

한식당에 대한 중국인 관광객의 지각된 위험에 따른 위험감소 전략 차이 분석

Chinese Tourist's Risk Reduction Strategies Differences based on their
Perceived Risk of Korean Food Restaurants

서 선 희*

Seo, Sun-Hee

ABSTRACT

Previous research recognized the tourists perceived high food related risk in destinations because the unique culinary culture that tourists experience at the overseas travel is new experience. However, limited research has been devoted to expand the understanding of the nature of the risk of local food. The purpose of this study was to identify the key components of risk perception regarding local food restaurant, especially Korean food restaurant for Chinese tourists in this study. A total of 259 Chinese tourists who visited Korea participated. Exploratory factor analysis found eight risk factors regarding Korean local food restaurants: Cultural risk, food risk, service risk, opportunity loss risk, financial risk, physical health risk, time loss risk, and social risk. Three clusters were found based on cluster analysis. All Chinese tourists perceived high cultural risk among eight risk factors. Cluster 2 showed the highest perceived risk in Korean food restaurant, while cluster 3 perceived lower risk in Korean food restaurant than two clusters. There were significant differences in risk perception and risk reduction strategies among three clusters. The managerial implications were discussed.

핵심용어(Key words) : 지각된 위험(Perceived risk),
위험감소전략(Risk reduction strategy),
관광지 지역 음식점(Local food restaurant),
한식당(Korean food restaurant),
시장 세분화(Market segmentation)

* 이 논문은 2013년 정부재원(교육과학기술부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (NRF-2013-S1A5A2A01019477)

** 이화여자대학교 건강과학대학 식품영양학과 부교수. e-mail: seo@ewha.ac.kr

I. 서 론

오늘날 관광지에서의 음식 소비는 관광지 내 소비 활동 중 빠져서는 안 될 매우 중요한 요소로 발전해왔다(Cooheh & Avieli, 2004). 한국을 방문한 외래 관광객은 한국을 관광지로 선택 할 때에 ‘쇼핑’ 과 ‘음식 및 미식 탐방’을 중요하게 고려하고 있는 것으로 나타났다(한국문화관광연구원, 2013). 관광객에게 음식은 단순히 배고픔을 충족시켜주는데 그치는 것이 아니라 관광지의 생활 문화를 가장 쉽게 접할 수 있는 수단이며, 관광지 고유 음식은 관광객의 문화적 경험의 필수적인 요소이므로(Hall & Sharples, 2003) 음식과 관광은 밀접한 관계가 있다. 한국 음식은 다른 아시아권 국가의 음식보다 영양학적인 면에서 우수한 음식임에도 불구하고, 해외에서는 아직까지 인지도가 낮기 때문에(Lee, 2007) 지각된 한국 현지 음식에 대한 위험이 높을 수 있다. 특히, 음식은 직접 소비하기 전까지는 음식의 속성에 대한 평가를 하기 어렵고 관광지에서 경험하게 되는 음식은 새로운 경험이기 때문에 한식당 선택시 외국인 관광객들은 위험을 높게 지각하게 될 것이다. 관광객이 목적지를 결정하는 과정에서 관광 목적지에 대한 지각된 위험이 관광지 이미지와 함께 주요 고려 요소로 작용되며(Coshall, 2003; Lam & Hsu, 2006) 비록 잠재관광객이 특정 관광지의 어떤 특정 부분에 대해 호감을 가지고 있더라도, 그 관광지에 대한 다른 기타 부분에서 지각된 위험을 높게 느낀다면 관광지 선택에 변경이 생길 수 있는 것과 유사하게(노정희, 2008; Crompton, Fakeye & Lue, 1992) 외국인 관광객에게 관광지인 한국에서 로컬푸드에 해당하는 한식에 대해 지각된 위험은 한식을 경험하고자 하는 행동 의도를 감소시킬 수 있다.

관광지 현지 음식점을 방문하기 이전에 지각하는 음식 관련 위험으로는 음식 안전성과 음식의 위해성 등이 잠재관광객들의 관광지 선택시 영향을 미치는 것으로 나타나 그 중요성이 부각된다(Larsen, Brun, Øgaard & Selstad, 2007). 실제 위험과 지각된 위험은 다르지만(Rittichainuwat & Chakraborty, 2009), 실제 위험 정도보다 소비자가 주관적으로 지각하는 위험 정도가 의사결정과정에서 더 많은 영향을 주는 것으로 나타났다(Reisinger & Mavondo, 2005). 또한, 지각된 위험으로 인해 불안을 인식하게 된 관광객은 불안을 해소하기 위해 자기 나름의 위험감소방안을 강구하여 최종구매결정에 이르게 되므로 관광객이 선택하는 위험감소전략을 파악하는 것은 위험 수준을 감소시킬 수 있는 대응전략을 수립하는 데 있어서 필요하다. 한식당에 대하여 외국인 관광객이 지각하는 위험요인들이 한식당을 방문 결정하는 과정에서 중요한 영향을 미치는 변수임에도 불구하고, 현

재까지 한식당에 대한 외국인 관광객의 위험 지각에 대한 연구는 이루어지지 않았다. 특히, 중국인 관광객은 2013년 기준으로 전체 inbound 관광객의 35.54%이고 2014년 40%를 넘어 설 것으로 예측하고 있다 (관광지식정보시스템, 2014). WTO에 의하면 2020년까지 중국인 관광객이 미국, 일본, 독일에 이어 세계 4위의 해외 관광객 송출국이 될 것이라고 전망했다. 날로 증가하고 있는 중국인 관광객 수를 고려하여 중국인 관광객이 인지하는 위험 요인을 파악하고 이를 감소하기 위한 전략이 필요하다. 외국인 관광객이 인지하는 한식당 선택과 관련한 위험지각은 한국 음식 자체에서 오는 위험 지각과 한식당 관련한 위험 지각이 혼재되어 있을 수 있기에 한식당 선택시 관련한 위험 지각에 대한 충분한 논의가 필요하다. 따라서, 본 연구는 중국인 관광객의 한식당 선택시 한식당에 대해 지각된 위험을 파악하고 지각된 위험 수준에 따라 세분화된 집단에서 위험 감소 전략 차이를 파악하고자 한다. 지각된 위험수준에 따른 위험감소전략을 파악하는 것이 중국인 관광객이 지각하는 위험요인을 효과적으로 관리할 수 있는 전략 수립에 기초자료로 활용될 수 있을 것이다.

II. 이론적 배경

1. 지각된 위험

지각된 위험은 의사 결정의 '불확실성'과 그로 인해 발생할 수 있는 '부정적인 결과' 사이의 관계이며, 객관적이고 확률로 나타낼 수 있는 위험이 아니라 브랜드와 상품 및 구매방식에 대한 선택 등과 같이 구매의사결정 상황에서 소비자가 주관적으로 지각하는 위험이라고 정의할 수 있다 (Cox, 1967, Roselius, 1971). Cunningham(1967)은 행동의 결과가 자신에게 호의적이지 않을 경우에 발생할 손실의 양과 결과가 비호의적일 것이라 확신하는 개인의 주관적인 감정 사이의 관계가 지각된 위험이라고 설명하며 이때의 위험을 어느 정도로 심각하게 지각하는지는 개인차에 따라 다르다고 보았다. 지각된 위험의 유형으로는 Jacoby & Kaplan(1972)이 제시한 재정적 위험, 신체적 위험, 심리적 위험, 사회적 위험, 성과적 위험, 다섯 가지로 주로 구분되어져 왔다. '재정적 위험(financial risk)'은 구매한 제품을 수선·대체할 경우 추가로 발생하는 비용에 대해 소비자가 느끼는 위험, '신체적 위험(physical risk)'은 구매한 제품이 구매자의 신체에 해를 줄 수 있음을 지각했을 때의 위험, '심리적 위험(psychological risk)'은 구매한 제품

