



www.akht.or.kr

Journal of Hospitality & Tourism Studies

The Academy of Korea Hospitality & Tourism



코로나19로 인한 관광객의 위험지각이 관광지 숙박시설의 선택의도에 미치는 영향

The effect of tourists' risk perception due to the COVID-19 on choice intention of accommodations in tourist sites

노성환* · 이창기**

Rho, Seong-Hwan · Yi, Chang-Gi

* 강릉원주대학교 대학원 관광학과 박사과정, 강원관광대학교 호텔관광과 겸임교수, kfgrho@hanmail.net, 관심분야: 호텔경영 및 마케팅

** 강릉원주대학교 관광경영학과 교수, cgyi@gwnu.ac.kr, 관심분야: 호텔경영 및 관리(교신저자)

요약

한국뿐만 아니라 전 세계가 코로나19가 급속도로 확산되면서 심각한 위험에 직면하고 있는 상황이다. 본 연구는 코로나19 전염병으로 인하여 여행 및 관광의 욕구를 가지고 있는 관광객들이 지각한 위험이 청결하고 안전하며 전염병으로부터 멀리 떨어진 관광지 숙박시설에 대한 선택의도에 미치는 영향에 대하여 파악하여 관광지의 숙박업소와 지자체가 나아가야 할 방향을 제시하고자 하였다. 연구목적 달성을 위해 이론고찰과 실증연구를 병행하였다. 실증연구의 표본은 서울·수도권의 여행동호회 회원을 대상으로 하였다. 설문지는 이론고찰을 통해 관광객의 위험지각 15개 항목, 숙박시설 선택의도 3개 문항을 선정하여 리커트 5점 척도로 하고 인구통계학적 특성은 7개 항목, 관광형태는 12개 항목을 선정하여 명목척도로 구성하였다. 설문조사는 비대면 온라인으로 진행하였고 회수된 320부를 분석에 사용하였다. 실증분석 결과는 관광객의 위험지각에서 물리적, 신체적, 경제적 위험지각은 관광지 숙박시설 선택의도에 유의한 영향을 미치고, 사회적 위험지각은 선택의도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 관광지의 숙박업소와 지자체에서는 관광위기가 발생하였을 관광객의 신변안전은 물론 물리적, 경제적인 안정망을 구축할 필요가 있다.

핵심용어

코로나19 전염병,
위험지각,
숙박시설 선택의도

ABSTRACT

Not only Korea but also the world is facing serious risks as the new COVID-19 spreads rapidly. This study investigates the effect of the risk perceived by tourists with a desire for travel and tourism due to the COVID-19 epidemic on the choice intentions of accommodations for tourist destinations that are clean, safe and far from the infectious disease. It also tried to suggest the direction that businesses and local governments should go. In order to achieve the purpose of the research, theoretical review and empirical studies were conducted in parallel. The sample of the empirical study was targeting the members of travel clubs in Seoul and the metropolitan area. The questionnaire was constructed through theoretical review. The 15 items of tourists' risk perception and 3 items of lodging facility selection intention are based on the Likert 5-point scale, and 7 items for demographic characteristics and 12 items for tourism type was taken as a nominal scale. The questionnaire was conducted non-face-to-face online. The 320 parts recovered were used for analysis. The results of empirical analysis show that tourists' perception of risk has a significant impact on natural, physical and economic risk perception on the choice of accommodation facilities, while perception of social risk has no significant impact on the intention of choosing accommodation. Therefore, it is necessary to establish the physical and economic safety net of tourists and the personal safety of tourists in accommodation places and local governments in tourist places.

KEYWORDS

COVID-19 infectious diseases,
risk perception,
select intention of
accommodation

ACCEPTANCE INFO.

2020.11.16. 원고 접수
2020.12.31. 1차 수정본 접수
2021.01.10. 2차 수정본 접수
2021.01.15. 최종 수정본 접수
2021.01.15. 최종 게재 확정
3인 익명심사필

I. 서론

신종 코로나바이러스(COVID-19)는 중국이 2019년 12월 말 후베이성 우한(武漢)에서 새로운 폐렴이 발병했다고 보고한(연합 뉴스, 2020. 03. 16) 이후 21세기 국제시대에 걸맞게 빠른 이동수단 등을 통해서 전 세계로 급속히 확산되기 시작하였다. 국내에서는 2020년 1월 20일에 처음 확진자가 나온 이후 전국적으로 확진자가 발생하고 있다. 팬데믹(세계적 대유행)에 신중함을 보였던 세계보건기구(World Health Organization: WHO)는 마침내 2020년 3월 11일에 COVID-19 팬데믹을 선언하기에 이르렀다. WHO는 감염병 위험수준에 따라 1 ~ 6단계의 경보단계를 설정하는데, 팬데믹은 WHO의 6단계 전염병 경보단계 중 최고 단계이다(동아시아언스, 2020. 03. 12). 역사상 3번째 팬데믹 선언으로 전 세계 이동은 급격히 줄어들었으며, 전 세계는 전염병으로 인한 보건 위기뿐만 아니라 경제적 침체로 인하여 관광산업도 심각한 타격을 받고 있다(백방림, 2021).

국제 관광객 이동이 불가능해짐에 따라 항공사와 여행 및 관광을 취급하는 많은 여행사, 호텔 등 숙박업 등이 급격한 매출감소로 인하여 경영위기에 놓였으며, 거기에 종사하는 직원들의 고용상황도 매우 불안정한 상태이다. 이런 형상은 관광의존도가 높은 동남아에서 뚜렷하게 나타나고 있는데, 베트남은 호텔과 리조트 객실점유율도 전년 대비 50~60% 감소하였고, 말레이시아는 2월 21일 COVID-19 사태로 15만 7,000건의 호텔예약이 취소되었고, 인도네시아는 COVID-19 확산으로 4월 6일 시점 호텔 1,266개가 영업을 중단하였다(호텔&레스토랑, 2020. 05. 05). 한편 한국에서도 서울시관광협회가 8개 호텔을 조사한 결과, 1월 16일부터 3월 11일까지 호텔 예약 2만 7,000여 건 취소, 피해액이 85억 9,840만 3,265원에 이르는 것으로 나타났다(호텔&레스토랑, 2020. 03. 30).

이러한 영향으로 인하여 세계여행관광협회(World Travel & Tourism Council: WTTC)는 COVID-19 감염 확산으로 인해 최대 2조 1천억 달러의 관광 GDP 손실이 발생하고, 전 세계적으로 7,100만 명의 관광 실업자가 발생할 것으로 추정하고 있다(WTTC, 2020). 또한 유엔세계관광기구(United Nations World Tourism Organization: UNWTO)는 COVID-19가 확산되자 매년 증가하던 국제 관광객 수 추세가 연간 성장률 3~4% 증가에서, 2020년 3월 기준 전년 대비 -20~-30%로 급격히 감소할 것으로 예측하면서 아시아 태평양 지역이 가장 크게 영향을 받을 것으로 예측하였다(UNWTO, 2020).

여행 및 관광산업은 정치, 경제, 사회, 문화, 역사, 자연 등 복합적이고 밀접하게 다양한 산업이 연관관계를 맺고 있다. 따라서 타 산업에 비하여 많은 위험요소에 노출되어 있으며, 이는 잠재관광객들에게 여행 및 관광행동을 억제시키는 원인으로 작용한다(권난경 등, 2017). 여행 및 관광에 대한 위험요소가 다양해지고 이에 따라 위험도 커짐에 따라 관리가 필요하다는 점에서 위험에 따른 지각 연구는 중요하다. 또한 여행 및 관광상품의 성공적 마케팅을 위해서는 관광객의 위험지각에 대한 지속적인 이해가 필요하다(Roehl & Fesenmaier, 1992). 특히 COVID-19 사태는 사스(SARS, 중증급성호흡기증후군)가 국내에서 일으켰던 사태와 유사하지만 전 세계에 영향을 주고 있어서 피해규모는 훨씬 더 클 것으로 예상되며, 여행 및 관광산업 전체는 수년 전 이후 규모로 후퇴할 것이라는 시각이 지배적이다(이기남, 2020).

전염병의 확산은 경제적 자본손실에 따른 직접적인 영향보다는 전염병 확산에 따른 불안 심리와 활동이 줄어들면서 경제위축 등을 통해 사회전반에 광범위한 부정적 영향을 초래한다(한국은행, 2020). 향후 COVID-19는 백신 개발과 치료제 개발로 진정될 것이다. 하지만 또 다른 예측하지 못했던 전염병 등 관광객이 지각하는 위험에 따라 관광행동의 형태 및 변화는 지속적으로 나타날 것이다. 관광행동이 이동과 체재를 전제로 할 때, 관광객은 관광에 앞서 인간 기본 욕구인 수면과 음식을 먼저 생각하고 여행을 계획하면서(장희숙, 2007) 관광지의 숙박시설을 선택한다. 여기에서 관광지의 숙박시설이란 관광객이 숙박하는데 적합한 시설을 갖추어 관광객이 숙박시설을 이용하고 음식 등 편의를 제공하는 대가로 적절한 수수료를 받는 시설을 의미한다(김재민·신현주, 1981).

