

서비스업 종사자들의 재난 발생 인식에 관한 연구

- 호텔 종사자를 중심으로 -

Awareness of Disaster Among Service Employees: A Case of Hotel Employees in Korea

Sang-Dong Lee*

Best Western Haeundae Hotel, 42 Gunam-ro, Haeundae-gu, Busansi, Korea

Abstract

The study intends to examine awareness of safety as a differentiated service strategy, which can promote the competitiveness of service industry in South Korea attracting more domestic and foreign consumers. For this purpose, this study investigated the perceptions of hotel employees, one of the major service employees in Korea, on potential disaster situations in hotels. The results from the analysis of the survey data suggest the followings. First, training and education programs for disaster response should be tailored to their job tenure. Second, differentiated training and education programs specifically designed for female employees would make disaster management more effective and innovative. Third, a new disaster education and training policy should require the development of manuals and routine daily reminders of the contents in the manuals to their employees.

Key words: disaster, hotel employees, terror, safety, service

국문초록

이 연구는 한국에서 서비스업에 종사하는 이들의 차별화된 서비스 전략으로서 안전에 대한 인식을 살펴보고 국내외의 수요자들에게 서비스업 경쟁력 향상을 유도하고자 한다. 이를 위하여 서비스업의 대표적인 직종인 호텔 종사자들을 대상으로 한국 호텔에서 발생가능한 재난상황에 대한 인식을 살펴보고자 한다. 구체적으로 연구대상은 서울, 부산, 경상남도, 경상북도에 위치하고 있는 주요 호텔에 종사하고 있는 직원들로 해당 호텔의 관리자와 사전 의견교환을 통해 연구의 취지를 설명하고 연구를 진행하였다. 이러한 실태분석에 대한 함의는 첫째, 근무연수에 맞는 재난 상황 대비 교육이 필요하고 둘째, 여성 근무자들에 대한 차별화된 교육이 필요하며, 셋째, 근무부

* Tel. +82-51-664-1220. E-mail. kang9580@hanmail.net

Submission & Publication Process

Received: Sep. 11, 2015 / Revised: Sep. 21, 2015 / Accepted: Sep. 30, 2015

서별로 적용가능한 매뉴얼을 개발하고 해당 구성원들에게 주지시키는 것이 중요하다.

주제어: 재난, 호텔 종사자, 테러, 안전, 서비스

1. 서론

경제가 선진화함에 따라 서비스 산업이 경제에서 차지하는 중요도가 빠른 속도로 증가하고 있고, 경제에서 가장 높은 비중을 차지하는 산업인 서비스업의 생산성은 국가 총 생산성과 직결된다. 오늘날 서비스 산업의 육성은 전세계적인 관심 영역이다. 서비스 산업을 통해 첫째, 전통적인 선진국 진입을 위한 성장잠재력을 확충할 수 있고, 둘째, 고(高)부가가치 일자리를 창출할 수 있으며, 셋째, 교육, 의료, 관광, 레저 서비스 수요는 양적 팽창과 더불어 고급화·다양화가 요구(해외유학, 관광 등 해외소비의 급증)되는 추세로 해외이탈 서비스 소비의 국내전환을 꾀할 수 있다는 장점이 있다.

우리나라는 제조업 비중이 높고 경제 내 서비스업 비중은 상대적으로 높지 않으나 고용의 서비스화로 인해 서비스업의 고부가가치화가 절실한 상황이다. 이에 따라 지식기반 고부가가치 산업인 동시에 제조업 등 여타 산업에 대한 부가가치 유발효과가 큰 사업서비스업(Business Services)의 중요성이 크다. 즉, 주요 선진국에 비해 우리나라는 경제내 서비스업 비중은 낮으나 고용의 서비스화가 상당히 진행되어 서비스업의 고부가가치화를 실현시켜야 하는 실정이다(Cho, 2013: 13-14).¹⁾

이러한 서비스 산업을 최일선에서 실질적으로 운용하고 고객과의 접촉이 이루어지는 것은 현장에서 근무하는 서비스 종사자이다. 따라서 우수한 인력확보가 해당 서비스산업의 생산성에 직결된다는 점을 인식하고 전략적인 인력양성체계 마련이 필요하다. 특히, 공급 측면의 생산성 향상 노력과 함께 수요 측면에서의 변화요인도 파악하여 서비스업 경쟁력 향상을 유도하는 것이 중요한데, 수요 측면에서의 차별화된 서비스 전략으로는 의료, 건강, 오락 등의 욕구를 만족시키는 부분도 중요하지만 안전한 공간으로서의 입지를 다지는 것도 최근 매우 중요한 화두로 떠오르고 있는 부분이다.

이 연구는 한국에서 서비스업에 종사하는 이들의 차별화된 서비스 전략으로서 안전에 대한 인식을 살펴보고 국내외의 수요자들에게 서비스업 경쟁력 향상을 유도하고자 한다. 이를 위하여 서비스업의 대표적인 직종인 호텔 종사자들을 대상으로 한국 호텔에서 발생가능한 재난상황에 대한 인식을 살펴보고자 한다. 따라서 개별 호텔 종사자들이 어떠한 인구사회학적 유형에 속하는가에 따라 중요한 경쟁력 요소와 운영전략을 전문화·차별화시킬 수 있는 체계적인 틀을 제공함으로써 호텔이라는 공간에 대한 ‘안전’ 경쟁력 향상을 효과적으로 달성할 수 있게 해줄 것이다.

이러한 연구목적을 바탕으로 제1장 서론, 제2장은 재난의 개념과 유형론을 소개하고 있는 이론적 배경, 제3장은 실증적인 연구방법을 어떻게 설계하였는지, 제4장은 설문조사를 통한 응답내용의 분석,

1) 경제가 고도화될수록 산업구조가 서비스업 중심으로 이행하는 경제의 서비스화가 진행되나 우리나라는 주요 선진국 대비 상대적으로 제조업 비중이 높고 서비스업 비중이 낮은 산업구조를 유지해 왔으며 최근 들어서는 제조업 비중이 상승하는 모습이다.

제5장에서는 연구를 요약하고 정책적 함의를 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 재난의 개념

흔히 재난(disaster)의 어원학적 용어는 프랑스어(desastre)에서 유래하였고, 이것은 두 개의 라틴어 단어 dis와 astro가 결합된 것으로, ‘별에서 만들어진’이라는 의미를 갖고 있다. 시간이 흐름에 따라 재난은 지진이나 홍수 같은 물리적 혼란 등에 적용되거나, 전통적 불가항력적인 신의 행위로 알려져 왔다. 재난의 개념은 학자들 사이에서 많은 논쟁이 되어 왔으며, 다양하게 분류되고 있고 시대와 사회 환경의 변화에 따라 유동적으로 인식되고 있다. 현대사회 이전에는 태풍, 홍수, 지진과 같은 천재지변만을 재난으로 인식하였고, 최근에는 물질문명의 발전과 함께 인위적 요인에 의한 화재, 붕괴, 폭발을 비롯하여 대형 교통사고도 재난의 범주에 포함시키고 있다(Lee, 2013: 7-8).²⁾

국내에서는 재난과 관련된 주요 법률인 「재난 및 안전관리 기본법」 제3조 제1호에서 “국민의 생명·신체·재산과 국가에 피해를 주거나 줄 수 있는 것”을 재난이라고 정의하고 있다. 「자연재해대책법」에서는 자연재해가 대응단계에서의 불가항력적 결과물이라는 측면에서 ‘재해’라는 용어를, 기존 재난관리법에서는 인위재난 대응단계에서의 통제 가능성에 초점을 맞추어 연속적 진행개념인 ‘재난’이라는 용어를 사용하고 있었지만 최근 「재난 및 안전관리 기본법」으로 일부 개정이 되면서 자연재해와 인위재난 모두 재난의 정의에 포함시켰다.

