

碩士學位論文

호텔의 危險管理와 保險加入에 관한 研究

— 濟州地域 觀光호텔을 中心으로 —

指導教授 許 香 珍



濟州大學校 經營大學院

經營學科 觀光經營專攻

高 祥 玉

1993

호텔의 危險管理와 保險加入에 관한 研究

— 濟州地域 觀光호텔을 中心으로 —

指導教授 許 香 珍

이 論文을 經營學 碩士學位 論文으로 提出함.

1993年 12月 日

濟州大學校 經營大學院

經營學科 觀光經營專攻



高祥玉의 經營學 碩士學位 論文을 認准함.

1993年 12月 日

委員長 _____

委 員 _____

委 員 _____

目 次

第 I 章 序 論	1
第 1 節 研究의 目的	1
第 2 節 研究의 方法	3
第 3 節 研究의 範圍	4
第 II 章 호텔, 企業危險管理 및 保險에 관한 基礎概念 定立	6
第 1 節 호텔의 概念과 特性	6
1. 호텔의 概念	6
2. 호텔經營의 特性	9
第 2 節 企業危險管理의 一般理論	19
1. 危險管理의 意義와 損失危險	19
2. 企業의 損失危險의 種類	22
3. 損失危險의 處理技法	24
第 3 節 保險의 基礎概念	30
1. 保險의 概念과 定義	30
2. 保險의 對象으로서의 危險要件	34
3. 保險의 惠澤	35
第 III 章 호텔의 危險對策과 保險과의 關係 및 先行研究의 檢討	42
第 1 節 濟州道 觀光호텔의 現況 및 展望	42
1. 觀光宿泊施設의 現況	42
2. 觀光宿泊施設의 展望	44
第 2 節 호텔의 危險對策	46
1. 호텔構造物로서의 危險對策	47
2. 호텔화재에 따른 防災對策	49

第 3 節 호텔에 關聯된 保險과 意思決定	55
1. 호텔의 主要 保險商品과 補償 內容	55
2. 호텔의 保險付保에 대한 意思決定	58
第 4 節 先行研究의 檢討	62
1. 企業의 危險管理對策에 관한 研究	62
2. 企業의 保險加入에 대한 研究	64
3. 호텔經營에 있어서 保險制度의 必要性에 관한 研究	65
第 IV 章 研究資料의 分析	67
第 1 節 調查의 概要	67
1. 調查의 概要	67
2. 分析方法	67
3. 設問의 構成	68
第 2 節 調查結果의 分析	68
1. 資料의 一般의 特性	68
2. 資料의 分析	76
第 3 節 實證分析의 要約 및 示唆點	81
第 V 章 結論	84
參 考 文 獻	86
設 問 紙	90
Summary	98

表 目 次

<표 II-1> 숙박산업발전의 역사적 추이	9
<표 II-2> 각종기업의 자본회전을	16
<표 II-3> 국내손보사 위험관리전담조직 현황	38
<표 II-4> 방재시험연구소 개소 이후 분야별 업무 실적현황	38
<표 II-5> 대표적인 위험관리 및 기술용역진단 실적	39
<표 III-1> 제주지역 관광호텔업체 현황	43
<표 III-2> 여행형태별 숙박시설 이용율	44
<표 III-3> 숙박시설 수요전망	45
<표 III-4> 건국이후 인명피해 10대 화재	46
<표 III-5> 위험의 분류	56
<표 III-6> 호텔대상 보험상품과 보상내용	57
<표 IV-1> 응답호텔의 설립년도	69
<표 IV-2> 응답호텔의 객실규모	70
<표 IV-3> 응답호텔의 임원규모	71
<표 IV-4> 응답호텔의 종사원규모	72
<표 IV-5> 응답호텔의 등급별 현황	72
<표 IV-6> 응답호텔의 위험관리책임자의 직위 현황	73
<표 IV-7> 보험가입 현황	75
<표 IV-8> 고객이용시설 및 호텔시설의 위험장소순위에 관한 일치도 검증	76
<표 IV-9> 호텔재산에 대한 보험의 필요성	77
<표 IV-10> 고객에 대한 영업배상의 보험필요성	77
<표 IV-11> 보험가입동기 및 편익	78
<표 IV-12> 호텔재산 보험의 필요성에 대한 T검증 결과	79
<표 IV-13> 고객 영업배상 보험의 필요성에 대한 T검증 결과	79
<표 IV-14> 호텔규모에 따른 종사원의 소방시설작동법 인지정도	80
<표 IV-15> 호텔등급과 위험관리의 운영정도	81

圖 目 次

<도 II-1> 위험처리에 관한 흐름도	29
<도 III-1> 기업위험의 발생원인과 영향	63



第 I 章 序 論

第 1 節 研究의 目的

現代社會는 고도의 경제성장과 산업시설의 현대화, 인구의 도시 집중화, 건축물의 고층화·대형화 등에 따라 에너지 소비량이 증가하고 위험물 취급에 따른 安全事故의 위험성이 매우 높은 실정이다.

이에 따라서 기업도 급신장되어 각종 첨단기술과 신소재개발 등으로 파생되는 새로운 위기에 직면하게 되었다. 따라서 企業을 둘러싼 環境은 어느 時代보다 복잡 다양하고 不確實性에 차 있다. 그러나 企業은 그 부여된 경제환경과 사회환경에 적응해서 그 生存을 維持하고 成長發展을 이루어나가지 않으면 안된다.

그러기 위해서는 企業은 항상 각종의 危險(risk, risiko)을 分析해서 그것을 극복하기 위한 經營管理와 經營政策이 필요하다. 즉, 위험관리(risk management)와 위험정책(risiko politik)이 기업경영상 필수불가결한 것이 된다¹⁾.

오늘날 기업으로서의 호텔은 국민의 소득증대와 여가활용, 地球村이라 불리워질 만큼의 교통의 발달, 국가의 재정적 지원에 힘입어 다른 기업못지 않게 성장하여 건물이 거대화되고 부대시설이 확충되어 고객의 서비스(service)에 기여하게 되었지만 호텔 자산의 증가로 인하여 위험관리에 신경쓰지 않으면 안되게 되었다.

또한 企業은 자신의 업무를 수행함에 있어 선의의 제3자에게 被害를 입히는 경우에 法律上 損害賠償責任이 발생하게 되는데, 최근에는 기업의 社會的 責任을 중시하여 책임손실보상에 대한 법원판결의 高額化, 顧客의 권익보호 방향으로 판

1) 龜井利明著·宋一譯, 「危險管理論」, 法文社, 1989, p.15.

결, 소비자들의 법적권리의식의 향상 등²⁾으로 인하여 기업은 자신의 고유업무에 대한 위험관리 외에 기업이미지(image)를 위하여 고객의 위험관리에도 만전을 기해야만 되게 되었다.

최근에 제주도에서는 제주시 연동(蓮洞)에서 1993년 5월 26일 밤 10시 25분과 1993년 5월 27일 새벽 0시 10분경에 「아일랜드 관광호텔」과 「콘티넨탈 관광호텔」에서 원인 모를 화재가 2시간 간격으로 연쇄적으로 발생하여 호텔시설에 피해를 입히고 호텔 투숙객이 야밤중에 대피하는 소동이 있었다³⁾.

제주도 소방본부가 발표한 '93년도 상반기 道內에서 발생한 화재현황을 보면 숙박시설 화재건수가 7件으로 지난 해에 비해 75% 증가한 것으로 나타났다⁴⁾.

그리고 1993년 7월 5일 서울 하얏트 호텔(1993년 7월 10일 클린턴 미국 대통령 방한시 숙소로 지정된 곳)의 보일러실 폭발사고는 호텔의 이미지는 물론 國家의 信用에 막대한 악영향을 미치게 된 것도 바로 호텔의 危險管理에 문제가 있었던 것으로 판명되었다⁵⁾.

따라서 호텔에 이러한 위험이 발생되면 건물, 시설, 기계장치 등의 재산손실은 물론 그 피해로 인한 영업손실, 신용의 하락, 인적 손실(고객, 임원, 종업원)과 이에 따른 賠償責任損失이 발생하게 된다.

기업으로서의 호텔의 목표는 社會的 봉사시설로서의 역할을 훌륭히 수행하며 經營上 최대의 이익을 발생시키기 위한 것이지만 그것은 어디까지나 危險管理를 통하여 호텔의 財産과 顧客의 安全을 철저히 관리, 보호하여야 한다는 의무까지 포함하고 있다.

본 연구를 수행하면서 검토한 先行論文들은 기업의 위험관리와 보험에 대한

- 2) 柳根沃, “기업 보험구입의 경제적 동기와 보험모델 개발방향”, 대한손해보험협회 「손해보험」, 1992. 7. p.19
- 3) 제주신문, “인근호텔 2곳 원인 모를 화재”, 1993. 5. 28.
- 4) 제민일보, “화재 하루평균 1件”, 1993. 7. 13.
- 5) 조선일보, “하얏트호텔 보일러 폭발, 청와대-美 관계자 등百여명 현지조사”, 1993. 7. 6.

연구들으로써 그 내용은 일반적으로 기업활동에 위협을 주며 악영향을 미치는 위험과 그 대책(보험)에 대해서는 企業諸般活動으로 計劃, 組織, 指揮, 統制, 調整하는 경영관리의 기본적인 기능만으로도 기업이 당면하고 있는 문제점을 해결할 수 있다는 理論的 考察로만 파악하고 있다.

그러나 기업활동에 영향을 주는 위험관리정책은 내용이나 그 정도에서는 산업분야나 기업의 종류에 따라서 각기 다르기 때문에 본 연구에서는 대표적 환대산업인 호텔을 대상으로 위험관리와 보험가입에 대한 연구를 실증적인 방법을 통하여 조사, 분석하고자 한다.

따라서 호텔은 다른 기업과 달리 위험발생 원인이 고객, 종사원 및 호텔의 모든 시설에 내재하고 있으며 그 종류 또한 다양할 뿐만 아니라 위험의 발생은 여러가지 복합적인 작용에 의해서 나타나고 있어 체계적으로 위험의 상황을 정확히 파악하는 것은 불가능하다.

그러므로 본 연구는 호텔이 호텔건물과 이에 수반된 부대시설의 운영상태와 위험관리실태 및 고객을 상대로 영업을 하는 기업으로써 고객의 인적, 물적, 정신적인 피해에 대하여 어떠한 합리적인 의사결정을 하고 있는가에 대한 연구를 하는 것이 그 목적이다.



第 2 節 研究의 方法

企業活動에 영향을 주는 危險의 內容이나 그 程度는 산업분야나 기업의 종류에 따라서 각기 다를 것이며 또한 그 위험을 分散하기 위한 보험가입의 形態도 역시 다를 것이다.

따라서 본 연구는 기업으로서 觀光호텔이 영업활동을 함에 있어서 위협을 주며 惡影響을 미치는 위험에 대하여 호텔이 어떻게 對處할 수 있는가를 檢證하기

위하여 文獻調査와 實證調査를 병행하였으며 문헌연구는 本 論題와 관련된 국내의 서적, 관련 연구기관의 자료 및 논문을 검토하였으며 위의 문헌적 연구를 토대로 실증적 연구방법을 택하였다.

이 실증적 연구에서 사용된 測定道具는 說問紙法이며, 설문지는 1993년 8월 말에 작성하여 9월초에 일차적으로 제주시내 지역의 특급호텔 5곳을 선정하여 豫備調査를 실시하였다.

조사방법은 直接面談方法으로 각 호텔의 최고경영자 및 관리자급 이상의 직급을 상대로 면담하였으며 여기에서 지적된 사항을 다시 수정보완하여 실제 본 조사는 1993년 9월 20일~10월 5일까지 실시하였다. 설문지의 처리는 SPSS/PC* (Statistical Package for the Social Sciences)를 이용해 記述統計방법인 빈도, 백분비, 평균 및 표준편차에 의한 분석과 호텔내 위험지역의 순위평균차이를 알아보기 위해 켄달의 일치도 검증을 실시하였다.

第 3 節 研究의 範圍

本 論文은 序論과 結論을 제외한 本論部門은 모두 3개의 章으로 構成되었으며 각 장의 내용은 다음과 같다.

第 I 章인 序論에서는 研究의 目的, 研究의 方法 그리고 範圍를 언급하였다.

第 II 章에서는 호텔경영에 있어서 危險管理와 保險과의 理論的 接近으로 國內外 參考文獻과 資料를 통하여 企業의 危險管理에 대한 考察 및 保險이 企業에 미치는 관계를 살펴보았다.

第 III 章에서는 문헌연구결과를 기초로 하여 호텔의 危險對策과 保險과의 관계 및 선행연구를 검토하였다.

第 IV 은 研究資料의 分析으로 조사의 개요와 조사결과를 분석하고 조사결과
의 요약과 분석결과의 시사점을 제시하였다.

第 V 章은 結論부분으로 연구결과를 要約하고 연구의 限界點 및 향후 기대
되는 연구방향을 제시하였다.

第 II 章 호텔, 企業危險管理 및 保險에 관한 基礎概念 定立

第 1 節 호텔의 概念과 特性

1. 호텔의 概念

단순히 公共의 場所에서 여행자에게 客室과 食事を 提供하는 公衆의 場所 (public house)⁶⁾란 뜻을 지니고 있으나, 法律上으로는 支拂能力이 있는자에게 適當한 施設과 設備를 갖추고 宿泊 및 食事와 함께 서비스를 제공할 수 있는 企業으로 이해되고 있다⁷⁾.

오늘날 現代의 호텔의 의미는 不特定 多數의 一般大衆으로 구성된 顧客市場을 선택하여 각기 독특한 經營戰略으로 호텔商品을 開發하고 販賣하면서 利益을 極大化시키는 기업이 되었다.

우리나라의 觀光호텔업은 觀光客의 宿泊에 적합한 施設을 갖추어 이용토록하고 飲食을 제공하는 숙박업이라고 觀光振興法(1986.12.31 법률 제3910호에 의거 제정)에 定義되고 있으며⁸⁾ 觀光振興法 施行令 제2조 2항에서는 관광숙박업의 종

6) 吳政煥, 「호텔관리회계론」, 기문사, 1989, p.15.

7) 吳政煥, “호텔經營의 變遷過程에 관한 國際比較研究”, 박사학위논문, 단국대학교 대학원, 1991, p.157.

8) 李亢求, 「觀光振興法 概論」, 探究堂, 1987, p.45.

觀光振興法 동시행령 제2조 제2항의 관광숙박업 6종류의 하나인 관광호텔업이다. 관광호텔업은 법제23조의 규정으로 지정된 觀光地와 國土利用管理法에 의 해 관광휴양지역의 개발촉진을 위하여 교통부령이 정하는 입지, 구조, 시설 및 運營基準에 따라 운영되는 觀光宿泊施設을 포함한다.

류를 다음과 같이 분류하고 있다.

① 관광호텔업

관광객의 숙박과 체제에 적합한 시설을 갖추어 이를 이용하게 하고 음식을 제공하는 업으로서 다만 교통부령이 정하는 규정에 의하여 시설의 위치, 구조, 시설 및 운용기준에 따라 별도의 특수한 경영형태를 갖추고 이를 이용하는 자에게 필요한 서비스를 제공하는 업을 포함하고 있다.

② 국민호텔업

이는 청소년의 숙박과 체제에 적합한 시설을 갖추어 이를 이용하는 자에게 필요한 서비스를 제공하는 업을 말한다.

③ 해상관광호텔업

관광객의 숙박에 적합한 구조물 또는 선박을 해상에 고정하거나 계류시켜 이를 이용하게 하고 음식을 제공하는 업을 일컫는다.

④ 휴양콘도미니엄

이는 휴양을 위한 관광객의 숙박과 취사에 적합한 시설을 갖추어 이를 공유자 기타 이용자에게 이용하게 하는 업이다.

⑤ 가족호텔업

이 업은 가족단위로 여행하는 관광객의 이용에 적합하도록 숙박·취사 및 운동시설 등을 갖추고 이를 이용하게 하는 업종을 뜻한다.

⑥ 한국전통호텔업

이것은 관광객의 숙박과 체제에 적합한 한국고유의 시설을 갖추어 이를 이용하게 하고 음식을 제공하는 업이다.

이와는 달리 호텔을 一般的으로 定義하면 「일정한 支拂力이 있는 사람에게 客室과 食事を 提供할 수 있는 시설을 갖추고 잘 훈련되고 예절이 바른 從業員이 組織的으로 奉仕하여 그 對價를 받는 企業」⁹⁾ 또는 「자기집을 떠나 旅行하는 觀光

客을 위하여 宿泊과 飲食을 제공하는 業」¹⁰⁾ 등으로 定義되고 있다. 따라서 관광호텔은 정부가 觀光振興法으로 인정하는 高級호텔의 區分일 뿐 現代호텔의 概念과 別로 差異가 없다고 할 수 있다¹¹⁾. 이렇게 볼 때 호텔업의 개념은 현대적인 의미에서 다음과 같이 제조명되어야 할 필요성이 있다¹²⁾. 즉 사업으로서의 호텔은 영리를 목적으로 숙박과 음식물을 생산하여 고객에게 판매하는 것으로 私的施設만이 아니라 사회공공에 기여하는 社會施設인 동시에 불특정 다수를 대상으로 하는 경영체라고 개념화할 수 있다. 다시 말하면 호텔업이란 영리를 목적으로 숙박과 각종의 부대시설을 갖추고 여기에 인적서비스를 부가하여 일정한 지불능력을 겸비하고 있는 不特定多數에게 사회의 공익개념 아래 서비스상품을 판매하는 곳으로서 휴식과 오락을 물론이고 여가와 문화생활 및 사회활동까지 제공되어지는 장소라고 개념화할 수 있으며 호텔의 역사적 발전과정을 살펴보면 다음과 같다¹³⁾.

1) 호텔의 역사적 발전과정

호텔업의 발전사를 살펴보면 그 발전의 획기적인 전환점이 되었던 시기가 두 번 있었던 것을 발견할 수 있다. 그것의 하나는 19세기 후반 유럽에 있어서 현재의 고급호텔의 원형이라 할 수 있는 숙박시설의 출현이고, 또 다른 하나는 금세기에 들어와 미국에 있어서 일반대중을 대상으로 하는 숙박시설의 건설과 운영이다.

따라서 호텔업의 발전사를 크게 나누어 보면 토속적인 간이숙소의 형태를 띤 인(inn) 시대, 고급호텔로서 이른바 전통적인 호텔서비스 방식을 기초로 한 그랜드호텔(grand hotel) 시대, 근대 상업호텔(commercial hotel) 시대 그리고 현대의

9) 金忠鎬, 「觀光事業經營」, 기문사, 1989, p.13.

10) 李元求, 「國際觀光學」, 探究堂, 1987, p.45.

11) 威鳳壽, “觀光호텔 事業支援政策에 관한 研究”, 관광개발연구소, 「관광연구논집」, 第7輯, 1990, p.159.

12) 鄭益駿, 「最新 觀光事業論」, 蜚雪出版社, 1990, p.545.

13) 鄭益駿, 上揭書, pp.553-554.

체인호텔(chain hotel) 시대로 구분할 수 있으며 <표 II-1>과 같다.

<표 II-1> 숙박산업발전의 역사적 추이

시대구분	주된 이용자	건설목적	경영방침의 성격	조직	시설성격	대표적 경영자
숙소시대 (여행현상의 발생과 동시)	중고, 경제, 군사적 목적에 의한 여행객	자선, 자연발생적	사회적 의무	독립 소규모	최저필요조건	미상
그랜드 호텔시대 (19C 후반)	특권적 부유 계급	사회적 명예	왕후, 귀족 취미지향부가 가치의 증대	독립중소 규모	호화성	리프, 에스꼬피에
상업호텔 시대 (20C 후반 이후)	상용여행객	이윤추구(중소자본)	비용지향 박리다매	체인화 규모의 경제 추구	시설·설비의 표준화, 편리화, 간소화, 저비용화	스타블러, 힐턴
새로운 호텔의 시대 (20C 후반)	상용여행객, 관광객, 지역주민	다양한 목적, 국민복지	마케팅지향 경영다각화	체인화 이론의 다양화	개성화, 행사·용도 개	발증시 개 토리카노

자료: 岡本伸之, 「現代ホテル經營の基本理論」, (東京: 紫田書房, 1989), p. 7.

2. 호텔經營의 特性



1) 호텔經營의 産業的 特性

近代 觀光産業은 영국의 産業革命을 계기로 하여 發生하였는데 餘暇時間의 增大, 交通手段의 發達 등이 人類의 移動에 대한 好奇心을 자극함으로써, 보다 安樂한 旅行을 제공하기 위한 각종 서비스가 産業으로서 發展하게 되었다. 자파리(Jafari)에 의하면 觀光 내지 觀光産業이란 집을 떠난 旅行者와 그의 慾求에 응하는 産業, 수용국가의 社會, 文化, 經濟, 物理的 環境에 미치는 影響 즉 여행객, 産業, 그리고 그 영향에 관한 것이라고 하였다¹⁴⁾.

14) 孫大鉉, 「觀光論」, 日信社, 1989, p. 229.

즉, 관광산업이란 觀光客의 慾求充足을 위해 제공되는 서비스와 便宜를 제공하는 각종 有關産業의 總稱이며 觀光對象으로서 觀光地를 宣傳하고 觀光客의 利用을 가능하게 하여 觀光資源을 保護하면서 그 매력을 연출하는 것이다¹⁵⁾.

이와 같은 관광산업은 크게 觀光政策과 觀光經營으로 區分할 수 있는데 前者는 政府나 地方自治團體가 행하는 公益을 目的으로 한 관광사업인 관광행정이고 後者는 民間人이 營利를 目的으로 행하는 사업이므로 觀光經營이라고 한다¹⁶⁾.

觀光産業은 構造的인 側面에서 볼 때 觀光需要者인 觀光客에게 觀光對象인 觀光資源 및 商品과 서비스를 제공하는 觀光供給者의 役割을 한다.

관광산업을 觀光客 行動의 흐름에 초점을 맞추어 분류하면 ①準備에 관한 業種 ②移動에 관한 業種 ③滯留에 관한 業種의 3가지로 分類할 수 있다. 준비에 관한 업종으로는 觀光情報를 제공하는 新聞, 放送, 出版, 通信과 같은 매스컴과 關係되는 業種과 豫約相談을 取扱하는 旅行業이 있으며, 이동에 관한 업종으로는 교통을 그리고 체류에 관한 업종은 觀光客의 飲食과 睡眠이라는 行爲에 관해서는 飲食業과 宿泊業을 들고 있다¹⁷⁾. 즉, 宿泊業으로서의 호텔업은 商品的 特性上 施設, 設備 및 從事員에 의한 無形的인 서비스와 料理 등의 有形財를 複合하여 제공하며¹⁸⁾, 서비스를 베푸는 主體인 종사원과 받는 客體인 觀光客과의 相互關係에 의하여 價値가 評價되기 때문에 歡待産業(hospitality industry)으로서의 독특한 특성을 지니고 있다. 따라서 호텔업이란 한마디로 표현한다면 宿泊業이 아니고 서비스업이며 이 산업의 生命은 서비스라는¹⁹⁾ 極端的인 表現이 성립되는 産業인 것이다.

오늘날의 現代호텔은 고객에게 단순히 宿泊과 飲食만을 제공하는 施設이 아

15) 金忠鎬, 「觀光事業經營」, 기문사, 1989, p. 28.

16) 孫大鉉, 上揭書, p. 230.

17) 前田勇, 「觀光概論」, 차복재譯, 계명대학교 출판부, 1985, pp. 92-93, 재인용.

18) 岡本伸之, 列島ホテル戰爭, 東京, 日本經濟新聞社, 1990, p. 206.

19) 孫大鉉, 前揭書, p. 265.

나라 관광객의 懇求多樣化에 따라 多役割호텔(multi-role hotel)의 기능을 띄게 되었다. 그러므로 오늘날 호텔이 수행하는 주요 機能은 호텔의 社會的, 文化的 役割을 強調하는 側面에서 다음과 같이 區分하고 있다²⁰⁾.

