

7  
596-81  
2416 ㅎ

碩士學位論文

호텔정보시스템의 내부이용자 특성별  
만족도 차이에 관한 연구



濟州大學校 經營大學院

觀光經營學科

鄭 召 叔

碩士學位論文

호텔정보시스템의 내부이용자 특성별  
만족도 차이에 관한 연구



濟州大學校 經營大學院

觀光經營學科

鄭 召 叔

2004년

# 호텔정보시스템의 내부이용자 특성별 만족도 차이에 관한 연구

指導教授 崔 炳 吉

鄭 召 叔

이 論文을 觀光學 碩士學位 論文으로 提出함.

2004년 12월



제주대학교 중앙도서관  
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

鄭召叔의 觀光學 碩士學位論文을 認准함.

委員長 吳 相 安  
委員 崔 炳 吉  
委員 洪 성 화

濟州大學校 經營大學院

2004년 12월

# 목 차

제 1 장 서 론 .....	1
제1절 문제의 제기 .....	1
제2절 연구의 목적 .....	3
제3절 연구의 방법 및 구성 .....	4
제 2 장 이론적 고찰 .....	7
제1절 호텔정보시스템 .....	7
1. 호텔정보시스템 특성 및 도입효과 .....	7
2. 호텔정보시스템 발전과정 및 내용 .....	12
3. 호텔정보시스템 문제점 및 대책 .....	23
4. 호텔정보시스템에 관한 선행연구 .....	26
제2절 호텔정보시스템 내부이용자 .....	29
1. 호텔종사원의 역할 .....	29
2. 정보시스템을 사용하는 호텔업무 .....	30
제3절 호텔정보시스템 평가 요인 .....	35
1. 정보 요인 .....	38
2. 시스템 요인 .....	45
3. 인적서비스 요인 .....	48
제 3 장 연구의 설계 .....	52
제1절 연구의 모형 .....	52
제2절 연구가설의 설정 .....	53

제3절 조작적 정의와 설문의 구성 .....	54
1. 조작적 정의 .....	54
2. 설문의 구성 .....	55
제4절 조사방법 및 분석방법 .....	57
제 4 장 분석결과 .....	58
제1절 표본의 인구통계적 분석 .....	58
제2절 변수의 신뢰성 및 타당성 분석 .....	60
1. 신뢰성 검증 .....	60
2. 변수의 타당성 검증 .....	62
제3절 가설검증 및 논의 .....	64
1. 가설검증 .....	66
2. 분석결과 및 가설검증의 논의 .....	80
제 5 장 결    론 .....	83
제1절 연구의 성과와 시사점 .....	83
제2절 연구결과의 한계점 .....	84
<참고문헌> .....	86
<Abstract> .....	93
<설문지> .....	96

## <표 목 차>

<표 2-1> 호텔정보시스템의 도입효과 .....	10
<표 2-2> 정보시스템 담당부서의 역할 .....	11
<표 2-3> 호텔정보시스템 발달 .....	15
<표 2-4> 호텔정보시스템의 내용 .....	15
<표 2-5> 프론트오피스, 백오피스, 입장관리시스템 현황 .....	22
<표 2-6> 21세기 국제호텔 산업에 미치게 될 영향 순위표 .....	24
<표 2-7> 정보시스템 품질 .....	37
<표 2-8> 정보의 질적 수준 결정요인 1 .....	39
<표 2-9> 정보의 질적 수준 결정요인 2 .....	40
<표 2-10> 정보의 질적 수준 결정요인 3 .....	40
<표 2-11> 정보의 질적 수준 결정요인 4 .....	41
<표 2-12> 정보의 질적 수준 결정요인 5 .....	41
<표 2-13> 정보품질에 대한 선행연구 .....	44
<표 2-14> 시스템 품질에 관한 선행연구 .....	46
<표 2-15> 서비스 품질에 대한 선행연구 .....	50
<표 3-1> 측정척도의 설계와 설문문의 구성 .....	56
<표 4-1> 표본의 인구통계적 특성 .....	59
<표 4-2> 호텔정보시스템의 정보품질, 시스템품질, 서비스품질 변수의 신뢰성 검증결과 .....	61
<표 4-3> 호텔정보시스템 정보품질, 시스템품질, 서비스품질 변수의 타당성 분석 .....	63
<표 4-4> 호텔정보시스템 변수의 평균과 표준편차 .....	65
<표 4-5> 성별에 따른 호텔정보시스템 만족 인식의 차이 .....	66
<표 4-6> 연령에 따른 호텔정보시스템 만족 인식의 차이 .....	68

<표 4-7> 학력에 따른 호텔정보시스템 만족 인식의 차이 .....	69
<표 4-8> 직급별 호텔정보시스템 만족 인식의 차이 .....	70
<표 4-9> 근무부서별 호텔정보시스템 만족 인식의 차이 .....	72
<표 4-10> 근무경험별 호텔정보시스템 만족 인식의 차이 .....	73
<표 4-11> 시스템 사용경력별 호텔정보시스템 만족 인식의 차이 .....	75
<표 4-12> 주 이용 호텔정보시스템 종류별 호텔정보시스템 만족 인식의 차이 .....	76
<표 4-13> 가설 2 검증을 위한 회귀분석 결과 .....	79
<표 4-14> 가설검증 결과에 따른 채택 여부 .....	81



제주대학교 중앙도서관  
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

## <그 립 목 차>

<그림 1-1> 연구의 구성도 .....	6
<그림 2-1> 호텔의 정보기술 적용 분야 .....	31
<그림 3-1> 연구모형의 설계 .....	52
<그림 4-1> 호텔정보시스템 변수의 평균 .....	65
<그림 4-2> 성별에 따른 호텔정보시스템 만족도 .....	67
<그림 4-3> 연령에 따른 호텔정보시스템 만족도 .....	68
<그림 4-4> 학력에 따른 호텔정보시스템 만족도 .....	69
<그림 4-5> 직급별 호텔정보시스템 만족도 .....	71
<그림 4-6> 근무부서별 호텔정보시스템 만족도 .....	72
<그림 4-7> 근무경험에 따른 호텔정보시스템 만족도 .....	74
<그림 4-8> 호텔정보시스템 사용경력에 따른 호텔정보시스템 만족도 .....	75
<그림 4-9> 주 이용 호텔정보시스템 종류별 만족도 .....	77



# 제 1 장 서 론

## 제1절 문제의 제기

기업이 정보기술이나 정보시스템을 활용하는 이유는 기업 경영의 효율성을 가져오기 위한 것이다. 그러나 정보기술은 기업의 전략적 목적을 달성하기 위한 중요한 경쟁수단으로 크게 활용되고 있다. 왜냐하면 정보기술은 다른 경쟁기업이 따라올 수 없는 경쟁력 있는 제품이나 서비스를 고객에게 제공해 줄 수 있게 해주는 경쟁무기로서의 역할을 담당하고 있기 때문에 관광기업을 포함한 대부분의 기업에서 정보기술이 이런 목적으로 활용되고 있다<sup>1)</sup>.

호텔은 인적서비스의 비중이 커서 컴퓨터 이용의 한계가 있는 것으로 간주되었으나 점차 호텔규모가 커지고, 세계적 우수 호텔체인들이 국내에 진입하면서 업무가 복잡해져 컴퓨터의 신속성과 편리성에 의존하지 않을 수 없게 되었다. 정보시스템에 대한 적절한 관리는 기업 환경의 변화에 대응하는 적응력과 유연성을 제공한다는 인식이 일반화됨에 따라 호텔경영에서 호텔정보시스템의 중요성이 증대되고 있다.

호텔의 경영환경이 날로 경쟁이 치열해짐에 따라 국내외의 경쟁에서 이겨 생존·발전과, 타 호텔보다 높은 수익성을 달성하기 위해서는 환경변화에 적절하게 대응하는 것이 필수적이다. 호텔경영자가 호텔경영활동에 의해 얻어진 호텔의 경영정보를 이용해 경영의사결정과 경영정책, 그리고 경영전략을 수립하기 위해서는 합리적인 호텔정보시스템이 필요하다.

호텔정보시스템을 도입해야 하는 이유는 다음과 같다<sup>2)</sup>. 첫째, 현대는 불확실성의 시대이다. 호텔과 관련한 의사결정은 불확실성하의 의사결정이다. 호텔정보시스템의 도입으로 미래의 위험을 예측하여 미리 줄일 수 있다. 둘째, 호텔 조직이 확대되어 의사소통의 문제점이 발생되는데 호텔정보시스템의 도입으로 이 문제를 해

1) 최병길, 「IT혁명과 관광」, 백산출판사, 2004, p.352.

2) 한진수, 「호텔경영변화에 따른 21세기 호텔경영전략 연구」, 한국관광호텔학회, 호텔경영학 연구, 2000, p.181.

결할 수 있다. 셋째, 호텔정보시스템의 도입이 경쟁력강화의 수단이 될 수 있다. 즉, 정보시스템의 도입은 고객 서비스의 향상, 생산성의 향상, 그리고 종업원의 업무 만족도를 향상시키기 위해 꼭 필요하다.

호텔정보시스템은 호텔영업과 관련한 자료의 수집과 처리 그리고 정보를 제공하는 역할을 한다. 호텔정보시스템을 도입함으로써 다음과 같은 효과가 기대된다<sup>3)</sup>. 첫째, 인력감소효과로 방대한 자료처리를 호텔정보시스템으로 처리함으로써 수작업보다 소수의 인원으로 가능하다. 둘째, 호텔정보시스템의 개발과 그에 따른 업무 분석 또는 그 결과에 의한 업무와 제도상의 개선이 기대된다. 즉 업무의 통일화와 표준화로 업무능률을 향상시킬 수 있다. 셋째, 잘 개발된 호텔정보시스템을 적절히 이용할 경우에는 각 부문간의 정보유통이 활발해지고 부서간의 업무추진도 효율적으로 이루어져 조직전체의 성과를 높일 수 있다. 넷째, 이상적으로 구축된 호텔정보시스템을 통하여 전달되는 각급 경영진에게 호텔의 경영상황을 정확하게 알려줌으로써 질 높은 의사결정이 이루어진다. 즉, 동일한 능력의 경영자의 경우 호텔정보시스템이 우수한 호텔의 경영자가 더 높은 성과를 달성할 수 있다. 그러므로 호텔정보시스템의 도입으로 신속하고 정확한 정보처리가 가능하여 호텔경영관리의 효과를 제고할 수 있다.