본 연구는 COVID-19로 인한 관광위기 속에서 관광지의 중요한 시설 중 하나인 숙박시설에 대한 연구가 필요하다고 생각하여 본 연구를 시작하였다. 따라서 본 연구의 목적은 COVID-19 팬데믹으로 인한 관광객의 위험지각이 관광지 숙박시설의 선택의도에 미치는 영향관계를 규명하여 COVID-19와 같은 전염병 위기에서 관광지의 숙박시설 관리에 대한 기초자료를 제공하는 것이다. 또한 실무적으로는 COVID-19 팬데믹 상황에서 관광객들이 이용하는 숙박업의 운영에 도움을 주는 방안을 제시하는데 연구목적이 있다.

II. 이론적 배경

1. COVID-19 팬데믹과 관광산업

COVID-19로 인하여 전 세계의 이동은 잠정적으로 중단되었으며, 그에 따라 관광객들의 이동도 중단되었다. COVID-19 초기에 세계 각국은 COVID-19 바이러스가 전 세계적으로 확산움직임에 따라 국내로 입국하려는 외국인의 입국을 금지하였고, 내국인들도 외국에서 입국 시에는 2주간 자체 자가격리를 실행하였다. 이러한 조치에도 불구하고 COVID-19가 무섭게 확산되면서 일본은 2020년 7월에 개최 예정이었던 도쿄 올림픽을 연기하였으며, 전 세계의 여러 나라에서는 국경을 봉쇄하고, 비상사태를 선포하고 통행금지 조치를 취하기도 하였다. 마침내 WHO가 감염병 최고 등급인 6단계 팬데믹을 선언하게 되었으며, 이동을 기반으로 하는 여행 및 관광이 COVID-19 바이러스를 다른 지역으로 옮기는 중요한 매개원인으로 비판을 받게 되었다.

이와 같이 COVID-19와 같은 전염병으로 인한 위기는 예상하지 못한 상황과 장소에서 발생하는 특성을 갖고 있으며(Parsons, 1996), 정치, 경제, 문화 등 비 관광 부문으로 파급될(유지윤, 2011a) 뿐만 아니라 여행 및 관광객들의 일정을 변경하거나 취소시키고, 관광객들과 지역주민들의 건강문제 등 여러 가지 관광위기를 초래하게 된다(유지윤, 2014). 지금은 COVID-19 바이러스의 위기이지만, 지진과 해일 같은 자연재해, 세계적 금융위기 및 산업위기, 정치적 분쟁, 종교적 탄압, 각종 테러 발생, 원전사고, 동물 및 사람의 전염병 등 재난은 언제든 수시로 발생하고 있으며, 이들은 여행 및 관광산업에 심각한 영향을 미칠 수 있다. 관광위기관 특정한 사건 및 사고로 인하여 관광산업부문이 위기에 처한 상황으로 설정되고, 그 유형은 직접적 위기와 간접적 위기로 구분했는데, 여기서 직접적 위기는 관광부문에서 유발된 위기이고, 간접적 위기는 비 관광 부문에서 유발된 것이다(유지윤, 2011a), 한편 관광위기는 적절한 조치에 따라 통제가 가능한 관리대상으로 한편으로 기회란 측면을 가지고 있다(유지윤, 2011b).

〈표 1〉 관광위기의 유형

구분	발생	위기 유형	위기 내용
직접적 위기	관광산업	기업경영	항공사 파업, 여행사 도산 등
	관광지	관광지 자연재해	지진해일, 태풍, 지진, 화산폭발 등
	관광객	관광객 안전	관광객 상대 강도, 살인, 납치 등
간접적 위기	정치	전쟁 및 테러	테러, 전쟁, 군사행동, 군사위기 등
	경제	경제위기	경제침체, 오일쇼크, 환율위기 등
	보건	질병 및 전염병	인간 전염병, 동물 전염병 등
	기술	기술사고	원전 유출사고, 유류 유출사고 등

출처: 유지윤(2011a).

전염병에 의한 관광위기의 예를 살펴보면, 한국에서 지난 메르스 사태가 제주도에 미친 영향을 보면, 메르스가 불거지자 제주도의 모든 주체들은 제주관광을 걱정했는데, 메르스로 인해 이동하는 모든 주체들이 일시적으로 정지했기 때문이다. 바이러스의 확산도 공포였지만 그로 인해 방문객 유입이 급감하는 것이 더 큰 공포였다. 따라서 제주도 지사는 제주도 산업의 주요비중이 관광을 중심으로 한 숙박, 음식, 레저, 교통, 유통업이기에 ‘메르스 비상’이 곧 ‘지역경제 비상’이라고 규정했다(오정준, 2017). 외국의 경우 아시아의 관광대국인 홍콩은 2003년 사스의 영향으로 큰 고통을 경험했다. 신종플루 진원지인 멕시코는 관광산업의 어려움이 도래하면서 국내 총생산 대비 .03%인 2억7000만 달러 정도의 손실이 발생한 것으로 추정하고 있다(매일경제, 2009. 05. 15).

COVID-19는 감염의 위험성이 높아서 ‘사회적 거리두기’, ‘생활 속 거리두기’ 등 개인 간 집단 간 접촉을 최대한으로 줄이고 사회생활을 최소화하는 정책을 추진하고 있다. 이러한 사회현상은 극심한 경제적 침체를 맞이하면서 여행 및 관광에 관련된 산업들은 일반 산업에 비하면 더욱 심각한 상황에 놓이게 되었다. 호텔 및 숙박시설, 항공사, 음식점, 카페, 사우나 시설, 테마파크(놀이공원), 면세점 등 최소 60%~90% 이상 매출이 급감하였다(하나금융경영연구소, 2020).

COVID-19 바이러스의 확산은 다른 지역으로의 여행 및 관광, 야외활동 및 집합활동 위주의 여가활동에 부정적인 인식이

확산되면서 관련 산업 주체들의 매출감소를 가져왔고 국가경제 및 지역경제에 심각한 타격을 입히고 있다. COVID-19 확진자가 증가하던 3월의 경우 전년 동월 대비 항공사는 74%, 여행사 85%, 면세점 88% 이상 감소한 것으로 나타났다(하나금융경영연구소, 2020). 또한 호텔 및 숙박시설은 전국적인 객실 예약률이 10%대로 떨어졌다(호텔&레스토랑, 2020. 05. 04). 결론적으로 COVID-19는 항공사, 여행사 및 관광숙박업 등 관광산업 전반에 걸쳐 그 규모를 책정할 수 없는 막대한 피해를 주고 있다.

2. 관광객 위험지각

위험이란 신체적 부상이나 상실의 가능성, 위험 또는 위험한 가능성, 가치 있는 것을 잃을 수 있는 잠재성에 대한 노출 등으로 부정적인 가치를 지닌 사건에 연관될 가능성 혹은 바람직하지 못한 결과를 가져올 수 있는 불확실한 상황으로 정의된다(Priest, 1990). 위험은 개인에게 신체적이든 정신적이든 어떤 손실을 발생시킬 수 있는 잠재적 가능성이 있는 사건이나 사고의 상황이지만 모든 사람에게 절대적으로 위험한 것으로 인식되지 않으며, 위험의 지각은 사람에 따라서 심각하게 혹은 덜 심각한 위험으로 인식된다는 점에서 안전의 상대적인 개념으로 이해 될 수 있다(오미숙·오미영, 2013).

일반적으로 인식되는 위험에는 절대위험, 실제위험, 인지위험의 세 가지 유형이 있다(Haddock, 1993). 개인이 지각하는 위험은 전체적인 결과보다는 자신과 관련된 위험의 일부에만 관심을 갖기 때문에(Bauer, 1967) 대부분의 학자들은 객관적이거나 실제적인 위험보다는 인식된 위험에 집중하는 경향이 있다. 유순호·안대희(2019)의 연구에서는 관광예약요인에 의해서 지각된 가치연구를 통해 관광위험 요소연구가 진행되었다. 처음으로 위험지각의 개념을 제시한 Bauer(1960)는 위험지각을 객관적, 확률적 위험과는 구별되는 것으로 소비자가 구매방식이나 상품, 브랜드, 서비스 등의 선택에서 지각하게 되는 주관적 위험으로 정의하고 있으며, 대부분의 소비자는 특정 브랜드나 제품에 대해 어느 정도의 불확실성의 위험을 인지하고 구매결정을 한다고 보았다. Priest(1990)는 가치 있는 어떤 것을 잃을 수 있는 잠재적 가능성을 위험지각이라고 정의하였고, Reisinger & Mavondo(2006)는 외국인 관광객들을 대상으로 안전, 불안 및 여행의도, 여행 위험에 대한 인식의 차이를 탐구하고, 위험지각을 손실이나 손해의 가능성 또는 용인이라고 정의하였다. 따라서 위험지각은 사회적, 경제적, 정신적, 신체적 손실을 입을 수 있는 잠재성이라고 할 수 있다(Priest, 1990).

관광에서의 위험은 여행서비스를 구매하고 소비하는 과정에서 관광객들에 의해 인식되고 경험되는 것으로 정의되었다(Tsaur et al., 1997). 전 세계적으로 테러의 발생, 정치적 불안정, 종교적 갈등, 질병 및 자연재해 등 2000년대 이후 여행 및 관광에 대한 위험이 커지고 다양해짐에 따라 위험지각에 관한 연구가 광범위하게 진행되고 있고(오미숙·오미영, 2013), 지각하는 관광위험은 관광객들의 개인 특성에 따라 다양하게 나타나고 있다.

