

Exploring Major Keyword & Relationship in the Studies of Hotel Employees Using Semantic Network Analysis Methods

Jeong-O Kim*, Choong-Hoon Kwon**

Abstract

The purpose of this study is to extract the key words from the list of research subjects related to 'hotel workers' published in recent 10 years(2009~2018) by using the language network analysis method and to confirm the relation between the key words. In this paper, we propose a semantic network analysis that can overcome limitations of longitudinal study, analyze the recent research trends, and widely use as a research model.

The results of this study are as follows ; First, in analyzing major key words in the title of 'Hotel Employer' in recent 10 years, the major keyword of job satisfaction(40), special grade(26), organizational commitment(20), emotional labor(19), service(12), restaurant(10), and turnover intention(9). Second, we analyzed the relation of language network among major key words extracted from the study title of 'hotel workers'. Such a research process is expected to grasp the trends of research related to 'hotel workers' and give implications for the future direction of related research.

▶ Keyword: hotel workers, semantic network analysis, key word, relationship, centrality

I. Introduction

호텔의 기원은 라틴어의 호스피탈레(Hospitale)로, '순례 또는 참배자를 위한 숙소'를 뜻한다. 이후 '여행객의 숙소 또는 휴식 장소를 제고하고 아픈 사람을 치료하는 하는 병원'이라는 뜻의 호스피탈(Hospital)과 호스텔(Hostel)을 거쳐 18세기 중엽 이후에 지금의 뜻으로 바뀌었다. 호텔은 여행객을 위한 각종 편의시설을 제고한다. 즉 객실, 식당 주방 및 각종 오피스시설 등을 갖추고 사회의 공공기업체로서의 사명을 다하는 서비스 사업체이다[1]. 그 외에도 호텔은 여행자에게 숙식을 제공하면서, 경제적으로 지불능력을 갖추고 있는, 특정되지 않은 고객에게 당사의 이익을 목적으로 그것에 합당한 숙박과 식음료 시설을 갖추고, 무형의 서비스 상품을 기본으로 공익개념의 업무 및 여가활동과 문화적 공간을 제공하는 기업으로, 환대산업 중 가장 중요하며, 현대를 살아가는 사람에게 안락감과 즐거움을 제공할 수 있는 종합형태개념이다[2]. 이렇듯 관광 분야에서 호텔은 이처럼 복합적이고 종합적인 분야이다.

국내의 서비스산업 분야에서 호텔에 대한 연구는 호텔산업의 비약적인 발전과 함께 질적·양적으로 크게 성장하였다. 지금까지 호텔관련 분야의 연구 동향 분석은 기계적인 내용분석 방법 등을 사용했다[3]. 이러한 내용분석 방법은 관련 연구물들의 자료나 연구 대상의 성질을 파악하여, 상황을 총체적으로 통찰하며 가설을 세워 그것을 검증하는 방법으로 아이디어나 핵심개념을 조사하는 방법이며, 여러 가지 형태로 기록된 것들을 뜻이 있는 정보로 바꾸기 위한 연구방법을 말한다[4]. 이런 내용분석 기법은 관련 주제의 변인, 연구방법론, 가설 등을 추출하여 제시하는 수준에서 진행된다. 이러한 내용분석을 통한 연구는 연구 자료의 해석이나 분류 등에서 학자들에 따라 다르게 나타날 수 있는 한계점이 있다[5][6].

내용분석 연구방법론은 기술적 정보 즉, 선행된 분석형태에서 나타나는 빈도 수만을 제공하기 때문에 연구 경향이나 추세를 종합적으로 이해하기에는 어려움이 있다[7]. 이러 문제에도 불구하고

• First Author: Jeong-O Kim, Corresponding Author: Choong-Hoon Kwon

*Jeong-O Kim (meridian@kwu.ac.kr), Dept. of English Education, Kwangju Women's University

**Choong Hoon Kwon (kwonch@kwu.ac.kr), Dept. of Secondary Special Education, Kwangju Women's University

• Received: 2019. 06. 24, Revised: 2019. 07. 23, Accepted: 2019. 07. 23.

하고 앞서 제시한 바와 같이 호텔산업 분야의 연구를 살펴보면, 오홍철·여호근·이혜영[8]의 관광학 분야 국내의 등재 학술지 및 후보지의 연구동향 분석, 김미경[9]의 호텔종사원 직무관련 연구 동향, 정규업 외[10] 호텔경영 연구문헌 동향 등 모두 내용분석 방법을 활용하였다. 이러한 연구는 종합적이고 복합적인 호텔경영학에서 호텔산업 분야의 연구 동향을 객관적으로 연구하여 기술하기에는 한계가 있다고 할 수 있다. 선행연구에서 내용분석을 통해 연구한 경우, 표면적인 형식이나 내용만을 조사하고 논한다고 있다는 지적을 연구의 한계점으로 제시하고 있다[11].