- (㉠) 宿泊 機能: 잠자는 것, 휴식
- (㉡) 食飲 機能: 먹는 것, 마시는 것
- (㉢) 集會 機能: 모임, 대화
- (㉣) 文化, 서비스 기능: 교육, 예술, 공예, 학습
- (㉤) 스포츠, 레저 기능: 즐거움, 단련, 놀이
- (㉥) 商業서비스 기능: 쇼핑, 패션, 생활정보수집
- (㉦) 健康管理서비스 기능: 건강의료, 헬스, 미용
- (㉧) 비즈니스서비스 기능: 상담, 회의, 전시회

한편, 消費者 側面에서의 호텔기능을 강조한 孫大鉉은 호텔은 宿泊, 食事, 고객의 財産과 安全에 대한 保護의 責任뿐만 아니라 清潔, 衛生과 安樂을 위한 最上の 施設을 제공함과 동시에 非宿泊客에게도 널리 開放되는 公共場所의 性格에다 레저와 문화의 中心地란 別途의 기능이 追加되었다고 강조하면서 오늘날의 호텔기업은 社會文化的인 기능이 한층 강조되고 있다고 하였다. 또한 호텔의 公共機能을 강조하고자 한 李善熙도, 호텔은 “旅行者 中心의 宿泊處 提供施設이라는 從來의 호텔 概念에서 地域社會 住民中心의 休息處, 對話와 社交의 場所, 藝術的·文化的 空間, 커뮤니케이션 공간으로 채워지는 公共빌딩²¹⁾”이라고 公共施設의 概念으로 풀이하였다.

이와 같이 호텔이란 地域社會의 中心的 役割을 하는 산업으로서 종전의 숙박 기능에서 벗어나 多機能化하고 있다고 할 수 있다.²²⁾ 이제는 호텔이용자들도 단

20) 作古眞義, ホテル經營管理, 東京, 月刊ホテル旅館, 1985, 6號, pp.131-134.

李仙熙, 「호텔서비스마케팅論」, 기문사, 1992, p. 51, 재인용.

21) 李仙熙, 上揭書, p. 51.

22) 朴商洙, 「國際觀光論」, 형성출판사, 1988, p. 129.

순히 宿泊, 食事하는 場所라는 개념을 넘어서 사람들이 모여서 즐기고 사교하는 장소로 여기고 있으며 호텔에 대한 選擇 역시 다양한 호텔기능을 파악하여 選擇하는 경향을 보이게 되었다.

2) 호텔經營의 事業的 特性

現代 호텔기업은 一般大衆을 顧客으로 하여 宿泊과 飲食을 제공하기 위한 人的 要素와 物的 要素로 構成된다. 이것이 現代的 호텔경영이며 特權階級の 絶對 權力에 所屬한 小規模의 古典的 施設을 가진 과거의 호텔과는 전혀 다른 것이다.

현대호텔은 高層으로서 大規模化되었고 現代的인 設備과 華麗한 로비의 雰圍氣, 부드럽고 安全하고 貞淑한 客室, 경쾌한 音樂이 흐르는 食堂, 宴會場, 酒場, 安心하고 購買할 수 있는 명랑하고 信用높은 賣店 등 一般大衆을 위한 서비스시설을 販賣한다. 따라서 현대 호텔기업은 大型化된 現代的 施設과 시스템적 서비스가 商品化되어 販賣되고 있는 것이다. 또한 현대 호텔기업은 서비스의 技術革新과 高度로 開發된 시스템적 新規 便宜施設에의 依存性이 중요시 되고 있다²³⁾.

그러므로 必然的으로 시설의 現代化 競爭이 호텔간에 일어나게 되며 宿泊이나 飲食을 제공하고 利益을 增加시키기 위한 施設의 大規模化의 현대화 경향은 固定資産의 투자를 거액화하고 있다.

첫째, 建物の 延面積에 대한 全 客室面積의 比率은 客室 賣上 收益과 그 收益에 대한 固定費, 특히 減價償却費의 負擔比率이 增加되고 따라서 施設의 收益性이 결정된다.

둘째, 객실이용율이 0%인 경우나 100%일 경우나 固定費나 減價償却費의 발생은 일정하여 이익을 얻기 위해서는 固定經費와 變動經費를 收益率로 커버해 나가야 되는 것이다.

23) 朴虎來, “호텔의 經營合理化에 관한 理論的 考察”, 석사학위논문, 경희대 경영대학원, 1987, p.6.

셋째, 객실당 面積과 전 客室面積의 비율여하에 따라 객실의 수가 增加하게 되며 그것이 一客室當 固定經費의 金額을 좌우한다.

따라서 一客室當 販賣價格을 決定하는 要因이 되며 販賣競爭에서 有利點을 점할 수 있는 것이다. 그러므로 현대호텔의 施設近代化와 大規模化는 必然的으로 所要資金을 巨額化하여 그 資金調達이 편리하도록 企業資本의 調達形態를 株式化하고 職能別로 分業化시켜 協業으로 展開되는 末端業務를 관리하기 위한 科學的 管理方法을 採擇해야 하는 것이다. 따라서 호텔기업만이 갖는 특성을 올바로 파악하여 企業經營에 적절히 반영할 필요가 있는 것이다²⁴⁾.

호텔기업의 事業的 特殊性은 다음과 같다.

(1) 인적 서비스의 依存性²⁵⁾

다른 기업의 商品은 주로 有形的인 商品으로 우선 商品의 製造過程에서 高度의 技術과 材料로 構成되어 만들어지지만, 호텔상품은 無形적 서비스와 有形적인 서비스가 複合되어 販賣되는 것으로서 歡待事業(hospitality business)의 獨特한 性質을 가지고 있다.

호텔상품이란 環境과 施設, 食飲料, 서비스 등을 뜻하며 有形的인 것에서 無形的인 것이 追加되며, 商品을 移動 貯藏하여 販賣하기가 곤란하며 公益性和 收益性이 동시에 創造되어야 하는 것이다.

이와 같이 호텔상품을 有形·無形の 것이 混合되어 하나의 客體를 이루게 된다. 객실의 雰囲気나 飲食이 아무리 좋더라도 이에 從事하는 從業員의 精誠어린 서비스가 함께 同伴하지 않으면 호텔상품은 판매가 不可能한 것이다. 이는 호텔의 施設物이 완벽하게 現代化·자동화되어 있어도 고객의 要求와 期待를 機械化로 代替하지는 못할 것이다. 따라서 고객은 종업원으로부터 感情이 있는 서비스를

24) 朴虎來, 上揭論文, p.7.

25) 吳政煥, 「호텔經營學原論」, 技文社, 1992, p.82.

원할 것이며 아울러 종업원도 고객의 懇求와 嗜好를 充足시켜 주는 서비스가 필요하다.

(2) 고정자산 구성의 高率性

호텔기업은 固定資産에 대한 比重이나 依存性이 다른 一般企業보다 크다. 一般的으로 호텔業은 “總資本金 중에서 固定資産이 차지하는 比重이 70~80%가 되며 土地, 建物, 機械機具, 집기, 備品 등 고정자산의 總資本에 대한 比率이 가장 높은 사업이다²⁶⁾.” 다시 말해서 호텔기업에 있어서 시설과 건물이 商品性을 띄고 있음을 의미한다.

따라서 건물의 設計나 시설의 좋고 나쁨이 호텔상품가치에 결정적인 影響을 준다. 그러므로 시설은 항시 經營者에 의해 研究되고 檢討되어서 改善해 나가야 한다. 이러한 점은 한편으로는 競爭을 激化시키고 資本蓄積을 막아서 호텔경영에 어려운 고비를 만들 수 있기도 한다²⁷⁾.

(3) 고정경비(fixed cost)의 支出 過大

기업의 支出은 固定費와 變動費로 大別된다. 우리가 기업을 성공시키려면 모든 支出을 抑制하여야 한다는 것은 명백한 이론이다. 고정비의 支出은 기업을 運營함에 있어 움직일 수 없는 項目인 것이다. 변동비의 支出은 伸縮性이 있어 기업을 運營함에 따라 그 振幅을 加減할 수가 있다.

따라서 호텔기업은 고정경비인 人件費, 水道光熱費, 施設維持管理費, 減價償却費, 給食費, 保險料, 税金 및 營繕費 등의 支出이 過大하여 運營의 위축을 가져다주는 結果를 낳는다. 더우기 인건비의 상승으로 支出費用 중 人件費가 40%이

26) 金在珉·申鉉柱, 「現代호텔經營論」, 대왕사, 1988, p. 64.

27) 金忠鎬, 前掲書, p. 28.

상을 차지하고 있어 原價計算에 상당한 壓力을 받게 된다. 특히 호텔은 年中無休의 營業으로 종업원의 급식비, 수도광열비 및 時間外手當 등 지출이 크게 증가하고 있는 실정이다²⁸⁾.

(4) 시설의 老朽化가 빠르다.

호텔시설은 제품자체가 건물과 시설로 이루어지고 있으므로 이를 이용하는 고객들에 의해서 쉽게 그리고 빨리 毀損되거나 破損되기도 하고, 流行(fashion)의 회전(circle)속도가 빠르므로 쉽게 시설의 老朽化가 온다. 결과적으로 상품의 經濟的 效用價値가 가속적으로 상실되는 것이다.

이는 他 産業에서 볼 수 없는 몇 가지 特性 중 하나로서 그 중 건물의 예를 든다면 現行 우리나라 法人稅法 施行規則에서 관광호텔 철근콘크리트구조 건물의 사용년수를 40년으로 정하고 있는 것도 호텔건물의 노후화 현상에 따른 것이다.

따라서 호텔건물의 收益性이 가시될 수 있는 耐久年數는 40년으로서 이 기간이 경과하면 호텔은 대개 새로이 증·개축을 해야 한다²⁹⁾.

(5) 資金回轉率의 低下性

호텔기업은 앞에서도 언급했듯이 고정자산의 투자비율이 높기 때문에 流動資產의 활용이 극히 적어 자본의 回轉速度에 대한 利益率이 낮다는 것은 두말할 나위가 없는 것이다. 그리하여 호텔수익의 차이는 투자된 자본이 몇 회전하느냐 하는 회전속도의 回數에 좌우된다.

$$\text{資本回轉率} = (\text{賣出額} / \text{資本}) \times 100$$

28) 吳政煥, 前掲書, p. 84.

29) 金在珉·申鉉柱, 前掲書, p. 65.

成鳳壽, “韓國觀光호텔의 經營評價에 관한 研究”, 박사학위논문, 경기대학교 대학원, 1992, p. 12, 재인용.

호텔경영에 있어서 자본회전율은 일반적으로 극히 낮으므로 都賣業이나 小賣業과 같은 자본회전율이 높은 사업과는 비교가 못된다.

$$\text{自己資本回轉率} = (\text{賣出額} / \text{自己資本}) \times 100$$

<표 II-2>에서 보는 바와 같이 他企業은 호텔의 0.50에 비하여 월등히 회전율이 높게 나타나 있다. 투하된 자본이 2년이나 걸려 1회 회전한다는 결론이 나온다³⁰⁾.

<표 II-2> 각종기업의 자본회전율

業 種	總資本回轉率	自己資本回轉率	固定資本回轉率
호텔	0.50	2.22	0.63
일반기업	0.91	3.64	2.53
제조업	0.69	2.48	2.61
건설업	0.97	5.29	9.04
서비스업	0.27	0.55	9.49
전기가스업	0.23	0.69	9.26

자료: 朴虎來, “호텔의 經營合理化에 관한 理論的 考察”, 경희대 경영대학원, 석사학위논문, 1987, p.13.

(6) 生産量이 일정하다.

호텔상품은 量的 및 時間的 制約을 많이 받는다. 즉 객실수에 의해서 투숙객을 수용하지 않으면 안된다. 그러나 食飲料 販賣量에는 어느 정도의 伸縮性이 있으나 시간과 장소의 제약을 많이 받아 이 또한 다른 기업과는 월등히 賣上高의 制約이 작용한다.

일반상품은 需要가 증가하면 大量生産으로 需要供給의 均衡을 유지할 수 있다고 할 수 있으나 호텔상품은 超過豫約(over booking)의 범위도 5~10%에 지나

30) 吳政煥, 上揭書, p.88.

지 않고 완전히 한정된 객실에 고객을 유치하여야만 되는 것이다. 그래서 최근에는 객실의 效果的인 販賣收益의 방법으로 分割販賣(day-use sale)를 활용하고 있다. 즉, 1개의 객실을 하루에 2회이상 판매하여 收益의 極大化를 圖謀하고 있는 실정이다³¹⁾.

(7) 貯藏이 불가능한 商品이다.

호텔의 商品은 消費者가 直接 現場에 와서 그 즉시 이용하거나 買入하지 않으면 안된다. 따라서 호텔상품의 需要와 供給은 동시에 存在한다.

객실상품은 當日에 판매되지 않으면 절대로 그 다음날 在庫商品이 될 수 없는 특성을 지니고 있다. 즉 객실은 당일 판매가 안되면 貯藏保管하여 그 收益을 補充할 수 없다는 사실이다. 또한 食堂商品도 需要豫測을 測定할 수가 없어 많은 食品을 저장해 두면 腐敗되거나 變質되고, 아니면 일기의 변화로 적시에 食品을 고객에게 공급할 수도 없는 것이다. 그래서 호텔상품은 生産과 販賣가 동시에 성립된다. 따라서 成需期(on season)에는 공급이 절대 부족하고 非需期(off season)에는 호텔상품을 저장해 놓을 수가 없기 때문에 收支의 不均衡을 초래하기 마련이다³²⁾.



(8) 需要의 變動性이 높다.

季節的 制約으로 休養地호텔(resort hotel)에서는 특히 觀光성수기와 觀光비수기의 隔差가 심하여 호텔상품의 需要와 供給이 調和가 이루어지지 못하고 있다. 우리나라의 경우 都心地의 商用호텔(commercial hotel)의 運營은 어느 정도 합리적으로 經營이 되고 있는 실정이나 일부 휴양지호텔은 그 經營상태가 赤字를

31) 吳政煥, 上揭書, p. 89.

32) 吳政煥, 上揭書, pp. 89~90.

면치 못하고 있는 형편이다.

이러한 심한 계절적 특수성을 타개하기 위해서는 관광계절의 平準化와 非需期割引(off season rate)制度的 擴充, 觀光資源의 開發, 外國人 관광루트의 多樣化 및 冬季形觀光商品의 集中開發 등이 요구되는 것이다³³⁾.

(9) 移動販賣가 불가능한 상품이다.

호텔사업은 호텔이라고 하는 價値財를 생산하는 장소에서 購買者가 직접 호텔현장에 가서 호텔상품을 구매하지 않으면 안되기 때문에 아무리 他場所가 市場性이 좋다고 하여도 景氣에 따라 移動하면서 專賣할 수가 없다. 따라서 立地와 環境에 定着하여 판매하지 않을 수가 없으며 이를 植物性形 商品이라고도 한다.

이와 같은 호텔의 특수성의 내용 중 특히 호텔상품은 인적 서비스, 물적 서비스, 시스템적 서비스, 정보적 서비스, 金融的 서비스 등의 諸因子가 結合되어 販賣되므로 이를 多因子性 商品이라 한다. 그리고 사회 및 경제의 변화에 민감한 영향을 받으며 國家的인 차원에서 국제적 위신이 중요한 公共性의 상품이라서 지나치게 利潤追求에만 급급해서도 아니될 것이다.

그리고 호텔업은 소비에 의해서만 그 상품의 가치가 판매량으로 측정할 수가 있기 때문에 季節과 氣候의 變化, 社會 및 經營의 潮流, 또는 運營狀態에 따라 顧客의 利用度가 달라진다. 그러므로 호텔상품 판매의 事前豫測과 評價가 매우 어렵다는 점을 강조하지 않을 수가 없다³⁴⁾. 그리고 호텔은 不動産(土地)의 價格騰貴(仰騰)라는 非營業的인 特別利益을 제외하면 처음에 投資한 巨額의 資本을 長期에 걸쳐 서서히 回收하는 事業인 것이다³⁵⁾.

33) 吳政煥, 上揭書, p. 90.

34) 吳政煥, 上揭書, p. 90.

35) 宋成鎮, “호텔管理會計에 관한 研究”, 박사학위논문, 경희대학교 대학원, 1981, p. 14.

(10) 年中無休의 기업이다.

호텔은 一日 24時間의 生活機能을 商品으로 販賣한다. 그러므로 고객이 休息이나 食事, 그리고 他用途로 호텔을 이용하는 시간은 晝夜가 없이 移動하기 때문에 從業員은 그 시간에 호텔의 財産의 危險과 顧客의 安全을 保護하기 위하여 1日 3교대로 24時間 年中無休로 勤務해야 한다³⁶⁾.

第 2 節 企業危險管理의 一般理論

1. 危險管理의 意義와 損失危險

一般的으로 危險管理(risk management)라고 하면 기업이 운영됨에 따라서 當面하게 되는 여러가지 危險을 관리하는 活動이라고 할 수 있다. 따라서 企業을 管理, 運營하는 過程에서 발생하게 되는 많은 위험들을 經營者가 여러가지 手段과 方法을 사용하여 위험으로부터 惹起되는 損失(loss)이 發生하기 전에 排除하거나 발생된 후에 이를 極小化하는 등의 적절한 措置를 취하는 活動을 危險管理라 하겠다.

그러나 學者마다 위험관리에 대한 定義를 다르게 내리고 있는데, 예를 들면 Mattias Haller는 위험관리를 “企業이 그들의 活動目標로서 障害問題를 取扱하기 위하여 모든 障礙要因의 可能性을 調査하고 統制하는 경우에 있어서의 관리기능”이라고 정의를 내리고 있다³⁷⁾. C. A. Williams, Jr.와 Richard M. Heins는 위험

36) 「호텔경영연구」, 제8집, 1991, p.81.

37) Haller, M., *Industrielle Organization*, in GPRI Nr.11, 1978, S.12ff.

관리를 “위험의 確認(identification), 위험의 測定(measurement), 위험의 統制(control)를 통하여 最小한의 費用으로 위험에 따르는 不利益한 結果를 極小化하는 일”이라고 하였으며³⁸⁾, Jerry S. Rosenbloom은 이와는 달리 위험관리를 “기업이 당면하고 있는 企業의 最終的인 利益에 영향을 끼칠 수 있는 純粹危險(pure risk)의 모든 樣態(phase)에 대한 經營上의 措置機能”으로 定義하였다³⁹⁾.

따라서 危險管理에 대한 一括的인 定義를 내리기가 대단히 어렵다. 또한 위험관리의 領域도 學者마다의 見解가 相異한데, 일반적으로 다음의 두가지로 大別할 수가 있다⁴⁰⁾.

첫째로는 위험관리의 영역을 狹義로 理解하여, 保險을 중심으로 하는 潛在的이며 付保可能한(insurable) 위험만을 관리하는 것을 의미하는데, 이러한 見解가 나타나게 된 原因은 實務的으로 危險管理擔當者가 위험의 극복을 위한 代替案들 가운데에서 保險保護를 통한 手段과 다른 其他의 手段을 가지고 어떻게 費用을 적게 할 수 있는가에 초점을 두기 때문이다.

둘째로는 위험관리를 廣義로 이해하여, 기업이 企業目標를 達成하는 데에 있어서 否定的인 影響을 끼치는 모든 危險을 管理하는 것을 의미한다.

上記된 廣義의 危險管理는 客觀的으로 測定可能한(measurable) 위험뿐만 아니라 測定不可能한(unmesurable) 위험까지도 그 對象으로 하고 있다. 측정불가능한 위험을 F. H. Knight는 불확실성(uncertainty) 또는 진정한 불확실성(true uncertainty)이라고 하였다⁴¹⁾.

불확실성의 경우에는 企業危險이 얼마나 빈번하게, 그리고 어느 정도로 기업

38) Williams Jr. C. A. and Heins, Richard M., *Risk Management and Insurance*, McGraw-Hill Book Company, 1981, p.14.

39) Rosenbloom, Jerry S., “A Case Study in Risk Management”, Appleton-Centry Crofts, 1972, p.7.

40) Greene, Mark R., *Risk and Insurance*, South-Western Publishing Company, 1981, p.31.

41) Knight, F. H., “Risk, Uncertainty and Profit”, Boston, Houghton, Mifflin Company, 1964, p.28.

에 否定的인 影響을 주는지에 대하여서는 經驗的인 頻度分析을 통한 客觀的인 測定은 不可能하고, 단지 意思決定者가 主觀的으로 否定的인 影響의 頻度を 推測할 따름이다. 기업에 있어서의 위험이란 기업의 목표를 不完全하게 또는 전혀 達成될 수 없는 可能性 또는 計劃된 것과 實際 사이에 否定的인 差異가 나타나게 될 可能性이라 하는데, 즉, 계획된 給付가 실패할 수 있는 위험을 의미한다⁴²⁾.

實際로 기업을 運營하는데 있어서 測定possible한 위험뿐만 아니라 測定 不可能한 위험 또는 不確實性이 기업의 내부 및 외부에 存在하기 때문에 미리 계획된 것과 실제 사이에 否定的인 차이가 나타나고, 이로 인하여 기업의 安全性을 위협하며 기업목표의 달성에 지장을 주게 된다⁴³⁾.

그러나 본 논문에서는 狹義의 危險管理로 企業의 위험관리 內容과 對象을 危險發生으로 인하여 企業에 財政的 損失을 끼치는 不確實性 혹은 危險만을 다루고자 한다.

財政損失⁴⁴⁾이란 事故發生으로 인한 예기치 않은 價値減少를 意味하며 財産의 破壞, 損傷, 盜難을 당할 때, 法的인 責任때문에 被害者에게 補償을 해주어야 할 때, 혹은 死亡이나 불구로 인하여 所得이 喪失되거나 醫療費가 발생될 때 초래된다. 즉, 이에 따른 損失위험(loss exposure)이란 손실을 받기 쉽거나 손실에 취약한 상태, 또는 損失可能性을 의미한다.

따라서 손실 발생가능성이 있고 그러한 손실 발생이 財政損失을 招來할 때 손실위험이 존재한다고 말한다. 바꾸어 말하면 손실위험이란 不安全하고 保險의 必要性을 要求하는 財政損失의 可能性을 의미한다.

모든 손실위험은 아래의 3가지 要素를 갖고 있다.

첫째, 손실을 받기쉬운 目的物이 있어야 하고, 둘째는 손실을 초래할지 모르

42) Brune Brühwiler, *Risk Management-eine Aufgabe der Unternehmensführung*, Stuttgart, 1980, p. 40.

43) Brune Brühwiler, *op. cit.*

44) B. D. Smith, J. S. Trieschmann, 金周東譯, 「損害保險原論」, 保險監督院, 1991, p. 15.

는 損失原因이 있어야 하며, 셋째는 손실발생시 潛在可能한 財政的 영향이 있어야 한다. 예를 들면, 호텔기업은 3가지 모든 요소를 갖고 있기 때문에, 손실위험을 야기한다. 建物과 그 附帶施設은 화재, 태풍, 폭발 등의 손해의 原因에 의해서 損失 혹은 손상을 받기 쉽다. 그래서 그러한 사고가 발생할 때, 再建 혹은 修理費用은 호텔경영에 재정손실이 된다. 마찬가지로, 자동차 운전은 비록 다른 사람이 소유할지라도 운전자에게는 손실위험이 있다. 충돌사고가 있다면 자동차, 乘車者 및 상대방자동차의 승차자 등이 손실 혹은 부상당할 것이다. 그 손해의 原因은 被害者의 賠償金支給을 요구한다. 이리하여 被害者 및 被害財産에 대한 운전자의 法的인 責任은 많은 재정손실을 초래할 수 있다. 손실위험의 종류는 다음 항에서 고찰해 본다.