박세준(2016)은 관광자가 관광목적지 방문 중 부정적 결과가 발생할 가능성에 대한 지각을 위험지각이라고 정의하였고, 류인평·김영주(2011)는 ‘관광 위험지각과 태도 그리고 구매의도에 관한 연구’에서 소비자는 주관적 판단으로 최적의 대안을 선택하는데 그 중에 중요한 요소가 바로 소비자의 지각이며, 소비자는 불확실한 의사결정 결과 때문에 항상 위험에 직면하고 있는데 이를 위험지각이라고 정의하였다.

권난경 등(2017)은 잠재관광객의 해외여행에 대한 심리적인 불안감과 걱정을 지각하는 위험으로 정의하였다. 위험지각은 위험을 회피하려는 성향을 가진 사람은 위험지각을 줄이기 위해 노력하며, 위험을 수용하려는 사람은 특정 상황에서 위험을 증가시키거나 무시하기도 한다(Dowling, 1994). 개인의 성향과 특성에 따라 위험을 지각하는 정도의 차이와 수용범위가 다르게 나타나지만, 실제 발생한 위험과 지각된 위험은 다르고, 자신이 지각한 위험수준이 실제 발생한 위험보다 의사결정에 더 많은 영향을 준다(윤설민 등, 2010). 따라서 위험지각은 의사결정에 결정적인 영향을 미치는 중요한 변수임을 알 수 있다. 관광분야에서 논의된 위험지각에 대하여 살펴보면, Boksberger et al.(2007)은 관광객의 위험지각을 물리적 위험, 재정적 위험, 사회적 위험, 신체적 위험, 심리적 위험, 시간적 위험 등 5개 유형으로 구분하였으며, Dolnicar(2005)는 정치적 불안정, 재무 위험, 건강 위험, 환경적 위험, 계획 위험 등 5가지로 분류하였고, Sonmez & Graefe(1998)는 정치적 불안정 위험, 재정적 위험, 사회적 위험, 심리적 위험, 기능적 위험, 신체적 위험, 만족적 위험, 시간적 위험, 테러 위험 등 9가지로 분류하였다.

국내 연구자들로는 박세준(2016)은 사회 심리적 위험, 신체적 위험, 재정적 위험, 시설안전 위험 등 4가지 항목으로 분류하였으며, 류인평·김영주(2011)는 사회 심리적 위험, 재무적 위험, 기능적 위험, 신체적 위험, 질병 위험, 테러적 위험, 자연재난 위험, 환율변동 위험, 만족적 위험 등 9가지로 분류하여 사용하였다.

〈표 2〉 위험지각 구성요인

연구자	위험지각 구성요인
Sonmez & Graefe(1998)	재정적 위험, 사회적 위험, 심리적 위험, 신체적 위험, 기능적 위험, 시간적 위험, 테러 위험, 정치적 불안정 위험, 만족적 위험
Dolnicar(2005)	정치적 불안정, 재무 위험, 건강 위험, 환경적 위험, 계획 위험
Boksberger et al.(2007)	물리적 위험, 재정적 위험, 사회적 위험, 신체적 위험, 심리적 위험, 시간적 위험
류인평·김영주(2011)	재무적 위험, 신체적 위험, 기능적 위험, 질병위험, 사회 · 심리적 위험, 만족적 위험, 테러적 위험, 자연재난 위험, 환율변동 위험
박세준(2016)	사회 · 심리적 위험, 재정적 위험, 신체적 위험, 시설안전 위험
권난경 등(2017)	시간 · 사회적 위험, 금전적 위험, 신체적 위험, 기능적 위험, 만족적 위험

출처: 선행연구를 바탕으로 연구자 재정리.

한편 관광위험지각은 내적 위험지각과 외적 위험지각으로 분류할 수 있는데, 내적 위험지각이란 개인적인 능력과 동기와 관련된 것으로 개인의 무력감을 이끌기 때문에 위험지각에서도 심각하게 고려해야 하고, 외적 위험지각이란 금전, 시간 기회 등의 물리적 환경 및 사회적 환경의 특성과 관련되어 관광활동 참여에 장애를 줄 수 있다(허지현, 2007).

3. 숙박시설 선택의도

관광지는 다양한 관광시설과 서비스로 구성된 의심의 여지없이 하나의 상품으로 취급될 수 있다. 이 목적지들은 논리적으로 관광경험을 구성하는 역사적 장소, 위락공원, 각종 시설 및 서비스, 이벤트 등 여러 다차원적 속성을 지니고 있으며, 그 유형에 있어서 매우 다양하며 이를 구성하는 요소를 관광지 속성이라고 할 수 있다(김홍렬·윤설민, 2008). 김현철(2018)은 관광지 선택속성에 따른 관광태도 연구에서 관광지의 이미지가 주요 요인이라는 연구결과를 도출하였으며, 여러 관광지 구성요소 중 숙박시설은 관광객이 관광목적으로 여행을 하는 도중에 수면을 취하는 장소이며, 또한 관광객의 편의를 위한 제반시설을 갖추고 관광객이 이용함에 상응하는 일정한 요금을 받는 시설을 의미한다(장희숙, 2007). 이러한 관광지 숙박시설은 관광지 자체의 속성을 비롯하여 각기 다른 교통수단을 이용한 접근성, 부수적인 다양한 관광활동, 그리고 경쟁 관광지의 속성과 같은 요인들에 의해 영향을 받게 된다(Schüssler & Axhausen, 2009). 관광지 숙박시설 이용객들은 개인별 목적이나 상황에 맞는 시설선택을 위해 다양한 평가와 기준에 의해 결정한다. 이러한 평가와 기준은 관광지 숙박시설을 선택하는 시스템상의 판단 기준으로 이 기준에 의해 각 대상에 대한 평가와 선호, 선택 등 일련의 과정을 거치게 되고, 이러한 일련의 과정은 일반 소비자들이 상품을 구매하는 의사결정과정과 같은 맥락으로 접근할 수 있다(이태균, 2010). 따라서 관광객이 특정한 숙박시설을 선택하는데 있어서 중요한 고려사항은 숙박업소의 시설과 제공되는 서비스, 그리고 숙박시설의 특성이며(Lewis, 1984), 이에 대하여 Atkinson(1988)은 숙박시설의 청결성이 가장 중요하고, 다음은 안전과 보안, 그리고 가격에 부합하는 숙박시설의 가치, 종사원의 친절과 고객을 돕고자하는 서비스 태도 순이라고 연구를 통해 주장하고 있다.

그동안 관광지 숙박시설의 선택속성에 관한 연구는 다양하게 이뤄져 왔지만 숙박시설 선택의도에 관한 연구는 미비하여 거의 찾아볼 수가 없는 상태이다. 따라서 본 연구는 먼저 선택의도에 대한 정의를 살펴보고자 하였다. 사전적 의미로 선택이란 문제를 해결하기 위한 몇 가지 수단을 의식하고, 그 가운데서 어느 것을 골라내는 작용이며, 의도란 무엇을 하고자 하는 생각이나 계획 또는 무엇을 하려고 꾀함이란 의미를 갖는다(dict.naver.com). 이를 근거하여 숙박시설의 선택의도는 일반적인 제품에 대한 구매의도와 동일한 것으로 현재 또는 미래에 계획된 관광객의 방문의도와 유사한 의미라 할 수 있다(최규환, 2005). 방문의도란 개인의 신념이나 계획된 행동이 실제적으로 관광행동으로 일어날 확률이며 개인이 특정한 장소를 방문하려고 하는 의지이다(김진옥 등, 2013; 신형섭, 2019). 이러한 방문의도는 관광목적지를 결정하는 시점에서 개인의 소비행동에 대한 신념에 따라 실제적인 방문으로 이루어진다(Ajzen, 1988). 한편 Wu(2006)는 방문의도를 어떠한 행위에 있어 개인이 하려고 하거나, 그렇지 않은 의도로 정의하면서 행동의도로 규정하고 있다(조희정, 2016). 이런 행동의도는 연구대상에 따라 구매의도, 반복적으로 이루어지는 재구매 의도, 서비스 분야의 재이용의도, 관광지의 경우에는 재방문의도 등을 포괄하는 개념이다(최규환, 2005).

한편 관광지 선택의도의 구성요소와 관련하여 조희정(2016)은 방문의도의 측정변수로 ‘기회가 되면 방문하고 싶다’, ‘방문가치

가 있다', '타인에게 긍정적으로 이야기할 것이다', '타인에게 적극 추천할 것이다', '재방문할 의향이 있다' 등 5개 문항을 사용하였으며, 한호성(2017)은 지각된 위험을 조절효과로 하여 축제방문객의 행동의도의 측정변수로 '다음에도 방문 의사가 있다', '지속적으로 방문할 생각이다', '언제든 다시 방문할 것이다', '다시 방문하려고 노력할 것이다' 등 4개 항목을 사용하였다. 광초(2020)는 부산지역을 방문한 중국관광객을 대상으로 관광행동의도의 측정변수로 재방문의도로는 다시 올 마음, 관광을 하고 싶다면 첫 번째로 고려, 비슷한 가격과 품질이라면 다시 방문, 추가적인 비용을 지불하면서 다시 방문, 자주 방문 등 5개 항목과 추천의도로는 타인에게 추천, 모르는 사람이 추천을 물으면 한국을 추천, 타인에게 좋게 이야기, 지인에게 한국관광을 소개 등 4개 항목을 사용하고 있다. 본 연구에서는 이러한 선행연구를 참조하여 3개 문항으로 숙박시설 선택의도를 측정하고자 한다.

