Check for updates

ISSN 1229-8565 (print) ISSN 2287-5190 (on-line)
한국지역사회생활과학회지 34(1): 145~157, 2023
Korean J Community Living Sci 34(1): 145~157, 2023
http://do:10.7856/kjcls.2023.34.1.145

농촌관광 사업자의 사업만족도 영향요인 분석

민 재 한 · 김 경 희†1) · 박 예 나

농촌진흥청 국립농업과학원 전문연구원 · 농촌진흥청 국립농업과학원 농업연구사1)

Analysis of Factors Affecting the Business Satisfaction of Rural Tourism Operators

Jae-Han Min · Kyung-Hee Kim†1) · Yae-Na Park

Post Doc. Researcher, National Institute of Agricultural Sciences, Rural Development Administration, Wanju, Korea

Researcher, National Institute of Agricultural Sciences, Rural Development Administration, Wanju, Korea1)

ABSTRACT

Satisfaction measured by the long-term business competency of rural tourism operators plays an important role in generating successful business. This study examined the factors affecting the business satisfaction of rural tourism operators. A total of 1,000 questionnaires were completed using the data of a fact-finding survey on Rural Tourism Business 2020. Linear and multiple regression analysis applying dummy variables was performed on this data. Results showed that the factors affecting the business satisfaction of rural tourism operators were the number of operations and part-time employees, total sales, earning side income motivation, business types, differentiation strategy, and managerial skills. Interestingly, earning side income, personal business, and the number of part-time employees were found to have a negative impact on satisfaction. These results indicate that it is necessary to come up with business strategies reflecting the factors that improve the satisfaction of rural tourism business operators.

Key words: rural tourism, operators' satisfaction, tourism business, business performance

This work was carried out with the support of "Research Program for Agriculture Science & Technology Development (Project No. PJ01414403)" National Institute of Agricultural Sciences, Rural Development Administration, Republic of Korea.

Received: 16 February, 2023 Revised: 28 February, 2023 Accepted: 28 February, 2023

†**Corresponding Author**: Kyung-Hee Kim Tel: +82-63-238-2630 E-mail: khkim08@korea.kr

This is an Open-Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

Ⅰ. 서론

농촌관광은 세계적으로 농촌지역의 경제활동 감소, 인구 고령화 및 소규모 마을의 생존력 감소 등의 어려움을 극복하기 위한 개발 전략으로 주목받고 있다(Ayhan et al. 2020; Briedhenhens & Wickens 2004). 우리나라에서도 농촌지역의 고령화, 인구감소 및 농촌경제 활력저하에 대응하기 위해 정부에서 농촌관광을 농가소득 증대를 위한 지원사업으로 관광농원, 마을단위 농촌관광 사업, 교육농장 등 관련 정책개발과 사업을 다양하게 추진하고 있다(Lee et al. 2006). 농촌관광은 농촌지역을 기반으로 농촌성과 농촌의 다양한 자원을 활용하여 자연과 농촌의 고유성을 경험할 수 있는 관광형태로 부각되어 왔다(Santana-Jimenez et al. 2015). 코로나19가 국내 · 외의 관광산업에 타격을 주고 있는 요즘 해외여행에 대한 수요가 국내 여행에 대한 수요증가로 이어지고 자연에서의 건강증진과 웰빙에 대한 관심이 고조되면서 농촌에 대한 관심이 증가하고 있다. 농촌진흥청에서 국민을 대상으로 조사한 2020 농촌관광 실태조사 결과를 살펴보면, 국민의 농촌관광 경험률은 30.2%인 것으로 나타났으며, 66.1%의 응답자가 향후 농촌관광을 경험할 의향이 있는 것으로 나타났다(Rural Development Administration 2020a). 2020년말 기준으로 농촌관광 사업장은 농촌체험휴양마을, 농가맛집, 농촌민박 등을 포함하여 32,110개소가 육성되어있으며(Rural Development Administration 2020b), 그 외에도 정부 지원을 받지 않고 지자체에서 자력으로 농촌관광 사업이 운영되는 곳도 많다.

농촌관광 사업유형은 농촌체험휴양마을 등 다양한 경영주체와 마을주민들의 참여와 협력으로 이루어지는 마을단위 사업과 농촌교육농장, 관광농원, 농촌민박 등의 개별경영체로 구분할 수 있다. 또한 농촌관광 사업자들은 소득증대 등의 경제적 동기, 새로운 사람과의 교류, 농업 · 농촌의 공익가치 및 여가활동 등의 사회적동기, 자원활용 동기에 의해 사업에 참여하고 있다(Park & Kim 2012). 대부분의 농촌관광 사업은 가족단위 등 소규모 경영 시스템으로 이루어지고 있어서 전략적인 면에서 한계를 가지며 급변하는 시장수요에 대응하지 못하거나 경영기술이 부족한 실정이다(Thomas et al. 2011; Park et al. 2014). 이러한 어려움을 극복하기 위한 방안으로 운영자와 참여주민들의 경영역량 강화를 통해 경쟁력을 확보하고(Cursoy et al. 2015), 원가절감을 통한 비용우위 전략이나 새로운 상품개발 및 고객서비스 개선을 통한 차별화 전략이 제시되고 있다(Kim et al. 2015).