언어 네트워크 분석방법론은 기술적이고 종단적인 연구의 방법론 한계를 극복하고, 최근 연구동향을 종합적으로 분석할 수 있는 연구모형으로 널리 사용되고 있다. 언어 네트워크 분석은 연구 분야의 내용 중 언어가 동시에 발생하는 빈도를 측정함으로써 언어 상호간의 밀접한 연결구조와 의미론적 해석을 도모하는 것이다[5]. 이 분석 방법을 적용할 경우 전통적인 질적 연구의 내용분석과 비교하여 단어 간의 관계 분석을 통한 메시지의 객관적인 의미도출, 인지시스템의 구조와 원리를 분석에 적용함으로써 의미 있는 연관 도출을 찾고 순차적인 의미 해석을 통한 연구자의 주관적 해석 가능성을 최소화 할 수 있는 장점을 가지고 있다[12].

본 연구에서 주로 활용한 언어 네트워크 분석방법은 최근 다양한 학문분야에서 활발하게 적용되고 있는 방법론이다. 정책학(엄영호 외, 2019)[13], 문헌정보학(정상준, 2019)[14], 교육학(권충훈, 2018)[15] 등에서 다양한 언어 네트워크 분석방법론을 활용한 메타분석들이 발표되고 있다. 언어 네트워크 분석방법론은 관련 연구동향에 대한 객관적인 확인과 시사점 추출에 도움이 되고 있다고 평가된다.

국내 ‘호텔 관련’ 연구동향에 대한 언어 네트워크 방법론 적용 연구로서는 김학준(2016)[16]의 연구가 있다. 이 연구는 2012년부터 2014년까지 관광분야 등재지에 게재된 호텔 관련 연구에서 나타난 키워드를 분석하였다. 그러나 이 연구는 ‘호텔 관련’ 등재지의 모든 키워드를 분석하였으며, 3년간(2012 ~ 2014) 연구기간으로 한정하여 종단연구적인 연구동향을 분석으로는 다소 한계가 있었다.

본 연구는 기존 관련 선행연구 분석으로 통해 확인된 연구 제한점을 극복하고자, 국내 관련 분야 연구 중 ‘호텔 종사자’라는 구체적인 용어(범주)를 분명하게 설정하여 보다 밀도 있는 분석을 시도해보고자 한다. 또한 기존의 일반적이고 기계적인 내용분석 연구방법론의 주관성을 극복하고자 정량적 결과 도출 및 제시가 가능한 핵심어 추출 프로그램[17]과 의미망 네트워크 값 분석 프로그램[18] 등 객관적인 도구들을 활용하였다.

본 연구의 목적은 언어 네트워크 분석방법을 사용하여 최근 10년 간(2009년 ~ 2018년) 발표된 ‘호텔 종사자’ 관련 연구물에서 주요 핵심어를 추출하고, 그 핵심어들 간의 관계성(중심성 등)을 확인하고자 하는 것이다. 그런 연구과정은 ‘호텔 종사자’ 관련 연구동향을 거시적으로 파악하고, 앞으로의 관련 연구의 방향성에 시사점을 줄 수 있다고 기대된다.

본 연구의 연구문제는 첫째, 최근 10년간(2009년 ~ 2018년) 국내 등재 학술지에 게재 발표된 ‘호텔 종사자’ 관련 연구제목 리스트의 주요 핵심어는 무엇인가? 둘째, ‘호텔 종사자’ 관련 연구제목 리스트의 주요 핵심어들 간의 의미망 관계성은 어떤 특성을 보이는가? 이다.

II. Research Methodology

1. Analysis target

본 연구는 한국연구재단 한국학술지인용색인(KCI: Korean Citation Index, www.kci.go.kr)[19]에서 확보한 2009년도부터 2018년도까지(총10년) ‘호텔 종사자’를 주제로 설정한 국내 등재학술지(후보 포함)에 게재 발표된 연구제목 리스트를 분석대상으로 하였다.

Table 1. Research subject list status related hotel workers

2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	total
3	9	6	19	15	23	12	11	17	13	128

2. Research methods and analysis programs

본 연구의 주요 연구방법론은 언어 네트워크 분석이다. 언어 네트워크 분석은 분석대상에 포함된 핵심어들 추출하고, 그 핵심어들 간의 관계성을 파악하는 사회네트워크 분석방법론을 언어 텍스트 등을 대상으로 응용한 연구방법론으로, 의사소통구조를 조망할 있게 그리고 객관적으로 확인하는데 매우 의미 있는 방법론이다[20]. 언어 네트워크 분석은 윤지은외(2015)에 의하면 기존 전통적 내용분석방법론에 비해 핵심어 추출, 핵심어 간의 관계성 확인과정에서 분석자의 주관적인 개입을 최대한 방어할 수 있는 과학적인 방법론이다[12].

