구문제 2. 여행업 종사자는 COVID-19 상황에서 어떠한 심리적 불안감을 경험하는가?

연구문제 3. 여행업 종사자는 COVID-19 상황에서 어떻게 대처하며, 어떠한 정책을 요구하는가?

2. 분석방법: 근거이론

근거이론은 체계적인 연구절차를 제공하므로 질적연구의 단점으로 알려진 주관성과 자료 분석의 모호함을 감소시켜 신뢰성을 높일 수 있는 연구방법이다(Flick, 2018). 근거이론은 연구영역에 대하여 충분한 논의가 이루어지지 않았을 때 적합하다(Birks & Mills, 2015). 이에 연구자들은 미흡한 연구 영역을 보완하고자 근거

이론을 사용하고 있다(Lee & Kim, 2020).

한편, 최근 급속한 사회변화에 따라 다양한 문제가 발생하였다. 기존 사회과학분야의 연구자들이 논의해온 연역적 방법은 새로운 사회현상에 대응하기에는 한계가 있다. 양적연구는 연구를 수행하는 방법론적인 기준과 절차가 규정되어 있으므로 이 기준에 초점을 두고 연구를 하다 보면 사회에서 발견할 수 있는 새로운 사실 또는 의미 있는 중요한 문제를 다룰 때의 한계가 발생하게 된다(Flick, 2018). 대표적인 한계는 사회적 현상에서 새로이 발견되는 연구문제와 연관성이 적거나 이해관계자나 사회 또는 문화적 배경이 연구 과정에 미치는 영향에 대하여 논의할 수 없게 된다는 점이다. 이러한 맥락에서 접근하였을 때 COVID-19 상황에서 여행업 종사자가 경험하는 고용불안과 심리적 불안감은 하나의 사회현상으로 바라볼 수 있다. 이를 양적연구의 측면에서 논의한다면 여행업 종사자가 겪는 개인의 주관적인 경험과 의미를 발견하는 데 한계가 따를

수 있다. 이에 이 연구에서는 근거이론을 기반으로 이러한 문제점에 대하여 심층적으로 접근하고자 하였다.

3. 연구참여자 선정 및 질문지 구성

질적연구에서 표본선정은 적절성이 요구된다. 적절성은 연구주제에 적합한 연구참여자의 선정과 관련된 개념으로 연구의 신뢰성을 높여준다. 이 연구는 선행연구를 바탕으로 'COVID-19 발생 이후 고용불안을 경험한 여행업 종사자'를 연구참여자로 선정하여 모집단의 대표성을 확보하였다.

면접질문은 반구조화된 질문지를 이용하였다. 반구조화된 질문지는 면접 지침을 일관적으로 이용하므로 자료의 구조화 정도가 상승하고 구체적인 증언이 가능하다(Flick, 2018). 질문지를 도출하는 과정에서 근거이론을 충분히 수행한 5인의 전문가와 1인의 예비 연구참여자에게 검토를

〈Table 1〉 In-depth Interview questions

Category	Interview questions
Introduction questions	Gender, age, name of travel agency, title, form of employment, period of employment
Experience of employment insecurity	-How is the employment structure of travel agencies organized? -Why do you think the employment insecurity problem occurred? -What kind of situation do you think has aggravated employment insecurity? -What kind of employment insecurity did you experience? -When do you feel the most about your employment insecurity? -What do you think about employment insecurity? -What do you think about difference between employment insecurity in the coronavirus situation and employment insecurity in general? -How much do you think employment insecurity affects to tourism workers? -What efforts have you made to alleviate employment insecurity? -Are you planning to continue working in your current work place? -What is the reason, if you are planning to continue working? -How would you like to solve the problem of employment insecurity in the future? -What kind of efforts do you think you should make to resolve employment insecurity for tourism workers?

거쳤다. 질문지에 대한 전문가 검토는 연구자의 주관성 감소와 질문지의 객관성 및 타당성 확보에 중요하며, 예비 연구참여자 검토는 질문의 명확성 확보에 도움을 준다(Nagel, Burns, Tilley, & Aubin, 2015). 초기 면접질문은 이론적 배경에서 논의한 개념들과 선행연구에 근거하여 11개의 질문으로 구성하였다. 이후 예비 연구참여자들과 사전 면담하여 모호하거나 유사한 질문에 대하여 수정한 후 12개 문항을 도출하였다. 도출된 문항은 전문가 검토 과정을 거쳤으며, 이 과정에서 주제와 질문을 세부적으로 연관 짓고 차이, 빈도와 형태 등 관련된 다양한 유형의 질문을 추가하는 작업을 하였다. 다양한 유형의 질문은 현상에 대한 집중적인 면접에 유용하다(Aldiabat & Le Navenec, 2018). 이러한 과정을 거쳐 최종 질문은 13개가 도출되었다.

4. 자료의 수집 및 연구윤리 확보

이 연구는 자료수집 방법으로 심층면접을 채택하였다. 심층면접은 질적연구의 대표적인 자료수집 방법이다(Charmaz & Thornberg, 2020). 이 방법은 연구자의 주관성이 개입될 수 있으므로 자료수집 과정에서부터 신뢰도 확보가 중요하다. 이에 이 연구에서는 면접 전 역할연습(role play)을 진행하였다. 역할연습은 사전 예행연습을 통하여 면접 지침을 습득하는 행위를 의미하며, 실제 면접 진행 시 자료수집의 신뢰도를 높이는 방법이다. 자료수집은 이론적 표본추출(theoretical sampling)을 고려하여 이루어졌다. 이론적 표본추출은 기초자료에서 파생된 개념을 바탕으로 한 자료수집 방법이며, 도출된 개념을 통하여 이론적 기초를 형성할 수 있다(Corbin & Strauss, 2014).

면접은 총 2회 진행하였다. 1차적으로 오프라인 면접을 진행하였고, 추가적인 자료가 필요하다고 판단되는 경우 대면 또는 전화연결을 통하

여 정보를 수집하였다. 1차 심층면접은 2020년 12월 17일부터 2021년 1월 12일까지 진행하였다. 면접일정은 연구참여자들과 연락하여 사전에 계획하였으며, 면접은 연구자와 연구참여자가 직접 만나 1:1 면접하는 방식으로 이루어졌다. 장소는 연구참여자의 일정에 맞추어 인근 회의실, 여행사 내 회의실 또는 자택을 이용하였다. 면접 전, 연구자는 연구윤리 확보를 위하여 연구참여자에게 소속을 명확히 밝혔으며, 연구목적에 대하여 충분히 설명하였다. 또한, 심층면접의 자료는 연구 이외의 목적으로 활용되지 않으며, 활용 후 폐기됨을 고지하였다. 추가적으로 연구참여자의 익명성이 보장된다는 점을 전달하였으며, 면접 도중 연구참여자가 응답을 거부하거나 중단 의사를 밝힐 수 있음을 약속하였다. 추가면접은 2021년 1월 18일부터 20일까지 이루어졌다. 모든 면접은 라포(rapport)를 충분히 형성한 후 진행하였다.

심층면접 진행 시 연구자는 면접 질문 중 나타나는 새로운 현상이나 의미에 대하여 집중적으로 질문하였다. 현상에 대한 집중질문은 새로운 이론 개발에 기초자료로 활용될 수 있다(Charmaz & Thornberg, 2020). 또한, 연구참여자의 단답으로 인하여 자료수집이 어려운 경우 질문에 대한 구체적인 설명을 제공하였으며, 연구참여자가 고용불안 경험에 대하여 심도 있고 풍부한 응답을 할 수 있도록 공감하는 방식으로 진행하였다. 연구참여자가 질문에 대하여 대답하였을 때 연구자는 이를 정리하여 되묻는 방식으로 현장에서 1차적으로 사실적 가치를 확보하였다. 이 연구는 자료를 충분히 수집하기 위하여 연구 초기부터 표본의 수를 제한하지 않았으며, 이론적 밀도를 높이기 위하여 자료가 포화상태에 이를 때까지 면접을 진행하였다. 이는 질적연구의 자료수집 기준인 충분성과 관련이 있다. 충분성은 현상에 대하여 충분하고 풍부한 설명을 위하여 자료가 포화상태에 이르렀는가와 관련한 조건

이다(Aldiabat & Le Navenec, 2018). 개념과 내용이 포화상태에 이를 때 면접을 종료한 결과, 15명의 연구참여자로부터 자료를 수집하였다. 면접시간은 라포 형성 시간을 포함하여 평균 1시간 40분 내외가 소요되었다.

