



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

석사학위논문

외국인 근로자에 대한 투자가
호텔 서비스품질과 경영성과에
미치는 영향

제주대학교 경영대학원

회 계 학 과

유 매

2019년 8월

외국인 근로자에 대한 투자가 호텔 서비스품질과 경영성과에 미치는 영향

지도교수 정 순 여

유 매

이 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함.

2019년 6월

유매의 경영학 석사학위 논문을 인준함.

심사위원장 고 창 열 (인)

위 원 홍 성 화 (인)

위 원 정 순 여 (인)

제주대학교 경영대학원

2019년 6월

The Impact of the Investment to Foreign Workers
on the Quality of Hotel Services and on Business
Performance

LIU MEI

(Supervised by professor JUNG, SOONYEO)

A thesis submitted in partial fulfillment of the requirement for
the degree of Master of Business Administration.

2019. 8.

This thesis has been examined and approved.

Department of Accounting
GRADUATE SCHOOL OF BUSINESS ADMINISTRATION
JEJU NATIONAL UNIVERSITY

<목 차>

제1장 서론	1
제1절 연구배경 및 목적.....	1
제2절 연구방법.....	5
제2장 이론적 배경	6
제1절 외국인 근로자.....	6
1. 외국인 근로자의 유입배경	6
2. 외국인 근로자의 유형과 인식.....	9
3. 외국인 근로자에 관한 선행연구.....	11
제2절 서비스품질.....	14
1. 서비스품질의 개념과 유형.....	14
2. 서비스품질의 개념.....	16
3. 서비스품질의 특징과 구성요소.....	19
4. 서비스품질에 관한 선행연구.....	22
제3장 연구설계	24
제1절 연구모형.....	24
제2절 연구가설.....	25
1. 외국인 근로자에 대한 투자와 경영성과 간의 관계.....	25
2. 외국인 근로자에 대한 투자와 서비스품질수준 간의 관계.....	25
3. 서비스품질과 경영성과 간의 관계.....	26
제3절 연구방법	27
1. 변수의 측정 및 방법	27
2. 설문지의 구성.....	28
3. 분석방법.....	31

제4장 연구결과	32
제1절 측정도구의 신뢰성 및 타당성 검증.....	32
1. 신뢰성 검증	32
2. 타당성 검증	33
제2절 기술통계량과 상관관계분석	35
1. 기술통계량	35
2. 상관관계 분석	36
제3절 가설검증	38
1. 외국인 근로자에 대한 투자와 경영성과 간의 관계.....	38
2. 외국인 근로자에 대한 투자와 서비스품질수준 간의 관계.....	39
3. 서비스품질수준과 경영성과 간의 관계.....	39
제5장 결론	41
참고문헌	42
설문지	47

<표 목 차>

<표 2-1> 뷔닝의 이주3단계 모형.....	8
<표 2-2> 수정된 서비스품질의 구성요소.....	18
<표 2-3> 호텔 서비스품질의 구성요소.....	21
<표 3-1> 설문항목의 구성.....	30
<표 3-2> 설문지 배부 및 회수 상황.....	30
<표 3-3> 표본의 특성.....	31
<표 3-4> 자료 분석방법.....	32
<표 4-1> 신뢰성 분석 결과	33
<표 4-2> 외국인 근로자에 대한 요인분석 결과	34
<표 4-3> 서비스품질에 대한 요인분석 결과	35
<표 4-4> 경영성과에 대한 요인분석 결과	35
<표 4-5> 외국인 근로자의 대한투자 기초통계량.....	36
<표 4-6> 서비스품질에 대한 기초통계량.....	37
<표 4-7> 경영성과에 대한 기초통계량.....	37
<표 4-8> 상관관계분석.....	38
<표 4-9> 외국인 근로자에 대한 투자와 경영성과의 회귀분석 결과	39
<표 4-10> 외국인 근로자에 대한 서비스품질 수준의 회귀분석 결과.....	40
<표 4-11> 서비스품질에 대한 경영성과의 회귀분석 결과	41
<표 4-12> 가설 검증결과 요약.....	41

<그림 목 차>

<그림2-1> 향후 5년간 중소기업 인력수급 전망(2016~2020.....	9
<그림2-2> PZB(1985)의 서비스품질의 구성요소.....	17
<그림3-1> 연구모형.....	25

Abstract

The Impact of the Investment to Foreign Workers on the Quality of Hotel Services and on Business Performance

The research purpose is to find the impact of the investment to foreign workers on the quality level of the services by foreign workers and on business performance. The research is as follows: first, examine how much the hotels on Jeju Island invest to employing foreign workers and maintaining their employment. Second, examine what impacts the investment to foreign workers has on the quality level of the services by them. Lastly, examine what effects the quality level of the services by foreign workers has on the hotel business performance. This research targets 49 three-star or higher hotels in Jeju, and the 35 collected questionnaires were used for the final analysis. The results of the hypothesis test are as follows.

First, Hypothesis 1 was rejected as the investment to foreign workers in the hospitality industry in Jeju was found not to have positive impacts on the hotel business performance.

Second, Hypothesis 2 was adopted as the investment to foreign workers in the hospitality industry in Jeju was found to have positive effects on the quality level of the services by them.

Third, Hypothesis 3 was adopted as the quality level of the services by the foreign workers was found to have positive impacts on the business

performance.

This research has limitations in that the research sample is the three-star or higher hotels on Jeju Island, and the perceived values of the workers were the standard for measuring the service quality level. But the research has implications in that this is the first research targeting foreign workers in the hospitality industry.

국문초록

외국인 근로자에 대한 투자가 호텔 서비스품질과 경영성과에 미치는 영향

본 연구는 외국인 근로자에 대한 투자가 외국인의 서비스품질 수준과 경영성과에 미치는 영향을 밝히는 데 목적이 있다. 구체적으로 살펴보면, 첫째, 제주도내 호텔들이 외국인 근로자를 채용하여 고용을 유지하는데 얼마나 많은 투자를 하고 있는지를 현황을 살펴본다. 둘째, 외국인 근로자에 대한 투자가 외국인 근로자의 서비스품질수준에 어떠한 영향을 미치는지를 파악해 본다. 마지막으로 외국인 근로자의 서비스품질수준이 호텔 경영성과에 어떠한 영향을 미치는지를 파악해 본다. 본 연구의 대상은 제주도내 3성급이상 호텔 49개이며, 회수된 35부의 설문지가 최종 분석에 사용되었다. 가설검증 결과는 다음과 같다.

첫째, 제주지역 호텔서비스업에 종사하고 있는 외국인 근로자에 대한 투자는 호텔의 경영성과에 긍정적인 영향을 미치지 못하는 것으로 나타나 가설 1은 기각되었다.

둘째, 제주지역 호텔서비스업의 외국인 근로자에 대한 투자는 외국인 근로자의 서비스품질수준에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 2는 채택되었다.

셋째, 제주지역 호텔서비스업에 종사하는 외국인 근로자의 서비스품질수준은 경영성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 3은 채택되었다.

본 연구는 제주도내 3성급이상의 호텔을 연구표본으로 하고 있다는 한계점과 서비스 품질을 직원들의 인지 값으로 측정하였다는 한계점을 가지고 있지만, 호텔업에 종사하는 외국인 근로자를 대상으로 하는 첫 연구라는 점에서 시사점이 있다.

제 1장 서론

제 1절 연구배경 및 목적

정부의 다양한 고용정책에도 불구하고 국내 근로자들의 눈높이가 영세 중소기업의 근로조건보다는 높아 중소기업의 인력난이 심각하다. 전문분야가 아닌 단순 기능 작업만을 위해 영세 중소기업에 취업하려는 국내 근로자가 많지 않아 이 분야는 외국인 근로자가 채워왔다. 이러한 영향으로 1991년에 중소기업 생산직 노동자의 인력난을 해소하기 위한 목적으로 외국인 근로자를 유입한 이래, 2018년 기준으로 취업자격 체류 외국인의 수가 이미 100만 명 시대에 들어섰다 (한미란, 2018)¹⁾.

중소 제조 기업에만 외국인 근로자가 필요한 것은 아니다. 외국인 근로자가 필요하다는 호텔의 목소리가 반영되기 시작한 시점은 2007년 후반부터이다. 관광 호텔과 음식업의 인력난을 고려해 정부가 외국인 고용허가제 허용업종에 호텔업과 음식업을 포함시켰지만, 호텔업의 외국인 고용기준이 까다로워 본격적인 외국인 호텔 종업원의 시대는 열리지 못했다. 이러한 배경에는 값싸고 외국어 능력이 뛰어난 외국인 종업원을 선호하는 호텔 경영자 입장과 국내의 청년실업문제를 해결하기 위해서는 내국인 고용안정을 우선시해야 한다는 정부의 입장이 대립되었기 때문이다(여행 신문, 2013).

하지만, 외국관광객이 증가할수록 외국인 대상의 서비스품질을 증가시키기 위해 외국인 근로자의 필요성이 증가하는 것은 자연스러운 현상이다. 외국인 근로자에게 발급하는 특정활동비자 발급 대상 78개 직종 중에 호텔사무 접수원이 포함되어 있어 소수의 인원이 호텔 취업이 가능하게 되었다. 제주관광협회(2018년)

1) 외국인 근로자가 증가하면서 관련 연구들도 수행되고 있다. 하지만, 외국인 근로자를 대상으로 하는 선행연구들은 연구대상이 외국인 근로자가 아니라 내국인(교사, 대학생, 청소년)의 입장에서 내국인의 다문화 인식 및 감수성을 다루는 연구들이 주를 이루어왔으며, 외국인 근로자를 대상으로 하는 연구들이 일부 있지만, 그 연구들도 외국인 근로자의 시각 또는 법적인 견지에 서 고용허가제에 따른 인권침해 및 문화적응도를 알아보는 연구 정도에 그치고 있다.

의 자료에 따르면, 2008년부터 2018년까지 10년간 관광객은 54만 명에서 122만 명으로 증가하였고, 외국인 근로자도 116만 명에서 232만 명으로 증가하였으며, 232만 명의 외국인 근로자 중 88만 명(38%)이 서비스업에 종사하는 것으로 보고 되고 있다. 중국인 관광객을 주요 고객으로 하는 호텔에서는 앞 다투어 프런트 라인에 중국인 근로자를 배치하고 있다.

한편, 서비스품질은 경영활동을 하는데 있어서 중요한 관심의 대상이 되고 있으며, 과거의 경영자 중심적인 경영에서 고객 중심으로 경영마인드가 전환됨에 따라 고객을 최우선으로 생각하며 편의를 제공하는 서비스품질에 대한 중요성은 더욱 커져 가고 있는 실정이다. 특히, 미래의 고객을 유치하기 위한 기업 간의 치열한 경쟁 시장 환경 하에서 서비스품질의 우수성은 그 기업의 장기적 성공에 필수적인 것으로 인식되고 있다. 대다수의 기업들이 서비스 품질을 제고시켜 고객 만족을 증대시키고 결과적으로 고객충성도를 높이고자 하고 있으며, 이러한 노력들이 결실을 맺어 결국 기업의 경영성과(재무적 성과 및 비재무적 성과)의 향상으로 이어지고 있다. 이렇듯 서비스품질의 우수성은 그 기업의 장기적 경영성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 파악되고 있다. 따라서 기업이 우수한 서비스 품질을 제공하기 위한 노력은 단순히 고객의 욕구를 충족시키는 것만으로는 부족하며, 고객충성도(customer loyalty)를 창출하기 위하여 고객이 기업이 제공하는 서비스에 대해 만족하는 수준이상의 서비스 품질을 제공해야 하는 것이다.

서비스산업분야에서는 서비스품질의 중요성이 더 강조되는 이유는 양질의 서비스가 기업 간의 치열한 경쟁에서 고객의 확보를 위한 차별적이고 효율적인 전략 수단으로 자리를 잡았으며, 서비스품질의 제고가 경영성과에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났기 때문이다. 이는 관광서비스산업에도 동일하게 적용된다²⁾.

제주특별자치도(이하 '제주도')의 경우, 관광산업은 상당히 중요한 서비스산업이다. 제주도는 국제자유도시로 출범하면서 체계적이고 조직적인 국내·외 홍보 및 마케팅을 전개함으로써 500만 관광시대를 열었으며, 보다 많은 관광객을 유치

2) 서비스 품질의 중요성은 아시아태평양 지역 내 관광의 경제적 중요성에 대한 인식제고를 위해 APEC Tourism Working Group과 WTTC(World Travel and Tourism Council)가 공동으로 발간한 "The Impact of Travel and Tourism Development in the APEC Region"이라는 보고서에서도 그 중요성이 언급되고 있다(안홍복 외, 2004).

하기 위하여 우수한 서비스 품질을 제공하려는 노력을 기울이고 있다. 호텔서비스업의 가장 절대적인 경쟁력은 고객에 대한 최상의 서비스 제공을 통한 기업 이미지 향상과 이에 따른 고객유치이기 때문에 서비스 품질관리가 중요한 경쟁력 요인이다. 서비스산업의 경쟁력을 높이고, 이를 유지 및 개선하기 위해서는 서비스 품질 수준의 향상을 통해 고객의 욕구를 만족시키려는 노력이 요구된다.

제주관광협회(2018년)의 자료에 따르면, 현재 제주에서 체류하고 있는 외국인 근로자 수는 2만5천명이다. 이 중 서비스업 종사자는 3,600명(14.4%)이다. 2011년에 제주체류 외국인 근로자 수가 7,120명이고, 이 중 서비스업에 종사하는 외국인 근로자 수가 317명(4.4%)으로 조사되었던 것에 비하면 7년 사이에 상당한 증가가 있었으며, 이러한 외국인 근로자의 증가추세는 외국인 관광객이 증가할수록 당분간 지속될 것으로 보인다.

서비스업의 비중이 증가하고 서비스 품질의 중요성이 커질수록 서비스 품질을 제고하기 위한 근로자들에 대한 투자는 필수적이라 할 수 있다. 특히 외국인 근로자를 고용한 호텔의 경우, 서비스 품질은 외국인 근로자의 서비스 품질 수준에 의해 좌우될 수 있기 때문에 외국인 근로자의 서비스 품질에 대한 외부 실패비용 완화를 줄이기 위해서라도 서비스 품질 수준을 제고시키려는 노력이 필요하다.

지금까지 연구되어온 서비스 품질에 대한 연구는 서비스 품질의 개념과 측정에 대한 연구이거나 서비스 품질과 관련된 변수들의 인과관계에 관한 연구가 주를 이루었다(Garvin, 1984; Parasuraman, Zeithaml, and Berry, 1985; Carman, 1990). 또한 서비스 품질의 측정에 많이 이용되어 온 PZB(Parasuraman, Zeithaml, and Berry, 1988)의 SERVQUAL 모형을 통한 실증연구가 이루어졌다.