본 연구의 주요 절차는 연구대상 논문 목록 수집 → 상위 출현빈도 핵심어 추출 및 워드클라우드 표현 → 핵심어들의 언어 네트워크 특성 분석 → 언어 네트워크 시각화 표현 단계이다. 본 연구에서 사용한 네트워크 분석방법은 분석 초기 출발단계에서 대상 언어 리스트에서 주요 핵심어를 추출하는 과정에는 세부적이고 다소 복잡한 과정을 거치게 된다. 이런 과정은 보통 ‘전처리과정’이라고 하며, 교정, 통제, 제거 작업 등을 거치게 된다[21]. 본 연구의 전처리과정은 권현범, 천세영[22]의 연구에서 사용한 전처리과정(제거, 복합, 통일)을 체계를 활용하였다.

Table 2. Preprocessing process Division & Example

Division	Example	Remarks
delete	· 조사(의, 이, 가 등) 등의 일반적인 용어는 삭제 · 호텔 종사자 삭제	일반 용어 삭제
complex	· 직무 만족 → 직무만족 · 감정 노동 → 감정노동	붙여쓰기, 띄어쓰기 규칙성 확보
unification	· 특급, 특1급 → 특급	유사 용어들을 하나의 동일 용어로 전환

본 연구의 언어 네트워크 분석 도구는 다음과 같다. 첫째, 주요 핵심어 추출 프로그램은 관련 연구에서 가장 많이 활용되는 있는 박한우 & Loet Leydesdorff의[5] 한글 텍스트 분석프로그램 KrKwic(Korean Key Words in Context)을 이용하였다. KrKwic 프로그램은 한국어의 언어적인 구조에 근거한 핵심어 분석 프로그램으로서, 국내 언어네트워크 분석 관련 연구들에서 가장 빈번하게 사용되고 있는 핵심어 추출 분석 프로그램으로 위치하고 있다[21]. 둘째, 언어 네트워크 분석 프로그램은 Analytic Technology사 UCINET6 최신 프로그램(ver. 6.678, 본 연구 당시 최신 버전)을 활용하였다. 마지막으로 언어 네트워크 값을 시각화하여 표현하는 그림 도구로는 NetDraw 최신 프로그램(ver. 2.167, 본 연구 당시 최신 버전)을 활용하였다.



Fig. 1. KeyWord Wordcloud of research subject list related 'hotel workers'

III. Research Results and Interpretation

1. Results of Keywords

본 연구의 연구대상은 2009년도부터 2018년도까지(총 10년간) '호텔 종사자' 관련 등재지(후보지 포함) 게재 논문 128편이다. 본 연구에서는 분석대상 연구제목 리스트를 대표적인 한국어 핵심어 추출 프로그램인 Krkwic[5]를 활용하여 주요 핵심어들을 추출하였다. '호텔 종사자' 관련 논문 제목의 주요 핵심어를 출현 상위빈도 30위로 설정하여 제시하면 다음 <표 3>와 같다.

Table 3. Major Keyword High Frequency

rank	keyword	frequency	rank	keyword	frequency
1	직무만족	40	16	공정성	6
2	특급	26	16	조직유효성	6
3	조직몰입	20	16	직무스트레스	6
4	감정노동	19	19	직무성과	5
5	지각	13	20	소진	4
6	서비스	12	20	조직문화	4
7	레스토랑	10	20	체면민감성	4
8	이직의도	9	23	개인	3
9	조직시민행동	8	23	경력	3
10	식음료	7	23	상사	3
10	고객지향성	7	23	서비스품질	3
10	리더십	7	23	서울지역	3
10	인식	7	23	외식	3
10	임파워먼트	7	23	직무열의	3
10	직무특성	7	23	커뮤니케이션	3

* 출현빈도가 동일한 경우, 동일 순위로 표기

본 연구에서는 '호텔 종사자' 관련 연구제목에서 나타난 주요 출현 상위빈도 주요 핵심어를 데이터 시각화 표현 프로그램인 '워드클라우드' 사이트(wordcloud.kr)를 통하여 시각적으로 제시하였다.

2. Language Network Analysis Using Keyword

언어 네트워크 분석의 대표적인 지표는 분석대상 네트워크 특징을 확인할 수 있는 밀도(Density), 연결정도(Degree), 중심성(Centrality) 등 이다[23][24]. 밀도는 언어 네트워크에서 전체 핵심어(노드)가 상호 간에 어느 정도 관계를 가지고 있는지를 나타내는 지표이다. 연결정도는 한 핵심어(노드)가 타 핵심어(노드)와 연결된 연결선의 개수로 측정한다. 중심성은 각각의 핵심어(노드)가 전체 네트워크 속에서 중심에 위치하는 정도를 나타내는 지표이다. 중심성은 언어 네트워크 분석방법을 활용한 관련 연구에서 보통 3종의 중심성(연결정도, 근접, 중개)을 확인하고 있었다[21][25].