한편 사업의 목표 달성 여부는 일반적으로 경영성과(management performance)로 나타나는데, 판매이익, 매출액, 방문자 수 등의 재무적 경영성과는 단기성과 관련이 있는 반면, 상품의 서비스 품질, 신뢰성, 만족도 등의 비재무적 경영성과는 장기적 성과측정과 관련이 있다(Govindatajan 1984). Venkatraman, & Ramanujam(1986)는 기업의 경영성과 중 비재무적 경영성과가 재무적 경영성과에 비해 중요한 비중을 차지하며, Yoo et al.(2007)은 비재무적 성과가 재무적 성과의 원천이 되며, 기업이 핵심적인 성공요인을 탐색하고 활용할 수 있는 장점이 있다고 하였다. 이러한 시점에서 농촌관광 사업자의 장기적 사업역량을 나타내는 척도인 비재무적 경영성과는 사업을 지속하기 위한 중요한 동력이 될 수 있다. 특히, 농촌관광 사업만족도는 향후 농촌관광 사업목표나 차별화된 사업전략에 반영된다는 점에서 이에 대한 분석은 향후 농촌관광 사업의 효과적인 성과를 낼

수 있는 피드백의 기능뿐만 아니라 성공적인 사업 수행을 위한 기초자료로 이용될 수 있다. 농촌관광을 실질적으로 개발하고 운영하는 사업자의 사업만족도에 대한 영향요인을 분석하는 것은 농촌관광 사업의 경쟁력을 높이고 지속적인 농촌관광 활성화를 위한 정책지원에 있어서 매우 중요하며, 이에 따른 구체적인 전략 방향을 설정하는 것이 성공적인 농촌사업을 육성하는 출발점이 될 수 있다(Hong et al. 2021).

농촌관광 사업자의 사업만족도에 영향을 미치는 요인들은 기업가 정신, 정책지원 탈의존성과 지역(Cho 2006), 정보력, 대응력, 실천력 등의 농업경영자 능력과 판매가격(Yoo et al. 2008), 사업경력(Neito et al. 2014), 인적자원 개발, 경영전략(Park et al. 2014) 등 다양하게 나타나고 있다. 그동안 농촌관광의 서비스 품질(Yang 2014), 수익성, 매출액성장률, 전반적 경영성과(Nieto et al. 2011) 등 경제적 성과 측면에서 다양한 이슈들에 대한 논의들이 많이 이루어졌지만, 농촌관광 사업의 비재무적 성과인 사업만족도 영향요인을 분석한 연구는 미흡한 상황이다. 특히 농촌관광사업 운영자의 경영역량 및 경영전략과 만족도 간의 관계에 대한 분석은 거의 이루어지지 못하였다. 따라서 본 연구는 2020 농촌관광 실태조사(사업자 부문) 자료를 활용하여 사회경제적 특성, 경영규모, 사업동기, 경영특성으로 분류하여 농촌관광 사업자의 사업만족도에 미치는 요인을 분석하고자 하며, 이를 통해 효과적인 경영전략을 모색함으로써 농촌관광 사업이 지속가능하게 할 수 있는 방향성 및 시사점을 제시해 줄 수 있을 것으로 사료된다. 분석 결과는 새로운 농촌관광 사업 추진과정에 있어서 성공적 시행을 위한 중요한 기초자료가 될 것이다.

II. 이론적 배경

1. 농촌관광사업

농촌관광은 농촌지역의 활성화를 위해 농업과 서비스적인 요소를 결합한 농촌민박으로 1960년대 유럽을 중심으로 시작되었으며, 독일은 농촌관광(Rual Tourism), 영국은 녹색관광(Green Tourism)이라고도 불려졌다(Getz & Page 2016). 농촌관광은 주민들과의 교류를 바탕으로 체험활동, 농촌의 자연과 환경, 역사, 문화, 농업이나 생활 등을 경험할 수 있는 관광형태이다(Rural Development Administration 2020b). 즉, 도시민과 농촌 주민 간의 교류를 통해 농촌의 자연경관 및 고유한 특성을 살린 볼거리, 먹거리, 즐길거리 등을 제공하며 농촌사업 공급자에게는 농산물 판매(1차)에서 숙박 · 음식 · 서비스(3차)까지 소득원을 제공하는 지역활성화를 위한 사업이다(Yang 2014). 1980년대부터 정부 주도로 관광농원, 농촌민박마을 등 농촌관광 사업을 추진해왔으며, 2002년부터 중앙정부와 지방자치단체에서 마을단위로 전통테마마을, 녹색농촌체험마을, 정보화마을 등을 지원하고 있으며 지자체별로도 사업장의 수가 늘어나고 있다(Lee 2012). 그동안 농촌관광은 농가소득 증대, 각 부처 간의 사업 시행과 경쟁 등 경제사회적 개발을 달성하는 수단으로 양적 성장에 치우쳐지고 있어서(Kim 2008), 지속가능성, 공정관광 등 공동체적 가치와 장기적 경영성과를 중시하는 질적 성장을 위한 농촌관광 사업을 추진할 필요가 있다.

농촌관광사업에 대한 그동안의 연구들을 살펴보면, Oh et al.(2010)은 농촌관광사업 발전에 있어서 주민참여와 마을리더 육성이 성공적인 사업 수행을 위한 중요한 요인임을 제시하였다. Song et al.(2012)는 마을사업 참여주민들을 대상으로

의사결정과 사업진행 제약요인과의 관계를 분석한 결과, 마을의 수익창출 뿐만 아니라 마을 자체적으로 개발해야 하는 관광상품, 홍보, 그리고 마케팅 능력도 농촌사업에서 중요한 제약요인임을 제시하였다. Ayhan et al.(2020)은 터키의 한 농촌지역을 대상으로 농촌관광을 위한 적합성을 분석한 결과 지속가능한 농촌관광 개발을 위해서 지역주민의 지원과 격려, 체험활동을 위한 숙박, 음식 등의 질적 개선과 주민의 농촌자원에 대한 인식제고와 주민교육이 중요함을 강조하였다. Ruy et al.(2017)은 농촌관광 사업 경영주를 대상으로 체류형 관광 활성화를 위해 지속가능한 농촌관광의 관리운영 전략으로 소비자 욕구를 반영한 상품개발, 판매처 차별화, 계절성에 따른 일자리 창출, 감성마케팅 등의 차별화 전략의 중요성을 제시하였다. Adeyinka-Ojo et al.(2014)는 성공적인 농촌관광 사업 수행을 위해서 농촌관광 마케팅 조직의 중요성과 역할, 자원관리, 지역복지, 농촌관광 이해관계자들과의 협력이 필요함을 제시하였다.