호텔서비스업을 대상으로는 하는 연구도 다수 수행되었다. 주사근(2016)은 호텔 서비스 품질이 중국FIT관광객 고객 만족도에 미치는 영향에 대하여 연구하였다. 허정봉(2001년)은 호텔 종사원이 업무 및 고객서비스 수단으로 사용하고 있는 호텔정보시스템의 서비스 품질에 대한 연구를 하였다. 나영선(2002)은 호텔기업의 레스토랑 서비스 품질의 인식에 대하여 연구하였다. 도내 호텔업을 대상으로 한 서비스 품질 연구는 그리 많지 않다. 김은경(2011)은 도내 숙박업에 종사하는 내국인 근로자를 대상으로 서비스 품질원가 및 서비스 품질수준이 경영성과에

미치는 영향에 대해 연구하였다. 김문중(1999)은 제주지역 관광호텔을 중심으로 호텔서비스의 품질수준과 내부 고객만족에 관한 연구를 하였다.

그런데, 외국인 근로자의 지속적인 증가로 외국인 근로자의 국내 산업이 미치는 영향이 커지고 있으며, 이들의 38%가 서비스업에 종사하고 있어 그 중요성이 증가하고 있는데도 불구하고, 외국인 근로자에 대한 투자가 어떻게 되고 있는지를 다룬 연구가 없다. 외국인 근로자에 대한 투자노력이 경영성과에는 어떤 영향을 미치는지에 대한 연구도 필요하다. 그리고 외국인 근로자가 제공하는 서비스 품질을 제고시키기 위한 기업의 여러 투자노력에 대해서도 살펴볼 필요가 있다.

본 연구는 외국인 근로자에 대한 투자에 중점을 두고, 서비스품질 수준이 경영성과에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 구조적인 관계를 밝히는 것에 연구목적이 있다. 본 연구는 도내 호텔들이 외국인 근로자에게 얼마나 많은 투자를 하고 있는지를 살펴보고, 외국인 근로자에 대한 투자가 호텔의 서비스품질수준에 어떠한 영향을 미치는지를 파악하며, 외국인 근로자의 서비스품질 수준이 호텔의 경영성과에 어떠한 영향을 미치는지를 파악하는 것을 목적으로 한다. 이를 구체적으로 설명하면 다음과 같다.

첫째, 외국인 근로자에 대한 투자가 증가할수록 경영성과가 증가하는지를 살펴본다. 외국인 근로자에 대한 투자는 경영성과와 양(+)의 관계가 있는지를 살펴볼 것이다. 이때, 경영성과는 재무 성과와 비재무 성과로 나누어 검증한다.

둘째, 외국인 근로자에 대한 투자는 서비스 품질수준과 양(+)의 관계가 있는지 살펴본다, 외국인 근로자에 대한 투자로 인해 창출된 서비스품질 수준의 개선에 얼마나 효과가 있는지 살펴본다.

셋째, 서비스 품질수준과 경영성과가 양(+)의 관계가 있는지 살펴본다, 서비스 품질 수준이 증가할수록 경영성과의 개선에 얼마나 기여를 하는지 살펴본다.

제 2절 연구방법

본 연구의 방법은 연구의 목적을 달성하기 위하여 먼저 기존문헌에 의해 이론적 배경을 고찰하였다. 문헌에 대한 고찰은 본 연구와 관련된 연구논문, 전문서적, 연구보고서 등의 국내·외 문헌을 중심으로 서비스품질 및 서비스품질원가에 대하여 살펴보았다. 문헌조사를 통해 설정된 연구목적을 실증적으로 고찰하기 위하여 연구가설을 도출하였다. 가설검증을 위한 자료를 수집하기 위하여 설문조사에 의한 실증적 연구를 하였다.

실증분석을 위한 자료의 수집 및 회수, 분석은 다음과 같은 절차에 의해 수행되었다. 먼저 제주특별자치도관광협회(<http://www.hijeju.or.kr>)를 통해 제주지역 숙박업에 대한 정보를 수집한 후 설문지를 우편, 이메일, 팩스 등으로 송부하거나, 직접 찾아가 면담을 통한 설문지 작성이 이루어졌으며, 이러한 작업에는 2019년 05월 05일부터 2019년 05월 25일까지 약 보름의 일정이 소요되었다. 총 49부의 설문을 송부하여 회수된 35부의 설문지를 최종자료로 사용하였다.

수집된 자료를 바탕으로 항목들 간의 내적 일관성(internal consistency)을 알아보는 신뢰성분석은 Cronbach's α 계수를 이용하여 신뢰성을 검증하였다. 설문조사에 이용된 항목들의 판별타당성 확보를 위해 요인분석(factor analysis)을 실시하였다. 변수 간의 상관관계분석(correlation analysis)을 실시하고, 가설검증에는 회귀분석방법(regression analysis)을 이용하였다. 이들 분석은 SPSS 18.0 프로그램을 이용하여 실시되었다.

제 2장 이론적 배경

제 1절 외국인 근로자

1. 외국인 근로자의 유입배경

외국인 근로자의 유입배경은 두 가지로 설명할 수 있다. 첫째는 1980년대 중반 우리나라의 급격한 경제성장 상황을 들 수 있다. 우리나라는 1980년대 중반까지 노동 인력을 수출하던 국가였다. 하지만 1986년 아시안게임과 1988년 서울올림픽 등의 국제행사를 치르면서 외국 인력을 수입하는 국가로 전환되었다. 1987년 이후 경제성장과 함께 노동조합설립과 노동운동으로 인한 임금상승 등 노동시장의 변화로 인해 국내 대기업의 생산직 근로자들의 임금이 급속히 상승했다(노재철, 2004). 이때부터 경제성장으로 소득수준이 높아짐에 따라 편안하고 풍부한 삶을 추구하려는 욕구를 가진 국내 근로자들은 열악한 근로조건과 낮은 임금수준을 가진 '3D업종'에서 근무하는 것을 기피하기 시작하였다. 그 결과 제조업, 건설업, 서비스업, 농업, 어업 분야에 노동부족으로 중소기업의 생산직 인력난을 겪게 되었다.

교통, 통신 등 산업의 발달로 해외인구의 이동이 용이해지면서 외국인 근로자³⁾들이 자연스럽게 국내에 유입되기 시작했다⁴⁾. 우리나라 정부의 북방정책으로 재중동포의 방문사증이 쉽게 발급되고, 중국뿐만 아니라 베트남, 인도네시아, 캄보디아, 태국, 스리랑카, 필리핀, 우즈베키스탄, 방글라데시, 몽골, 중국, 파키스탄

3) 법제처-국가법령정보센터 “외국인근로자의 고용 등에 관한 법률” 제2조 (외국인근로자의 정의)에 따르면 ‘외국인근로자’라 함은 대한민국의 국적을 가지지 아니한 자로서 국내에 소지하고 있는 사업 또는 사업장에서 임금을 목적으로 근로를 제공하고 있거나 제공하고자 하는 자를 말한다.

4) 국제노동기구(International Labour Organization: ILO)에는 외국인 노동자(Migrant workers)를 단기노동자(Temporary workers), 초빙노동자(Guest workers), 이민노동자(Immigrant workers), 이주노동자(Migrant workers), 이방인노동자(Alien workers), 계약노동자(Contract workers)등 다양한 단어로 정의한다.(설동훈, “외국인노동자와 한국사회”, 서울대학교 사회발전연구총서¹⁰, 서울대학교출판부, 1999)

아시아 출신의 외국인근로자들도 입국할 수 있게 되었고, 관광, 방문 등 단기사증을 발급받고 입국한 외국인근로자들이 국내에 불법취업하며 내국인근로자가 기피하는 3D업종에 근무하기 시작하였다(노재철, 2004). 이러한 배경에서 정부는 1991년부터 외국 인력 유입을 허용하여 연수생 자격(산업연수제)으로 입국한 외국인근로자들을 국내노동인력이 부족한 사업장에 투입하여 실질적 노무제공을 하도록 하였다. 그러나 사업주들의 외국인 근로자 인권침해 사례가 증가하고, 연수생들의 집단사업장 이탈, 불법체류 외국인 급증 등의 각종 부작용이 나타나자 정부는 2003년 8월 16일에 외국인근로자고용법을 제정하고 외국인근로자들이 합법적으로 입국하여 근로할 수 있는 ‘고용허가제’를 도입하였다. 2005년 7월 27일에는 산업연수제가 폐지되고, 고용허가제로 일원화되었다. 고용허가제 실시로 단순기능 외국 인력뿐만 아니라, 내국인으로서 고용할 수 없는 전문기술분야 인력의 국내취업이 합법화되었고, 국내에도 외국인 노동자들이 크게 증가하고 있다. 이제 한국은 대표적인 노동 수용국이 되었다. 2017년 5월말 현재 취업자격 체류 외국인은 60만 7589명이다. 이러한 수치는 법무부나 통계청에 의해 보고된 것으로, 불법 취업 체류외국인을 포함한 미확인 외국인 노동자의 수는 더욱 많을 것으로 예측되고 있다.

정경화(2003)의 외국인 노동자의 상황을 다음 <표 2-1>과 같이 최닝(1984)의 이주 4단계로 설명할 수 있다. 1단계는 이주를 시작하는 단계이며 단기체류 미혼 남성 노동자 중심의 이주단계를 말한다. 우리나라의 경우는 1988년부터 1992년의 시기로, 88서울올림픽 이후~산업연수생제도 도입 전 시기를 일컫는다. 2단계는 이주지속시기 단계이며, 장기체류 기혼자 여성비율의 증가가 두드러지는 이주 단계를 말한다. 우리나라의 경우는 산업연수생 제도 이후인 1993년부터 2004년의 시기가 이에 해당한다고 볼 수 있다. 3단계는 가족재결합단계를 말하지만, 우리나라의 경우는 이 단계는 제도적으로 원천봉쇄하고 있어 해당사항이 없다. 4단계는 영구정착단계를 말하는데, 이 단계에서는 2세와 3세의 탄생으로 이입국 적응 및 영구이민의 증가한다. 우리나라의 이주 유형은 위 4단계 중에서 1, 2단계를 거치고 있다고 볼 수 있다.⁵⁾

5) 이정환 등(2007)은 4단계까지 진입했다고 주장하고, 김병조(2009)는 2단계에서 3단계로 이행하는 과정에 있으나 부분적으로는 4단계 진입 논의가 이루어지고 있다고 말한다.

<표 2-1> 뇌녕의 이주4단계 모형

단계		시기	비고
1단계	이주시작	1988~1992년	88서울올림픽 이후 ~산업연수생제도 도입 전
2단계	이주 지속	1993~2004년	산업연수생제도 실시 이후 ~고용허가제 병행실시 전
3단계	가족 재결합	해당없음	제도적 원천 봉쇄
4단계	영구 정착	2004년 이후~현재	고용허가제 병행실시 이후~ 현재

출처 : 뇌녕(1984), 정경화(2003). (재인용: 김영순 외, 2016:137)

외국인근로자의 국내 유입 배경 두 번째는 외국인 근로자 측면에서 찾을 수 있다. 권상원(2009)은 외국인근로자의 국내 유입 요인은 외부적 요인과 내부적 요인으로 나누어 살펴보면, 외부적 요인으로 국내 출입국의 규제완화, 자국과의 임금차 등을 들은 바 있다. 외국인근로자가 국내로 이주하는 이유는 보다 나은 경제적 여건 마련을 위함이다. 즉, 자국이 아닌 타국에서 미등록 체류를 하며 불법취업을 하는 현상은 체류 국가가 상대적으로 임금 수준이 높은 국가여서 그들이 고용기회를 갖게만 된다면 경제적 수입보장이 되기 때문이다(강라현, 2012).

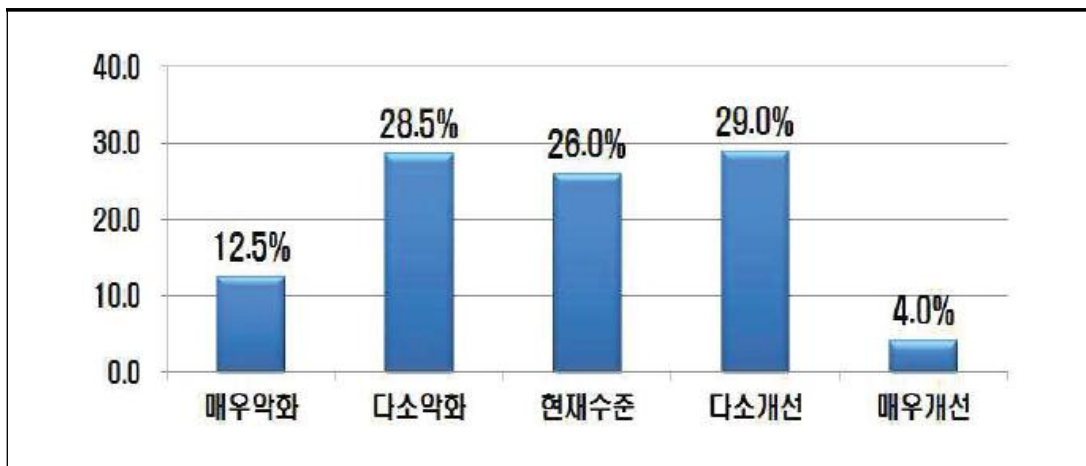
현재 한국은 외국인의 합법적인 체류를 위해 다양한 법적 제도를 갖추고 있다. 우선, 외국인 출입국 및 체류를 통제하고 노동활동 등도 통제하기 위해 국내에 입국하기 위해서는 비자나 체류허가증, 취업허가증 등의 관련 서류를 구비하도록 하고 있다. 2003년 7월 31일 통과된 ‘외국인 고용법’에 의거 2004년 8월부터 시행되고 있는 현행 ‘고용허가제’를 일반 외국인 노동자뿐만 아니라, 외국국적동포에 대한 포용정책으로 확대하여 2007년 3월부터 시행하고 있다. 이 제도는 북방동포 등에 대해 최고 5년간 규제 없는 출입국과 취업 기회가 주어지는 방문취업(H-2)의 복수비자(M)를 발급하고 있다. 방문취업비자를 가진 자인 재외동포는 친척방문, 관광, 상업적 용무 등은 물론, 절차와 규정에 따라 허용된 다양한 업종(서비스업·제조업·농축산업·어업·건설업)에서 취업 활동이 가능하다. 또한, 체류자

격에 따라 전문기술인력과 단순 기능 인력으로 구분하여 비자를 발급해주고 있다. 한국에서 출입국관리법 시행령 상 전문기술인력은 E-1(교수), E-2(회화지도), E-3(연수), E-4(기술지도), E-5(전문기술인력), E-6(예술홍행) 및 E-7(특정 활동)에 해당되는 전문직 종사자를 의미한다. 단순기능 인력은 고용허가제와 방문취업 제로 입국한 산업연수(D-3, E-8), 비전문위업(E-9), 방문취업(H-2)자격이 되는 근로자들을 말하며 이들 대부분은 어업, 농축산업, 제조업, 건설업 및 32개 서비스 업종에서 생산직, 서비스·판매 및 단순 직종분야에 근무하고 있는 상황이다(차용호, 2015).