호텔정보시스템 분야의 중요성은 날로 증대되고 있다. 호텔정보시스템의 성과 즉, 사용자 만족도를 높이기 위해서 그 동안 하드웨어의 신뢰성과 소프트웨어의 품질과 같은 정보시스템의 제품중심의 품질에 관한 연구가 주류를 이루어왔다. 그러나 최근 정보품질과 시스템품질 외에 호텔정보시스템의 역할이 사용자가 지각하는 제품 중심적인 정보와 시스템의 품질이 호텔정보시스템의 측면에서 볼 때 관리론적으로 중요하다고 할 수 있지만, 사용자가 지각하는 서비스품질 역시 이에 못지않게 중요하다고 할 수 있다.

그리고 그 동안 호텔정보시스템의 품질과 관련한 선행연구에서 정보시스템의 세 가지 차원 즉, 정보 품질, 서비스 품질, 시스템 품질이 사용자 만족에 미치는 차별적 영향력을 연구한 논문이 많지 않아 이에 대한 연구가 필요하다.

3) 김만술, 우리나라 관광호텔 회계정보시스템의 운용에 관한 연구, 한남대학교 대학원 박사학위 논문, 1998, p.83.

## 제2절 연구의 목적

일반적으로 일반기업에서의 정보시스템에 관한 연구는 경영정보학 분야에서 많이 연구되어 왔다. 하지만 호텔업 분야에서는 국내는 물론 외국에서도 마찬가지로 호텔정보시스템에 대한 풍부한 사례나 실증적인 연구가 많지 않을 뿐만 아니라 대부분의 선행연구가 주로 개념적이거나 탐색적인 연구에 한정되어 이루어졌다고 할 수 있다. 지금까지 국내·외의 호텔정보시스템에 관한 선행연구들은 크게 6가지로 분류할 수 있다. 이를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 호텔정보시스템의 개념을 정립하기 위하여 호텔정보시스템의 도입 또는 이용실태를 분석한 연구, 둘째, 호텔정보시스템의 구축에 관한 연구, 셋째, 호텔 회계정보시스템에 관한 연구, 넷째, 호텔 예약시스템에 관한 연구, 다섯째, 호텔정보시스템의 전략적 활용에 관한 연구, 여섯째, 호텔정보시스템이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구와 같이 유형화 할 수 있다<sup>4)</sup>.

그러나 이렇게 호텔정보시스템에 관한 선행연구가 크게 6가지로 구분되지만, 1980년대에는 주로 호텔 회계정보시스템의 이용현황 및 문제점을 파악하는 수준의 연구나 효율적인 호텔정보시스템의 구축방안에 관한 연구가 대부분이다. 그리고 1990년대에 이후 호텔정보시스템의 전략적 활용에 관한 연구와 경영성과에 미치는 변수들간의 연구가 시작되었지만 아직까지는 활성화되지 못했다<sup>5)</sup>.

본 연구는 1990년대 이후 정보시스템에 있어서 서비스 역할의 중요성이 강조되고 있는 연구경향의 연장선에 있다. 그래서 본 연구는 호텔정보시스템을 평가할 때 서비스 품질을 무시하면 전체적인 정보시스템을 효과적으로 파악하는데 실패할 확률이 높아지기 때문에 서비스 품질에 대한 충분한 고려가 필요하고 그에 대한 기본적인 연구로서 '호텔정보시스템을 사용하는 이용객들의 만족의 차이와 그와 관련된 특성'을 연구하고자 하는 것을 주요 연구목적으로 하고 있다.

이와 같이 '정보품질', '시스템품질' 뿐만 아니라 '서비스품질'까지 이용객들의

4) 허정봉, 호텔정보시스템의 서비스 품질 측정에 관한 연구: 서울지역 특급호텔을 중심으로, 경기대학교 대학원 박사학위논문, 2000. pp.37-38.

5) 박희석, 호텔정보시스템의 품질과 사용자 가치·만족, 사용의도간의 관계, 대구대학교대학원 박사학위논문, 2001, p.22.

만족을 다루는 본 연구는 Jayasuriga<sup>6)</sup>가 사용자에게 의해 지각되는 정보시스템 부서 또는 정보시스템 자체가 제공하는 서비스 품질이 정보시스템의 성공요인임을 강조한 것과 맥락을 같이 하고 있다.

그리고 연구의 세부 목적으로는 실증연구에서 가설검증으로 얻어지는 성과로서, 호텔정보시스템 이용객들의 다양한 특성 중에서 어떤 특징(인구통계적 변수 및 호텔정보서비스 이용관련 변수)이 정보품질, 시스템품질, 서비스품질에 대한 만족에 차이가 있는지를 분석함으로써, 실제 호텔에서 정보시스템을 운영하고 관리하는 이용객들의 구체적인 만족에 관한 정보를 제공할 수 있게 하는 것이다.

### 제3절 연구의 방법 및 구성

본 연구는 호텔정보시스템에 대한 이론적 고찰을 위해 이와 관련된 서적과 연구논문, 조사·통계자료 등을 검토하였다. 그리고 이론적으로 고찰된 연구내용을 바탕으로 실증조사를 실시하고 그 시사점을 탐색하는 흐름으로 설계하였다.

설문 조사대상은 호텔정보시스템을 이용하는 이용객들로서 제주도내 특1급 호텔 7개 업체와 특2급호텔 1개 업체(제주신라호텔, 제주롯데호텔, 제주하얏트호텔, 제주그랜드호텔, 크라운프라자 제주, 호텔라마다 제주, 제주스위트호텔, 서귀포 KAL호텔)에 근무하는 호텔종사원 총 280명을 대상으로 하였다. 표본추출방법으로는 비확률표본추출방식을 사용하여 8개 호텔 마다 35부씩 설문을 시도하였고, 조사방법은 연구자가 직접 호텔에 찾아가서 응답자와 일대일로 면접하여 설문조사의 취지를 설명하고 직접 기입하게 하여 설문지를 회수하는 방법을 이용하였다. 그러나 응답자들이 시간적 문제나 기타 문제로 도중에 응답을 포기하는 경우는 회수하지 않았다. 설문조사의 시간적 범위는 2004년 9월20일부터 10월 20일 1개월에 걸쳐 실시했다.

수집된 자료의 통계처리는 SPSS(Statistical Package for the Social Sciences) 통계 패키지 프로그램을 활용했으며, 분석기법은 빈도분석과 평균차이를 검증하는 t-test

6) Jayasuriga, R. *Measuring service quality in IT service : Using service encounters to elicit dimensions*, *Jornal of Professional Services Marketing*, 18(1), 1998, p.11-23.

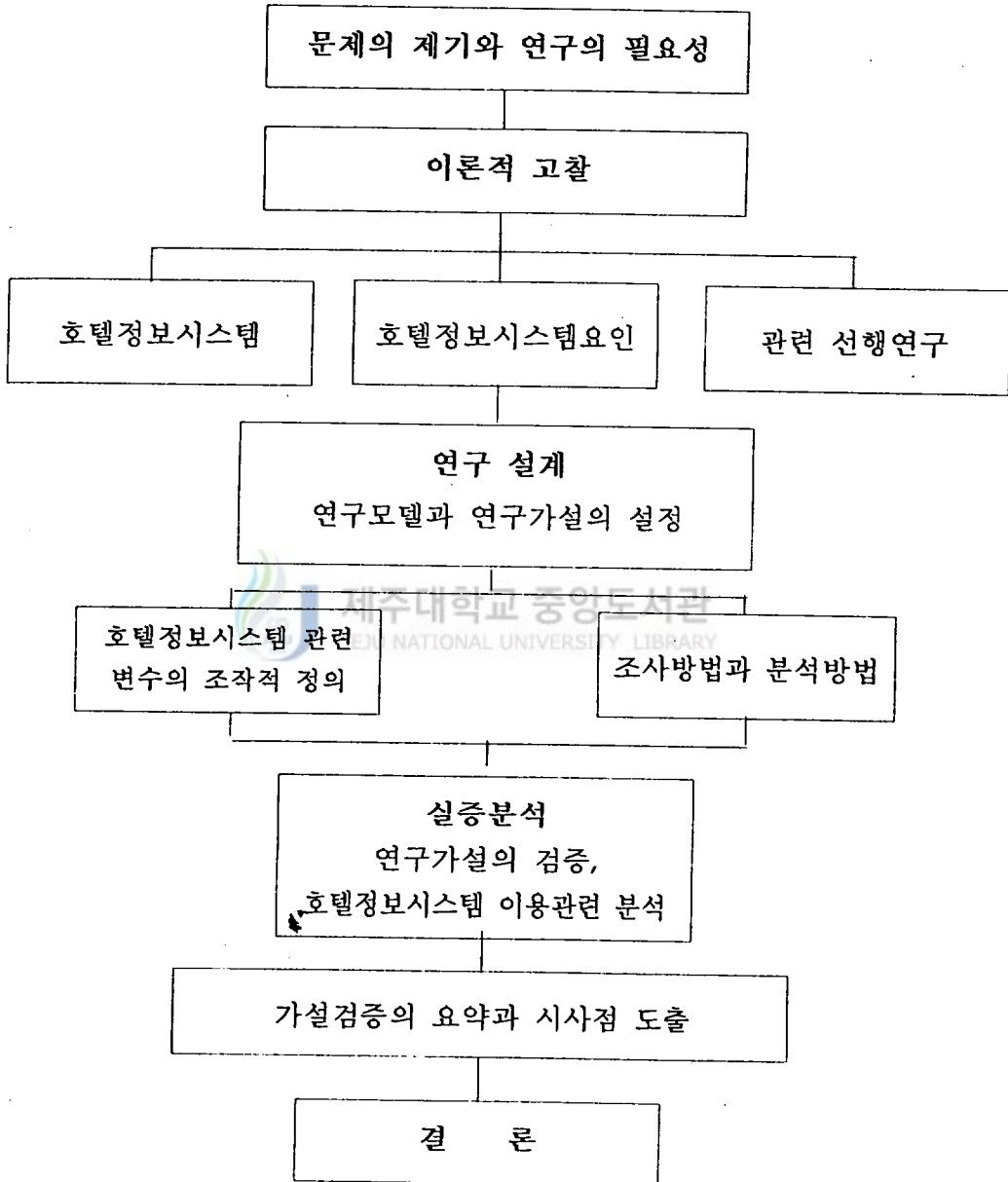
와 분산분석(ANOVA), 다중회귀분석 기법을 적용했다.

내용적으로는 전체가 5개의 장으로 구성되어 있다.