수집된 자료는 NVivo 12 프로그램을 활용하여 효율적으로 관리하였다. 데이터는 연구참여자의 감정이나 느낌까지 기록하기 위하여 당일 전사과정을 거쳐 기록하였다. 전사는 연구참여자가 응답한 부분과 연구자의 해석이 시작되는 부분을 구분하는 형태로 작성하였다. 이러한 형태의 자료 작성은 질적연구에서 신뢰도를 높인다(Charmaz & Thornberg, 2020). 또한, 연구참여자의 주관적인 요소가 많은 정보를 포함할 수 있다. 이에 연구자는 현장노트를 준비하여 질문에 관한 낱말, 반응, 행동 표현이나 목소리 변화 등

감정이 드러날 수 있는 비언어적 표현을 기록하였다.

5. 자료의 분석

연구자는 이 연구가 근거이론에 적합한지에 대하여 근거이론을 충분히 진행한 교신저자를 비롯하여 학계 전문가들에게 자문하였다. 분석방법에 대한 전문가 검토는 질적연구나 이론 구성에서 융통성과 신뢰성을 향상시킨다(Charmaz & Thornberg, 2020). 근거이론의 분석절차는 개방코딩, 축코딩, 선택코딩 순으로 이루어진다. 축코딩 단계에서는 패러다임 모형을 생성한다. 코딩은 자료의 개념화 과정을 의미하며, 이를 통하여 범주를 형성한다. 자료는 신뢰성 및 타당성 확보와 해석 오류의 최소화를 위하여 지속비교방

<Table 2> Information of research participants

Interviewee	Gender	Age	Name of travel Agency	Job title	Form of employment	Period of employment
Participant A	F	40s	L	Section chief	Full-time	15Y
Participant B	F	20s	M	Employee	Full-time	2Y
Participant C	F	30s	M	Senior	Full-time	5Y
Participant D	F	30s	N/A	Guide	Freelancer	3Y
Participant E	M	20s	W	Employee	Full-time	2Y
Participant F	F	40s	N/A	Guide	Freelancer	1Y
Participant G	M	30s	Y	Deputy section chief	Full-time	5Y
Participant H	M	50s	N/A	Commentator	Freelancer	10Y
Participant I	F	30s	J	Deputy section chief	Full-time	4Y
Participant J	M	30s	L	Chief	Full-time	3Y
Participant K	F	40s	H	Department head	Full-time	23Y
Participant L	F	20s	K	Employee	Full-time	2Y
Participant M	F	40s	N/A	Guide	Freelancer	7Y
Participant N	F	50s	N/A	Guide	Freelancer	6Y
Participant O	M	60s	N/A	Commentator	Freelancer	8Y

법(constant comparison method)을 적용하였다. 지속비교방법은 수집된 자료를 분석하는 과정에서 연구자의 주관적 판단을 최소화하기 위하여 자료를 반복하여 정독 후 개념화하는 방법이다(Corbin & Strauss, 2014). 연구자는 지속비교방법을 통하여 자료를 분석하는 동안 자신의 주관이 개입되지 않도록 의식적으로 노력하였다. 이 연구는 Guba and Lincoln(2001)이 제시한 질적연구 평가기준인 신뢰성(credibility), 감사가능성(transferability), 의존가능성(dependability), 객관성(confirmability)을 충족하고자 하였다. 이 과정에서 관련 대학교수와 연구자를 포함한 5인의 전문가는 진술의 전개가 일관성 있게 이루어졌는지를 확인하였다. 또한, 분석된 자료는 면접 내용이 정확하게 반영되었는지 여부에 대하여 연구참여자에게 최종적으로 사실적 가치를 확보받았다.

IV. 분석 결과

1. 개방코딩

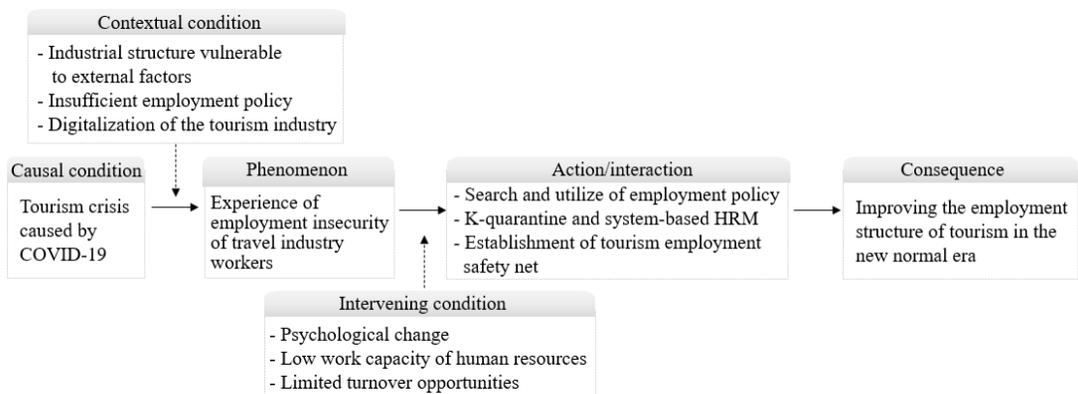
개방코딩은 수집된 자료에서 개념을 도출하고 범주를 형성하는 단계이다. 이 단계에서는 개념

이 모여 하위범주를 이루고 하위범주가 모여 상위범주를 형성한다. 범주는 자료에서 도출된 개념인 현상을 의미한다(Corbin & Strauss, 2014). 이 단계에서 연구자는 자료분석을 통하여 표본이 나타내는 개념을 파악한 후 코드를 부여한다. 코드와 범주명은 어떠한 자료에서 얻어진 것인지 선명하게 묘사될수록 바람직하다.

개방코딩에서 분석은 단어나 문장 단위로 검토하는 줄 단위 분석이 이루어졌다. 이 과정에서 개념화는 수집된 자료의 단어나 구 또는 절 등과 관계없이 유사한 내용을 담고 있으면 포함하였으며, 단어의 반복성에 초점을 맞추었다. 그 결과, 개념은 다양한 맥락에서 등장하였다. 최종적으로 도출된 개념은 총 118개이며, 유사한 개념끼리 범주화한 결과 30개의 하위범주와 12개의 상위범주로 구분되었다.

2. 축코딩

축코딩은 개방코딩에서 생성된 범주와 상위범주 간 연관성을 파악하는 단계이다(Corbin & Strauss, 2014). 이 단계에서는 범주와 범주를 연결하는 작업이 이루어지며, 하나의 범주를 중심으로 자료의 속성과 차원을 고려하여 범주를 연결한다. 범주는 개념이 많을수록 내용이 풍부해지



(Figure 1) Paradigm model of the study

며, 범주 간 관계가 정교화 된다. 이 과정을 거쳐 개념적 도구인 패러다임 모형을 생성한다. 패러다임 모형은 인과적 조건, 맥락적 조건, 중심현상, 중재적 조건, 작용/상호작용 전략, 결과로 구성된다. 이 연구의 패러다임 모형은 (Figure 1)과 같다.

(1) 인과적 조건

인과적 조건(causal condition)은 중심현상에 영향을 준 사건이나 원인을 의미한다(Vollstedt & Rezat, 2019). 이 연구에서 인과적 조건은 'COVID-19로 인한 관광위기로 나타났다. 이는 '팬데믹 강타'와 '관광산업 침체'의 2개 하위 범주로 분석되었다. 연구참여자들은 COVID-19의 장기화와 여행사의 신규 채용 중단 그리고 실적 부진으로 인한 적자를 가장 많이 언급하였다.