2. 외국인 근로자의 유형과 인식

중소기업에서 인력 수요는 꾸준하지만 실제 채용에 어려움을 겪고 있는 경우가 많다. 중소기업들은 인력 채용에 어려움을 호소하고 있으며, 향후 인력수급이 개선되지 않을 것으로 전망하고 있다(노민선, 2015).

<그림 2-1> 향후 5년간 중소기업 인력수급 전망(2016~2020)



출처 : 노민선(2015), 제3차 중소기업 인력지원 기본계획 수립에 관한 연구

그에 따르면, 중소기업의 80.5%가 지금 회사에서 필요한 인력 채용에 어려움을 호소하고 있다고 응답하고 있다. 또한 향후 5년간 중소기업 인력수급 전망에 있어서는 현재보다는 개선될 기미가 보이고 있지만, 매우 악화 12.5%와 다소 악화

28.5% 및 현재 수준 26%를 합해 67%가 인력수급에 어려움을 겪을 것이라고 내다보았다. 그러나 현재보다 다소 개선 29.0%와 매우 개선이 4.0%로 33%가 개선될 것으로 생각하고 있었다(<그림 2-1>참조).

이러한 상황에서 중소기업은 부득이하게 외국인 노동자의 노동력을 필요로 할 수 밖에 없다. 특히 외국 인력이 집중적으로 취업하고 있는 30인 미만 사업장의 인력부족은 외국 인력의 지속적인 확대에도 불구하고 감소하지 않고 있어 소규모 영세사업자에서의 외국인 노동자에 대한 수요는 계속해서 증가할 것이다. 1987년 무렵부터 중국과 동남아 출신 단순기능직 외국인 노동자들이 한국에 밀물처럼 들어와 이제는 70만이 넘는 외국인 노동자들이 한국 사회의 한 구성원으로 자리 잡고 있다⁶⁾.

외국인 근로자에 대한 부정적인 측면과 긍정적인 측면이 있다. 단순노무나 3D 업종에 종사하는 외국인 노동자에 대한 국민의 다문화수용성은 여전히 낮게 나타나고 있으며, 외국인 노동자나 이민자를 이웃에 삼고 싶지 않다는 비율도 여전히 높게 나타나고 있다. 고용주의 입장에서 외국인 노동자들의 증가는 한국어가 부족한 외국인 노동자의 의사소통문제, 이직 요구나 이탈에 대한 불안감, 인건비 인상과 퇴직금 부담, 외국인 노동자의 작업환경 개선, 외국인 노동자의 태업 대처의 어려움, 외국인 노동자들 출신국가의 문화에 대한 이해 부족 등 많은 부정적 요인으로 인해 부담감을 가질 소지도 있다. 하지만, 외국인 노동자를 고용하는 배경에는 여전히 내국인 노동자의 인력난 심화, 외국인 노동자의 낮은 이직률, 저임금, 외국인 노동자의 근면 성실한 태도, 높은 생산성, 장시간 노동 가능성 등의 장점이 있기 때문에 전체적으로 외국인 노동자에 대한 수요는 증가추세에 있다. 특히, 외국인 노동자의 고용 증가로 인해 지역에 긍정적인 영향을 줄 수 있고, 특히 고령화와 인력난을 겪는 지역과 사업주에게 인력 부족 해소와 저임금의 노동인력으로 인한 편익과 지역경제의 유지와 활성화에 기여한다는 주장도 제기되고 있다(임춘희, 2016).

외국인 노동자가 국내 경제에 기여하는 바가 증가하고 있으므로 외국인 근로

6) 2017년 고용노동부 통계에 따르면, 총 71만 2400여 명의 외국인 노동자가 우리나라에서 취업하여 종사하고 있다. 이들 외국인 근로자의 90% 이상이 30인 이하의 중소기업에 취업중이고, 나머지는 농어촌에서 일하는 것으로 조사되었다.

자들에 대한 투자에도 관심을 기울여야 할 때이다. 외국인 근로자를 지역공동체의 일원으로 받아들여 따뜻한 관심과 배려를 베풀어야 하며, 외국인 노동자들의 문화를 이해하고 한국의 언어와 문화를 습득하고 적응하도록 돕는 노력도 필요하다. 필요에 따라서는 사업주들을 대상으로 고용된 외국인 노동자들의 식생활 문화 등에 대한 다문화교육도 필요하다. 사업주들은 외국인 노동자에 대한 부당한 임금차별과 처우, 인권침해가 발생하지 않도록 외국인 노동자들의 합법적인 권익을 보장하여야 하며, 법에서 보장하는 복지를 누릴 수 있도록 각별히 신경을 써야 할 것이다. 과거처럼 사업주가 근로계약에 대한 일방적인 무시 및 변경 강요, 장기간의 임금체불, 최저임금 지급의무 위반, 야근·특근 및 잔업수당 미지급, 법정 근로시간과 법정휴일 준수의무 위반, 신분증 불법압류, 폭행·협박·인격모독 등의 행위를 하는 일은 없어져야 한다. 외국인 노동자들을 단순히 부족한 국내 노동력의 보충인력으로만 바라보는 인식에서 벗어나 사업체와 지역경제에 유익한 우리의 구성원으로 바라보는 시각이 필요하다. 외국인 노동자를 통해 지역의 경제적 활력과 문화적 다양성을 높이며 한국 친화적, 지역 친화적, 기업 친화적 태도를 가진 공동체에서 공존하는 구성원의 일원으로 간주하고 포용할 경우, 사업주와 지역주민, 기업체와 외국인 노동자 모두 서로 윈윈(win-win)할 수 있는 환경이 조성될 수 있다. 이와 함께 이제는 외국인 노동자에 대한 CEO들의 인식 전환 및 체계적인 관리가 필요한 시점이다(하종천, 2018).

3. 외국인 근로자에 대한 선행연구

현재 우리나라 중소기업 사업장에서 외국인 근로자의 노동력이 차지하는 비율은 지속적으로 확대되고 있으며 특히 내국인 근로자가 기피하는 제조업에 투입되는 비율이 높기 때문에 우리나라 경제성장의 근간을 이루는 산업에서 외국인 근로자들이 차지하는 역할의 비중이 크다고 볼 수 있다. 하지만 아직까지도 외국인 근로자에 대해 거부감을 느끼는 내국인들이 많으며 이들과의 문화적 차이로 인해 끊임없는 갈등과 문제들이 발생하고 있는 것이 현실이다. 따라서 외국인 근로자에 대한 법적조치, 제도 등의 개선방안이나 방향성에 대하여 다양한 연구들

이 이루어져 왔으며 외국인 근로자가 처한 근무 환경에 관한 연구들이 꾸준히 진행되고 있다.

오계택(2007)은 외국인 근로자에 대한 내국인 근로자의 다문화 인식을 연구한 결과, 내국인들은 다문화 사회에 대하여 거부감이 낮게 나타났고, 다문화를 받아들이는데 적극적이지만 이주자집단에 대해서는 배제적인 태도를 보인다고 하였다.

박종희·강선희(2008)의 연구에서는 사회문화적인 관점에서 이주근로자들이 내국인근로자와 같이할 수 있도록 사회 적응력 제고를 위한 방안 마련, 사회 통합을 위한 여러 가지 방안 강구, 법적 혹은 생활상의 차별 등의 고충을 해소 할 수 있는 지원 대책 강구 등과 같은 이주 노동자 지원 정책 체계를 시민 단체와 연계하여 제정하는 방안을 추진할 필요가 있다고 제안하였다.

김민옥(2014)은 고용허가제를 통해 외국인 노동자의 국내 생산 활동이 지난 수년간 국민경제의 총생산과 부가가치를 유발하는 효과를 가져왔고, 노동공급 확대에 따른 생산효과와 같은 국내 경제에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 제시하였다. 반면 이주노동자들에 대한 법·제도적 장치와 기본적인 작업 환경, 임금 수준 및 복지 여건 등의 개선이 시급함을 주장하였다.

마영전(2018)의 연구는 재한 조선족 노동자의 근로조건과 직무만족이 문화적응에 미치는 영향 연구에서 조선족 노동자가 한국사회의 문화적응에 대한 분석을 통해 한국사회 문화적응을 위한 프로그램 개발부터 조선족 노동자의 유입에 대한 우대정책의 개선까지 유용한 견해를 제공하고 있다.

손건(2011)은 외국인 근로자의 적응에 영향을 미치는 주요 요인을 외국인 근로자의 언어발달능력 등 개인별 특성을 고려한 정착지원 및 생활의 편의를 촉진시키는 것은 외국인 근로자의 적응을 촉진할 뿐 아니라, 이직 외도를 낮추는 데에도 유용한 방안이라고 제안하였다.

임춘희(2016)는 어업에 외국인 노동자를 고용한 고용주들을 대상으로 외국인 근로자의 고용실태와 고용 관련된 인식, 고용상의 애로사항 및 대처 방안 연구에서는 외국인 근로자 고용에 따른 고용주의 어려움은 서로 의사가 통하지 않는 것과 이직을 요구하는 불안감, 임금을 올려달라는 것, 퇴직 후 지급해야할 위로

금이 있었고 대처방안으로는 휴가를 보내주고, 대화를 통한 의견교환, 회식, 의식 주배려, 외부와 상담 주선 등 다양하였다.

유승무·이태정(2006)은 외국인 근로자들에 사용하는 사회적 용납의 척도와 이중적 태도 사이의 관련에 관한 연구결과를 통해 물질적 조건으로 외국인과의 문화적 차이를 비평하는 한국인의 이중적인 경향과 후진국 출신의 외국인에 대한 차이와 경시의 태도가 다문화사회의 새로운 사회문제를 일으키는 원인이라고 하였으며, 이주 인권 정책에 대해 대체로 찬성하지만 영주권지지에 대해서는 부정적인 인식을 가지고 있었다(장임숙, 2011 재인용).

장일규(2018)는 외국인 노동자와 사회적 관계가 좋거나 더 자주 접하게 되는 경우에 인식의 수준이 낮다고 하였는데 이는 취업의 자리를 두고 경쟁하거나 생활 활동 공간을 함께하는 것과 같은 서로 현실적 이해관계가 있는 경우라고 하였다.

외국인 근로자에 대한 선행연구들을 종합적으로 살펴보면, 한국 근로자들이 외국인 근로자를 바라보는 시각은 아직 과도기적 상태이며, 10년 전에 비해 친밀도가 높아지는 등 상당부분 발전되었다고 보인다. 이는 주변 가까이에서 생활하고 일하는 외국인 근로자들을 직접 접할 수 있는 기회가 증가하면서 이해의 폭이 넓어졌기 때문이라고 보인다. 그러나 무조건적으로 많이 접하는 양적인 것보다는 질적으로 더 고려해야 할 필요가 있다는 것이다.

제 2절 서비스 품질

1. 서비스품질의 개념과 유형

1960년대 초부터 서비스산업의 중요성이 크게 인식됨에 따라 서비스에 관한 연구가 지속적으로 발전하였다. 하지만 서비스에 대한 정의는 학자나 관점에 따라 다양하므로, 통일된 하나의 정의를 찾기가 매우 어렵다. 일반적으로 서비스라고 불리는 포괄적인 의미의 용어에는 상호 이질적인 내용의 서비스가 내재되어 있다. 또한, 서비스의 개념은 사회의 발전과 함께 새롭게 개발되는 서비스가 있기 때문에 서비스에 대한 통일된 정의를 내리기는 쉽지 않다(장대성·신충섭, 1999).

미국 마케팅학회(AMA, 1960)에서는 서비스란 판매목적으로 제공되거나 또는 상품판매와 연계해 제공되는 모든 활동(activities)과 편익(benefits)과 만족(satisfaction)이라고 정의하였다. Rathmell(1974)은 서비스를 시장에서 판매되는 무형의 상품으로 정의하고, 무형과 유형의 구분을 손으로 만질 수 있는냐의 여부에 따라 구분하고 있다. Sasser·Olsen·Wyckoff(1978)는 재화는 창출될 수 있고 전달될 수 있는 유형적인 물적 대상 혹은 제품으로서, 시간이 지나서도 존재할 수 있기 때문에 추후에 창출 혹은 사용이 가능하지만, 서비스는 무형적이면서 일정 시간이 지나면 쓸모가 없어지는 특성이 있어, 거의 동시에 창출되고 사용되는 프로세스나 형태라고 하였다. Stanton(1984)은 서비스란 고객이나 산업구매자에게 판매될 경우에 욕구를 충족시키는 무형의 활동으로 반드시 제품이나 다른 서비스의 판매와 연계되지 않고도 독립적으로 확인 가능한 것이라고 정의하였다. 그러나 제품이나 서비스의 판매와 관련되어 존재하는 서비스 등이 배제되어 있다. Gronroos(1990)는 서비스는 다소 무형적인 특성의 활동이나 일련의 활동들로 구성되어 있으며, 반드시 그런 것은 아니지만 대체로 고객이 문제의 해결을 위하여 고객과 서비스 제공자의 인적 자원과 물적 자원, 서비스 제공시스템 사이의 상호작용이 일어난다고 하였다. 원석희(1998)는 서비스란 생산과정과 제공과정에

서의 고객과 서비스 제공자와 상호작용 및 접촉이 물체가 아닌 활동 혹은 일련의 활동으로 성과 혹은 경험에 의해 순간적 효용이 나타나는 본질적인 무형의 행위에 의해 발생하는 소유 아닌 이전 효과라고 정의하고 있다.