국외에서는 흔히 미국의 연방재난관리청(FEMA: Federal Emergency Management Agency)의 재난 규정을 통해 재난의 개념을 언급하는데, 그 개념은 “통상 사망과 상해, 재산피해를 가져오고 또한 일상적인 절차나 정부의 지원으로 관리할 수 없는 심각하고 규모가 큰 사건으로 이러한 사건은 보통 돌발적으로 일어나기 때문에 정부와 민간조직 부문이 인간의 기본적 수요를 충족시키고 복구를 신속하게 하기 위해 즉각적이고 체계적으로 효과적인 대응을 하여야 하는 사건”으로 규정하고 있다(<http://www.fema.gov/>, 2015년 8월 2일 검색). 또한 국제연합 재해경감 전략기구(UN ISDR: United Nations International Strategy for Disaster Reduction)의 정의에 따르면 재난이란 “지역 또는 사회가 자체의 인적·물적 자원만으로는 대처할 수 없을 정도의 인적, 물적, 경제·환경적 피해를 초래하여 영향을 받은 지역 또는 사회가 극도로 혼란한 상태로서 위험요인과 취약요인이 결합된 상태”로 정의된다(Choi, 2014: 11-12). 일본의 「재해대책기본법」 제2조 제1항에서 규정하고 있는 재난의 개념은 태풍, 호우, 폭설, 홍수, 해일, 지진, 쓰나미(지진해일), 화산폭발, 그 밖의 이상한 자연 현상 또는 대규모

2) 재난이라는 용어는 영문으로는 Disaster, Hazard, Catastrophe, Crisis, Risk로 표현되고 있고, 우리말로는 재해, 재난, 위기, 위험, 위난이라는 용어가 혼용되고 있을 정도로 명확한 개념정의가 어려운 실정이다.

모 화재, 폭발 기타의 원인에 의해서 생기는 피해이다.³⁾

재난에 관한 이상의 정의에서 그 의미는 약간씩 차이가 있으나 일반적인 공통점을 간추려 재난을 정의한다면 재난이란 ‘자연적 혹은 인위적 원인으로 생활환경이 급격하게 변화하거나 그 영향으로 인하여 인간의 생명과 재산에 단기간 동안 많은 피해를 주는 현상’으로 정의 할 수 있다. 즉, 인간의 생존과 재산의 보존이 불가능 할 정도로 생활 질서를 위협받는 상태를 초래하는 사고 또는 상태를 말한다.

2. 재난의 유형

1) 국내 법적 재난의 분류

「재난 및 안전관리 기본법」 제3조 제1호에서는 “재난”의 정의를 국민의 생명·신체·재산과 국가에 피해를 주거나 줄 수 있는 것으로서 자연재난, 사회재난의 2가지 유형으로 구분하고 있다.

(1) 자연재난

자연재난은 태풍, 홍수, 호우(豪雨), 강풍, 풍랑, 해일(海溢), 대설, 낙뢰, 가뭄, 지진, 황사(黃砂), 조류(藻類) 대발생, 조수(潮水), 화산활동, 그 밖에 이에 준하는 자연현상으로 인하여 발생하는 재해를 의미한다.

(2) 사회재난

사회재난은 화재·붕괴·폭발·교통사고(항공사고 및 해상사고를 포함한다)·화생방사고·환경오염 사고 등으로 인하여 발생하는 대통령령으로 정하는 규모 이상의 피해와 에너지·통신·교통·금융·의료·수도 등 국가기반체계의 마비, 「감염병의 예방 및 관리에 관한 법률」에 따른 감염병 또는 「가축전염병예방법」에 따른 가축전염병의 확산 등으로 인한 피해를 의미한다.

2) 재난의 유형론

재난은 인간의 생존과 재산의 보존이 불가능할 정도로 생활 질서가 위협받는 상태를 말한다. 이러한 재난은 그 발생원인과 사회에 미치는 충격속도, 규모, 발생장소 등을 기준으로 하여 그 유형을 구

3) 「災害對策基本法」 第二條 この法律において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

一 災害 暴風、龍巻、豪雨、豪雪、洪水、崖崩れ、土石流、高潮、地震、津波、噴火、地滑りその他の異常な自然現象又は大規模な火事若しくは爆發その他その及ぼす被害の程度においてこれらに類する政令で定める原因により生ずる被害をいう。

분할 수 있다(Lee, 2007: 9-16). 따라서 재난의 분류는 나라와 지역에 따라 다양하게 분류하고 있으며 그 분류기준도 재난의 복합적 현상으로 인해 기준이 명확하게 제시되지 않고 있다.

대표적인 학자들의 재난분류를 유형화하면 크게 Jones의 재난분류와 Anesth의 재난분류로 구분할 수 있다. 먼저, Jones는 재난의 개념을 재난의 발생원인과 현상에 따라 크게 자연재난, 준 자연재난, 그리고 인적재난으로 구분하였다. Jones의 분류방식의 특징을 살펴보면 자연재난은 다시 지구물리학적 재난과 생물학적 재난으로 나누며 지구물리학적 재난을 다시 지질학적, 지형학적, 기상학적 재난으로 구분하고 있다. 인적재난에는 공해, 폭동, 교통사고, 폭발사고, 태업, 전쟁 등을 포함시키고 있다. 이러한 Jones의 재난 유형분류는 장기간에 걸친 완만한 환경변화현상(공해, 염수화, 토양침식, 파업 등)까지 재난에 포함시키고 있으며, 위기 관리적 관점에서 일반 행정관리의 대상까지도 재난으로 분류하고 있어 재난관리 분야에 그대로 적용시키기에는 너무 광범위하다는 문제가 있다(Jones, 1993: 35). 다음으로 Anesth는 자연재난을 기후성 재난과 지진성 재난로 분류하고 인적재난을 고의성 유무에 따라 교통사고, 산업사고, 폭발사고, 화재사고, 생물학적 재난, 화학적 재난, 방사능 재난과 같은 사고성 재난과 테러, 폭동, 전쟁과 같은 계획적 재난으로 구분하고 있는데, 이러한 재난분류는 미국의 지역 재난계획에서 주로 적용하고 있다.