이 개인의 이미지나 자아개념과 상충될 경우 지각되는 위험이며, 구매한 제품이 타인으로부터 인정받지 못 할 가능성이 있다고 느끼는 '사회적 위험'(social risk)'과 구매할 제품이 제 기능을 수행하지 못할 가능성이 있음을 지각하는 '성과적 위험(performance risk)'으로 구성된다. Roselius(1971)와 Brooker(1984)는 '시간손실 위험(time-loss risk)'을 추가하여 소비자가 상품 구매에 실패하였을 때 이를 극복하기 위하여 소비하는 시간에 대한 위험을 대해서 고려하였다. Stone & Grønhaug(1993)는 지각된 위험은 개인과 상품에 따라 다르게 나타남을 강조하였다. 이외에 관광객이 지각하는 위험 요소로는 강도나 살인에 대한 '범죄 위험(crime risk)', 외국인과의 의사소통이나 문화장벽과 관련된 '문화적 위험(cultural risk)', 교통수단·숙박과 관련한 '시설 위험(equipment risk)', 지불한 비용에 비해 여행이 기대에 못 미쳤을 때 느끼는 '재정적 위험(financial risk)', 여행 중 건강 상태와 관련된 '건강 위험(health risk)', 관광 상품이나 서비스가 만족스럽지 못할 경우의 '성과적 위험(performance risk)', 사고 등으로 인한 신체 상해를 입을 가능성에 대한 '신체적 위험(physical risk)', 방문 국가의 정치적 혼란과 관련한 '정치적 위험(political risk)', 여행이 자기 이미지나 성격을 저하시키거나 반영하지 못할 경우의 '심리적 위험(psychological risk)', 여행 경험을 통해 자기만족을 느끼지 못할 경우의 '만족 위험(satisfaction risk)', 자신이 결정한 여행 및 활동이 타인들에게 인정받지 못하거나 자신의 사회적 지위를 저하시키는 경우에 느낄 수 있는 '사회적 위험(social risk)', 테러리스트에 의한 공격이나 화학적 테러에 대한 '테러리즘 위험(terrorism risk)', 여행경험이 시간을 너무 빼앗거나 일정이 제시간에 맞춰 진행되지 않는데 대한 '시간적 위험(time risk)'이 제기되어 왔다(Basala & Klenosky, 2001; Dimanche & Lepetic, 1999; Reisinger & Mavondo, 2006; Sónmez & Graefe, 1998). 또한 여행 시 여러 종류의 위험 요소들 중 하나 혹은 그 이상의, 때로는 여러 가지 위험 요소들이 혼합된 형태의 관광 위험을 지각한다(Reisinger & Mavondo, 2006).

Lepp & Gibson(2003)은 해외여행 시 '건강과 웰빙(health and well being)', '전쟁과 정치적 불안(war and political instability)', '테러리즘(terrorism)', '낯선 음식(strange food)', '문화 차이(cross cultural differences)', '정치적 및 종교적 신조(political and religious dogma)', '사소한 범죄(petty crime)'가 지각된 위험을 구성한다고 설명하였으며 Fuchs & Reichel(2006)은 정치적 불안, 테러리즘, 범죄, 혼잡함과 같이 '사람으로부터 유발되는(human-induced) 위험', 고액지출, 추가비용에서 느끼는 '재정적

(financial) 위험', 불친절, 불청결함에서 유발되는 '서비스 품질(service quality) 위험', 지인들의 평가, 자기 이미지에서 느껴지는 '사회심리적인(socio-psychological) 위험', '자연 재해·교통사고(natural disaster and car accident) 위험' '식품 안전 및 날씨(food safety and weather) 위험'으로 설명하였다. 최해수·김정훈·이상건(2010)의 연구에 따르면 잠재관광객들은 관광 위험지각의 요소로써 신체적 위험지각을 가장 높은 위험이라고 생각하고 있으며, 이 중 '현지 음식의 위생상태'를 가장 높은 지각위험의 요소로 분석하였다. 또한 노정희(2008)의 한국 방문 경험이 없는 외국인을 대상으로 한 연구에서도 지각된 위험에서 신체적 건강 중 '음식과 물을 통한 감염'이 가장 큰 지각된 위험으로 나타나 관광지의 음식 관련 위험이 관광객들의 관광지 선택에 영향을 미치는 중요한 요소가 될 수 있다는 것을 보여주었다. 이외에 향토음식에 대하여 음식품질 위험, 기회손실 위험, 사회·심리적 위험, 재정적 위험, 신체적 위험을 지각하고 있는 것으로 보고되었다(김정현·이영란·조문수, 2010). 심재익(2010)의 연구에서는 외식소비자의 위험지각 중 신체적 위험은 인지적 태도에 가장 큰 영향을 미치고 금전적 위험에 대한 지각은 소비자 태도에는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 또한 신체적 건강 위험 요인이 크게 지각될 경우 외식소비자들의 구매의도는 줄어드는 것으로 나타났다.

2. 지각된 위험 감소 전략

관광객이 지각하는 위험의 정도가 허용할 수 있는 수준을 넘게 되면 관광객들은 정보 탐색, 브랜드 신뢰, 과거 구매 경험과 지식, 주변의 광범위한 정보 등을 바탕으로 관광 상품의 구매로부터 발생할 수 있는 위험과 불확실성을 최소화하려는 경향이 있다(Assael, 1995; Mitchell, 1999). 또한 지각된 위험은 서비스의 유형적 단서의 영향을 받으며, 서비스품질, 정보 탐색, 지각된 가치에 대한 감소, 만족 및 불만족, 브랜드 충성도의 증가 혹은 감소에 영향을 준다고 보고된 바 있다(장병주·박진영·장경수, 2005; Laroche, McDougall, Bergeron, & Yang, 2004).

소비자는 유형의 제품이나 무형의 서비스를 구매하는 구매의사결정을 하는데 있어서 지각된 위험을 줄이기 위해 '위험감소방법'(Roselius, 1971) 또는 '위험감소전략'(Tan, 1999)을 선택한다. 지각된 위험의 정도는 위험부담의 정도와 구매결과의 불확실성에 관련이 있으며 지각된 위험을 줄이기 위해서는 달성하고자 하는 욕구수준을 낮추거나, 구매실패의 좌절을 줄이거나, 달성을 위한 노력자체와

기대감을 줄이는 방식이 있고, 불확실성을 줄이기 위해서는 자신의 과거 구매경험 또는 타인의 구매경험에 의존하거나 정보탐색, 예방조치강구, 구매선택의 포기 방법 등이 있다(Cox, 1967). 해외여행상품은 이질적 문화, 환경, 관습 등을 직접 경험해야 하는 고비용의 서비스 상품으로 불확실성이 상대적으로 높기 때문에 관광 상품 구매 과정에서 지각된 위험을 완화시키기 위하여 여러 가지 위험감소방안을 사용하는 것으로 나타났다(Baty & Lee, 1995; Boshoff, 2003; Fuchs & Reichel, 2006; Mitchell, Davies, Moutinho & Vassos, 1999; Mitchell & Vassos, 1998). 잠재관광객들은 다양한 정보원을 통해 정보를 탐색하게 되는데, 이러한 감소전략은 직·간접적으로 잠재관광객들의 관광 상품 구매의도를 향상시켜 주었다(Boshoff, 2003). 광고나 웹사이트를 통해 기업에서 제공하는 상업 정보보다 개인의 여행 후기와 같이 다른 소비자가 제공하는 정보가 관광객의 지각된 위험을 감소시키는 데 더 효과적인 것으로 나타났으며 이는 상업적인 광고보다 친구나 가족, 이웃 등 인적정보원으로부터의 정보의 신뢰도가 높기 때문이다. (Baty & Lee, 1995; Mitchell, Davies, Moutinho & Vassos, 1999; Mitchell & Vassos, 1998). 특히 관광 상품과 같이 객관적인 평가기준에 의한 검증이 어렵고 지각된 위험이 높은 경우 구전정보에 대한 의존도가 높아진다(박재현, 2004). 해외여행 잠재관광객은 질병 및 사고 위험에 대한 지각을 줄이기 위해서 여행사 관련, 인터넷, 대중매체 정보원천을 이용하며, 가치 만족적 위험은 TV 나 라디오 등에 의한 여행지 소개프로그램 및 유명인의 소감 등 대리만족과 간접 체험을 통해 지각된 위험을 감소시키고자 한다(김정훈, 2008).