서비스에 대한 연구가 활발히 이루어짐과 동시에 1970년대 이후부터 서비스품질에 대한 연구가 본격적으로 전개되었으며 다양한 학자들이 서비스 품질이 무엇인지를 규명하고자 노력하였다. Swan · Comb(1976)은 고객이 서비스를 구매하기 시작한 후에는 서비스 제공과정에 참여하면서 고객이 구매 전 축적했던 기대와 비교하게 되고, 여기서 나타난 지각된 서비스품질은 기대와 성과를 비교·평가한 결과라고 하였다. Shostack(1977)은 서비스는 무형적 요소가 지배적이므로 객관적 측정이 힘들기 때문에 결국 고객의 주관적 판단에 의해 평가할 수밖에 없다고 하였다. Smith · Houston(1983)은 서비스에 대한 고객의 만족여부는 고객의 기대 정도와 기대된 서비스를 지각하는 정도에 의해 좌우된다고 주장하였다. 서비스품질은 고객이 서비스 과정에 참여하여 경험한 서비스와 기대한 서비스를 가격은 물론 서비스에 내포되어 있는 속성들을 중심으로 비교·평가한 결과라고 볼 수 있다. 경험한 서비스가 기대한 서비스와 일치할 경우에 고객은 만족하게 되고, 기대한 서비스가 클 경우에는 불만족을, 그리고 경험한 서비스가 클 경우에는 큰 만족을 얻게 되는 것이다. Gronroos(1983a)는 고객의 기대에 영향을 미치는 것은 전통적인 마케팅 활동, 과거의 경험, 구전, 개인적 욕구 등이 있으며, 그에 반해 지각에 영향을 미치는 것은 판매자와 구매자 간의 상호 작용 동안의 서비스 기업, 종업원, 물리적·기술적 자원, 다른 고객과의 접촉 등이라고 하였다. Gronroos(1983a)에 의하면 서비스품질은 기대된 서비스와 지각된 서비스에 의하여 서비스품질이 평가되는 것이다. 그러므로 서비스품질의 구성요소와 기대된 서비스품질과 지각된 서비스품질에 영향을 미치는 영향요소에 대한 구체적인 고찰이 서비스품질 평가와 서비스품질 측정 방법 수립에 기초가 되고 있다. 이들 연구들은 주로 서비스 품질을 객관적으로 측정하는 제품 중심적 정의에 초점을 두었다.

서비스품질에 대한 연구는 Parasuraman · Zeithaml · Berry에 의해 전환을 맞이하게 되었다. 우선, Zeithaml(1988)은 서비스품질의 개념을 서비스의 전체적 우

월성 또는 우위성에 대한 고객의 평가로 정의하면서 서비스 품질은 객관적이기 보다는 주관적인 측정치로 정의하기 시작하였다. 특히, Parasuraman · Zeithaml · Berry(1988)는 지각된 서비스품질의 개념을 서비스에 대한 고객의 기대와 지각 사이의 불일치의 방향의 정도라고 정의하였다. 서비스에 대한 고객의 경험은 그 서비스의 품질에 대한 소비 후 평가, 즉, 지각된 서비스품질에 영향을 미친다. 따라서 고객이 지각하는 특정 서비스의 품질은 평가과정의 결과이며, 고객은 서비스에 대한 자신이 기대된 서비스와 제공받는 서비스에 대한 지각된 서비스를 비교하게 되고, 이러한 과정의 결과가 지각된 서비스품질이라는 것이다.

서비스 품질은 객관적인 제품 중심적 정의가 아닌 주관적인 사용자 중심적 정의로 고객에 의해 인식된 서비스 질로 인식하는 순간, 서비스는 눈으로 보고 만질 수 있는 유형의 경제재인 재화와 대비되는 개념으로서 독립적으로 식별할 수 있고 본질적으로 무형적인 욕구와 충족행위로서 제품이나 서비스의 판매가 반드시 결부될 필요가 없으며, 서비스생산을 하기 위해 유형성의 사용이 반드시 요구되지는 않으며, 유형제의 사용이 필요할지라도 그 소유권 이전은 수반되지 않는다는 특성을 이해하게 된다. 서비스품질은 서비스를 받는 전 과정을 통하여 이루어지고 객관적으로 획일적으로 규명 할 수 있는 성질이 아니라 고객에 의해 인식되고 판단되는 주관적인 평가라고 할 수 있다.

2. 서비스품질의 개념

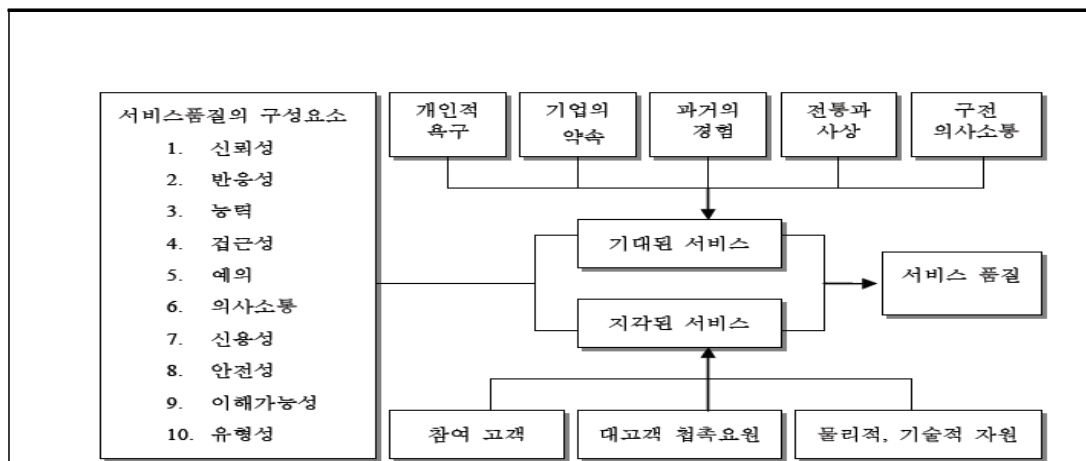
서비스품질은 욕구 충족을 위한 다양한 형태를 지니고 있으며, 고객의 욕구는 사회 변화에 의해 변화함에 따라 물적·인적·종합 시스템적 서비스에 의해 완성되어지며, 이는 또한 고객에게 판매하는 일체의 영업적 활동으로 정의할 수 있다.

Gronroos(1984)는 서비스품질에 대해 고객들이 서비스 기업으로부터 제공받을 것에 대한 기대된 서비스와 실제로 지각된 서비스에 관한 두 가지 구성요소에 의해 서비스품질이 결정된다고 주장하였다. 기업이 제공하는 서비스 종류와 서비스 제공 방법, 기업의 이미지 등 세 가지를 서비스품질 평가요소로 보았다. 이는 서비스 기업이 생산하고 있는 서비스의 종류와 서비스의 제공 방법은 동시에 작용하여 이 두 가지 사항이 서비스 기업의 이미지에 영향을 줌으로써 상호작용에

의해 서비스품질이 평가된다는 것이다. 이것은 고객들에 의해 기대된 서비스와 지각된 서비스의 차이에 의해서 서비스품질이 평가된다는 고객 관점에서의 연구 결과로서 그 유용성을 가지고 있기는 하나 서비스 품질을 평가하는데 필요한 구체적인 절차나 내용을 제시하지 못했다는 한계점을 지니고 있다(장대성·신충섭, 1999).

1985년 Parasuraman, Zeithaml, 그리고, Berry(이하 'PZB') 등은 Gronroos(1984)의 연구를 토대로 하여 서비스품질의 구성요소를 보다 세부적으로 작성하였다. PZB는 이를 토대로 서비스산업에서 서비스를 제공받고 있는 고객들을 대상으로 하여 연구를 한 결과 고객들이 제공받는 서비스의 형태가 제각기 다름에도 불구하고 고객이 서비스 품질을 인식할 때 사용하는 일반적인 기준이 있음을 밝혀냈다. 고객들이 사용하는 일반적인 기준 즉, 서비스 품질의 일반적인 구성요소를 <그림 2-2>에서 보는 것처럼 신뢰성(reliability), 반응성(responsiveness), 의사소통(communication), 신용성(credibility), 안전성(security), 능력(competence), 예의(courtesy), 고객이해(understanding the customer), 접근성(access), 유형성(tangibles)의 10개 차원으로 제시하였다. 그들은 이 10개 차원의 구성요소에 대한 고객 개인이 기대된 서비스 수준과 지각된 서비스 수준의 차이가 서비스 품질을 결정한다고 제시하였다.

<그림 2-2> PZB(1985)의 서비스품질의 구성 요소



출처 : Parasuraman A. Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry, A.(1985) "Conceptual Model of Quality and its Implication for Future Research." Journal of Marketing, p.48

PZB는 1985년의 연구를 기반으로 1988년에는 SERVQUAL이라는 서비스품질 측정시스템을 개발하는 연구를 진행하여 본격적인 서비스품질을 측정하기 시작하였으며, 다른 학자들이 제시한 문제점(Carman, 1990; Babakus, 1990)을 수정해 가면서 1994년의 연구에서는 기존의 10개 차원의 하위 구성요소를 5개 차원으로 축소하였다. PZB(1994)의 SERVQUAL에 의하면 서비스품질 구성요소는 <표 2-2>와 같이 5개의 차원으로 구성된다.

<표 2-2> 수정된 서비스품질의 구성요소

구성요소	내 용
신뢰성 (Reliability)	약속한 서비스를 믿게 하며 정확하게 제공하는 능력
반응성 (Responsiveness)	기꺼이 고객을 돕고 신속한 서비스를 제공하는 능력
확신성 (Assurance)	서비스제공자들의 지식, 정중, 믿음, 신뢰를 전달하는 능력
공감성 (Empathy)	고객에게 개인적인 배려를 제공하는 능력, 관심 및 친절
유형성 (Tangibles)	시설, 장비, 사람, 커뮤니케이션 도구 등의 외형

PZB(1994)의 연구에 의하면, 각 구성요소에 해당하는 척도 항목들의 정밀한 검증에 따라 항목의 대부분은 서비스 전달의 인간 상호작용 요소와 직접적인 관련이 있음을 나타냈다. 서비스품질의 측정은 이들 5개 차원에 대해 고객이 느끼는 기대와 성과와의 차이를 파악함으로써 가능해진다. 고객이 서비스를 제공받는 동안 고객에게 형성된 지각된 서비스를 받기 전에 고객이 가졌던 기대와의 차이로 보았다. 또한, PZB(1994)는 실증연구에서 서비스품질은 우호적 행동의지와 긍정적 관련성을 가지며, 비우호적 행동의지와는 부정적인 관련성을 가짐을 증명하였다. 즉, 서비스품질 수준이 높을수록 충성도는 강화되고, 소비금액은 많아짐을 보여주었다.

무형의 서비스를 전체로 하는 호텔 서비스는 시설, 객실, 식음료와 같은 유형재를 상품화하여 단순히 고객에게 판매하는 경우도 있으나, 유형재인 물적 서비

스와 무형재인 서비스 제공자의 인적 서비스가 서비스 전달 과정에 참여하는 고객과의 상호작용에 의하여 창출된다. 생산된 서비스 상품은 서비스를 제공받기 전의 고객의 욕구 및 기대와 실제의 경험을 비교한 결과에 따라 만족 또는 불만족으로 나타나며, 그 경험이 기대와 일치할 때 비로소 만족스러운 것으로 지각된다. 호텔 서비스는 고객, 종사원, 호텔의 상호관계에 의존하는 상품이기 때문에 이들 3자의 상호관계에 의하여 서비스 제공자가 서비스를 제공하는 상황과 고객이 서비스 전달 과정에 참여하는 상황이 함수 관계를 갖게 되는 것이다(우기남, 1997).

3. 서비스품질의 특징과 구성요소

서비스품질 향상이 기업의 경쟁우위를 결정짓는 요인으로 중요성이 증대되어 감에 따라 그에 관한 연구가 관심의 대상이 되고 있는데, 연구의 대부분은 소비자나 사용자 중심의 지각된 품질의 차원에서 이루어져왔다. 소비자들이 인식한 서비스품질은 서비스 기업이 제공하여야 한다고 느끼는 기대와 서비스를 제공한 기업의 성과에 대한 소비자인식을 비교하는 데서 나오는 것이다. 즉, 소비자들은 여러 가지 영향요소에 의해서 구매 이전에 그것에 대한 기대를 가지는데 비교하여 소비자품을 인식하는 것이다. 호텔서비스업에서의 품질은 주로 다음과 같은 특징을 갖는다.

첫째, 서비스품질은 고객의 지각과 관련된 고객지향적인 개념이다. 서비스품을 객관적으로 측정하기 어려운 상황이기 때문에 서비스품을 측정할 때는 품질에 대한 고객의 지각을 측정하게 된다. 서비스 활동 자체가 고객 지향적인 활동이므로 고객에 의한 평가가 중요하기 때문에 고객의 지각을 이용하여 서비스 품질을 측정하는 것은 여러 학자들에 의한 연구에서도 지속적으로 주장되어왔다.

둘째, 서비스품질은 태도와 유사한 개념이다. 서비스품질은 서비스에 대한 전반적인 우수성과 탁월성을 나타내는 개념이며, 구체적인 속성이라기보다는 추상적이고 다차원적인 개념으로 태도와 유사한 개념으로 이해되고 있다.

셋째 서비스품질은 서비스의 결과뿐만 아니라 과정에 대한 평가를 나타내는 개념이다. 서비스 품질은 서비스의 결과에 대한 개념일 뿐만 아니라 서비스가 제

공되는 과정까지를 고려하는 개념이다. 서비스품질은 기대치와 수행결과에 대한 비교이므로 서비스품질의 평가는 제공자와 고객 간의 상호작용(과정과 결과)이 품질 평가에 반영되어야 한다.

넷째, 서비스품질은 구매 전에 미리 평가할 수 있는 탐색적 품질의 특성을 가졌다고 보기 보다는 제품구매나 서비스 과정에서 평가하는 경험적 품질의 특성이 강하다. 서비스는 무형성, 이질성, 비분리성, 동시성 등의 특징을 갖고 있기 때문에 서비스에 대한 선형적인 탐색이 어렵고, 또 이 서비스에 대한 평가는 서비스 제공 시점의 상호작용과 구매 후 평가에 대한 인지적 품질이라 할 수 있다.

다섯째, 서비스 품질은 기대와 수행의 비교에 의해 결정된다는 특징을 갖는다. 대부분의 학자들은 고객들이 서비스 품질을 기대와 수행의 비교를 통해 인식한다는 데 동의한다. 즉, 서비스 품질은 기대화 된 서비스와 인지된 서비스를 비교한 결과로 나타나기 때문에 고객의 기대와 인지 사이에 있는 불일치의 정도를 말한다.