그러나 현대적 의미의 재난의 개념은 물리적 기준점을 가지고 명확하게 구분하는 것은 사실상 어렵고 구분이 애매모호한 경우가 많다. 하지만 이러한 경계를 구분하지 않는 것은 폭넓은 재난을 대응하는데 있어 신속함을 저해시키는 중요한 문제로 남게 될 것이다. 따라서 이 연구에서는 재난의 개념을 Anesth의 재난개념을 바탕으로 “국민의 생명·신체·재산과 국가에 피해를 주거나 줄 수 있는 인적 재난(살인, 강도, 강간, 절도, 폭력 등)과 물적 재난(화재, 풍수해, 정전사고, 건물파손, 테러 등)”으로 정의하고자 한다.⁴⁾

III. 연구 방법

1. 표본 및 자료수집

이 연구는 2014년 11월 15일부터 12월 12일까지 서울, 부산, 경상남도, 경상북도에 위치하고 있는 주요 호텔에 종사하고 있는 직원들을 대상으로 하여, 해당 호텔의 관리자와 사전 의견교환을 통해 연구의 취지를 설명하고 총 221부의 설문지를 배포하였다. 배포된 설문지 중 199부가 회수되었고, 회수 후에는 문항 누락이 없고 일관성 있는 176부를 최종분석에 이용하였다. 설문지 내용은 한국의 호텔에

4) Anesth는 재난을 자연재난과 인적재난으로 구분하고, 자연재난을 기후성 재난(태풍 등)과 지진성 재난(지진, 해일 등)으로 인적재난을 사고성 재난(교통사고, 산업사고 등)과 계획성 재난(테러, 폭동, 전쟁 등)으로 구분하였다.

서 발생한 재난을 인식한 경로에 관한 4문항, 호텔에서 발생한 재난에 대한 두려움 4문항, 한국의 호텔에서 발생한 재난 인식 8문항으로 구성하였다. 그리고 구체적으로 호텔에서 발생가능한 재난 장소(10문항)와 재난 원인(10문항)을 통해 호텔 종사자들이 재난에 대하여 인식하고 있는 유형들을 구분하였다. 마지막으로 인구통계학적 특성은 9문항으로 구성하였다.

2. 변수의 조작적 정의와 측정

이 연구에 있어서 첫째, 재난을 인식한 경로는 “TV·라디오 및 신문·잡지 등 대중매체를 통한 경험 또는 지인이 경험한 재난 및 직접 경험한 재난”을 말한다. 둘째, 재난에 대한 두려움은 “재난 발생으로 인한 위협, 공포, 심각성의 인지 정도”를 의미한다. 셋째, 한국의 호텔에서 발생한 재난에 대한 인식은 “2011년 2월에 발생한 인도네시아 특사단 숙소 절도 사건 등과 같은 인적 재난 등과 1975년 12월에 발생한 대연각 호텔 화재사고 등과 같은 물적 재난 상황의 인지 정도”를 말한다. 넷째, 구체적으로 한국의 호텔에서 발생 가능한 재난 장소와 발생 원인에 대한 인식 정도“를 통하여 이들 공간적 장소에 대한 재난 안전 시사점을 도출하고자 한다. 이에 대한 측정은 리커트(Likert) 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 2=그렇지 않다, 3=보통이다, 4=그렇다, 5=매우 그렇다)로 응답하도록 하였다.

3. 자료의 분석방법

본 연구에서는 연구의 구체적인 목적을 달성하기 위해서 SPSS WIN 22.0 통계 패키지 프로그램을 사용하였으며, 사용된 통계기법은 다음과 같다.

첫째, 인구사회학적 특성을 분석하기 위해서 빈도분석을 실시하였다. 둘째, 본 연구에서 사용된 설문지의 내용타당도 분석을 위해서는 요인분석을 실시하였으며, 이를 바탕으로 신뢰도 분석을 하였다. 마지막으로 호텔 종사자의 인구통계학적 특성에 따른 재난 발생 인식에 차이가 나타나는가를 검증하기 위해 t-test, ANOVA 검증을 실시하였다.

IV. 실증 분석

1. 인구사회학적 특성

이 연구에서 연구대상이 되는 응답자의 특성을 살펴보면 <Table 1>과 같다.

연령은 20대(73명, 41.5%), 30대(49명, 27.8%), 40대(41명, 23.3%), 50대 이상(11명, 6.3%) 순으로 살펴보고, 성별은 남성(89명, 50.6%)과 여성(85명, 48.3%)의 순으로 살펴보았다. 교육수준은 중학교 졸

업(2명, 1.1%), 고등학교 졸업(35명, 19.9%), 전문대 졸업(47명, 26.7%), 대학교 졸업(86명, 48.9%), 대학원 졸업(4명, 2.3%)로 나타났고, 출생지역은 광역시 이상의 대도시(135명, 76.7%), 인구 50만명-100만명의 중·소도시(17명, 9.7%), 인구 10만-49만명 소도시(7명, 4.0%), 인구 10만명 미만 농어촌지역(15명, 8.5%)으로 구분할 수 있었다. 담당부서는 객실팀(95명, 54.0%), 식음료팀(42명, 23.9%), 조리팀(1명, 0.6%), 시설팀(26명, 14.8%)로 나타났고, 직위는 인턴사원(29명, 16.5%), 사원(112명, 63.6%), 대리급(23명, 13.1%), 과장급(8명, 4.5%), 부장급(1명, 0.6%)이 차지하고 있었으며, 근무연수는 3년 이하(93명, 52.8%), 5년 이상(23명, 13.1%), 10년 이상(15명, 8.5%), 15년 이상(34명, 19.3%), 20년 이상(10명, 5.7%)으로 구성되어 있다.

<Table 1> Demographic characteristics

(N=176)

classification	frequency	percentage	classification	frequency	percentage
age	73	41.5	department	95	54.0
	49	27.8		42	23.9
	41	23.3		1	.6
	11	6.3		26	14.8
sex	89	50.6	position	9	5.1
	85	48.3		29	16.5
level of education	2	1.1		112	63.6
	35	19.9		23	13.1
	47	26.7		8	4.5
	86	48.9		1	.6
natal area	4	2.3	number of service years	93	52.8
	135	76.7		23	13.1
	17	9.7		15	8.5
	7	4.0		34	19.3
	15	8.5	10	5.7	

2. 기술통계 분석

1) 재난에 대한 일반적 인식

호텔 종사자들의 재난인식 경로와 두려움에 관한 일표본 T-검정을 실시한 결과는 <Table 2>와 같다.