3. 중국인의 한식당 방문

지속적인 한류의 영향으로 한국에 호감을 가지게 된 중국인들의 방문이 증가하면서 한국 관광의 흐름을 형성하였으며 웰빙 트렌드에 따라 건강음식에 대한 관심이 높아지면서 중국인에게 한식 선호도가 여러 연구에서 높게 나타났다(이상미·이관표·유영, 2013; 하경희·유희정, 2013). 특히, 한국을 방문한 많은 중국인들이 드라마나 영화 속 장면을 체험하고 촬영된 한국음식을 시식하는 음식관광에 참여하고 있다(유영진·최용석·천희숙, 2009). 일반적으로 중국인은 한식당을 선택하는 속성에서 가장 중요하게 고려하는 요소는 '음식의 맛', '음식의 질'을 가장 중요하게 인식하였으며 음식 뿐만 아니라 주방/식당의 '위생 및 청결'도 중요하게 인식하고 있었다. (이상미·이관표·유영, 2013) 음식의 맛과 품질 외에 가격요

인도 중요하게 고려하는 것으로 나타났다(장정희·서선희, 2009). 중국인의 한식당 선택시 소문과 서비스 요인을 중시하고 특히, 고소득자의 경우에는 음식요인을 중요시하는 것으로 나타났다(하경희·유희정, 2013). 중국인은 한식을 담백하고 깔끔하다고 평가하며, 양에 대해서는 적다고 인식하고 있었다(이진영·김경자·박영희·김행란, 2010). 메뉴의 맛과 메뉴 정보성이 중국인들의 한식당 재방문의도에 영향을 미치는 것으로 보고되었다(박경곤·안장수·권봉현, 2009).

III. 연구 방법

1. 연구 대상

본 연구에서는 중국인 관광객을 연구 대상으로 정하였다. 중국인 관광객의 한식당에 대한 지각된 위험과 위험감소전략, 한식당에 대한 정보원천 이용도를 파악하기 위해 중국인을 대상으로 일대일 면접 방법을 이용하여 설문 조사를 실시하였다. 설문은 주로 인천국제공항 출국장과 중국인들의 주요 관광지인 명동, 신촌일대에서 실시되어 배포된 350부의 설문지 중 290부의 설문지가 회수되었고 불성실하게 응답한 표본을 제외한 259부가 최종 분석에 사용되었다.

2. 변수의 측정

설문 문항은 한식당에 대한 지각된 위험, 위험감소전략, 한국 방문 기간, 방문 목적, 인구통계학적 특성으로 구성되었다. 한식당에 대해 지각된 위험은 선행연구(김정현·이영란·조문수, 2010; 김홍범·임지영·김나은, 2010; Boo & Gu, 2010; Chew & Jahari, 2014; Simpson & Signaw, 2008; Yeung, Yee, & Morris, 2010)와 포커스 그룹을 통하여 문항을 개발하여 리커트 7점 척도(1점 : 매우 동의하지 않는다, 7점 : 매우 동의한다)로 측정하였다. 위험감소전략은 Fuchs & Reichel(2011)가 사용한 문항을 바탕으로 본 연구에 맞게 수정하여 구성하였다. 위험감소전략 문항의 예는 여행사로부터 정보를 얻는다, 친구/친지와 함께 의사결정을 한다, 과거경험이 있는 사람들에게 정보를 얻는다, 인기 있는 한식당을 선택한다 등이다. 설문 문항과 설문조사 방법은 연구자 소속기관의 연구윤리 심의 위원회 승인을 받았다. 설문문항은 처음에는 영어로 개발하고 중국어로 번역한 중국어설문을 다시 영어로 번역하여 처음 개발된 영어 설문문항과 비교 수

정하는 Back-to-Back 번역방법을 이용하였다. 설문 문항의 신뢰도와 이해타당도를 검증하기 위해 예비설문조사를 실시하였으며 이를 바탕으로 지각된 위험 문항 중 의미가 중복되거나 이해하기 어려운 표현들을 수정하였다.

연구에서 수집된 자료는 SPSS 18.0을 사용하여 한식당에 대한 지각된 위험에 대한 탐색적 요인 분석을 실시하고 Cronbach's alpha 값을 이용하여 신뢰도 분석을 실시하였다. 지각된 위험 수준을 이용하여 K-평균 군집분석(K-means cluster analysis)을 실시 후 세분화된 군집별로 위험감소전략, 한식당에 대한 정보 원천 이용도, 관광 특성 및 인구통계학적 특성(나이, 결혼, 교육, 수입, 방문 목적, 방문기간)에 따른 지각된 위험 차이를 파악하기 위해 chi square test와 ANOVA를 실시하였다.

IV. 분석결과

1. 응답자들의 인구통계학적 특성

전체 응답자는 259명이며 남성이 82명으로 32%, 여성이 177명으로 68%이며 연령대는 20대가 56%, 30대가 28%, 40대가 10%, 50대 이상이 6% 순으로 나타났다. 대학교 졸업한 응답자의 비율이 56%로 가장 많았다. 서비스업 종사자가 32%로 가장 많았으며, 학생이 30%, 9년이 25%, 공무원 및 교육자가 17%, 8년이 11% 순이었으며 연평균 수입의 경우 \$30,000대가 33%로 가장 많은 비율을 차지했으며, \$20,000대가 29%, \$40,000대가 19%, \$50,000대가 10%, \$60,000대가 6%, \$70,000대 이상이 3% 순으로 나타났다. 응답자의 83%는 휴가를 위해 한국을 방문하였으며 방문기간은 4-6일 60%로 가장 많았으며 1-2주가 16.3%로 그 뒤를 이었다(<표 1>).