“12월에 관광객 수가 급속하게 줄어들면서 신규 채용 공고했던 걸 싹 다 취소했거든요. 기존 직원도 없애고 있는 마당에 올해 신규채용은 전혀 없었어요. 아마 다른 여행사들 상황도 마찬가 지일 거고요” (연구참여자 B)

“올해는 전년 대비 영업손실이 거의 80% 이 상이거든요. 사실 실적만 봐도 완전 적자고 2월 부터는 아무리 노력해도 실적이 안 좋았기 때 문에 다른 여행사들도 적자가 계속 나오는 거죠” (연구참여자 A)

“2월쯤 을 초췌. 그때는 어느 정도 확진자가 잡혀서 아 이제 끝나겠구나 했는데 그게 아니 니까 한꺼번에 2차 파동 같은 게 생겨버리니까 이 건 예상 못 했던 일이고 금방 끝날 줄 알았는데 또 안 그렇더라고요? 거의 1년 넘도록 그러고 있으니까” (연구참여자 N)

(2) 맥락적조건

맥락적 조건(contextual condition)은 중심 현상에 간접적인 영향을 미치는 환경적 여건을 의미한다. 즉, 중심현상의 직접적인 원인은 아니 지만, 발생 가능성에 영향을 미친 사회문화적 토 대이다(Lee & Kim, 2020). 이 연구에서 맥락 적 조건은 '외부요인에 취약한 산업구조'와 '미비 한 고용정책' 그리고 '관광산업의 디지털화'로 나 타났다. '외부요인에 취약한 산업구조'의 하위범 주는 '시기에 따른 관광수요 변화', '관광위기에 따른 정책 변동', '피라미드 형식의 구조체계'의 3개 하위범주로 분석되었다. '미비한 고용정책' 은 '영세기업의 시장 진입 용이성', '열악한 고용 환경에 대한 정부의 방관', '프리랜서에 대한 고 용제도 미확립'의 3개 하위범주로 분석되었다. 마지막으로 '관광산업의 디지털화'는 '접근성 증 대'와 '개별 여행자 증가'의 2개 하위범주로 구성 되었다.

“자회사가 많은 것도 일종의 피라미드 형식이

<Table 3> Causal condition of employment insecurity of travel industry during the COVID-19

Concepts	Sub-category	Category
Increasing number of the infected, prolonged COVID-19, WHO declared a pandemic, emerged of new virus, lack of vaccine	With pandemic	Tourism crisis caused by COVID-19
Reduction in tourism demand at a different level from the previous infectious diseases, the existence of companies such as delisting, deficits due to poor performance, increasing sense of crisis in the tourism industry, suspension of new recruitment of travel agencies	Downturn of tourism industry	

〈Table 4〉 Contextual condition of employment insecurity of travel industry during the COVID-19

Concepts	Sub-category	Category
Variations in peak and off-peak seasons, seasonal effects, large fluctuations in tourism demand depending on the environment	Changes in tourism demand according to the season	
Tourist attractions avoided due to war, diplomatic conflict, Reduced tourism demand due to political reasons, social distancing policy, travel alert, natural disaster, national closure policy due to infectious diseases, quarantine period upon entry and exit	Policy changes due to the tourism crisis	Industrial structure vulnerable to external factors
The situation in which non-regular workers and freelancers are the majority, subsidiaries formed in a split structure, different types of travel agencies depending on size and name value.	Pyramid-type structure system	
Increasing small businesses, small capital, easily establish the travel agency with capital, if there a capital, enable to establish a travel agency without any conditions	Ease of entry for small businesses into the market	
Guides(tourism interpretation) start with a minus base salary, driving guide system that is almost illegal, freelance excluded from the employment protection system, environment where freelancers receive daily wages per event, the situation in which the guide pays private expenses and enters the tourist spot when guiding a tour.	Government view of the poor employment environment	Insufficient employment policy
Freelancers excluded from employment subsidies, unable to sign up four major insurances for freelancers, situations excluded from various employment insurance, self-treatment even if injured during work	No employment system for freelancers established	
Mobile application use due to the widespread use of smartphones, online price benefits, reduction of physical constraints, OTA sales of travel agency products, higher OTA revenue than offline travel agencies	Increased accessibility	Digitalization of the tourism industry
Increasing provision of non-face-to-face services, allowing individuals to navigate information without relying on travel agencies, reduced package travel, increasement of solo travel, changing travel trends	Individual travelers increase	

잖아요. 그런 것도 고용불안에 한몫했다고 보거든요 저는. 일단 하나투어에 자회사가 정말 많아요. 쪼개기 형식이죠. 이번에도 자회사 정리 몇 개 한다고 했고 외부에서 같은 위험을 받아도 당연히 제일 밑에 있는 회사는 불안할 수밖에 없다는 생각이 들거든요.” (연구참여자 E)

“개인 일반 여행업은 1억 원, 국외는 3천만 원, 국내는 1천 5백만 원이면 설립할 수 있어요. 이런 영세규모의 업체가 너무 많아지다 보면 아무래도 자본이 약하잖아요. 지금도 문턱이 너무 낮는데 이런 여행업 등록기준을 지금 더 낮추려고 한다는 거예요. 그러다 보면 직원 연봉도 더 낮아질

거고 같은 곳이지만 본사랑 월급차이가 심하고 또 서비스업이 타 직종보다 상대적으로 연봉이 낮기도 하고 이런 것들이 워낙 복합적으로 작용해서 지금과 같은 상황에서 고용불안을 심화시켰다고 생각하거든요.” (연구참여자 J)

“월급이 아니라 일이 있을 때마다 일당 받는 정도입니다. 사실 그것도 정해진 게 없어서 조금씩 다릅니다. 적게 받으면 5만 원 내외고 어떨 때는 10만 원 내외죠. 예를 들어서 유럽을 7박 8일 가면 70만 원 받고 어떤 행사를 하러 가냐에 따라 달라지는 겁니다. 그런데 이게 코로나가 겹치면서 더욱 안 부르게 되니까 어려운데 정부 지원은 보험 가입이 안 되니까 받을 수 없고...” (연구참여자 M)

(3) 중심현상

중심현상(phenomenon)은 인과적 조건에 직접적인 영향을 받으며, 동시에 작용/상호작용 전략에 영향을 미치는 중심사건을 의미한다(Vollstedt & Rezat, 2019). 이 연구에서 중심현상은 ‘여행업 종사자의 고용불안 경험’으로 나타났다. 이는 ‘실직’, ‘소득감소’, ‘단축근무’ 그리고 ‘회사 내 구

조조정’으로 분석되었다.