제 1장은 서론으로서 문제의 제기, 연구목적, 연구방법과 그 범위에 대해 기술했다. 제 2장 제1절에서는 호텔정보시스템의 개념과 특성, 이 시스템의 도입효과·역할·종류, 문제점과 대책, 그리고 호텔정보시스템 선행연구에 대해 살펴보았고, 제2절에서는 호텔정보시스템 내부이용자인 호텔 종사원의 역할과 정보시스템을 사용하는 호텔업무에 대해 살펴보았으며, 제3절에서는 호텔정보시스템의 만족을 결정하는 구성개념으로서 정보품질, 시스템품질, 서비스품질과 같이 3가지 호텔정보시스템과 관련된 품질 개념을 고찰하였다. 제3장에서는 이론연구 결과를 기초로 하여 연구모형을 제시하고 가설을 설정했으며, 조작적 정의를 통해 설문지 구성과 조사 및 분석방법을 개괄했다. 제4장에서는 실증분석으로서 설정된 가설을 검증하고 분석결과를 논의했다. 제 5장에서는 결론 부분으로서 지금까지 진행된 연구의 결과를 요약하고 한계점을 제시하였다.



<그림 1-1> 연구의 구성도



## 제 2 장 이론적 고찰

### 제1절 호텔정보시스템

#### 1. 호텔정보시스템 특성 및 도입효과

관광진흥법<sup>7)</sup>에서는 호텔업을 “관광객의 숙박에 적합한 시설을 갖추어 이를 관광객에게 제공하거나 숙박에 부수되는 음식·운동·오락·휴양·공연 또는 연수에 적합한 시설을 갖추어 이를 이용하게 하는 업”으로 정의하고 있다. 이들 호텔업은 숙박시설의 정도에 따라 관광호텔업, 수상관광호텔업, 한국전통호텔업, 가족호텔업으로 구분하고 있으며, 또한 관광호텔업은 종합 관광호텔업과 일반 관광호텔업으로 분류하고 있다. 특히 호텔의 상품과 서비스는 제조업과는 여러 가지 면에서 다른 특성을 가지고 있다.

이러한 관광호텔업에서 활용되고 있는 호텔정보시스템은 정보시스템의 한 부분으로서 관광호텔업이라는 특수한 기업에 정보시스템을 적용시켜 가장 중요한 호텔정보의 적절한 취급과 유통을 원활히 하여 관광호텔업의 경영 및 관리의 효과를 높이는데 그 의의가 있다<sup>8)</sup>. 이에 호텔정보시스템은 호텔기업과 관련하여 내·외부에서 발생하는 모든 자료를 분석하고 측정하며, 현재의 분석과 미래를 예측할 수 있어야 한다<sup>9)</sup>. 그리고 Kasavana<sup>10)</sup>는 호텔정보시스템을 호텔에서 가장 중요한 경영자원 중의 하나라인 정보의 적절한 취급 및 유통을 통해 경영관리의 효과를 제고하는 것이라고 정의하고 있다.

따라서 본 연구에서는 호텔정보시스템이란 “관광호텔업에서 호텔경영과 관련된 의사결정을 하는데 필요한 정보를 수집·처리·분석·보관하였다가 의사결정을

7) 임경환, 「관광관련법규」, 백산출판사, 2000, p.155.

8) 주장건, 「호텔정보시스템」, 일신사, 1992, p.97

9) 이선구, 한국 호텔경영정보시스템에 관한 연구 - 평가모델의 활용도 측정을 중심으로, 세종대학교 경영대학원 석사학위논문, 1992, pp.102-104

10) Kasavana, M. L. Hotel information system., CBI publishing, Inc. 1978, pp.24-32.

하고자 하는 호텔정보의 사용자에게 정보를 제공하는 기능을 수행하게 하는 일련의 절차"라고 정의하고자 한다. 즉, 호텔 종사원이 근무하는 호텔에서 자신의 업무를 수행함에 있어서 전반적으로 도움이 되는 호텔 내의 컴퓨터와 관련이 있는 모든 시스템을 말한다.

사람을 대상으로 서비스를 제공하는 업체의 공통점은 실시간으로 정보를 제공해야 하는 어려움이 있다. 특히, 관광호텔업은 365일 24시간 동안 영업을 하는 이유로 정보시스템의 가용시간이 다른 업종에 비하면 매우 높다. 따라서 정보시스템에 의한 서비스도 365일 24시간 제공된다.

호텔정보시스템 특성을 설명하면 다음과 같다<sup>11)</sup>. 첫째, 소속이 다른 직원이 주간과 야간을 구분하여 정보시스템을 운영한다. 예를 들면, 정보시스템 부서의 근무자가 밤에 없는 대신에 프론트 부서에 근무하는 나이트오디터가 새벽에 일일업무를 마감하고 아침에 경영진들이 볼 수 있도록 모닝보고서를 정리하며, 야간에 방문하는 고객의 정보를 입력 및 출력한다. 즉, 일반 전산업무를 수행한다고 볼 수 있다. 그러나 업무수행 중 정보시스템의 고장 및 소프트웨어 문제 등에 의해 야기되는 점은 정보시스템 부서의 직원들에게 연락을 하여 해결할 수밖에 없다. 즉, 정보시스템 부서의 직원들을 출·퇴근 시간 의미가 있는 것처럼 보이지만 정보시스템이 24시간 운영됨으로서 근무 시간의 제한이 없다는 것이다.

둘째, 호텔정보시스템에 사용되는 자료는 하루에 수차례 저장하는 절차를 가진다. 이유는 실시간으로 운영되는 고객정보를 재해 발생시 가급적 최신 자료를 재생시켜 손실을 줄이기 위한 방법이다.

셋째, 호텔정보시스템의 종류는 다양하기 때문에 정보시스템의 기능에 따라 사용자의 부서가 구분된다. 즉, 객실관련업무를 관리하는 프론트업무, 교환실업무, 객실관리업무 등은 프론트오피스시스템을 사용하고, 레스토랑 및 연회장을 관리하는 식·음료 부서의 업무는 업장관리시스템을 사용한다. 그리고 프론트오피스시스템과 업장관리시스템에서 발생하는 자료를 자동으로 이관하여 고객에 대한 매입·매출관리를 하는 관리부서는 백오피스시스템이 사용된다.

넷째, 사설교환기를 이용한 객실 자동화 시스템이다. 이 기능은 호텔서비스업에서 매우 중요하게 작용하는 정보시스템 서비스의 일종으로 호텔서비스업간에도

11) 허정봉, 전계논문, 2000. pp.37-38.



이 시설에 의해 호텔의 수준을 평가하기도 한다.

다섯째, 고객을 직접 상대하는 프론트오피스와 업장관리 시스템을 사용하는 종사원은 이적서비스 제공수준과 직무만족요인이 정보시스템의 서비스 품질정도에 의해 고객으로부터 칭찬 또는 불평을 들을 수 있다는 것이다.

예를 들면, 체크아웃을 기다리는 고객이 있는데 정보시스템 문제로 영수증 발급이 지연되고 이로 인하여 항공기 시간에 쫓기게 되는 경우 고객으로부터 불평을 듣게 되며, 이로 인하여 만족한 서비스 제공이 되질 않고 종사원 자신도 스트레스를 받게 된다. 반면, 고객이 객실에 부재중일 때 고객에게 연관된 메시지를 무사히 전달 할 경우에 감사의 말과 선물을 받게 됨으로써 직무에 만족을 하게 된다. 결론적으로 호텔정보시스템은 다른 업종에 비하면 정보시스템으로 인해 고객으로부터 종사원이 받는 직접적인 영향력은 많다고 할 수 있다.

호텔업은 객실이나 부대시설과 식·음료 등을 포함하는 총체적 서비스를 상품으로 제공하므로 호텔의 조직적 특성과 호텔정보시스템의 기능 등을 동시에 고려할 때 복합 상품으로 구성된 호텔서비스를 올바르게 이해할 수 있을 것이다. 이 호텔정보시스템은 신속하고 정확하게 호텔의 자료를 처리하며 경영관리의 효과를 재고하는데 의의가 있다<sup>12)</sup>. 이러한 호텔정보시스템을 도입하면 다음과 같은 효과가 있으며, 이를 요약하면 <표 2-1>과 같다.

첫째, 인력감소 효과로 호텔 운영경비를 절감할 수 있다.

둘째, 업무분석을 함으로써 업무의 통일화와 표준화를 통하여 업무체계를 합리화하고, 업무의 능률을 높일 수 있으므로 적용업무와 제도를 개선할 수 있다.

셋째, 호텔영업을 보다 효과적으로 통제할 수 있을 뿐만 아니라 미래의 영업상태를 즉각적으로 예측할 수 있다.

넷째, 경영진에게 더욱 자세하고 정확한 경영상태를 제시할 수 있다.

다섯째, 각 부분간 정보유통이 원활하고 부서간 업무협조도 효율적이며 상호 의존도가 높아지므로 조직 전체의 성과를 높일 수 있다.

여섯째, 더욱 향상되고 발전된 대 고객 서비스의 제공을 가능하게 할 수 있다.

12) 김만술, 전개논문, 1988, pp.85-92.

<표 2-1> 호텔정보시스템의 도입효과

Front Office 시스템	Back Office 시스템
<ul style="list-style-type: none"> <li>· booking status에 의한 효율적인 객실관리</li> <li>· no-show 분석 및 cancel 파악에 의한 vacant room의 극소화</li> <li>· repeat guest 분석에 의한 고객관리</li> <li>· check-in 시간단축 및 정확성에 의한 서비스 향상</li> <li>· 투숙객 현황 항시 파악가능</li> <li>· statement의 계산, 검색시간 단축</li> <li>· posting의 즉시성으로 skipper방지</li> <li>· check-out시 bill의 신속성, 정확성</li> <li>· 각종 information 업무의 신속성</li> <li>· 전반적인 서비스 향상</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· cash flow의 즉시 파악</li> <li>· 경영정보 제공으로 신속, 정확한 의사결정</li> <li>· 누적 data에 의한 경영분석 및 예측</li> <li>· 정확한 cost control에 의한 상품 경쟁력 향상</li> <li>· 악성 미수금의 현황 수시 파악 가능</li> <li>· 관리 효율 증진</li> </ul>

관광산업 중에서도 호텔업은 고객을 위한 보다 신속하고 다양한 서비스를 제공함으로써 산업 내 경쟁우위를 확보하기 위한 새로운 경영활동의 전개가 절실한 시점이다. 기업으로서의 호텔은 각종 상품과 서비스를 생산하고 조직화하여 고객들에게 제공함으로써 그 역할과 기능을 수행한다.