II장 2에서는 본 연구의 두 번째 연구문제에 대한 해결을 하고자 한다. 즉, 2009년도부터 2018년도까지 국내 등재지(후보지 포함)에 발표 게재된 '호텔 종사자' 관련 연구들의 제목 리스트를 분석하여, 상위 출현빈도 30위까지의 핵심어들을 추출하였다. 상위 출현빈도 핵심어들은 대표적인 네트워크 분석 프로그램인 UCINET6 프로그램(ver. 6.678, Analytic Technologies사 보급, 본 연구 당시 최신 버전)을 사용하여 언어 네트워크 특성들을 확인하였다. UCINET6 프로그램 결과는 다소 복잡한 측정값으로 제시된다. 그런 이유로 언어 네트워크 특성 값들은 NetDraw 프로그램(ver. 2.167, 본 연구 당시 최신 버전)을 이용하여, 시각화된 언어 네트워크 지도로 제시하였다.

2.1 High frequency keywords overall network value Related Hotel Workers Research

본 연구의 분석대상인 128편의 '호텔 종사자' 관련 연구제목 리스트에서 확인된 상위출현 빈도 30위의 핵심어들은 30개의 노드(nodes)가 되고, 노드간의 연결선들은 링크(links)가 된다. 분석대상 언어 네트워크 특징은 밀도(Density), 연결정도(Degree) 등을 확인하여 제시하게 된다[22].

Table 4. Value of all language network

Density	Total Ties	Avg. Distance	Avg. Degree
0.352	306	1.677	10.2

* density range : 0 ~ 1

밀도는 핵심어 간 총 연결 가능 수 대비 실제 연결수로 측정한다. n개의 핵심어들은 최대 n-1개의 연결수를 가지므로, 방향성 없는 경우 연결 중복되는 관계로 연결가능 총 수는 $n(n-1)/2$ 이다[25].

본 연구에서는 30위 핵심어까지 노드로 설정했으므로, 최대 연결가능 총 수는 [870개](30×29)이다. 본 연구대상의 실제 연결총수는 [306개]였다. ‘호텔 종사자’ 관련 연구제목 리스트 언어 네트워크의 밀도는 0.352이며, 핵심어의 평균 연결정도는 10.2개 정도로 확인되었다.

이상과 같이 분석한 ‘호텔 종사자’ 관련 연구제목 리스트에서 확인한 핵심어와 연결정도(Degree)값을 네트워크 시각화 프로그램인 NetDraw를 이용하면, 다음 [그림 III-1]로 구현된다.

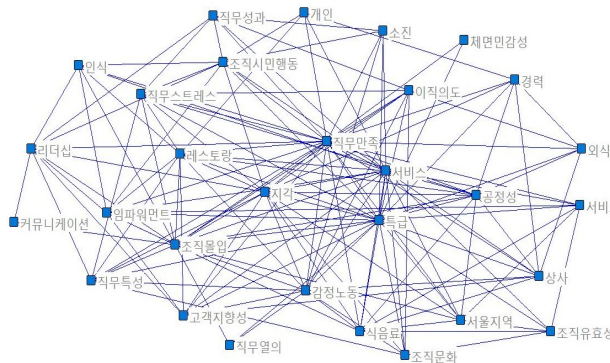


Fig. 2. Keyword all language network of research subject list related ‘hotel workers’

‘호텔 종사자’ 관련 연구제목의 전체 언어 네트워크는 출현 상위빈도 30위 핵심어들의 관계를 표현하고 있다. 각 핵심어는 노드가 되며, 각 노드의 위치는 그 어떤 의미도 가지지 않는다. 네트워크상의 중앙에 위치한 핵심어는 다른 핵심어와의 연결선을 형성하기 위해 가운데에 자연스럽게 자리 잡게 된 것이다. 각 핵심어의 언어 네트워크상의 역할은 중심성(Centrality)값을 통해 확인할 수 있다.

2.2 Centrality(3 kinds) analysis result

언어 네트워크 분석방법은 전체 언어 네트워크 안에서 각 노드(핵심어)의 역할이 어떤 영향을 미치는가, 어떤 역할을 담당하는지를 확인하는 것이 중요하다. 중심성은 네트워크 분석 지표 중 가장 빈번하게 활용되는 지표이다[25][26].

중심성은 각 핵심어(노드)가 언어 네트워크 속에서 중앙 위치에 얼마나 가까이 있는 측정치이며, 일부 학자들은 ‘중앙성’이라는 용어로 사용하고 있다. 프리만(Freeman)은 대표적인 3가지 중심성(Centrality) 지표로 연결정도 중심성(Degree), 근접 중심성(Closeness), 매개 중심성(Betweenness)을 제시하였다[27]. 국내 최근 언어 네트워크 분석방법 연구들에서도 중심성 지표를 확인할 경우, 연결정도, 근접, 매개 중심성 순으로 분석하는 경향성을 보이고 있다[21]. 본 연구에서도 3종 중심성(연결정도, 근접, 매개 중심성)을 확인하고, 그 값을

NetDraw로 객관적인 시각화 표현방법인 언어 네트워크 지도로 표현하고자 한다.