<표 1> 조사대상자의 인구통계학적 특성

구분		전체 (N=259)
성별	남자	82(31.7%)
	여자	177(68.3%)
나이	20-29	145(56.0%)
	30-39	73(28.2%)
	40-49	25(9.7%)
	50대 이상	16(6.2%)

구분		전체 (N=259)
결혼	미혼	133(51.4%)
	기혼	125(48.3%)
	이혼	1(0.4%)
교육	고졸	40(15.4%)
	전문대졸	53(20.5%)
	대졸	146(56.4%)
	대학원 이상	19(7.1%)
방문목적	휴가	204(100%)
	업무	14(100%)
	친구.가족 방문	5(100%)
	기타	24(100%)
월평균수입	\$29,999 이하	71(29.3%)
	\$30,000-39,999	80(33.1%)
	\$40,000-49,999	45(18.6%)
	\$50,000-59,999	25(10.3%)
	\$60,000-69,999	15(6.2%)
	\$70,000 이상	6(2.5%)
방문 기간	1-3일	19(7.8%)
	4-6일	146(59.6%)
	1-2주	40(16.3%)
	2-4주	11(4.5%)
	1달 이상	29(11.8%)

2. 지각된 위험 요인 분석

지각된 위험 요인 56개 문항에 대하여 탐색적 요인분석을 실시하였으며 요인 추출방법은 주성분을 이용하였고 베리맥스 방법으로 요인 회전을 하였으며 요인 적재량의 기준치는 0.40 이상으로 하였다. 분석 결과, 서비스 위험, 사회적 위험, 음식 위험, 재정적 위험, 기회손실 위험, 문화적 위험, 신체적 건강 위험, 시간 손실 위험으로 총 8가지 요인이 추출되었으며 추출된 8가지 요인의 신뢰도를 분석한 결과 모두 0.8이상으로 나타나 신뢰할 수 있고 설명된 총 분산을 61%로 나타냈다(〈표 2〉).

〈표 2〉 지각된 위험에 대한 탐색적 요인 분석 결과

측정문항 ^a	요인 적재량	아이겐값	신뢰도
요인 1. 서비스 위험			
실망스러운 서비스 경험	.492		
돈문제와 관련한 사기	.417		
무시당함	.505		
부적절한 대우	.632		
차별대우 경험	.694		
친절하지 않은 서비스	.754		
적대감 경험	.767	7.13	0.94
잘못된 음식이 전달될 수 있음	.670		
한식당이 붐빌 수 있음	.562		
부적합한 한식당 시설	.588		
깨끗하지 않은 한식당	.635		
쾌적하지 않은 식당 환경	.668		
편안하지 않은 물리적 환경	.606		
만족스럽지 않은 서비스	.651		
요인 2. 사회적 위험			
한식당의 선택으로 나를 나쁘게 볼 수 있음	.665		
한식당의 선택이 나의 이미지와 맞지 않을 수 있음	.801		
한식당의 선택이 나의 취향을 반영하지 않을 수 있음	.760	4.80	0.93
한식당 선택으로 인해 가족들의 나에 대한 생각이 변할 수 있음	.866		
한식당 선택으로 인해 친구들의 나에 대한 생각이 변할 수 있음	.844		
한식당의 선택이 나의 사회적 지위와 맞지 않을 수 있음	.748		
요인 3. 음식 위험			
음식이 좋지 않을 수 있음	.705		
음식이 맛이 없을 수 있음.	.677		
내가 먹기 힘든 음식이 있을 수 있음	.772	3.72	0.87
음식의 품질에 문제가 있을 수 있음	.685		
한식당 음식 안에 어떤 종류의 재료가 들어있는지 모름.	.497		
한국 음식에 대해 충분히 알지 못함	.439		
요인 4. 재정적 위험			
예기치 않은 추가 비용을 낼 수 있음	.661		
한식당은 다른 식당에 비해 더 비쌀 수 있음	.723	3.06	0.85
지불한 돈에 상응하는 가치를 받지 못할 수 있음	.672		
한식당이 총 여행 경비를 증가시킬 수 있음	.558		
요인 5. 기회 손실 위험			
한식당을 찾는 동안 길을 잃을 수 있음	.775		
한식당을 찾는데 어려움을 겪을 수 있음	.787	2.73	0.82
새로운 외식경험을 놓칠 수 있음	.558		
새로운 명소(관광지)를 놓칠 수 있음.	.480		

측정문항 ^a	요인 적재량	아이겐값	신뢰도
요인 6. 문화적 위험			
한식당에서 언어로 인한 문제가 발생할 수 있음	.664	2.55	0.80
식사에절 관련한 문제를 겪을 수 있음	.684		
한식 문화에 적응하기 어려울 수 있음	.639		
생소한 음식을 먹을 수 있음	.645		
메뉴를 읽는데 어려움이 있을 수 있음	.688		
요인 7. 신체적 건강 위험			
설사 또는 복통을 겪을 수 있음	.404	2.50	0.87
잠재적인 건강 문제에 위험이 있을 수 있음	.623		
식중독에 걸릴 수 있음	.768		
위생상태와 관련한 문제를 갖고 있을 수 있음	.704		
요인 8. 시간 손실 위험			
한식당을 찾다니는 것은 너무 많은 시간을 소비할 수 있음	.492	1.54	0.84
한식당을 방문하는 것이 시간낭비일 수 있음것임	.585		
한식당을 위한 방문계획은 너무 많은 시간을 할애할 수 있음	.513		

^a 리커트 7점 척도 (1점 : 매우 동의하지 않는다, 7점 : 매우 동의한다)

3. 중국인 관광객의 군집분석

지각된 위험 8가지 요인으로 Ward 방식의 제곱 유클리디안 거리 방식을 활용하여 계층적 군집 분석을 실시하여 총 3개의 군집이 선정되었으며 군집수 3개를 비계층적 군집방식인 K-means 군집 분석에 지정하여 분석하였다. 지각된 위험 요인의 군집별 유의성 검증을 위해 ANOVA를 실시한 결과 지각된 위험 요인이 군집간에 유의적 차이가 있었으며 최종적으로 3개의 군집이 결정되었다. 군집분석의 타당성을 확보하기 위해 요인분석에 의해 도출된 지각된 위험 요인을 기준으로 다변량분산분석을 실시하였다. 그 결과 Pillai's Trace, Wilk's Lamda, Hotelling's Trace 등이 유의적으로 나타났고 집단간 위험지각 요인이 유의한 차이가 있으므로 군집분석은 타당성을 확보하였다고 할 수 있다(〈표 3〉). 군집 1은 104명으로 구성되었으며, 지각된 위험 8가지 요인 평균이 2.91에서 4.3 사이로 나타나 한식당에 대해 높은 위험을 지각하고 있으며 군집 2는 109명으로 구성되었으며, 평균 3.72에서 4.48 사이로 가장 높은 위험 지각 수준을 나타냈다. 군집 3은 37명으로 구성되었으며, 평균 1.67에서 3.60 사이로 비교적 낮은 한식당 위험 지각 수준을 보여 주었다(〈표 3〉). 전체 중국인 관광객은 한식당에서 문화적 위험을 가장 높게 지각하고 있었으며 그 뒤로 기회손실 위험, 재정적 위험, 시간 손실 위험에 대한 지각 수준이 높았다. 군집 2의 경우 기회손실 위험, 문화적 위

험, 재정적 위험, 서비스 위험, 음식 위험, 시간손실 위험, 신체적 건강 위험 순으로 위험 수준을 높게 지각하였으며, 군집 1의 경우 문화적 위험, 기회 위험에 대한 높은 지각을 나타내었다. 반면에 군집 3은 다른 집단에 비해 한식당에 대한 위험 지각 수준이 가장 낮은 것으로 나타났다. 문화적 위험 요인을 제외한 모든 위험 요인에 대해 군집 2가 가장 높게 위험을 지각하고 있었다. 중국인 관광객 군집간의 지각된 위험 요인 중 한식당의 서비스 위험요인에서 가장 큰 유의적 차이가 발견되었다($F=208.20$, $p<0.001$). 그 외에 신체적 건강 위험($F=154.78$, $p<0.001$), 재정적 위험($F=104.52$, $p<0.001$), 음식 위험($F=96.96$, $p<0.001$), 시간손실 위험($F=93.50$, $p<0.001$), 사회적 위험($F=53.52$, $p<0.001$) 요인에서 유의적 인 차이가 나타났다(<표 3>).