2. 企業의 損失危險의 種類

1986년 12월 31일에 푸에르토리코의 산주안에 있는 두폰프라자호텔에 화재가 발생하여 무도장, 오락장, 및 4층 이하 건물을 불태워 200명 이상의 손님과 고용인의 사망 혹은 부상의 大慘死가 있었다. 그 당시 그 호텔의 423개의 방 전부가 豫約되었었고, 그러한 混雜은 安全規則을 위반하게 했다. 화재는 不滿있는 雇傭人에 의해 발생되었지만 스프링쿨러, 방화벽, 밝은 출구 및 안전한 출구 등의 未設置에 대해 그 호텔은 批評을 받았다.

이 사고는 잠재가능한 손실을 把握確認하고 分類하는데 있어서 有用한 네가지의 重要한 形態의 손실위험을 암시한다. 손실위험은 財産損失, 純所得損失, 責任損失 및 人事損失 등이 있다⁴⁵⁾.

45) B. D. Smith, J. S. Trieschmann, *Ibid*, p.15.

1) 財産損失

財産은 建物, 家具, 裝備, 販賣商品, 金錢, 證券, 귀중한 書類 및 藝術品 등이 있으며 이러한 재산은 破壞, 損傷, 損失 될 수 있고, 혹은 盜難당할 수 있다. 호텔화재에서 建物 및 內容物에 대한 損害는 수백만 달러에 이른다. 양탄자 및 가구 중 어떤 것은 얼마간 사용되었지만 보다 비싸고 새로운 것으로 대체되어야만 한다.

2) 純所得損失

財産損失은 역시 純所得損失을 招來하며 순소득손실은 일정한 기간동안 收入에서 支出을 控除한 金額을 말한다. 모든 個人, 家計, 企業은 長期에 걸쳐서 지출보다 많은 수입을 발생시켜야만 한다. 순소득손실은 事故의 結果로서 수입의 감소나 지출의 증가를 의미한다. 종종 기업의 순소득손실은 재산손실보다 훨씬 능가하며 두폰프라자 호텔사고가 그 예이다.

損傷된 客室이 修理되는 중 객실이 비고 事業機能이 麻痺되고 食堂 및 商店이 閉鎖되었기 때문에 收入이 감소했다. 否定的인 輿論의 結果로서 어떤 종류의 喪失된 收入은 永久的이었다. 더우기 그 호텔은 破片 除去 및 雇傭人들의 時間外 手當支給 때문에 經費支出을 증가시켰다.

3) 責任損失

責任損失危險은 個人이나 會社가 잘못된 개인이나 회사에 대해 訴訟을 提起할 때 發生한다. 비록 訴訟이 根據없음지라도 防禦를 위한 상당한 法的 費用이 지출될 것이다. 身體的 피해, 財産損害, 屈辱, 反逆, 重傷, 名譽毀損 및 기타 個

人的 피해에 대해서 소송이 제기된다.

호텔화재에서 책임손실은 피해자에게 醫療費, 回復費用, 精神的 苦痛補償金 등을 말한다. 책임손실은 역시 호텔손님 所有財産에 대한 賠償金 및 死亡者의 遺族에게 지급하는 賠償金 등을 포함한다.

4) 人事損失

人事 혹은 人的 損失은 사망, 불구 및 失業과 같은 事故로부터 초래된다. 제 3자에 대한 피해는 責任損失인 반면에 家族 혹은 企業自體 構成員에 대한 피해는 人事損失危險이다. 가족에 대한 인사손실은 所得損失(所得者의 死亡)을 초래할 수 있다. 기업은 특히 核心經營人, 核心營業理事, 혹은 核心製品開發者 등이 쉽게 대체될 수 없을 경우, 이들의 사망, 불구 및 실업의 위험을 갖고 있다. 호텔 사고에서 인사손실은 핵심고용인의 사망이라 할 수 있다.

3. 損失危險의 處理技法

家計나 企業이 損失危險을 발견하고, 分析을 할 때, 이 손실위험을 어떻게 處理해야 할 것인가를 決定해야 한다. 중요한 損失危險 處理技法은 ① 危險回避, ② 損失統制, ③ 保有, ④ 保險外 轉嫁, ⑤ 保險 등이 있다⁴⁶⁾.

家計나 企業은 확인된 각각의 損失危險에 대해서 한가지 이상의 技法을 이용하는 것이 일반적이다. 保險證券은 종종 保險은 물론 保有形態를 삽입한다. 자동차보험증권에 있어서 免責控除條項이 그 예이다. 역시 保險引受者는 때때로 保險證券條件으로서 被保險者가 安全對策을 강구하도록 요구한다. 그러한 안전대책이 損失統制形態이다.

46) B. D. Smith, J. S. Trieschmann, *Ibid*, p.17.

1) 危險回避

가능하다면 危險回避는 損失危險을 處理하는데 있어서 가장 효과적인 기법이다. 危險回避란 가게나 기업이 어떤 財産을 所有하지 않거나 어떤 활동에 從事하지 않음으로써 潛在的인 損失을 피하는 것을 의미한다.

자동차 손실위험을 回避하기 위해서 가게나 기업은 자동차를 運轉하지 않거나 所有하지 않아야 한다. 企業에 있어서 손실위험이 너무 크고 어떤 다른 技法에 의해서 효과적으로 統制될 수 없을 때 기업가는 危險回避技法을 이용한다. 위험한 생산물에 대한 賠償責任危險은 그러한 生産物을 製造하지 않음으로써 回避될 수 있다. 이 방법은 반드시 이용가능한 것은 아니다.

2) 損失統制

損失은 損失防止(損失頻度を 줄이는 것), 損失減少(損失感度を 줄이는 것), 혹은 損失防止와 損失減少의 結合을 통해서 統制될 수 있다.

損失頻度란 일정한 기간 중 손실이 얼마나 자주 발생하며 얼마나 많은 損失이 발생하는가를 의미한다. 損失感度란 이미 발생했거나 미래에 발생할 지 모르는 손실의 크기를 의미한다. 安全運轉習慣은 損失防止의 例이다. 즉, 안전운전은 事故數를 줄일 수 있다. 안전띠를 着用하는 것은 損失減少의 例이다. 즉, 안전띠 착용은 사고발생을 방지할 수 없으나 손실의 크기, 피해범위, 의료비, 회복기간 등을 줄일 수 있다. 危險回避와는 달리 損失統制는 損失可能性을 제거하지 않는다. 손실이 최소화될 지 모르지만 어떤 損失機會는 여전히 남아 있다. 이 점에 있어서 被保險者와 保險者는 손실방지 혹은 손실감소, 즉 結果的으로 損失의 總費用減少라는 공통의 목적을 함께 한다.

3) 保有

保有란 손실의 財政的인 결과의 전부 혹은 일부를 스스로 引受하거나 吸收하는 것을 의미한다. 保有의 例로써, 주택소유자보험증권에 대한 공제액조항, 큰공장건물에 대한 손실당 100,000불까지 保有조항, 홍수손실의 保險不引受 등이 있다. 손실위험이 回避되거나 統制되거나 보험에 轉嫁되거나 보험에 전가되지 않는다면 그것은 意圖的이든 非意圖的이든 保有된다. 保有는 단지 어쩔 수 없는 최후의 수단만이 아니다. 保有는 尤리파손과 같은 頻度가 높고 낮은 感度의 손실을 다루는 가장 효과적인 費用節減方法이 될 수 있다.

4) 保險外 轉嫁

保險外 轉嫁는 一般的으로 契約를 통해서 다른 當事者가 개인이나 기업의 損失危險을 引受하는 것을 말한다. 손실위험의 契約轉嫁의 例는 아래와 같은 것들이 있다.

- 賃借人에 의해서 火災가 비록 발생하였을지라도 賃貸人이 修理를 하도록 한 建物賃貸契約(賃借人은 賃貸契約를 통해서 損失危險을 賃貸人에게 移轉한다)
- 建設工事의 일부를 關係되는 損失危險을 引受하는 다른 契約者에게 下請契約하는 것(原請負業者는 하청계약을 통해서 瑕疵가 발생될 수 있는 電線危險을 電氣請負業者에게 轉嫁하는 것)
- 無責任協定을 締結하는 것. 그 例로써 송구팀과 후원자사이 경기중 선수의 傷害에 대한 책임을 후원자에게 免除시키는 契約이 있다(後援者는 責任을 팀자체에게 이전한다).

上記 계약들은 손실위험의 財政的 結果에 대한 책임을 다른 당사자에게 전가하고 있다.

5) 保險

保險이란 계약자들(개인이나 기업)사이에 損失費用分擔을 하게해서 付保된 손실에 대해서 保險契約者에게 補償을 해주는 保險者에게 손실위험을 轉嫁하는 制度이다. 이리하여 손실위험을 처리하기 위한 보험의 핵심적 요소는 轉嫁와 分擔이다.

- 損失危險轉嫁: 보험계약자는 確定額보다 적은 定期的인 保險料(보험을 카바하기 위한 보험계약자의 지불)로 큰 損失可能性을 交換함으로써 손실위험을 보험자에게 전가한다. 轉嫁는 保險證券을 통해서 完成된다. 保險證券이란 보험자와 보험계약자의 權利와 義務를 規定하는 契約書이다.
- 損失費用負擔: 轉嫁와 마찬가지로 分擔은 역시 보험의 중요한 요소이다. 모든 보험계약자는 보험료를 損失基金으로 結合하는 保險者에게 保險料를 支拂한다. 손실을 입은 보험계약자는 이러한 기금으로부터 지불받는다. 손실의 총비용은 모든 보험계약자에게 分擔된다. 保險會社는 얼마의 기금이 필요한가를 결정하기 위해 未來의 損失額과 經費를 豫測한다. 그들은 보험운영의 기초인 代數의 法則으로 이것을 할 수 있다.

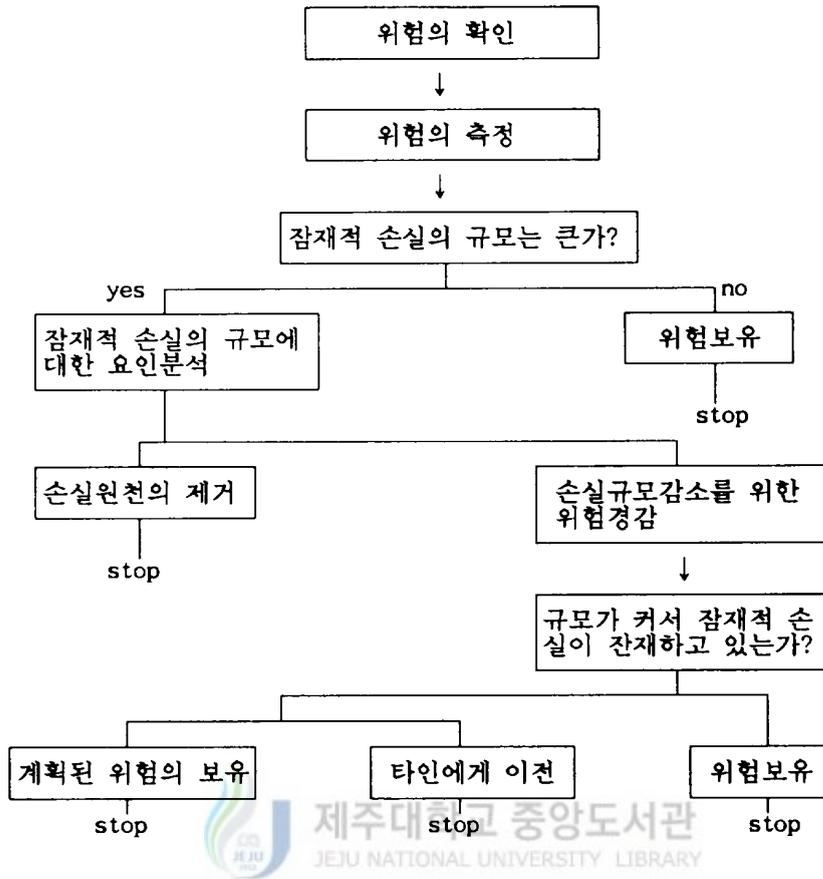
大數의 法則(The law of large numbers)이란 同質의 獨立的인 危險單位數가 增加할 때 이 위험단위를 바탕으로 한 未來損失發生에 대한 예측의 相對的인 正確性이 增加한다는 數學的 原理이다. 이 원리는 많은 수의 동질의 독립적인 위험

단위를 결합함으로써 보험자가 손실의 豫測을 改善하도록 한다. 만약 보험회사가 한사람만의 주택을 인수한다면 그것은 그 개인만큼이나 불확실할 것이다. 그렇게 될 때 보험회사는 적절한 보험료를 계산할 수 없을 것이다. 대수의 법칙은 보험에 付保된 모든 가옥에 있어서 보험회사가 화재의 수를 예측할 수 있는 不確實性을 감소시키고 確實性을 증가시킨다. 그 보기⁴⁷⁾로서 보험자가 1,000가구의 주택을 付保받고, 火災發生確率이 5%라고 하면 보험자는 50가구의 주택이 화재를 입을 것이라고 생각할 수 있다. 추가로 화재가 발생된 주택이 있어 51가구라고 하면 예상대 실제의 偏差는 1/50, 즉 2%일 뿐이다. 보험자가 1,000가구의 주택이 아니고 100가구의 주택을 보험으로 받는다면 5가구의 주택이 불에 탈 것으로 예상된다. 추가로 주택이 화재를 입게되어 6가구의 주택에 화재가 발생되고 예정대 실제의 偏差가 1/5, 즉 20%라면 두번째의 경우에는 그 편차가 상대적으로 말하여 첫번째의 경우보다 10배나 커진다. 그러므로 大數의 法則은 보험자가 직면하는 위험의 크기를 예측하는 강력한 도구라는 것을 알 수 있다. 이러한 原理는 분명한 두가지 측정을 요구한다. 하나는 事故發生確率이고 하나는 그 사고의 발생 혹은 비발생과 관련된 不確實性이다. 보험은 代數의 法則을 통하여 손실위험의 전가를 引受하고 豫測을 改善함으로써 불확실성을 줄이는 데 목적이 있다.

지금까지 위험처리의 방법에 대해서 고찰하였다. 그 절차상의 순서와 흐름을 살펴보면 <도 II-1>과 같다.

47) Mark R. Green, Oskar N. Serbein 著, 李相和·嚴倉會, 「危險管理의 理論과 事例(上)」, 保險監督院, 1989, p. 44.

<도 II-1> 위험처리에 관한 흐름도



資料: 申守植, 「保險經營論」, 韓國保險公社, 1988, p. 63.

第 3 節 保險의 基礎概念

1. 保險의 概念과 定義

1) 保險의 概念

오늘날 우리는 「보험」이라는 문자를 日常用語로 사용하고 있다. 이 표현은 중국과 일본에서도 그대로 통용되고 있다. 영어에서는 insurance가 주로 사용되고 때로는 assurance로 표현되기도 한다. 또한 獨語의 Versicherung; Assekuranz, 佛語의 Assurance, 이탈리아어의 Assicuranza; Assecrazione; Siczuezza, 포르투갈어·스페인어의 Seguro; Aseguracion도 同義語이다⁴⁸⁾.

學術用語로서 흔히 사용되는 라틴어에서 여기에 해당되는 용어는 securitas이다. 이것은 「保證」, 「擔保」의 意味와 매우 가깝다. 우리가 사용하는 보험의 「險」의 의미는 危險·冒險으로 理解되고 있으며 「保」는 保證·保障의 뜻으로 풀이하는 論者도 있다. 이러한 側面에서 볼 때 보험이란 위험을 어떠한 방법으로 보장하는 것이라고 간단하게 설명할 수 있다. 보험의 대상이 되고 있는 危險의 問題는 보험제도의 核心的인 內容에 속하고 있다.

위험은 다른 표현으로 「不安」, 「不確實性」의 의미로 사용되기도 한다. 특히 미국에서는 保險學, 經營學 및 經濟學에서 「危險」 또는 「危險管理」를 「保險」과 直接的으로 關連시키고 있다. 따라서 「保險」, 「危險」 및 「不確實性」의 용어는 그

48) 申守植, 「保險經營論」, 實易經營社, 1988, p.3.

의미가 서로 통용되고 있다⁴⁹⁾.

現代의 經濟社會는 끊임없이 그 발전을 계속하고 있고 우리들의 생활을 풍요하게 하는 반면에 經濟變動에 의한 生活不安이나 과학의 발전, 기술의 진보에 의한 새로운 危險의 發生이 우리들의 생활을 威脅하고 있다. 이러한 위험이 실제 발생한 경우를 假定한 그 對備策이나 또는 豫防手段으로 몇 가지 制度가 있지만 그 가운데 보험제도에 의하는 것이 가장 合理的·經濟的이라는 判斷때문에 오늘날 보험제도는 사회·경제 생활에서 꼭 필요한 것으로 認識되고 또한 그것에 대한 關心과 研究는 매우 고조되고 있다.

保險의 對象이 되고 있는 위험은 언제, 어떻게, 어느 정도로 발생할 지 모르는 偶然的 事件이다. 위험은 정신적 위험과 경제적 위험, 객관적 위험과 주관적 위험 등 여러가지로 分類할 수 있다. 그러나 보험은 그 成立要件상 일체의 모든 위험을 保障하는 것이 아니고 객관적으로 把握과 測定이 어느 정도 가능한 경제적 危險만을 보장할 수 있는 것이다. 정신적인 위험 또는 불안은 주관적인 것에 속하며 이는 信仰, 宗教 또는 다른 方法에 의하여 除去 또는 輕減될 수 있는 성질의 것이다⁵⁰⁾.

現代生活에서 保險制度가 각종 危險이나 不安을 보장함에 있어서 그 대상은 경제적 보장 내지 생활보장에 重要되는 傾向이 있다. 그 이유는 福祉社會가 추구되는 과정에서 경제적 보장에 대한 관심이 급속하게 높아지고 있을 뿐만 아니라 人口의 增加와 각종 尖端 技術과 신소재 開發 등으로 새로운 위험이 증가되는 과정에서 그 維持와 保護 手段이 필요하기 때문이다.

49) H. S. Denenberg & Others, *Risk and Insurance*, 2nd ed., (Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, Inc., 1974), pp.595-598.

50) 崔乘秀, “韓國保險政策 改善에 관한 研究”, 석사학위논문, 건국대학교 행정대학원, 1981. p.9.

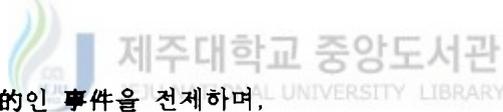
2) 保險의 定義

保險이란 무엇인가? 구체적으로 보험의 개념을 명확히 규명하기 위해서는 다른 보험이론에 비하여 그 탁월성을 인정받아 오늘날 보험의 본질적인 개념을 설명하는데 가장 많이 사용되는 Manes⁵¹⁾의 개념에 의하면 「보험이란 동일한 위험에서 위협받는 다수의 經濟體가 우발적이기는 하나 計量할 수 있는 금전적 욕구를 상호적으로 충족하는 것이다.」라고 정의했다.

Manes의 보험에 대한 정의가 내포한 내용을 분석·검토하여 이에 대한 비판을 가함으로써 보험의 정의를 다음과 같이 내리기도 한다⁵²⁾.

保險保護의 내용이 무엇이며 보험대상이 어떤 것인가는 Manes의 정의 가운데서 「우발적이기는 하나 計量할 수 있는 金錢的 欲求의 充足」이라는 구절에서 그 설명을 얻을 수 있다. 어떻게 보험보호가 이루어지는가는 「같은 위험에서 위협받는 다수의 經濟體의 상호적」이라는 구절에서 이해될 수 있다.

다음은 「우발적이기는 하나 計量할 수 있는 금전욕구의 충족」이라는 구절의 내용이 무엇을 의미하는가를 분석하여 보면 다음의 3가지 요건을 내포하고 있다.

- 
- ① 보험은 偶發的인 事件을 전제하며,
 - ② 보험은 이러한 우발적 사건으로 인한 經濟的 充足을 목적으로 하고,
 - ③ 우발적 사건의 발생확률을 어느 정도 測定할 수 있어야 한다.

첫째요건에서 우발적 사고라 함은 事件發生與否·發生時期·發生程度에 대한 不確實性을 의미한다. 보험의 대상이 되기 위해서는 사건의 발생여부, 발생시기, 발생정도의 세가지 불확실 중에 한 개 또는 그 이상의 불확실을 그 내용을 가져

51) Manes, Alfred, *Versicherungswesen*, 1930, Bd.1, S.2.

52) 趙海均, 「保險經濟論」, 博英社, 1992, pp.27-29.

야 한다. 만약에 아무런 불확실성이 없으면 위험도 없는 것을 의미하며, 보험도 필요없다는 것을 의미한다. 그러므로 「위험이 없으면 보험도 없다.(Ohne Gefahr, Keine Versicherung.)」는 말은 여기에 적용되는 것이다.

둘째요건에서 보험은 우발적 사건으로 인한 경제적 필요의 충족을 목적으로 한다고 하는 것은 보험의 보호대상이 우발적 사건의 발생 그 자체를 목적으로 하지 않으며, 우발적 사건의 발생으로 인한 經濟的 被害를 그 대상으로 한다는 것을 의미한다.

따라서 우발적 사건의 발생으로 인한 경제적 결과는 금전으로 환산할 수 있어야 한다는 것을 원칙으로 하고 있다.

셋째요건에서 우발적 사건의 발생을 측정할 수 있어야 한다는 것은 그 사건 발생이 비록 발생여부, 발생시기, 발생정도에 있어서 우발적이라고 하더라도 그 사건발생의 程度와 頻度에 대하여 確率的 計量이 가능하여야 한다는 것을 의미한다. 만약에 사건의 발생의 정도와 빈도에 대한 확률적인 측정을 할 수 없는 데도 불구하고 이러한 사건을 付保한다면 이러한 것은 투기나 도박이며 보험이라 할 수 없다.

다음은 「동일한 위험에서 위협받는 다수의 경제체의 상호적 충족」의 내용을 분석하면 동일한 위험에서 위협을 받고 있는 수많은 경제체가 사고발생으로 인한 경제적인 손해를 상호협동주의의 원칙에 입각하여 분담한다는 것을 의미한다. 따라서 다음의 3가지 요건을 내포한다. 첫째, 보험에서는 같은 위험에서 위협을 받는 경제체가 존재하며, 둘째, 이 경제체는 다수이어야 하고, 셋째, 보험은 상호 충족을 목적으로 한다.

趙海均⁵³⁾은 상기에서 검토한 바를 종합하여 다음과 같이 정의를 내리고 있다.

53) 趙海均, 前掲書, p. 30.

- ① 보험은 우발적인 사건을 전제하며,
- ② 이 우발적 사건의 발생확률을 어느 정도 예측할 수 있어야 하고,
- ③ 보험은 이러한 우발적 사건으로 인한 경제적 충족을 목적으로 하며,
- ④ 다수의 경제체가 보험에 가입하여야 하고,
- ⑤ 보험의 가입자는 각기 위험도에 따라서 비용을 공평히 분담한다.

따라서 保險이란 「偶發的인 事件이기는 하지만 그로 인한 金錢的 必要를 計量할 수 있는 위험을 다수의 經濟體가 公評하게 분담하는 經濟制度」라고 말할 수 있다.