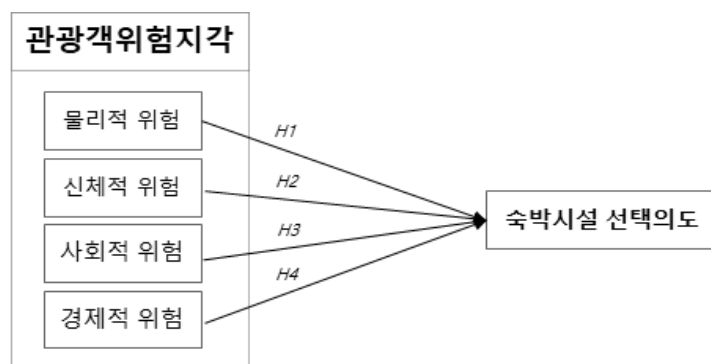
지금까지 관광객 위험지각과 숙박시설 선택의도의 개념을 살펴보았는데, 위험지각과 선택의도의 영향관계에 대한 선행연구는 다음과 같다. 일반적으로 인지된 부정적인 요소들은 여행이나 관광 선택과 관련이 있는 것으로 보고 있다(Gray & Wilson, 2009). 이를 근거하여 Artuger(2015)와 Cetinsoz & Ege(2013)의 연구는 관광객들의 지각된 위험은 재구입 및 재방문 의사결정에 상당한 영향을 미치는 것을 입증하고 있다. 국내연구를 살펴보면, 게스트하우스 숙박시설과 관련하여 김현우(2019)의 연구결과, 지각된 위험이 증가할수록 재방문 의도는 감소하는 것으로 나타났다. 그리고 최정희(2018)의 연구결과 컨벤션 개최지의 위험지각 중 생활형은 방문의도에 부의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 한편 김혜진(2021)의 연구결과, 전염병의 위험지각이 관광행동 중 전환의도와 위험감소행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 이론적 배경을 바탕으로 본 연구에서는 COVID-19로 인한 관광객의 위험지각이 관광지 숙박시설 선택의도에 미치는 영향을 규명하고자 한다.

III. 연구 설계

1. 연구모형 및 연구가설

1) 연구모형

본 연구는 연구목적 달성을 위하여 앞에서 살펴본 선행연구를 토대로 COVID-19처럼 관광객들이 이동을 하는데 특히 제한적이고, 두려워하고, 꺼려하는 환경에서 관광객의 위험지각이 관광지 숙박시설의 선택의도에 어떠한 영향을 미치는지 파악하고자 한다. 이러한 연구목적 달성을 위하여 연구모형을 제시하면 <그림 1>과 같다.



<그림 1> 연구모형

2) 연구가설

유주(2012)의 실증 연구결과 위험지각의 하위차원 중 언어적 위험과 경제적 위험이 행동의도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 안전적 위험은 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 그리고 유병균(2014)의 연구결과 지각된 위험 중 정보원천 위험과 사회적 위험, 시간제한 위험이 행동의도에 유의한 영향을 미치고, 재무적 위험과 재인정보보안 위험은 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이와 같은 연구를 바탕으로 본 연구에서는 COVID-19의 팬데믹으로 인한 관광객의 위험지각이 가지는 부정적인 인식과 영향이 관광욕구를 가지고 있는 관광객들이 관광지 숙박시설의 선택의도에 따라 실제 행동을 예측하는데 있어서 중요한 역할을 한다고 가정하고 다음과 같이 가설을 설정하였다.

- H1: 관광객의 물리적 위험지각은 관광지 숙박시설 선택의도에 영향을 미친다.
H2: 관광객의 신체적 위험지각은 관광지 숙박시설 선택의도에 영향을 미친다.
H3: 관광객의 사회적 위험지각은 관광지 숙박시설 선택의도에 영향을 미친다.
H4: 관광객의 경제적 위험지각은 관광지 숙박시설 선택의도에 영향을 미친다.

2. 자료수집 및 분석방법

본 조사는 2020년 8월 11일부터 8월 25일까지 2주간 네이버 폼 설문지를 이용하여 자기기입식 편의표본추출방식으로 온라인 설문조사를 실시하였다. 연구의 편의와 연구의 목적을 달성하기 위하여 COVID-19로 사회적 거리두기를 시행하고 있는 관계로 온라인 설문방식을 채택하였다. 설문조사는 서울 및 경기도 등 수도권에서 건강에 관심이 많고 경제적 여유가 있을 것으로 예상되는 여행 동호회 중 블로그 및 밴드활동이 활발한 동호회를 중심으로 실시하였다. 총 344명의 응답을 받았으며, 수거된 설문지 중 응답 상에 불성실하고 문제가 있다고 판단되는 설문지를 제외하고 320명의 설문지를 채택하였다.

〈표 3〉 설문지 구성

측정변수	측정항목	출처	문항	척도
물리적 위험지각	관광지 숙박시설이나 기반시설이 미비할 것 같다	Sonmez & Graefe (1998), Dolnicar(2005), Boksberger et al.(2007) 류인평·김영주(2011), 박세준(2016), 권 난 경 · 김 상 범 · 이 기 중 (2017), 이진의(2020)	3	리커트 5점 척도
	관광지 의료시설 및 의료기술 수준이 낮을 것 같다			
	관광지 교통수단이 안전하지 않을 것 같다			
신체적 위험지각	전염병으로 인해 건강을 해칠 것 같다		3	
	강도나 폭행 등이 발생할 것 같다			
	교통사고 등으로 상해를 입을 것 같다			
사회적 위험지각	관광지에서 비우호적인 행동을 겪을 것 같다		3	
	관광지 방문이 만족스럽지 못할 것 같다			
	다른 관광객에게 잘못된 인식을 줄 것 같다			
경제적 위험지각	관광지의 물가가 생각보다 높을 것 같다		3	
	관광지에서 예상하지 못한 비용이 발생할 것 같다			
	예약취소 시 환불이 불가할 것 같다			
숙박시설 선택의도	추가 비용이 들더라도 관광지 숙박시설을 선택할 것이다	조희정(2016), 한호성(2017), 광초(2020)	3	명목 척도
	관광지 숙박시설을 다시 선택할 것이다			
	관광지 숙박시설을 타인에게 적극 추천할 것이다			
일반적 특성	성별, 연령, 학력, 결혼, 거주지, 소득, 직업	7		
관광 형태	횃수, 형태, 이동수단, 숙박시설 예약방법, 숙박시설 종류, 숙박시설 선택 이유, 숙박시설 선택속성1, 2, 관광목적지 지역선택1, 2, 여행인원	12		

3. 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성

일반적으로 소비자는 의사결정과정에서 확률적인 상황인 위험이라는 심리적 현상이 나타나며, 확률에 대한 주관적인 인식이 위험지각이다(김청택·한민희, 2003). 본 연구에서 관광객의 위험지각이란 관광객이 관광의사결정과정에서 발생할 수 있는 결과에 대한 불확실성과 손실에 대해 지각하는 심리적 위험이라 정의하고자 한다. 위험지각의 하위요인으로 물리적 위험지각은 관광시설 등이 기능적으로 작동하지 않을 가능성에 대한 걱정이며, 신체적 위험지각은 질병, 범죄, 자동차 사고 등에 따른 신체적 위해에 대한 걱정이며, 사회적 위험지각이란 비우호적인 원주민의 태도, 여행에 대한 불만족, 다른 관광객에게 잘못 인식될 가능성에 걱정이며, 경제적 위험지각이란 추가비용의 발생, 부담스러운 관광지 물가, 불가피한 상황에서 환불이 불가능함 등 재정적인 위험에 대한 걱정으로 정의한다. 숙박업소 선택의도를 숙박경험이 있는 관광객이 만족에 따른 숙박업소의 재방문의도와 추가비용이 발생해도 방문하겠다는 의도, 타인에게 적극 추천하겠다는 의도 등의 관광자 행동의도라고 정의하였다.

본 연구목적을 달성하기 위하여 상기에 정의한 조작적 정의를 바탕으로 설문지를 〈표 3〉과 같이 구성하였다. 측정항목들은

선행연구를 통해 도출한 후 연구목적에 부합하도록 수정하였다. 본 연구의 설문지는 3개 부분으로 부분으로 구분할 수 있는데, 첫째, 관광객의 위험지각은 물리적, 신체적, 사회적, 경제적 위험지각으로 세분되어 각각 3개의 측정변수를 선정하였고, 둘째, 관광지 숙박시설 선택의도는 3개의 측정변수를 추출하여 사용하였으며, 셋째 관광객의 특성으로서 인구통계학적 특성으로 7개 항목, 관광형태 특성으로 12개 항목을 선정하여 실증연구를 진행하였다.