2. 사업만족도

만족은 인간의 기본적인 욕구에 의해 동기, 목표 등을 달성하는 주관적인 감정상태 정도를 나타내는 개념으로, 농촌관광 사업만족도란 운영자가 사업에 대하여 주관적으로 느끼는 감정으로 부족함이 없는 충족된 상태 정도를 의미한다(Han 2021). 농촌관광사업은 대부분이 개별농가 단위, 가족단위 등 소규모 비즈니스 형태로 사회정서적 부와 장기적 성과를 위해 운영되기도 하지만(Zellweger et al. 2012), 마을단위 집합 경영의 형태로 공동으로 사업이 이루어지기도 하기 때문에, 이러한 특수한 운영여건과 형태로 인해 일반 기업보다 다양한 요인이 비재무적 경영성과에 영향을 미칠 수 있다. 특히 소규모로 이루어지는 농촌관광사업의 사업자들은 전문적인 경영역량, 사업에 대한 계획이나 경영전략, 마케팅 능력을 갖출수록, 사회적 동기, 경제적 동기 등 어떠한 사업동기를 가지느냐에 따라 사업의 성공과 만족도가 달라질 수 있다(Park & Kim 2012). 농촌관광 관련 사업을 성공적으로 추진하기 위해 사업자의 역할이나 역량이 강조되는 만큼 농촌사업을 주도적으로 이끌 사업자의 만족도 영향요인에 대한 조사는 농촌관광 사업의 비전을 제시해주고 구체적인 사업전략 수립을 위한 방향을 설정해준다.

국내·외에서 이루어진 사업만족도 영향요인 중 사회경제적 특성과 관련된 연구들을 살펴보면, Hong et al.(2021)는 농산어촌 개발사업 활성화와 관련해서 공간 및 환경사업에 대한 만족도와 사업에 대한 이해도, 연령, 거주기간이 주민만족 향상에 중요함을 강조하였다. Alshibani & Volery (2021)는 창업자의 목표 지향성을 유지하는 데 필요한 창업경험이 많을수록 창업만족도가 높은 것으로 나타나 창업경험은 주관적 만족 정도인 창업 만족도와 밀접한 관련이 있음을 제시하였다. 경영규모와 관련된 연구를 살펴보면, Kim & Hwang(2020)은 농촌관광 사업자의 경영성과에 영향을 미치는 요인을 분석한 결과 성별, 판매시설 여부는 재무적 경영성과에 운영일 수와 사업경력은 비재무적 경영성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다. Konish & Ohe(2016)는 고객만족과 관련하여 메뉴를 개발하고 식당을 장식하고 재방문 고객을 위한 노력을 하는 경영주일수록 사업만족도가 높은 것으로 나타났다. Wang et al.(2021)은 중국의 농촌관광 사업자들을 대상으로 온라인 설문조사를 통해 만족도 영향요인을 분석한 결과, 재방문 고객, 수익, 학력에 따라 사업만족도가 다른 것으로 나타났다.

사업만족도 영향요인 중 사업동기와 경영특성

과 관련된 연구를 살펴보면, Milot-Lapointe & St-Jean(2021)은 농업 초기 창업자를 대상으로 자아실현 동기와 창업만족도 간의 관계를 규명한 결과, 자아실현 동기가 창업만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. Kim(2011)은 국내 벤처기업을 대상으로 내부역량과 경쟁전략이 경영성과에 미치는 영향요인을 분석한 결과, 기술역량과 경쟁전략의 적합성이 높을 경우 비재무적지표인 시장점유율, 신제품개발능력, 브랜드 인지도에 유의한 영향을 미친다는 것을 확인하였다. Koo(2009)는 관광호텔을 대상으로 핵심역량이 재무적 경영성과와 비재무적 경영성과에 미치는 영향관계를 확인한 결과, 핵심역량 요인 중 인사관리와 조직관리는 재무적 경영성과에만 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 호텔기업의 궁극적인 목표인 장기적 경영성과 향상을 위하여 인사관리와 조직관리 역량강화에 집중해야 함을 시사하였다. Agbenyegah et al.(2022)는 레스토랑 점주들을 대상으로 분석하여 고객서비스 만족도 향상, 고객과 신뢰관계 구축 등의 고객관리 전문성이 레스토랑 점주의 사업만족도에 영향을 미침을 제시하였다. 농촌관광 사업자의 사업만족과 관련한 연구를 살펴보면, Cho(2006)는 관광농원 경영주들을 대상으로 경영성과에 미치는 영향요인을 분석하여 기업가정신과 정책지원 탈의존성, 지역이 비재무적성과 만족도에 영향을 미침을 제시하였다. Lee(2009)은 갈등관리와 주민만족 향상에 있어서 진단 간의 의사소통, 사업에 대한 이해, 갈등해결 능력이 중요한 영향요인임을 제시하였다. Nieto et al.(2014)는 스페인 농촌민박 사업자를 대상으로 사업성과의 영향요인을 분석한 결과, 마케팅 의사결정과 온라인 구전의도는 사업자 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이상의 사업만족도 영향요인에 대한 선행연구를 살펴보면, 사업자들의 고객서비스 관리, 의사소통 능력, 갈등관리 능력 등의 경영기술 역량, 경쟁전략, 동기, 사업경력, 연령, 학력, 재방문고객, 수익, 고객관리 등이 사업자 만족도에 영향을 주는 중요한 요인임을 시사한다. 최근 재무적 경영성과에 대한 선행연구들은 많이 이루어지고 있지만, 농촌관광 사업에 대한 사업자 만족을 분석한 연구는 미미한 실정이다.