재난인식 경로의 각 단계 측정항목들은 리커트 5점 만점에 최하 2.01에서 최고 3.88로 문항에 따른 평균값에 차이를 보였다. 이는 재난인식 경로(4문항) 중 1번(TV·라디오를 통해 접한 경험), 2번 문항(신문·잡지를 통해 접한 경험)은 대중매체를 통한 인식이었고, 3번(주변인의재난 경험), 4번 문항(직접 재난 경험)은 주변에서 경험할 수 있는 직·간접적인 인식경로를 나타내는 바, 대중매체를 통해 재

난을 경험할 확률이 높고 그러한 시정각적인 자료들로 인해 재난에 대한 인지정도를 높인 것으로 여겨진다. 또한 재난에 대한 두려움의 각 단계 측정항목들은 리커트 5점 만점에 최하 2.48에서 최고 3.82의 평균점수를 나타내고 있다. 5번 문항(재난 소식으로 인한 생명과 재산의 위협 정도), 6번 문항(한국이 재난으로부터 안전한 정도), 7번 문항(재난 소식 접할 때 생명과 재산의 위협 정도), 8번 문항(재난 발생시 그 피해의 심각성 정도) 중 6번 문항을 제외한 대부분의 두려움 문항에서 나타나는 두려움 정도가 보통 수준 이상임을 알 수 있다.

<Table 2 Between channel of disaster awareness and disaster fear(One-Sample T Test)>

list of measurement	content	Mean	Std. Deviation	t(Sig.)
channel of disaster awareness	1 question	3.88	.930	55.193***
	2 question	3.77	.931	53.582***
	3 question	2.44	1.150	27.950***
	4 question	2.01	1.144	23.261***
disaster fear	5 question	3.28	1.025	42.513***
	6 question	2.48	.868	37.935***
	7 question	3.33	.924	47.633***
	8 question	3.82	.829	61.124***

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

다음으로 호텔 종사자들의 재난인식 내용에 관한 일표본 T-검정을 실시한 결과는 <Table 3>과 같다.

재난인식 측정항목들은 리커트 5점 만점에 최하 1.63에서 최고 2.33으로 문항에 따른 평균값에 차이를 보였다. 이를 통해 응답자의 대부분은 국내 호텔에서 발생한 주요 재난사고에 대한 인식이 평균적으로 낮음을 알 수 있다. 구체적으로 살펴보면, 서울 대연각 호텔 화재사고(A, 1.97), 부산 대아호텔 화재사고(B, 2.33), 서울 호텔 식재로 절취사건(C, 1.63), 서울 후진타오 주석 방문시 발생한 정전사고(D, 1.86), 서울 인도네시아 특사단 숙소 절도사건(E, 1.79), 인천 호텔 종사자 현금 등 절취사건(F, 1.67), 서울 천더밍 상무부장 방문시 발생한 정전사고(G, 1.76), 서울 투숙객 내부물품 등 절취사건(H, 1.74)이 검정 사례로 활용되었다.

<Table 3> Disaster awareness (One-Sample T Test)

list of measurement	Mean	Std. Deviation	t(Sig.)
A case	1.97	1.084	24.050***
B Case	2.33	1.319	23.381***
C case	1.63	.723	29.814***
D Case	1.86	.912	27.023***
E case	1.79	.873	27.191***
F case	1.67	.744	29.784***
G case	1.76	.787	29.581***
H case	1.74	.793	29.096***

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

호텔 종사자들의 재난관리 정책의 효과성 내용에 관한 일표본 T-검정을 실시한 결과는 <Table 4>와 같다.

재난관리 정책의 효과성을 측정항목들은 리커트 5점 만점에 최하 2.37에서 최고 2.54으로 문항에 따른 평균값에 큰 차이를 보이지 않았지만 전반적으로 재난관리 정책의 효과성에 대하여 부정적인 견해를 보였다. 구체적으로 살펴보면, 재난관련활동의 구체성(A, 2.43), 재난관련 조직의 체계성(B, 2.39), 재난관련 전문 인력 확보성(C, 2.37), 재난관련 법률 정비성(D, 2.41), 재난관련 시스템의 체계성(E, 2.45), 재난관련 예산 확보성(F, 2.38), 재난관련 유관기관과의 협력성(G, 2.45), 재난관련 국제기구·비정부기구와의 협력성(H, 2.54)이 검정항목으로 활용되었다.

<Table 4> Effectiveness of the disaster management policy (One-Sample T Test)

list of measurement	Mean	Std. Deviation	t(Sig.)
A case	2.43	.828	38.718***
B Case	2.39	.794	39.873***
C case	2.37	.805	38.953***
D Case	2.41	.810	39.284***
E case	2.45	.842	38.518***
F case	2.38	.771	40.902***
G case	2.45	.849	38.210***
H case	2.54	.876	38.414***

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

2) 재난에 대한 구체적 인식

(1) 호텔 내 재산 상황 발생가능한 장소

호텔 종사자들이 인식하고 있는 주요 범죄(인적 재난)의 발생가능한 장소에 대한 빈도분석을 실시한 결과는 <Table 5>와 같다.

인적 재난의 특성 상 대부분의 범죄장소는 객실에서 이뤄질 것으로 인식하고 있음을 알 수 있다. 특히, 인적 재난 중에서도 상대적으로 강력범죄라고 볼 수 있는 살인, 강도, 강간은 절대적으로 객실로 응답한 수가 많았고, 그 외의 인적 재난은 객실로 응답한 비율이 다른 장소에 비해서 높았지만 호텔 로비 및 외곽, 지하주차장 등의 응답 비율도 상당히 높은 수준으로 나타났다.

<Table 5> Possible places of the man-made disaster

(N=176)

classification	type of crime	place	frequency	percentage
man-made disaster	murder	hotel lobby	11	6.3
		room	137	77.8
		restaurants and bars	0	0.0
		basement garage	26	14.8
		etc	2	1.1
	robber	hotel lobby	42	23.9
		room	82	46.6
		restaurants and bars	4	2.3
		basement garage	48	27.3
		etc	0	0.0
	rape	hotel lobby	4	2.3
		room	140	79.5
		restaurants and bars	0	0.0
		basement garage	29	16.5
		etc	2	1.1
	theft	hotel lobby	42	23.9
		room	98	55.7
		restaurants and bars	18	10.2
		basement garage	16	9.1
		etc	1	0.6
	violence	hotel lobby	54	30.7
		room	57	32.4
		restaurants and bars	13	7.4
basement garage		50	28.4	
etc		2	1.1	

다음으로 <Table 6>은 호텔 종사자들이 인식하고 있는 주요 범죄(물적 재난)의 발생가능한 장소에 대한 빈도분석을 실시한 결과이다.

물적 재난의 특성 상 화재 및 정전사고를 제외한 모든 범죄 유형이 호텔로비 및 외곽에서 발생할 것으로 응답하였다. 이는 화재, 풍·수해 등 물적 재난은 호텔 내부(객실 등)에서 이루어진다고 보는 것보다 호텔 외부 또는 인접 공간에서 발생할 가능성이 높다고 판단했을 것으로 보인다.