IV. 분석 결과

1. 응답자의 인구 통계적 특성

설문 응답자의 인구통계학적 특성은 <표 4>와 같다. 먼저 성별은 남녀 각각 59.4%, 40.6%이었고, 연령별로는 50대(45.0%)가 가장 많았으며, 60대(24.6%)도 많았다. 경제적으로 삶의 여유가 있다고 생각되는 연령층이 많았다. 그와 비교하여 상대적으로 20대(9.4%), 30대(9.1%), 40대(11.9)는 적게 나타났다. 학력은 대학 및 대학원 졸업 이상이 80.3%로, 기혼자가 78.4%로 나타났다. 거주지로는 서울수도권(63.8%)이 가장 많았으며 월평균 소득으로는 500만원 이상(26.3%), 400만원~499만원(21.9%), 300만원~399만원(21.3%)으로 나타났으며, 직업으로는 회사원(30.3%), 사업가(자영업)(19.1%)로 나타났다.

<표 4> 인구통계적 특성

변수		빈도(명)	백분율(%)	변수		빈도(명)	백분율(%)
성별	남	190	59.4	월평균 소득	100 - 199만원	50	15.6
	여	130	40.6		200 - 299만원	48	15.0
연령	20대	30	9.4		300 - 399만원	68	21.3
	30대	29	9.1		400 - 499만원	70	21.9
	40대	38	11.9		500만원 이상	84	26.3
	50대	144	45.0	직업	회사원	97	30.3
	60대 이상	79	24.6		사업가(자영업)	61	19.1
학력	중·고등학교	63	19.7		공무원(국영기업체 및 공사)	29	9.1
	대학(전문대 포함)	193	60.3		학생	8	2.5
	대학원 이상	64	20.0		농·수·축산업 종사원	4	1.3
결혼	미혼	61	19.1		기술자	8	2.5
	기혼	251	78.4		전문직(방송인, 예술인, 교수)	30	9.4
	기타	8	2.5		여행 및 관광사업	3	.9
거주지	서울수도권	204	63.8		도·소매업	1	.3
	강원권	31	9.7		판매·서비스업	25	7.8
	충청권	10	3.1		주부	19	5.9
	경상권	13	4.1		기타	35	10.9
	전라권	62	19.4				

2. 조사대상의 관광행동 특성

조사 응답자의 관광행동 결과는 <표 5>와 같다. 관광행동에서 먼저 여행 및 관광 횟수에 대하여는 2회(36.6%)에서 3회 이상(32.5%)으로 전체 69.1%가 여행 및 관광을 하였으며, 13.1%는 여행 및 관광 경험이 없다고 하였다. 관광형태로는 1박 2일(56.6%)이 가장 많았으며, 2박 3일(24.4%) 이상 여행하는 것도 32.2%로 나타났다. 이동수단으로는 팬데믹 시대에 걸맞게 자차(77.5%)를 주로 이용하였으며, 대중교통 수단을 이용하는 경우는 소수였다. 또한 관광버스를 이용한 단체 관광은 거의 진행이 되지 않는 것으로 나타났다. 숙박시설은 여행을 떠나기 전에 예약(65.0%)을 한 비율이 높았으며, 35.0%는 현지에서 숙박시설을 선택한 것으로 나타났다.

〈표 5〉 관광객 관광행동의 특성

관광행동		빈도(명)	백분율(%)	관광행동		빈도(명)	백분율(%)
여행 및 관광 횟수	1회	57	17.8	숙박시설 선택속성 1	호텔 브랜드	8	2.5
	2회	117	36.6		방역 및 위생	35	10.9
	3회 이상	104	32.5		모바일사용(언택트)	8	2.5
	없음	42	13.1		가격	59	18.4
여행 형태	당일(무박)	36	11.2		교통접근성	63	19.7
	1박 2일	181	56.6		위치와 환경(조망)	135	42.2
	2박 3일	78	24.4		기타	12	3.8
	3일 이상	25	7.8	숙박시설 선택속성 2	청결 및 서비스	262	81.9
이동 수단	자가용	248	77.5		내부 디자인	10	3.1
	렌트카	22	6.9		외부 디자인	4	1.3
	철도	13	4.1		조식 유무	8	2.5
	고속버스·시외버스	11	3.4		부대시설 사용	8	2.5
	항공기	21	6.6		사용 후기	20	6.3
	관광버스	2	.6		기타	8	2.5
	기타	3	.9	관광목적지 선택 (권역별)	서울 수도권	15	4.7
숙박시설 예약유무	예	208	65.0		강원권	153	47.8
	아니오	112	35.0		경상권	14	4.4
숙박시설 예약 방법	숙박관련 앱	152	47.5		충청권	15	4.7
	홈페이지	33	10.3		전라권	59	18.4
	관광가이드 북	17	5.3		제주도 및 섬	46	14.4
	지인의 소개	75	23.4		기타	18	5.6
	기타	43	13.4	관광목적지 선택 (지역별)	도시지역	23	7.2
숙박시설 종류	특급호텔(4~5성급)	19	5.9		산, 숲, 사찰지역	54	16.9
	비즈니스 호텔	41	12.8		해양 관광지역	167	52.2
	리조트 및 콘도미니엄	81	25.3		내륙 관광지역	22	6.9
	모텔	31	9.7		호수, 강 지역	19	5.9
	펜션	114	35.6		복합테마 리조트	12	3.8
	에어비앤비 및 민박	8	2.5		캠핑장	9	2.8
	캠핑, 캐러반, 차박	13	4.1		기타	14	4.4
	기타	13	4.1	여행인원	혼자	20	6.3
숙박시설 선택 이유	도시에서 멀리	20	6.3		2인	122	38.1
	청정한 자연환경	66	20.6		3인	73	22.8
	해변, 호수, 강	43	13.4		4인	63	19.7
	COVID-19 확진자가 적어서	7	2.2		5인 이상(단체)	42	13.1
	조용하고 한적한 휴식	119	37.2				
	역사, 문화 유적지	5	1.6				
	골프 및 레저 스포츠	22	6.9				
	기타	38	11.9				

숙박시설을 예약하는 방법으로는 숙박관련 앱(47.5%)을 이용하는 경우가 많았으며, 지인의 소개(23.4%)도 많이 이용하고 있는 것으로 보였다. 숙박시설의 규모는 펜션(35.6%)을 가장 많이 선택하였으며, 리조트 및 콘도미니엄(25.3%), 비즈니스호텔(12.8%), 모텔(9.7%) 등을 선택한 것으로 나타났다.

다음으로는 COVID-19와 연관성이 있는 질문들에 대한 응답으로 숙박시설을 선택하게 된 이유는 '조용하고 한적한 휴식을

취할 수 있어서(37.2%)’, ‘청정한 자연환경이 좋아서(20.6%)’, ‘해변, 호수, 강 등이 보여서(13.4%)’로 나타났다. 숙박시설 예약 시 첫 번째 고려사항으로는 위치와 환경(42.2%), 교통접근성(19.7%), 숙박가격(18.4%)이 주요한 요인으로 나타났으며, 두 번째 고려사항으로는 청결 및 서비스(81.9%) 비율이 압도적으로 높게 나타났다.

관광객이 선택한 관광지를 권역별로 살펴보면, 강원권(47.8%)이 가장 많았으며, 그 다음으로 전라권(18.4%), 제주도 및 섬(14.4%) 등의 순서로 나타났다. 그리고 관광지의 주변 환경에 따른 지역별 선호는 해양관광지역이 52.2%, 산, 숲, 사찰지역이 16.9% 등으로 나타났다. 따라서 해양과 산을 두루 갖춘 강원권이 여행 및 관광 선택지로 가장 선호하는 것으로 나타났다. 한편 여행 및 관광을 같이하는 인원은 2~4명(80.6%)이 가장 많았으며, 5인 이상 단체도 13.1%로 나타났으며, 나 홀로 여행 및 관광은 6.3%로 나타났다.

〈표 6〉 전체 변수에 대한 요인 및 신뢰성 분석

요인		측정항목	요인값	고유값	분산설명 (%)	신뢰도
관광객 위험지각	물리적 위험지각	숙박시설과 기반시설 미비	.871	2.302	19.180	.825
		의료시설 및 의료기술 낮은 수준	.855			
		교통수단이 안전하지 않음	.729			
	신체적 위험지각	강도나 폭행 등이 발생	.880	2.246	18.715	.826
		전염병으로 인해 건강을 해침	.814			
		교통사고 등으로 상해를 입음	.729			
	사회적 위험지각	비우호적인 행동을 겪음	.825	2.142	17.847	.775
		관광지방문이 만족스럽지 않음	.797			
		다른 관광객에게 잘못된 인식을 줌	.780			
	경제적 위험지각	관광지 물가가 생각보다 높음	.838	2.095	17.459	.774
		예상하지 못한 비용이 발생	.781			
		예약취소 시 환불이 불가	.736			
KMO: .789, Bartlett의 구형성 검정: 1703.446, df: 66, 누적분산: 73.202						
숙박시설 선택의도	숙박시설을 다시 선택		.871	2.220	73.997	.824
	추가 비용에도 관광지 숙박시설을 선택		.870			
	타인에게 적극 추천		.820			
KMO: .711, Bartlett의 구형성 검정: 352.777, df: 3, 누적분산: 73.997						

3. 신뢰성 분석

1) 타당성 및 신뢰성 분석

본 연구에서는 SPSS for window 12.0을 사용하여 요인분석 및 신뢰도분석을 실시하였다. 측정도구의 구성타당성에 대하여 집중타당성과 판별타당성을 통하여 평가했으며, Cronbach's α 계수를 토대로 내적일관성을 평가하여 측정도구의 신뢰성이 확보되었는가를 평가하였다.