III. 연구방법

1. 측정항목

본 논문을 위한 농촌관광 사업자의 사업만족도 영향요인은 2020 농촌관광 실태조사(사업자부문)를 토대로 사회경제적 특성(성별, 연령, 사업경력), 경영규모(숙박시설여부, 판매시설 여부, 방문객수, 매출액, 운영일 수), 사업동기, 경영특성(사업유형, 경영전략(비용절감, 차별화 전략), 경영역량(관리기술, 기업가 및 개인 숙련 기술)) 등으로 구성하였다. 비재무적 성과요인인 사업자 만족도는 선행연구(Nieto et al. 2014; Agbenyegah et al. 2022)를 바탕으로 본 연구에 적용하였다. 사업만족도의 측정항목은 리커트 5점 척도(1=전혀 만족하지 않는다, 5=매우 만족한다)로 측정되었다.

2. 자료수집

본 연구는 농촌진흥청의 2020년 농촌관광 실태조사(사업자부문)(Rural Development Administration 2021b) 자료를 활용하여 분석하였다. 본 조사의 대상기간은 2020년 1월 1일부터 12월 31일까지 농림축산식품부 및 농촌진흥청 정책 및 사업으로 추진된 국내 농촌관광 사업자 6개의 사업유형(농촌체험휴양마을, 농촌교육농장, 농가맛집, 관광농원, 농촌민박, 농어촌형 승마시설)을 대상으로 진행되었다. 최종적으로 본 연구에서 활용된 데이

터는 2020년 1년 동안의 농촌관광 사업현황 및 성과이다. 조사모집단은 농촌체험휴양마을(1,151개소), 농촌교육농장(621개소), 농가맛집(117개소), 관광농원(963개소), 농촌민박(29,029개소), 농어촌형승마시설(229개소) 총 32,110개소이며, 그 중 농촌관광 사업자 실태조사의 목표 표본 크기는 17개 시·도 분포 등을 고려한 1,000개소를 임의로 설정 및 수집하였다. 최종적으로 분석에 사용한 유효표본수는 농촌체험휴양마을(202개소), 농촌교육농장(199개소), 농가맛집(50개소), 관광농원(179개소), 농촌민박(242개소), 농어촌형승마시설(128개소) 총 1,000개소이다(Rural Development Administration 2021b).

3. 분석방법

자료의 분석은 IBM SPSS Statistics 28을 활용해 분석하였다. 우선 응답자들의 인구학적 특성과 농촌관광 사업 운영현황을 파악하기 위해 조사된 1,000개의 사례를 바탕으로 빈도분석과 기술분석을 실시하였다. 다중공선성 진단을 통해 문제점을 검토하였다. 명목변수로 측정된 성별, 사업유형, 경영전략, 사업동기, 숙박시설 보유 여부, 판매시설 보유 여부는 더미변수로 전환하였다. 독립변수인 성별은 여자를 기준변수(reference category)로, 경영전략은 비용절감을 기준변수로, 사업유형은 마을단위 사업체를 기준변수로, 사업동기는 공익적 가치보전, 귀촌사업 등 기타동기를 기준변수로, 숙박시설 및 판매시설 보유 여부는 '예'를 기준변수로 적용하여 더비변수를 사용하였다. 연령, 사업경력, 사업장 종사자 수(상용직), 사업장 종사자 수(임시직), 연간 방문객 수, 운영일 수, 매출액은 연속변수로 설정하여 분석에 이용하였다. 종속변수를 사업 만족도로 설정하고 독립변수(명목변수, 연속변수)들과 함께 선형다중회귀분석을 실시하였다. 분석에 이용된 변수는 Table 1과 같다.

Table 1. Input variables

Classification	Name	Variable explanation and measures
Dependent variables	Business satisfaction	Operators' satisfaction with rural tourism business (5-point Likert scale)
Independent variables	Gender	Male = 1, Female = 0
	Presence of lodging	Presence = 1, Absence = 0
	Presence of a sales facility	Presence = 1, Absence = 0
	Business motivation 1	Earning profit = 1, Otherwise = 0
	Business motivation 2	Earning side income = 1, Otherwise = 0
	Business motivation 3	Rural public value, leisure, Etc. = 1, Otherwise = 0
	Business types	Village-based business = 1, Personal business = 0
	Business strategy	Cost reduction = 1, Differentiation strategy = 0
	Business competency 1	Managerial skills (5-point Likert scale)
	Business competency 2	Entrepreneurial & personal maturity skills (5-point Likert scale)
	Age	Age ranging from 18 to 80
	Business experiences	Experience in running rural tourism business (year)
	Number of full-time employees	Number of full-time employees hired in 2020
	Number of part-time employees	Number of part-time employees hired in 2020
	Number of visitors	Number of tourists visiting villages during 2020
	Number of operations	Number of actual operations during 2020
	Total sales	Total sales earned from rural tourism business during 2020

Ⅳ. 결과 및 고찰

1. 조사대상자의 특성

본 연구의 조사대상자의 인구통계학적 특성과 농촌관광 사업 운영현황은 Table 2와 같다. 성별은 남성이 67.9%로 여성(32.1%)보다 더 높게 나타났으며, 연령은 60대가 41.4%로 가장 높게 나타났으며, 50대 29.4%, 70대 이상 14.0%, 40대 10.3%, 30대 이하 4.1% 순으로 나타났다. 사업유형은 마을단위 사업은 20.2%, 개별경영체는 79.8%로 더 높게 나타났다. 경영전략은 차별화 전략에 초점을 두는 경우가 64.3%로 높게 나타났으며, 55.2%가 숙박시설을 보유하고 있으며 농특산물 등을 판매하는 판매시설 보유비율은 44.6%로 낮게 나타났다.