최근 컴퓨터 및 정보·통신기술의 발전으로 기업에서 정보시스템을 이용하여 생산성과 수익성을 향상시킴으로써 국내의 호텔들도 호텔경영에 필요한 각종 시스템을 개발하여 경영활동에 필요한 경영정보를 이용하고 있다. 일반적으로 호텔정보시스템은 고객과의 거래지원을 위한 프론트오피스와 경영관리를 위한 백오피스 기능으로 구분하여 시스템이 구현되어 있다<sup>13)</sup>.

정보시스템은 기업의 경영방침과 이념에 따라 차이가 있을 수 있다. 특히, 관광호텔업에서는 객실고객을 관리하기 위한 프론트오피스 시스템, 일반적인 사무관리를 위한 백오피스 시스템, 업장 고객관리를 위한 POS 시스템으로 구분할 수 있다<sup>14)</sup>. 이와 같이 호텔정보시스템은 그 기업의 성격에 따라 정보시스템 부서의 규

13) 김정만·조문수·문태수, 호텔정보시스템의 활용이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구, 한국호텔외식경영학회, 호텔경영학연구, 1999, pp.303-320.

모 및 역할이 다르며, 정보시스템 부서가 소속되는 조직의 형태도 차이가 있을 것이다.

일반적으로 정보시스템을 담당하는 부서의 조직은 조직에서 얼마만큼의 중요성을 두느냐에 조직의 규모와 역할이 다르다고 할 수 있다. 이러한 호텔정보시스템을 담당하는 부서의 역할은 <표 2-2>와 같다.

<표 2-2> 정보시스템 담당부서의 역할

구분	내용
Front Office 시스템 Back Office 시스템 POS 시스템	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 정보시스템 개발 및 유지</li> <li>- 정보시스템 사용자 교육</li> <li>- 정보시스템 문제점 해결</li> <li>- 정보시스템 자료 백업 및 보관(일, 월, 분기, 월별)</li> <li>- 정보시스템 자료 보고서 제출</li> <li>- 정보시스템 up-grade 및 신기술 도입</li> <li>- 정보시스템 매뉴얼 제작</li> <li>- 정보시스템 비상재해 대책 계획 및 실행</li> </ul>

자료: 웨스턴 & 리조트호텔(1998), 직무별 업무기능을 토대로 작성

호텔정보시스템을 담당하는 부서(전산실)의 조직은 호텔 경영방침 및 경영정책에 따라 차이가 있고, 시대의 흐름에 의해 변하고 있다. 정보시스템을 담당하는 부서가 프론트오피스 부서 또는 백오피스 부서 어느 부서의 구성원이 되느냐가 문제이다. 이는 항상 유연성이 있으며 정보시스템의 담당부서는 호텔경영의 방침에 의해 조직부서가 변경될 수 있다.

14) 김근중·박철호·박희석, 「호텔정보시스템」, 기문사, 1999, pp.107-113.

## 2. 호텔정보시스템의 발전과정 및 내용

서비스산업에 있어서 특히 호텔기업은 고객을 위해서 보다 신속하고 다양한 서비스를 제공하고 산업 내에서의 경쟁적인 우위를 차지하고 확보하기 위하여 새로운 경영상의 기법을 도입하고 있으며 특히 호텔산업의 규모가 점차적으로 대형화됨에 따라서 특급호텔을 중심으로 경영의 합리성과 효율성을 기하기 위해서 정보시스템을 운영하고 있다.

정보시스템에 있어 초기는 중·대형의 컴퓨터를 도입하여 경영관리 위주의 전산화를 추진하였고 최근에는 클라이언트 서버체제로 변환하여 대부분 호텔자체 중심적인 사용자 체제의 호텔정보시스템을 구성 하고 있다.

20세기에 들어오면서 유럽은 미국 IBM사가 대형호텔에 판매를 함으로서 시작하여 미국의 힐튼(Hilton)에서 PMS(property Management System)을 통해 본격적인 HIS업무를 시작하였으며 우리나라는 롯데호텔에서 호텔정보시스템에 대한 논의가 있었으나 1978년 신라호텔에서 호텔전산화의 타당성을 검증했다<sup>15)</sup>.

미국을 중심으로 한 호텔산업의 발전은 스타틀러의 등장과 함께 고급화, 대형화되면서 대도시뿐만 아니라 지방의 소도시까지 진출함으로써 호텔경영의 확대와 전문화의 계기를 만들었다. 1930년대와 제2차 세계대전으로 인한 불경기와 전쟁으로 잠시 어려움을 겪었지만 종전이후의 경제성장과 경기회복은 호텔산업의 발달을 가속화 시켰고 세계적인 수준의 호텔체인 시스템의 개발과 전문식당의 전국적인 체인화가 도입되었으며 우리는 1978년 웨라톤 위커힐이 10억을 투자해 FOUR-FACE와 IBM AS/400기종을 시작해 1981년 신라호텔 IBM AS/400, 서울 힐튼의 IBM/AS36, 1984년 하얏트 리젠시의 G.A, 1986년 호텔롯데 FACOM 340R 등이 도입되었으며 1988년 호텔 인터콘티넨탈, 라마다르네상스, 그랜드호텔이 개관하여 호텔정보시스템을 도입하여 운영을 하였다.

호텔산업의 발전에 수반하여 호텔경영의 현대화, 합리화에 대한 노력도 계속 되어 호텔 하나의 경영시스템으로 형성되어 호텔산업을 둘러싼 환경의 변화에 적응하면서 과학적, 기술적 환경변화와 시대적 요청에 부응하기 위한 정보시스템의

15) 장성희, 관광호텔 고객관리 업무의 전산화에 관한 연구, 경희대학교 경영대학원, 석사학위 논문, 1990, p.63

구축과 함께 컴퓨터 도입에 의한 자동화에 적응, 조화를 시도하였으며 호텔정보시스템은 수동화에서 반자동화시스템을 거쳐 자동화 시스템으로 발전하였다.

### 1) 수동화 시스템 (초기 ~ 1959년)

릿츠(Ceser Ritz), 히츠(Ralph Hitz), 스타틀러(Ellsworth Statler), 힐튼(Conrad N. Hilton)등과 같은 호텔경영자들의 등장으로 호텔시설 및 서비스의 질적 향상과 경영기법의 발달을 가져왔다. 그러나 제2차 세계대전 후에 급속한 과학기술의 발달은 컴퓨터를 개발하여 많은 부문으로 컴퓨터 도입을 시도하게 되었다. 그러나 초창기의 1세대 컴퓨터는 가격이 비싸고 기술적으로 잘 훈련받은 운영요원이 필요했고 대형이었기에 공간적, 환경적 조건을 갖추어야 한다. 1950년대 말까지 호텔산업은 수작업으로 대부분 업무를 처리했다. 예약은 프론트에서 노트를 사용하여 처리했고 고객이 호텔에 도착하여 체크인을 하거나 체크아웃을 할 때에도 숙박명부에 기록 처리, 보관하는 방법으로 수동 처리하였다. 각종 업무들이 수동으로 처리함으로써 시간과 업무의 비효율성으로 인하여 정확한 고객서비스를 제공하지 못하였고 호텔의 대형화가 이루어지면서 업무의 한계를 느끼게 되었다.

### 2) 반자동화 시스템 (1960 ~ 1974)

1960년대에 들어와서 컴퓨터 판매업자들은 호텔자동화의 잠재력을 인식하게 되었고 호텔에도 산업계에서 성공적으로 이용하고 있는 똑같은 컴퓨터시스템을 도입하려고 시작하였다. 그러나 숙박 영업의 정보욕구, 절차, 문제점들이 관광산업 이외에 분야에는 상당히 다르다는 것을 인식하였다. 호텔객실 판매가 일반제조업이나 타 산업의 재고관리시스템과 유사할 것이라는 가정으로 출발하였던 호텔전산화는 계획초기부터 연결된 업무가 복잡하고 비현실적이어서 실패를 거듭하였다. 그러나 호텔 경영자들은 호텔산업을 자동화하는 것이 호텔에서 제공되는 서비스의 비인격화를 초래할 것으로 막연하게 생각했다. 일반개인이 운영하는 호텔 예약 시스템들은 단독 경영 호텔들을 예약시스템으로 가입시켜 호텔예약 고객들을 위해서 제 삼자와 접촉하거나 직접 호텔과 연결하게 되었다. 이로써 전 숙박산업을 통해

서 예약시장이 규모가 기대이상 엄청난 증대를 가져왔고 프론트 데스크의 통제능력을 초월하여 많은 호텔들이 호텔 내에 자체 예약 부서를 만들어 요원을 충족했다. 사전등록 활동은 자동화된 예약부서 네트워크의 부분업무로 시작하였고 미리 작성된 등록카드, 숙박카드도 상당히 간편하여 고객들에 호평을 받았다. 반자동화 시스템하의 전자식 회계기의 설치에 체크아웃을 보다 빠르고 원활하게 행하도록 했고 회계상의 과오를 줄이고 보다 신속한 고객계정의 대조, 조정이 가능해져 하우스키퍼 부서로 정보전달도 신속하였다. 또한 관리부서의 인력관리와 급여 관리는 유니폼회계시스템(Uniform Accounting System)으로 처리하여 표준화된 회계제도로 호텔 경영 관리자들에게 재무관리, 손익관리를 통해 내부통제를 중심으로 경영개선을 가능케 했다.

### 3) 자동화 시스템 (1975 ~ 현재)

1970년대는 호텔산업이 자동화의 혜택을 크게 받은 기간이었다. 이전 시대에는 관리부서 업무들을 서비스 대행사에 의뢰하여 컴퓨터시스템을 이용하던 방식에서 직접 호텔내의 프론트 업무에도 가능하게 되었다. 호텔컴퓨터시스템의 예약관리업무는 중앙 예약 망과 공유영역을 구축할 수 있어서 많은 정보량을 처리하는데 효율적인 수단을 제공하였고 예약요청을 접수함으로써 호텔내부시스템이 특정 예약형태(장소별, 층별, 블록별 등)로 객실을 판매하도록 설계된 공식에 따라 객실을 선택하는 방식이 가능해졌다. 프론트 데스크의 룸랙과 전자식 계산기는 컴퓨터 터미널로 연결되어 중앙 집중식 전산 폴리오(FOLIO)에 원격 POS(Point of sales)를 상호 연결하여 온라인 분개가 가능하게 되었다. 빠른 전산시스템의 도입은 호텔 내부의 통합시스템으로서의 확장이 가능해졌으며 이를 통한 새로운 콘텐츠의 개발이 가능해 졌다.