<Table 6> Possible places of physical disaster

(N=176)

classification	type of crime	place	frequency	percentage
physical disaster	fire	hotel lobby	14	8.0
		room	96	54.5
		restaurants and bars	58	33.0
		basement garage	5	2.8
		etc	2	1.1
	damage from wind and flood	hotel lobby	75	42.6
		room	24	13.6
		restaurants and bars	7	4.0
		basement garage	61	34.7
		etc	7	4.0
	blackout	hotel lobby	34	19.3
		room	96	54.5
		restaurants and bars	17	9.7
		basement garage	6	3.4
		etc	21	11.9
	destroy a building	hotel lobby	90	51.1
		room	49	27.8
		restaurants and bars	11	6.3
		basement garage	21	11.9
		etc	4	2.3
terror	hotel lobby	97	55.1	
	room	39	22.2	
	restaurants and bars	10	5.7	
	basement garage	21	11.9	
		etc	8	4.5

(2) 호텔 내 재산 상황 발생 원인

호텔 종사자들이 인식하고 있는 주요 범죄(인적 재난)의 발생원인에 대한 빈도분석을 실시한 결과는 <Table 7>과 같다.

인적 재난의 특성 상 강도를 제외한 모든 범죄원인은 투숙객의 부주의에 의하여 발생할 가능성이 높다고 인식하고 있다. 하지만 호텔이라는 공간적 특수성에 기반하자면 불특정 다수가 항상 접근가능한 장소이므로 투숙객의 부주의 못지않게 현장 상황의 미비(호텔 종사자의 부주의, 호텔 보안시스템의 문제 등)에 의해서 인적 재난이 발생할 수 있음을 간과하고 있는 부분은 상당히 안일한 사고로 여겨진다.

<Table 7> Accident cause of the man-made disaster

(N=176)

classification	type of crime	accident cause	frequency	percentage
man-made disaster	murder	guest carelessness	82	46.6
		hotel employee carelessness	10	5.7
		problems of hotel security system	70	39.8
		incomplete preventative work by police officer	7	4.0
		etc	6	3.4
	robber	guest carelessness	65	36.9
		hotel employee carelessness	11	6.3
		problems of hotel security system	92	52.3
		incomplete preventative work by police officer	4	2.3
		etc	2	1.1
	rape	guest carelessness	91	51.7
		hotel employee carelessness	10	5.7
		problems of hotel security system	64	36.4
		incomplete preventative work by police officer	7	4.0
		etc	3	1.7
	theft	guest carelessness	73	41.5
		hotel employee carelessness	16	9.1
		problems of hotel security system	79	44.9
		incomplete preventative work by police officer	4	2.3
		etc	1	0.6
violence	guest carelessness	84	47.7	
	hotel employee carelessness	21	11.9	
	problems of hotel security system	58	33.0	
	incomplete preventative work by police officer	7	4.0	
	etc	2	1.1	

다음으로 <Table 8>은 호텔 종사자들이 인식하고 있는 주요 범죄(물적 재난)의 발생원인에 대한 빈도분석을 실시한 결과이다.

응답자들은 물적 재난의 특성 상 테러를 제외한 모든 범죄 유형이 호텔 보안시스템에 문제가 있기 때문에 범죄가 발생할 것으로 인식하고 있음을 알 수 있다. 특히, 테러는 다른 범죄 유형과 달리 경찰관 역할에 대한 미비점을 원인으로 지적하고 있다. 이는 다른 물적 재난에 비해 테러는 그 피해의 정도가 강할 것으로 응답자들이 인식하고 있어 기본적인 보안시스템 및 호텔 종사자들만으로는 예방, 대응하기 어렵다고 판단했을 것으로 보인다.

<Table 8> Accident cause of the physical disaster

(N=176)

classification	type of crime	accident cause	frequency	percentage
physical disaster	fire	guest carelessness	43	24.4
		hotel employee carelessness	27	15.3
		problems of hotel security system	100	56.8
		incomplete preventative work by police officer	4	2.3
		etc	0	0.0
	damage from wind and flood	guest carelessness	11	6.3
		hotel employee carelessness	11	6.3
		problems of hotel security system	119	67.6
		incomplete preventative work by police officer	11	6.3
		etc	22	12.5
	blackout	guest carelessness	5	2.8
		hotel employee carelessness	33	18.8
		problems of hotel security system	126	71.6
		incomplete preventative work by police officer	6	3.4
		etc	5	2.8
	destroy a building	guest carelessness	23	13.1
		hotel employee carelessness	22	12.5
		problems of hotel security system	113	64.2
		incomplete preventative work by police officer	9	5.1
		etc	7	4.0
terror	guest carelessness	4	2.3	
	hotel employee carelessness	10	5.7	
	problems of hotel security system	43	24.4	
	incomplete preventative work by police officer	112	63.6	
	etc	4	2.3	

3. 신뢰도 및 타당도 분석

재난의 인식경로와 두려움에 대한 요인분석은 <Table 9>와 같다. 이 연구에서의 문항의 선택기준은 고유값(eigen value)은 1.0 이상, 요인적재량은 0.40 이상을 기준으로 하여 두려움 문항(6번)은 요인적재량이 0.40 이하이므로 삭제하였다. 또한 항목-전체 상관성은 추출된 요인들에 의해서 설명되는 비율로 상관성이 0.4 이하로 낮은 변수는 제외하는 것이 일반적이거나 재난 인식 경로와 두려움의 항목 중에는 해당 문항이 없었다. 하지만 선행연구와의 요인분류가 상이한 재난 인식 경로(1번, 2번 문항) 문항은 삭제하여 분석하였다. 따라서 재난의 인식경로 2문항(주변인의 재난 경험, 직접 재난 경험), 두려움 3문항(재난 소식으로 인한 생명과 재산의 위협 정도, 재난 소식 접할 때 생명과 재산의 위협 정도, 재난 발생시 그 피해의 심각성 정도)이 최종분석에 사용되었다. 재난의 인식경로의 총 분산은 약

21.459%이고, 고유값은 1.502이며, 신뢰도는 0.812로 확인되었다. 또한 재난 두려움의 총 분산은 약 38.961%이고, 고유값은 2.727이며, 신뢰도는 0.757로 확인되었다.

<Table 9> Between channel of disaster awareness and disaster fear(factor analysis)

factor (eigen value)	list of measurement	factor loading	communality	validity
channel of disaster awareness (1.502)	acquaintance	.793	.902	0.812
	direct experience	.814	.876	
disaster fear (2.727)	life and property threat be caused by news of the disaster	.512	.720	0.757
	life and property threat when we hear the news of of the disaster	.476	.637	
	seriousness of the damage	.518	.624	

※ 분산 : 21.459%

재난인식에 대한 요인분석은 <Table 10>과 같다. 이 연구에서의 문항의 선택기준은 고유값(eigen value)은 1.0 이상, 요인적재량은 0.40 이상을 기준으로 하였고, 1번과 2번 문항은 0.40 이하이므로 제외하여 6개 문항이 최종분석에 사용되었다.5) 재난인식의 총 분산은 약 61.785%이고, 고유값은 3.707이며, 신뢰도는 0.872로 확인되었다.