연결정도 중심성(Degree Centrality)은 각 핵심어들이 언어 네트워크 상의 다른 핵심어들과 어느 정도의 링크(links)를 하는지 측정한 것이다.

Table 5. Centrality result of degree of connection

Keyword	Degree Centrality	Keyword	Degree Centrality
직무만족	88.000	공정성	30.000
특급	63.000	조직유효성	10.000
조직몰입	50.000	직무스트레스	12.000
감정노동	31.000	직무성과	9.000
지각	37.000	소진	8.000
서비스	44.000	조직문화	8.000
레스토랑	27.000	체면민감성	5.000
이직의도	17.000	개인	8.000
조직시민행동	18.000	경력	13.000
식음료	20.000	상사	11.000
고객지향성	15.000	서비스품질	9.000
리더십	15.000	서울지역	12.000
인식	14.000	외식	9.000
임파워먼트	18.000	직무열의	4.000
직무특성	13.000	커뮤니케이션	2.000

* 연결정도 중심성값 상위 10 keyword까지 음영으로 표시함
공통 10위 핵심어가 있어, 11개 keyword 음영 표시

‘호텔 종사자’ 관련 연구제목 리스트의 언어 네트워크 연결정도 중심성값은 NetDraw 프로그램을 활용하여 네트워크 지도로 표현하였다. ‘호텔 종사자’ 관련 연구제목 리스트속의 핵심어 중 직무만족(88.000), 특급(63.000), 조직몰입(50.000), 서비스(44.000), 지각(37.000), 감정노동(31.000), 공정성(30.000), 레스토랑(27.000), 식음료(20.000), 조직시민행동(18.000), 임파워먼트(18.000) 순으로 다른 핵심어와 높은 연결정도를 보인다는 것으로 확인할 수 있었다. 연결중심성이 높은 핵심어들은 ‘호텔 종사자’ 관련 연구제목에서 다른 핵심어들을 연결하는 역할을 담당하고 있다는 것을 알 수 있다.

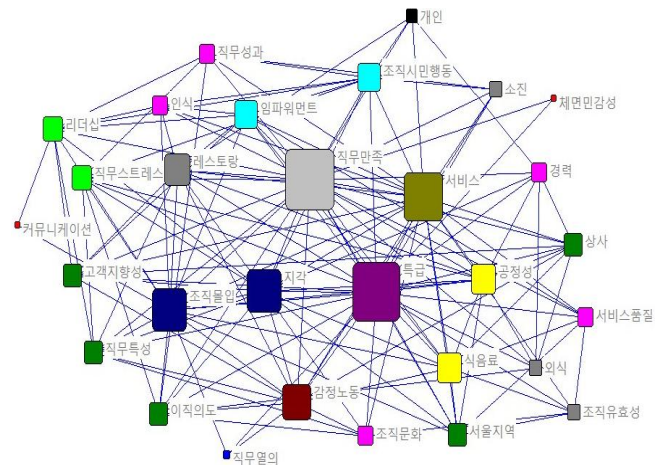


Fig. 3. Language network degree centrality map of research subject list related hotel workers

근접 중심성(Closeness Centrality)은 ‘인접 중심성’이라고 사용되기도 한다[25]. 근접 중심성은 핵심어들 간의 거리를 기준으로 하여 중심성을 측정하여, 연결정도 중심성과는 다르게 직접 연결된 노드뿐만 아니라 간접 연결된 모든 핵심어들 간의 거리를 의미한다. 그래서 근접 중심성은 기계적인 연결정도 중심성을 보완한 나름 의미 있는 중심성 값으로 확인되고 있다 [28].

Table 6. Result of closeness centrality

Keyword	Closeness Centrality	Keyword	Closeness Centrality
직무만족	0.879	공정성	0.630
특급	0.853	조직유효성	0.537
조직몰입	0.707	직무스트레스	0.604
감정노동	0.659	직무성과	0.558
지각	0.707	소진	0.547
서비스	0.763	조직문화	0.558
레스토랑	0.644	체면민감성	0.509
이직의도	0.592	개인	0.527
조직시민행동	0.617	경력	0.558
식음료	0.630	상사	0.580
고객지향성	0.592	서비스품질	0.558
리더십	0.592	서울지역	0.592
인식	0.569	외식	0.547
임파워먼트	0.617	직무열의	0.509
직무특성	0.592	커뮤니케이션	0.446

※ 근접 중심성값 상위 10위 keyword까지 음영으로 표시함
공동 10위 핵심어가 있어, 11개 keyword 음영 표시

‘호텔 종사자’ 관련 연구제목 언어 네트워크의 근접 중심성 값은 NetDraw 프로그램을 이용하여 네트워크 지도로 시각화하여 표현하였다. ‘호텔 종사자’ 관련 연구제목 리스트 속의 핵심어 중 직무만족(0.879), 특급(0.853), 서비스(0.763), 조직몰입(0.707), 지각(0.707), 감정노동(0.659), 레스토랑(0.644), 식음료(0.630), 공정성(0.630), 조직시민행동(0.617), 임파워먼트(0.617) 순으로 다른 핵심어들과의 근접성이 높다는 것을 의미한다.