“지원금을 안 받는 거로 해서 스스로 퇴직을 하게끔 유도하는 형식이 대부분인 것 같아요. 기업 입장도 이해가 가는 게 코로나 발생하고 1년 정도 그 상황을 봐왔으니까요. 그래도 당장 일도 없으니까 눈치는 보이고 퇴직도 어떻게 보면 자율적으로 한다지만 반강제적인 부분이 사실 없다고는 할 수 없죠. 지금 반 이상이 퇴사했어요.” (연구참여자 C)

“그래도 일거리가 한 달에 최소 4건 정도는 있었는데 코로나 터지고 나서 5월 정도부터는 완전히 없어졌어요. 마지막에 일한 게 여섯 달은 넘은 거 같은데요.” (연구참여자 H)

“언 초까지는 정부 지원이 어느 정도 있어서 조금씩 다르지만, 급여에서 뭐 대략 70% 정도만 받고 있고 지금은 무급 휴직 들어간 직원도 있고 남아있는 사람들 중에서도 무급이 있고 유급이 있어요. 저 같은 경우는 원래 주 5일제였는데 월요일부터 목요일까지만 근무해요. 다른 부서도 마찬가지겠지만, 운영에 최소로 필요한 인

<Table 5> The main phenomenon of employment insecurity of tourism industry during COVID-19

Concepts	Sub-category	Category
Unemployed, semi-forced voluntary retirement, no works for freelancer, voluntary resignation	Unemployment	
Changes from paid leave to unpaid leave, insurance termination due to reduced insurance premiums, placement of essential personnel only, wage reduction, income cutoff	Decrease in income	Experience of employment insecurity
Reduced number of working days in a 5-day week system, shorter working hours than before, increased workload per person due to reduced worker	Short work	of travel industry workers
Move to a subsidiary company based on the amount of work, only offers deployment for desired worker to move to a subsidiary company	Restructuring within the company	

력만 배치해두거나 업무시간 줄이는 경우도 있어요.” (연구참여자 J)

(4) 중재적조건

중재적 조건(intervening condition)은 중심현상에서 작용/상호작용 전략으로 가는 과정에 간접적인 영향을 미치는 원인을 의미하며, 연구참여자의 개인적 특성과 관련 있다(Vollstedt & Rezat, 2019). 이 연구에서 중재적 조건은 ‘심리적 변화’, ‘인적자원의 낮은 업무역량’과 ‘이직 노력과 한계’로 나타났다. ‘심리적 변화’는 ‘직업 위기의식’, ‘심리적 스트레스’와 ‘긍정적 기대’로 도출되었다. ‘인적자원의 낮은 업무역량’은 ‘인적 자원 대응의 한계’와 ‘교육의 부재’로 나타났다. ‘이직 노력과 한계’는 ‘이직 노력’과 ‘임시일자리 활용’으로 나타났다. 즉, 고용불안을 경험한 여행업 종사자는 불안감과 함께 미래에 대한 기

대감을 느끼고 있었다. 동시에 IT 기술 발달에 따라 비대면화 되는 환경에 대응이 어렵다는 점을 언급하였다. 이들은 이직의도를 보이지만 한계를 느껴 소일거리나 파트타임으로 근무하고 있었다.

“서비스 같은 경우는 재택은 한계가 있어요. 화상회의를 하긴 하는데 아직은 한계가 있더라고요. 그리고 나이가 있으신 분들은 이런 식으로 시스템이 바뀌면 대처하기 어려울 것 같아요. 워낙 오프라인에 익숙하고 그만큼 일을 오랫동안 하신 분들이기 때문에 또 만약 이직하게 돼도 거의 여행업 경력밖에 없으신 분들이라 이직도 쉽지 않을 거고...” (연구참여자 G)

“우리 스스로 뭔가 할 수 있는 건 없거든요. 다 같이 이야기할 때 같은 직업을 가진 사람들이

<Table 6> Intervening condition of employment insecurity of tourism industry during COVID-19

Concepts	Sub-category	Category
Retirement of people, feelings of anxiety when looking at an empty company, confusion of job identity	Career crisis consciousness	
Awareness of others' gaze when become unemployed, contagious feelings of anxiety, psychological deprivation of non-regular workers and freelancers compared to regular workers, recognition of limitations on individual efforts to reduce employment insecurity	Psychological stress	Psychological change
The fastest industrial recovery after the vaccine is expected, domestic tourism is expected to revitalize.	Positive expectations	
Difficult to respond due to new industrial structure changes, human resources familiar with offline methods, limitations in providing customer service in a technological environment	Limits of human resource response	Low work capacity of human resources
Inadequate education on human resource system environment, low understanding of digitalization	Lack of education	
Check the type of business in other fields, move in the subsidiary company, exchanging information with colleagues, job failure due to economic paralysis, difficulties in employment due to careers limited to tourism	Turnover effort	Limited turnover opportunities
Use of short-term government jobs, transfer of small jobs, part-time work in other fields irrelevant to career	Use of temporary jobs	

불안해하면 저도 덩달아 불안해지더라고요. 그런 것도 좀 신경도 쓰이고 만약에 이렇게 있다가 실업했는데 그때 사람들이 나를 어떻게 생각할지에 대해서 불안감이 커요. 실패한 산업에서 온 인력이라고 앞으로 안 써주는 건 아닌가 하는 생각도 들고요.” (연구참여자 I)

“희망하는 사람만 자회사로 이동할 수가 있는데 여유가 있으면 같은 계열사끼리 넘어가거나 넘어오고 그런 형식이예요. 여행업계 자체가 워낙 어렵다보니까 기회를 조금 주자 이렇게 해서 이직의향이 있냐 없냐 해서 계열사나 부서끼리 이동하기도 해요. 이것도 뭐 회사마다 다 다르

죠. 다른 부서가 어려우면 또 다른 부서로 대체가 된다거나 그런 식인데, 사실 해외부가 더 어렵잖아요. 해외부는 굳이 직원이 있을 필요가 없어서 국내부로 인사발령을 하긴 하는데 그런 경우도 많지는 않아요.” (연구참여자 J)

(5) 작용/상호작용 전략

작용/상호작용 전략(actions/interactions)은 중심현상에 영향을 받아 다양한 조건에서 발생하는 반응을 의미한다(Vollstedt & Rezat, 2019). 이 연구에서 작용/상호작용 전략은 ‘고용정책 탐색 및 활용’, ‘K방역과 시스템 기반 인적자원관리’와 ‘관광 고용안전망 구축’으로 나타

<Table 7> Action/interaction required for the employment insecurity of travel industry during the COVID-19

Concepts	Sub-category	Category
Using governments' learning card for training for employee competency improvement, obtaining a certificate, studying foreign languages, video production, online lecture education programs	Self-development for tourism employment	Search and utilize of employment policy
Active use of employment subsidies, exploration of government subsidies, interest in job fairs	Interest in tourism employment policy	
Demand for policies to introduce appropriate jobs according to the informationization of the tourism industry, creation of tourism employment using ICT technology, advancement of employment using AI	Tourism human resource management using technology systems	K-quarantine and a system-based HRM
Systematic worker management, policies to create jobs that can continuously work, institutionalization of tourism digital education, cooperation with other industries, cooperation between the government and the private sector	Construction of employment ecosystem based on system	
Promotion of tourism image for K quarantine, development of tourism products using K quarantine, establishment of travel agency quarantine system	Tourism policy utilizing K quarantine	Establishment of tourism employment safety net
Changes in employment system, survey on employment status of freelancers, analysis of tourism employment market	Establishment of employment system	
Providing subsidies for the travel industry other than the lodging and tourism facilities business, subsidies for freelancers, avoiding wasted investment through unconditional development, considering direct support for the travel industry, investing in human resources	Reorganization of subsidies and investment funds	

났다. ‘고용정책 탐색 및 활용’은 ‘관광고용을 위한 자기계발’과 ‘관광 고용정책에 대한 관심’으로 나타났다. ‘K방역과 시스템 기반 인적자원관리’는 ‘정보화를 활용한 관광인적자원관리’, ‘시스템 기반 고용생태계 구축’과 ‘K 방역을 활용한 관광 정책’으로 나타났다. ‘관광 고용안전망 구축’은 ‘고용제도의 확립’과 ‘지원금과 투자금의 개편’으로 분석되었다.