2. 保險의 對象으로서의 危險要件⁵⁴⁾

모든 위험이 보험의 대상이 되는 것은 아니다. 보험은 그 經濟機能發揮의 기초로서 多數의 法則에 의존하고 있으나 그 다수의 법칙이 충분히 작용을 하지 않은 채 손해가 발생하는 경우가 많다. 어떠한 경우에는 다수의 법칙이 상당히 작용할 것이고 또 다른 경우에는 거의 이상적으로만 작용한다. 이 양극간 사이에 허다한 보험의 대상으로서의 가능성이 존재하고 있다. 예를 들면 原子力의 평화적 이용은 현재 초기단계에 있으며 보험자는 엄중하게 관리되어 있는 상태를 제외하고는 통상 이러한 종류의 위험인수를 좋아하지 않는다. 그 이유는 보험자가 발생가능한 손해의 숫자를 정확히 예측할 수 있을 정도로 원자력위험에서 생기는 손해에 대하여 충분한 기간에 걸친 통계를 모집할 기회가 없기 때문이다. 현재 원자력으로 인한 손해는 被保險者의 원자로사용의 상황을 보험자가 주의깊게 검사할 수 있으며 또한 엄격한 안전수칙이 체결되는 경우에만 보험의 대상으로 채택된다. 따라서 일반적으로 보험의 대상으로서의 위험의 요건을 첫째, 保險者側

54) Mark R. Greene著·崔秉秀·李相先, 「危險과 保險 I」, 保險監督院, 1989, pp. 84-91.

에서 보아 통상 충족되지 않으면 안되는 요건과 둘째, 피보험자측에서 보아 통상 필요한 요건 등 2가지 요건으로 분류할 수 있다.

보험자측에서 본 요건은 첫째, 발생가능한 손해를 상당한 정도로 정밀하게 산출할 수 있을 만큼 충분한 數와 質의 被保險單位가 존재하지 않으면 안된다. 둘째, 발생한 손해는 피보험자측으로 보아 偶然的이며 故意가 아닌 성질의 것이어야 한다. 셋째, 발생한 손해는 確認할 수 있으며 또한 査定할 수 있는 것이어야 한다. 넷째, 손해는 豫想할 수 없을 정도의 이상 거대한 위험으로 인하여 야기되는 것이어서는 안된다.

피보험자측에서 본 요건은 발생가능성이 있는 손해가 경제적 곤란을 초래할 정도의 보험보호를 필요로 할 것과 손해발생의 확률이 현저히 높지 않아야 할 것이다.

따라서 보험의 기본적 목적은 결코 발생되지는 않는 것이라는 손해에 대하여 보호를 제공하는데 있다. 손해발생의 가능성이 50%를 초과하는 경우는 保險料가 너무 비싸지므로 피보험자에게는 보험으로서의 가치가 없어지기 때문에 보험자가 보호를 제공한다는 것은 불가능해진다고 말하고 있다. 그렇게 되면 보험자는 영업을 豫得하기 위해서 피보험자에게 지급하는 것보다 더 많은 금액을 蒐集하지 않으면 안되기 때문에 이 보험계약은 보험자의 금전의 교환의 일종에 지나지 않으며 더우기 피보험자에게는 불리한 것이 된다.

3. 保險의 惠澤

보험은 개인과 기업에게 많은 이익을 제공한다. 보험의 가장 명백한 이익은 損失補償과 不確實性 減少이다. 그 외 몇 가지의 間接的 이익이 있다. 保險者는 손실통제에 대한 財政的 動機를 갖고 있기 때문에 사회는 보험자의 손실통제활동으로부터 이익을 본다. 보험은 또한 자원을 보다 효율적으로 利用하는 것을 容易

하게 하고 信用을 增大시키고 사회적 문제를 해결하는 것을 도와주며 국민의 합법적인 要求條件과 企業要求條件을 充足시켜 주며 그 혜택은 다음과 같다⁵⁵⁾.

1) 損失補償

補償이라는 것은 손실을 입지 않았을 때와 똑같은 財政狀態로 損失을 입은 당사자에게 지급하는 것을 의미한다. 보험의 중요한 역할은 손실을 입은 개인과 기업에게 補償하는 것이다.

損失補償의 價値를 認識하기 위해서 保險에 加入하지 않는 개인이나 기업이 손실이 발생한 경우를 생각해보자. 그들의 주택이나 아파트를 불태운 가족은 가재도구, 의복 혹은 주거할 장소 없이 거리에 나가게 된다. 기업은 그들이 支給해야 할 賠償責任補償金을 지급하지 못할 때 破産하게 된다. 그런 회사의 事業主 및 雇傭人은 하루 아침에 失業者가 된다.

보험은 이러한 사고발생시 보험계약자에게 보상금을 지급해 줌으로써 재정적 안전대책을 강구해 준다. 결과적으로 보험은 개인, 가계, 기업에게 安全性을 부여한다.



2) 不確實性的 減少

보험이 付保된 손실에 대한 보상을 하여 주기 때문에 개인과 기업은 상당한 불확실성의 감소를 누린다. 保險者에게 損失의 不確實性を 轉嫁시킴으로써 가장의 사망 혹은 家屋의 火災같은 家族의 最大의 財政的 關心事의 어떤 것은 거의 완전히 제거된다. 즉, 不安과 緊張이 완화된다.

保險者가 代數의 法則을 사용해서 개인이나 기업보다도 더 잘 손실을 예측할 수 있기 때문에 사회는 全體的으로 불확실성의 감소를 경험한다.

55) B. D. Smith, J. S. Trieschmann, *Ibid*, p.22.

3) 損失統制

被保險者の損失은 保險者が 補償金を 지급하도록 요구한다. 따라서 손실이 방지되거나 감소될 때, 保險金 支給額은 낮아진다. 損失統制는 保險者の 保險金 支給額을 감소시킨다. 이것은 결과적으로 보험계약자의 保險費用을 감소시킨다.

保險會社는 損失統制 專門人을 雇用하며 이들 檢査者 및 技士는 각각 자기분야에서 보험계약자가 損失危險을 확인하고 평가하는 것을 돕고 潛在的인 損失의 類度와 感度를 最小化하는 방법을 권고한다. 國內保險會社들도 損失防止 및 損失減少를 위한 보다 좋은 방법을 발견하기 위해 현재 보험회사는 3~13명의 인원으로 운영하고 있는데(〈표 II-3〉) safety & Fire, 배상책임, 자동차, 환경, 산재 전문가 등으로 양성하고 國家資格證(산업안전, 소방설비, 전기, 가스, 열관리, 환경관리 기술사 및 기사)을 취득토록 하여 顧客에 諮問하고 있으며 또한 最新의 科學裝備(가스누설탐지기, 누설탐지기, 비파괴검사기 등)를 구입하여 危險診斷時 활용하고 있다. 손해보험 관련기관인 韓國火災保險協會는 防災試驗所를 운영하면서 기업이 방재시설을 구입시에는 싼 이자로 貸出도 支援하고, 特別點檢 要請時 技術用役業務, 認證, 敎育, 防災技術情報會員制 運營(〈표 II-4〉), 技術用役業務(〈표 II-5〉) 등을 실시하고 있으며, 손해보험 업계를 대표하여 국민의 생명과 재산보호에 필요한 각종 최신 소방용 기계·기구를 매년 국가에 기증함으로써 소방장비 현대화에 기여하고 있다.

<표 II-3> 국내손보사 위험관리전담조직 현황

('93.3월 현재)

회사	조직형태	인원	Engineer수	업무개시일	업무내용
동양	과	7	5	86.12	위험진단 보험가액산출 위험 및 사고사례 분석 위험관리기법연구개발 간행물, 홍보물 발간배포 세미나 개최 대형이재사례 사진전시회 가정안전컴퓨터 진단 자동차안전 서비스 영화상영 계약자 상담 자문 통계발간 등
신동아	과	5	3	86.11	
대한	과	4	3	87.2	
국제	과	3	1	87.4	
고려	과	4	3	86.10	
제일	과	7	5	86.9	
해동	과	5	3	86.4	
안국	과	15	13	81.3	
현대	부	11	9	86.1	
럭키	부	13	10	85.9	
자보	과	6	4	86.11	
재보	팀	3	2	84.1	
화협	부	14	13	87.5	
계		97명	74명		

자료: 大韓損害保險協會, 「損害保險」, 1993. 3월호, p. 39.

<표 II-4> 방재시험연구소 개소 이후 분야별 업무 실적현황

업무	연도	' 86	' 87	' 88	' 89	' 90	' 91	' 92	계
시험업무(건)		85	263	523	337	616	1100	1522	4446
인증업무(건)			11	14	29	34	25	21	134
기술용역업무(건)			2	7	6	7	20	15	57
교육(회/인원)				1/150	9/532	11/404	18/456	16/406	55/1948
정보회원(수)		56	97	131	151	164	195	211	1005

자료: 한국화재보험협회, 「防災와 保險」, 1993, 여름호, p. 26.

<표 II-5> 대표적인 위험관리 및 기술용역진단 실적

번호	물건명	업종 또는 용도	진단범위
1	금호석유화학(주) 여천공장	석유화학원료 및 완제품제조	◇ 잠재위험요인 ◇ 자연발화위험요인
2	삼성전자(주) 수원공장	가전제품 제조	◇ 설비별 화재발생요인 ◇ 전기·위험물 시설에 대한 위험요인 등
3	(주)금호타이어 송정공장	타이어 제조	◇ 인화성 가스시설에 대한 대책 ◇ 정전기발생에 대한 대책 ◇ 소방시설에 대한 대책 등
4	(주)호텔신라	호텔·부속건물	◇ 연소확대방지·소방시설에 대한 대책 등
5	삼성항공(주)	정밀기계제품 제조	◇ 소방시설의 적정설치 및 이에 따른 보안 대책
6	코오롱건설(주)	비행기 격납고	◇ 비행기격납고 자동식 포화설비의 설치·작동상태
7	(주)럭키 울산공장	석유화학제품 제조	◇ 각공정별 안전대책 ◇ 위험물·인화성 가스시설에 대한 안전대책
8	삼성중공업(주) 창원 제2공장	중장비 제조	◇ 소방시설·위험물·가연성가스시설에 대한 안전대책
9	삼성코닝(주) 수원공장	유리튜브제조	◇ 소방시설·위험물·가연성가스시설에 대한 안전대책
10	삼성항공산업(주) F.A. 센터	F.A. 센터	◇ 소방시설·위험물·가연성가스시설에 대한 안전대책
11	삼성전자(주) 수원공장	가전제품	◇ 위험공정(130개소)에 대한 설비별 화재 발생 요인
12	(주)럭키 울산공장	석유화학 완제품 및 반제품	◇ 전기시설 및 소방시설분야 기술지원
13	(주) 금성사	각 지역 하치장, 물류센터	◇ 전기시설 및 소방시설분야 기술지원
14	한국전력공사 원자력발전소	원자력발전소 9기	◇ 소방시설·장비 안전점검 ◇ 발전소 종합화재 예방대책
15	SKC(주) 수원공장	각종 테이프 제조	◇ 공정별 정전기 발생에 대한 대책
16	(주) 럭키	오산연수원	◇ 전기시설 및 소방시설분야 인력지원
17	동양 PE(주) 울산공장	석유화학 완제품 및 반제품	◇ 화재발생요인·소방시설 등의 설치 적정성 및 유지관리상태 ◇ 배연설비·피난 및 대피대책
18	(주) 방림방적	면방직, 직포, 가공시설	◇ 소방시설·전기시설·위험공정에 대한 화재예방대책
19	SKC(주) 중앙연구소	연구소	◇ 주요시설에 대한 화재예방대책

資料: 大韓損害保險協會, 「危險管理診斷 案內」, 1993.

4) 資産의 效率的 使用

不安全的 미래에 直面하고 있는 개인과 기업은 종종 資金을 備蓄함으로써 不幸에 대비한다. 보험은 付保될 수 있는 損失危險에 대해서 資金을 비축하는 것을 필요로 하지 않게 한다. 이리하여 비축해야 할 돈은 生活水準을 높이고 企業經營을 돕는데 사용되어질 수 있다.

보험이 가능하기 때문에 건강을 돕고 사회에 이익을 주는 종두와 같은 革新的인 製品이 보다 쉽게 市場에 나올 수 있게 되었다. 保險은 기존 資本을 保護할 뿐만 아니라 追加的인 投資와 資本蓄積을 가능하게 해준다.

5) 信用增大

돈을 빌려주기 전에 貸主는 돈이 회수되기 위한 保證을 원한다. 재산을 구매할 목적으로 돈을 빌려 줄 때 貸主는 一般的으로 그 재산에 대한 피보험이익을 가진다. 만약 融資金이 지불되지 않는다면 대주는 자동차를 再所有하거나 가옥에 대한 抵當物을 찾아갈 권리를 喪失하게 될 수 있다. 그러나 자동차나 가옥이 破損되거나 借主가 사망 혹은 불구가 될 때 대주는 거의 상환받을 수 없을 것이다. 보험은 대주의 損失機會를 줄임으로써 용자를 가능하게 한다. 보험은 비록 자동차나 가옥이 파손되고 차주가 사망하거나 불구가 될지라도 대주가 償還받는 것을 보증한다. 이 例들은 개인에 대한 용자를 이야기하지만 많은 형태의 보험은 역시 事業融資를 도와준다.

6) 社會負擔의 減少

補償되지 않는 사고희생자는 사회의 심각한 부담이 될 수 있다. 보험은 生存

者에게 喪失所得, 醫療費 및 死亡慰勞金を 지급함으로써 그러한 부담을 줄이는데 돕는 기능을 한다. 그 예로써 산재보험, 강제적인 자동차책임보험, 실업보험, 기타 사회보험 등이 있다.

7) 規制 및 事業要求條件의 充足

많은 법적인 요구조건 때문에 關係者는 보험을 구매한다. 우리나라의 경우는 가스사고배상책임보험, 체육시설업자책임보험, 자동차배상책임보험 등이 있다.

어떤 사업관계는 역시 보험의 존재여부에 依存한다. 貸主가 融資를 해주기 전에 종종 보험을 요구하는 것처럼 건물청부업자는 일반적으로 그들이 책임보험 증권을 제시할 때, 비로서 建設契約을 引受한다. 庭園師에서 建築家에 이르기까지 대중에게 用役을 제공하는 어떤 사람은 用役契約을 획득하기 위하여 대개 責任保險證券을 구매해야만 한다.

8) 保險은 投資를 가능하게 한다⁵⁶⁾.

보험의 主役割이란 諸般事故의 발생에 대비하게 함으로써 보험가입자를 경제적 破綻으로부터 보호하는 것이지만 부수적 역할 가운데 주요한 것이 投資機能이다. 이것이 곧 보험기관이 하나의 금융기관으로 간주되는 까닭이다.

보험은 거대한 資金의 積立을 가능하게 한다. 왜냐하면 일반적으로 보험가입자로부터 保險料를 定期的으로 先納받기 때문이다. 이렇게 거출한 거대한 자금으로 각종 기업에 직접적으로 또는 간접적으로 投資를 하게 됨으로 그 나라 경제 발전에 커다란 기여를 하는 것이 선진국가의 통상적인 예이다.

56) 方甲洙, 「最新保險學」, 博英社, 1987. p.47.

第 III 章 호텔의 危險對策과 保險과의 關係 및 先行研究의 檢討

第 1 節 濟州道 觀光호텔의 現況 및 展望

1. 觀光宿泊施設의 現況⁵⁷⁾

제주도 관광산업의 중추적 역할을 담당하고 있는 숙박업은 규모면에서 매년 증가하여 1981년에 총 342개 업체, 객실수 5,747실에 지나지 않았으나, 1991년말 현재에는 634개 업체에 객실수 14,572실을 갖추게 되었다. 유형별로는 관광호텔이 35개 업체에 4,409실(30.3%), 일반호텔이 67개 업체에 2,664실(18.3%), 여관이 304개 업체에 5,176실(35.5%), 그리고 여인숙이 228개 업체에 2,318실(15.9%)로서 고급숙박시설과 저급숙박시설간에 고른 분포를 보이고 있으며 1993년도 현재 관광호텔의 현황은 <표 III-1>과 같다. 고급숙박시설인 관광호텔과 일반호텔이 1980년 이후 꾸준히 증가함으로써 제주도 숙박시설의 전반적인 질적 수준을 향상시켜 왔으며 호텔당 객실수는 65.5실로 전국의 78.0실의 84%수준을 나타내고 있다. 1991년의 객실이용율(room occupancy)이 전국 평균 64%보다 다소 높은 69%에 달해 매년 지속적인 성장을 하고 있다.

제주도는 아직도 계절적인 성수기와 비수기, 주중, 주말간의 관광수요의 격차가 크나 숙박시설의 이용율은 대체로 전국 평균수준보다 상회하고 있는데 숙박시설 이용율은 신혼여행의 경우에 관광호텔 등 고급 숙박시설에 대한 이용율이 더 높은 것으로 나타나고 있으며, 수학여행은 여관, 일반호텔 순으로 가족 및 단체는 관광호텔, 일반호텔 순으로 나타나고 있다(<표 III-2> 참조).

숙박시설은 대체로 교통이 편리하고 편익시설이 밀집되어 있는 시부지역에 분

57) 허향진, “제주관광객의 정보이용분석과 제공방안에 관한 연구”, 제주대학교, 1993, p. 29.

포하고 있으며, 특히 관광호텔과 일반호텔은 99.5%가 제주시와 서귀포시에 위치하고 있고, 민박시설은 북제주군과 남제주군에 주로 분포하고 있다.

<표 III-1> 제주지역 관광호텔업체 현황

(1993 현재)

번호	호텔명	등급	객실수	호텔위치
1	호텔제주신라	특1급	330	서귀포시 색달동 3039-3
2	제주그랜드호텔	특1급	524	제주시 연동 263 15
3	하야트리첸시제주	특1급	224	서귀포시 색달동 3039-1
4	제주칼호텔	특2급	310	제주시 이도 1동 1691-9
5	서귀포칼호텔	특2급	221	서귀포시 토평동 486-3
6	프린스호텔	특2급	170	서귀포시 서흥동 731-3
7	제주남서울호텔	특2급	182	제주시 연동 291 30
8	오리엔탈호텔	특2급	330	제주시 삼도 2동 1197
9	라곤다호텔	특2급	177	제주시 용담 1동 159-1
10	파라다이스서귀호텔	1 급	62	서귀포시 토평동 511
11	호텔제주로얄	1 급	115	제주시 연동 272-34
12	모수호텔	1 급	124	제주시 연동 274-13
13	제주서울호텔	1 급	109	제주시 삼도 2동 1192-20
14	펄관광호텔	1 급	88	제주시 연동 277-2
15	홀리데이호텔	1 급	101	북군 애월읍 고성리 863
16	컨트리호텔	1 급	70	제주시 연동 291-41
17	그린관광호텔	1 급	86	제주시 연동 274-37
18	팔레스호텔	1 급	105	제주시 삼도 2동 1192-18
19	아일랜드호텔	1 급	100	제주시 연동 263-12
20	선비치호텔	1 급	70	서귀포시 서귀동 820-1
21	제주하니호텔	1 급	55	제주시 2도1동 1351
22	마리나호텔	2 급	80	제주시 연동 300-8
23	하와이호텔	2 급	72	제주시 연동 278-2
24	탐라호텔	2 급	62	제주시 연동 272-29
25	그레이스호텔	2 급	61	제주시 연동 261-23
26	시몽호텔	2 급	66	제주시 연동 260-9
27	라자호텔	2 급	51	제주시 연동 268 10
28	콘티넨탈호텔	2 급	58	제주시 연동 268
29	제주밀라노호텔	2 급	72	제주시 연동 273-43
30	서귀포파크호텔	3 급	66	서귀포시 서귀동 674-1
31	귀빈파크호텔	3 급	40	제주시 노형동 917-2
32	씨사이드호텔	3 급	30	제주시 삼도 2동 1192-21
33	서귀포라이온스호텔	3 급	60	서귀포시 서귀동 803
34	중문씨빌리지	전통호텔	30	서귀포시 중문동 2563-1
35	한국콘도미니엄	콘도미니엄	216	서귀포시 색달동 2822-5
36	제주비버리힐즈호텔	가족호텔	58	제주시 해안동 2378-1
37	호텔임페리얼	국민호텔	113	서귀포시 회수동 30

자료: 제주상공회의소, 「제주경제현황」, 1993, p. 78.

<표 III-2> 여행형태별 숙박시설 이용율

구분	관광호텔	일반호텔	콘도미니엄	여관	민박 및 기타
신혼여행	65.58	23.83	2.10	8.49	0.00
수학여행	5.05	37.00	2.00	55.95	0.00
가족 및 단체	25.60	27.70	10.70	30.80	5.20
개인 및 기타	25.23	18.67	11.57	26.88	17.65

자료: 제주대학교 관광경영학과, 「관광객성향조사」, 1992.

2. 觀光宿泊施設の展望

현대사회는 지속적 경제발전으로 국민소득수준이 꾸준히 향상되고 한편으로는 기존의 공업화 사회가 서서히 막을 내리고 高附加價値의 情報産業社會가 도래할 것으로 볼 때 관광산업에도 상당한 변화가 예상된다.

미래학자 Herman Kahn은 서기 2000년대에는 관광산업이 세계 최대산업이자 가장 중요한 수출부문이 될 것으로 예측하여 관광산업의 장래를 매우 밝게 평가한 바가 있다.

지금까지 관광산업은 주로 外貨獲得産業으로서 경제적 측면만을 중요시하여 왔으나 최근에는 生活水準의 向上, 意識水準의 變化 등으로 국민관광이 활발해 지면서 국민의 복지측면에서의 중요성이 인식되고 있다. 더구나 관광은 인간육구의 최종적인 단계에 속하므로, 인류의 물질적 풍요가 거듭 향상될수록 관광산업에 대한 욕구는 한층 더 증가하게 될 것이다.

특히 한국은 국제관광부문에 있어서 88올림픽 개최 효과의 觀光部門 擴散과 國際交易의 擴大, 그리고 최근의 蘇聯, 東歐共產國家와의 外交關係 樹立, 濠洲 등 신흥공업국과의 연계로 관광여건이 개선되어 향후 외래관광객이 지속적으로 증가할 것으로 전망된다. 또한 국민관광부문에 있어서도 국민관광의 질적 성향변화와 양적인 규모증대로 관광산업의 패턴변화가 예상되는 바, 주

도적인 관광산업분야로는 觀光호텔업, 콘도미니엄업, 綜合休養業, 國外旅行業 등이 크게 부상할 것으로 전망된다⁵⁸⁾.

제주도는 1973년 관광개발을 종합적으로 다룬 최초의 계획인 「濟州道觀光開發計劃」이 수립·시행된 이래, 제주도의 관광산업은 눈부신 발전을 거듭하여 오늘날 제주도의 발전을 선도하는 산업으로서 크게 각광을 받고 있다⁵⁹⁾. 이에 따라 최근 제주도종합개발(案) 중 숙박시설의 수요전망을 살펴보면 제주관광의 행태변화에 따라 체류기간의 연장, 객실당 수용인원의 감소, 특정 숙박시설 이용률의 증가 등으로 총 숙박시설 수요는 1996년까지 19,224실, 2001년까지는 23,721실로 증가할 것이 전망되고 있다⁶⁰⁾.

<표 III-3> 숙박시설 수요전망

(단위: 실)

구 분	1991	1996	2001	증감(1991~2001)
관광호텔	4,193	6,757	8,672	4,479
일반호텔	2,669	3,776	4,835	2,166
여관	5,176	5,721	6,222	1,046
민박	505	1,172	1,598	1,093
콘도, 가족호텔 등	216	1,798	2,394	2,178
계	12,759	19,224	23,721	10,962

- 주: 1) 관광호텔 수요전망에는 현재 건설 중인 호텔도 포함
 2) 관광호텔에는 국민호텔, 한국전통호텔업도 포함, 여인숙제외
 3) 숙박시설의 수요추정은 현재 유형별 숙박시설 이용률, 객실당 이용객 수, 평균 숙박일수, 그리고 평균 객실이용률(관광호텔 기준)이 현재와 같이 유지된다고 가정하였음

숙박시설별로는 1996년까지 관광호텔 2,564실, 일반호텔 1,107실, 여관 545실, 민박 667실, 콘도미니엄·가족호텔 등 1,582실 등 총 6,465실이 추가수요가 예상된다.

58) 金範國外, 「産經論集」, 제6집, 제주대학교 관광산업연구소, 1992, p. 21.