최종 요인분석 결과와 신뢰도 분석 결과는 <표 6>과 같이 나타났다. 데이터 축약과 측정 타당성을 검증하기 위해 탐색적 요인분석을 실행한 결과, 독립변수인 COVID-19에 따른 관광객의 위험지각에 대한 12개 자료의 적합성 검증에서 KMO값이 .789로 유의수준에서 표준적합도 기준으로 꽤 좋은 편이고, 공통성에서 .4 이상으로 제거할 항목은 없으며, 배리맥스 회전에 의한 요인분석 결과 4개의 요인으로 구성되고 고유값도 2 이상으로 나타나고 있다. 4개의 성분은 총 분산의 73.201%를 설명하는 것으로 나타났다. 4개로 구성된 요인은 측정항목 특성에 따라 물리적, 신체적, 사회적, 경제적 위험지각으로 각각 명명하였다. 종속변수인 관광지 숙박업소에 대한 이용경험 후의 의도인 3개 항목의 요인분석 결과 KMO값은 .711, 배리맥스 회전에 의한 요인분석 결과 1개의 요인으로 구성되었고, 고유값도 2 이상이며, 1개 성분은 총 분산의 73.997%를 설명하고 있다. 1개로 축약된 요인은 숙박업소 선택의도라고 명명하였다. 새롭게 만들어진 요인들에 대한 신뢰도는 Cronbach's α 신뢰계수로 측정하는데

일반적으로 .6 이상이면 내적일관성이 높은 것으로 구성개념의 신뢰도가 높다고 평가한다(이충기, 2016). 각 요인들의 Cronbach's α 는 .774 ~ .826으로 나타남에 따라 내적일관성이 있다고 평가되었다. 각 요인에서 핵심변수는 중요도에 따라 결정되는데, 물리적 위험지각의 중요도는 숙박시설 등의 미비, 의료시설 미비, 교통 불안전 순이고, 신체적 위험지각은 강도·폭행, 전염병, 교통상해 순이고, 사회적 위험지각은 비우호적인 행동, 관광지 불만족, 잘못된 인식 순이고, 경제적 위험지각은 높은 물가, 예상 못한 비용, 환불 불가 순이며, 선택의도는 재방문 선택, 추가비용의사, 타인추천 등의 순서로 중요도가 나타나고 있다.

본 연구의 요인분석 결과를 통해 추출된 요인들을 바탕으로 측정항목들의 평균을 산출한 후 기술통계분석을 실시하였다. <표 7>은 COVID-19로 인한 관광객의 위험지각과 관광지 숙박시설 선택의도 간의 상관관계를 측정하였으며, 분석결과 각 요인 간에 .01수준에서 유의한 상관관계가 존재하는 것으로 나타났다.

<표 7> 상관관계분석

요인명	물리적 위험지각	신체적 위험지각	사회적 위험지각	경제적 위험지각	숙박시설 선택의도
물리적 위험지각	1				
신체적 위험지각	.428**	1			
사회적 위험지각	.185**	.423**	1		
경제적 위험지각	.414**	.392**	.330**	1	
숙박시설 선택의도	.557**	.443**	.204**	.424**	1
표준편차	.756	.705	.537	.650	.689
평균	3.593	3.496	3.230	3.258	3.685

** $p < .01$

2) 가설검정

‘관광객의 위험지각이 숙박시설 선택의도에 영향을 미칠 것이다’라는 가설을 검증하기 위하여 위험지각 하위요인인 물리적·신체적·사회적·경제적 위험지각을 독립변수로, 선택의도를 종속변수로 설정하고 다중 회귀분석을 실시하였다. 분석결과를 보면, 먼저 독립변수가 설명하는 종속변수의 설명비율인 수정된 R^2 값이 .379로 나타나서 위험지각이 선택의도를 37.9% 설명하고 있음을 알 수 있고, Durbin-Watson 값이 1.589로 나타나서 다소 불확실한 영역이지만 회귀모형이 부적합한 것은 아닌 것으로 판단되었다. 분산분석결과 F값이 49.737로 설명된 분산이 잔차분산의 약 49.7배이고, 유의확률이 .000으로 회귀방정식은 유의하다고 볼 수 있다. 가설검증을 위한 변수 간의 영향관계는 다음 <표 8>과 같다.

<표 8> 관광객 위험지각과 숙박시설 선택의도의 영향관계

	비표준화 계수		표준화 계수	t	공선성통계량	
	B	표준오차	β		공차한계	VIF
(상수)	1.118	.227		4.933		
물리적 위험지각	.360	.047	.395	7.713***	.743	1.346
신체적 위험지각	.205	.052	.210	3.903***	.674	1.483
사회적 위험지각	-.024	.064	-.018	-.372	.787	1.271
경제적 위험지각	.195	.054	.184	3.588***	.739	1.352

종속변수 = 숙박시설 선택의도

$R^2 = .387$ Adj $R^2 = .379$ $F = 49.737$ Durbin-Watson = 1.589 $p = .000$

*** $p < .001$

가설 H1: ‘관광객의 물리적 위험지각은 관광지 숙박시설 선택의도에 유의한 영향을 미칠 것이다’의 검증에서 t 값이 7.713, $p < .001$ 수준에서 유의하게 나타났기 때문에 가설 1은 채택되었다. 따라서 물리적 위험지각은 선택의도에 유의한 영향을 미치는

것임을 알 수 있다. 가설 H2: ‘관광객의 신체적 위험지각은 관광지 숙박시설 선택의도에 유의한 영향을 미칠 것이다’의 검증에서 t 값이 3.903, $p < .001$ 수준에서 유의하게 나타났기 때문에 가설 H2 또한 채택되었다. 따라서 신체적 위험지각은 선택의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 이해될 수 있다. 가설 H4: ‘관광객의 경제적 위험지각은 관광지 숙박시설 선택의도에 유의한 영향을 미칠 것이다’의 검증에서 t 값이 3.588, $p < .001$ 수준에서 유의하게 나타났기 때문에 가설 H4 또한 지지되었다. 따라서 경제적 위험지각은 선택의도에 유의한 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. 하지만, 가설 H3: ‘관광객의 사회적 위험지각은 관광지 숙박시설 선택의도에 유의한 영향을 미칠 것이다’의 검증에서는 t 값이 -.372로 비유의적이기 때문에 가설 H3은 기각되었다. 따라서 사회적 위험지각은 선택의도에 유의한 영향을 미치지 못한다는 것을 알 수 있다.

끝으로 다중회귀분석을 실시하였기 때문에 독립변수 간의 상관관계 정도인 다중공선성을 진단해야 하는데, 본 연구에서는 공차한계의 최저가 .674로 .1이하가 아니고, VIF값에서 최고 값이 1.483으로서 10 이상이 아니므로 독립변수 간의 높은 상관관계로 인한 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 사료된다.

V. 결 론

1. 연구의 결론 및 시사점

COVID-19 전염병이 빠르게 확산함에 따라 팬데믹을 불러왔고, 전 세계적인 이동이 잠정적으로 멈춰지면서 세계 여행 및 관광시장이 위축되었고 경제측면에서도 심각한 위기가 고조되고 있다. 인류 역사에서 전쟁과 전염병 등으로 세계적으로 어려웠던 시기가 있었지만 특히, 21세기 들어와서 사스(2003년), 메르스(2015년)와 현재 COVID-19와 같은 바이러스에 의한 전염병에 대한 위험은 전쟁, 테러, 자연재해에 비하여 광범위하고 심각하게 인식되고 있다. 최근의 3개 전염병은 세계적인 여행 및 관광시장에 지대한 영향을 미치는 사실이 입증되었고, 여러 국가에서는 침체된 관광산업을 활성화시키기 위하여 많은 노력을 하고 있다. 국내 관광산업도 COVID-19의 영향 때문에 불황을 거듭하고 있는 상황이다. 본 연구는 침체된 관광환경 속에서 일반인보다도 여행과 관광에 친숙한 여행 동호회원들이 지각하고 있는 전염병에 대한 위험이 관광행동을 지속하는데 필요한 관광지 숙박시설 선택의도에 미치는 영향을 살펴보고자 하였다.

연구 결과에서 응답자들의 관광행동 중에서 숙박시설 이용은 예약이 65%인데 그 중에서 온라인 예약이 57.8%이고, 숙박시설 선호도는 펜션(35.8%), 리조트·콘도(25.3%), 호텔(18.7%) 순으로 나타났다. 숙박시설 선택속성 1그룹은 위치와 환경(42.2%), 접근성(19.7%)과 가격(18.4) 순으로 나타나고, 선택속성 2그룹에서는 청결 및 서비스(81.9%), 내부 디자인(8.1%), 타인의 사용 후기(6.8%)로 나타났다.

가설검증 결과는 다음과 같다. 첫째, 관광객의 물리적 위험지각은 관광지 숙박시설 선택의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 1은 채택되었다. 일반적으로 관광객은 관광지의 숙박시설과 접근성을 중요하게 생각하고 이러한 것을 고려하여 숙박시설을 선택한다. 여행 동호회 회원들은 많은 정보를 활용하여 숙박시설을 선택하고 이용한 경험이 있기 때문에 전염병으로 인한 물리적 위험에도 불구하고 자기가 사용했던 숙박시설에 대한 선택의도가 있는 것으로 판단된다.