사업경력은 10년 이상 20년 미만이 38.3%로 가장 높았으며, 5년 이상 10년 미만이 35.9%, 5년 미만이 17.5%, 20년 이상이 8.3% 순으로 나타났다. 연간 방문객 수는 1,000명 미만이 59.9%로

Table 2. Characteristics of respondents

	Classification	Frequency (%)		Classification	Frequency (%)
Gender	Male	679(67.9)	Business motivation	Earning profit	434(43.4)
	Female	321(32.1)		Earning side income	265(26.5)
Age	Equal or less than 39 years	41(4.1)		To meet new people	30(3.0)
	40 ~ 49	103(10.3)		To start a business after retirement	53(5.3)
	50 ~ 59	294(29.4)		Contribution to individuals' leisure activities	74(7.4)
	60 ~ 69	414(41.4)		To protect rural public value	94(9.4)
	Equal or more than 70	140(14.0)		Suggestions by surroundings	26(2.6)
Business experiences	Less than 5 years	175(17.5)		To extend sales of agrifood	11(1.1)
	5 ~ 10 years	359(35.9)		To spend leisure time	13(1.3)
	10 ~ 20 years	383(38.3)	Number of visitors	Less than 1,000	599(59.9)
	More than 20 years	83(8.3)		1,000 ~ 3,000	233(23.3)
Business types	Village-based business	202(20.2)		3,000 ~ 5,000	60(6.0)
	Personal business	798(79.8)		5,000 ~ 10,000	52(5.2)
Business strategy	Cost reduction	357(35.7)		More than 10,000	56(5.6)
	Differentiation	643(64.3)	Number of operations	Less than 150	396(39.6)
Presence of lodging	Yes	552(55.2)		150 ~ 250	158(15.8)
	No	448(44.8)		250 ~ 350	273(27.3)
Presence of a sales facility	Yes	446(44.6)		More than 350	173(17.3)
	No	554(55.4)	Total sales	Less than 30,000,000	451(45.1)
Number of full-time employees	0 ~ 1	505(50.5)		30,000,000 ~ 60,000,000	240(24.0)
	2	325(32.5)		60,000,000 ~ 90,000,000	122(12.2)
	3	90(9.0)		90,000,000 ~ 120,000,000	42(4.2)
	More than 3	80(8.0)		More than 120,000,000	145(14.5)
Number of part-time employees	0	620(62.0)			
	1	221(22.1)			
	2	86(8.6)			
	3	30(3.0)			
	More than 3	43(4.3)			

가장 높았으며, 1,000명 이상 3,000명 미만이 23.3%, 5,000명 이상이 10.8%, 3,000명 이상 5,000명 미만이 6.0% 순으로 나타났다. 운영일 수는 150일 미만이 39.6%로 가장 높게 나타났으며 250일 이상 350일 미만이 27.3% 로 나타났다. 매출액은 3천만원 이하가 45.1%, 3천만원 이상 6천만원 미만이 24.0%, 120천만원 이상이 14.5%, 6천만원 이상 9천만원 미만이 12.2%로 순으로 나타났다. 조사대상자의 사업장에서 50.5%는 상용직 종사자 수가 1명 이하인 것으로 나타났으며, 임시직 종사자 수는 62.0%가 고용하지 않는 것으로 나타났다.

2. 농촌관광 사업자 만족도 영향요인

농촌관광 사업자의 사업만족도 영향요인에 대한 회귀분석 결과는 Table 3과 같다. 회귀모형은 F=4.801(p<0.001)로 유의한 것으로 나타났으며, 수정된 결정계수(R^2)는 0.057로 구축된 모형의 설명력이 작지만, Kim et al.(2014)과 Toya & Skidmore(2007)에서 알 수 있는 것과 같이 소비자 행동 분야에서나 사회·경제적인 독립변수를 고려할 경우 모형의 설명력이 30% 이하로 작게 계산되는 점을 감안하여 본 연구에서의 제시된 모형도 의미가 있다고 보여진다. 독립변수들 사이에 상관관계인 다중공선성 진단 결과 모든 독립변수의 상승변량(VIF: Variance inflation factor)값이 3.0 미만이고, 공차한계도 0.1 이하로 나타나 다중공선성에 따른 문제는 없는 것으로 판단하였다.

연속변수로 설정한 독립변수가 사업자 만족도에 미치는 특성을 살펴보면, 운영일 수(t=-2.249), 사업장 임시직 종사자 수(t=-2.591), 매출액(t=2.344)은 농촌관광 사업자 만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 운영

Table 3. Results of multiple regression analysis of factors affecting operators' satisfaction with rural tourism

		Unstandardized coefficient		Standardized	t	Sig.	VIF
		B	SE	Beta			
	(Constant)	3.146	0.202		15.568	0.000	
Social-economic characteristics	Gender	0.062	0.050	0.039	1.226	0.221	1.084
	Age	0.000	0.000	−0.020	−0.658	0.510	1.016
	Business experience(year)	0.007	0.004	0.061	1.949	0.052	1.023
	# of full-time employees	−0.012	0.008	−0.060	−1.631	0.103	1.451
	# of part-time employees	−0.024	0.009	−0.083	−2.591	0.010	1.100
Scales of business	# of visitors (year)	0.000	0.000	−0.037	−1.056	0.291	1.270
	# of operations (day)	0.000	0.000	−0.078	−2.249	0.025	1.269
	Total sales	0.000	0.000	0.098	2.344	0.019	1.860
	Absence of lodging	0.019	0.048	0.013	0.387	0.699	1.129
	Absence of sales facility	−0.056	0.050	−0.038	−1.123	0.262	1.128
Motivation	Earning profit	−0.240	0.057	−0.144	−4.187	0.000	1.439
	Earning side income	−0.022	0.055	−0.014	−0.403	0.687	1.461
Business characteristics	Personal business	−0.208	0.064	−0.114	−3.230	0.001	1.311
	Differentiation	0.108	0.048	0.070	2.231	0.026	1.047
	Managerial skills	0.242	0.067	0.185	3.605	0.000	2.796
	Entrepreneurial & personal skills	−0.140	0.077	−0.097	−1.825	0.068	2.990