<표 3> 지각된 위험에 따른 중국인 관광객의 군집분석 결과

위험요인	전체 (N=250)	군집			F value	p-value
		군집1 (N=104)	군집2 (N=109)	군집3 (N=37)		
음식 위험	3.42±1.17	3.03±0.75 ^a	4.23±0.91 ^b	2.12±1.10 ^c	96.96	.00 ^{***}
서비스 위험	3.34±1.12	2.91±0.64 ^a	4.26±0.72 ^b	1.85±0.71 ^c	208.20	.00 ^{***}
사회적 위험	3.10±1.21	2.93±1.07 ^a	3.72±1.06 ^b	1.76±0.69 ^c	53.52	.00 ^{***}
재정적 위험	3.70±1.20	3.75±0.84 ^a	4.28±0.92 ^b	1.84±0.92 ^c	104.52	.00 ^{***}
신체적 건강 위험	3.13±1.21	2.65±0.82 ^a	4.08±0.82 ^b	1.67±0.71 ^c	154.78	.00 ^{***}
시간손실 위험	3.58±1.25	3.55±1.06 ^a	4.23±0.91 ^b	1.76±0.71 ^c	93.50	.00 ^{***}
기회손실 위험	4.02±1.23	4.14±1.00 ^a	4.48±0.96 ^b	2.32±1.10 ^c	66.17	.00 ^{***}
문화적 위험	4.30±1.13	4.42±1.18 ^a	4.44±0.86 ^a	3.60±1.42 ^b	9.04	.00 ^{***}

Pillai's Trace: 0.78($p<0.00$), Wilk's Lamda: 0.22($p<0.00$),

Hotelling's Trace: 3.58($p<0.00$) Roy's Larges Root: 3.59($p<0.00$)

^a, ^b, ^c서로 다른 문자는 scheffe 사후 검증 결과 유의한 차이가 있음을 나타냄.

^{*} $p<0.05$, ^{**} $p<0.01$, ^{***} $p<0.001$

4. 중국인 관광객 군집간 여행 특성, 인구통계학적 특성 차이 분석

중국인 관광객 군집별 여행 및 인구통계학적 특성 차이를 파악하기 위해 카이제곱 분석을 실시한 결과, 성별, 나이, 결혼, 방문목적, 월평균 수입, 방문기간에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 군집 1의 여자 비율은 83%로 군집2의 55%에 비해 여자 인구의 비율이 높으며 ($\chi^2=18.994$, $P<0.001$) 군집 1과 2는 20대가 각각 56%, 64%로 과반수를 차지한 반면에 군집 3은 연령대 비율이 고루 분포되어 있었다($\chi^2=23.687$, $P<0.001$). 군집 2는 군집 1과 3에 비해 \$ 50,000대, \$ 60,000대, \$ 70,000대 이상 비율이 높았다 ($\chi^2=32.127$, $P<0.001$). 군집1

과 군집3은 기혼 비율이 미혼 비율보다 더 높게 나타났으며 반면에 군집2는 미혼 비율이 기혼 비율보다 더 높게 나타났다($\chi^2=19.412$, $p<0.001$)(〈표 4〉).

〈표 4〉 군집별 인구통계학적 특성과 여행 특성 차이

구분		전체 (N=250)	군집			
			군집1 (N=104)	군집2 (N=109)	군집3 (N=37)	
성별	남자	78(100%)	18(23.1%)	49(62.8%)	11(14.1%)	$\chi^2=18.994^{***}$
	여자	172(100%)	86(50.0%)	60(34.9%)	26(15.1%)	
나이	20-29	139(100%)	58(41.7%)	70(50.4%)	11(7.9%)	$\chi^2=23.687^{**}$
	30-39	71(100%)	35(49.3%)	24(33.8%)	12(16.9%)	
	40-49	24(100%)	5(20.8%)	11(45.8%)	8(33.3%)	
	50대 이상	16(100%)	6(37.5%)	4(25.0%)	6(37.5%)	
결혼	미혼	127(100%)	44(34.6%)	72(56.7%)	11(8.7%)	$\chi^2=19.412^{***}$
	기혼	122(100%)	59(48.4%)	37(30.3%)	26(21.3%)	
교육	고졸	39(100%)	12(30.8%)	22(56.4%)	5(12.8%)	$\chi^2=11.927$
	전문대졸	52(100%)	14(26.9%)	28(53.8%)	10(19.2%)	
	대졸	139(100%)	70(50.4%)	50(36.0%)	19(13.7%)	
	대학원 이상	18(100%)	7(38.9%)	8(44.4%)	3(16.7%)	
방문 목적	휴가	204(100%)	94(46.1%)	79(38.7%)	31(15.2%)	$\chi^2=16.212^{**}$
	업무	14(100%)	5(35.7%)	6(42.9%)	3(21.4%)	
	친구.가족 방문	5(100%)	2(40.0%)	3(60.0%)	0(0%)	
	기타	24(100%)	3(12.5%)	19(79.2%)	2(8.3%)	
월평균 수입	\$29,999 이하	71(100%)	26(36.6%)	25(35.2%)	20(28.2%)	$\chi^2=32.127^{***}$
	\$30,000-39,999	80(100%)	41(51.3%)	27(33.8%)	12(15.0%)	
	\$40,000-49,999	45(100%)	22(48.9%)	18(40.0%)	5(11.1%)	
	\$50,000-59,999	25(100%)	8(32.0%)	17(68.0%)	0(0%)	
	\$60,000-69,999	15(100%)	4(26.7%)	11(73.3%)	0(0%)	
	\$70,000 이상	6(100%)	1(16.7%)	5(83.3%)	0(0%)	
방문 기간	1-3일	19(100%)	6(31.6%)	9(47.4%)	4(21.1%)	$\chi^2=35.178^{***}$
	4-6일	146(100%)	74(50.7%)	44(30.1%)	28(19.2%)	
	1-2주	40(100%)	16(40.0%)	22(55.0%)	2(5.0%)	
	2-4주	11(100%)	3(27.3%)	8(72.7%)	0(0%)	
	1달 이상	29(100%)	4(13.8%)	23(79.3%)	2(6.9%)	

^a 리커트 7점 척도 (1점 : 매우 동의하지 않는다, 7점 : 매우 동의한다)

5. 중국인 관광객의 군집간 위험 감소전략 차이분석

중국인 관광객은 인터넷으로 정보를 검색하거나 이전에 한식당을 방문한 사람과 상담하는 등 구전정보에 관한 의존이 높게 나타났다. 군집간의 위험 감소 전략 차이를 분석한 결과 3개의 군집에서 ‘친구, 지인들로부터 정보를 얻는다’