59) 養宅相, “공·사 혼합기업의도입과 활성화 방안에 관한 연구”, 석사학위논문, 제주대학교 경영대학원, 1992, p. 1.

60) 濟州道, 「濟州道綜合開發計劃(案)」, 1993, pp. 570-571.

第 2 節 호텔의 危險對策

호텔은 利用者나 勤務者에게 매우 위험스러운 狀況에 빠지게 할 가능성이 큰 장소라는 것은 널리 인식되어 있는 사실이다. 처음 찾는 고객에게는 施設과 構造가 낯설은 장소가 되며 화려한 附帶施設과는 달리 客室의 건축도는 조도가 낮고 프라이버시(privacy)를 보호하기 위한 객실과 도아(door)는 튼튼하게 防音이 잘 되어 있어 비상벨소리와 다른 장소에서 발생되고 있는 어떠한 사건도 感知할 수가 없다.

이러한 사실은 수년동안의 火災統計(<표 III-4>)를 보면 쉽게 알 수 있듯이 한번의 사고로 財産被害와 人命被害가 높은 시설물임을 알 수 있다.

<표 III-4> 건국이후 인명피해 10대 화재

순위	일시	장소	원인	인명피해			피해액
				사망	부상	합계	
1	71. 12. 25	서울 중구 충무로 대연각호텔	L.P.G.	163	63	226	8억원
2	72. 12. 02	서울 종로구 세종로 시민회관	전기합선	53	78	131	3억원
3	74. 11. 03	서울 동대문구 전농동 대왕코너	전기합선	88	35	123	2억원
4	84. 01. 14	부산시 부전동 대아호텔	석유난로	38	68	106	2억원
5	60. 03. 02	부산시 범일동 국제고무공장	성냥	62	39	101	1억원
6	83. 04. 18	대구시 중구 향촌동 초원의 집	전기합선	25	69	94	-
7	79. 08. 13	경기 인천시 대동창고	자연발화	-	94	94	2억원
8	57. 06. 23	부산수창동주택가미군용송유관	송유관과 열	38	40	78	65세대전소
9	74. 10. 17	서울 회현동 뉴남산호텔	전기합선	19	44	63	-
10	55. 03. 02	부산시 중앙동 부산역구내객차	유류	42	14	56	-

자료: 韓國消防安全協會, 「消防安全」, 1990년 3, 4월호 통권 52호, p. 34.

1. 호텔構造物로서의 危險對策

최근의 호텔은 숙박부분 이외에 회의실, 전시장, 오락시설, 점포 등 투숙객을 위한 시설뿐만 아니라 일반인에게도 항시 이용될 수 있는 시설로 확대되고 있다. 이러한 용도의 다양화는 호텔을 고층화, 심층화 하고 있으며 따라서 방화관리의 측면에서 볼 때 다음과 같은 특징을 갖는다⁶¹⁾.

1) 호텔건물의 특징

호텔의 건축공간은 그 자체를 시간단위로 판매하는 商業建築이다. 그러므로 건축자체가 商品이고 採算性이 보장되어야 하고 항상 신선한 매력을 가지면서도 편리하고 안전해야 한다.

호텔은 개업과 동시에 24시간, 종일 가동되는 裝置産業이다. 따라서 심야의 이용자도 자유로운 출입이 가능하므로 安全·防災·保安의 설비는 필수적이다.

호텔이용자의 특색은 불특정 다수이고 세계각국인이므로 건물 전체 시설이 모든 사람들에게 알기 쉽고, 사용방법이 간단하고, 명쾌하여야 한다. 특히 객실 내의 장치에 대해서는 만국공통의 방법으로 누구나 설명 없이도 쓸 수 있는 기구가 선택되고 사용방법이 까다로운 기구나 특수한 스위치 등은 피해야 한다. 평면계획에서는 避難階段, 出入口의 數와 避難方向이 알기쉬워야 함은 필수적이다.

2) 호텔설계의 특징

호텔의 분위기를 높이기 위하여 복도를 꾸는다든가 하여 변화를 주는 경향이 있다. 특히 객실의 프라이버시를 확보하고 조망을 얻기위해 미묘한 각도로 복도

61) 김진일, "호텔건물의 특징", 한국화재보험협회 「防災와 保險」, 1987, 겨울호, pp.10-11.

를 꺾어 객실로 이어주는 경우가 있다. 동경의 뉴·재팬호텔의 복도는 120도로 꺾이어서 맞은편의 객실이 보이지 않게 배려하였다. 이러한 배려는 고객이 복도에서 방향감각을 잃어 미로에서와 같이 헤매게 한다.

프라이버시의 확보가 호텔에서 중요함은 이해되지만, 이 프라이버시를 중요시하는 점이 호텔의 危險과 이이진다. 이른바 호텔의 密室構造는 여러 문제를 야기시킨다.

밤에 복도를 순회하여도 객실내에서의 화재나 사고를 사전에 발견할 수 없는 것은 중요한 문제로 제기되고 있으며 호텔의 화재 때마다 거의 비상구의 자물쇠가 잠겨있는 상태도 문제로 제기된다. 방법을 위한 장치라면 나이드래치방식으로 외부에서는 열리지 않으나 내부에서는 개방될 수 있는 자물쇠장치로 하면 된다. 그런데 연기나 화염, 또는 정전상태에서는 사람들이 흥분상태로 되기 때문에 복잡하거나 새로운 방식의 자물쇠장치는 피해를 가중시키는 결과를 초래한다.

3) 건축의 유형과 화재

建物の 構造나 形象이 화재를 좌우하는 정도는 매우 크다. 형태면에서 보면 高層空間이나 深層空間이 문제가 된다. 이것은 지표면에서 높기 때문에 외부에서의 消火나 救助·避難이 어렵다. 창이나 출입구 등의 조건이 화재의 진행과 상태를 가름하며, 넓은 홀 공간을 갖는 건물의 화재확대는 빠르다. 중복도를 갖는 건물에서는 미처 피난하지 못한 사람이 생기기 쉽다.

한편 창의 형상, 복도의 구조 등 건물의 형태는 화재의 확산뿐만 아니라 화재에 대응하는 인간행동을 규정한다. 여기서 문제가 되는 것은 건물형태가 피난이나 소화활동상 장애요인으로 기능할 때이다. 호텔·병원·백화점 등에서 대참사가 많다는 것도 건물의 過密利用과 무관한 것이 아니다.

4) 건물은 본질적으로 화재에 약하다.

도시가 확대되면서 잠재적으로 화재에 위험한 건물이 계속 지어지는 사회적 배경으로는 土地利用의 效率性, 建物の 經濟性 追求, 行政指導體制의 脆弱性, 法基準의 實效性 缺如, 또는 인간의 어느 정도의 災害에 대한 諦念 등을 열거할 수 있다.

도시건설이나 빌딩건축은 경제성과 효율성의 추구가 첫째이므로 그 안전성은 2차적인 것으로, 늘 위험이 전제되어 있다. 따라서 한정된 공간에는 스스로의 허용량이 있고 이 허용량을 초과하는 集積은 바로 危險이라는 것을 인식해야 한다.

방화의 측면에서 건물의 크기와 높이 등의 제한, 도시공간의 밀도 등에 대한 검토가 있어야 할 것이다.

2. 호텔화재에 따른 防災對策

대부분의 사람들은 호텔에서 화재안전보다는 종업원에게 팁을 주는 것에 더 많은 관심을 둔다. 그러나 지난 1980년 84명의 사망자를 낸 MGM 그랜드호텔 화재, 8명의 목숨을 앗아간 Las Vegas의 Hilton호텔 화재, 그리고 26명의 생명을 빼앗아간 Stouffer莊의 화재 등은 우리에게 다음과 같은 중요한 문제를 제기했다. 우리는 호텔화재시 무엇을 어떻게 하여야 하는지를 알고 있는가? 대부분의 사람들은 이러한 문제를 쓸데없는 杞憂라고 생각할지 모르지만 우리가 호텔화재에 휩싸일 수 있는 가능성은 우리의 생각보다는 훨씬 더 클 것이다. N.F.P.A.(미국방재협회)에 의하면 미국의 호텔과 모텔에서 발생하는 화재는 매년 1,000여건에 이르고 있으며 이러한 사실은 왜 火災安全이 안락한 숙소나 호화로운 분위기보다도 훨씬 더 중요한 것인가 하는 이유인 것이다⁶²⁾. 따라서 이러한 화재에 대

하여 일반적 해결방법을 보면 다음과 같이 나눌 수 있다⁶²⁾.

1) 受動的 豫防對策

客室부분은 小規模의 區劃으로 잘 分離되어 있다. 그러나 불행히도 煙氣를 遮斷시켜 줄 필요가 있는 이러한 부분은 다음과 같은 要素로 이루어진 것이 一般的이다.

- 자동폐쇄장치가 설치되어 있지 않은 객실문
- 화재 및 연기의 차단이 불가능한 연관샷시
- HVAC그릴 및 닥트

낡은 호텔의 경우 자동폐쇄장치를 갖춘 防火門을 설치하여 긴통로를 몇 개의 구획으로 나누어 改善시키는 방법이 있으며 이는 煙氣擴散을 防止시킬 뿐만 아니라 同一 層에서의 段階的 避難을 容易하게 해 준다.

오락실과 公共場所는 客室과 같이 구획이 잘 되어 있지 않다. 부엌이나 倉庫 내에서의 作業 및 建物管理 등과 같이 보이지 않는 곳에서 이루어지는 作業은 적절히 구획이 되어 있는 반면, 공공장소 相互間의 구획은 그다지 잘되지 않는게 일반적인데 예를 들면 식당, 바(bar), 연회실, 카지노, 쇼핑센터 등을 들 수 있다.

공공장소는 하나씩 個別的으로 구획시키는 것보다는 넓게 펼쳐진 하나의 流動空間으로 만드는 것이 훨씬 선호된다는 것은 周知의 사실이다. 이러한 장소에는 스프링클러 消火設備를 全體적으로 設置하는 것이 바람직하다. 낡은 호텔에는 아직도 이러한 장소에 스프링클러설비가 설치되어 있지 않은 경우가 많다. 스프링클러설비가 設置되지 않은 경우의 人命被害가 많았던 화재를 보면 비록 1층

62) 한국화재보험협회, “高層호텔 火災時의 緊急措置”, 「방화정보」 40호, p. 9.

63) 한국화재보험협회, 「防災技術資料集-호텔의 방재 및 피난대책」, 1992, pp. 81-82.

에서 화재가 발생하였다고 하더라도 연기확산에 의해 기타 上層부에서 인명피해가 많았다는 점은 注目할 만한 사실이며 代表的인 實例로 1980년 미국의 네바다(Nevada)에서 발생하였던 MGM그랜드 호텔을 들 수 있다. 결론적으로 호텔에서의 인명피해를 감소시키기 위해 垂直 및 水平線上的 防煙·防火區劃은 꼭 필요하며 또한 구획을 적절히 하면 직원 및 투숙객들의 火災時 段階的 避難을 용이하게 해준다.

2) 能動的 豫防對策

화재에 對處하기 위한 최소한의 필요사항은 信賴性을 갖춘 火災感知 및 警報設備과 通信設備이다. 신뢰성이 없는 자동화재탐지설비는 곧 외면되고 結果적으로 實際 火災時 反應時間을 遲滯시키게 된다.

많은 사람들이 피난해야 하는 장소에서는 피난의 시작과 적절한 統制가 중요하며 이는 警報 및 通信設備에 달려 있다. 투숙객들에게 화재발생장소와 피난장소 등의 情報를 제공해주어야 하고 不確實한 火災報告의 초기에는 직원들을 집합 장소에 집합시키고 細部事項에 대해 계속 연락을 취해야 한다. 이러한 對策을 위해서는 효율적인 警報通信設備가 요구된다. 호텔의 大型化·高層化에 따라 피난시 적절한 통제 및 通信의 不在時는 非效率的인 뿐만 아니라 大混亂을 惹起시킨다. 能動的 豫防對策 중 가장 효율적인 설비는 스프링쿨러 消火設備를 들 수 있다.

3) 非常時 對策

지금까지는 有形的인 방재대책을 알아보았는데 이제부터는 비상시의 行動要領처럼 點檢하기도 까다롭고 정기적으로 敎育訓練을 실시하고 維持管理를 철저히 해야만 그 效果를 볼 수 있는 無形적 事項에 대해 檢討해보자. 이러한 사항은 호텔의 特殊한 與件을 勘案하여 볼 때 다음과 같은 問題點을 들 수 있다.

가. 직원수의 변동

대부분의 호텔은 다음과 같이 3교대로 업무를 수행한다.

- * 오전 근무조(07:00~15:00): 최다 직원이 근무하고 최소 투숙객이 있는 시간
- * 오후 근무조(15:00~23:00): 평균수의 직원이 근무하며 많은 투숙객이 있는 시간
- * 야간 근무조(23:00~07:00): 최다 투숙객이 있고 최소직원이 근무하는 시간

위에서와 같이 대부분의 투숙객이 객실에서 잠든 시간, 즉 人命危險이 가장 높은 시간에 非常時의 措置를 취해야 하는 근무 직원수는 最小가 된다는 것이다.

나. 責任限界의 模糊性

시간에 따른 근무 직원의 교대, 특히 접수관리자, 야간 책임자, 건물 관리자 등과 같이 주요담당자의 교대 때문에 명확히 비상시 임무를 부여하기가 어렵다.

다. 직원의 敎育訓練과 動機賦與

業務의 流動性 때문에 많은 직원들이 여러 임무를 수행할 수 있도록 교육훈련을 실시해야 한다. 비상시 피난을 성공으로 이끌기 위해서는 職員들에게 動機를 부여해 주어야 한다. 예를 들어 '우리에게는 일어나지 않을 것이다.'라는 생각이 대부분의 潛在意識에서 사라지지 않고 있으며 이러한 態度의 改善을 위한 敎育, 訓練 및 會議 등에 참여시키기도 쉽지 않은 실정이다. 動機賦與는 당연히 경영자로부터 나와야 되고 교육훈련의 효과를 달성하려면 고객에게 쏟는 정성과 똑같은 정성으로 비상훈련에 임해야 한다. 대부분의 직원들은 일상업무를 잘 수행하도록 지시를 받고 있으며 非常訓練에는 신경쓰기가 어렵고 시간여유도 없는 경우가 一般的이다.

라. 消防訓練의 어려움

호텔업의 競爭市場에서 앞서기 위해서 호텔경영자는 가능한한 顧客들에게 최

상의 서비스를 제공하여 즐겁고 안락한 氛圍氣를 만들어주려고 노력한다. 이러한 노력에 배치되는 것 중의 하나가 소방훈련이며 또한 고객들에게 화재위험이 존재함을 인정하는 결과가 된다. 이러한 이유때문에 호텔에서의 소방훈련은 실시하기가 그다지 쉽지 않으며 어느 정도 타당성도 인정된다.

人命損失을 수반했던 과거 호텔 火災事例를 보면 직원들이 화재경보에 대해 상당히 無感覺해진 결과로 실제 화재시는 피난활동 및 소화활동이 遲延되어 더욱 많은 손실을 초래하였던 경우가 많다. 가능한 한 고객들에게 경보를 발하지 않는다는 方針과 피난 개시전에 수백명의 고객들이 대형화재에 직면할 수 있다는 가능성을 신중히 고려하여 적절한 균형을 이루도록 하여야 한다.

4) 對策方案

모든 분야에서 그렇듯이 많은 호텔 화재에 따른 손실의 결과도 여러 대책방안이 수립되어 왔으며 이러한 방안의 기반을 이루는 요소는 다음과 같다.

가. 正確性

모든 화재경보는 중앙방재센터로 通報되고 최우선적으로 신중히 다루어져야 한다. 이는 통신설비의 기록된 메시지를 통해 모든 可用職員들을 집합장소로 즉시 호출시킨다는 의미이다. 따라서 이 단계에서는 고객들에게 화재경보가 발하여 지지는 않는다. 이 경보에 대해 제일 먼저 대책을 강구하게 되는 관리자는 화재조사관으로서의 임무를 수행하고 2~4명의 화재대책팀과 함께 화재발생상황에 따른 조치를 취한다. 또한 방재센터에서는 해당소방소에 통보하여 화재가 確實시될 경우 곧바로 투입될 수 있도록 준비시킨다.

화재조사관에 의해 확실한 화재로 보고된 후에 비로소 고객들에게 피난하도록 통보하고 소방관서에도 출동하도록 조치를 취한다. 또 하나의 확실한 방침은

2회이상의 음성에 의한 화재보고가 수신되면 화재발생이 확실하다고 받아들인다.

이러한 방법은 오보를 방지함과 동시에 화재시 적절한 대처를 할 수 있게 해준다.

나. 役割分擔

화재시 대책반이 직원을 두개 範疇로 관리자 또는 고위간부 및 기타직원의 역할분담으로 분류하여, 이 중 관리자나 고위간부는 통제자, 조사반, 피난팀, 소화팀으로 편성하고 모든 역할을 수행할 수 있어야 한다.

統制者は 통제센타를 담당하고 집합장소에 모인 직원들에게 각각의 임무를 지정해주며 총괄적인 피난 및 소화작업을 지휘하는 최고위직 현장관리자를 말한다. 이 통제자는 내부통신설비를 이용하여 각각의 작업을 관리하고 지시한다. 이에는 엘리베이터의 정지, HVAC가동중지, 비상전원작동, 연료공급차단과 같은 건물관리 업무도 포함된다.

火災調査官은 화재현장에 제일 먼저 도착한 관리자로서 상황을 파악하고 근처에 있는 소화기를 모아 상황에 따라 소화팀 또는 피난팀 2~4명과 함께 조치를 취한다. 또한 현장에서의 통제자 역할을 수행하며 방재센타의 통제자에게 상황을 보고한다. 또한 모든 가능한 장비를 이용한 소화활동과 화재조사방법 및 체계적 피난방법 등도 모두 관리자가 알고 있어야 하는 기술이다. 그러므로 모든 관리자나 고위간부는 비상시 적절히 대처해야 하며 평소 때의 훈련 등을 통해 어떠한 역할도 수행할 수 있도록 해야 한다.

이외의 직원들은 소화팀 또는 피난팀에 소속하여 역할을 수행한다. 지금까지의 내용은 모든 대책의 세부내용이 아니라 주요방침에 불과하다.

비상시의 세부적인 대책방안을 마련한다 하더라도 이에 따른 많은 훈련을 실시해야 된다. 최대의 훈련효과를 얻기 위해서는 정기적인 훈련을 실시하도록 하

고 훈련은 여러 단계로 나누는 것이 바람직하다. 제1단계로는 기록된 메시지에 따라 모든 비상대책직원들이 집합장소에 모이도록 하는 것이다. 대형호텔에서는 이것조차 쉽지 않다.

제2단계는 제1단계의 확장으로서 화재조사관과 대책팀을 현장에 파견한다. 이러한 방법으로 계속 훈련 단계를 더해간다. 混亂을 방지하기 위해 事前에 概略적인 訓練時間을 알려주어야 하다.

다. 理解性

궁극적으로 모든 직원들이 각각의 업무를 수행하고 원활하게 이루어질 때 일부 호텔 고객들도 피난훈련에 참여시킬 수가 있게 된다. 一般常識과 協助意識을 적용한 定期訓練을 통해 호텔의 안전의식을 항상 높게 유지시킬 수가 있는 것이다. 호텔화재시 피난관련 문제를 해결하기 위해서는 무엇보다 경영자의 지원과 노력 및 인내가 요구된다. 그리고 또한 이의 실시방안은 교육훈련이 최선책이다.

第 3 節 호텔에 關聯된 保險과 意思決定

1. 호텔의 主要 保險商品과 補償 內容

上述한 바와 같이 호텔에 화재가 발생하면 재산피해와 인명피해 및 이에 따른 賠償責任損失, 企業休止가 따르게 된다.

‘위험이 있는 곳에 보험이 있다.’라는 말이 있다. 뉘앙스의 차이는 있으나 이는 企業經營을 위협하는 危險들을 확인하는 것이 合理的 保險政策 樹立의 關鍵이라는 意味로도 類推가 가능할 듯하다.

다음의 <표 III-5>는 기업이 안고 있는 一般的 危險을 분류한 것이다. 그러나 이러한 위험들은 相互依存性이 있으므로 보험정책 역시 상호관계를 고려해야 한다.

<표 III-5> 위험의 분류

위험의 종류	위험발생의 요인
1. 자산손실	화재, 낙뢰, 폭발, 홍수, 폭풍
2. 배상책임	고객, 종업원, 일반대중의 소송으로 인한 금전적 배상책임 또는 이로 인한 법률적 방어비용
3. 기업휴지	자산손실 등으로 인한 영업손실로 발생하는 수익의 감소
4. 경영오류	졸렬한 기획, 통제, 스텝의 선택
5. 유실(遺失)	졸렬한 재고통제, 포장, 감가, 부식, 주식투자이익상실
6. 기술적 변화	기술개발, 기술도입의 실패 신제품에 의한 기존제품의 수요감소
7. 사회적 변화	신제품에 대한 급작스러운 수요창출 노동력의 변동, 공해산업에 여론고조
8. 정치적 변화	기업활동에 영향을 끼치는 신법안의 입법(국유화 보호정책 중지 또는 강제수용), 인플레이션, 환율, 경제정책변화
9. 환경위험	기후, 자원의 고갈(에너지위기 등)

자료: J.E. Bannister & P.A. Bawcutt 著·조병갑 譯, 「위험관리의 이론과 실무, 법률회사, 1985, p.24.

이 중 保險으로 轉嫁가 가능한 위험들 중 호텔기업에 해당하는 保險商品을 選別하여 나타내면 <표 III-6>와 같다.

<표 III-6> 호텔대상 보험상품과 보상내용

구분	보험상품	보상내용
자산손해	<화재보험>: 보통약관 • 건물화재보험 • 시설, 집기비품보험 • 기계장치보험	• 동산, 부동산에 대한 화재 낙뢰로 입는 직접손해, 소방손해, 피난손해 담보
	<기술보험> • 기계보험 • 전자기기보험	• 설치, 가동중인 기계(설비) 및 장치가 우발적인 사고로 손상을 입은 경우 사고직전의 가동상태로 복구하는데 따르는 수리, 대체, 교체내용보상 • 전자, 통신, 의료설비의 소유·사용·관리 중 우연한 사고로 손상받은 기기의 수리, 교체비용 보상
배상책임	<영업배상책임보험> • 시설소유(관리)자 특별약관	• 기업 개인이 업무수행을 위해 소유 사용 관리하는 시설의 결함 또는 업무에 따른 업무수행도중 우연한 사고로 제3자에게 피해를 입힌 경우 법적 배상책임을 보장 (가) 구내치료비담보추가특약 • 피보험자가 관리소홀 등으로 제3자의 신체나 재물을 손상케 한 경우, 배상책임이 없는 경우라도 치료비에 한하여 보상한도액 범위내 담보 (나) 비행담보추가특약 • 호텔구내의 이·미용실에 해당하는 사항으로 얼굴주름살피기, 사마귀·점 등 제거행위로 생긴 손해, 2개월미만의 실습자가 파마기를 잘못 사용하여 생긴 손해, 가연성 드라이삼푸의 사용, 불필요한 머리칼을 제거하기 위한 전기광선 등 기구의 잘못 사용으로 생긴 손해에 대한 배상책임 (다) 물적손해확장담보추가특별약관 • 피보험자가 보호, 관리, 통제하는 재물이 손해를 입음으로써 그 재물에 대하여 정당한 권리를 가지는 사람에 대하여 배상책임을 부담함으로써 인해 입은 손해를 보상
	• 생산물특별약관	• 생산물이나 서비스에 기인하여 타인의 신체나 재산에 손상을 입힌 경우, 제조업자, 판매업자, 용역업자가 지는 법률상 배상책임
	• 주차장배상책임특약	• 자신이 소유·사용·관리하는 주차시설 및 그 용도에 따른 주차업무의 수행에 의한 우연한 사고로 인한 배상책임담보
	• 인격침해 담보 특별약관	• 불법적인 체포, 구류, 유치, 구금 또는 무고, 불법적인 침입, 기타 출판물이나 구두로 비방수단에 의한 명예훼손 또는 사생활침입 등 보상
	체육시설업자배상책임 특약	• 호텔내 수영장, 사우나, 헬스클럽 등에서 우연한 사고로 제3자에게 피해를 입힌 경우 법적 배상책임
	가스사고 배상책임	• 가스사용자 등이 가스 사고로 인하여 제3자의 신체나 재물에 대한 법률상 손해배상책임
이인보험	화재보험(기업유지특약 BI) 기계이익보험(MLOP)	• 화재보험에서 담보하는 손해로 인해 생긴 기업유지에 따른 간접손해보상 • 기계보험에서 담보하는 손해로 인해 생긴 기업유지에 따른 간접손해보상

자료: 럭키화재보험(주), 「상품종합안내서」, 에서 연구자가 발췌하여 정리.