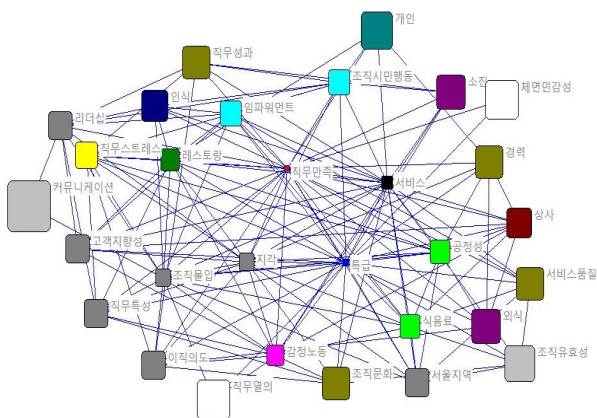


Fig. 4. Language network closeness centrality map of research subject list related 'hotel workers'

매개 중심성(Betweenness Centrality)은 ‘사이 중심성’이라는 용어로 사용되기도 한다[25]. 매개 중심성은 다른 핵심어들

간의 중개 및 매개 역할을 얼마나 하는지를 측정하는 중심성 지표이다[25]. 매개 중심성은 값이 클수록 언어 네트워크 안에서 상호작용 통제력이 크다고 할 있으며, 각 노드의 다른 노드와의 연결 및 융합 정도를 확인할 수 있는 것이다. 그런 의미에서, 매개 중심성이 높은 핵심어는 출현 빈도나 연결 정도가 다소 낮더라도, 그 핵심어가 없어질 경우 의사소통 등에 어려움을 생긴다는 점에서 매우 중요한 중심성이다[29].

Table 7. Result of betweenness centrality

Keyword	Betweenness Centrality	keyword	Betweenness Centrality
직무만족	66.388	공정성	5.483
특급	64.285	조직유효성	0.783
조직몰입	34.909	직무스트레스	3.160
감정노동	11.795	직무성과	2.024
지각	15.117	소진	0.750
서비스	34.928	조직문화	1.955
레스토랑	7.221	체면민감성	0.000
이직의도	4.485	개인	0.742
조직시민행동	6.631	경력	1.899
식음료	5.024	상사	2.385
고객지향성	2.058	서비스품질	0.694
리더십	11.256	서울지역	1.957
인식	0.556	외식	0.667
임파워먼트	4.441	직무열의	0.000
직무특성	2.405	커뮤니케이션	0.000

※ 매개 중심성값 상위 10위 keyword까지 음영으로 표시함

‘호텔 종사자’ 관련 연구제목 리스트 언어 네트워크의 매개 중심성은 이전에 확인한 연결정도 중심성 및 근접 중심성과는 다소 다른 결과를 보인다. 매개 중심성은 NetDraw 프로그램을 활용하여 네트워크 지도로 시각화하여 표현하였다. ‘호텔 종사자’ 관련 연구제목 리스트 속의 핵심어 중 직무만족(66.388), 특급(64.285), 서비스(34.928), 조직몰입(34.909), 지각(15.117), 감정노동(11.795), 리더십(11.256), 레스토랑(7.221), 조직시민행동(6.631), 식음료(5.024) 순으로 다른 핵심어(노드)들 사이에서 핵심어들을 상호 연결시켜 주는 역할을 많이 했다는 것을 파악할 수 있었다. 체면민감성, 직무열의, 커뮤니케이션 등의 핵심어는 타 핵심어들 사이에서 그 어떤 연결고리 역할도 하지 못했다는 것을 확인하였다.

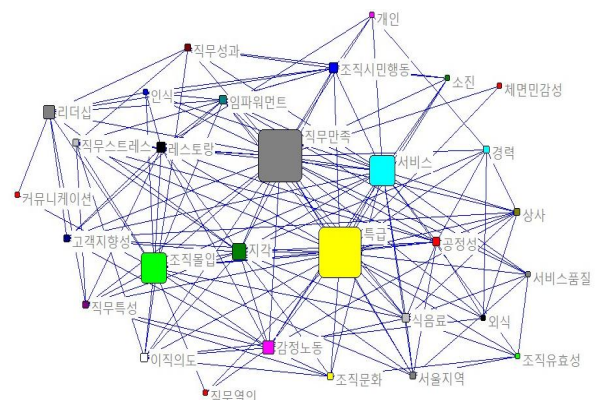


Fig. 5. Language network betweenness centrality map of research subject list related 'hotel workers'

IV. Conclusions

본 연구는 언어 네트워크 분석방법을 사용하여 최근 10년간(2009년~2018년) 발표된 '호텔 종사자' 관련 연구제목 리스트에서 주요 핵심어를 추출하고, 추출된 핵심들간의 관계성을 확인하고자 하였다. 본 연구의 연구결과는 아래와 같다.