한편, 호텔 서비스품질의 구성요소는 학자들의 정의에 따라 다양하지만 대체적으로 크게 3가지로 구분된다(<표 2-3> 참조). 이러한 구분은 PZB(1994)가 말하는 서비스 품질의 구성요소와 위에서 설명한 서비스 품질의 특징을 종합하여 제시한 것이다. 3가지의 구성요소를 자세히 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 인적서비스로 제공되는 수고와 노력이다. 인적 서비스에는 접객 서비스, 주차서비스, 포터서비스, 벨맨서비스, 도어맨서비스, 안내서비스, 유니폼서비스, 주문배달서비스, 환전서비스, 모닝콜서비스,페이징 서비스 등이 있다.

둘째, 물리적 서비스로 물품이나 시설, 기계 등에 의하여 제공되는 편의이다. 물리적 서비스에는 객실, 레스토랑, 부대시설, 차량 서비스, 분위기, 전망, 냉난방 시설, 비즈니스센터서비스, 귀빈 층 운영, 룸서비스, 음료서비스, 꽃과일 서비스, 테이블세팅, 상품구색, 이벤트 특선메뉴, 의료서비스, 신문서비스, 어메니티(침실, 욕실, 식음료, 데스크 등), 청소서비스, 승강서비스, 건물외관 및 조경, 나이트세팅 등이 있다.

셋째, 시스템적 서비스로 프로세스, 제도, 지식, 정보, 아이디어 등의 시스템에 의하여 제공되는 편의이다. 후불제도, VIP카드제도, 회원제도, 예약제도, 요금제

도, 할인제도, 영업시간, 호텔등급 및 체인화, 수하물, 분실물 보관 서비스, 상품교환서비스, 입·퇴실 서비스 등이 이에 해당한다.

<표 2-3> 호텔 서비스품질의 구성요소

유형	하위서비스
인적 서비스	접객 서비스, 주차서비스, 포터서비스, 벨맨 서비스, 도어맨서비스, 안내서비스, 유니폼서비스, 주문배달서비스, 환전서비스, 모닝콜서비스,페이징 서비스 등
물적 서비스	객실, 레스토랑, 부대시설, 차량 서비스, 분위기, 전망, 냉난방시설, 비즈니스센터서비스, 귀빈층 운영, 림서비스, 음료서비스, 꽃과일 서비스, 테이블세팅, 상품구색, 이벤트 특선메뉴, 의료서비스, 신문서비스, 어메니티(침실, 욕실, 식음료, 데스크 등), 청소서비스, 승강서비스, 건물외관 및 조경, 나이트세팅 등
시스템 서비스	후불제도, VIP카드제도, 회원제도, 예약제도, 요금제도, 할인제도, 영업시간, 호텔등급 및 체인화, 수하물, 분실물 보관 서비스, 알성 서비스, 상품교환서비스, 입·퇴실 서비스 등

출처 : Tear R. and M. Olden, International Hospitality Management : Corporate Strategy in Practice, New York: John Wiley and sons, 1992; 권형섭(2003) 호텔산업의 고객만족을 위한 서비스품질 향상에 관한 실증연구, 안양대학교 대학원 석사학위논문, p.23

일반적 서비스개념이 무형적인 특성을 갖는 것과 달리, 호텔 서비스는 유형과 무형으로 복합적 기능을 가지고 있으며, 이질적인 영업장(객실, 식당, 커피숍 등) 조직으로 구성되어 있기 때문에 고객관리와 품질관리에 보다 높은 수준의 서비스가 요구된다(신철호, 2001). 즉, 호텔의 서비스는 입체적인 협동 등의 시스템적 서비스, 그리고 조직구성원과 고객 간의 접촉관계에서 나타나는 인적서비스의 종합이라고 말할 수 있다.

본 연구에서는 PZB가 제안한 서비스품질모델이 서비스품질수준을 측정하는데 가장 타당한 방법이라 여겨 이를 기반으로 제주지역 호텔업의 서비스품질수준을 측정하는 기준으로 삼았다. 몇몇 학자들이 PZB(1988)가 개발한 SERVQUAL의 서비스품질 측정에 관련된 여러 가지 문제점을 제기하였으며, 서비스의 특성상 서비스 품질을 측정하기가 객관적으로 어려운 것은 사실이지만 아직도 많은 학자들에 의해 신뢰성과 타당성을 인정받고 있기 때문이다.

4. 호텔서비스품질에 관한 선행연구

국내에서 서비스품질에 관한 연구는 주로 1990년대 후반부터 이루어졌으며, 호텔서비스업에서의 서비스품질의 구성요소를 재확인하거나 새로운 구성요소를 찾는 연구들로 진행해왔다.

원유석·김득문(2003)은 호텔연회의 서비스품질과 결과변수인 고객충성도와의 관계를 알아보기 위해서 호텔연회의 서비스품질 속성별 중요도와 지각도로 이루어지는 고객만족이라는 매개변수를 사용하여 이러한 변수들의 구조적 관계를 살펴봄으로써 연구의 시사점을 도출하고자 하였다.

김영태(2002)는 “호텔서비스품질이 고객만족과 행동의도에 미치는 영향”이라는 연구에서 고객이 지각하는 서비스품질, 고객만족 및 행동의지와의 관련성을 알아보고, 이론적 고찰을 중심으로 호텔을 이용하는 고객들의 서비스품질의 요인들이 고객만족과 행동의도에 미치는 영향에 관해 실증적으로 검증하였다.

김희탁·이명식·김장하(1999)는 PZB(1984)에서 제시한 전통적인 서비스품질 요인(즉, 신뢰성, 대응성, 감정이입) 이외에 호텔 서비스품질 요인으로 친절성, 고객이해, 서비스 방식 등도 포함된다는 실증결과를 제시하였다.

장대성·신충섭(1999)은 SERVQUAL을 이용하여 고객의 기대된 서비스와 지각된 서비스를 종단조사를 통하여 비교·측정하여 서울 강남지역과 강북지역 호텔 간에 서비스품질에 차이가 있는가를 분석하였다. 설문지를 통한 실증적 분석 결과 강남지역 특1급 호텔의 사용전 기대는 강북지역 특1급 호텔보다 낮게 나타났지만, 지각된 품질에서는 강남지역이 강북지역보다 조금 높게 평가되었다. 강남지역이 강북지역보다 기대한 것보다 더 좋은 품질의 서비스를 제공하고 있다고 느끼는 것이 검증되었다.

안홍복·권기정·이미숙(2004)은 서비스품질 차원을 구성하는 신뢰성, 보증성, 유형성, 감정이입 및 대응성과 국내 호텔 서비스품질 연구에서 우리나라 호텔기업의 서비스품질 차원으로 유용한 결과를 보여준 여가활용성, 친절성, 쾌적성, 접근성 차원을 함께 고려하여 호텔 서비스품질 요인이 고객 서비스 만족에 미치는 영향에 대하여 분석한 결과, 서비스품질 차원 중 신뢰성, 유형성 및 대응성 요인

이 고객 만족에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났으며, 또한 호텔기업의 서비스 품질에 대한 고객만족은 호텔의 재방문과 타인에 대한 추천에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다.

이선희(1996)는 호텔서비스는 선행연구자들이 정리했던 무형적인 서비스 개념과 다르다. 호텔 서비스는 호텔의 시설조건, 식음료, 설비 등 물리적인 서비스와 기업 체계화된 조직시스템, 그리고 직원과 고객 간의 관계서비스를 결합하여 형성되는 서비스이다. 즉 호텔 서비스는 무형과 유형의 종합체이다.

Chronin과 Taylor(1992)는 기존의 태도와 만족에 관한 선행연구에 따라 서비스품질의 측정에 있어서 기대와 성과의 불일치 관계는 올바른 측정방법이 아니라고 주장한다. 즉 그들은 성과중심이 고객의 태도를 보다 잘 평가할 수 있다고 한다. 고객들은 서비스 품질을 평가하는데 주로 경험적인 속성에 의존하므로, 인지된 성과에 대한 비교 기준으로서도 고객의 경험에 의한 성과를 측정하는 것이 의의가 있다고 하였다(김윤희, 2003 재인용).

선행연구를 종합해 보면, 서비스품질의 구성요소들은 상호 간에 다수의 중복되는 내용을 지니고 있어 명확하게 구분되기가 어려운 것으로 보인다. 이는 고객들이 인지하는 서비스 품질이 개인적인 욕구나 서비스 업종에 따라서 구성요소들 간에 상대적으로 중요성이 다를 수 있기 때문이다.

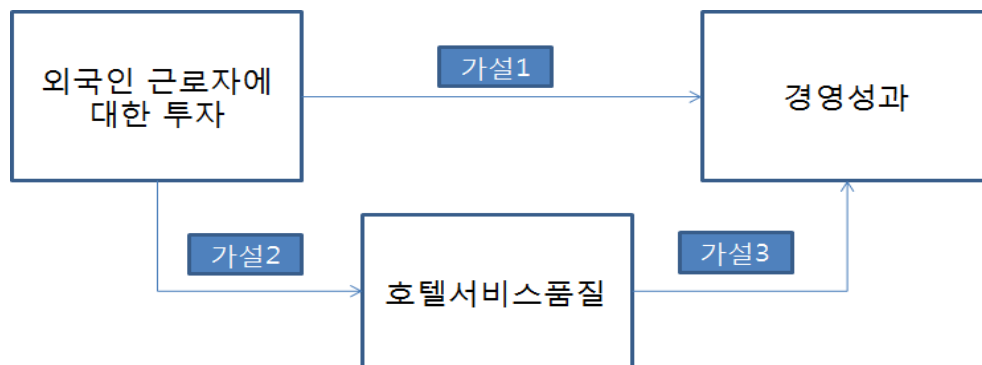
제 3장 연구설계

제 1절 연구모형

제주도의 외국인 관광객이 증가하고, 외국인근로자의 수도 증가함에 따라 외국인 근로자가 지역 산업에 기여하는 바도 증가할 것으로 예상된다. 따라서 외국인 근로자에 대한 투자는 호텔업의 서비스 품질 수준의 증가와 생산성에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 관광호텔과 음식업의 인력난을 고려해 정부가 외국인 고용허가제 허용업종에 호텔업과 음식업을 포함시켰지만, 호텔업의 외국인 고용기준이 까다로워 본격적인 외국인 호텔 종업원의 시대는 아직 열리지 못했다. 외국인근로자에 대한 투자는 시간과 비용의 발생이 수반된다. 채용이전에는 외국인 근로자에 대한 정보수집 및 제반 체류자격 취득에 대한 시간 및 비용의 투자가 필요하며, 고용 후에는 동시통역서비스 제공이나 복리후생, 교육훈련 등의 비용 투자가 수반되어야 한다. 호텔에서의 외국인 근로자에 대한 투자노력은 호텔 서비스품질 수준 제고로 이어지고, 이는 결국 호텔의 경영성과 향상으로 이어질 것이다.

본 연구의 기본적 틀은 호텔의 외국인 근로자에 대한 투자 및 호텔서비스품질과 경영성과 간의 관계를 검증하는 다음 <그림 3-1>과 같이 설정되었다.

<그림3-1> 연구모형



본 모형을 구체적으로 살펴보면, 먼저 외국인 근로자에 대한 투자가 증가할수록 경영성과는 증가하는지를 살펴보게 된다. 둘째, 외국인 근로자에 대한 투자가 호텔서비스품질 수준을 증가시키는지 살펴보게 된다. 마지막으로, 호텔서비스품질 수준이 경영성과에 영향을 미치는지를 살펴보게 된다. 외국인 근로자에 대한 투자, 서비스품질 그리고 이들이 경영성과에 미치는 인과관계를 고려한 본 연구의 모형은 체계적인 서비스품질경영을 추구하고자 하는 호텔업에 중요한 시사점을 제공할 수 있을 것이다.

제 2절 연구가설

1. 외국인 근로자에 대한 투자와 경영성과 간의 관계

외국인 근로자가 증가할수록 그 중요성이 크게 인식되어 외국인 근로자를 대상으로 하는 연구가 일부 진행되었다. 하지만, 기업에 종사하는 외국인 근로자에 대한 투자의 영향에 관해서는 아직까지 주목받지 못하고 있다. 본 연구에서는 호텔업에 종사하는 외국인 근로자에 초점을 맞추어 연구를 진행하며, 특히 외국인 근로자에 대한 투자가 경영성과에 미치는 영향을 분석해 볼 필요가 있다고 생각한다. 그 이유는 호텔업에서 경영성과에 많은 영향을 미치는 요소가 인적 측면이고, 그 인적 구성 중에서 외국인 근로자의 비중이 증가하고 있으므로 외국인 근로자가 호텔업의 경영성과에 미치는 영향도 증가한다고 보이기 때문이다. 외국인 근로자의 채용이전 및 이후에 지속적인 투자를 하는 호텔은 경영성과도 증가할 것이라는 다음의 가설을 설정한다.

가설 1 : 외국인 근로자에 대한 투자는 경영성과에 양(+) 영향을 미친다.

2. 외국인 근로자에 대한 투자와 서비스 품질 간의 관계

외국인 근로자에 대한 투자가 서비스품질에 얼마나 기여를 하는지, 경제적으로 기업의 경영성과에 어떠한 영향을 미치는지를 분석하는 것은 중요하다. 왜냐

하면, 외국인 근로자에 대한 투자는 외국인 근로자의 태도를 변화시키며, 이를 통해 직접적으로 고객 서비스 대응 시간 등이 단축되는 등 서비스품질이 향상될 것으로 판단된다. 따라서 본 연구에서는 외국인 근로자에 대한 투자의 정도에 따라 서비스품질수준도 증가할 것이라는 다음의 가설을 설정한다.

가설 2 : 외국인 근로자에 대한 투자는 서비스품질에 양(+) 영향을 미친다.

3. 서비스품질수준과 경영성과 간의 관계

품질과 관련된 많은 선행연구들에 따르면 서비스품질이 경영성과를 증가시킨다는 연구결과를 일관되게 보여주고 있다. 김호진(2003)의 연구에서는 프로세스의 질이 좋을수록 재무성과가 높게 나타나고, 서비스품질과 소비자 선호도가 높을수록 재무성과의 평균값이 높게 나타났다. 강용봉(2006)의 연구에서도 서비스품질과 기업성과의 회귀분석 결과, 서비스 품질이 높을수록 기업성과(종업원만족과 재무성과)에 유의한 양의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 송정수·이규용(2008)도 서비스품질은 경영성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 서비스품질의 확산성, 신뢰성, 반응성, 공감성, 유형성의 순으로 경영성과에 영향을 미침을 검증하였다. 따라서 본 연구에서는 외국인 근로자의 서비스품질 수준이 증가할수록 경영성과가 증가할 것이라는 다음의 가설을 설정한다.

가설 3 : 서비스품질은 경영성과에 긍정적인 영향을 미친다.