2. 호텔의 保險付保에 대한 意思決定

보험관리에 속하는 의사결정은 관리적 의사결정이든가, 업무적 의사결정의 어느 한쪽이다. 그것은 구체적으로 ①보험을 선택하는가의 여부, ②선택한다고 하면 어떠한 형태의 보험종목을 선택할 것인가?, ③ 어느 보험자를 선택할 것인가 라는 문제이다. 위험관리는 위험처리 수단의 효과적인 선택을 그 주된 내용으로 하지만 실질적으로는 보험관리와 보험관리의 조합이다.

보험관리와 보험외 관리간의 선택에 있어 Head는 재무적 안전성과 수익성의 고려라는 기준 및 비용과 수익의 비교라는 기준을 생각하고 있다⁶⁴⁾.

전자는 말할 것도 없이 보험료를 기초로 해서 그것을 기업의 재무적 안정성과 수익성과의 프레임 워크속에서 검토하여 보험에 가입할 것인가를 결정하는 것이다. 또 후자는 보험료라고 하는 비용과 보험에 의해서 부여되고 기대할 수 있는 수익과의 비교를 통한 것이며, 전자가 후자를 능가할 경우에는 부보가 되고 반대인 경우는 부보되지 않는다고 하는 것이다.

따라서 부보한다고 하면 어떠한 보험종류가 선택될 것인가라는 것이 다음 문제가 된다. Williams & Heins는 부보의 우선순위에서 ①필요한 보험, ②바람직한 보험, ③가능한 보험으로 나누고 있다⁶⁵⁾.

그러나 부보의 우선순위와 위험의 실제와는 반드시 일치하지는 않으므로 어떤 위험을 부보할 것인가는 위험관리가 보험계획으로 입안해야만 한다. 부보해야 할 보험종목이 결정되면 다음에 선택되는 것은 약관과 담보조건이고 보험금액, 보상한도액, 면책금액, 보험기간, 보험료율 등이 문제가 된다⁶⁶⁾. 따라서 호텔은

64) G. L. Head, *The Risk Management Process*, 1978, N.Y., p. 59ff.

65) Williams & Heins, *op. cit.*, p. 216.

한편 이들이 ①Essential coverages, ②Desirable coverages, ③Available coverages로 하고 있는데 반해 이사고를 도입해 약간 용어를 바꾸어 Vaughan & Elliott는 그들의 저서에서 ①Essential insurance coverages, ②Important insurance coverages, ③Optional insurance coverages라는 말을 사용하고 있다.

<표 III-5>에 나타난 危險들을 모두 保險에 부보한다는 計劃은 非經濟的일 수가 있다. 그러므로 (㉞) 保險加入이 가능한 위험인가?, (㉟) 料率은 타당한가?, (㊱) 費用은 어느정도인가?, (㊲) 豫算確保는 가능한가?, (㊳) 保險社의 담보력과 서비스는 확실한가? 등을 고려하여 最終的인 의사결정을 할 필요가 있다.

또한, 企業經營環境을 위협하는 危險들이 다양해짐에 따라서 기업의 保險 需要 또한 資產損害를 擔保 하는 財物保險위주에서 最近에는 顧客에 대한 賠償責任이나 利益喪失 分野로 급속히 확대되는 購買패턴을 보이고 있다. 이에 관련된 약관과 특약사항을 살펴보면 다음과 같다⁶⁷⁾.

1) 約款의 選擇(國文/英文)

우리나라의 保險證券은 國文約款外에 미국식과 영국식의 英文約款을 사용하고 있으나, 영문약관으로는 주로 영국식의 F.O.C.가 사용된다. 국문약관과는 근본적인 趣旨는 같으나 내용면에서 다소의 차이가 있다. 다만 영문약관은 국내의 모든 目的物에 똑같이 平均料率을 적용하므로 편리한 점이 있으나, 동일 구내의 위험이 계약당 3백만불을 超過할 경우만 그 사용을 제한하고 있으며, 料率은 再保險者로부터 求得하여 사용한다.

2) 控除金額의 設定

危險의 評價過程에서 深度와 頻度를 고려하여 免責金額의 限度를 결정해야 한다. 그간의 損失履歷이나 위험의 평가과정에서 작은 규모의 損害가 빈번하게 일어날 傾向이 있었다면 공제금액을 낮추고, 그 반대의 경우라면 控除金額을 上向調整하는 것이 一般的인 原則이지만 費用 즉, 保險料와 相關關係를 고려해야

66) 龜井利明 著·宋一 譯, *op. cit.*, p.225.

67) 구자철, “섬유공업의 보험대책”, 한국화재보험협회, 「防災와 保險」, 1993. 봄호, p.12.

한다.

3) 保險加入金額의 設定

일부보험으로 인한 比例補償防止에 焦點을 맞춘다. 損害査定時에 保險價額評價는 企業會計上 資産評價方法과는 相異하므로 그 차이로 인한 일부보험으로 평가될 소지가 있다. 建物, 機械에 대한 보험가입금액의 算定은 保險會社의 勸告에 따르거나 손해사정사와 같은 방법으로 資産을 再評價하여 가입금액을 정하여야 한다. 또한 資産의 變動이있는 경우는 그 增減을 즉시 반영하여야 한다.

4) 特別約款의 選擇

다음은 흔히 이용되는 特別約款의 例示⁶⁸⁾로 기업의 固有特性을 勘案하여 결정한다(國文約款基準).

- (㉠) 盜難危險擔保 特約: 보험의 목적이 強盜 또는 竊盜로 생긴 도둑, 毀損 또는 汚損된 損害를 補償
- (㉡) 風水災危險擔保 特約: 태풍, 회오리바람, 폭풍, 폭풍우, 홍수, 해일범람 및 이와 비슷한 風災 또는 水災로 인한 손해
- (㉢) 電氣危險擔保 特約: 發電機, 變壓器, 배전판 등 이와 비슷한 전자기기 장치에 電氣的인 사고로 인하여 생긴 화재손해 담보
- (㉣) 騷擾, 노동쟁의, 항공기 및 차량위험담보 특약: 暴動 및 이와 비슷한 事變에 이르지 못하는 政治的, 社會的 소요와 노동쟁의, 항공기의 추락 및 접촉, 차량의 충돌 및 접촉으로 보험의 목적물에 생긴 손해
- (㉤) 유리손해 담보특약: 건물에 부착되어 있는 판유리가 태풍, 회오리바람, 폭풍,

68) 대한손해보험협회, 「손해보험 약관집」, 1989에서 연구자가 발췌·정리함.

냉해, 수해, 제3자의 非行 또는 過失, 그 밖의 突發的인 사고로 손상을 입었을 경우 보상

- (㉞) 冷凍(냉장)위험담보 특약: 구내화재로 冷凍(냉장)裝置 設備가 破壞, 變造어 온도의 변화로 보험의 목적인 냉동(냉장)물에 생긴 손해
- (㉟) 擴張危險擔保特約: 보험의 목적이 폭발, 폭풍, 우박, 항공기, 차량, 연기 등으로 인한 손해
- (㊱) 惡意的인 破壞行爲負擔 特約: 제3자가 고의적이고 악의적인 행위로 인한 보험의 목적에 생긴 손해
- (㊲) 제조달가액부담 특약: 보험의 목적에 손해가 생긴 때에 保險의 目的과 同形, 同質의 新品을 제조달하는데 소요되는 비용을 보상
- (㊳) 구내폭발담보 특약: 구내에서 생긴 폭발, 파열로 보험의 목적에 생긴 손해
- (㊴) 리스회사 임대물건 특약: 리스회사를 보험계약사 또는 피보험자로 하고 리스 계약서에 따라 임대한 일체의 물 것에 대한 손해
- (㊵) 企業休止손해부담 특약: 보험의 목적의 손해로 인하여 불가피하게 발생한 전부 또는 일부의 營業中斷에 따른 손해



以上으로 호텔기업을 대상으로 火災保險을 위주로 하여 保險制度의 몇가지 주의점을 제시하였으나 이를 각 호텔의 危險轉嫁에 따른 보험채택에 직접 應用하는데에는 어려움이 있으리라 본다. 이는 각 호텔마다 運營特性이 다르고 保險設計을 위한 호텔전반의 위험을 조정하는 안전관리자와 경영 스텝들의 충분한 의견 수립이 이루어지고 있지 않음을 假定하고 화재보험외에 기계보험, 가스배상책임보험, 영업배상책임보험 등, 위험과 위험의 認知度, 보험의 加入과 未加入의 實態, 사고의 처리사항 등을 說問紙를 통하여 제주지역 관광호텔을 중심으로 다음 章에서 標本調査한 자료를 이용하여 實證分析을 실시하였다.

第 4 節 先行研究의 檢討

本節에서는 호텔과 기업의 위험관리와 보험가입대책에 관한 연구결과들을 고찰한다. 科學的 知識의 有用性은 새로운 사실을 발견하고 기존의 정보체계에 새로운 정보를 提供함으로써 經驗世界에 공헌하는 것에 있다고 본다. 이러한 관점에서 볼 때 과학은 관찰된 현상에 의해 說明의 體系를 부여하는 것이며 기존의 法則, 理論, 假說, 原則들을 이해하고 기존의 지식체계에서 새로운 지식을 추가하는 것이 과학의 관심이 있다고 보는 것이다⁶⁹⁾. 그러므로 이러한 理論的, 實證的 先行연구들의 검토는 본 연구를 위한 이론적 기초를 마련하고자 하는데 있다.

그러나 본 연구를 수행하기 위한 先行연구의 검토결과, 호텔기업을 대상으로 하는 위험관리와 보험대책 등에 대한 연구는 매우 未備한 실정이었다. 따라서 여기에서는 短篇的이지만 전체기업을 대상으로 한 위험관리 분야와 보험가입대책에 관한 연구를 포함하여 호텔의 안전관리대책 및 보험제도에 관한 이론적, 실증적 先行연구들을 檢討해 보고자 한다.

1. 企業의 危險管理對策에 관한 研究

기업의 위험관리대책에 관하여 이론적으로 연구한 丙乘一은 그의 연구⁷⁰⁾에서 企業의 危險을 발생시키는 원인은 多種多樣하지만 一般的인 기업의 內的 危險은 機械의 故障과 不適合性, 인간의 不注意와 過誤, 作業시스템의 不適合, 情報의 不足과 그 정보 자체의 誤謬등으로 대별하고 있다. 이러한 여러가지 위험발

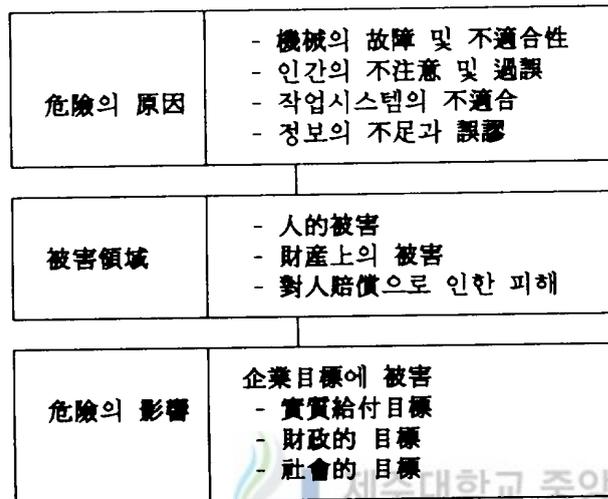
69) 채서일, 「사학과학조사방법론」, 법문사, 1992, p.21.

70) 丙乘一, “기업의 위험관리에 관한 이론적 연구”, 석사학위논문, 한양대학교 대학원, 1982.

생原因들에 의하여 기업은 人的被害, 財産上の被害, 對人賠償으로 인한 피해 등을 입게 된다는 것이다.

이와같은 被害로 인하여 기업은 實質給付, 財政的, 社會的 目標達成에 차질을 가져오게 되고 궁극적으로 企業目標의 達成에 지장을 초래하는 영향을 미친다는 것이다(<도 III-1> 참조).

<도 III-1> 기업위험의 발생원인과 영향



丙乘一은 이와 같이 企業危險을 발생하게 하는 原因이 多樣한 形態로 나타나고 이로 인하여 초래되게 되는 損失도 大型化되어가고 있기 때문에 이에 대한 대책이 없는 경우 기업이 추구하고 있는 목표를 불완전하게 또는 倒産狀態로까지 이르게 되는 경우도 생기게 된다는 것이다. 그러나 많은 企業들이 危險管理에 대한 必要性을 認識하고 있으나, 大部分의 기업이 企業危險에 대한 認識과 評價를 主觀的으로 행하고 있고 위험관리를 特定危險에 대한 部分管理로서만 인식하여 綜合的이고 體系的인 위험관리시스템을 구축하지 못하고 있는 실정이라고 주장하고 있다.

따라서 이 연구는 호텔기업도 다른 분야의 기업과 마찬가지로 각종 위험을 體系的으로 把握·分析하여 위험의 발생을 事前에 防止, 回避하거나 위험이 발생한 후에도 그 영향을 최소화하는 위험관리방안의 필요성을 제시해 주고 있다.

2. 企業의 保險加入에 대한 研究

金東奎⁷¹⁾는 기업의 보험가입에 대한 연구에서 기업은 危險回避 이외의 목적을 위해서도 보험에 가입할 필요가 있음을 주장하고 있다. 즉 기업이 보험에 가입하면 利害關係의 對立을 解消할 수 있으며, 둘째로는 실제 서비스 효율성의 가설(real-service efficiency hypothesis)이다. 이는 기업이 손실을 입었을 때 보상을 받는 외에도 보험회사로부터 여러가지 서비스를 받게 된다. 이러한 서비스에는 災害豫防活動, 請求權妥結(claims settlement), 資金의 貸與 등이 있다. 그 뿐만 아니라 所有權이 집중된 기업의 경우나 經營者 및 피고용자의 입장에서 보았을 때나 分散投資의 많은 비용이 들 때에도 보험에 가입해야 한다는 것이다.

그러나 기업이 보험가입을 억제하는 요인도 있는데 즉 소유권의 廣範圍하게 분산된 大企業의 株主의 입장에서 볼 때 위험측면만을 고려하면 기업은 보험에 가입할 필요가 없다는 주장도 있다. 왜냐하면 주주들은 분산투자를 할 수 있고, 보험계약 체결에 따르는 附帶費用이나 保險料의 부적정성까지 감안하면 기업의 보험가입은 주주의 富의 減少를 초래하는 결과를 낳을 수 있기 때문이다.

金東奎는 이러한 相反된 주장에 대한 결론을 도출하기 위하여 분석을 위한 假定, 前提를 제시하고 논의를 현실에 접근시켜 보험가입의 필요성을 도출하고 있다. 즉 그의 연구결과는 소유권이 광범위하게 분산된 대기업이라 할지라도 보험에 가입할 필요가 있다는 것이다. 또한 기업이 보험가입에 대한 의사결정을 내

71) 金東奎, “기업의 보험가입에 관한 연구”, 석사학위논문, 서울대학교 대학원, 1986.

릴 때 고려해야 할 요인으로는 보험을 통한 代理人問題(Agency Problem)의 解決可能性, 市場의 不安全性, 企業所有權의 분산정도, 주주가 아닌 사람의 입장, 保險契約締結에 따르는 부대비용 등을 들고 있다.

메인(B. G. Main)⁷²⁾은 기업의 保險加入을 市場機能의 缺陷에 對應하는 방법으로 보고 다음과 같이 설명하고 있다. 즉 보험가입은 保險事故發生時에 기업의 流動性を 확보할 수 있고, 이에 따라 이익흐름을 安定化시킬 수 있으며, 法人稅의 節減과 情報의 不完全性を 克服(이는 기업의 危險水準에 相應하여 保險料率을 策定하게 되고 그 보험요율은 기업의 위험수준을 알려주는 尺度의 구실을 하게 됨)할 수 있다는 것이다.

따라서 메인(Main)은 자신의 주장을 뒷받침하기 위해 포춘(Fortune)誌가 선정한 미국의 500大企業의 最高經營者를 대상으로 保險加入動機에 關係 設問調査를 실시하였다. 연구결과에 따르면 企業이 보험에 加入하는 8가지의 動機中 기업의 流動性を 確保하려는 動機가 가장 높고, 이어서 기업의 利益흐름을 安定化시키려는 動機 순으로 나타났다.

3. 호텔經營에 있어서 保險制度의 必要性에 關係한 研究

姜鐘淑은 호텔경영에 있어서 보험제도의 필요성에 관한 실증적 연구⁷³⁾에서 서울지역 특급호텔 15개 업체를 대상으로 보험가입에 대한 실태를 설문조사를 이용하여 분석하였다. 또한 그는 호텔의 화재사고로 인한 保險金 補償關係를 4개 호텔을 대상으로 사례연구를 실시하여 호텔경영상 보험가입의 필요성과 개선방안 등을 제시하였다. 그의 연구목적은 외래관광객 유치뿐만 아니라 고객의 안전성을

72) Main, B. G., "Why Large Corporations Purchase Property / Liability Insurance", California Management Review, Vol.25, No.2, (January, 1983), pp.84-95.

73) 姜鐘淑, "觀光호텔經營에 있어서 保險制度의 必要性에 關係한 研究", 석사학위논문, 경기대학교 대학원, 1985.

확보하고 호텔경영의 효율화 방안으로 최고경영자나 소유자들에게 보험제도의 필요성을 인식시켜 주고자 하는데 있었으며 그의 연구결과는 호텔기업이 다른 산업분야보다도 더 많은 위험요소를 내포하고 있는 우리나라 호텔들의 보험가입 실적은 매우 미미한 것으로 나타났다. 따라서 호텔기업은 危險이나 不確實性을 除去 또는 輕減시키고 고객의 안전을 도모하기 위해서도 제도적으로 보험가입을 義務化할 것을 제안하고 있다.



第 IV 章 研究資料의 分析

第 1 節 調査의 概要

1. 調査의 概要

본 연구에 이용된 표본은 제주지역의 2등급 이상 호텔을 대상으로 하였다. 총 29개의 호텔에 27매를 배포하였고, 그 중 공사중인 호텔 2곳을 제외하여 25매를 회수하였으며, 불성실하다고 생각된 응답설문 3매를 제외하고 최종적으로 22매의 有效標本을 분석에 이용하였다.

조사는 1993년 8월말에 제주지역의 5개 특급호텔을 선정하여 예비조사를 하고 본조사의 기간은 1993년 9월 20일부터 10월 5일까지 15일간 실시하였다. 표본은 제주도내 2등급 이상 호텔을 대상으로 실시되었으며 조사자가 연구의 목적에 더 적합한 결과를 얻을 수 있도록 직접 각 호텔의 최고경영자 및 중간 관리자급 이상의 관리자들을 대상으로 면접조사를 하였다.

2. 分析方法

연구의 실증분석은 표본의 일반적인 특성을 서술하고, 集團間 差異檢證을 위해서는 交叉分析 및 T검증을, 호텔내 위험지역의 순위평균차이를 알아보기 위해서는 켄달의 일치도 검증을, 그리고 그밖의 자료에 대해서는 평균값 및 표준편차 등이 포함된 빈도분석을 이용하였다.

3. 設問의 構成

설문지는 총 3부로 구성되어 있으며 제1부에서는 호텔의 구성 및 위험관리 인식도에 대하여, 제2부에서는 보험의 인식 및 가입현황에 대하여 그리고 제3부에서는 위험의 발생 및 처리사항에 대하여 각각 질문하였다. 구체적인 설문내용은 제1부에서 응답호텔의 개관연도 및 객실규모, 부대시설의 유무, 고용인력, 호텔안전 시설장치, 안전교육, 위험장소 및 시설, 안전시설이용법 인지도, 안전관리 실태 그리고 업무수행 시간 등을 질문하였다. 제2부에서는 보험가입여부 및 미가입시의 이유, 가입동기, 보험의 필요성 등을 질문하였다. 마지막으로 제3부에서는 위험발생 여부 및 처리, 그리고 처리방법의 복잡성 정도를 질문하였다.

第 2 節 調查結果의 分析



1. 資料의 一般的 特性

1) 응답호텔의 설립년도

응답호텔의 설립연도별로 구분해 보면 1988년 '88올림픽 이전에 설립된 호텔이 응답호텔 22개 중 9개로 40.9%이며, 그 이후에 설립된 호텔은 13개, 59.1% 이다.

<표 IV-1> 응답호텔의 설립년도

설립년도	빈도	백분율(%)	누적백분율(%)
1988년 이전	9	40.9	40.9
1988년 이후	13	59.1	100.0
합 계	22	100.0	100.0

1988년 이전	[도표: 9개의 점]					9
1988년 이후	[도표: 13개의 점]					13
I						
I.....I.....I.....I.....I.....I						
0	4	8	12	16	20	

2) 응답호텔의 객실규모

최풍운은 호텔의 규모에 의한 분류를 ① 스몰호텔(Small Hotel): 객실수가 25실 이하인 소형호텔, ② 에버리지 호텔(Average Hotel): 우리나라에서는 2등급 이하의 분류에 속하는 호텔로 객실이 25실-100실까지 호텔, ③ 어버브 에버리지 호텔(Above Average Hotel): 객실이 101실-300실 까지인 중형호텔로 우리나라의 1등급 호텔, ④ 라지 호텔(Large Hotel): 호텔의 규모가 301실 이상을 보유하는 대형호텔로 우리나라의 특1, 2등급 관광호텔로 분류하고 있다⁷⁴⁾. 그러나 본 논문에서는 객실규모가 가장 많은 호텔과 가장 적은 호텔사이를 3등분하였다. 즉 본 연구의 지역적 편의상 100실미만의 호텔, 100실에서 200실사이의 호텔, 그리고 200실 이상의 호텔로 구분하여 각각 소규모 호텔, 중규모 호텔, 대규모 호텔로 나누었다. 소규모호텔은 응답호텔의 36.4%로 8개이며, 중간규모호텔은 40.9%로 9개, 그

74) 崔豊濼, 「호텔經營論」, 白山出版社, 1992, p. 22.

리고 대규모호텔은 22.7%로 5개 있다.

<표 IV-2> 응답호텔의 객실규모

객실 수	빈도	백분율(%)	누적백분율(%)
100실 미만	8	36.4	36.4
100-200실	9	40.9	77.3
200실 이상	5	22.7	100.0
합계	22	100.0	100.0

100실 미만	8
100-200실	9
200실 이상	5

3) 응답호텔의 인원규모

응답호텔의 인원규모는 3명인 경우가 가장 많았고(31.6%), 이어 2명인 경우(27.3%), 그리고 4명, 6명, 7명인 경우(각각 9.1%)로 나타났다. 호텔규모별로는 소규모 호텔의 경우 임원이 2명 내지 3명인 경우가 많았고, 중간규모의 호텔은 3명 내지 4명이, 그리고 대규모 호텔인 경우는 6명의 임원이 있다고 응답하거나 또는 9명이 있다고 응답한 호텔도 있었다. 결과적으로 규모가 커짐에 따라 임원수도 많아지는 추세를 보여 주었다.