첫째, 최근 10년간 '호텔 종사자' 관련 논문제목에서 나타는 상위 출현빈도 주요 핵심어를 분석한 결과, 직무만족(40), 특급(26), 조직몰입(20), 감정노동(19), 지각(13), 서비스(12), 레스토랑(10), 이직의도(9) 순으로 분석되었다. 이는 '호텔 종사자' 관련 논문제목에서 '직무만족' 변인을 가장 많이 연구하였으며, 다음으로 특급, 조직몰입, 감정노동, 지각, 서비스 등의 순서로 관련 주제(변인) 연구를 많이 진행하였다는 것을 확인할 수 있었다. 또한 주요 키워드에서 '호텔 종사자' 관련 연구논문에서 이와 같은 변인에 대한 연구와 선택이 많다는 것을 확인할 수 있는 사례라고 할 수 있다. 이는 호텔관련 산업이 넓고 다양함을 보여주고 있으나 최근 인접학문과의 융합을 통한 학문적 경향과 통합적 접근을 지향하는 최근의 연구흐름을 반영하면 호텔산업관련 다른 인접산업과의 융합을 이루는 것에 대하여 검토할 부분이라고 할 수 있다.

둘째, '호텔 종사자' 관련 연구제목에서 추출한 주요 핵심어들 간의 언어 네트워크 관계성을 분석하였다. 주요 핵심어들 간의 연결 중심성은 직무만족, 특급, 조직몰입, 서비스, 지각, 감정노동, 공정성, 레스토랑, 식음료, 조직시민행동, 임파워먼트 순으로 다른 핵심어와 높은 연결 정도를 보이고 있다. 이 같은 결과는 관련 논문의 연구제목에 다른 핵심어들을 연결하는 기능을 하고 있다는 것을 확인할 수 있다. 그 다음, 근접 중심성은 직무만족, 특급, 서비스, 조직몰입, 지각, 감정노동, 레스토랑, 식음료, 공정성, 조직시민행동, 임파워먼트 순으로 근접 중심성 값이 높았다. 이 같은 결과는 해당 핵심어들이 다른 핵심어들과 직접 연결 뿐만 아니라 간접적으로 연결된 관계성이 높다는 것을 의미한다. 마지막으로 매개 중심성값은 직무만족, 특급, 서비스, 조직몰입, 지각, 감정노동, 리더십 레스토랑, 조직시민행동, 식음료 순으로 높다는 것을 확인하였다. 이 같은 결과는 해당 핵심어들이 다른 핵심어(변인)들을 상호 중개 및 매개하는 성질을 가지고 있다는 것을 확인할 수 있다.

본 연구의 한계점은 국내 '호텔 종사자' 관련 연구제목에 등장한 키워드만을 분석대상으로 하여 진행하여, 연구의 전체적이고 거시적인 흐름을 파악하는 수준이라는 부분이다. 이런 부분은 향후 연구요약 분석 등을 통해, 관련 연구 분석의 깊이를 심화해 나가는 노력을 통해 극복하고자 한다.

본 연구는 최근 10년 간(2009년~2018년) 국내 등재지(등재후보지 포함)에 게재 발표된 '호텔 종사자' 논문(총128편)들의 제목 리스트를 분석대상으로 하여 언어 네트워크 분석을 진행하였다. 그 결과, 최근 '호텔 종사자' 관련 연구의 주요 핵심어(키워드)들을 추출하고, 그들 간의 관계성을 객관적으로 확인할 수 있었다. 이런 연구결과는 앞으로의 '호텔 종사자' 관련 연

구에서 어떤 변인이나 범주에 대한 학문적 접근이 필요한지에 대한 시사점을 제시할 수 있다고 기대된다. 또한 연구결과는 호텔 및 관광 학계 등 관련 학제 간의 통합적인 연구의 필요성을 확인하고, 호텔 관련 학문발전을 위한 기본적이고 기초적인 연구 자료로써 활용되리라고 기대하면서 의의를 갖고자 한다.