제 3절 연구방법

1. 변수의 측정 및 방법

1) 외국인 근로자에 대한 투자

우리나라에서의 외국인 근로자의 노동력이 차지하는 비율이 지속적으로 증가함에 따라 외국인 근로자에 대한 투자도 필요해지고 있다. 외국인 근로자에 대한 투자는 외국인 근로자를 고용하기 전 단계부터 시작하여 고용 후에도 지속적으로 이루어져야 한다. 고용 전의 투자로는 외국인 근로자를 고용하기 위한 정보수집(시장조사)과 외국인 근로자를 고용하기 위한 제반 체류자격 취득 허가비용에 대한 투자가 있을 수 있으며, 고용 후의 단계에서는 외국인 근로자의 교육 훈련 비용(업무교육, 서비스품질개선교육 등), 외국인 근로자의 의료사고 시 통역서비스 제공, 외국인 근로자를 위한 복리후생비용(숙박시설, 차량제공, 휴대폰 지급 등)에 대한 투자가 있을 수 있다고 판단하여 이들 5개의 문항을 7점 척도를 이용하여 측정하였다⁷⁾.

2) 서비스품질

호텔서비스품질에 대한 평가는 호텔서비스 전달 과정 중에 일어난다. 서비스품질관점에서 고객만족은 제공받으면서 느낀 서비스 수준과 서비스 받기 이전의 기대 수준을 비교하는 것으로 정의할 수 있다. 인지된 서비스 수준이 기대를 상회할 때 서비스품질이 우수하다고 인식하고 기대수준에 못 미칠 경우에는 서비스 품질이 낮다고 인식한다(Fitzsimmons, 2006). 따라서 서비스품질은 특정 서비스의 우수성과 관련하여 갖는 개인의 전반적인 판단 혹은 태도이며, 서비스 경험 전의 기대와 경험 후의 성과에서 나타나는 것이다.

또한, 외국인 근로자에 의해 수행되는 호텔서비스는 서비스가 이루어지는 과

7) 본 연구에 사용된 5개의 문항추출은 외국인 근로자를 고용하는 도내 호텔의 CEO와의 인터뷰를 통하여 추출하였다. 또한 근로소득(급여)처럼 직접적인 투자는 제외하고 외국인 근로자를 고용하여 유지하는데 들어가는 간접적인 투자변수만을 추출하였다.

정에서 외국인 근로자의 역할에 따라 전체적인 서비스품질이 결정되는 경우가 많다. 본 연구에서는 호텔업에 종사하는 외국인 근로자들에 대한 투자를 통해 창출된 서비스품질에 초점을 맞춰 서비스품질 수준을 판단하고자 한다. 서비스품질에 대한 평가 및 측정은 PZB(1988)가 개발한 SERVQUAL모형의 20개의 평가항목 중 호텔에 종사하는 외국인 근로자에게 적합한 항목을 추려 13개의 항목을 7점 척도를 이용하여 측정하였다.

3) 경영성과

경영성과에 대한 정의는 학자들마다 다양하며, 연구영역별로도 성과를 측정하기 위한 지표들이 상이하게 개발되었다. 경영성과는 일반적으로 재무적인 수치를 사용하는 것이 좋지만, 자료 확보의 한계점으로 인해 설문조사에서는 주관적인 인지를 이용하여 성과를 측정하기도 한다(이학식 등, 1998).

본 연구에서는 재분류된 경영자의 특성이 기업의 경영성과에 과연 영향을 미치는지를 실증 분석하기 위해 종속변수로 사용되는 기업의 경영성과를 선행연구에 대한 검토를 거쳐 재무적 성과와 비재무적 성과의 요인들로 구분하여 사용하였다. 재무적 성과측정치 6개(매출액신장율, 객실점유율, 객실판매가격, 순이익, 현금보유율, 시장점유율)와 비재무적 성과측정치 6개(효율적인 고객관리, 서비스품질수준의 향상, 브랜드 이미지 향상, 직무만족도, 서비스품질만족도, 고객니즈 처리시간) 등 총 12개의 항목을 7점 척도를 이용하여 측정하였다.

2. 설문지의 구성

본 연구에서는 선정된 변수의 측정과 가설검증을 위한 자료를 수집하기 위하여 설문지법(Questionnaire method)을 이용하였다. 본 연구에 이용된 설문지는 총 네 부분으로 구성되어 있다. 첫 번째는 기업과 응답자의 일반사항을 측정하기 위한 개방형질문이고, 두 번째는 외국인 근로자에 대한 투자를 측정하는 부분이며, 세 번째는 서비스 품질을 측정하는 부분이고, 마지막은 호텔업의 경영성과를 측정하는 부분이다. 응답자의 특성은 응답자의 성별, 연령, 근무부서, 직위로 구분하였으며, 응답조직의 특성은 종업원 수, 매출액 및 등급으로 구분하였다. 여

기서 매출액은 각 기업의 특성상 밝히는 것을 꺼려하여 매출액 대신 객실 수를 적는 방법으로 대체하였다. 설문지의 구성을 정리하면 다음 <표 3-1>과 같다.

<표 3-1> 설문항목의 구성

측정변수		문항수
I. 외국인근로자에 대한 투자		5
II. 서비스품질수준		13
III. 경영성과	재무적성과	6
	비재무적성과	6
IV. 일반사항	응답자의 인구통계	4
	응답호텔의 인구통계	10
총 문항		44

실증분석을 위한 자료의 수집 및 회수, 분석은 다음과 같은 절차에 의해 수행되었다. 먼저 제주특별자치도관광협회(<http://www.hijeju.or.kr>)를 통해 제주지역 숙박업에 대한 정보를 수집한 후 설문지를 우편, 이메일, 팩스 등으로 송부하거나, 직접 찾아가 면담을 통한 설문지 작성이 이루어졌으며, 이러한 작업에는 2019년 5월 5일부터 2019년 5월 25일까지 2주의 일정이 소요되었다. 총 49부의 설문을 송부하여 38부를 회수(회수율 77.5%)하였으나, 외국인 근로자를 직접고용하지 않은 3개의 호텔을 제외하고 최종 35부의 설문지를 본 분석에 사용하였다(유효회수율 71.4%). 설문지의 배부 및 회수상황은 <표 3-2>에 제시되어 있으며, 표본특성을 분석한 결과는 다음 <표 3-3>에 제시되어 있다.

<표 3-2> 설문지 배부 및 회수 상황

배부된 설문지	회수된 설문지	설문지 회수율	분석제외	최종분석 설문지	유효회수율
49	38	77.5%	3	35	71.4%

<표 3-3> 표본의 특성

구 분		개수	유효비율(%)	누적비율(%)
성별	남	23	65.7	65.7
	여	12	34.3	100.0
연령	20대	4	11.4	11.4
	30대	15	42.9	54.3
	40대	13	37.1	91.4
	50대	3	8.6	100.0
근무부서	회계/재무	6	17.1	17.1
	마케팅/홍보	13	37.1	54.3
	인사/총무	4	11.4	65.7
	기획	1	2.9	68.6
	기타(지배인)	11	31.4	100.0
직위	과장	24	68.6	68.6
	실장/부장	9	25.7	94.3
	이사	2	5.7	100.0
등급	3성급	3	8.6	8.6
	4성급	6	17.1	25.7
	5성급	16	45.7	71.4
	특1급	6	17.1	88.6
	특2급	4	11.4	100.0
종업원 수	20인 미만	6	17.1	17.1
	21~80인	14	40.0	57.1
	81~200인	8	22.9	80.0
	201~500인	7	20.0	100.0
객실 수	100실 미만	6	17.1	17.1
	101~200실	8	22.9	40.0
	201~300실	12	34.3	74.3
	301실 이상	9	25.7	100.0
외국인 근로자 수	10인 미만	31	88.6	88.6
	11인~50인	3	8.5	97.1
	51인~150인	1	2.9	100.0

총 35개의 샘플의 표본특성을 분석한 결과는 다음과 같다. 응답자의 성별 분포는 남성이 23명(65.7%), 여성이 12명(34.3%)으로 나타났고, 연령별 분포는 30대가 15명(42.9%)으로 가장 많았으며, 40대는 13명(37.1%), 20대는 4명(11.4%), 50대는 3명(8.6%)의 순으로 나타났다.

근무부서는 회계/재무부서 6명(17.1%), 마케팅/홍보부서 13명(37.1%)가 가장 많았으며, 인사/총무부서 4명(11.4%), 기타부서 11명(31.4%), 기획부서는 1명(2.9%)의

분포를 보였다. 기타부서를 선택한 응답자들은 호텔 지배인들이고 선택사항에 어떤 특정한 부서가 아니라 운영을 전체적으로 관리하는 사람으로서 본 연구에 의 사결정권한 이 있는 자한테 받아야 되며 본 연구의 목적에 부합하는 응답자로 보인다.

직급별 분포는 과장급이 24명(68.6%), 실장/부장급이 9명(25.7%), 이사급이 2명(5.7%)의 순서로 나타났다. 숙박업의 규모를 살펴보면 먼저, 종업원 수의 경우 21인~80인 미만의 비율이 40%로 높은 비율을 보였으며, 객실 수의 경우 34.3%의 비율이 201~300실 미만이었고, 300실 이상의 기업도 25.7%에 달하는 것으로 조사되었다.

3. 분석방법

수집된 자료에 대한 신뢰성 분석은 Cronbach's α 계수를 이용하여 검증하였으며, 설문조사에 이용된 항목들의 판별타당성 확보를 위해 요인분석(factor analysis)을 실시하였다. 측정도구에 대한 신뢰성 및 타당성이 확보된 후 최종간여항목에 대한 기초분석 차원에서 변수 및 개념 간 상관관계분석(correlation analysis)을 실시하였고, 가설검증에는 회귀분석방법(regression analysis)을 이용하였다. 이들 분석은 SPSS 18.0을 이용하여 실시되었다. 사용된 통계기법을 요약하면 아래 <표 3-4>와 같다.

<표 3-4> 자료 분석 방법

구분		분석내용	통계기법
기초분석		· 표본의 구성	빈도분석
		· 측정도구의 단일 차원성 및 타당성	신뢰성분석요인분석
		· 변수 및 개념 간 상관관계	상관관계분석
가설 검증	가설 1	· 외국인 근로자에 대한 투자와 경영성과 간의 관계	단순회귀분석
	가설 2	· 외국인 근로자에 대한 투자와 서비스품질 간의 관계	단순회귀분석
	가설 3	· 서비스품질과 경영성과 간의 관계	단순회귀분석

제 4장 연구결과

제 1절 측정도구의 신뢰성 및 타당성 검증

1. 신뢰성 검증

신뢰성은 넓은 의미에서 측정오류의 발생이 없는 정도로 연구대상에 대해 반복 측정했을 때 결과가 얼마나 일관성 있게 나타나는지를 판단하는 개념이다. 이들 개념들이 얼마나 신뢰성 있게 측정되었는가의 여부에 대한 검증이 필요하며, 동일한 개념에 대해 여러 개의 복수 문항으로 측정을 하는 경우에 Cronbach's α 계수를 이용하여 신뢰성을 측정하므로, 본 연구에서도 이를 이용하여 각 측정항목들의 신뢰성을 측정하였다. Cronbach's α 계수는 0에서 1사이의 값을 가지며, Nunally(1979)가 제시한 Cronbach's α 값의 기준은 0.7이지만, 일반적으로 사회과학분야에서는 신뢰도 계수 값이 0.6이상이 되면 비교적 신뢰도가 높다고 보고 있다(이근희, 2003).

신뢰성분석 결과는 <표 4-1>에 제시되었으며, 모든 측정변수의 Cronbach's α 값이 0.7을 넘어 측정도구의 신뢰성은 확보되었다고 할 수 있다. 따라서 모든 변수들의 잔여항목을 요인분석에 이용하였다.

<표 4-1> 신뢰성 분석 결과(Cronbach's α 값)

구분	측정변수	문항수	Cronbach's α 계수
독립변수	외국인근로자에 대한 투자	5	.910
	서비스품질수준	13	.978
종속변수	경영성과	재무적 성과	.963
		비재무적 성과	.927

2. 타당성 검증

측정변수의 타당도는 연구자가 측정하고자 하는 개념이나 속성을 정확히 측정하였는가 하는 것으로 특정한 개념이나 속성을 측정하기 위해서는 개발된 측정도구가 해당속성을 정확하게 반영하고 있는가를 나타내는 개념이다. 타당성을 분석하기 위해 일반적으로 이용되는 방법이 요인분석이다.

본 연구에서는 측정도구의 구성개념 타당성을 검증하기 위하여 정보의 손실을 최대한 줄이면서 많은 변수들을 가능한 한 적은 수의 요인으로 줄이는데 목적이 있는 주성분분석(principal component analysis)을 실시하였으며, 요인 수의 결정은 고유값(eigenvalue)이 1보다 클 경우에만 추출된다. 고유값이 1보다 크다는 의미는 주성분의 역할이 최소한 한 문항의 역할을 할 수 있다는 의미로 해석될 수 있기 때문이다. 그리고 설명력이 큰 첫 번째와 두 번째 주성분만을 대상으로 회전(rotation)을 통하여 요인이라 부르는 새로운 주성분을 구성할 수 있다(이근희, 2003). 이때, 요인들 간의 상호독립성을 유지하여 회전하는 방법인 직각회전방법(varimax method)을 사용하여 분석하였으며, 요인적재량이 0.4이상 것을 기준으로 하였다.

1) 외국인 근로자에 대한 투자의 타당성 검증

외국인 근로자에 대한 투자의 요인분석의 결과가 <표 4-2>와 같이 제시되었다. 외국인 근로자에 대한 투자를 설문항목의 개념내 항목간 상관성이 높게 제시되며 하나로 묶여 개념간 타당성이 적절한 것으로 나타났다.

<표 4-2> 외국인 근로자에 대한 요인분석 결과

구분	측정변수	문항수	요인1
독립변수	외국인 근로자에 대한 투자	invest_1	.709
		invest_2	.803
		invest_3	.741
		invest_4	.709
		invest_5	.723

2) 서비스품질에 대한 타당성 검증

서비스품질에 대한 요인분석의 결과가 <표 4-3>과 같이 제시되었다.

<표 4-3> 서비스품질에 대한 요인분석 결과

구분	측정변수	문항수	요인1
독립변수	서비스품질수준	s_qual_1	.765
		s_qual_2	.789
		s_qual_3	.759
		s_qual_4	.772
		s_qual_5	.719
		s_qual_6	.838
		s_qual_7	.516
		s_qual_8	.843
		s_qual_9	.858
		s_qual_10	.765
		s_qual_11	.883
		s_qual_12	.885
		s_qual_13	.913

3) 경영성과에 대한 타당성 검증

경영성과에 대한 요인분석의 결과가 <표 4-4>와 같이 제시되었다. 경영성과의 경우, 재무적 성과와 비재무적 성과를 구분하여 설문조사를 실시하였으며, 설문항목의 개념내 항목 간 상관성이 높게 제시되며 두 개로 묶여 개념 간 타당성이 적절한 것으로 나타났다.