F=4.801(p<0.001), R^2=0.072, Revised R^2=0.057

일 수가 많을수록, 매출액이 높을수록, 임시직 직원이 작을수록 사업자 만족도가 증가하는 것을 의미한다. 연령(t=-0.618), 사업경력(t=1.949), 연간 방문객 수(t=-1.056), 사업장 상용직 종사자 수(t=-1.631)은 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

더미변수를 사용한 독립변수와 사업자 만족도와의 관계를 살펴보면, 사업 동기요인 중 '부수입 확보'(t=-3.519)가 사업만족도에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 기준변수인 공익가치 및 여가 등 기타동기가 부수입 확보보다 상대적으로 낮은 영향력을 미치는 것으로 나타나 공익가치 및 여가 등 기타동기에 비해 부수입 확보 동기가 높을수록 사업만족도가 감소하는 것을 의미한다. 사업유형중 '개별경영체'(t=-3.230)가 사업만족도에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 개별경영체가 기준변수인 마을단위 사업체보다 상대적으로 낮은 영향력을 미치는 것으로 나타나 마을단위 사업체에 비해 개별경영체를 운영할수록 사업만족도가 감소하는 것을 의미한다. 경영전략 중 '차별화 전략'(t=2.231)은 사업만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 기준변수인 비용절감 보다 상대적으로 높은 영향력을 미치는 것으로 나타나 경영전략이 차별화 전략일수록 사업만족도가 증가하는 것을 의미한다. 마지막으로 농촌관광 경영역량 중 관리기술(고객서비스, 재무, 마케팅, 조직역량, 소규모사업 규제, 감독역량, t=3.605)이 사업만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

V. 요약 및 결론

농촌관광 사업의 효과적인 경영전략 수립과 정책지원을 위해서는 농촌관광 사업자의 사업만족도에 영향을 미치는 요인을 이해하는 것이 중요하다. 농촌관광 사업자의 사업만족도 영향요인을 살펴봄으로써 지속적인 농촌관광 사업과 효과적인 경영성과 방안을 제시하는데 본 연구의 목적이 있다. 본 연구는 농촌관광 실태조사 자료를 활용하여 농촌관광 사업자의 사업만족도 영향요인을 분석하였다. 더미변수를 이용한 다중회귀분석 결과 사업만족도에 영향을 미치는 특성은 운영일 수, 사업장 임시직 종사자 수, 매출액, 사업동기 요인 중 부수입 확보, 개별경영체, 차별화 전략, 관리기술로 나타났다.

사회경제적 특성의 경우 농촌관광 사업자의 성별, 연령, 사업경력은 사업만족도에 영향을 미치지 못하는 것으로 조사되었으나 농촌관광 사업자 임시직 수는 사업만족도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 볼 수 있다. 이는 사업경력이 농촌관광사업 만족도에 유의한 영향을 미쳤던 선행연구(Kim & Hwang 2019)와는 다른 결과이며, 농촌관광 사업자가 임시직을 많이 고용할수록 사업만족도가 감소한다는 것을 시사하고 있다. 이는 농촌관광 사업은 일반 농업경영과는 달리 체험프로그램 운영, 숙박관리, 향토음식 제공, 해설 등 다양한 경영기술과 관리가 필요하므로 단기로 고용되는 비정규직 고용은 상시직에 비해 업무지시, 교육, 임금시간 등 신경 써야 할 일에 대한 부담이 많은 것으로 판단된다. 경영규모와 관련하여 농촌관광 사업장의 연간 운영일 수는 체험, 교육, 시설 등의 예약율과 연관이 있기 때문에 관광객이 많이 방문하고 사업운영이 활성화 될수록 사업만족도가 높다는 것으로 볼 수 있다. 또한 농촌관광 사업 관련 매출액이 증가할수록 농촌관광사업 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 확률이 높은 것을 확인할 수 있다. 이는 매출액 등 객관적 성과지표가 주간적 만족도에 영향을 미쳤던 선행연구(Lee 2017)와 유사한 결과

이다. 정리하면 운영일 수와 매출액 등의 객관적 성과측면이 사업의 만족도와 비례하지만, 다발적 임시적 고용은 업무교육, 노동시간 계산 등으로 인해 사업 만족도는 떨어질 수 있음을 시사한다.

농촌관광 사업자의 동기요인의 경우 농업 외 부수입 확보가 공익가치, 여가활동, 주변권유 등의 기타동기에 비해 사업만족도 증가에 부(-)의 영향을 미치고 있는 것으로 볼 수 있는데 이러한 결과는 재방문고객, 수익이 사업만족도에 영향을 미쳤던 선행연구(Wang et al. 2021)와는 다소 다른 결과이다. 이는 농촌관광 사업이 코로나19 등으로 인해 부수익 확보 동기를 충분히 충족시키고 있다고 볼 수 없기 때문으로 판단된다.