<Table 10> disaster awareness (factor analysis)

factor (eigen value)	list of measurement	factor loading	communality	validity
disaster awareness (3.707)	A	.634	.797	0.872
	B	.581	.762	
	C	.566	.753	
	D	.694	.833	
	E	.687	.829	
	F	.544	.738	

※ 분산 : 61.785%

재난관리 정책의 효과성에 대한 요인분석은 <Table 11>과 같다. 이 연구에서의 문항의 선택기준은 고유값(eigen value)은 1.0 이상, 요인적재량은 0.40 이상을 기준으로 하였고, 항목-전체 상관성은 추출된 요인들에 의해서 설명되는 비율로 상관성이 0.4 이하로 낮은 변수는 제외하는 것이 일반적이나 위

5) 재난인식의 구체적인 문항은 서울 호텔 식재료 절취사건(A, 0.634), 서울 후진타오 주석 방문시 발생한 정전사고(B, 0.581), 서울 인도네시아 특사단 숙소 절도사건(C, 0.566), 인천 호텔 종사자 현금 등 절취사건(D, 0.694), 서울 천더밍 상무부장 방문시 발생한 정전사고(E, 0.687), 서울 투숙객 내부물품 등 절취사건(F, 0.544)이다.

기관리 대응단계의 항목 중에는 해당 문항이 없어 8개 문항이 최종분석에 사용되었다.⁶⁾ 재난관리 정책 효과성의 총 분산은 약 79.297%이고, 고유값은 6.344이며, 신뢰도는 0.962로 확인되었다.

<Table 11> Effectiveness of the disaster management policy (factor analysis)

factor (eigen value)	list of measurement	factor loading	communality	validity
effectiveness of the disaster management policy (6.344)	A	.785	.886	0.962
	B	.786	.887	
	C	.815	.903	
	D	.788	.888	
	E	.824	.908	
	F	.759	.871	
	G	.862	.928	
	H	.724	.851	

※ 분산 : 79.297%

4. 재난 상황에 대한 인식차이 분석

조사대상자들의 인구사회학적 변수에 따른 재난 상황에 대한 인식차이를 살펴보면 다음과 같다.

1) 근무연수별

조사대상자들의 근무연수에 따른 재난 발생 인식에 대한 차이를 살펴보면 <Table 12>와 같다. 분석결과, 재난인식(F=3.570, p<0.01)과 재난관리 정책의 효과성(F=2.456, p<0.05) 항목만이 근무연수별 차이가 있는 것으로 확인되었다. 세부적으로 살펴보면, 재난인식 경로와 재난관리 정책의 효과성 항목 모두 15년 이상에서 가장 높은 평균점수를 보였다. 특히, 재난 발생에 대한 두려움은 근무연수가 많아질수록 평균점수가 낮아지고 있고, 재난에 대한 인식은 근무연수가 많아질수록 높아지고 있다는 점이 특징적이다. 이는 근무연수가 많아질수록 업무에 대한 숙지도가 높아지고 재난발생 상황에 익숙해져 상대적으로 두려움이 낮아졌을 것이라 여겨지고, 재난에 대한 인식은 최근 안전에 대한 사회적 홍보와 관심, 실제 발생한 국가적 재난상황 등을 통해 높아지고 있는 것으로 판단된다.⁷⁾

6) 재난관리 정책의 효과성에 대한 구체적 문항은 재난관련활동의 구체성(A, 0.785), 재난관련 조직의 체계성(B, 0.786), 재난관련 전문 인력 확보성(C, 0.815), 재난관련 법률 정비성(D, 0.788), 재난관련 시스템의 체계성(E, 0.824), 재난관련 예산 확보성(F, 0.759), 재난관련 유관기관과의 협력성(G, 0.862), 재난관련 국제기구·비정부 기구와의 협력성(H, 0.724)이다.

7) 근무연수를 3년이하(a), 5년이상(b), 10년이상(c), 15년이상(d), 20년 이상(e)로 구분하여 분석하였다.

<Table 12> Number of service years (one-way ANOVA)

	channel of disaster awareness		disaster fear		disaster awareness		Effectiveness of the disaster management policy	
	Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviation
a	2.2337	1.17775	3.3696	.83784	1.6595	.62308	2.3329	.75281
b	2.0217	.84582	3.7536	.72626	1.5145	.57716	2.2772	.68253
c	2.1000	.89043	3.6222	.58914	1.8111	.75031	2.6250	.62678
d	2.4706	.99955	3.5196	.61514	1.9412	.43786	2.7316	.60234
e	1.9444	.52705	3.5000	.65263	2.2000	.83813	2.4250	.93393
F/Sig.	0.881/0.476		1.401/0.236		3.570/0.008**		2.456/0.048*	
multiple comparison	-		-		e>b(Scheffe)		d>a(Tukey)	

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

집단 간의 유의한 차이를 확인하기 위하여 사후검정인 Scheffe 분석을 실시한 결과, 재난에 대한 인식에서 20년 이상의 집단과 5년 이상의 집단 간에 유의한 차이가 있었다. 재난관리 정책의 효과성 항목의 경우에는 Tukey 검증을 실시하였으며, 15년 이상 집단과 3년 이하 집단간에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

2) 성별

조사대상자들의 성별에 따른 재난 발생 인식에 대한 차이를 살펴보면 <Table 13>과 같다.

분석결과, 재난인식 경로(t=2.211, p<0.05), 재난인식(t=2.783, p<0.01)과 재난관리 정책의 효과성 (t=3.968, p<0.001) 항목이 성별 차이가 있는 것으로 확인되었다. 세부적으로 살펴보면, 재난인식과 재난관리 정책의 효과성 항목은 모두 남성이 통계적 유의수준 하에서 더 높게 인식하고 있는 것으로 나타났다.

<Table 13> Sex(independent-samples T Test)

	channel of disaster awareness		disaster fear		disaster awareness		Effectiveness of the disaster management policy	
	Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviation
male	2.3864	.98765	3.3826	.71571	1.8652	.64348	2.6362	.71848
female	2.0357	1.09155	3.5725	.79783	1.6039	.59204	2.2128	.68294
t/Sig.	2.211/0.028*		-1.650/0.101		2.783/0.006**		3.968/0.000***	

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

3) 근무부서별

조사대상자들의 근무부서에 따른 재난 발생 인식에 대한 차이를 살펴보면 <Table 14>와 같다. 분석결과, 재난에 대한 두려움($F=3.716, p<0.05$) 항목을 제외한 모든 분석문항에서 근무부서에 따른 인식차이는 없는 것으로 나타났다. 세부적으로 살펴보면, 재난에 대한 두려움 항목은 시설팀에서 가장 높은 평균점수를 보였다. 특히, 집단간의 유의한 차이를 확인하기 위하여 사후검정인 Scheffe 분석을 실시한 결과, 두려움 항목에서 객실팀 집단과 식음료팀(조리팀포함) 집단 간에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.⁸⁾

<Table 14> Department (one-way ANOVA)

	channel of disaster awareness		disaster fear		disaster awareness		Effectiveness of the disaster management policy	
	Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviation
(a)	2.1809	1.14265	3.5851	.81310	1.6684	.61861	2.3923	.70487
(b)	2.2976	.95035	3.1628	.74312	1.7984	.71784	2.4302	.76731
(c)	2.2692	.97191	3.6538	.54553	1.9231	.50822	2.6442	.81983
(d)	2.3333	1.06066	3.4074	.40062	1.6111	.61802	2.2639	.54645
F/Sig.	0.162/0.922		3.716/0.013*		1.386/0.249		0.978/0.405	
multiple comparison	-		a>b(Scheffe)		-		-	

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

V. 결론

현대 국가의 재난관리 영역은 군사 위주에서 정치, 경제, 사회, 문화, 환경, 자원, 기술과 대형의 재난 등 비군사 분야를 포함하는 포괄적인 개념으로 확대되고 있다. 따라서 국내외적으로 상호협력적인 대응이 중요하며 국내 관련 조직의 협업도 필수적이다.