<표 4-4> 경영성과에 대한 요인분석 결과

구분	측정변수	문항수	요인1	요인2	
종속변수	재무적성과	f_perf_1	.881		
		f_perf_2	.870		
		f_perf_3	.760		
		f_perf_4	.870		
		f_perf_5	.802		
		f_perf_6	.891		
	비재무적성과	nf_perf_1			.669
		nf_perf_2			.799

		nf_perf_3		.683
		nf_perf_4		.683
		nf_perf_5		.849
		nf_perf_6		.800

제 2절 기술통계량과 상관관계분석

1. 기술통계량

기술통계량은 변수의 가장 기초적인 자료이며, 표본에 대한 중요한 일차적인 정보를 제공한다. 여기에서는 본 연구에 사용될 주요 변수, 즉 외국인 근로자에 대한 투자 서비스품질과 그리고 경영성과의 특성에 대한 기초통계량을 제시하였다. 변수에 대한 기술통계량을 통해 변수들 간의 간단한 관계를 밝힐 수 있을 것이다.

1) 외국인 근로자에 대한 투자의 평균과 표준편차

가설검증에 사용될 외국인 근로자에 대한 투자의 기초통계량이 다음의 <표 4-5>에 제시되어 있다. 외국인 근로자에 대한 투자가 평균은 3.8071로 나타났다. 이러한 결과는 제주지역 호텔업에 종사하는 외국인 근로자에 대한 투자가 그리 높지 않다는 것을 보여준다.

<표 4-5> 외국인 근로자의 대한투자 기초통계량

구분	측정변수	항목수	평균	표준편차
외국인 근로자	고용 시	5	3.8071	1.57775

2) 서비스품질에 대한 평균과 표준편차

가설검증에 사용될 서비스품질 수준에 대한 기초통계량이 다음의 <표 4-6>에 제시되어 있다. 서비스품질수준의 평균은 4.1381로 나타났다. 이러한 결과는 제주

지역 호텔업의 서비스품질 수준이 아주 높지는 않음을 보여준다.

<표 4-6> 서비스품질에 대한 기초통계량

구분	측정변수	항목수	평균	표준편차
서비스품질	서비스품질수준	13	4.1381	1.53499

3) 경영성과에 대한 평균과 표준편차

가설검증에 사용될 경영성과의 재무적 성과, 비재무적 성과에 대한 기초통계량이 다음의 <표 4-7>에 제시되어 있다. 경영성과의 재무적 성과의 평균은 4.1952, 비재무적 성과의 평균은 4.8190로 나타났다. 제주지역 호텔업의 재무적 성과는 그리 높지 않지만, 비재무적 성과는 평균 이상의 경영성과를 얻고 있음을 보여주는 것이라 할 수 있다.

<표 4-7> 경영성과에 대한 기초통계량

구분	측정변수	항목수	평균	표준편차
경영성과	재무성과	6	4.1952	1.42083
	비재무성과	6	4.8190	1.23164

2. 상관관계분석

상관관계분석은 두 변수간의 선형관계를 조사하는 것이다. 두 변수들 간의 관계를 안다면 한 변수의 값에 대한 지식을 가질 때 다른 변수의 값을 추정할 수 있다. 두 변수의 관계에서 일반적으로 나타나는 선형관계에 초점을 두고 두 변수가 선형관계를 갖는지, 선형관계를 갖는다면 어느 방향인지, 그리고 그 관계는 얼마나 큰지를 분석한다. 두 변수가 서로 선형관계를 가질 때 선형 상관관계가 있다고 하며, 줄여서 상관관계가 있다고 한다. 상관관계의 크기를 나타내는 값은 상관계수이며 상관계수는 -1부터 +1사이의 값을 갖는다. 두 변수의 상관관계가

정 혹은 부의 방향으로 클수록 +1 혹은 -1에 가깝게 나타난다. 두 변수 간에 상관관계가 전혀 없으면 상관계수는 0이다(이근희, 2003). 전체 변수 들 간의 상관관계 분석 결과는 <표 4-8>과 같다.

<표 4-8> 상관관계분석

구분		외국인 근로자에 대한 투자	서비스품질 수준	재무성과	비재무성 과
외국인 근로자에 대한투자	Pearson 상관계수 유의확률(양쪽)	1			
서비스품질수 준	Pearson상관계수 유의확률(양쪽)	.656** .000	1		
재무성과	Pearson상관계수 유의확률(양쪽)	.117 .502	.362* 0.32		
비재무성과	Pearson상관계수 유의확률(양쪽)	.291 .090	.432** .010	.730** .000	1
**. 0.01수준(양쪽)에서 유의 *. 0.05수준(양쪽) 유의					

<표 4-8>의 상관관계 결과를 살펴보면, 외국인 근로자에 대한 투자가 서비스품질 수준에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 유의확률은 (.000)0.01수준보다 낮아서 관계가 있는 걸로 나타났다. 두 번째, 서비스품질수준의 변수가 1%유의수준에서 유의한 것으로 나타났다. 우선, 서비스품질수준의 측정변수(0.00)로 1%유의적으로 나타났다. 셋 번째, 재무성과는 0.502로 나타나고, 유의적이지 않고 외국인 근로자에 대한 투자가 영향이 안 미치는 걸로 변수 간의 상관관계가 없는 것으로 나타났다. 마지막으로, 비재무성과(0.90)로 1%유의수준에서 유의하지 않은 것으로 나타나 변수간의 상관관계가 없는 것으로 조사되었다.

제 3절 가설 검증

1. 외국인 근로자에 대한 투자와 경영성과 간의 관계

가설 1은 외국인 근로자에 대한 투자가 경영성과에 미치는 영향을 살펴보는 것이다. 단순회귀분석을 실시한 검증결과는 다음과 같다. <표 4-9>는 외국인 근로자에 대한 투자가 경영성과의 회귀분석 결과를 보여주고 있다.

<표 4-9> 외국인 근로자에 대한 투자와 경영성과의 회귀분석 결과

종속변수		비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률
		B	표준오차	베타		
재무성과	(상수)	3.793	.640		5.924	.000
	외국인 근로자에 대한 투자	.106	.156	.117	.679	.502
	* 회귀모형의 적합도(F : .461(.502*))					
비재무성과	(상수)	3.954	.535		7.395	.000
	외국인 근로자에 대한 투자	.227	.130	.291	1.748	.090
	* 회귀모형의 적합도(F : 3.057(.090*))					

외국인 근로자에 대한 투자가 경영성과에 미치는 영향을 살펴보면, <표 4-9>에서 보는 바와 같이 재무적 성과인 경우, 외국인 근로자에 대한 투자의 회귀모형의 적합도는 $F = .461$, $P < .01$ 수준에서 유의하지 않게 나타났다. 외국인 근로자에 대한 투자의 표준화된 β 값은 $0.117(p=0.502)$ 로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 비재무적 성과도 회귀모형의 적합도는 $F = 3.057$, $P < .01$ 수준에서 유의하지 않게 나타났다. 외국인 근로자에 대한 투자의 표준화된 β 값은 $0.291(p=0.090)$ 로

유의하지 않은 것으로 나타났다. 이는 외국인 근로자에 대한 투자가 경영성과에 긍정적인 양의 영향을 미친다는 가설 1을 기각하는 결과이다.

2. 외국인 근로자에 대한 투자와 서비스품질수준 간의 관계

가설 2는 외국인 근로자에 대한 투자가 창출된 서비스품질수준에 미치는 영향을 살펴보는 것이다. 단순회귀분석을 실시한 검증결과는 다음과 같다. <표 4-10>은 외국인 근로자에 대한 투자 서비스품질수준의 회귀분석 결과를 보여주고 있다.

<표 4-10> 외국인 근로자에 대한 서비스품질수준의 회귀분석 결과

종속변수		비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률
		B	표준오차	베타		
서비스품질 수준	외국인 근로자에	1.709	.526		3.251	.003
	대한 투자	.638	.128	.656	4.989	.000
* 회귀모형의 적합도(F : 24.894(.000 ^a))						

외국인 근로자에 대한 투자가 서비스품질수준에 미치는 영향을 살펴보면, <표 4-10>에서 보는 바와 같이(t=4.989; p-value=0.000) $P < .01$ 수준에서 유의하게 나타났다. 이는 외국인 근로자에 대한 투자가 서비스품질수준에 긍정적인 양의 영향을 미친다는 가설 2를 지지하고 있다.

3. 서비스품질수준과 경영성과 간의 관계

가설 3은 서비스품질수준이 경영성과에 미치는 영향을 살펴보는 것이다. 단순회귀분석을 실시한 검증결과는 다음과 같다. <표 4-11>은 서비스품질수준에 대한 경영성과의 회귀분석 결과를 보여주고 있다.

<표 4-11> 서비스품질에 대한 경영성과의 회귀분석 결과

종속변수		비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률
		B	표준오차	베타		
재무적 성과	(상수)	2.808	.662	.362	4.243	.000
	서비스품질수준	.335	.150		2.233	.032
	* 회귀모형의 적합도(F : 4.985(.032 ^a))					
비재무적 성과	(상수)	3.386	.555	.432	6.099	.000
	서비스품질수준	.346	.126		2.749	.010
	* 회귀모형의 적합도(F : 7.559(.010 ^a))					

서비스품질수준이 경영성과에 미치는 영향을 살펴보면, <표 4-11>에서 보는 바와 같이 재무적 성과인 경우, 서비스품질수준의 회귀식은 유의적이므로 (t=2.233; p-value=0.032) 연구가설이 지지된다. 비재무적 성과인 경우, 서비스품질수준의 회귀식은 유의적이므로 (t=2.749; p-value=0.010) 연구가설이 지지된다. 따라서 서비스품질수준이 높을수록 경영성과에 긍정적인 양의 영향을 미친다는 가설 3은 지지된다.

지금까지의 가설 검증결과를 요약하면 <표 4-12>와 같다.

<표 4-12> 가설 검증 결과 요약

가설	내용	결과
가설 1	외국인 근로자에 대한 투자와 경영성과간의 관계	기각
가설 2	외국인 근로자에 대한 투자와 서비스품질수준간의 관계	채택
가설 3	서비스품질수준과 경영성과간의 관계	채택

제5장 결론

본 연구는 외국인 근로자에 대한 투자에 중점을 두고, 서비스품질 수준이 경영성과에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 구조적인 관계를 밝히는 것에 연구목적이 있다. 본 연구는 도내 호텔들이 외국인 근로자에게 얼마나 많은 투자를 하고 있는지를 살펴보고, 외국인 근로자에 대한 투자가 호텔의 서비스품질수준에 어떠한 영향을 미치는지를 파악하며, 외국인 근로자의 서비스품질 수준이 호텔의 경영성과에 어떠한 영향을 미치는지를 파악하는 것을 목적으로 한다.

가설검증결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 제주지역 호텔서비스업에 종사하고 있는 외국인 근로자에 대한 투자는 호텔의 경영성과에 긍정적인 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다.

둘째, 제주지역 숙박업의 외국인 근로자에 대한 투자와 서비스품질수준은 기업의 서비스품질의 측정항목에 따라 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 제주지역 숙박업의 서비스품질수준과 경영성과 긍정적인 영향을 미침을 밝혀냈다.

본 연구는 제주지역 호텔업에 종사하고 있는 외국인 근로자에 대한 투자가 서비스 품질수준 및 경영성과에 미치는 영향을 파악하였다는 데 의미를 두고 있다. 하지만 본 연구는 다음과 같은 한계점을 지닌다.

첫째, 전국의 호텔을 대상으로 연구를 진행하지 못하고 제주도내 3성급 이상의 관광호텔에 국한하여 연구를 진행하였기 때문에 회수한 샘플 수가 적어 연구의 일반화 가능성이 낮을 수 있다. 향후에는 외국인 근로자를 고용하고 있는 전국의 호텔을 연구대상으로 하여 일반화 가능성을 높일 필요가 있다.

둘째, 서비스품질은 고객이 측정해야 한다. 하지만, 직접 고객을 대면하기가 쉽지 않기 때문에 호텔업에 종사하는 내부 직원(과장급 이상)이 인지하는 서비스품질 수준을 측정하였다는 한계를 갖는다. 향후에는 호텔을 방문한 고객이 인지하는 서비스 품질을 측정하여 연구할 필요가 있다.