<표 IV-3> 응답호텔의 임원규모

임원수	빈도	백분율(%)	누적백분율(%)
1명인 경우	1	4.5	4.5
2명인 경우	6	27.3	31.8
3명인 경우	7	31.8	63.6
4명인 경우	2	9.1	72.7
5명인 경우	1	4.5	77.3
6명인 경우	2	9.1	86.4
7명인 경우	2	9.1	95.5
8명 이상의 경우	1	4.5	100.0
합계	22	100.0	100.0

1명인 경우	1
2명인 경우	6
3명인 경우	7
4명인 경우	2
5명인 경우	1
6명인 경우	2
7명인 경우	2
8명인 경우	1

I I I I I
 0 2 4 6 8 10

제주대학교 중앙도서관
 JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

4) 응답호텔의 종사원규모

종사원의 규모는 100명 미만의 종업원수를 가진 호텔이 10개, 100명에서 200명의 종업원을 가진 호텔이 8개, 그리고 200인 이상의 종업원을 가진 호텔이 4개로 각각 나타났다.

<표 IV-4> 응답호텔의 종사원규모

종업원수	빈도	백분율(%)	누적백분율(%)
100인 미만	10	45.5	45.5
100-200인	8	36.4	81.8
200인 이상	4	18.2	100.0
합계	22	100.0	100.0

5) 응답호텔의 등급별 현황

설문한 호텔의 등급은 2등급 이상의 호텔이었는데 그 중 특1등급호텔은 3개로 13.6%, 특2등급호텔은 5개로 22.7%, 1등급호텔은 10개로 45.5%, 그리고 2등급호텔은 4개로 18.2%를 차지하고 있다.

<표 IV-5> 응답호텔의 등급별 현황

호텔의 등급	빈도	백분율(%)	누적백분율(%)
특1등급호텔	3	13.6	13.6
특2등급호텔	5	22.7	36.4
1등급호텔	10	45.5	81.8
2등급호텔	4	18.2	100.0
합계	22	100.0	100.0

6) 위험관리책임자의 직위 현황

호텔재산에 대한 위험을 관리하는 것은 관리책임자의 직위의 높고 낮음이 상당히 큰 차이가 있을 수 있다. 따라서 본 설문에서 위험관리책임자가 임명되어 있다고 응답한 호텔에 대해 그 직위를 설문한 결과 과장급이 45.5%로 가장 높고, 이사와 부장이 각각 13.6%로 두번째를 차지하고 있다. 이는 호텔재산의 중요성에 비추어 볼 때 위험관리의 직위가 상대적으로 낮은 과장에 편중되어 있다.

<표 IV-6> 응답호텔의 위험관리책임자의 직위 현황

책임자의 직책	빈도	백분율(%)	누적백분율(%)
전무이사	1	4.5	4.5
상무이사	1	4.5	9.1
총지배인	2	9.1	18.2
안전관리지배인	1	4.5	22.7
이사	3	13.6	36.4
부장	3	13.6	50.0
과장	10	45.5	95.5
기타	1	4.5	100.0
합 계	22	100.0	100.0

전무이사	1
상무이사	1
총지배인	2
안전관리지배인	1
이사	3
부장	3
과장	10
기타	1

7) 보험가입 현황

보험가입 현황을 살펴보면 <표 IV-7>에 나타난 바와 같이 화재보험의 경우 전체적으로 43.6%가 가입했다고 응답하였고, 56.4%는 가입하지 않았다고 응답하였다. 화재보험 중 보통약관에 속하는 호텔건물화재보험의 경우는 전체의 95.5%가 가입했다고 응답하여 호텔건물이 호텔에서 차지하는 비중을 나타내었고, 호텔시설 및 집기, 비품에 대한 화재보험은 77.3%가, 그리고 호텔기계장치에 대한 화재보험은 72.7%가 가입했다고 응답하였다.

특별약관의 경우는 보험가입율이 저조한데 세부적으로 살펴보면 구내폭발위험담보는 40.0%, 도난위험담보는 18.2%, 풍수재위험담보는 31.8%, 전기위험담보는 40.9%, 유리손해담보와 냉동(냉장)위험담보는 22.7%, 기업휴지손해담보는 13.6%가 각각 가입한 것으로 응답하였다.

화재보험에 미가입한 경우 그 이유로는 경비절감(41.9%), 위험이 없다(25.8%), 자체처리하기 때문이다(19.3%), 그리고 보험상품을 모른다(12.9%) 등의 순으로 나타났다.

기술보험의 경우는 22.7%가 가입하고 77.3%는 미가입으로 응답하였는데 미가입 이유로는 경비절감 및 위험이 없다가 29.4%, 자체처리 23.5%, 그리고 보험상품을 모른다가 17.6%를 나타냈다.

가스배상책임보험은 전호텔이 가입한 것으로 나타났고 체육시설업자 책임보험은 22.7%가 가입, 77.3%가 미가입했다고 응답하였다.

영업배상책임보험의 경우는 19.7%가 가입하고, 80.3%는 미가입했다고 응답하였다. 미가입 이유로는 보험상품을 모른다가 50.0%를 차지했고, 이어 자체처리 20.6%, 위험이 없다가 15.7%, 그리고 경비절감이 13.7%를 차지했다.

<표 IV-7> 보험가입 현황

보 험 명	가 미 가 입		미 가 입 이 유					
	가 입	미 가 입	위험이 없다(%)	보험상품 모른다, %	자체 처리(%)	경비 절감(%)	무응답	
<화 재 보 험>	96	124	32	16	24	52		
보통	1. 호텔건물화재보험	21	1	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(100)	0
약관	2. 호텔시설, 집기비품화재보험	17	5	0(0.0)	0(0.0)	2(40.0)	3(60.0)	0
	3. 호텔기계장치화재보험	16	6	0(0.0)	1(16.7)	1(16.7)	4(66.7)	0
특	4. 구내폭발위험담보	9	13	4(30.8)	2(15.4)	2(15.4)	5(38.5)	0
별	5. 도난위험담보	4	18	5(27.8)	2(11.2)	4(22.2)	7(38.9)	0
	6. 풍수재위험담보	7	15	4(26.7)	2(13.3)	3(20.0)	6(40.0)	0
약	7. 전기위험담보	9	13	3(23.1)	2(15.4)	2(15.4)	6(46.2)	0
	8. 유리손해담보	5	17	6(35.3)	2(11.8)	3(17.6)	6(35.3)	0
	9. 냉동(냉장)위험담보	5	17	4(23.5)	3(17.6)	3(17.6)	7(41.2)	0
관	10. 기업휴지손해담보	3	19	6(31.6)	2(10.5)	4(21.1)	7(36.8)	0
<기 술 보 험>	10	34	10	6	8	10	0	
	1. 기계보험	6	16	4(25.0)	3(18.8)	4(25.0)	5(31.3)	0
	2. 전자기기보험	4	18	6(33.3)	3(16.7)	4(22.2)	5(27.8)	0
<가스배상책임보험>	22	0			-	-	-	
<체육시설업자책임보험>	5	17	7(53.8)	3(23.1)	2(15.4)	1(7.7)	4	
<화 재 보 험>	96	124	32	16	24	52	-	
<영업배상책임보험>	26	106	16	51	21	14	4	
1. 시설소유(관리)자 특별약관								
① 구내치료비담보추가특별약관	6	16	2(13.3)	8(53.3)	3(20.0)	2(13.3)	1	
② 비행담보추가특별약관	3	19	3(16.7)	9(50.0)	3(16.7)	3(16.3)	1	
③ 물적손해확장담보추가특별약관	5	17	3(18.8)	9(56.3)	2(12.5)	2(12.5)	1	
2. 생산물특별약관	4	18	3(17.6)	8(47.1)	4(23.5)	2(11.8)	1	
3. 주차장특별약관	5	17	2(11.8)	8(47.1)	4(23.5)	3(17.6)	0	
4. 인격침해담보특별약관	3	19	3(15.8)	9(47.4)	5(26.3)	2(10.5)	0	

2. 資料의 分析

1) 고객의 호텔 이용시 위험한 장소와 호텔시설물 중 위험도가 높은 장소

고객이 호텔을 이용할 때 어떤 장소에서 위험도가 가장 높은가를 질문하였을 때 가장 높게 나타난 부분은 층계(38.1%)였으며, 다음이 엘리베이터(28.6%), 체육 시설(19.0%), 복도(9.5%), 욕실 및 객실(4.8%)로 나타났다. 또한 호텔시설물 중 위험도가 가장 높다고 응답한 순위는 가스를 사용하는 주방 및 커피숍(45.5%), 발전실(22.7%), 보일러실(18.2%), 엘리베이터(13.6%) 순으로 나타났다.

고객이 호텔을 이용할 때 위험한 시설에 대한 위험도 순위와 호텔시설의 위험도 순위가 각 호텔에 따라 차이가 있는지를 알아보기 위하여 켄달의 일치도 검증을 하였다. 켄달의 일치도 계수(W)는 1에서 0값을 갖게 되는데 평가자들간의 순위 평가상의 일치도가 높으면 높을수록 1에 가깝게 나타난다⁷⁵⁾. 본 연구에서는 <표 IV-8>에서 보는 바와 같이 고객이용시설 중 위험시설의 순위는 켄달의 일치도 값이 0.54이고 유의도는 0.0000으로 나타나 호텔간 위험시설의 순위가 어느 정도 일치하고 있음을 보여주고 있다. 그러나 호텔시설의 위험도 순위에 있어서는 호텔에 따라 그 순위가 일치하지 않고 있음을 보여주고 있다.

<표 IV-8> 고객이용시설 및 호텔시설의 위험장소순위에 관한 일치도 검증

구 분	Cases	W	Chi-Square	d. f.	유의도
고객의 위험장소	17	.5460	55.6891	6	.0000
호텔시설의 위험장소	21	.0997	10.4694	5	.0630

주) 고객의 위험장소와 호텔시설의 위험장소 변수간의 실증분석결과.

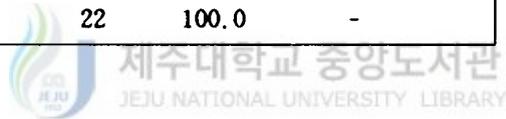
75) 채서일·김범중, 「SPSS/PC+를 이용한 통계분석」, 법문사, 1991, p.173.

2) 보험의 필요성에 대한 인식도

보험의 필요성에 대한 인식도를 질문한 결과 대부분의 호텔이 보험의 필요성은 인정하고 있는 것으로 나타났다. 즉 호텔재산에 대한 보험에 필요성에 대하여 90.9%가 필요하다고 응답하였고 필요하지 않다고 응답한 비율은 4.5%로 나타났다. 그리고 고객에 대한 영업배상의 보험필요성에 대해서는 77.3%가 필요하다는 응답을 하였고 불필요하다는 응답은 9%로 나타나고 있다. 이는 호텔재산에 대한 보험의 필요성보다는 고객에 대한 영업배상의 보험 필요성이 더 낮게 나타나고 있음을 보여준다.

<표 IV-9> 호텔재산에 대한 보험의 필요성

구 분	빈도	백분율(%)	누적백분율(%)
매우필요	18	81.8	81.8
약간필요	2	9.1	90.9
보통이다	1	4.5	95.5
필요안함	1	4.5	100.0
합계	22	100.0	-



<표 IV-10> 고객에 대한 영업배상의 보험필요성

구 분	빈도	백분율(%)	누적백분율(%)
매우필요	12	54.5	54.5
약간필요	5	22.7	77.3
보통이다	3	13.6	90.9
필요안함	1	4.5	95.5
전혀불필요	1	4.5	100.0
합계	22	100.0	-

3) 화재보험 가입동기 및 편익

호텔건물의 화재보험에 가입한 동기를 질문한 결과 호텔자체의 운영계획에 따라 가입했다고 응답한 비율이 77.3%로 가장 높게 나타났고, 이어 금융기관에 의한 동기가 22.7%를 차지했다. 또한 보험을 가입하게 될 경우 이것으로부터 얻는 편익에 대해서는 보험에 가입함으로써 유동성을 확보할 수 있다고 답한 비율이 81.8%로 가장 높게 나타났고, 이어 호텔의 재무관리의 건전성의 증거가 된다고 응답한 비율이 18.2%를 차지했다.

<표 IV-11> 보험가입동기 및 편익

구 분		빈도	백분율(%)
보험가입 동기	자체운영계획	16	72.72
	보험회사권유	1	4.54
	금융기관에의해	5	22.72
	관광진흥기금차입	0	0.00
	기타	0	0.00
합 계		22	100.0
보험가입 편익	재무관리건전 증거	4	18.18
	세금절감	0	0.00
	보험료저렴	1	4.54
	유동성확보	17	77.27
	수익흐름안정	0	0.00
합 계		22	100.0

호텔내 고객의 인적 물적 사고 경험의 유무에 따른 집단간에 보험의 필요성에 대한 인식도의 차이가 있는지 검증한 결과 통계적인 차이는 보이고 있지 않다. 그러나 <표 IV-12>에 나타난 바와 같이 호텔재산에 대한 보험의 필요성에 있어서 사고경험이 있는 집단의 평균은 4.8750, 사고경험이 없는 집단의 평균은 4.5385로 나타나 사고경험이 있는 집단이 호텔재산에 대한 보험의 필요성에 대한 인식이 약

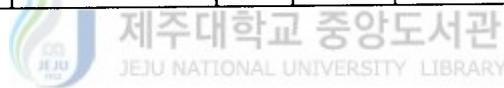
간 높게 나타나고 있다. 반면 고객에 대한 영업배상 보험의 필요성에 대해서는 <표 IV-13>에 나타난 바와 같이 사고경험이 있는 집단의 평균은 3.8750, 사고경험이 없는 집단의 평균은 4.3077로 나타나 사고경험집단이 오히려 고객에 대한 영업배상 보험의 필요성을 덜 느끼고 있는 것으로 나타났다.

<표 IV-12> 호텔재산 보험의 필요성에 대한 T검증 결과

구 분		빈도	평균	표준편차	t 값	p 값
호텔재산에 대한 보험의 필요성	사고경험 집단	8	4.8750	.354	0.94	0.360
	사고비경험 집단	13	4.5385	.967		

<표 IV-13> 고객 영업배상 보험의 필요성에 대한 T검증 결과

구 분		빈도	평균	표준편차	t 값	p 값
고객에 대한 영업 보험의 필요성	사고경험 집단	8	3.8750	1.458	-0.83	0.417
	사고비경험 집단	13	4.3077	.947		



4) 호텔규모와 종사원의 소방시설작동법 인지정도

제주지역내에서 일반적으로 호텔규모가 100실 미만, 101실-200실, 201실 이상 호텔을 각각 소규모, 중규모, 대규모 호텔로 분류하여 각 규모집단에 따라 그 종사원의 소방시설 작동법의 인지도를 조사한 결과 전체응답자의 54.5%가 작동방법을 인지하고 있다고 응답하였는데, 이를 세부적으로 살펴보면 소규모호텔은 55.6%가 인지하고 있다고 응답하였고, 중간규모호텔은 37.5%가, 그리고 대규모호텔은 80.0%가 인지하고 있다고 응답하였다.

<표 IV-14> 호텔규모에 따른 종사원의 소방시설작동법 인지정도

구 분		소규모호텔	중간규모호텔	대규모호텔	줄간합계
알고있다	빈도수	5	3	4	12
	R	41.7	25.0	33.3	54.5
	C	55.6	37.5	80.0	
	T	22.7	13.6	18.2	
보통이다	빈도수	4	3	1	8
	R	50.0	37.5	12.5	36.4
	C	44.4	37.5	20.0	
	T	18.2	13.6	4.5	
모른다	빈도수	0	2	0	2
	R	0.0	100.0	0.0	9.1
	C	0.0	25.0	0.0	
	T	0.0	9.1	0.0	
열 간 합 계	빈도 비율(%)	9 40.9	8 36.4	5 22.7	22 100.0

주) R: 줄간비율, C: 열간비율, T: 총비율

5) 호텔등급과 위험관리의 운영정도

호텔 등급과 위험관리의 운영정도를 살펴보면 <표 IV-15>에 나타난 바와 같이 특1급호텔의 경우 모두 잘되고 있다고 응답하고 있으며 특2등급은 80%가, 1등급호텔은 70%가, 그리고 2등급호텔은 25%가 잘되고 있다고 응답하고 있다.

호텔등급에 따른 집단간 통계적 의미는 없으나 호텔등급이 높을수록 위험관리의 운영도 잘되고 있다고 응답하고 있는 것으로 나타났다.

<표 IV-15> 호텔등급과 위험관리의 운영정도

구 분		특1급	특2급	1급호텔	2급호텔	중간합계
잘된다	빈도수	3	4	7	1	15
	R	20.0	26.7	46.7	6.7	68.2
	C	100.0	80.0	70.0	25.0	
	T	13.6	18.2	31.8	4.5	
보통이다	빈도수	0	1	1	1	3
	R	0.0	33.3	33.3	33.3	13.6
	C	0.0	20.0	10.0	25.0	
	T	0.0	4.5	4.5	4.5	
안된다	빈도수	0	0	2	2	4
	R	0.0	0.0	50.0	50.0	18.2
	C	0.0	0.0	20.0	50.0	
	T	0.0	0.0	9.1	9.1	
열간합계	빈도비율(%)	3 13.6	5 22.7	10 45.5	4 18.2	22 100.0

주) R: 중간비율, C: 열간비율, T: 총비율

第 3 節 實證分析의 要約 및 示唆點

응답호텔의 보험가입 현황을 살펴보면 화재보험의 경우 전체적으로 43.6%가 가입하였고, 56.4%는 가입하지 않았다. 화재보험 중 보통약관에 속하는 호텔건물 화재보험의 경우는 전체의 95.5%가 가입했다고 응답하였고, 호텔시설 및 집기, 비품에 대한 화재보험은 77.3%가, 그리고 호텔기계장치에 대한 화재보험은 72.7%가 가입했다고 응답하였다.

호텔화재보험에 미가입한 이유로는 경비절감(41.9%), 위험이 없다(25.8%), 자체처리하기 때문이다(19.3%), 그리고 보험상품을 모른다(12.9%) 등의 순으로 나타났다. 기술보험의 경우는 22.7%가 가입하고 77.3%는 미가입으로 응답하였는데 미가입 이유로는 경비절감 및 위험이 없다가 29.4%로 가장 높았다. 가스배상책임보험은 전호텔이 가입한 것으로 나타났고, 체육시설업자 책임보험은 22.7%가 가입,

77.3%가 미가입했다고 응답하였다. 영업배상책임보험의 경우는 19.7%가 가입하고, 80.3%는 미가입했다고 응답하였다. 미가입 이유로는 보험상품을 모른다가 50.0%로 가장 높았다.

고객이 호텔을 이용할 때 어떤 장소에서 위험도가 가장 높은가를 질문하였을 때 제 1위로 나타난 부분은 층계(38.1%)였으며, 다음이 엘리베이터(28.6%), 체육 시설(19.0%), 복도(9.5%), 욕실 및 객실(4.8%)로 나타났다. 또한 호텔시설물 중 위험도가 가장 높다고 응답한 순위는 주방커피숍(45.5%), 발전실(22.7%), 보일러실(18.2%), 엘리베이터(13.6%) 순으로 나타났다. 또한 호텔간 위험시설의 순위가 어느 정도 일치하는 것으로 나타났다. 그러나 호텔시설의 위험도 순위에서 호텔에 따라 그 순위가 일치하지 않았다.

보험의 필요성에 대한 인식도를 질문한 결과 대부분의 호텔이 보험의 필요성은 인정하고 있는 것으로 나타났다. 또한 호텔재산에 대한 보험의 필요성보다는 고객에 대한 영업배상의 보험 필요성이 더 낮게 나타나고 있음을 보여준다.

호텔건물의 화재보험에 가입한 동기에 대해 호텔자체의 운영계획에 따라 가입했다고 응답한 비율이 77.3%로 가장 높게 나타났다. 보험가입에 의한 편익에 대해서는 보험에 가입함으로써 유동성을 확보할 수 있다고 답한 비율이 81.8%로 가장 높게 나타났다.

호텔내 고객의 인적 물적 사고 경험의 유무에 따른 집단간에 보험의 필요성에 대한 인식도의 차이가 있는지 검증한 결과 통계적인 차이는 보이지 않았다.

호텔규모에 따라 종사원의 소방시설 작동법의 인지도를 조사한 결과 전체응답자의 54.5%가 작동방법을 인지하고 있다고 응답하였다.

호텔 등급과 위험관리의 운영정도는 호텔등급에 따른 집단간 통계적 차이는 없으나 호텔등급이 높을 수록 위험관리의 운영도 잘되고 있다고 응답하고 있다.

본 연구는 호텔자체로서 처리하거나 보유하기 어려운 위험을 보험으로 얼마만큼 전가하고 있는지를 파악, 분석하여 보고자 하는 것이었다. 그러나 본 연구는

첫째, 제주지역에 위치한 특정기업인 호텔을 대상으로 연구하여 산업의 크기, 조직계층 및 연구표본의 크기가 한정되고, 둘째, 관련된 선행연구가 부족하여 비교평가가 용이하지 않다는 제약을 가지고 있다. 따라서 호텔기업의 특성을 고려하고 여러 요인을 연구표본에 삽입하여 연구함으로써 연구결과의 일반화를 도모할 필요가 있다.

이러한 제약에도 불구하고 본 연구는 다음과 같은 시사점을 제시해 준다.

첫째, 특정호텔의 화재보험에 대한 인식이 부족해 보험가입을 고려하고 있지 않다는 사실과 미가입이유에 대해서 보험회사는 객관적 자료를 바탕으로 보험의 중요성과 위험의 대처에 대한 적절한 홍보가 필요하다.

둘째, 보험의 궁극적인 목적이 사고의 예방임을 고려할 때, 호텔시설 중 위험도가 상대적으로 높은 지역이 실증분석에서 나타나고 있으므로 이 들 지역에 대한 예방조치가 강화되어야 한다.

셋째, 호텔관련자들의 위험에 대한 인식이나 대처수준이 명확하게 준비되어 있지 않아 적절한 프로그램을 개발하고 자발적인 참여를 유도하여 위험에 대한 대처수준을 높여 나가야 한다.

넷째, 위험관리 책임자는 경영관리에 의사결정을 할 수 있는 임원급 및 최고경영자로 선정되어 모든 종사자들에게 危險意識을 주지시켜 나가야 한다.

다섯째, 호텔등급이 낮을수록 위험에 대한 인식이 부족한 경향이 있으므로 위험에 대한 인식이 뚜렷한 보험사 등의 역할이 더 활발하게 진행될 필요가 있다.

여섯째, 많은 호텔이 고객에 대한 영업배상책임보험의 가입실적이 저조하고 특히 '94년을 한국관광의 해로 선정한 시점에서 많은 외래관광객이 한국을 방문하고 이들의 안전을 확보하기 위해서라도 제도적으로 고객에 대한 영업배상책임보험이 일정수준까지는 가입하는 등의 제도적 장치가 강구될 필요가 있다.

第 V 章 結 論

산업사회의 발달로 각종 첨단기술과 신소재 등이 개발되고 이에 따라 각 산업의 이용원자재도 첨단화 되어가고 있다. 이것은 또한 새로운 문제를 야기하게 되었다.

오늘날 기업화된 호텔산업은 국민의 소득증대와 여가활용, 지구촌이라 불리워질 만큼의 교통의 발달, 국가의 재정적 지원에 힘입어 다른 기업못지 않게 성장하여 건물이 거대화 되고 부대시설이 확충되어 고객의 서비스(service)에 기여하게 되었지만 호텔 자산의 증가로 인하여 위험관리에 더 신경쓰지 않으면 안되게 되었고 보험은 그 보호장치가 되고 있다.