농촌관광 경영특성과 관련하여, 경영전략 중 차별화 전략에 중점을 두는 경우 사업만족도가 확률이 더 높은 것으로 나타나는데, 이는 차별화 전략이 기업성과에 영향을 미쳤던 선행연구(Sun & Lee 2013; Park et al. 2014)와 유사한 결과이다. 이는 제품 및 서비스에 대한 차별화와 혁신을 꾀하여 경쟁우위를 확보하거나 다른 농업경영체와 모방할 수 없는 독특한 제품이나 서비스를 개발할수록 사업만족도에 영향을 주게 됨을 알 수 있다. 농촌관광 사업자의 사업만족 향상을 위해서는 고객서비스, 상표, 마을의 문화, 역사자원 등 농촌자원을 효과적으로 활용한 스토리텔링 등의 자원 및 마케팅 차별화 등과 같은 보다 구체적인 경영전략이 개발되어야 한다는 실무적인 필요성을 강조하고 있음을 제시하고 있다. 사업유형의 경우 교육농장, 관광농원, 농촌민박, 농가민박, 농촌형승마시설 등 개별경영체를 운영할수록 체험휴양마을 등 마을단위 사업에 비해 사업 만족도가 낮게 나타났는데, 이는 농촌관광마을의 관광사업은 마을단위 집합경영의 형태로 다양한 경영주체뿐만 아니라 마을주민들이 함께 고민하고 참여하여 운영되기 때문에 주민 간 유대감 형성, 농촌마을에서 가족들과 함께 살아갈 수 있는 기회마련 등 마을공동체 사업에 대한 기대감이 큰 반면 개별경영체는 혼자서 사업확장, 세금, 제품개발 등 경영적인 측면에서 많은 한계를 가지고 있어서 만족도가 떨어질 수 있기에 나타난 결과로 판단된다. 경영역량과 사업만족도의 관계를 살펴보면, 고객서비스, 재무, 마케팅, 조직역량, 감독역량 등의 관리기술 역량이 책임감, 내트워크, 목표설정, 협상, 환경인식 등의 기업가 및 개인 숙련 기술역량 보다 사업만족도가 더 높은 것으로 나타났으며, 특히 재무 및 인적자원에 대한 관리능력이 농촌관광 사업 만족도로 연결되는 중요한 영향요인임을 시사한다. 이러한 결과는 인사관리, 마케팅관리, 서비스 관리가 비재무적 경영성과에 유의한 영향을 미쳤던 Conant et al.(1990), Koo(2009) 등의 연구와 유사한 결과가 도출되었다. 따라서 보다 지속가능하고 경쟁력 있는 농촌관광 사업을 위해서는 운영자의 경영역량이 중요하기 때문에 운영자의 역할에 대한 이해와 함께 마케팅전략 수립, 고객서비스 및 만족에 관한 체계적인 정보기술 수집, 우수한 인력확보 등 다양한 운영자의 노력이 필요하다.

분석결과를 토대로 농촌관광 사업만족도 영향요인에 대한 시사점을 제시하면 다음과 같다. 첫째, 본 연구의 결과는 사회경제적 특성, 경영규모, 사업동기, 경영특성을 고려한 비재무적 성과인 사업만족도에 영향을 미치는 요인을 종합적으로 구명하고 향후 연구에 이론적 근거를 제시한다는 점에서 학술적 가치가 있다. 둘째, 농촌관광 사업은 사업자의 만족도를 높이기 위해 경영전략 중 집중한 목표시장에서 차별화 전략을 바탕으로 고객의 독특한 욕구에 중점으로 두어서 경영성과를 높이는 것이 중요하며 지역의 활용자원을 바탕으로 효율적인 차별화 전략을 실행할 수 있는 교육이나

매뉴얼 보급이 필요하다. 또한 사업파트너를 확보하고 다양한 네트워크 관계를 통해 사업 운영일수를 확대하여 농촌관광 사업이 효과적으로 추진되도록 해야 할 것이다. 셋째, 농촌관광 사업자의 부수익 확보 동기가 사업만족도에 강한 영향 변수임이 확인되었으므로 부수익 확보 등 경제적 동기를 강화하기위해 다양한 사람들과의 교류, 농업·농촌의 공익가치 및 여가활동 등을 통한 사회적 가치 인식이 확대될 필요가 있음을 시사한다. 넷째, 농촌관광 사업 운영에 있어서 관리기술 역량은 사업자의 만족도를 높이기 위한 중요한 변수임을 이해하고 농촌개발 정책에 있어서 현장포럼과 같은 고객서비스, 마케팅, 조직관리를 위한 역량강화 프로그램을 통해 운영자 역량 제고에 힘을 실어야 한다. 정책결정자들은 정책의 계획단계부터 이러한 역량강화를 고려한 프로그램을 계획하고 운영자를 위한 맞춤교육 등 사업역량을 갖출 수 있는 제도적인 시스템 구축이 필요하다.

본 연구는 농촌진흥청의 2020년 농촌관광 실태조사를 활용하여 분석하였기 때문에 전체 농촌관광 사업자들로 일반화 시키는 데는 한계가 있지만, 농촌관광 경영주의 장기적 경영성과를 나타내는 사업만족도 영향요인을 실증적으로 분석하였다는 데 의의가 있다. 향후 연구에서는 비재무적 성과에 대한 다양한 척도를 고려하여 본 연구의 범위를 확대하여 분석하는 연구가 필요하며, 만족도에 영향을 미치는 변수들을 고려한 농촌관광사업의 효율적 운영방안 및 전략개발에 관한 연구도 의미가 있을 것으로 생각된다.

References

Adeyinka-Ojo SF, Khoo-Lattimore C, Nair V(2014) A framework for rural tourism destination management and marketing organisations. Procedia-Soc Behav Sci 144, 151-163. doi:10.1016/j.sbspro.2014.07.284

Agbenyegah AT, Zogli LKJ, Dlamini BI, Mofokeng NEM, Kabange MM(2022) Ambient situation and customer satisfaction in restaurant businesses: a management perspective. African J Hospital Tour Leis 11(2), 394-408. doi:10.46222/ajhtl.19770720.232

Alshibani SM, Volery T(2021) Social support and life satisfaction among entrepreneurs: a latent growth curve modelling approach. Int J Manpower 42(2), 219-239. doi:10.1108/ijm-02-2019-0107

Ayhan CK, Taşlı TC, Ozkok F, Tatlı H(2020) Land use suitability analysis of rural tourism activities: Yenice, Turkey. Tour Manag 76, 103-114. doi:10.1016/j.tourman.2019.07.003

Conant JS, Mokwa MP, Varadarajan PR(1990) Strategic types, distinctive marketing competences and organizational performance: a multiple measure-based study. Strategic Manag J 11(5), 365-383. doi:10.1002/smj.4250110504

Getz D, Page SJ(2016) Progress and prospects for event tourism research. Tour Manag 52, 593-631. doi:10.1016/j.tourman.2015.03.007