특히 호텔산업의 특성에 맞추어 고객을 위한 다양한 네트워크의 구성과 전산망 구성, 재배치 등을 통해 고객서비스를 제공하고 있다.

<표 2-3> 호텔정보시스템 발달

연도	기술내용	연도	기술내용
1907	객실전화 설치	1979	전화회계시스템 도입
1922	전용회계기 설치	1980	호텔시스템이 고유 영역 개발
1964	중앙예약시스템 도입	1982	셀프체크인, 체크아웃 설비
1965	프론트오피스 자동화시스템도입	1983	객실내의 컴퓨터 단말기 설치
1967	미니 컴퓨터 도입	1984	전자식 자물쇠 장치
1971	객실 내 영화상영, 미니바설치	1985	컴퓨터가설 비즈니스 센터
1973	전자식 현금등록기 설치	1986	전자회로 상호교환 비디오시스템 도입
1975	KEYLESS 자물쇠 시스템 도입	1987	슈퍼마이크로 컴퓨터도입
1977	마이크로 컴퓨터 도입		

자료: 김천중, 「호텔정보시스템」, 백산출판사, 1999

호텔정보시스템에서 제공되는 기능은 부서(department)단위가 아니라 섹션(session)에 의해서 운영되며, 또한 모듈(module)에 의해서 구성되어 있는 아주 섬세한 정보원으로 구성되고 있다. 모듈의 특성은 호텔정보시스템을 구성하는 전체적인 단위가 문제가 생기는 것을 방지하기 위하여 기능별 구성요소를 하나하나 붙여서 전체적인 정보시스템을 구축한다. 이러한 모듈에 의해 구성된 정보원을 통상적으로 프론트오피스정보시스템, 백오피스정보시스템, 업장관리정보시스템, 인터페이스정보시스템이라고 한다. 호텔서비스업에서 운영된 정보시스템 내용을 요약하면 <표 2-4>과 같다.

<표 2-4> 호텔정보시스템의 내용

내용 시스템	담당업무	정보시스템 내용
프론트오피스 시스템	예약	- 객실고객 및 업장고객의 예약을 받는다.
	프론트캐셔	- 객실고객의 체크아웃을 돕는다. - 환전업무를 한다.
	프론트클럭	- 객실고객의 체크인을 돕는다.

	하우스키팅	- 객실청소 상태를 점검한다. - 객실손님 정보를 관리한다.		
	교환실	- 모닝콜, 음성사서함을 서비스 한다. - 각종 안내 서비스를 한다.		
	벨데스크	- 메시지를 출력하여 전달한다.		
	마케팅	- 객실에 대한 수요 및 예측을 한다. - 마케팅 전략에 기초가 될 자료를 수집한다.		
	경영진	- 실시간으로 객실상황을 점검한다.		
백오피스 시스템	인사·급여	- 종사원의 인사 및 급여를 관리한다.		
	경리·회계	- 매입·매출관리를 한다.		
	검수·구매	- 자재에 대한 검수 및 구매를 관리한다.		
	고객관리	- 호텔이용고객을 관리한다.		
	원가관리	- 호텔 경영에 필요한 비용 분석을 한다.		
	시설관리	- 호텔 시설에 대한 관리를 한다.		
업장관리 시스템	주방	- 고객의 주문이 주방으로 자동으로 전달한다. - 레시피 관리가 된다.		
		레스토랑	- 고객의 주문을 주방으로 자동으로 전달한다. - 객실고객 영수증을 구분해서 처리한다. - 영수증을 발급한다. - 고객 신상 정보에 의해 서비스를 제공한다.	
	인터페이스 시스템		전화요금산출	- 객실고객의 전화사용에 대한 내역 및 요금을 산출한다.
			에너지관리	- 객실에 설치된 전열, 난방 등 에너지를 자동 관리한다.
전자잠금		- 마그네틱에 의한 객실입구를 관리한다.		
음성사서함		- 고객 부재 시 상대방 음성으로 메시지가 전달된다.		



인터넷	- 객실 내에서 인터넷 검색 및 전자우편을 사용한다.
영수증검색	- 객실 내의 TV를 통하여 사용내역을 볼 수 있다.
비디오상영	- 다양한 영화를 볼 수 있으며 자동으로 요금이 산출된다.
미니바	- 객실에서 소비한 냉장고의 내용물 및 요금이 산출된다.
고객이름호출	- 고객이 객실에서 전화를 걸면 객실번호와 이름이 나타남으로 이름을 불러준다.

자료: 허정봉, 전개논문, 2000, p.44.

관광호텔업에서 운영하고 있는 호텔정보시스템은 다른 산업과는 달리 다양한 종류의 정보시스템으로 구성되어 있다. 그 이유는 호텔서비스업 성격상 1년 365일 영업이 이루어지며 영업 대상이 완벽한 서비스를 원하는 서비스산업임으로 이를 뒷받침하는 경영정보시스템 성격이 일반 기업과 다르다고 할 수 있다.

호텔정보시스템의 종류는 프론트오피스시스템, 백오피스시스템, 업장관리시스템으로 크게 구분하고 있으나 프론트오피스시스템과 인터페이스시스템을 총칭하여 PMS(Property Management System)이라고 한다<sup>16)</sup>.

자산관리시스템은 호텔 정보처리의 핵심기능을 갖추고 있는 시스템을 말한다. 이 시스템은 고객예약, 프론트 및 백오피스의 영업 및 관리기능, 그리고 호텔내부의 다른 시스템과 허브로 연결되어 있다. 일반적으로 호텔이나 모텔과 같은 숙박업에 적용된 시스템을 PMS라고 부른다.

PMS는 호텔의 핵심시스템으로 객실의 크기, 형태, 번호, 객실과 다른 설비에 적용될 수 있는 고객과 관련된 모든 세부사항을 통제하는 시스템<sup>17)</sup>, 또는 호텔의 정보처리과정의 핵심기능을 다루는 중앙컴퓨터의 이름으로 호텔 내에 있는 다른 모든 시스템들을 상호 연결하는 허브기능의 시스템, 그리고 컴퓨터에 기초한 숙박산업의 정보시스템을 일반적으로 부르는 말로, 프론트 오피스, 백오피스 활동에 직접적으로 관련된 컴퓨터 세트를 묘사하기 위해 사용하는 단어이다<sup>18)</sup>.

16) Kasavana, M. L. Hotel information system, CBI publishing, Inc. 1992, pp.251-264.

17) Inkpen, Gray, Information Technology for Travel and Tourism, Longman, 1998, p.307.

이처럼 PMS에 대한 구체적인 설명에는 다소 차이가 있으나 분명한 것은 호텔에 적용되었을 때 호텔 전체의 기능을 통제하는 시스템을 두고 일컫는 말이다. PMS는 호텔정보시스템의 기능도 포함하고 있으며, PMS의 주기능이 또한 호텔정보시스템의 핵심기능이기 때문에 넓게 해석하면 PMS를 호텔정보시스템이라고 볼 수 있다.

PMS 이름의 호텔정보시스템이 갖고 있는 기능은 호텔의 기본적인 것부터 전문적인 것까지 매우 다양하게 구성되어 있다. PMS는 호텔업무의 핵심인 예약시스템 또는 예약모듈, 체크인, 체크아웃, 고객계정, 고객관리, 객실관리시스템으로 구성되어 있다. 구체적으로는 서버를 중심으로 프론트데스크에서 고객계정을 바탕으로 체크인 및 체크아웃을 처리할 수 있고, 중앙예약실에서는 예약시스템, 객실관리실에서는 객실관리시스템을 각각 관리하게 되어 있으며 여기에서 생성된 정보는 프론트데스크에서도 실시간으로 확인할 수 있다. 체크인이나 체크아웃을 할 때 자동화된 거래시스템을 이용하여 호텔내부에서 거래가 발생하는 경우에도 관련정보가 PMS에서 처리된다. 또한 PMS는 시스템의 안전을 위해 UPS(unpower system)와 같이 정전에 대비한 안전시스템과 연결되어 있으며, 이 밖에 자동화된 시설관리 시스템이나 합리적 경영을 위한 백오피스시스템과도 연계되어 있다.

### 1) 예약모듈

호텔숙박자의 관점에서 예약은 언제, 어느 형태의 방을 사용하겠다는 약속을 의미하는 것이고 이는 경영측면에서 보면 거래가 발생한 것이다. 기업을 포함한 모든 조직에서 거래행위는 가장 기본적인 영업행위이며, 거래가 이루어질 때마다 거래에 따른 데이터가 생성되고 정리되어야 한다. 이러한 일을 옛날에는 수작업으로 해 왔으나 기업에 컴퓨터가 도입되고 정보시스템이 도입되면서 사람이 하던 일을 이제는 컴퓨터가 대신하고 있는 것이다. 예약에 있어서 거래처리와 관련된 데이터는 예약을 접수하고 기록하는 일인데 예약일자, 객실형태, 손님의 인적사항, 호텔의 도착일자 및 출발일자 등이 기록될 것이다.

PMS의 예약모듈은 손님의 예약에 관한 상세 정보가 입력된다. 선호하는 객실의 형태, 특별한 요구, 체재일수, 선금에 관한 정보 등의 상세 정보가 입력되고 예

18) 최병길, 전계서, 2004, p.421.

약확인이 이루어진다. 예약모들은 객실점유나 수익을 예측하는데 중요한 자료가 된다. 예약시스템은 판매시점 즉 실시간으로 예약이 이루어지기 때문에 호텔관리자의 입장에서 보면 현재 시점의 호텔객실 판매율을 즉각적으로 알아볼 수 있기 때문에 관리차원에서 많은 도움을 가져다준다. 또한 고객이 요구하는 객실과 사용이 가능한 객실을 적절하게 조절할 수 있고, 정확한 예약객실수와 매출액수 그리고 추정예약객실수 등의 정보를 신속하게 받아볼 수 있다. 특히 객실요금은 항상 일정한 것이 아니고 손님에 따라서, 서비스수준에 따라서, 그리고 요일에 따라 크게 차이가 나기 때문에 호텔경영자 입장에서는 수시로 호텔객실 점유율의 변동 상황에 따라 객실요금을 변동시킬 수가 있다.