“K방역 이게 잘되어 있으니깐 소규모 여행에 한해서라도 관광상품을 개발해도 괜찮을 거라는 생각이 들긴 해요. 물론 방역이 필수인데 서로 방역하는 방법도 공유하고 잘된 방법이 있으면 그걸 본인 나라에 좀 알리고 국제적인 협업이 이루어져야 할 것 같아요. 아시아권이나 인접 국가들은 교류가 잦기 때문에 방역체제를 공유하고 대응해서 서로 할인하고 계속 교류를 해야 그나마 유지라도 된다고 보거든요. 또 여행사들이 방역지침을 철저히 지키고 있고 투숙객 관리도 잘하고 있고 이런 것들을 잘 하고 있는 여행사는 어느 정도 인증을 해서 고객들이 신뢰할 수 있는 어떤 제도를 만들어주셔야 할 것 같은데...” (연구참여자 K)

“지금 기술적으로 우리가 못 따라가고 있어요. 그러니까 디지털화 교육을 법적으로 하거나 프로세스를 정해놓고 할 수 있게 만들어놓을 필요가 있을 것 같고요. 기술 발전 속도가 너무 빠르다

보니 아마 교육을 해도 재교육이 필요할 거고 그런 교육을 정부 차원에서 지원해 주는 게 맞을 것 같아요.” (연구참여자 L)

“프리랜서들이 이런 부분에서 취약하니까 고용실태를 조사하고 안정화하고 이런 작업이 필요하다고 생각하거든요. 물론 이거는 직업군마다 현황이 어떤지 다들 어떤 골머리를 앓고 있는지 조사가 되어야 하는 데 지금 전혀 조사가 안 되고 있거든요. 기업에서 프리랜서를 효율적으로 관리하려면 리스트업을 하는 게 필요할 것 같아요. 시스템을 이용해서 우리가 구직자한테 연락해 볼 수 있다든지 그런 식으로 연결해줄 수 있는 시스템이 있었으면 좋겠다는 이야기가 많았거든요.” (연구참여자 O)

(6) 결과

결과(consequences)는 작용/상호작용에 따른 상황을 의미한다. 이 연구에서 결과는 ‘뉴노멀 시대의 관광 고용구조 개선’으로 나타났으며, ‘인력의 전문화와 ‘여행사의 신 서비스 적응’으로 분석되었다. 이는 결과적으로 여행사와 정부의 정책변화, 인적자원관리로 관광 고용구조가 개선될 수 있다는 의미를 내포한다.

“단기적인 게 아니라 장기적으로 일할 수 있는 기회가 마련될 것 같거든요. 아직 시스템이 따라가지 못했지만, 빅데이터가 중요한 시대니까 이

<Table 8> The consequence for the interaction of the situation

Concepts	Sub-category	Category
Job matching using big data, securing worker with convergent knowledge, minimizing the gap between regular workers and freelancers through contracts	Specialized jobs for workers	Improvement of the tourism employment structure in the New Normal Era
Revitalization of domestic tourism, regain the trust of travel agencies, improvement of service quality of small tourism companies, increase in technology acceptance of travel agencies	Adaptation to new services of travel agencies	employment structure in the New Normal Era

런 점을 활용해서 시스템화된다면 인력 관리도 훨씬 쉬워질 거고... 또 변하고 있는 시스템이나 기술에 대한 교육이 제대로 된다면 제대로 된 전문 인력도 확보할 수 있겠죠. 특수한 상황이니깐 이 상황에서 새로운 걸 배우고 그걸 습득한다면 저도 그렇고 전문적인 인력으로 거듭날 수 있을 것 같아요.” (연구참여자 D)

“방역이나 이런 것들을 잘 홍보하고 제도화한다면 여행사가 분명 신뢰를 회복할 수 있을 거로 생각해요. 그리고 지금 욕구가 많이 억눌려 있는 만큼 해외여행은 그렇다 쳐도 국내 여행은 확 이렇게 일어날 것 같아요. 그 사이에 이제 여행사 자체에서도 교육받으면 새로운 기술을 받아들이는 게 쉬워지고 서비스의 질 자체도 향상될 수 있을 것 같다고 생각해요” (연구참여자 K)

3. 선택코딩

선택코딩은 축코딩에서 연결된 범주들을 통합하여 이론으로 정교화하는 과정이다(Corbin & Strauss, 2014). 선택코딩에서는 연구의 핵심 범주를 도출하는 것이 핵심이다. 핵심범주는 행위의 패턴이 나타나는 과정을 설명해주므로 통합, 밀도, 포화, 완전함 그리고 초점 제한 측면에서 근거이론 형성에 중점적인 역할을 한다. 이후 이야기 윤곽(story line) 과정을 거친다. 이야기 윤곽은 중심현상을 이야기로 풀어가면서 개념화하는 과정으로 핵심범주를 기준으로 다른 범주 간 관련성을 확인하여 범주를 기술한다(Vollstedt & Rezat, 2019). 이러한 과정은 순차적으로 발생하지 않으며, 단계가 명확히 구분되지 않을 수도 있다.

1) 핵심범주

이 연구에서 핵심범주는 ‘관광 고용불안 대처 행동에 따른 뉴노멀시대의 관광 고용구조 개선’

으로 나타났다. COVID-19는 기존 전염병과는 다른 수준으로 관광산업에 막대한 영향을 미쳤으며, 여행업은 그 악영향의 중심에 있다. 이 과정에서 정부의 정책이나 관광산업 구조로 인하여 고용불안이 심화되었다. 고용불안을 경험한 여행업 종사자는 부정적인 심리상태였으나, 한편으로는 긍정적인 기대를 하게 되었다. 또한, 변화하는 여행업 환경에서 개인의 역량에 대하여 고민하게 된다. 이로 인하여 개인의 수준에서 고용정책을 탐색하거나 이직의도를 나타낸다. 하지만, 개인의 수준에서의 대처행동에 대한 한계를 지적하면서 정부에 대한 다양한 정책을 제시하였다.

2) 이야기 윤곽

연구참여자들은 COVID-19로 인한 관광위기가 여행업 종사자의 고용불안에 직접적인 영향을 미쳤다고 언급하였다. 여행업 종사자의 고용불안에 간접적인 영향을 미친 요인으로는 외부요인에 취약한 산업구조, 미비한 고용정책 그리고 관광산업의 디지털화를 손꼽았다. 관광수요는 메르스나 사스와 같은 기존 전염병과는 전혀 다른 수준으로 감소하였으며, 여행사의 적자 속출과 실적 부진으로 인하여 여행업계의 위기감이 고조된다. 관광산업은 그 특성상 전쟁이나 사드 등의 정치적 갈등에 취약하며, 천재지변이나 국제정책에 따라 좌우된다. 또한, 시기와 계절 그리고 환경에 따라 수요가 큰 변동 폭을 보이는 산업구조를 가졌다. 이에 더해 정보통신기술의 발달에 따라 OTA를 이용한 거래가 활발히 이루어지며, 개별 여행자가 증가하는 등 관광산업의 디지털화가 가속된다. 물론, OTA는 COVID-19 이전에도 존재하였던 플랫폼이지만, COVID-19 후에는 고용불안 현상을 심화시켰다. 동시에 정부에서는 자본금을 기준으로 여행사를 설립하게 하여 소규모 자본을 가진 영세업자의 여행시장 진입 문턱이 낮아졌다. 연구참여자는 관광산업이 노동 집약적인 산업이지만, 비정규직과 프리랜서가

대부분을 차지하고 있으며, 여행사에서 진행하는 드라이빙 가이드 제도 또한 불법에 가깝다는 점을 지적하면서 불안정한 고용환경에 대한 정부의 방관을 지적하였다. 이에 더해 프리랜서들은 COVID-19로 인한 지원금의 혜택을 받지 못하고 있으며, 각종 보험에서 제외되는 등 고용의 사각지대에 자리 잡고 있어 도움의 손길이 미치지 못하는 실정이었다.