즉 보험은 호텔기업의 社會的 봉사시설로서의 호텔의 역할을 훌륭히 수행하며 經營上 최대의 이익을 발생시킬 수 있도록 危險管理를 통하여 호텔의 財産과 顧客의 安全을 철저히 관리, 보호해 주는데 큰 도움을 주고 있다.

이상과 같이 본 연구는 기업위험에는 어떠한 것들이 있으며, 이러한 위험들이 기업목표에 어떠한 부정적인 영향을 가져오는가를 알아보고 그러한 위험을 발견, 분석, 평가를 통해서 그 위험의 轉嫁方法 등을 조사, 연구하였다. 그러나 위험상황을 정확하게 파악하기 위해서는 고도의 전문적 지식과 경험이 필요하며 또한 구성원의 협동이 필요하다. 그 이유는 위험의 발생원인은 기업의 모든 영역에 내재하고 있으며, 그 종류 또한 다양하고 위험의 발생은 여러가지 요소의 복합적인 작용에 의해서 나타나기 때문이다.

본 연구에서 호텔을 대상으로 화재보험과 영업배상책임보험을 위주로 호텔이 취할수 있는 보험정책상의 의사결정을 몇 가지 제시하였으나 이를 각 호텔의 보험정책에 직접 이용하는 데에는 미흡한 점이 없지 않다. 제3절 2항에서 언급한 바와 같이 호텔보험정책의 수립은 각 호텔의 경영정책이나 고유의 특성에 따라

다르기 때문에 면밀히 검토되어야 한다.

따라서 보험정책상의 바람직한 의사결정을 하기 위해서는 다음과 같은 사항에 유의하여야 한다.

첫째, 호텔특성에 알맞는 보험설계를 위해서는 호텔 전반의 위험을 통제하는 안전관리자, 종사자, 임원들 간의 충분한 의견수렴이 필요하다.

둘째, 호텔자체로 감당하기 어려운 위험관리부분은 전담보험사를 선정하여 이용한다. 즉, 최근의 손해보험회사들은 위험관리 전문조직을 구축하고 있어 이들로 하여금 보험설계 서비스, 방재안전진단 서비스 등 다양한 전문 서비스프로그램을 제공받는 방법도 모색되어야 한다.

셋째, 중요한 사항은 고객에 대한 배상책임보험을 활성화 해야 할 것이다. 호텔재산에 대한 피해는 자체감수에 의해 해결할 수 있을 것이나 고객에 대한 인적, 물적, 정신적 피해에는 결코 소홀히 할 수 없으며 더우기 앞으로는 더욱 소비자의식이 향상된다는 점을 고려하여 보면 호텔자신의 업무를 수행함에 있어 선의의 제3자에게 입힐지도 모르는 법률상 배상책임을 보험자에게 전가함으로써 자신의 업무를 원활하게 수행하고 지속적인 성장을 추구할 수 있다.

그러나 어떠한 보험상품도 호텔의 손실을 완벽하게 복구해 주지는 못한다. 그것은 어떤 종류의 재해이든간에 인명이나 재산손실에 수반하여 호텔의 이미지나 신용의 훼손, 호텔의 신뢰도 하락, 고객상실 등 보험으로 전가하기 어려운 2차적 재해를 가져오기 때문이다. 이런 측면에서 본다면 무엇보다도 안전에 대한 투자, 조직의 보강이나 교육, 시설에 대한 과감한 배려가 가장 확실한 위험관리 방안이 될 수 있을 것이다.

본 연구는 연구자의 설문내용의 미흡, 시간적, 비용적 측면의 여러 제약 등으로 인해 충분한 분석이 이루어지지 못한 점도 있었다. 따라서 향후 연구에서는 더 세부적인 자료와 더 광범위한 지역에 걸친 표본을 근거로 비교연구가 이루어져야 할 것이다.

參 考 文 獻

1. 國內文獻 및 論文

- 1) 김범국의, 「산경논집」, 제6집, 제주대학교 관광산업연구소, 1992.
- 2) 김재민·신현주, 「현대호텔경영론」, 대왕사, 1988.
- 3) 김충호, 「관광사업경영」, 기문사, 1989.
- 4) 박상수, 「국제관광론」, 형설출판사, 1988.
- 5) 방갑수, 「최신보험학」, 박영사, 1987.
- 6) 손대현, 「관광론」, 일신사, 1989.
- 7) 신수식, 「보험경영론」, 무역경영사, 1988.
- 8) 오정환, 「호텔경영학원론」, 기문사, 1992.
- 9) 오정환, 「호텔관리회계론」, 기문사, 1989.
- 10) 이선희, 「호텔서비스마케팅론」, 기문사, 1992.
- 11) 이항구, 「관광진흥법 개론」, 탐구당, 1987.
- 12) 이항구, 「국제관광학」, 탐구당, 1987.
- 13) 전전용, 「관광개론」, 차북재역, 계명대학교 출판부, 1985.
- 14) 정익준, 「최신 관광사업론」, 형설출판사, 1990.
- 15) 조해균, 「보험경제론」, 박영사, 1992.
- 16) 채서일, 「사학과학조사방법론」, 법문사, 1992.
- 17) 채서일·김범중, 「SPSS/PC'를 이용한 통계분석」, 법문사, 1991.
- 18) 강종숙, 「관광호텔경영에 있어서 보험제도의 필요성에 관한 연구」, 석사학위논문, 경기대학교 대학원, 1985.
- 19) 강택상, 「공·사 혼합기업의도입과 활성화 방안에 관한 연구」, 석사학위논문, 제주대학교 경영대학원, 1992.

- 20) 구자철, “섬유평업의 보험대책”, 한국화재보험협회, 「방재와 보험」, 1993.
 불호.
- 21) 김동규, “기업의 보험가입에 관한 연구”, 석사학위논문, 서울대학교 대학원, 1986.
- 22) 김진일, “호텔건물의 특징”, 한국화재보험협회 「방재와 보험」, 1987.
- 23) 박호래, “호텔의 경영합리화에 관한 이론적 고찰”, 경희대 경영대학원, 석사학위논문, 1987.
- 24) 송성진, “호텔관리회계에 관한 연구”, 박사학위논문, 경희대학교 대학원, 1981.
- 25) 예병일, “기업의 위험관리에 관한 이론적 연구”, 석사학위논문, 한양대학교 대학원, 1982.
- 26) 오정환, “호텔 경영의 변천과정에 관한 국제비교연구”, 박사학위논문, 단국대학교 대학원, 1991.
- 27) 유근옥, “기업 보험구입의 경제적 동기와 보험모델 개발방향”, 대한손해보험협회, 「손해보험」, 1992.7.
- 28) 함봉수, “관광호텔 사업지원정책에 관한 연구”, 관광개발연구소, 「관광연구논집」, 제7집, 1990.
- 29) 함봉수, “한국관광호텔의 경영평가에 관한 연구”, 박사학위논문, 경기대학교 대학원, 1992, 재인용.
- 30) 허향진, “제주관광객의 정보이용분석과 제공방안에 관한 연구”, 제주대학교, 1993.
- 31) 대한손해보험협회, 「손해보험」, 1993.3. 3월호.
- 32) 대한손해보험협회, 「위험관리진단 안내」, 1993.3.
- 33) 제주대학교 관광경영학과, 「관광객성향조사」, 1992.
- 34) 제주도, 「제주도종합개발계획(안)」, 1993.

- 35) 제주상공회의소, 「제주경제현황」, 1993.
- 36) 한국소방안전협회, 「소방안전」, 1990년 3 4월호 통권 52호.
- 37) 한국화재보험협회, 「방재기술자료집」: 호텔의 방재 및 피난대책, 1992.
- 38) 한국화재보험협회, 「방재와 보험」, 1993년, 여름호.
- 39) 제민일보, “화재 하루평균 1건”, 1993. 7. 13.
- 40) 제주신문, “인근호텔 2곳 원인 모를 화재”, 1993. 5. 28.
- 41) 조선일보, “하얏트호텔 보일러 폭발, 청와대-미 관계자 등 백여명 현지조사”, 1993. 7. 6. 「호텔경영연구」, 제8집, 1991.

2. 外國文獻 및 論文

- 1) Barry D. Smith, James S. Trieschmann 外, 金周東譯, 「損害保險原論」, 保險監督院, 1991.
- 2) Brune Brühwiler, *Risk Management-eine Aufgabe der Unternehmensführung*, Stuttgart, 1980.
- 3) Mark R. Green, Oskar N. Serbein 著, 李相和·嚴倉會, 「危險管理의 理論과 事例(上)」, 保險監督院, 1989.
- 4) G. L. Head, *The Risk Management Process*, 1978, N.Y., p.59ff.
- 5) Mark R. Greene, *Risk and Insurance*, South-Western Publishing Company, 1981.
- 6) H. S. Denenberg & Others, *Risk and Insurance*, 2nd ed., (Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, Inc., 1974).
- 7) Haller, M., *Industrielle Organization*, in GPRI Nr.11, 1978, S.12ff.
- 8) J. E. Bannister & P.A. Bawcutt 著·조병갑譯, 「危險管理의 理論과 實務」, 법문사, 1985.

- 9) Knight, F. H., "Risk, Uncertainty and Profit", Boston, Houghton, Mifflin Company, 1964.
- 10) Main, B. G., "Why Large Corporations Purchase Property / Liability Insurance", California Management Review, Vol.25, No.2, (January, 1983).
- 11) Manes, Alfred, *Versicherungswesen*, 1930, Bd.1, S.2.
- 12) Mark R. Greene著, 崔秉秀·李相先譯, 「危險과 保險 I」, 保險監督院, 1989.
- 13) Rosenbloom, Jerry S., "A Case Study in Risk Management", Appleton-Centry Crofts, 1972.
- 14) Williams Jr. C. A. and Heins, Richard M., *Risk Management and Insurance*, McGraw-Hill Book Company, 1981.
- 15) 岡本伸之, *列島ホテル戦争*, 東京, 日本經濟新聞社, 1990.
- 16) 岡本伸之, 「現代ホテル經營の基本理論」, (東京: 柴田書房, 1989).
- 17) 龜井利明著·宋一譯, 「危險管理論」, 法文社, 1989.
- 18) 作古眞義, *ホテル經營管理*, 東京, 月刊ホテル旅館, 1985, 6號.



設 問 紙

안녕하십니까 ?

바쁘신 가운데 이렇게 어려운 부탁을 드리게 되어 대단히 죄송합니다.

저는 제주대학 대학원생으로 석사학위 졸업논문을 상기 제목으로 연구하려고 그 실태를 조사하고자 합니다.

귀사에서 대답하시는 내용은 익명으로 오직 논문작성을 위한 통계의 목적으로만 사용되며 귀사에는 어떠한 영향도 미치지 않음을 알려드립니다.

매우 바쁘신 줄 압니다만 후학을 아끼시는 마음으로 성의있는 응답을 해주시면 고맙겠습니다.

감사합니다.

1993. 9.

제주대학교 경영대학원 석사과정 관광경영전공 고 상 옥



I. 귀 호텔의 구성과 위험관리 인식도에 대한 설문입니다.
해당 문항에 “숫자” 또는 “○”표하여 주시기 바랍니다.

1) 귀 호텔의 개관년도는 ? (년 월)

2) 귀 호텔의 시설은 ?

① 객실 : () 실

② 부대시설 : 커피숍 () 레스토랑() 바 () 제과점() 세탁소()
이·미용실() 사우나 () 볼링장() 의무실() 약 국()
오락실 () 연회장 () 컨벤션시설() 쇼핑센터 ()
기 타 ()

③ 건물시설 : 에레베이터 () 보일러실 () 발전실 () 펌프실 ()
중앙통제실 () 기 타 ()

3) 귀호텔의 인원 구성은 ?

① 임원 () 명 ② 종사원 () 명

4) 귀 호텔은 위험관리책임자가 임명되어 있는지 ?

① 있 다 () ② 없 다 ()

5) 위험관리책임자가 임명되어 있다면 그 직위는 ?

① 전무이사 () ② 상무이사 () ③ 총지배인 () ④ 주재지배인 ()
⑤ 안전관리지배인() ⑥ 이 사 () ⑦ 부 장 () ⑧ 과 장 ()
⑨ 기 타 ()

6) 귀 호텔은 자체 소방조직이 되어 있는지 ?

① 있 다 () ② 없 다 ()

- 7) 귀 호텔이 갖추고 있는 안전시설장치는 어떤 것이 있는지 ?
- ① 스프링클러 () ② 연기감지기 () ③ 도난경보기 () ④ 누전경보기 ()
 ⑤ 감시카메라 () ⑥ 자동화재탐지기 () ⑦ 자동화재속보기 ()
 ⑧ 인명구조기구 () ⑨ 비상용승강기 () ⑩ 비상방송시설 () ⑪ 기 타 ()

- 8) 귀 호텔은 호텔시설과 고객의 안전을 위한 교육을 하고 있는지 ?
- ① 한 다 () ② 안한다 ()

- 9) 상기 안전교육을 하고 있다면 어떤 주기로 실시하고 있는지 ?
- ① 1개월 () ② 2개월 () ③ 분 기 () ④ 기 타 ()

- 10) 귀 호텔은 고객의 귀중품을 보관하는 안전금고가 설치되어 있는지 ?
- ① 있 다 () ② 없 다 () ③ 기 타 ()

- 11) 고객이 호텔을 이용시 어떤 장소에서 위험도가 높다고 생각되는지 ?
 다음 보기에서 순서대로 적어 주세요.

보기 : ① 에레베이터 ② 층계 ③ 체육시설(볼링장, 사우나, 수영장 등)
 ④ 복도 ⑤ 욕실 및 객실 ⑥ 로비 ⑦ 기타
 ()

- 12) 다음 시설물 중 어떤 시설이 위험도가 높다고 생각되는지 ?
 보기에서 순서대로 적어주세요.

보기 : ① 에레베이터 ② 발전실 ③ 구내세탁소 ④ 보일러실
 ⑤ 중앙통제실 ⑥ 가스를 사용하는 주방·커피숍 등
 ()

13) 귀 호텔에 설치된 소방시설의 작동방법을 전 종사원이 숙지하고 있는지 ?

- ① 매우 잘 알고 있다()
- ② 잘 알고 있다()
- ③ 보통이다()
- ④ 모른다()
- ⑤ 전혀 모른다()

14) 귀 호텔의 소방시설 점검은 어떻게 하고 있습니까 ?

- ① 전혀 안하고 있다()
- ② 소방관서의 검열시에만 하고 있다()
- ③ 자체적으로 방화관리자가 하고 있다()
- ④ 소방설비업체에 의뢰해서 하고 있다()
- ⑤ 기 타 ()

15) 화재 및 위험의 발생시 귀호텔에 설치된 안전시설장치에 대한 신뢰성은 어느 정도입니까?

- ① 매우 신뢰할 수 있다()
- ② 조금 신뢰할 수 있다()
- ③ 보통이다()
- ④ 조금 신뢰할 수 없다()
- ⑤ 전혀 신뢰할 수 없다()



16) 귀 호텔은 소방시설 유지보수를 위한 예산편성은 되어 있습니까 ?

- ① 매우 잘되어 있다()
- ② 잘 되어 있다()
- ③ 보통이다()
- ④ 안되어 있다()
- ⑤ 전혀 안되어 있다()

17) 귀 호텔의 위험관리 운영은 어느 정도라고 생각하십니까 ?

- ① 매우 잘되고 있다()
- ② 잘 되고 있다()
- ③ 보통이다()
- ④ 잘 안되고 있다()
- ⑤ 전혀 잘 안되고 있다()

II. 보험의 인식 및 가입현황

용어해설

1. 화재보험 : 소유하고 있는 동산 및 부동산 즉, 건물, 기계, 시설, 집기, 상품, 기타 설비 등은 보험의 목적이 될 수 있음
2. 기술보험 : 특종보험의 한 분야로서 주로 engineering 계통에 관련된 보험임. 이는 화재보험에서 담보받을 수 없는 사항을 보상해 주며 기계보험, 전자기기보험 등이 있다.
3. 유리보험 : 건물에 부착되어 있거나 건물의 일부로 항상 쓰이는 부속물의 유리가 우연한 사고로 인하여 파손됨으로써 입은 손해를 보상하는 보험
4. 기업휴지보험 : 화재, 낙뢰, 지진 및 분화, 홍수, 기계파손 및 기타 부수위험으로 발생하는 기업의 휴지로 피보험자가 휴업상태로 들어갔을 경우 보상하는 보험
5. 체육시설업자 배상책임보험 : 피보험자 소유, 사용 또는 관리하는 체육시설 및 그 시설의 용도에 따른 업무의 수행 중 생긴 우연한 사고로 제 3자의 신체 및 재물을 손괴하여 법률상 배상책임을 보상하여주는 보험
6. 가스배상책임보험 : 가스의 폭발 등 우연한 사고로 인하여 타인의 생명, 신체 또는 재산상의 손해를 입혀 법률상 손해배상책임을 보상하여 주는 의무보험

7. 영업배상책임보험 : 피보험자인 개인이나 기업이 우연한 사고로 인하여 타인의 신체나 재물에 손해를 입힘으로써 발생하는 법률상의 배상책임 (Legal Liability)을 담보하는 보험으로 제 3자에게 지는 법률상 배상배임이다.

1. 다음은 귀 호텔의 보험가입 상황과 미가입시는 그 부분에 대한 이유에 대한 조사입니다.

보	험	명	가입	미가입	미 가 입 이 유			
					위험이 없다	보험상품 모른다	자체 처리	경비 절감
〈화 재 보 험〉								
보통 약관	1. 호텔건물화재보험 2. 호텔시설및집기비품화재보험 3. 호텔기계장치화재보험							
특 별 약 관	4. 구내폭발위험담보 5. 도난위험담보 6. 풍수재위험담보 7. 전기위험담보 8. 유리손해담보 9. 냉동(냉장)위험담보 10. 기업휴지손해담보							
〈기 술 보 험〉								
1. 기계보험 2. 전자기기보험								
〈가스배상책임보험〉								
〈체육시설업자책임보험〉								
〈영업배상책임보험〉								
1. 시설소유(관리)자 특별약관 ① 구내치료비담보추가특별약관 ② 비행담보추가특별약관 ③ 물적손해확장담보추가특별약관 2. 생산물특별약관 3. 주차장특별약관 4. 인격침해담보특별약관								

2. <화재보험>1번, 호텔건물화재보험에 가입하게 된 동기는 무엇입니까 ?

- ① 자체 운영계획에 의하여()
- ② 보험회사 권유에 의하여()
- ③ 운영자금 대출시 대출금 해당액만큼 금융기관에 의하여()
- ④ 관광진흥기금 차입으로 인하여()
- ⑤ 기타 ()

3. 상기 내용과 관계없이 귀 호텔이 호텔에 해당되는 보험을 가입하게 된다면 다음의 이유 중 어느 것을 선택하겠습니까?

- ① 재무관리가 건전하다는 증거가 되기 때문에()
- ② 세금을 절감하기 위하여()
- ③ 기대손실에 비하여 보험료가 저렴하기 때문에()
- ④ 사고시 유동성을 확보하기 위하여()
- ⑤ 이익흐름을 안정시켜주기 때문에()

4. 귀 호텔은 보험의 필요성에 대하여 얼마나 인식하고 있으신지요 ?

호텔재산에 대한 보험		고객에 대한 영업배상책임보험	
① 매우 필요하다	()	① 매우 필요하다	()
② 약간 필요하다	()	② 약간 필요하다	()
③ 모르겠다	()	③ 모르겠다	()
④ 별로 필요치 않다	()	④ 별로 필요치 않다	()
⑤ 전혀 필요치 않다	()	⑤ 전혀 필요치 않다	()

III. 위험의 발생 및 처리사항

1. 귀호텔은 90.1.-92.12.(3년) 사이에 호텔재산(건물, 시설, 집기비품, 기계, 상품)상에 화재, 폭발, 도난, 파손 등 불의의 사고가 발생한 경험이 있습니까 ?

- ① 있다 () ② 없다 () ③ 모르겠다 ()

2. 상기 기간 중 호텔을 이용하는 고객이 인적, 물적상의 손해를 입은 불의의 사고가 발생한 경험이 있습니까? (고객의 사망, 상해, 도난, 식중독, 인격침해 등)

- ① 있다 () ② 없다 () ③ 모르겠다 ()

3. 상기 설문 1,2 의 내용중 사고가 발생하였다면 그 횟수는 ?

호텔자체 재산상 사고		고객에 대한 사고	
'90년	()회	'90년	()회
'91년	()회	'91년	()회
'92년	()회	'92년	()회
계	()회	계	()회

4. 호텔 재산상의 사고가 있었을 경우 어떻게 처리하였는가 ?

- ① 보험 () ② 자체처리 () ③ 해당사항 없음 ()

5. 고객에 대한 사고는 어떻게 처리하였는가 ?

- ① 보험 () ② 자체처리 () ③ 해당사항 없음 ()

6. 상기 4,5항 중 보험으로 처리한 적이 있다면 그 절차는 어떠하였다고 생각하십니까 ?

- ① 매우 간소하였다 ()
 ② 간소하였다 ()
 ③ 그저 그렇다 ()
 ④ 복잡하였다 ()
 ⑤ 매우 복잡하였다 ()

7. 고객의 인적, 물적 사고에 대하여 고객으로부터 민사상 손해배상책임을 당한 적은 없으신지 ?

- ① 있다 () ② 없다 () ③ 모르겠다 ()

A Study on Risk Management of Hotels and Being
Insured:

Concerning the Tourist Hotels on Cheju

By Sang-ok Koh

*Department of Business Administration
Graduate School of Business Administration
Cheju National University*

Summary

As modern buildings are be built bigger and taller, they spend more energy and accept more people. This also brings more possibilities of risk. Especially, hotels accept so many people and use high-grade goods to meet customers demands.

The objective of this study is to review the conditions of risk management in hotels and to point out which part of the hotel is weak in terms of risk.

This study consists of 5 chapters:

- 1) Introduction
- 2) Theoretical Backgrounds: Risk management and Insurance
- 3) Theoretical Backgrounds: Relationship between Countermeasures against Risk and Insurance
- 4) Empirical Research
- 5) Conclusions

To analyze the condition of hotels, twenty-seven tourist hotels above class 2 in the area of Cheju were given questionnaires of which 25 were returned and of which 22 were used for empirical analysis.

Frequency, T-test, Crosstabs and Npar Tests Kendal by a statistical package, SPSS/PC*(Ver. 3.1) were used to analyze each variable.

The findings and conclusion are summarized as follows:

- 1) 95.5 percent of the respondents were insured against fires, 77.3% for hotel facilities such as furniture and fixtures and 72.7% for machinery in the hotels.
- 2) In case of not being insured, the reasons are cost-reduction (41.9%), no-risk(25.8%), self-management(19.3%) and they don't know what kinds of insurance there are(12.9%).
- 3) 22.7 percent of the respondents were insured against fire related to engineering, In case of not being insured, the reasons are cost-reduction and no-risk(29.4%).
- 4) 19.7 percent of respondents were insured against the damage that occurs to

customers during normal business operations. In case of not being insured, the reason is that they don't know what kinds of insurance there are(50.0%).

- 5) The dangerous areas for the customers are stairwells(38.1%) and elevators(28.6%).
- 6) The dangerous facilities in the hotels are coffee-shops(45.5%), generator room(22.7%), boiler room(18.2%) and elevator(13.6%).
- 7) Almost all respondents agreed as to the dangerous areas in a hotel while respondents were found to have less agreement as to dangerous facilities.
- 8) Most hotels think that they need to be insured. They think the insurance on the hotel property is more necessary than insurance for the customers.
- 9) There was no difference in the degree of risk management among hotels. But higher ranked hotels are better than lower ranked hotels.

Limits of this thesis are as follows:

- 1) As the survey used the data gathered from tourist hotels, there may be difficulties in generalizing the results of empirical research.
- 2) In further studies, a survey by more samples and over a wider area should be done and other business should also be included.