## 2)체크인/체크아웃/고객계정모들

손님이 호텔에 도착하면 예약된 내용을 확인하고 그 다음으로 등록이 이루어진다. 등록이란 고객의 현재상태가 예약에서 숙박으로 바꾸는 것을 말한다. 등록은 예약된 손님이 도착함으로써 등록이 되는 경우도 있고, 워크인 형태로 예약 없이 호텔에 직접 방문을 통하여 이루어지는 경우도 있다. 고객의 체크인 과정은 정보 기술에 의해 더욱 효과적으로 수행될 수 있는 분야이다. 체크인을 통해 고객의 예약파일이 투숙파일로 바뀌고, 예약 없이 체크인시에 새로운 파일이 만들어진다. 신용카드 조회시스템을 통해 고객의 신용상태가 확인되고, 등록에 관련된 여러 가지 정보를 입력하고 객실이 배정되고 열쇠가 주어지면 체크인은 완료된다.

체크아웃을 할 때 행해지는 개별고객의 정산은 고객계정관리시스템에 의해 이루어진다. 이 시스템은 숙박객이 체크아웃 시 호텔에 지급해야 할 모든 요금을 집계되고 산출된다. 또한 일일정산 기능도 가지고 있다. 일일정산이란 하루에 발생한 모든 거래에 따른 계정, 즉 입출금을 확인하는 절차이다. 호텔은 매일매일 체크인하고, 체크아웃이 발생하므로 이에 따른 금전거래가 발생하기 마련이다. 또한 호텔은 일년 365일 오픈하기 때문에 모든 거래를 모아서 일괄처리형태로 할 경우 여러 발생시 에러의 원인을 찾아낸다는 것은 매우 어려운 일이다. 대개 체크인은 오후에, 그리고 체크아웃은 오전에 발생하는 경우가 많다. 따라서 내일의 업무를 위해서는 전날의 업무에 대한 정산이 이루어져야 한다.

### 3) 고객관리모듈

PMS내에 있는 고객데이터베이스는 호텔마케팅을 위해 반드시 필요한 정보원이 된다. 체크아웃이 이루어지면 고객정보는 PMS 내에 있는 고객데이터베이스에 자동적으로 저장된다. 해당고객이 체재기간동안의 소비패턴, 선호 등 세부내용이 상세히 입력되어진다. 이 같은 정보는 후에 직접 메일 마케팅과 같은 마케팅 활동을 용이하게 하고, 예약 시 주소와 신용카드번호 등과 같은 정보가 입력요구 없이 입력시킬 수 있어 이후 발생하는 예약이 쉽게 이루어질 수 있으며, 또한 데이터베이스는 장래에 고객이 재방문 시 개별화된 서비스를 제공하는데 이용할 수 있다.

고객데이터베이스 이용은 점차 일반화되어 가고 있으며 경쟁력 유지를 위해 중요한 도구로 사용되고 있다. 고객데이터베이스는 정보기술이 대고객 인적 서비스의 질을 향상시킬 수 있는지를 보여주는 좋은 예이다.

### 4) 객실관리모듈

손님이 객실을 예약하는 시점에서 이미 객실배정이 이루어지게 된다. 객실을 배정할 때에는 객실상태가 점검되어야 한다. 도착예정일 이전에 예약이 이루어지는 경우에는 예정된 날짜에 객실이 사용가능한지에 대한 상태가 확인되어야 한다. 손님이 도착하는 시점에서는 객실이 청소상태가 확인되어야 한다. 이처럼 객실관리시스템은 PMS의 또 다른 기능 가운데 하나이다.

객실관리시스템은 객실의 변화상태를 보여주고 있기 때문에 하우스키퍼의 업무를 도와주는 시스템이다. PMS는 호텔내의 모든 객실에 대해 번호, 형태, 특징, 요금, 위치와 객실상태 같은 모든 데이터를 갖고 있다. 각각의 객실은 이렇게 변화하는 정보에 따라 이용가능성이 확인된 이후 판매되기 때문에 객실관리는 호텔업무 가운데 중요한 기능이며, 높은 점유율을 유지하기 위해서도 호텔경영에 있어서 매우 중요하다.

### 5) 백오피스시스템

호텔의 백오피스의 업무는 급여나 종사원의 개인정보관리와 같은 인사업무, 지급계정이나 미수금계정에 해당되는 일반회계업무, 구매와 재고관리 대상인 자재관리업무로 구분된다. 인사 및 급여 관리는 호텔조직의 인사이동 및 승진발령, 퇴

직과 급여, 상여, 정산업무를 간결·정확하게 처리할 수 있는 기능을 갖추고 있다.

회계정보는 매출장소가 다르고 빈번하게 발생할 뿐만 아니라 짧은 시간에 정확히 계산이 이루어져야 한다. 호텔 내에서 거래가 발생하면 현금지급과 같이 판매시점에서 행해지는 것과 숙박계정과 같이 판매시점과 지급시점 간에 시간적인 간격이 있는 경우도 있다. 회계처리업무는 원장을 바탕으로 지급계정, 미수계정, 현금출납장, 출납전표관리 등 회계정보가 생성되고 대차대조표, 손이계산서와 같은 보고서를 출력할 수 있다. 기업의 이윤이나 기업의 재정상태를 알아보는 것은 호텔경영에서 중요한 사항이다.

구매 및 재고관리는 호텔을 효율적으로 운영하는데 필수적인 사항이다. 구매 관리는 주문서를 기준으로 일일발주현황, 납품현황, 거래조건별 구매현황 등이 관리되고, 주문서의 내용과 거래처별 입고 현황, 거래조건별 입고현황 등이 체크된다. 재고관리는 재고상태, 재고가치, 재고변동 등의 관점에서 이루어진다.

경영관리정보는 호텔경영에 수반되는 의사결정에 도움을 주게 된다. 호텔영업의 증추는 객실과 식음료부분이며, 이부분에서 생성되는 정보는 객실영업일보, 식음료영업일보, 객실가동률, 예약상황, 각 식당의 매출분석, 연회예약상황 및 매출분석, 객실단가 등으로 이에 대한 정보수집 및 분석은 호텔경영에 있어서 중요한 자료에 해당된다. 또한 현재의 자료를 과거자료와 비교해 봄으로써 경영목표가 수정될 수도 있다.

#### 6) PMS와 연계된 시스템

PMS는 영업 및 관리부서의 활동들을 감시하고 통제하는데 효과적인 도움을 가져다준다. 호텔영업을 위한 중요한 시스템들은 POS시스템, 전화회계시스템, 에너지관리시스템, 전자식잠금시스템과 같은 시스템과 같은 것들이 있다.

업장관리시스템은 업장무문에 해당되는 것으로서 판매관리시스템과 경영관리시스템에 직접적으로 연결되어 있다. 고객이 체크아웃을 하자마자 투숙했던 객실 키는 더 이상 사용할 수 없기 때문이다. 업장관리시스템은 객실이 판매됨과 동시에 객실요금이 투숙객의 계정에 자동적으로 부과될 수 있다. 또한 레스토랑, 룸서비스, 연회장소, 바, 라운지, 선물가게 등 고객이 호텔 내에서 구매되는 물품 및 각종 서비스 사용료가 고객의 계정과 연계되어 있다.

전화요금산출시스템은 시내, 시외 및 국제통화를 관리하는 시스템으로서 자체적으로 운영되거나 PMS와 연계되어 있는 경우도 있다. 고객이 객실 내에서 전화를 사용할 때 외부전화의 자동 확인, 최소비용으로 이용될 수 있도록 회선이 자동으로 선택되고 통화시간, 통화기록, 비용책정 등의 기능을 갖추고 있다.

전자잠금시스템은 고객의 안전과 보호를 위해서 기존의 열쇠보다는 안전이 강화된 시스템이다. 전자잠금시스템은 객실도어에 연결된 마스터코드제어판에 의해 통제되고 프런트데스크에서 제어판에 있는 해당 객실위치의 홈에 코드화 된 열쇠나 카드를 넣음으로써 체크인이 이루어진다.

에너지관리시스템은 호텔 내에 있는 에너지관리장비를 통제하는 시스템이다. 객실가동센서들은 객실의 물리적 상태를 점검하기 위하여 적외선이나 초음파를 사용한다. 고객이 객실에 들어서면 조명등, 에어컨디션이나 난방장치 등이 센서에 의해 감지되어 자동적으로 켜지게 되어 있으며, 고객이 방을 나설 때 이들은 또한 자동적으로 꺼지게 되어 있다<sup>19)</sup>.

우리나라 호텔서비스업에 설치 운영되는 호텔정보시스템은 대부분 체인호텔의 시스템을 모델로 하여 세계의 호텔정보시스템 흐름에 따라 설치된다. 이는 체인호텔의 전산본부에서 정보시스템을 선택 및 구축을 하고 있기 때문이다. 현재 제주도 에 위치한 특급 호텔의 정보시스템 현황을 살펴보면 <표 2-5>와 같다.

<표 2-5> 프론트오피스, 백오피스, 업장관리시스템 현황 (2004년 11월 통계)

시스템명 호텔명	프론트오피스	백오피스	업장관리 POS
신라	오페라	자체개발 (삼성SDS)	마이크로스
롯데	자체개발 (롯데정보통신)	자체개발 (롯데정보통신)	자체개발 (롯데정보통신)
하얏트	HY Advantage	멕시알	FAST21
그랜드	자체개발	자체개발	자체개발

19) 최병길, 전계서, 2004, pp.420-432.

라마다 프라자	오페라	WITH(II) (산하정보기술)	WITH(II) (산하정보기술)
크라운 프라자	LANMARK	SMERP	마이크로스
제주 KAL	HIS	자체개발 (대한항공 개발팀)	마이크로스
스위트	피델리오	한도정보통신	마이크로스
오리엔탈	WITH(II) (산하정보기술)	WITH(II) (산하정보기술)	WITH(II) (산하정보기술)
서귀포 KAL	HIS	자체개발 (대한항공 개발팀)	마이크로스

### 3. 호텔정보시스템의 문제점과 대책

1990년 웨스틴호텔 리조트에서 전세계의 호텔 경영주들을 대상으로 21세기 국제호텔 산업에 미치게 될 영향에 대한 설문조사를 한 결과 <표 2-6>와 같이 자동화시스템의 중요도가 2위, 프론트오피스시스템의 필요성이 4위, 백오피스시스템의 필요성이 6위 등으로 나타났다.