($F=3.68$, $p<0.05$), ‘인터넷으로 정보를 검색한다’ ($F=12.76$, $p<0.001$), ‘한식당에 관한 기사를 읽는다’ ($F=5.00$, $p<0.01$), ‘저렴한 식당으로 계획을 세운다’ ($F=5.73$, $p<0.01$), ‘유명한 한식당을 선택한다’ ($F=11.64$, $p<0.001$), ‘이전에 한국을 방문한 사람과 상담한다’ ($F=8.86$, $p<0.001$), ‘이전에 한식당을 방문한 사람과 상담한다’ ($F=6.97$, $p<0.001$)에서 유의한 차이가 나타났다(<표 5>). 반면에, ‘여행사로부터 정보를 수집한다’ ($F=1.45$, $p=0.24$)와 ‘한식에 관한 TV 프로그램을 시청한다’ ($F=2.47$, $p=0.09$)는 군집 간에 유의적인 차이는 나타나지 않았다. 군집 1은 인터넷으로 정보를 검색하거나 이전에 한식당이나 한국을 방문한 사람과 상담하거나 또는 유명한 한식당을 선택하거나 친구나 지인으로부터 정보를 얻어 지각된 위험수준을 낮추는 것으로 나타났다. 군집 2는 주로 유명한 한식당 선택, 인터넷 정보 검색, 한국 방문 경험자와 면담하는 위험 감소 전략을 주로 활용하고 있었으며, 군집 3은 한식당 방문 경험자와 면담, 친구나 지인으로부터 정보 검색 및 한국 여행사 정보 수집을 하는 것으로 나타났다. 군집 3은 군집 1과 군집 2에 비해 ‘인터넷으로 정보를 검색한다’와 ‘유명한 한식당을 선택한다’의 위험감소전략을 비교적 적게 선택하는 것으로 나타난 반면에 ‘여행사로부터 정보를 수집한다’는 다른 군집보다 다소 더 높게 나타났다. 또한 ‘한식당에 관한 기사를 읽는다’, ‘한식에 관한 TV 프로그램을 시청한다’, ‘저렴한 식당으로 계획한다’에서는 군집 3의 위험감소전략의 사용 빈도가 낮은 것으로 나타났다(<표 5>).

〈표 5〉 군집별 위험 감소 전략 차이 분석

위험감소전략	전체 (N=250)	군집			F	p
		군집1 (N=104)	군집2 (N=109)	군집3 (N=37)		
여행사로부터 정보를 수집한다.	4.27±1.70	4.08±1.76 ^a	4.34±1.62 ^a	4.59±1.69 ^a	1.45	.24
친구, 지인들로부터 정보를 얻는다.	4.91±1.51	5.21±1.37 ^a	4.70±1.54 ^a	4.68±1.67 ^a	3.68	.03*
인터넷으로 정보를 검색한다.	5.22±1.68	5.72±1.50 ^a	5.08±1.57 ^b	4.22±1.93 ^c	12.76	.00***
한식당에 관한 기사를 읽는다.	4.44±1.60	4.43±1.56 ^a	4.68±1.50 ^a	3.73±1.85 ^b	5.00	.00**
한식에 관한 TV 프로그램을 시청한다.	4.28±1.66	4.26±1.56 ^{ab}	4.48±1.66 ^b	3.78±1.81 ^a	2.47	.09
저렴한 식당으로 계획을 세운다.	4.38±1.42	4.37±1.38 ^a	4.62±1.34 ^a	3.73±1.5 ^b	5.73	.00**
유명한 한식당을 선택한다.	5.06±1.51	5.39±1.19 ^a	5.09±1.61 ^a	4.05±1.63 ^b	11.64	.00***

위험감소전략	전체 (N=250)	군집			F	p
		군집1 (N=104)	군집2 (N=109)	군집3 (N=37)		
이전에 한국을 방문한 사람과 상담한다.	5.13±1.53	5.50±1.34 ^a	5.06±1.51 ^a	4.32±1.77 ^b	8.86	.00***
이전에 한식당을 방문한 사람과 상담한다.	5.17±1.53	5.59±1.36 ^a	4.88±1.59 ^b	4.84±1.59 ^b	6.97	.00***

7점 리커트 척도 (1:strongly disagree - 7:strongly agree)

a,b,c서로 다른 문자는 scheffe 사후 검증 결과 유의한 차이가 있음을 나타냄.

*p<0.05, **p<0.01, *** p<0.001

V. 결론 및 시사점

본 연구에서는 중국인 관광객의 한식당에 대해 지각하는 위험을 파악하고 지각된 위험 수준에 따라 한국을 방문한 중국인 관광객들을 3개의 군집으로 세분화하였으며 군집별 지각된 위험과 위험감소전략 차이를 비교하였다. 중국인 관광객의 대부분이 휴가 목적으로 한국을 방문하였으며 과반수 이상이 체류기간은 4-6일로 나타났다. 한식당에 대한 지각된 위험 요인을 통해 군집 2가 가장 높은 위험 지각을 나타내었고 군집 3은 타 집단에 비해 위험 지각이 낮았다. 군집 2는 20대와 여자 및 미혼 비율이 높고 월평균 수입이 \$50,000 대 이상 빈도가 높았으며 상대적으로 장기 방문 비율이 타집단에 비해 높았다. 반면에 군집 3은 연령대 비율이 골고루 분포되어 있으며 기혼 비율이 높았으며 \$40,000 대 미만의 수입을 유지하고 있었다. 한식당에 대해 지각된 위험 56개 문항에 대한 탐색적 요인 분석 결과, 서비스 위험, 사회적 위험, 음식 위험, 재정적 위험, 기회 손실 위험, 문화적 위험, 신체적 건강 위험, 시간 손실 위험의 8가지 요인이 도출되었다. 기존 관광지에 대한 위험 지각 요인들과 달리 문화적 위험, 음식 위험, 서비스 위험, 기회손실 위험 요인들이 한식당에 대한 위험 지각요인으로 새롭게 도출되었다. 전체 중국인 관광객은 한식당에서 문화적 위험을 가장 높게 지각하고 있었으며 한식당을 찾는데 길을 잃거나 어려움을 겪을 수 있고 새로운 외식경험이나 명소를 놓칠 수 있는 등 기회손실 위험에 대한 지각 수준이 높았다. 반면에 군집 3은 다른 집단에 비해 위험 요인들에 대한 지각 수준이 가장 낮은 것으로 나타났다. 문화적 위험 요인을 제외한 모든 위험 요인에 대해 군집 2가 가장 높게 위험을 지각하고 있었으며 서비스 위험요인에서 군집 간 가장 큰 유의적 차이가 나타났다. 기존 선행 연구(김정현·이영란·조문수, 2010; 김홍범·임지영·김나은, 2010; Boo & Gu, 2010;

Chew & Jahari, 2014; Simpson & Signaw, 2008)에서는 물리적, 심리적, 성과적, 재무적, 시간 위험이 보고되어 본 연구와 유사한 위험요인을 지각하고 있음을 알 수 있었다. 신체적 건강위험, 금전 손실, 시간 손실, 라이프 스타일 손실, 취향 손실 위험 역시 Yeung, Yee & Morris (2010) 연구에서 보고되었으며 기회 손실 위험은 김정현·이영란·조문수(2010) 연구에서 보고되었다.