【참 고 문 헌】

1. 국내 문헌

- 강라현(2012), 외국인근로자 고용허가제의 개선방안에 관한 연구, 인제대학교 사회복지대학원, 석사학위논문.
- 강용봉(2006), 스포츠센터 서비스지향성이 서비스품질, 기업성과에 미치는 영향, 용인대학교 대학원, 석사학위논문.
- 강진구(2008), 다문화 교육이 대학생들의 다문화 인식에 미친 영향조사. 다문화콘텐츠연구, Vol.4 No.3, 53-77.
- 권상원(2009), 외국인근로자 고용체류지원 서비스 향상 방안에 관한 연구중앙대학교 행정대학원, 석사학위논문.
- 김문중(1999), 호텔서비스의 品質水準과 內部 顧客滿足에 관한 研究 : 濟州地域 觀光호텔을 中心으로. 제주대학교 경영대학원, 석사학위논문.
- 김민옥(2014), 자본축적으로서 이주노동자 정책, 고용허가제, 사회과학연구 경상대 사회과학연구원. Vol.16 No.2, 147-167.
- 김윤희(2003), 호텔 서비스품질에 대한 고객평가에 관한 연구 세종대학교 관광대학원, 석사학위논문(재이용).
- 김은경(2011), 서비스품질원가에 대한 투자가 경영성과에 미치는 영향, 제주지역 숙박업을 중심으로. 제주대학교 대학원, 석사학위논문.
- 김효진(2003), 기업의 경영성과에 영향을 미치는 성과동인간의 관계 분석: BSC를 중심으로, 전남대학교 대학원, 석사학위논문.
- 김희탁·이명식·김장하(1999), 호텔 서비스품질 측정 속성과 차원 개발, 품질경영학회지, Vol.27 No.4, 167~190.
- 나영선(2002), 서비스 품질 인식의 차이에 관한 연구, 경희대학교 대학원 박사학위논문.
- 마영전(2018). 재한 조선족 노동자의 근로조건과 직무만족이 문화적응에 미치는

- 영향 : 설별의 차이를 중심으로, 한양대학교 대학원, 석사학위논문.
- 박종희(2008), 초등사회과에서 탈 공간 확대법에 대한 연구 : 지리 영역을 중심으로, 부산교육대학교 교육대학원, 석사학위논문.
- 손 건(2011), 한국의 외국인 근로자의 다문화 적응에 관한 연구, 강원대학교. 석사학위 논문.
- 송정수 · 이규용(2008), 상사신뢰와 심리적 임파워먼트가 조직몰입, 서비스품질 및 경영성과에 미치는 영향, 서비스경영학회지, Vol.9 No.4, 35~60.
- 안홍복 · 권기정 · 이미숙(2004), 호텔기업의 서비스 품질, 고객만족 및 고객반응의 관련성 분석, 경영연구, Vol.19 No.1, 163~186.
- 양정정(2012)호텔서비스품질과 만족에 관한 연구-방한 베이징지역 중국인을 중심으로. 경기대학교 관광전문대학원 석사학위논문
- 여행신문(www.traveltimes.co.kr)
- 오계택(2007), 외국인 근로자에 대한 한국인 근로자의 인식, 한국노동연구원 노동리뷰, Vol.11 No.35, 59-68.
- 우기남(1996), 호텔 서비스질의 평가에 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구, 제주대학교 경영대학원, 석사학위논문.
- 원석희(1998), 『서비스 품질 경영』, 형설출판사.
- 원유석 · 김득문(2003), 호텔식음료 서비스품질이 Guest Royalty에 미치는 영향, 경영연구, Vol.4 No.2, 145-164.
- 유승무 · 이태정(2006), 한국인의 사회적 인정척도와 외국인에 대한 이중적 태도, 담론 201, 역사학회, Vol.9 No.2, 275-311.
- 이군희(2003), 『사회과학 연구방법론』, 법문사.
- 이선희(1997). 한국호텔기업의 서비스 마케팅 전략개발에 관한 연구, 경기대학교 박사학위논문.
- 이은옥(2019), 외국인 근로자를 고용한 뿌리산업 중소기업 경영자의 다문화 인식 및 다문화 감수성에 관한 연구, 경인교육대학교 교육전문대학원, 석사학위논문.
- 임춘희(2016), 외국인 근로자 고용에 대한 사업주의 인식과 어려움 대처 충남서

- 천 균의사례를 중심으로, 예술인문 사회융합 멀티미디어, Vol6 No.9, 17-189
- 장대성·신충섭(1999), SERVQUAL을 이용한 서울 특1급 호텔 서비스평가 및 비교에 관한 연구, 품질경영학회지, Vol.27 No.4, 191~215.
- 장일규(2018), 외국인노동자의 다양성관리에 관한 실증 연구: 수용성 요인의 조절 효과 중심으로. Vol.21 No.1, 227-248.
- 정경화(2003), 국내 이주노동자 유입단계의 성숙에 관한 연구, 고려대학교 노동대학원 석사학위논문.
- 제주특별자치도관광협회(<http://www.hijeju.or.kr>)
- 주사근(2016), 호텔 서비스품질이 중국 FIT관광객 고객 만족도에 미치는 영향 : 여행참여도의 조절효과, 세종대학교 대학원, 석사학위논문.
- 하종천(2018), 외국인 노동자를 고용한 중소기업CEO의 다문화 인식과 다양성 경영에 관한 사례연구, 인하대학교 교육대학원, 석사학위논문.
- 한미란(2019), 중소기업 외국인 근로자의 직문만족도에 영향을 주는 요인에 관한 연구, 인천대학교 경영대학원, 석사학위논문.
- 허정봉(2001), 호텔정보시스템의 서비스 품질 측정에 관한 연구 : 서울지역 특급 호텔을 중심으로, 경기대학교 대학원, 박사학위논문.
- 홍영택(2004), 호텔서비스품질이 고객만족과 자발적 행위에 미치는 영향 연구, 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- ZHU SIQIN(2016), 호텔 서비스품질이 중국 FIT관광객 고객 만족도에 미치는 영향, 세종대학교 대학원. 석사학위논문.

2. 국외 문헌

- Babakus, E.(1990), Dimensions in Service Quality: Method Artifacts, Educator's Proceeding Enhancing Knowledge Development in Marketing, AMA, Chicago.
- Carman, J. M.(1990), Consumer Perceptions of Service Quality: An

- Assessment of the SERVQUAL Dimensions, *Journal of Retailing*, Vol.66 No.1, 33~55.
- Garvin, D. A.(1983), Quality on the Line, *Harvard Business Review*(Sep.-Oct.), 65~75.
- Gronroos, Christian(1983a), Innovative Marketing Strategic and Organization Structures for Service Firm, *Emerging perspectives on Services Marketing*, AMA.
- Gronroos, Christian(1984), A Service Quality Model and Its Marketing Implication, *European Journal of Marketing*, Vol.18 No.4, 34~44.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L.(1985), A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, *Journal of Marketing*, Vol.49, 41~50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L.(1988), SERVQUAL: A Multiple-Item Scale of Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, Vol.64 No.1, 12~40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L.(1994), Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implication for Future Research, *Journal of Marketing*, Vol.58, 111~124.
- Rathmel, John M.(1974), *Marketing in the Service Sector*, Cambridge, MA: Winthrop.
- Smith, R., and M. Houston(1983), Script-Based Evaluation of Satisfaction with Service, In Berry, L. L., G. L. Shostack, & G. Upah, eds., *Emerging perspectives on Services Marketing*. Chicago, IL: American Marketing Association.
- Stanton, W. J.(1984), *Fundamental of Marketing*, 7th ed. New York: McGraw-Hill, 494.
- Swan, J. E., and L. J., Comb(1976), Product Performance and Satisfaction: A

New Concept, *Journal of Marketing*, April. VOL.40 NO.2, 25-34.

Zeithaml, V. A.(1988), Consumer Perceptions of Price, Quality and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence, *Journal of Marketing*, July. VOL.52 NO.3, 2-23.

부록

【설 문 지】

안녕하십니까?

저는 제주대학교 경영대학원에서 회계학을 전공하고 있는 대학원생입니다. 다음 설문은 【외국인 근로자에 대한 투자가 호텔서비스품질과 경영성과에 미치는 영향 : 제주도의 관광호텔업을 중심으로】 라는 연구를 위해 작성되었습니다.

설문응답에 대한 소요시간은 약 5분 정도 예상됩니다.

귀하께서 작성해 주신 설문지는 익명으로 통계 처리되며, 오직 연구목적으로만 사용될 것임을 약속드립니다.

귀하의 협조에 깊이 감사드립니다.

2019년 4월

제주대학교 대학원 회계학과

연구자 : 유 매(지도교수 : 정순여)

전화번호 : 010-8233-8951

I. 다음은 귀사의 외국인 근로자에 대한 투자와 관련된 질문입니다. 일치하는 곳에 (V)하여 주십시오.

외국인 근로자에 대한 투자	전혀 그렇지않다	보통 이다	매우 그렇다
1. 우리 호텔은 전반적으로 외국인 근로자를 고용하기 위한 <u>정보수집(시장조사)비용에 투자</u> 를 아끼지 않는다.	①...②...③...④...⑤...⑥...⑦		
2. 우리 호텔은 전반적으로 외국인 근로자를 고용하기 위한 <u>제반 체류자격 취득 허가비용에 투자</u> 를 아끼지 않는다.	①...②...③...④...⑤...⑥...⑦		
3. 우리 호텔은 전반적으로 외국인 근로자의 <u>의료사고 시 통역서비스 제공 등에 투자</u> 를 아끼지 않는다.	①...②...③...④...⑤...⑥...⑦		
4. 우리 호텔은 전반적으로 외국인 근로자의 <u>교육 훈련비용(업무교육, 서비스품질개선교육 등)에 투자</u> 를 아끼지 않는다.	①...②...③...④...⑤...⑥...⑦		
5. 우리 호텔은 전반적으로 외국인 근로자를 위한 <u>복리후생비용(숙박시설, 차량제공, 휴대폰 지급 등)에 투자</u> 를 아끼지 않는다.	①...②...③...④...⑤...⑥...⑦		

II. 다음은 귀사의 서비스품질수준과 관련된 질문입니다. 일치하는 곳에 (V) 하여 주십시오.

서비스품질수준	전혀 그렇지않다 보통 이다 매우 그렇다
1. 우리 호텔의 외국인근로자는 <u>고객 욕구변화에 따른 신속한 대응능력</u> 을 갖추고 있다.	①...②...③...④...⑤...⑥...⑦
2. 우리 호텔의 외국인 근로자는 <u>불필요한 기능</u> 을 단순화하여 <u>질 좋은 서비스</u> 를 제공하고 있다.	①...②...③...④...⑤...⑥...⑦
3. 우리 호텔의 외국인 근로자는 <u>고객 불만에 대한 처리속도</u> 가 빠르다.	①...②...③...④...⑤...⑥...⑦
4. 우리 호텔의 외국인 근로자는 <u>고객 요청에 대한 대응속도</u> 가 빠르다.	①...②...③...④...⑤...⑥...⑦
5. 우리 호텔의 외국인 근로자는 <u>서비스품질 향상</u> 에 대한 <u>이해도</u> 가 높다.	①...②...③...④...⑤...⑥...⑦
6. 우리 호텔의 외국인 근로자는 <u>고객의 질문에 답</u> 할 <u>충분한 상품지식과 정보</u> 를 가지고 있다.	①...②...③...④...⑤...⑥...⑦
7. 우리 호텔은 외국인 근로자의 <u>서비스품질을 향상</u> 시키기 위한 <u>교육</u> 을 체계적으로 수행하고 있다.	①...②...③...④...⑤...⑥...⑦
8. 우리 호텔의 고객은 <u>외국인 근로자로부터 제공</u> 받은 <u>서비스</u> 에 만족한다.	①...②...③...④...⑤...⑥...⑦
9. 우리 호텔의 외국인 근로자는 <u>고객에게 제공</u> 하기로 <u>약속한 시간</u> 에 서비스를 제공한다	①...②...③...④...⑤...⑥...⑦
10. 우리 호텔의 외국인 근로자는 <u>고객에게 업무처리</u> 를 <u>언제까지 해 줄 것인지 피드백</u> 을 해준다.	①...②...③...④...⑤...⑥...⑦
11. 우리 호텔의 외국인 근로자는 <u>고객이 문제를 제기할 때 관심</u> 을 보인다.	①...②...③...④...⑤...⑥...⑦
12. 우리 호텔의 외국인 근로자는 <u>고객의 요청</u> 에 <u>적극적인 관심</u> 을 가지고 있다.	①...②...③...④...⑤...⑥...⑦
13. 우리 호텔의 외국인 근로자는 <u>고객의 편의</u> 를 <u>최우선으로</u> 생각한다.	①...②...③...④...⑤...⑥...⑦

Ⅲ. 다음은 귀사의 경영성과와 관련된 질문입니다. 일치하는 곳에 (V)하여 주십시오.

재무 성과(2018년 기준)	전혀 그렇지않다	보통 이다	매우 그렇다
1. 우리 호텔의 매출액 성장률이 향상되었다.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
2. 우리 호텔의 객실점유율이 높아졌다.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
3. 우리 호텔의 평균 객실판매가격이 높아졌다.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
4. 우리 호텔의 순이익이 향상되었다.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
5. 우리 호텔의 현금보유율이 좋아졌다.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
6. 우리 호텔의 시장점유율이 높아졌다.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
비재무 성과(2018년 기준)	전혀 그렇지않다	보통 이다	매우 그렇다
1. 우리 호텔의 고객관리가 효율적으로 운영되고 있다.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
2. 우리 호텔의 서비스품질수준이 향상되었다.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
3. 우리 호텔의 브랜드 이미지가 향상되었다.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
4. 우리 호텔 직원의 직무만족도가 향상되었다.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
5. 우리 호텔 고객의 서비스품질 만족도가 향상되었다.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
6. 우리 호텔의 고객 니즈 처리소요시간이 단축되었다.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3

IV. 다음은 귀사 및 귀하의 일반사항과 관련된 질문입니다. 일치하는 곳에 (V)하여 주십시오.

■ 귀하에 대한 내용입니다.

1. 귀하의 성별은 무엇입니까??

- ① 남 ② 여

2. 귀하의 연령은 무엇입니까??

- ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대

3. 귀하의 근무부서는 어디입니까??

- ① 회계/재무 ② 마케팅/홍보 ③ 인사/총무 ④ 기획 ⑤ 기타()

4. 귀하의 직위는 무엇입니까??

- ① 대리 ② 과장 ③ 부장/실장 ④ 이사 ⑤ 대표

■ 귀사에 대한 내용입니다.

1. 귀사의 등급은 무엇입니까?
① 3성급 ② 4성급 ③ 5성급 ④ 특1급 ⑤ 특2급
2. 귀사의 객실 수는 어떻게 됩니까? ()실
3. 귀사의 2019년 현재 근로자 수(일용직 제외) 몇 명입니까?()명
4. 귀사의 2019년 현재 외국인 근로자 수는 몇 명입니까?()명
5. 귀사의 외국인 근로자가 주로 종사하는 직무는 무엇입니까?
① 프론트 ② 하우스키핑 ③ 식당
④ 사무직 ⑤ 관리자 ⑥ 기타()
6. 귀사가 외국인 근로자를 고용한 주된 이유는 무엇입니까
①내국인 근로자 구인곤란 ②인건비 절감
③우수인력 확보 ④기타()
7. 귀사는 외국인 근로자에게 어떤 형태의 숙소를 제공하고 있습니까?
①숙소를 제공하지 않음 ②호텔 객실 ③호텔 소유 아파트/빌라
④임대 아파트/빌라 ⑤ 호텔 내 숙박공간 ⑥ 기타()
8. 귀사의 외국인 근로자 고용과 관련된 가장 큰 애로사항은 무엇입니까?
① 문화인식 차이 ② 언어소통 문제 ③ 까다로운 비자신청절차
④ 짧은 고용기간 ⑤ 외국인근로자의 잦은 이직 ⑥기타()
9. 귀사의 외국인 근로자에 대한 고충상담은 어떤 방식으로 이루어지고 있습니까?
① 최고경영자가 직접 상담 ② 현장책임자의 면담과 보고
③ 해당 외국어가 가능한 관계기관 직원을 통해
④ 외국인근로자 대표를 통하여 ⑤ 기타
10. 귀사의 외국인 근로자의 1인당 교육훈련시간은 몇 시간입니까(1년 기준)?
① 전혀 하지 않는다 ② 10시간 미만 ③ 10시간~20시간
④ 30시간~50시간 ⑤ 50시간 이상