이러한 조사 분석을 토대로 만들어진 차세대 국제호텔 산업 문제점의 연구 보고서에 의한 정보시스템의 필요성은 첫째, 관광 산업에 대한 국제적 경쟁력을 높이기 위하여 보다 장·단기적이고 세심한 전략이 필요하다.

둘째, 각종 업무처리의 자동화 및 서비스 기능의 강화로 경영의 효율화 및 수익이 증대를 기한다.

셋째, 호텔이 단순한 숙박 시설로서의 이용이 아닌 투숙자 개개인의 생활 방식에 따라 다양한 서비스를 제공하여 새로운 부가가치를 창출한다.

<표 2-6> 21세기 국제호텔 산업에 미치게 될 영향 순위표

순위	주요 관심 사항
1	호텔의 안전 및 신분 보장
2	호텔 경영관계 자동화 사용의 증가
3	효과적 마케팅 기술을 가진 호텔의 사용 증가
4	호텔 고객관계 컴퓨터 사용증가 (프론트오피스시스템)
5	호텔 시장 판도 (영업, 주말고객유치)의 차이 증가
6	호텔 재산 및 관리에 관한 컴퓨터 사용의 증가 (백오피스 시스템)
7	장비 및 물자의 개선
8	빌딩 기술자 설계의 발전
9	모든 슈트-룸, 예산 등과 같이 세분화 된 호텔 제품의 출현
10	위탁을 위한 여행사의 효과적 흥정

자료: 웨스틴 조선 & 리조트 자료를 참조로 연구자 작성

넷째, 시스템 도입에 따른 전시효과로 기업의 이미지 상승 및 종업원의 사기 양양으로 고객 서비스에 향상을 기한다.

다섯째, 가장 보편화된 전화기를 이용해 쉽게 호스트 컴퓨터의 정보를 얻을 수 있다. 여섯째, 효율적인 객실관리가 이루어지면서 고객의 서비스 향상에 기한다.

### 1) 호텔정보시스템 이용의 문제점

① 최고경영층의 호텔정보시스템에 대한 이해와 인식의 부족으로 하드웨어적이 나 소프트웨어적으로나 적극적인 지원이 부족하여 호텔정보시스템에 대한 토털시스템이 이루어지지 않고 있다.

② 전산요원에 대한 지속적인 전문교육의 결여와 전산요원의 확보가 어려워서 소프트웨어 시스템 개발의 계획화가 되지 못하고 있는 실정이다. 또한 전산요원의 높은 이직률로 인한 지속적인 전산개발과 발전에 어려움이 있다. 중소기업체들의 복



<표 2-6> 21세기 국제호텔 산업에 미치게 될 영향 순위표

순위	주요 관심 사항
1	호텔의 안전 및 신분 보장
2	호텔 경영관계 자동화 사용의 증가
3	효과적 마케팅 기술을 가진 호텔의 사용 증가
4	호텔 고객관계 컴퓨터 사용증가 (프론트오피스시스템)
5	호텔 시장 판도 (영업, 주말고객유치)의 차이 증가
6	호텔 재산 및 관리에 관한 컴퓨터 사용의 증가 (백오피스 시스템)
7	장비 및 물자의 개선
8	빌딩 기술자 설계의 발전
9	모든 슈트-룸, 예산 등과 같이 세분화 된 호텔 제품의 출현
10	위탁을 위한 여행사의 효과적 흥정

자료: 웨스틴 조선 & 리조트 자료를 참조로 연구자 작성

넷째, 시스템 도입에 따른 전시효과로 기업의 이미지 상승 및 종업원의 사기 양양으로 고객 서비스에 향상을 기한다.

다섯째, 가장 보편화된 전화기를 이용해 쉽게 호스트 컴퓨터의 정보를 얻을 수 있다. 여섯째, 효율적인 객실관리가 이루어지면서 고객의 서비스 향상에 기한다.

### 1) 호텔정보시스템 이용의 문제점

① 최고경영층의 호텔정보시스템에 대한 이해와 인식의 부족으로 하드웨어적이거나 소프트웨어적으로나 적극적인 지원이 부족하여 호텔정보시스템에 대한 토털시스템이 이루어지지 않고 있다.

② 전산요원에 대한 지속적인 전문교육의 결여와 전산요원의 확보가 어려워져 소프트웨어 시스템 개발의 계획화가 되지 못하고 있는 실정이다. 또한 전산요원의 높은 이직률로 인한 지속적인 전산개발과 발전에 어려움이 있다. 중소기업체들의 복

지후생이나 급여 등이 대기업의 그것에 미치지 못하므로 이러한 조직들은 대기업의 교육장 역할밖에는 안되는 현실에서 전산요원의 직업윤리관이나 중소기업체 경영자의 전산요원 관리 등이 시급하게 이루어져야 한다.

③ 소프트웨어 패키지 활용에 있어서 대부분 호텔에서는 그 필요성을 절실히 느끼면서 크게 활용하지 못하고 있는 실정이다.

④ 호텔의 경영정보 및 업무처리에 있어서 종래에는 분산적으로 처리 되었는데 축적해서 이용할 수 있는 공용 데이터베이스의 활용을 거의 못하고 있다.

⑤ 호텔은 고객의 서비스 향상 및 각 호텔이 객실 점유율을 극대화시키기 위해 관광알선 업체들과 데이터 통신이 이루어져야 하는데 실행되지 못하고 있다.

⑥ 대량의 정보나 데이터 처리를 할 수 있는 하드웨어 시스템의 설치가 부족하고 이러한 시스템을 운영하기 위한 전문적인 지식과 기술이 부족하다.

⑦ 전산 개발을 위해 현업의 효율적인 업무 표준화 작업이 되어 있지 않다. 업무 처리 방식이 기존에 있는 반복적이고 비규칙적으로 수행되었으나 전산화가 되려면 논리적이고 체계적인 재정리가 요구되며, 회원 고객코드 관리나 품목 코드 관리 등 코드화 된 규칙으로 자료의 입력이 요구된다.

⑧ 관련 부서 간에 업무협조체계가 미흡하다. 정보시스템을 구축하는 조직에서 그 조직이 요구하는 최적의 시스템을 구축하려면 현업에서 실무를 담당하는 실무자와 실업무를 전산화 하는 전산 요원간의 업무 분석이나 개발 시 긴밀한 협조가 이루어져야 한다.

⑨ 중앙집중식 정보시스템인 경우 프론트 오피스의 업무가 바쁘게 진행되는 도중에 백 오피스에서 자료처리가 많은 배치업무를 수행하려면 프론트 오피스의 응답이 늦어져서 프론트에서 고객이 기다려야 되므로 서비스의 질이 떨어진다.

## 2) 대책

복잡하고 다양해진 호텔 업무를 수작업으로 처리한다는 것은 대단히 비효율적이고 비경제적이다. 또한 다양해진 고객의 요구를 충족시키기란 더더욱 어려운 일이다. 이러한 점을 개선하여 대 고객 서비스에 신속 정확을 기하고 데이터 관리를 종합적으로 수행하기 위해서 자동화 된 고도의 호텔정보시스템을 도입하게 되었

다. 이러한 호텔정보시스템은 호텔산업의 생산성 향상과 이익증대, 고객 서비스 향상 등이 경영관리 효과, 의사결정의 합리화를 가져오게 되었다. 따라서 컴퓨터의 도움을 받는 호텔정보시스템은 호텔산업의 모든 분야에 확장된 자동화 적용을 가져왔는데 즉, 예약 시스템, 숙박시스템, 회계 시스템, Bater 시스템으로 경영분석과 각 장표 레이아웃 작성 등으로 호텔 산업 업무에 적용하게 되었다.

그러나 호텔정보시스템을 이용하는데 따른 문제점을 살펴본 바 그 문제점에 대한 대책을 김태균은 아래와 같이 그의 연구논문에서 밝혔다<sup>20)</sup>.

① 최고경영층 및 관리자는 사전에 교육을 통해 호텔정보시스템 확립을 위해 경영의 과학화와 컴퓨터 역할에 대한 충분한 인식을 갖도록 하는 것이 필요하다. 그리하여 최고경영층의 컴퓨터 도입에 대한 긍정적인 인식을 갖고 있어야 한다.

② 전산요원에 대해서도 프로그래밍 언어, 전산업무 관리 등 전산실무만을 교육할 것이 아니라 호텔정보시스템에 대한 병행교육을 철저히 실시하여 효과적이고 합리적인 업무가 이루어져야 하겠다.

③ 대부분의 호텔에서 크게 활용되지 못하는 소프트웨어 패키지를 호텔 실정에 맞게 사용하거나 종합관리시스템의 자체 개발을 위해 전문적인 지식과 능력을 가진 기술자를 확보하여 개발을 시킨다.

④ 호텔산업은 항공회사 등과 데이터 커뮤니케이션이 이루어지면 각종 정보교환, 고객에 대한 서비스 증진 등을 이룩할 수 있는데 거의 이루어지지 않고 있는 상태이므로 빠른 시일 내에 구축되는 것이 바람직한데 이것은 적극적인 면에서 즉, 데이터 통신의 네트워크 확대에 의해서만 가능한 문제이다.

⑤ 호텔정보시스템 적용업무를 예약, 고객정보, 회계, 객실관리 등 일부만을 대상으로 활용할 것이 아니라 시설관리, 경비시스템, 에너지 관리 등 좀더 체계적으로 적용범위를 넓혀야 하겠다.

#### 4. 호텔정보시스템에 관한 선행연구

일반적으로 일반기업에서의 정보시스템에 관한 연구는 경영정보학 분야에서

---

20) 김태균, 호텔정보시스템의 전략적 활용에 관한 연구, 한국외국어 대학교, 무역대학원, 석사 학위논문, 1995, pp.203-222.

많이 연구되어 왔다. 하지만 호텔업 분야에서는 국내는 물론 외국에서도 마찬가지로 호텔정보시스템에 대한 풍부한 사례나 실증적인 연구가 많지 않을 뿐만 아니라 대부분의 선행연구가 주로 개념적이거나 탐색적인 연구에 한정되어 이루어졌다고 할 수 있다. 국내·외의 호텔정보시스템에 관한 선행연구들은 크게 6가지로 분류할 수 있다. 이를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 호텔정보시스템의 개념을 정립하기 위하여 호텔정보시스템의 도입 또는 이용실태를 분석한 연구는 관광호텔업에서 보다 더 효율적으로 운영하기 위해서는 단순히 기존 수작업의 업무방식에서 벗어나 호텔정보시스템이 도입되어야 한다는 관점의 연구이다<sup>21)</sup>.