이 연구는 재난 상황에 대한 국제적 차원의 고려는 제외하고 서비스업 종사자, 특히 호텔 종사자들의 안전에 대한 인식을 살펴봄으로써 공간적 안전망을 구축하는데 인적 구성원들의 역할이 중요함을 실증적으로 분석하는 것으로 연구의 범위를 한정하여 논의를 진행하였다. 즉, 다양한 재난상황 중 인적재난과 물적 재난에 대한 호텔 종사자의 문항에 대한 기본적 인식과 호텔 종사자들의 인구사회학적 특성에 따른 인식의 차이가 있는지를 실증적으로 검증하는 것이었다. 분석한 결과는 다음과 같다.

재난에 대한 일반적 인식을 살펴보면, 첫째, 호텔 종사자들의 재난인식 경로의 각 단계 측정항목들은 리커트 5점 만점에 최하 2.01에서 최고 3.88로 문항에 따른 평균값에 차이를 보였다. 이는 재난인식 경로(4문항) 중 1번, 2번 문항은 대중매체를 통한 인식이었고, 3번, 4번 문항은 주변에서 경험할 수

8) 근무부서를 객실팀(a), 식음료팀(b, 조리팀 포함), 시설팀(c), 지원팀(d)로 구분하여 분석하였다.

있는 직·간접적인 인식경로를 나타내는 바, 대중매체를 통해 재난을 경험할 확률이 높고 그러한 시 청각적인 자료들로 인해 재난에 대한 인지정도를 높인 것으로 여겨진다. 또한 재난에 대한 두려움의 각 단계 측정항목들은 리커트 5점 만점에 최하 2.48에서 최고 3.82의 평균점수를 나타내고 있다. 이는 재난 두려움(4문항) 중 6번 문항을 제외한 대부분의 두려움 문항에서 나타나는 두려움 정도가 보통 수준 이상임을 알 수 있었다. 둘째, 호텔 종사자들의 재난인식 측정항목들은 리커트 5점 만점에 최하 1.63에서 최고 2.33으로 문항에 따른 평균값에 차이를 보였다. 이를 통해 응답자의 대부분은 국내 호텔에서 발생한 주요 재난사고에 대한 인식이 평균적으로 낮음을 알 수 있었다. 셋째, 호텔 종사자들의 재난관리 정책의 효과성을 측정항목들은 리커트 5점 만점에 최하 2.37에서 최고 2.54으로 문항에 따른 평균값에 큰 차이를 보이진 않았지만 전반적으로 재난관리 정책의 효과성에 대하여 부정적인 견해를 보였음을 알 수 있었다.

다음으로 재난에 대한 구체적 인식을 살펴보면, 첫째, 호텔 종사자들이 인식하고 있는 주요 범죄(인적 재난)의 발생가능한 장소에 대한 응답은 인적 재난의 특성 상 대부분의 범죄장소는 객실에서 이뤄질 것으로 인식하고 있음을 알 수 있었다. 특히, 인적 재난 중에서도 상대적으로 강력범죄라고 볼 수 있는 살인, 강도, 강간은 절대적으로 객실로 응답한 수가 많았고, 그 외의 인적 재난은 객실로 응답한 비율이 다른 장소에 비해서 높았지만 호텔 로비 및 외곽, 지하주차장 등의 응답 비율도 상당히 높은 수준으로 나타났다. 둘째, 호텔 종사자들이 인식하고 있는 주요 범죄(물적 재난)의 발생가능한 장소에 대한 응답은 물적 재난의 특성 상 화재 및 정전사고를 제외한 모든 범죄 유형이 호텔로비 및 외곽에서 발생할 것으로 응답하였다. 이는 화재, 풍·수해 등 물적 재난은 호텔 내부(객실 등)에서 이루어진다고 보는 것보다 호텔 외부 또는 인접 공간에서 발생할 가능성이 높다고 판단했을 것으로 보인다. 셋째, 호텔 종사자들이 인식하고 있는 주요 범죄(인적 재난)의 발생원인에 대한 응답은 인적 재난의 특성 상 강도를 제외한 모든 범죄원인은 투숙객의 부주의에 의하여 발생할 가능성이 높다고 인식하고 있다. 하지만 호텔이라는 공간적 특수성에 기반하자면 불특정 다수가 항상 접근가능한 장소이므로 투숙객의 부주의 못지 않게 현장 상황의 미비(호텔 종사자의 부주의, 호텔 보안시스템의 문제 등)에 의해서 인적 재난이 발생할 수 있음을 간과하고 있는 부분은 상당히 안일한 사고로 여겨진다. 넷째, 호텔 종사자들이 인식하고 있는 주요 범죄(물적 재난)의 발생원인에 대한 응답은 응답자들은 물적 재난의 특성 상 테러를 제외한 모든 범죄 유형이 호텔 보안시스템에 문제가 있기 때문에 범죄가 발생할 것으로 인식하고 있음을 알 수 있다. 특히, 테러는 다른 범죄 유형과 달리 경찰관 역할에 대한 미비점을 원인으로 지적하고 있다. 이는 다른 물적 재난에 비해 테러는 그 피해의 정도가 강할 것으로 응답자들이 인식하고 있어 기본적인 보안시스템 및 호텔 종사자들만으로는 예방, 대응하기 어렵다고 판단했을 것으로 보인다.