둘째, 관광객의 신체적 위험지각은 숙박시설 선택의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설2는 채택되었다. 관광객은 관광지에서 뜻하지 않는 사고나 전염병에 의한 신체적인 위험을 지각하더라도 자기가 경험했던 관광지의 숙박시설을 계속해서 사용할 의도가 있는 것으로 판단할 수 있다.

셋째, 관광객의 사회적 위험지각은 숙박시설 선택의도에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타나 가설3은 기각되었다. 비록 통계적으로 유의하지 않지만 동호회 관광객은 관광지 주민들로부터 비우호적인 대접을 받거나, 관광만족을 느끼지 못하고, 자신들의 관광으로 인해 타인들이 관광에 대한 부정적인 인식을 갖는다면 자기가 선택한 숙박시설이라도 부정적인 반응을 갖는다는 것을 알 수 있다.

넷째, 관광객의 경제적 위험지각은 숙박시설 선택의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설4는 채택되었다. 여행 동호회원은 일반인과는 다르게 모험지향적인 성격을 가지고 있으며 기회가 되면 경제적인 어려움에도 불구하고 여행을 하는 경향이 있다. 팬데믹으로 경제적인 위험이 전 지역으로 확산된 상황에서 관광지의 경제여건은 커다란 고려사항이 아니므로 기회가 되면 자기가 경험했던 숙박시설을 적극 활용한다는 것을 알 수 있다.

이와 같은 연구결과를 바탕으로 다음과 같은 시사점을 제시하고자 한다. COVID-19로 인하여 관광시장이 침체한 가운데

관광지 숙박업소는 심각한 경영위기에 직면하고 있다. 예측하지 못했던 위기라고 하여 외부환경만 탓하며 위기관리를 포기한다면 수익성이 정체될 수 없고 결국 시장에서 도태될 수밖에 없는 실정이다. 따라서 환경변화에 적응하고 기업의 가치를 제고하기 위해서는 패러다임의 전환을 통한 새로운 경영전략이 필요하다.

본 연구는 COVID-19가 급속히 확산되면서 팬데믹이 선언되고 다른 전염병과는 달리 변이가 일어나면서 장기화 되는 전례 없는 배경에서 진행되었다. COVID-19 팬데믹으로 여러 각국에서는 국경폐쇄는 물론 ‘셧다운’까지 단행되는 상황에서 한국은 거리두기와 업종별 영업제한 등을 시행하고 있다. 그러나 해외여행은 갈 수 없지만 국내여행은 작은 규모이지만 지속되는 상황에서 어떻게 하면 관광지 숙박업소가 경영정상화를 이룰 수 있을까라는 문제의식을 가지고 연구를 시작하였다. 따라서 연구대상을 일반인이 아닌 관광욕구가 높은 잠재관광객인 여행동호회 회원을 대상으로 전염병에 대해서 지각한 위험이 관광지 숙박업소에 대한 선택의도와 영향관계를 검증하여 다음과 같은 시사점을 도출하였다. 첫째, 일반적인 관광상품을 대상으로 지각하는 위험요인의 구성요소를 전염병을 고려하여 다각화 하여 물리적, 사회적, 신체적, 경제적 등 4개의 위험지각 요인을 추출하여 연구함으로써 관광분야의 연구범위를 확대하였다는 의미가 있다.

둘째, 숙박업소의 선택속성에 대한 기존연구의 범위를 벗어나 숙박업소의 선택의도를 방문의도와 행동의도를 융합하여 새로운 요인으로 도출하고 그 하위속성으로 ‘이용경험이 있는 숙박업소의 재선택’과 ‘추가비용이 발생해도 선택’, 그리고 ‘타인에게 속소로 추천’ 등 3개 항목을 추출하여 연구결과를 이끌어 냄으로써 관광산업에 도움이 되는 역할을 한다는데 의미가 있다.

셋째, 본 연구의 연구 결과에서 주목해야 할 점은 전염병의 위험지각이 관광지 숙박업소 선택의도에 정의 방향으로 유의한 영향을 미치고 있다는 점이다. 다시 말해, 물리적 위험지각과 신체적·경제적 위험지각이 증가하여도 여행동호회 회원들은 관광기회가 주어지면 기꺼이 관광행동과 이용경험이 있는 숙박업소를 다시 선택하고 타인에게 추천할 의도가 충분하다는 것이다. 한편 위험지각 중 사회적 위험지각은 유의한 수준은 아니지만 부의 영향관계를 나타내고 있다. 즉 관광지의 비우호적인 분위기와 한때, 관광객의 불만족과 관광에 대한 부정적인 인식은 비록 관광욕구가 크다 해도 숙박업소 선택의지는 낮아진다고 볼 수 있다.

본 연구 결과인 관광자의 관광욕구 차이에 따라 전염병의 위험지각이 관광행동은 물론 숙박업소 선택의도에 미치는 영향이 차이가 있다는 것이 관광지의 숙박업소와 행정기관에 전달되어야 한다. 관광지의 숙박업소와 관광관련 기관에서는 팬데믹 상황에서 새로운 관광객을 창출한다는 것은 매우 어려운 상황이므로 관광지를 방문했던 관광객과 또한 관광욕구가 높은 잠재고객을 발굴하여 이들을 대상으로 한 마케팅활동이 이뤄져야 한다.

많은 전문가들은 COVID-19가 사라지지 않고 토착화의 가능성이 높고, 언제든지 새로운 전염병이 발생할 확률이 점점 커진다고 예견하고 있다. 따라서 관광학 분야에서도 전염병에 대한 연구가 필요하겠고, 계속해서 연구 내용도 심도 있게 진행되어 지역관광 활성화에 기여할 수 있는 연구풍토가 조성되어야 한다.

2. 연구의 한계점 및 향후 연구방향

본 연구는 여행 및 관광 욕구를 가지고 있는 여행 동호회의 잠재관광객을 대상으로 COVID-19와 같은 전염병의 확산에 따라 관광객의 위험지각이 관광지 숙박시설에 대한 선택의도에 미치는 영향에 대하여 실증분석을 하였으며, 연구를 진행하면서 한계점과 향후 연구 방향을 다음과 같이 제시한다. 첫째, 여행에 관심 있는 여행동호회 회원을 특정하여 비대면 조사를 하였기에 표본의 대표성에 무리가 있다고 사료되며 향후 다양한 연령층과 지역으로의 확장이 필요하다.

둘째, COVID-19가 지속되는 상황에서 관광객의 위험지각과 관광지 숙박시설 선택의도에 미치는 영향 관계를 분석하였기 때문에 향후 COVID-19가 극복된 이후의 비교 연구가 필요하다.

셋째, COVID-19가 급속히 확산되는 시점에는 잠재관광객들의 이동이 거의 반년 이상 이루어지지 않은 상태에서 관광지 숙박시설 이용 후의 선택의도에 다소 무리가 있었기에 향후에 위험지각에 따른 다양한 숙박시설의 선택속성과 중요도 등의 연구들을 진행하면서 관광지의 경제활성화 방안을 제시할 필요가 있다.