이러한 환경에서 연구참여자들은 고용불안을 경험하였다. 이들은 반강제적인 희망퇴직이나 무직자로 전전하게 되는 등 실직하게 되었으며, 요일이나 업무시간의 단축으로 인하여 소득이 감소하게 되었다. 일부는 보험금이 부담되어 보험혜지를 하는 등의 극단적인 선택을 하였다. 또한, 부서이동이 이루어지고 자회사로 발령이 나는 등 여행사 내 구조조정이 이루어졌다. 이 과정에서 연구참여자들은 심리적 변화와 개인의 낮은 대처역량에 대하여 언급하였다. 이들은 동료직원의 빈자리나 주변인들의 희망퇴직 등을 접하면서 직업위기 의식을 느끼게 되었으며, 실업자가 되었을 때 다른 사람들의 시선의식이나 타인의 불안한 감정이 전연되면서 심리적 스트레스를 호소하였다. 다른 한편으로는 향후 나아질 관광산업, 특히 국내 관광활성화에 대하여 긍정적인 기대를 나타내기도 하였다. 하지만 이들은 기술적으로 변화하는 여행업 환경에서 오프라인 업무수행 방식을 답습하며, IT 기술환경에서의 고객 서비스를 제공하는 데 한계가 있음을 강조하면서 인적자원 대응에 한계가 있음을 지적하고 있었다. 또한, 변화하는 시스템 환경에 대한 교육을 받지 못하였으며, 여행업의 디지털화에 대한 낮은 이해도를 가지고 있음을 인식하고 있었다.

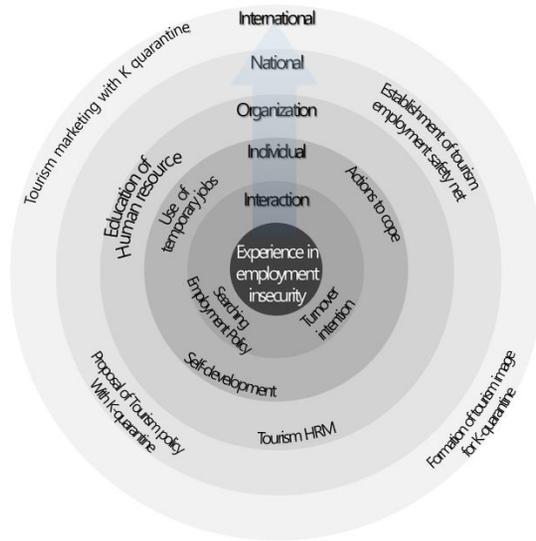
이로 인하여 연구참여자들은 정부에서 제공하는 근로자 직무능력향상 훈련을 받거나 온라인 강의 이수 등을 통하여 자기계발에 힘쓰고 있었다. 한편으로는 정부의 지원금이나 일자리 박람회 등에 관심을 가지면서 고용정책을 탐색하였다.

일부는 타분야 동료와 정보를 교환하고 같은 계열사 내 이동 등 근무지를 변경하였다. 정부의 단기 일자리를 활용하고 파트타임으로 근무하는 등 임시 근로자로 일하면서 이직의도를 나타내기도 하였다. 이러한 개인의 대처행동에 한계를 느낀 이들은 정부에 대한 대응책을 기대하면서 한국의 K방역에 대하여 반복적으로 언급하였다. 이들은 여행사 신뢰회복을 위한 방역시스템의 구축이나 K방역 관련 관광상품 등 K방역을 활용한 관광정책을 요구하였다. 디지털화 가속과 정보화에 따른 인적자원의 교육이나 시스템을 활용한 인적자원의 관리 등 정보화에 적합한 관광인적자원 관리가 이루어져야 함을 강조하기도 하였다. 또한, 프리랜서의 고용보호를 위하여 보험과 지원금 정책에서 제외되지 않도록 관광 고용안전망 구축을 촉구하였다. 이들은 이러한 정책이 뉴노멀시대의 관광 고용구조 개선에 이바지하리라 확신하였다.

4. 조건/순차 매트릭스

조건/순차 매트릭스(conditional/consequential matrix)는 현상과 연관 있는 상황 및 결과의 의미 이해와 이론화에 적합한 분석과정이다(Walker & Myrick, 2006). 이 단계는 연구의 이론적 민감성을 향상할 수 있으며, 이는 매트릭스 경로를 통하여 나타낼 수 있다(Lee & Kim, 2020). 경로의 추적은 연구에서 나타나는 현상이 어디에 위치하며, 발생하는 원인 등 현상의 전후 관계를 이해하는 데 유용하다. 이 과정은 미시적인 중심현상으로부터 시작하여 한 단계씩 나아가며, 거시적인 국제적 단계로까지 발전이 가능하다.

‘관광 고용불안 대처행동에 따른 뉴노멀시대의 관광 고용구조 개선’에 대한 조건/순차 매트릭스는 [Figure 2]와 같다. 조건/순차 매트릭스 중심에는 고용불안 경험이 위치해 있으며, 이는 상



(Figure 2) Conditional/consequential matrix of the employment of the travel industry during COVID-19

호작용을 통하여 미시적 측면인 개인 단계에서 거시적 측면인 국제적 단계로 확장된다. 연구참여자는 상호작용 단계에서 고용정책을 탐색하고 이직의도를 나타낸다. 개인 단계에서는 고용불안 대처행동으로 자기개발을 하고 임시일 자리를 활용한다. 조직기관 단계에서는 인적자원 교육과 관광인적 자원관리로 확장될 수 있다. 이는 더 나아가 국가적 단계에서 관광고용안전망 구축과 K방역을 활용한 관광정책의 제안으로 이어진다. 국제적 단계에서는 K방역을 활용한 관광홍보와 방역에 대한 관광이미지를 구축해야 할 필요가 있다.

V. 결론

이 연구는 근거이론을 기반으로 COVID-19 상황에서 발생하는 여행업 종사자의 고용불안 경험에 대하여 심층적으로 접근하고자 하였다. COVID-19로 인하여 관광산업은 관광위기를

겪고 있다. 특히, 여행업은 복잡한 구조체계로 인하여 이러한 양상이 더욱 심각하게 나타난다. 그러나 여행업 종사자의 고용불안과 대응 정책을 학문적 관점에서 논의한 연구는 미비하다. 이 연구는 고용불안에 대한 기초자료를 제공하고 이에 따른 정책을 제시하였다는 점에서 의의가 있다. 이 연구의 결과는 COVID-19 상황에서 여행업 종사자의 고용불안에 대한 기초자료로 활용될 수 있을 것이며, 이와 관련한 관광정책수립에 기여할 수 있으리라 기대된다.

연구결과는 다음과 같다. 여행업 종사자들은 COVID-19 상황에서 고용불안을 겪고 있었다. 외부요인에 취약한 산업구조, 관광산업의 디지털화와 미비한 고용정책은 고용불안에 간접적인 영향을 주는 환경적 여건으로 나타났다. 산업구조와 관련한 요인은 Jolliffe and Farnsworth(2003)와 Kuo *et al.*(2008)이 시기에 따른 수요 변화나 전쟁 등으로 인한 관광수요를 언급한 바 있다. 이 연구는 더 나아가 피라미드 형식의 구조체계를 추가적인 산업구조 요인으로 밝혀냈다. 관광

산업의 디지털화는 최근 연구인 Abrate *et al.* (2020)에서 간략히 논의되었지만, 이 연구에서는 접근성 증대와 개별여행자 증가의 측면에서 이를 더욱 세분화하여 제시하였다. 여행업의 시스템화에 따른 어려움은 비교적 최근부터 나타난 현상이므로 향후 연구가 이러한 부분에 대하여 지속해서 논의하여야 함을 시사한다. 미비한 고용정책은 이 연구에서 새롭게 논의한 요인이라 할 수 있다. 프리랜서들이 겪고 있는 어려움은 간과되고 있었는데, 이 연구는 업무 중에 다쳐도 차비로 치료하거나 각종 고용보험에서 제외되는 등 고용의 사각지대에 놓여있는 프리랜서들의 고통을 이해하였다. 연구참여자들은 소득 감소나, 단축근무 등으로 인한 스트레스를 겪고 있었는데 이는 Gössling *et al.*(2020)과 Mao *et al.*(2020)의 연구와 유사한 맥락이다. 동시에 이 연구는 희망인력에 한하여 자회사로 이동할 수 있거나 유급휴직에서 무급휴직으로 변경되는 등의 추가적인 상황을 밝혀냈다. 마지막으로 연구참여자들은 개인의 고용불안 대처행동에 한계를 느끼고 정부에 대한 다양한 해결책을 적극적으로 제시하였다. 여기에는 직원의 관리가 포함되어 있었는데, 이는 인적자원관리의 중요성을 언급한 Bae and Chang(2020)의 연구와 유사한 맥락이다. 이 연구에서는 대한민국의 상황에 적합하게 이를 K방역과 관련한 인적자원관리로 구분하여 요인을 도출하였다는 점에서 기존 연구와 차별점을 가진다. 즉, COVID-19 상황에서 발생하는 고용불안은 정책적인 환경과 더불어 복합적인 요인이 작용하므로 이에 대한 정부의 인적자원관리와 대응 정책이 중요함을 시사한다.