조사대상자의 군집별 지각된 위험 감소 전략 차이를 살펴보면, 세 군집 모두 인터넷으로 정보를 검색하거나 이전에 한국이나 한식당을 방문한 사람과 상담하는 등 구전정보에 관한 의존이 높게 나타났다. 이것은 지각된 위험이 높은 경우 구전정보에 대한 의존도가 높아진다는 다른 선행연구(박재현, 2004)와 유사하였다. Louise 등(2012)의 연구에서 인터넷, TV와 같은 대중매체, 친구와 가족에 의한 구전정보가 음식 안전 정보를 알리는데 가장 많이 쓰인다고 보고하였으며 이는 인터넷 정보검색, 구전정보에 관한 높은 의존도가 있음을 의미한다. 군집 2는 한식당에 대한 모든 위험 지각요인을 높게 인식하고 있었다. 기혼보다 미혼비율이 높은 군집 2에서 위험지각이 높게 나타난 결과는 미혼이 기혼보다 심리적 위험 지각, 금전적 위험 지각을 더 높게 인지하는 것으로 보고한 진징(2013) 연구와 일치한다. Metin(2007)의 관광객들의 지각적 위험과 영향에 대한 연구에서는 잠재적 위험에 대한 위험 때문에 여행계획을 변경하는 경우 그들의 경험과 연령이 증가하는 경우 위험지각이 줄어든다고 보고되어 유사한 결과가 나타났다. 인터넷 정보를 검색하여 유명한 한식당을 선택하거나 한식당에 관한 기사를 읽고 한식관련 TV 프로그램을 시청하는 대중매체 정보원천을 이용하는 비율이 높게 나타났다. 이 결과는 질병 및 사고 위험에 대한 지각을 줄이기 위해 해외여행 잠재관광객의 여행사 관련, 인터넷, 대중매체 정보원천을 이용하여 지각된 위험을 감소시키고자 한다는 다른 선행연구(김정훈, 2008)와 같이 유사한 위험 감소 전략을 나타냈음을 알 수 있다. 문화적 위험과 기회손실 위험 등 과반수의 지각적 위험을 높게 인지하는 군집 1에서도 인터넷 정보를 검색하고 유명한 한식당을 선택하는 대중매체 정보원천 비율이 높은 것으로 나타났다. 김정현·이영란·조문수(2010)의 연구에서 음식점 고객이 음식 구매 전에 지각한 위험 중 기회 손실과 재무적 위험 지각이 관여에 긍정적인 영향을 미치며 위험지각이 큰 고객일수록 대상에 대한 관심이나 중요도를 높게 인식하고 있는 것으로 보고되어 본 연구와 유사한 결과임을 알 수 있었다. 이를 통해 한식당을 이용하는 관광객들의 지각된 위험을 감소시키기 위해 인터넷, TV와 같은 대중매체의 지속적인 관리와, 한식당의 긍정적인 정보의 구전을 위한 효율적인 마케팅 전략이 필요하다.

문화적 위험, 기회손실 위험에 높은 비율을 나타내며 다른 군집보다 낮게 위험을 지각하는 군집 3은 위험 감소 전략에서 한식당에 대한 기사를 읽거나 한식에 관한 TV 프로그램을 시청하는 등 대중매체의 이용 빈도가 비교적으로 낮게 나타난 반면에 한국 여행사로부터 정보를 수집하는 비율이 다른 군집에 비해 높게 나타났다. 또한 위험 지각이 낮은 군집 3에서 신체적 건강 위험, 시간손실 위험, 재정적 위험에 대한 위험 지각이 현저하게 낮게 나타났는데 이는 관광객 본인이 어느 정도는 사전에 위험을 예상하고 대비할 수 있다는 측면에서 신체적, 시간적, 경제적 위험은 관광객 걱정에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 분석된 선행연구(김홍범·임지영·김나은, 2010) 결과와 유사하게 나타났다.

한식당을 이용하는 중국인 관광객들이 지각하는 여러 위험들을 감소시키기 위한 마케팅 전략이 필요하다. 한식당에 대한 지각된 위험요인 중에서도 모든 군집에서 공통적으로 다른 위험요인에 비해 지각된 문화적 위험 정도가 높게 나타남을 알 수 있었다. Reisinger & Mavondo(2005)에 따르면 관광객들의 문화, 개성, 여행동기가 관광에 대한 위험과 걱정 및 안전 인식에 영향을 끼치는 것으로 나타났다. 특히, 관광객이 속해 있는 문화는 여행지의 안전 및 사회문화적 위험에 가장 큰 영향을 끼쳤으며, 개성은 테러위험 및 여행 걱정에 높은 상관관계를 보여주었다.

한식당에 대한 문화적 위험 요인에 대한 지각된 위험 수준을 낮추기 위해서는 한식당에서 언어로 인한 문제 및 식사 예절, 한식 문화, 메뉴 이해에 어려움이 발생하지 않도록 한식당 홈페이지나 관광지 홈페이지 등에 한식 문화와 식사 예절에 관련한 정보를 공유하거나 서비스 제공자가 메뉴 주문시 이를 소개해 주는 등의 차별화된 서비스가 필요하겠다. 관광객들의 기회손실 위험 지각을 낮추기 위해 한식당 방문이 한국과 한국 문화를 이해할 수 있는 훌륭한 경험이라는 인식을 심어 주어 한식당 체험이 관광활동에서 가치있는 활동이라는 태도를 형성할 수 있는 마케팅 노력이 필요하다. 또한 한식당을 찾는데 길을 잃거나 어려움을 해소할 수 있도록 온라인과 모바일을 통한 길찾기 안내 등에 세심한 주의가 필요하다. 그 외에 관광객들의 신체적 건강 위험 지각을 낮추기 위해 음식 안전에 대한 구체적인 준비를 통해 메뉴의 품질을 높이고 신체적 건강 위험 지각 수준을 줄여주는 방법을 모색해야 할 것이다. 최근 식재료의 안전성 등으로 더욱 다양한 위험 요인이 나타나면서 다른 위험보다 신체에 대한 위험 요인을 높게 지각하는 것으로 분석할 수 있다(심재익, 2010). 고객들의 신체적 위험을 줄이기 위해 음식점과 메뉴 상품이 안전하다는 점을 부각시키는 적극적인 홍보 개최와 보험 등을 활용하여 외식소비자들의 위험 요인을 줄여 긍정적인 태도를 형성시켜 나가야 할 것이다.

참고문헌

- 고동완(2003). 스키활동에서 위험지각과 감정적 반응이 만족에 미치는 영향. 『관광학연구』, 27(2), 49-69.
- 김동진·변광인·안현애(2010). 한식당 선택 시 인지된 위험 지각이 고객 행동 의도에 미치는 영향: 중국인 유학생을 대상으로. 『한국조리학회지』, 16(3), 51-65.
- 김정현·이영란·조문수(2010). 가족관광객의 향토음식에 대한 지각된 위험, 관여도, 만족과 충성도에 관한 연구. 『동아시아식생활학회지』, 20(5), 802-811.
- 김정훈(2008). 해외여행 잠재관광객의 관광위험지각이 관광정보원천의 이용정도와 관광정보유형 탐색비중에 미치는 영향. 세종대학교 대학원 석사학위논문.
- 김홍범·임지영·김나은(2010). 위험지각이 관광객의 걱정과 태도에 미치는 영향. 『호텔경영학연구』, 19(6), 171-193.
- 노정희(2008). 관광 목적지로서의 지각된 위험과 관광지 이미지가 한국 방문 의사에 미치는 영향에 관한 연구. 『관광·레저연구』, 20(2), 169-188.
- 박경근·안장수·권봉현(2013). 중국진출 한식당의 메뉴선택 속성에 따른 고객만족과 재방문의도에 미치는 영향 연구. 『한국외식산업학회지』, 9(2), 97-106.
- 박재현(2004). 여행상품 선택속성에 따른 구전활동과 상품 재구매에 관한 연구. 『인적자원관리연구』, 10, 67-80.
- 심재익(2010). 외식소비자의 위험지각이 소비태도와 구매의도에 미치는 영향 연구. 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 양성수·정철·육운·조문수(2009). 한국음식의 질에 따른 제주방문 중국인 관광객의 시장세분화. 『관광학연구』, 33(5), 387-408.
- 이연정(2007). 한국음식의 세계화를 위한 푸드코디네이터의 역할에 관한 중요도와 실행도의 차이 분석. 『한국식생활문화학회지』, 22(5), 544-555.
- 이정자·윤태환(2007). 지각된 위험이 충만족 및 충성도에 미치는 영향: 서울지역 패밀리 레스토랑 고객을 중심으로. 『관광학연구』, 31(2), 205-222.
- 임은순·이영주·김성희(2009). 건강음식에 대한 위험지각의 세분화에 따른 구매의도의 차이. 『외식경영연구』, 12(4), 415-439.
- 유영진·최용석·천희숙(2009). 한류가 중국관광객의 한식당 방문전 서비스기대와 방문 후 고객만족에 미치는 영향. 『한국식생활문화학회지』, 24(6), 581-587.
- 장병주·윤대균(2004). 호텔기업의 서비스보증이 지각된 위험과 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구. 『관광학연구』, 19(3), 163-181.
- 장정희·서선희(2009). 외국인의 출신국적과 관여도에 따른 한국 음식에 대한 태도와 한국 음식점 이용 행태. 『외식경영연구』, 12(5), 141-160.
- 진징(2013). 중국인 관광객의 라이프스타일과 위험지각이 만족도에 미치는 영향: 중국 신강성 방문객 중심으로. 동아대학교 대학원 석사학위논문.