마지막으로 조사대상자들의 인구사회학적 특성에 따른 재난 상황에 대한 인식차이를 살펴보면, 첫째, 근무연수별 차이는, 재난인식($F=3.570$, $p<0.01$)과 재난관리 정책의 효과성($F=2.456$, $p<0.05$) 항목만이 근무연수별 차이가 있는 것으로 확인되었다. 세부적으로 살펴보면, 재난인식 경로와 재난관리 정책

의 효과성 항목 모두 15년 이상에서 가장 높은 평균점수를 보였다. 특히, 재난 발생에 대한 두려움은 근무연수가 많아질수록 평균점수가 낮아지고 있고, 재난에 대한 인식은 근무연수가 많아질수록 높아지고 있다는 점이 특징적이다. 이는 근무연수가 많아질수록 업무에 대한 숙지도가 높아지고 재난발생 상황에 익숙해져 상대적으로 두려움이 낮아졌을 것이라 여겨지고, 재난에 대한 인식은 최근 안전에 대한 사회적 홍보와 관심, 실제 발생한 국가적 재난상황 등을 통해 높아지고 있는 것으로 판단된다. 따라서 근무연수에 맞는 재난 상황 대비 교육이 필요할 것이다. 둘째, 성별 인식차이를 살펴보면, 재난인식 경로($t=2.211$, $p<0.05$), 재난인식($t=2.783$, $p<0.01$)과 재난관리 정책의 효과성($t=3.968$, $p<0.001$) 항목이 성별 차이가 있는 것으로 확인되었다. 세부적으로 살펴보면, 재난인식과 재난관리 정책의 효과성 항목은 모두 남성이 통계적 유의수준 하에서 더 높게 인식하고 있는 것으로 나타났다. 이는 군복무 등으로 다양한 상황 속에서 재난 발생 가능성을 직·간접적으로 경험한 남성의 경우 재난인식과 정책의 효과성이 높게 인식하고 있어 여성 근무자들에 대한 차별화된 교육이 필요할 것으로 여겨진다. 셋째, 근무부서별 인식차이를 살펴보면, 재난에 대한 두려움($F=3.716$, $p<0.05$) 항목을 제외한 모든 분석문항에서 근무부서에 따른 인식차이는 없는 것으로 나타났다. 이는 재난발생 시 근무부서별로 시행되어야 할 대응 매뉴얼이 전무하다는 것으로 해석할 수 있다. 즉, 재난 상황이 발생하더라도 근무부서별로 신속하게 이루어져야 할 대응전략이 부족하여 상황의 효과적인 대응을 위한 물리적 시간이 길어질 수 밖에 없어 인적·물적 피해가 커질 수 있다. 따라서 근무부서별로 적용가능한 매뉴얼을 개발하고 해당 구성원들에게 주지시키는 것이 중요하다.

이 연구는 호텔 종사들의 재난상황에 대한 인식이 인구사회학적 변수에 따라 차이가 있다는 중요한 시사점을 제공하고 있으나 응답 표본이 일정지역으로 한정됨으로 인해 연구결과를 일반화하는 데는 무리가 있다는 한계점이 있다. 따라서 향후의 연구는 전반적인 호텔 종사자들의 의견을 수렴할 수 있도록 호텔 등 주요 서비스업의 지역별 특성을 고려하여 표본선정을 할 필요가 있다고 생각된다.

References

- Barry Buzan. 1991. New Patterns of Global Security in the 21th Century. *International Affairs*. 67(3): 431-451.
- Cho, Jung Hwan. 2013. Weekly Financial Brief. *Issue Brief*. 3(41): 1-15.
- David C. Gompert, and Phillip C. Saunders. 2011, "Mutual Restraint in Cyberspace," in *The Paradox of Power: Sino-American Strategic Restraint in an Age of Vulnerability* (Washington D.C.; Institute for National Strategic Studies, National Defense University).
- Lee, Jin Woo. 2013. The Effect of Disaster Management System and Cooperation on the Business Performance: Focus on Firefighting Agencies in North Gyeongsang Province. *The*

- Graduate School of Keimyung University doctor's degree.
- Lee, Hyun Dam. 2007. A Study on Awareness about Disaster Management Systems and Possible Ways to Develop Them: Based on Consciousness of Residents in Daejeon City, The Graduate School of Daejeon University Doctor's Degree.
- Martin C. Libicki 2009. Cyberdeterrence and Cyberwar.
- Norman Abrams. 2011. *Anti-terrorism and Criminal Enforcement*. Abridged Edition.
- Patrick M. Morgan. 2010. Applicability of Traditional Deterrence Concepts and Theory to the Cyber Realm. National Academy of Sciences. (eds.). *Proceedings of a Workshop on Deterring Cyberattacks: Informing Strategies and Developing Options of U.S. Policy*. National Academies Press.
- Richard L. Kugler. 2009. Deterrence of Cyber Attacks. Franklin D. Kramer, Stuart H. Starr, and Larry K. Wentz. (eds.). *Cyberpower and National Security: Cyberpower and National Security*. Washington, D.C: National Defense University and Potomac Books.
- Stewart A. Baker and John Kavanagh. 2005. *Patriot Debates*. ABA (Chicago, IL).
- The White House. 2010. National Security Strategy of the United States.
- Thomas J. Mowbray. 2010, *Solution Architecture for Cyber Deterrence*. SANS Institute.
- William J. Lynn. III. 2010. Defending a New Domain: The Pentagon's Cyberstrategy. *Foreign Affairs*. 89(5): 97-108.

Korean References translated from the English

- 이현담. 2007. 재난관리체계에 대한 인식과 발전방안: 대전광역시 주민의식을 중심으로. 박사학위 논문. 대전대학교 대학원.
- 이진우. 2013. 재난관리체계와 협력이 업무성과에 미치는 영향: 경상북도 소방기관을 중심으로. 박사학위논문. 계명대학교 대학원.
- 조정환. 2013. 주간 금융경제동향. 이슈브리프. 3(41): 1-15.
- 한세억. 2002. 지능적 행정조직의 탐색과 실천: 재난행정 사례를 중심으로. 한국행정학보. 36(1): 139-158.

이상동: 동의대학교에서 경영학 박사학위를 취득하고(논문: 호텔종사원의 변혁적 리더십과 셀프리더십이 임파워먼트와 직무성과에 미치는 영향, 2008), 동의대학교 호텔컨벤션경영학과, 동서대학교 호텔경영학과 시간강사를 역임하고, 현재 글로벌 체인호텔인 베스트웨스턴 해운대호텔 총지배인으로 재직중이다. 주요 관심분야는 호텔경영, MICE, 외식산업 등이며, 주요 논문은 “호텔종사원의 일-가정 갈등이 직무태도에 미치는 영향(2014)”, “프랜차이즈 지원이 가맹점 만족과 경영성과에 미치는 영향 : 외식업을 중심으로(2013)”, “MICE에서의 체험, 긍정적 감정, 관계품질 및 행동의도에 관한 연구(2013)”, “호텔정보시스템의 기술수용모델이 서비스 지향성과 고객지향성이 성

과에 미치는 영향(2012)”, “호텔종사원의 감정노동과 직무태도 및 조직시민행동과의 관계(2012)”, “호텔컨벤션에 대한 지각된 위협과 가치, 만족, 애호도 간의 관계 연구(2012)”, “전시컨벤션 이해관계자의 협력네트워크가 네트워킹 성과에 미치는 영향(2011)” 등이 있다. 또한 현업에서도 학교, 관공서, 협회, 단체와의 업무협약을 통한 활발한 활동을 하고 있다. 동국대학교 경주캠퍼스, 포항대학, 경주정보고등학교, 포항시축제위원회, (사)칠포재즈축제위원회, 포항해양경비안전서, 포항스틸러스, 포항시재향군인회, 롯데백화점 포항점등과 협약한 바 있다 (kang9580@hanmail.net).