Goo JD(2009) A study on the relationship among core competence, non-financial and financial management performances of hotel industry. Int J Tour Manag Sci 23(4), 259-277

Govindarajan V(1984) Appropriateness of accounting data in performance evaluation: an empirical examination of environmental uncertainty as an intervening variable. Account Organiz Soc 19(2), 125-135. doi:10.1016/0361-3682(84)90002-3

Han YW(2020) An emprical study on the influence of early stage start-up factors on the business continuity: focusing on the mediating effect of start-up satisfaction. Dissertation, Hoseo Venture University

Hong YH, Lee HS, Chung WH, Lee SH(2021) Analysis of residents' satisfaction with the general development project for rural and fishing areas - a case study of Kyungnam province -. Korean J Agricult Manag Policy 48(2), 200-217. doi:10.30805/kjamp.2021.48.2.200

Kim HC(2011) A Study on the effects of the fit between competence and strategy on firm performance in venture business. Korean

Acad Assoc Business Adm 24(2), 769-787
Kim KH, Hwang DY(2020) Factors affecting business performance of rural tourism operators. J Agricult Extens Community 27(2), 65-74. doi:10.12653/jecd.2020.27.2.0065
Kim SY, Yoon JS, Park DB(2015) A qualitative research on competitiveness strategies for rural tourism destination. J Agricult Extens Community Develop 22(3), 301-319. doi:10.12653/jecd.2015.22.3.0301
Konishi T, Y Ohe(2016) Evaluating managers' satisfaction with farm restaurant (in Japan). J Rural Problems 52(4), 199-204. doi:10.7310/arfe.52.199
Lee BH(2014) An exploratory study on the constant factors of rural tourism projects in border region. Int J Tour Hospitality Res 28(7), 19-29
Lee MS, Park DB, Yoon YS(2006) A benefit segmentation of tourists in rural areas. Tour Sci 30(6), 219-240
Lee YW(2009) The analysis of region residents conflict factors and the effect of them on satisfaction, commitment effectiveness in the agriculture tourism business. Academic Soc Global Business Adm 6(4), 251-274. doi:10.17092/jibr.2009.6.4.251
Nieto J, Hernandez-Maestro RM, Munoz-Gallego PA(2011) The influence of entrepreneurial talent and website type on business performance by rural tourism establishments in Spain. Int J Tour Res 13(1), 17-31. doi:10.1002/jtr.794
Oh SY, Park CO, Jin JS(2010) Empirical study on core competencies of the community leaders in the rural tourism policy project: focused on the rural traditional theme villages. Korean Soc Public Personnel Adm 9(1), 191-217
Ohe YS, Kurihara S, Shimoura S(2010) Evaluating linkage between operators' satisfaction and potential of local resources for rural tourism: evidence from Matsuura in Japan. Appl Stud Agribusiness Commerce 4(1-2), 33-41. doi:10.19041/apstract/2010/1-2/4
Park DB, Doh KR, Kim KH(2014) Successful managerial behaviour for farmbased tourism: a functional approach. Tour Manag 45, 201-210. doi:10.1016/j.tourman.2014.04.007
Park DB, Kim KH(2012) Factors affecting business motivations of rural tourism operators. J Tour Sc 36(1), 263-286
Phelan C, Sharpley R(2011) Exploring agritourism entrepreneurship in the UK. Tour Plan Develop 8(2), 121-136. doi:10.1080/21568316.2011.573912
Rural Development Administration(2021a) A fact-finding survey on rural tourism business 2020. Wanju-gun: Rural Development Administration National Institute of Agricultural Sciences
Rural Development Administration(2021b) A fact-finding survey on rural tourism 2020. Wanju-gun: Rural Development Administration National Institute of Agricultural Sciences
Ryu SY, Baek KM, Kim SY(2017) Management strategies of rural tourism usiness for long-stay tourism. Event Convention Res 13(3), 83-99
Santana-Jiménez Y, Sun YY, Hernández JM, Suárez-Vega R(2015) The influence of remoteness and isolation in the rural accommodation rental price among Eastern and Western destinations. J Travel Res 54(3), 380-395. doi:10.1177/0047287513517423
Seon MO, Lee WC(2013) Small business-specific management strategies and its impact on business performance. Korea Int Accounting Rev 50(8), 305-322
Song YM, Lee YG, Myung HS(2012) Rural theme park program development and increase in resident participation of competency empowerment in Kang-hwa Jangpa Jigu. Korea Rural Community Corporation
Thomas R, Shaw G, Page SJ(2011) Understanding small firms in tourism: a perspective on research trends and challenges. Tour Manag 32(5), 963-976. doi:10.1016/j.tourman.2011.02.003
Venkatraman N, Ramanujam V(1986) Measurement of business performance in strategy research: a comparison of approaches. Academy Manag Rev 11(4), 801-814. doi:10.5465/amr.1986.4283976
Wang R, Bhatta K, Ohe Y(2021) Evaluating rural tourism operators' satisfaction: evidence from taining, Fujian Province, China. Japanese J Tour Stud 19, 1-9. doi:10.50839/sogokanko.

19.0_1
Yang GS(2014) The mediating effects of perceived value on the relationship rural tourism service quality and tourist attitudes. Int J Tour Hospital Res 28(5), 181-193
Yu CJ, Hwang JS, Jang DH(2008) The effect of the farm managerial ability on the management performance - focused on rice farmers. Korea Indust Economics Assoc 21(4), 1809-1824
Yu HK, Park SS, Park HM, Kim HS(2007) Employees' personality, cohesiveness, and performance in family restaurants. J Tour Sci 31(5), 9-28
Zellweger TM, Nason RS, Nordqvist M(2012) From longevity of firms to transgenerational entrepreneurship of families: introducing family entrepreneurial orientation. Family Business Rev 25(2), 136-155. doi:10.1177/0894486511423531