REFERENCES

- [1] JHOh, Principles of Hotel Management. Seoul, Kimoon publisher, 1998.
- [2] SISong, "Relations on Market Orientation, Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Hotel Restaurant," Journal of the Korea Contents Association, Vol.7 No.9, pp. 183-193, 2007.
- [3] HJKim, "Analysis of Tourism research trend in Korea using semantic
- [4] Krippendorff, "Klaus. Reliability in content analysis," Human communication research, Vol. 30, No. 3, pp. 411-433, 2004.
- [5] HWPark, Leydesdorff, "Understanding the KrKwic: A computer Program for the analysis of Korean text, Vol. 6, No. 5 pp. 1377-1387, 2004
- [6] SYKim, DWKim, MIChoi, "Language Network Analysis of the Advertising Research Program Trend in the Korean," Korean Association of Advertising and Public Relations, Vol. 15, No.1 pp. 59-85, 2013
- [7] Taylor, C. R, "Moving international advertising research forward," Journal of Advertising, Vol. 34, No.1, pp. 7-16, 2005.
- [8] HCOh, HKYeo, HYLee, "A Content Analysis of Hospitality and Tourism Research in Korea Citation Index(KCI) Journal," Journal of Tourism and Leisure Research, Vol. 21, No. 1, PP. 345-362, 2009
- [9] MKKim, "A Content Analysis of Journal Articles on Hotel Employee's Job Satisfaction and Organizational Commitment," Korea Academic Society of Tourism Management, Vol. 25, No. 6, pp. 57-77, 2011
- [10] KYJeong, SYLee, YJSeo, "A Study of Trends in the Journal of Hotel Administration," Korean Journal of Hospitality Administration, Vol. 14, No. 2, pp. 191-204, 2005.
- [11] SPHan, "Trends in International Advertising Research : Content Analysis of Major Advertising Journals from 1960 to 2005," The Korean Journal of Advertising, Vol. 19, No. 4, pp. 89-102. 2008
- [12] JWYoun, JHPark, "Semantic Network Analysis for Content Analyzing of Qualitative Research in Adapted Physical Activity," International Journal of Human Movement Science, Vol. 54, No. 5, 877-889, 2015

- [13] YHEom, et al, "Analysis of Disaster Research Trends and Disaster Safety R & D Linkage through Language Network," *Chung-ang public Administration Review*, Vol.33, No.1, pp. 165-183, 2019.
- [14] SJJeong, et al, "Analysis of Social Issues and Media-specific Characteristics Related to Presidential Records based on Semantic Network," *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, Vol. 30, No.1, pp. 181-207, 2019.
- [15] CHKwon, "An Analysis on Contents of the Pedagogy Examination for Secondary-School Teacher's Employment using Text Mining & Semantic Network Analysis," *Journal of Educational Innovation Research*, Vol. 28, No. 3, pp.1-25, 2018.
- [16] HJKim, "Analysis of Hotel research trend in Korea : Using semantic network analysis," *Journal of Tourism and Leisure Research*, Vol. 28, No.1, 193-210, 2016.
- [17] HWPark, Leydesdorff, Loet, "Understanding the KrKwic: A computer program for the analysis of Korean text," *Journal of the Korean Data Analysis Society*, Vol. 6, No. 5, pp. 1377-1387, 2004.
- [18] Borgatti, S. P. , Everett, M. G. , Freeman, L. C. , "UCINET 6 for Windows: Version 6.199," Natick: Analytic Technologies, 2002.
- [19] <http://www.kci.go.kr>
- [20] JWJang, KH Choi, "Statistics Act Content Analysis using Semantic Network Analysis," *Statistical Research*, Vol. 17, No. 2, pp.53-66 2012.
- [21] SSLee, "A Content Analysis of Journal Articles Using the Language Network Analysis Methods," *Korea Society for Information Management*, Vol. 31, No. 4, pp. 49-68, 2014.
- [22] HBKwon, SYCheon, "A Smart Education Research throughout the Semantic Network Analysis," *CNU Journal of Educational Studies*, Vol. 34, No. 2, pp. 103-125, 2013.
- [23] JICho, "A Study for Research Area of Library and Information Science by Network Text Analysis," *Korea Society for Information Management*, Vol. 28, No. 4, pp. 65-83, 2011.
- [24] Smith. M. , "Analyzing Social Media Network: learning by Doing with NodeXL," *ited*, Vol10, No.10, 2011.
- [25] YHKim, YJKim. "Social Network Analysis (version4)," Seoul Publisher Park Young Sa, 2016.
- [26] *Social Network Analysis*. London, SAGE Publication, 2000
- [27] Freeman L. C. "A set of measures of centrality based on betweenness," *Sociometry*, Vol. 40 pp.3541, 1977.
- [28] YSJang, HGGang, "Coding to learn with R" Seoul, Life & Power Press, 2018.
- [29] JYPark, THKim, HWPark, "A Semantic Network Analysis of Celebrity Messages on Social Network Site : A Case of Korean Idol's Me2Day," *korean Association for Broadcasting & Telecommunication Studies*, Vol. 82, pp. 36-74 spring, 2013.

Authors



Jeong-O Kim Received the Ph.D. degrees in English Linguistics and from Chosun University, Korea, in 2006. Since 2008, he has been working as a professor at the Department of Childhood English Education at Kwangju Women's University.



Choong-Hoon Kwon received Ph.D. in Education from Gyeongsang National University in 2004. Since 2004, he has been working as a professor at the Department of Secondary Special professor at the Department of Secondary Special

Education at Kwangju Women's University, Gwangju in Korea. He has recently been interested in the Curriculum, the Teaching Methods, the Semantic Network Analysis and the Special Education Technology.