이러한 점에서 이 연구는 몇 가지 기여를 한다. 첫째, 학술적 관점에서 이 연구는 현재 관광산업이 직면하고 있는 고용불안 문제와 인지, 대처 그리고 반응을 심층적으로 파악하였다는 점에서 학문의 영역을 확장하였다. 관광학 분야에서 COVID-19와 고용불안을 연구한 선행연구

는 단편적인 문제만을 논의하였으며, 대부분이 호텔업계 종사자를 대상으로 이루어졌다. 따라서 여행업계에 한정하여 고용불안에 따른 대처와 반응 등을 파악하기에는 다소 한계가 있었다. 둘째, 이 연구는 COVID-19에서 고용불안과 관련한 새로운 요인들을 밝혀내 기초자료를 제공하고 이론적 일반화를 시도하였다. Mao *et al.*(2020)은 고용불안으로 인하여 나타나는 현상에 대해서 간략히 언급하였는데, 이 연구에서는 단축근무를 포함하여 전반적인 고용불안 형태(업무시간 축소, 요일 축소)를 밝혔다는 점에서 의의가 있다. 이러한 요인들은 향후 COVID-19 상황에서 고용불안이나 구조조정과 관련한 양적연구를 수행할 때 논의될 수 있다. 개인의 특성과 심리적인 요인에서 연구참여자는 부정적 심리와 동시에 긍정적인 기대를 하고 있는 것으로 나타났는데 이는 고용불안 상황에서 절망감을 느낀다는 Wilson *et al.*(2020)의 연구에서 한 단계 더 나아간 결과라고 볼 수 있다. 또한, 연구참여자들은 지속해서 고용정책을 탐색하고 자기계발을 한다는 점에서 새로운 대처양상을 나타냈다. 따라서 향후 COVID-19와 같은 팬데믹에서 고용불안에 대하여 논의하는 양적연구는 이 연구에서 도출된 다양한 요인들을 활용하여 적용가능성을 확인할 수 있다. 셋째, 선택코딩 단계에서는 ‘관광 고용불안 대처행동에 따른 뉴노멀시대의 관광 고용구조 개선’를 핵심범주로 하는 이론을 발견하여 후속 연구의 장을 마련하였다. 이는 COVID-19 상황에서 여행업 종사자의 고용불안과 이에 따른 인지와 반응 등을 이해할 수 있는 이론적 근거를 마련하고 관련된 개념 그리고 방향을 도출하였다고 볼 수 있다. 예컨대, 향후 연구자는 ‘이직의도’와 ‘관광정보 탐색’을 기반으로 어떠한 구체적인 요인이 추가로 나타나는지를 세분화할 수 있다.

실무적·정책적 기여는 다음과 같다. 이 연구는 고용과 관련하여 향후 팬데믹에 대비할 수 있

는 현실적인 대안을 마련할 수 있다는 점에서 의의가 있다. 정부는 연구참여자가 인적자원관리에 대하여 언급하였다는 점에 주목할 필요가 있다. 세계관광기구는 딥러닝 AI를 활용해 인력을 채용하고 일자리를 매칭하여 근로자의 고용을 촉진할 계획을 밝힌 바 있다(UNWTO, 2020a). 국내에서도 AI를 활용하여 실직한 여행업 종사자들의 정보를 입력하고 그들의 기술과 경험을 활용하는 직업 매칭에 노력을 기울여야 한다고 사료된다. 프리랜서들의 입장을 대변하여 다음과 같은 점을 제안할 수 있다. 가칭 '관광 인적 자원 관리 종합정보시스템'을 마련하여 프리랜서들의 실태를 정확히 파악하고 이들이 겪는 어려움을 최소화하는 방안을 고려하여야 한다. 또한, COVID-19에 따른 비대면 서비스와 디지털화가 전격적으로 시도되면서 새로운 환경변화에 적용할 수 있는 인적자원의 관리가 요구된다. 예컨대, 융합적 지식을 갖춘 인력 양성, 기존 오프라인 인력에 대한 재교육과 숙련도 향상을 위한 정책적 노력을 강구하여야 한다. 마지막으로 정부는 방역 시스템에 대하여 고려하여야 한다. 연구참여자는 세계적으로 K방역에 대한 관심이 높은 만큼 여행사 신뢰회복을 위한 시스템이 도입되어야 한다고 반복해서 언급하였다. OECE(2020) 또한 COVID-19 상황에서 신뢰 회복의 중요성에 대하여 강조하였다. 이러한 점을 고려하여 이 연구에서는 가칭 '여행사 방역품질 인증제'를 제안한다. 정부에서 여행사에게 방역에 대한 매뉴얼을 제도화하고 평가절차에 따라 품질이 높은 여행사를 지정한다. 방역에 대한 품질을 인증 받은 여행사는 관광자에게 더 높은 신뢰를 형성할 수 있으며, 이를 통하여 점차적으로 여행업에 대한 신뢰가 회복되리라 기대해본다.

이러한 시사점에도 불구하고 이 연구는 다음과 같은 한계점을 가진다. 첫째, 이 연구는 한국이라는 국가에 한해서만 이루어졌으므로 일반화에 한계가 있다. 둘째, 이 연구는 고용불안과 관

련한 초기 질적연구로 다소 거시적인 측면에서 논의하였다고 판단된다. 향후 연구는 이 연구결과를 토대로 세부적인 연구를 수행하여야 할 것으로 사료된다.

Declaration of competing interest

None.

Author's contribution

Lee, Jin-Hee: *Conceptualization, Methodology, Qualitative Analysis, Conclusion and Writing(Original draft preparation).*

Kim, Nam-Jo: *Conceptualization, Supervision and Validation.*

참고문헌

- Ahmed, Q. A., & Memish, Z. A. (2020). The cancellation of mass gatherings (MGs)? Decision making in the time of COVID-19. *Travel Medicine and Infectious Disease, 34*, 101631. <http://dx.doi.org/10.1016/j.tmaid.2020.101631>
- Aldiabat, K. M., & Le Navenec, C. L. (2018). Data saturation: The mysterious step in grounded theory methodology. *The Qualitative Report, 23*(1), 245-261.
- Ashford, S. J., Lee, C., & Bobko, P. (1989). Content, cause, and consequences of job insecurity: A theory-based measure and substantive test. *Academy of Management Journal, 32*(4), 803-829. <http://dx.doi.org/10.5465/256569>
- Bae, S. Y., & Chang, P. J. (2020). The effect of coronavirus disease-19(COVID-19) risk perception on behavioural intention towards 'untact' tourism in South Korea during the first wave of the pandemic (March 2020). *Current Issues in Tourism, 24*(7), 1017-1035. <http://dx.doi.org/10.1080/13683500.2020.1798895>