참 고 문 헌

- 곽초(2020). 중국 관광객의 사회적 지위가 지각된 가치, 지각된 위험, 관광만족도 및 관광행동의도에 미치는 영향: 부산지역 방문객을 중심으로. 영산대학교 대학원, 박사학위논문.
- 권난경·김상범·이기중(2017). 잠재관광객의 위험지각이 태도, 정보탐색 구매의도 및 전환의도에 미치는 영향연구. *관광레저연구*, 29(2), 5-23.
- 김재민·신현주(1981). *현대호텔경영론*. 서울: 남영문화사.
- 김진옥·김남조·정철(2013). K-pop 인식이 한국의 관광이미지 및 방문의도에 미치는 영향. *관광학연구*, 37(1), 77-101.
- 김청택·한민희(2003). 확률에 대한 표상이 틀효과에 미치는 영향: 확률분포와 위험지각. *한국심리학회지: 인지 및 생물*, 15(2), 181-202.
- 김현철(2018). 관광지 선택속성과 지각된 이미지에 따른 관광태도와의 관계 연구. *호텔관광연구*, 20(4), 28-40.
- 김현우(2019). 게스트하우스 방문객의 지각된 위험과 가치가 만족도 및 재방문 의도에 미치는 영향. 경희대학교 대학원, 석사학위논문.
- 김홍렬·윤설민(2008). 국내외 선호여행목적지 포지셔닝 및 선택에 영향을 미치는 관광지 속성에 관한 연구. *관광연구*, 23(1), 275-293.
- 김혜진(2021). 전염병 위험지각이 관광행동의도에 미치는 영향. 세종대학교 대학원, 박사학위논문.
- 동아시아언스(2020. 03. 12.). WHO 결국 팬데믹 선언...팬데믹이란 무엇인가. Retrieved January 05, 2021, from <http://dongascience.donga.com/news.php?idx=35044>
- 류인평·김영주(2011). 관광 위험지각과 관광자 태도 및 구매의도에 관한 연구. *관광경영연구*, 26(1), 149-168.
- 매일경제(2009. 05. 15). 인플루엔자 공포에 세계 경제 감염되면.... Retrieved January 07, 2021, from <https://www.mk.co.kr/news/special-edition/view/2009/05/280376/>
- 박세준(2016). 컨벤션 개최국의 위험지각, 이미지, 방문의도 간의 구조적 관계분석: 방문경험의 조절효과를 중심으로. 한양대학교 대학원, 박사학위논문.
- 백방림(2021). 코로나 시대의 관광산업 진흥정책: 중국과 한국의 비교. 국민대학교 대학원, 석사학위논문.
- 신형섭(2019). 도시 관광지 선택속성에 따른 관광객의 지각된 가치가 만족 및 행동의도에 미치는 영향: 익산을 방문한 관광객을 대상으로. *호텔관광연구*, 21(2), 45-60.
- 연합뉴스(2020. 03. 16). 코로나19 누적 확진자수 '중국 밖이 중국 넘어섰다'. Retrieved January 05, 2021, from <https://www.yna.co.kr/view/AKR20200316043400009>
- 오미숙·오미영(2013). 일본 원전사고에 대한 위험커뮤니케이션과 위험지각이 관광지 위험지각과 이미지 및 방문의사에 미치는 영향. *관광연구저널*, 27(2), 5-12.
- 오정준(2017). 메르스 사태와 제주관광. *한국사지리학회지*, 27(4), 33-53.
- 유병균(2014). 외식소셜커머스 이용자의 지각된 위험과 주관적 규범이 지각된 유용성과 행동의도에 미치는 영향: 쿠팡이용자를 중심으로. 세종대학교 대학원, 박사학위논문.
- 유순호·안대희(2019). 관광계약요인이 지각된 가치와 행동의도에 미치는 영향. *호텔관광연구*, 21(4), 45-58.
- 유주(2012). 확장된 계획 행동이론을 이용한 중국유학생의 한국국내관광 행동의도에 관한 연구: 사전지식, 위험지각과 관광동기를 중심으로. 대구대학교 대학원, 석사학위논문.
- 유지윤(2011a). 관광산업 위기 대응체계 구축방안. *관광학연구*, 35(8), 427-446.
- 유지윤(2011b). 정성적 연구: 관광위기 유형화에 따른 위기관리 전략에 관한 연구. *관광학연구*, 35(10), 161-178.
- 유지윤(2014). *국가적 재난사고가 관광에 미치는 파급효과 및 대응방안*. 서울: 한국문화관광연구원.
- 윤설민·오선영·윤선정(2010). 계획행동이론(TPB)을 활용한 내국인의 해외여행 의도에 관한 연구: 사전지식과 지각된 위험의 역할을 중심으로. *호텔경영학연구*, 10(6), 289-307.
- 이기남(2020). 2020년 여행시장 동향: 안 가고 안 오고, 못 오고 못 가고... 위기의 관광산업. *한국관광정책*, 79, 68-72.
- 이진의(2020). 섬 관광에 대한 관광자의 위험지각이 여행행동에 미치는 영향: 지각된 유용성과 용이성의 조절효과를 중심으로. 한양대학교 대학원, 박사학위논문.
- 이충기(2016). *관광조사통계분석*. 파주: 대왕사.
- 이태균(2010). 숙박시설 선택속성과 관광호텔 선택과의 관계: 경주지역 방문객을 대상으로. *관광연구*, 24(6), 233-247.
- 장희숙(2007). 관광지 숙박시설 유형별 선호도 결정에 관한 영향요인 연구. 경희대학교 대학원, 석사학위논문.
- 조희정(2016). 방일 관광객의 지각된 위험이 관광지 방문의도에 미치는 영향: 인지적·정서적 이미지 중심으로. 경희대학교 대학원,

석사학위논문.

최규환(2005). 관광교육 서비스 평가, 만족, 행동의도에 관한 연구. *소비문화연구*, 8(1), 135-152.

최정희(2018). 컨벤션 개최지 도시브랜드 개성과 이미지의 품질, 위험지각이 방문의도에 미치는 영향. 경기대학교 서비스경영전문대학원, 석사학위논문.

하나금융경영연구소(2020). *코로나19가 가져온 소비행태의 변화*. Retrieved January 10, 2021, from file:///D:/0.%20user/Downloads/%EC%BD%94%EB%A1%9C%EB%82%9819%EA%B0%80%20EA%B0%80%EC%A0%B8%EC%98%A8%20EC%86%8C%20EB%B9%84%20ED%96%89%ED%83%9C%EC%9D%98%20EB%B3%80%ED%99%94.pdf

한국은행(2020). [세계경제리뷰] 주요 전염병과 자연재해로 인한 경제적 영향 및 시사점. Retrieved January 08, 2021, from <https://www.bok.or.kr/portal/bbs/P0000528/view.do?nttlId=10056888&menuNo=200434>

한호성(2017). 축제방문객의 자기결정성에 따른 계획행동이 행동의도에 미치는 영향연구: 지각된 위험과 사전지식의 조절적 효과를 중심으로. 경기대학교 대학원, 박사학위논문.

허지현(2007). 관광위험지각이 관광행동선호에 미치는 영향: 부정적 감정성향의 조절효과를 중심으로. *관광연구*, 22(3), 1-23.

호텔&레스토랑(2020. 03. 30). [Hotel Issue-1] 코로나19로 흔들리는 호텔·관광업계, 장기적 지원책 절실 - ①. Retrieved January 09, 2021, from <http://www.hotelrestaurant.co.kr/news/article.html?no=7818>

호텔&레스토랑(2020. 05. 04). [CORONA19_ Hotel in the World] 코로나19 팬데믹, 세계 호텔은 지금_ 국가별 호텔업계 동향을 엿보다 - ①. Retrieved January 09, 2021, from <https://hotelrestaurant.co.kr/mobile/article.html?no=7921>

호텔&레스토랑(2020. 05. 05). [CORONA19_ Hotel in the World] 코로나19 팬데믹, 세계 호텔은 지금_ 국가별 호텔업계 동향을 엿보다 - ②. Retrieved January 09, 2021, from <http://www.hotelrestaurant.co.kr/news/article.html?no=7922>

Ajzen, I.(1988). *Attitudes, Personality, and Behavior*. Chicago: Dorsey Press.

Artuger, S. (2015). The effect of risk perceptions on tourists' revisit intentions. *European Journal of Business and management*, 7(2), 36-43.

Atkinson, A.(1988). Answering the eternal question: what does the customer want? *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quality*, 29(2), 12-14.

Bauer, R. A.(1960). Consumer behavior as risk taking. In R. S. Hancock (Eds.), *Dynamic Marketing for a Changing World* (pp. 389-398), Chicago, IL: American Marketing Association.

Bauer, R. A.(1967). Consumer behavior as risk taking. In D. F. Cox (Eds.), *Risk Taking and Information Handling in Consumer Behavior* (pp. 23-33), Boston, MA: Boston University Press.

Boksberger, P. E., Bieger, T., & Laesser, C.(2007). Multidimensional analysis of perceived risk in commercial air travel. *Journal of Air Transport Management*, 13(1), 90-96.

Cetinsoz, B., & Ege, Z.(2013). Impacts of perceived risks on tourists' revisit intentions. *Anatolia: An International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 24(2), 173-187.

Dolnicar, S.(2005). Understanding barriers to leisure travel: tourist fears as a marketing basis. *Journal of Vacation Marketing*, 11(3), 197-208.

Dowling, G., & Staelin, R.(1994). A model of perceived risk and intended risk-handling activity. *Journal of Consumer Research*, 21(1), 119-135.

Gray, M. J., & Wilson, M. A.(2009). The relative risk perception of travel hazards. *Environment and Behavior*, 41(2), 185-204.

Haddock, C.(1993). *Managing Risks in Outdoor Activities*, Wellington, NZ: New Zealand Mountain Safety Council.

Lewis, R. C.(1984). Getting the most from marketing research: the basis of hotel selection. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 24(3), 25-35.

Parsons, W.(1996). Crisis management. *Career Development International*, 1(5), 26-28.

Priest, S.(1990). The adventure experience paradigm. In J. C. Miles & S. Priest (Eds.), *Adventure Education* (pp. 157-162), State College, PA: Venture Publishing.

Reisinger, Y., & Mavondo, F.(2006). Cultural differences in travel risk perception. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 20(1), 13-31.

Roehl, W. S., & Fesenmaier, D. R.(1992). Risk perceptions and pleasure travel: an exploratory analysis. *Journal of Travel Research*, 30(4), 17-26.

- Schüssler, N., & Axhausen, K. W.(2009). Accounting for similarities in destination choice modelling: a concept. Paper presented at the 9th Swiss Transport Research Conference (STRC 2009), September 9-11, 29239.
- Sonmez, S., & Graefe, A.(1998). Influence of terrorism risk on foreign tourism decisions. *Annals of Tourism Research*, 25(1), 112-144.
- Tsaur, S. H., Tzeng, G. H., & Wang, K. C.(1997). Evaluating tourist risks from fuzzy perspectives. *Annals of Tourism Research*, 24(4), 796-812.
- UNWTO(2020). International tourist arrivals could fall by 20-30% in 2020. Retrieved January 06, 2021, from <https://www.unwto.org/news/international-tourism-arrivals-could-fall-in-2020>
- WTTC(2020). Coronavirus puts up to 50 million travel and tourism jobs at risk says WTTC. Retrieved January 06, 2021, from <https://wttc.org/News-Article/Coronavirus-puts-up-to-50-million-Travel-and-Tourism-jobs-at-risk-says-WTTC>
- Wu, S. I. (2006). A comparison of the behavior of different customer clusters toward internet bookstores. *Information & Management*, 43(8), 986-1001.