- 최해수 · 김정훈 · 이상건(2010). 해외여행객의 위험지각과 관광정보탐색의 관계. 『관광연구』, 25(2), 317-340.
- 하경희 · 유희정(2013). 중국인의 한식당 선택속성이 고객만족 및 재방문의도에 미치는 영향. 『관광서비스연구』, 12(1), 81-100.
- 한국문화관광연구원(2013). 『2012 외래 관광객 실태조사』.
- Assael, H.(1995). *Consumer Behavior and Marketing Action*. Boston: Keat publishing Co.
- Basala, S. L., & Klenosky, D. B.(2001). Travel-style preferences for visiting a novel destination: A conjoint investigation across the novelty-familiarity continuum. *Journal of Travel Research*, 40(2), 172-182.
- Baty, J. B., & Lee, R. M.(1995). Intershop: Enhancing the vendor /customer dialectic in electronic shopping. *Journal of Management Information Systems*, 11(4), 9-31.
- Boo, S., & Gu, H. (2010). Risk perception of mega-events. *Journal of Sport & Tourism*, 15(2), 139-161.
- Boshoff, C.(2003). Intentions to buy a service: the influence of service guarantees, general information and information in advertising. *South African Journal of Business Management*, 34(1), 39-44.
- Brooker, G.(1984). An assessment of an expanded measure of perceived risk. *Advances in Consumer Research*, 11(1), 439-441.
- Chew, E. Y. T., & Jahari, S.A.(2014). Destination image as a mediator between perceived risks and revisit intention: A case of post-disaster Japan. *Tourism Management*, 40, 382-393.
- Cohen, E., & Avieli, N.(2004). Food in tourism: Attraction and impediment. *Annals of Tourism Research*, 31(4), 755-778.
- Coshall, J. T.(2003). The threat of terrorism as an intervention in international travel flows. *Journal of Travel Research*, 42(1), 4-12.
- Cox, D. F.(1967). Risk handling in consumer behaviour—an intensive study of two cases. In Cox, D. F.(Ed.), *Risk Taking and Information Handling in Consumer Behavior*. (pp. 34-81). Harvard.
- Crompton, J. L., Fakeye, P. C., & Lue, C. C.(1992). Positioning: The example of the Lower Rio Grande Valley in the winter long stay destination market. *Journal of Travel Research*, 31(2), 20-26.
- Cunningham, S. M.(1967). The major dimensions of perceived risk. In Cox, D. F.(Ed.), *Risk Taking and Information Handling in Consumer Behavior*. (pp. 82-108). Harvard.

- Dimanche, F., & Lepetic, A.(1999). New Orleans tourism and crime: A case study. *Journal of Travel Research*, 38(1), 19-23.
- Engel, J. F., & Roger, D. Blackwell. (1982). *Consumer Behavior*. (4th ed.). Chicago: The Dryden Press.
- Fuchs, G., & Reichel, A.(2006). Tourist destination risk perception: The case of Israel. *Journal of Hospitality and Leisure Marketing*, 14(2), 81-106.
- Fuchs, G., & Reichel, A.(2011). An exploratory inquiry into destination risk perceptions and risk reduction strategies of first time vs. repeat visitors to a highly volatile destination. *Tourism Management*, 32(2), 266-276.
- Hall, C. M., & Sharples, L.(2003). The Consumption of Experiences or the Experience of Consumption? An Introduction to the Tourism of Taste. In Hall, C. M., Cambourne, B., Sharples, L., Macionis, N., & Mitchell, R. *Food tourism around the world: Development, Management, and Markets*. (pp.1-24). Oxford, England: Butterworth-Heinemann.
- Jacoby, J., & Kaplan, L. B.(1972). The components of perceived risk. *Advances in Consumer Research*, 3(3), 382-383.
- Lam, T., & Hsu, C. H. C.(2006). Predicting behavioral intention of choosing a travel destination. *Tourism Management*, 27(4), 589-599.
- Laroche, M., McDougall, G. H. G., Bergeron, J., & Yang, Z. (2004). Exploring how intangibility affects perceived risk. *Journal of Service Research*, 6(4), 373-389.
- Larsen, S., Brun, W., Øgaard, T., & Selstad, L. (2007). Subjective food-risk judgement in tourists. *Tourism Management*, 28(6), 1555-1559.
- Lepp, A., & Gibson, H.(2003). Tourist roles, perceived risk and international tourism. *Annals of Tourism Research*, 30(3), 606-624.
- Louise, E. L., Omar, N., Amarat, H. S., & Christine M. B.(2012). Consumer perceptions on food safety in Asian and Mexican restaurants. *Food Control*, 26(2), 531-538.
- Metin, K., John, C. C., & Rob, L.(2007). The impact of the perception of risk on international travellers. *International Journal of Tourism Research*, 9(4), 233-242.
- Mitchell, V. W.(1999). Consumer perceived risk: Conceptualisations and models. *European Journal of Marketing*, 33(1), 163-195
- Mitchell, V. W., Davies, F., Moutinho, L., & Vassos, V.(1999). Using

- neural networks to understand service risk in the holiday product. *Journal of Business Research*, 46(2), 167-180.
- Mitchell, V. W., & Vassos, V.(1998). Perceived risk and risk reduction in holiday purchases: A cross-cultural and gender analysis. *Journal of European Marketing*, 6(3), 47-79.
- Reisinger, Y., & Mavondo, F.(2005). Travel anxiety and intentions to travel internationality: Implications of travel risk perception. *Journal of Travel Research*, 43(3), 212-225.
- Reisinger, Y., & Mavondo, F.(2006). Cultural differences in travel risk perception. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 20(1), 13-31.
- Rittichainuwat, B. N., & Chakraborty, G.(2009). Perceived travel risk regarding terrorism and disease: The case of Thailand. *Tourism Management*, 30(3), 410-418.
- Roselius, T.(1971). Consumer rankings of risk reduction methods. *Journal of Marketing*, 35(1), 56-61.
- Simpson, P. M., & Sigauw, J. A.(2008). Perceived travel risks: The traveller perspective and manageability. *International Journal of Tourism Research*, 10(4), 315-327.
- Sónmez, S. F., & Graefe, A. R.(1998). Determining future travel behavior from past travel experience and perceptions of risk and safety. *Journal of Travel Research*, 37(2), 171-177.
- Stone, R. N., & Grønhaug, K.(1993). Perceived risk: Further considerations for the marketing discipline. *European Journal of Marketing*, 27(3), 39-50.
- Tan, S. J. (1999). Strategies for reducing consumers' risk aversion in Internet shopping. *Journal of Consumer Marketing*, 16(2), 163-180.
- Yeung, R., Yee, W., & Morris, J.(2010). The effects of risk-reducing strategies on consumer perceived risk and on purchase likelihood: A modelling approach. *British Food Journal*, 112(3), 306-322.