- Baum, T. (2018). Sustainable human resource management as a driver in tourism policy and planning: A serious sin of omission?. *Journal of Sustainable Tourism* 26(6), 873-889. <http://dx.doi.org/10.1080/09669582.2017.1423318>
- Baum, T., Mooney, S. K., Robinson, R. N., & Solnet, D. (2020). COVID-19's impact on the hospitality workforce-new crisis or amplification of the norm?. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 32(9), 2813-2829. <http://dx.doi.org/10.1108/IJCHM-04-2020-0314>
- Baum, T., Kraji, A., Robinson, R., & Solnet, D. (2016). Tourism workforce research: A review, taxonomy and agenda. *Annals of Tourism Research*, 60, 1-22. <http://dx.doi.org/10.1016/j.annals.2016.04.003>
- Birks, M., & Mills, J. (2015). *Grounded theory: A practical guide*. London: Sage
- Burgard, S. A., Kalousova, L., & Seefeldt, K. S. (2012). Perceived job insecurity and health: The Michigan recession and recovery study. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 54(9), 1101-1106. <http://dx.doi.org/10.1097/JOM.0b013e3182677dad>
- Charmaz, K., & Thornberg, R. (2020). The pursuit of quality in grounded theory. *Qualitative Research in Psychology*, 1-23. <http://dx.doi.org/10.1080/14780887.2020.1780357>
- Chen, H., & Eyoun, K. (2021). Do mindfulness and perceived organizational support work? Fear of COVID-19 on restaurant frontline employees' job insecurity and emotional exhaustion. *International Journal of Hospitality Management*, 94, 102850. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102850>
- Choy, M. W., & Kamoche, K. (2020). Identifying stabilizing and destabilizing factors of job change: A qualitative study of employee retention in the Hong Kong travel agency industry. *Curent Issues in Tourism* 1-14 <http://dx.doi.org/10.1080/13683500.2020.1792853>
- Corbin, J., & Strauss, A. (2014). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory*. Thousand Oaks, California: Sage publications.
- Deb, S. K., & Nafi, S. M. (2020). Impact of COVID-19 pandemic on tourism: Perceptions from Bangladesh. Available at SSRN 3632798.
- Flick, U. (2018). *An Introduction to Qualitative research*. London: Sage publications.
- Gaffney, C., & Eeckels, B. (2020). COVID-19 and tourism risk in the Americas. *Journal of Latin American Geography*, 19(3), 308-313. <http://dx.doi.org/10.1353/lag.2020.0054>
- Gössling, S., Scott, D., & Hall, C. M. (2020). Pandemics, tourism and global change: A rapid assessment of COVID-19. *Journal of Sustainable Tourism*, 29(1), 1-20. <http://dx.doi.org/10.1080/09669582.2020.1758708>
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (2001). Guidelines and checklist for constructivist (aka fourth generation) evaluation.
- Hall, C. M., Scott, D., & Gössling, S. (2020). Pandemics, transformations and tourism: Be careful what you wish for. *Tourism Geographies*, 22(3), 1-22. <http://dx.doi.org/10.1080/14616688.2020.1759131>
- ILO. (2020a). COVID-19 and the world of work. 3rd Edition.
- _____. (2020b). The impact of COVID-19 on the

- tourism sector.
- Jolliffe, L., & Farnsworth, R. (2003). Seasonality in tourism employment: Human resource challenges. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 15(6), 312-316. <http://dx.doi.org/10.1108/09596110310488140>
- KERI. (2020). 외국인관광객 급감으로 일자리 11.9만 개 증발 우려. 보도자료.
- Kuo, H. I., Chen, C. C., Tseng, W. C., Ju, L. F., & Huang, B. W. (2008). Assessing impacts of SARS and Avian Flu on international tourism demand to Asia. *Tourism Management*, 29(5), 917-928. <http://dx.doi.org/10.1016/j.tourman.2007.10.006>
- Lee, J. H., & Kim, N. J. (2020). An analysis of the global OTA(online travel agency) users' experiences in consumer rights issues: Based on grounded theory. *Journal of Tourism Sciences*, 44(2), 93-114. <http://dx.doi.org/10.17086/JTS.2020.44.2.93.114>
- Li, X. P., Joppe, M., & Meis, S. M. (2017). Human resource management impacts on labour productivity in tourism. *Tourism Economics*, 23(5), 1028-1041. <http://dx.doi.org/10.1177/1354816616662761>
- Lock, S. (2020). Loss in global tourism jobs due to COVID-19 by region 2020. Statista. <https://www.statista.com/statistics/1104835/coronavirus-travel-tourism-employmentloss/>
- Mao, Y., He, J., Morrison, A. M., & Andres Coca-Stefaniak, J. (2020). Effects of tourism CSR on employee psychological capital in the COVID-19 crisis: From the perspective of conservation of resources theory. *Current Issues in Tourism*, 1-19. <http://dx.doi.org/10.1080/13683500.2020.1770706>
- McKercher, B., & Chon, K. (2004). The over-reaction to SARS and the collapse of Asian tourism. *Annals of Tourism Research*, 31(3), 716-719. <http://dx.doi.org/10.1016/j.annals.2003.11.002>
- Nagel, D. A., Burns, V. F., Tilley, C., & Aubin, D. (2015). When novice researchers adopt constructivist grounded theory: Navigating less travelled paradigmatic and methodological paths in PhD dissertation work. *International Journal of Doctoral Studies*, 10, 365-383.
- Nicolaidis, C., Avraam, D., Cueto-Felgueroso, L., González, M. C., & Juanes, R. (2020). Hand-hygiene mitigation strategies against global disease spreading through the air transportation network. *Risk Analysis*, 40(4), 723-740. <http://dx.doi.org/10.1111/risa.13438>
- OECD. (2020). Rebuilding tourism for the future: COVID-19 policy response and recovery
- POEU. (2020). Behavioural changes in tourism in times of Covid-19: Employment scenarios and policy options
- Robinson, R. N. (2013). Darker still: Present-day slavery in hospitality and tourism services. *Hospitality & Society*, 3(2), 93-110. http://dx.doi.org/10.1386/hosp.3.2.93_1
- Rosenblatt, Z., & Ruvio, A. (1996). A test of a multidimensional model of job insecurity: The case of Israeli teachers. *Journal of Organizational Behavior*, 17(S1), 587-605. [http://dx.doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-1379\(199612\)17:1+<587::AID-JOB825>3.0.CO;2-S](http://dx.doi.org/10.1002/(SICI)1099-1379(199612)17:1+<587::AID-JOB825>3.0.CO;2-S)
- Shi, W., & Li, K. X. (2017). Impact of unexpected events on inbound tourism demand modeling: Evidence of middle east respiratory syndrome outbreak in South Korea. *Asia Pacific Journal of*

- Tourism Research*, 22(3), 344-356. <http://dx.doi.org/10.1080/10941665.2016.1250795>
- Spurk, D., & Straub, C. (2020). Flexible employment relationships and careers in times of the COVID-19 pandemic. *Journal of Vocational Behavior*, 119, 103435. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jvb.2020.103435>
- UNWTO. (2020a). UNWTO to harness the power of AI to link tourism workers with jobs. News release.
- _____. (2020b). How are countries supporting tourism recovery?.
- Venkatesh, V. (2020). Impacts of COVID-19: A research agenda to support people in their fight. *International Journal of Information Management*, 55, 102197. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102197>
- Vollstedt, M., & Rezat, S. (2019). An introduction to grounded theory with a special focus on axial coding and the coding paradigm. *Compendium for early career researchers in mathematics education*, 13, 81-100. http://dx.doi.org/10.1007/978-3-030-15636-7_4
- Walker, D., & Myrick, F. (2006). Grounded theory: An exploration of process and procedure. *Qualitative health research*, 16(4), 547-559. <http://dx.doi.org/10.1177/1049732305285972>
- Wilson, J. M., Lee, J., Fitzgerald, H. N., Oosterhoff, B., Sevi, B., & Shook, N. J. (2020). Job insecurity and financial concern during the COVID-19 pandemic are associated with worse mental health. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 62(9), 686-691. <http://dx.doi.org/10.1097/JOM.0000000000001962>
- WTTC. (2020a). Travel & Tourism recovery scenarios 2020 and economic impact from COVID-19.
- _____. (2020b). WTTC COVID-19 strong policies.

Received March 03, 2021

Revised April 06, 2021

Accepted April 07, 2021