둘째, 호텔정보시스템의 구축에 관한 연구는 호텔정보시스템을 효율적으로 활용하기 위한 시스템 개발을 위해서는 단순히 호텔의 기존 업무방식을 지원하는 개념에서 벗어나 새로운 개념으로 호텔정보시스템의 구축방안이 제시되어야 한다고 제안하고 있다<sup>22)</sup>.

셋째, 호텔 회계정보시스템에 관한 연구는 호텔정보시스템의 설계와 투자분석 또는 수익과 비용을 비교·분석하는 것을 중심으로 연구하였다<sup>23)</sup>.

넷째, 호텔 예약시스템에 관한 연구는 호텔정보시스템을 보다 더 효율적으로 활용하는 방안의 하나인 호텔 예약업무의 효율적인 방안을 모색한 연구이다<sup>24)</sup>.

다섯째, 호텔정보시스템의 전략적 활용에 관한 연구는 호텔업에서의 정보시스템 활용은 호텔정보시스템에 대한 투자 노력과 시스템의 기능 활용여부에 따라 호텔조직의 전략을 지원하면서 장기적인 경쟁우위를 유지할 수 있도록 해 준다는 긍정적인 효과를 주장하고 있다<sup>25)</sup>.

여섯째, 호텔정보시스템이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구는 호텔정보시

---

21) 김권수 외, 서비스 매핑을 이용한 호텔정보시스템 적용에 관한 연구, 경기대학교 대학원 석사학위 논문, 2000, p.121.

22) 박충희 외, 호텔정보화 구축에 관한 연구, 대한관광경영학회, 관광연구, 1999, pp.56-62.

23) 이윤규 외, 호텔회계정보의 유용성 제고방안, 관광경영학회, 관광경영학연구, 2000, p.71

24)곽수환·강민철 외, 다중에이전트를 활용한 호텔 온라인 예약의 개념적 모형, 한국정보시스템학회, 200년도 춘계 학술대회 발표 논문집, 2000, pp.45-65.

25) 김권수 외, 호텔정보시스템의 전략적 적용에 관한 연구-가치 사슬을 중심으로-, 관광경영학회, 관광경영학연구, 2000, pp.92-113

스팀이 관광호텔업의 경영성과에 미치는 변수들간의 관계를 구체적으로 규명하여 보다 더 효율적인 호텔정보시스템의 활용방안이 모색되어야 한다는 것이다<sup>26)</sup>.

이러한 호텔정보시스템에 관한 선행연구가 크게 6가지로 구분되나, 1980년대에는 주로 호텔 회계정보시스템이나 호텔정보시스템의 이용현황이나 문제점을 파악하는 수준의 연구와 호텔정보시스템을 효율적으로 활용하기 위한 전제조건인 호텔정보시스템의 구축방안에 관한 연구가 대부분임을 알 수 있다. 그러나 1990년대에 들어서 호텔정보시스템의 전략적 활용에 관한 연구와 경영성과에 미치는 변수들간의 연구가 시작되었지만 아직까지는 초보적인 수준에 머물러 있다고 할 수 있을 것이다.



---

26) 김태인 외, 호텔경영정보시스템이 호텔경영에 미치는 영향에 관한 연구-경영조직과 경영의 사결정을 중심으로-, 경희대학교 경영대학원 석사 학위논문, 1994, pp.79-91.

## 제2절 호텔정보시스템 내부 이용자

### 1. 호텔종사원의 역할

호텔은 고객에 대한 만족 및 이익의 제공을 근본으로 하므로, 서비스 역시 안락하고, 혼란스럽지 않고 우호적이며, 정중하며, 전문적이고, 여유를 느끼게 하는 방식으로 나타나야한다. 호텔종사원은 창조적인 판매를 유도하고 고객에게 여러 가지 정보를 알리고 도움을 주어야 한다.

서비스를 제공한 후 고객의 반응을 피드백 시키는 역할도 중요하다. 따라서 호텔종사원은 Johnson의 말처럼 모두가 마케터이며<sup>27)</sup> 그들의 역할은 입장감독자, 클럽비서, 방침 실시자, 교사, 극작가, 무용가, 수요관리자, 제품 혹은 제조업자 등과 같은 다양한 역할을 하고 있다<sup>28)</sup>.

호텔종사원은 상이한 환경이나 여건 하에서 각각의 동기나 욕구를 갖게 되는데 이들은 호텔기업의 목표와 자신들의 목표가 같아서 그들의 욕구가 충족될 수 있다고 인식될 때 자신의 능력이나 성의를 최대한 발휘하려고 할 것이다. 만일 그렇지 못할 경우 내부적으로 불만족한 종사원이 나타나게 되고 그 결과 고객은 충실한 서비스를 제공받을 수가 없게 된다. 이렇게 되면 고객은 불만족을 갖게 되어 추후에 호텔이용을 기피하게 된다.

호텔에서 종사원을 잘 관리해야 하는 이유는 이들이 호텔 이미지 개발에서 중요한 요소가 되고 서비스 차별화된 종사원을 통해 고객의 반복구매를 유도할 수 있으며, 비록 호텔가격이 싸더라도 이들의 개인화된 가치창조로 높은 가격을 정당화할 수가 있다는 것이다. 따라서 노동집약적인 호텔에서는 유능한 종사원을 모집, 선별, 훈련시켜 그들의 동기부여를 높이는 일이 무엇보다 중요하다고 할 수 있다.

---

27) B. H. Booms & Mary J. Bitner, *Marketing Strategies and Organization Structures for Service Firms*, Marketing of Service, AMA, 1981, p.48.

28) C. H. Lovelock, *Why Marketing Management Needs to be Different for Service*, Marketing of Service, AMA, 1981, p.7-9.

## 2. 정보시스템을 사용하는 호텔업무

호텔경영의 관점에서 호텔 업무는 크게 상품을 판매하는 판매부문과 관리부분으로 구분할 수 있다. 관리부분은 다시 시설관리부분과 백오피스업무로 구분된다. 호텔업무의 핵심은 객실을 판매하는데 있으며 이는 호텔의 주요기능에 해당된다. 기타 시설관리나 백오피스업무는 호텔 업무에서는 보조적인 기능이다.

호텔 업무를 종합적으로 살펴보면 고객이 호텔을 선택할 때 필요한 정보제공을 위한 마케팅업무, 선택이후 외부와의 커뮤니케이션 업무, 예약업무 등이 잘 이루어지면 고객은 도착과 동시에 호텔에 등록을 하게 되고 객실배정이 이루어지고 회계장부가 만들어진다. 객실배정을 위해서는 객실관리가 잘 되어 있는지 살펴봐야 한다. 손님이 호텔에 머무는 동안 부대서비스를 이용하게 되거나 요구사항이 발생할 수가 있다. 이를 위해서는 내부 커뮤니케이션이 이루어질 수 있도록 내부네트워크가 갖추어져야 한다. 또한 이러한 업무가 잘 이루어지기 위해서는 시설 및 종사원의 관리가 잘 이루어져야 이용고객이 만족할 수 있을 것이다. 결국 호텔 내의 여러 기능들이 유기적으로 작용해야만 호텔업무가 원활하게 이루어지는 것이다<sup>29)</sup>.

이런 관점에서 호텔에 적용된 정보기술을 살펴보면 매우다양하다. 개념적 호텔 정보시스템은 <그림 2-1>과 같은 형태로서 호텔업무가 정보기술을 얼마나 적용할 수 있는가를 잘 나타내 주고 있다.

### 1) 프론트 오피스 시스템

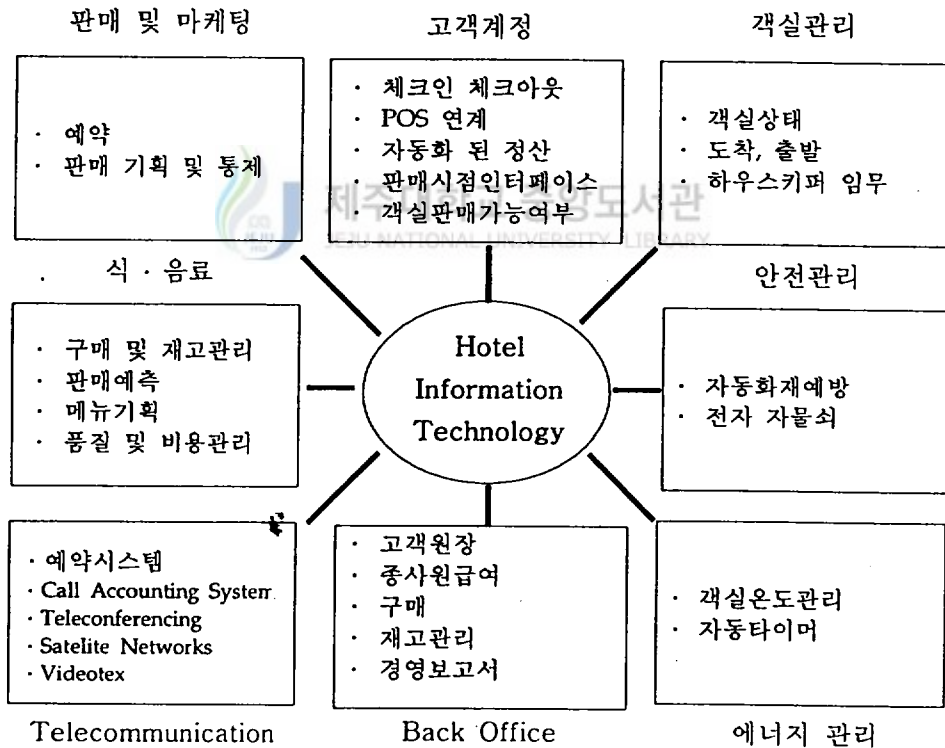
프론트 시스템은 예약, 체크인, 체크아웃, 일일결산, 객실관리, 고객관리, 여행사관리, 교환안내, 여신관리와 각종 출력 자료 기능이 있으며, 전체적인 관리를 위해 시스템 유틸리티 기능 및 구성 등이 있다.

예약업무는 호텔영업의 시작으로 호텔 업무와 가장 많은 연관성을 갖고 있는 업무 중에 하나이며, 예약의 형태는 전화, 팩시밀리, 컴퓨터를 사용한 중앙예약 등이 있다. 예약 시에 얻어지는 고객에 대한 자료는 체크인, 체크아웃 때에 사용되는

29) 최병길, 전계서, 2004, p.419-420.

물론, 재이용 고객의 서비스를 위해서도 가장 중요한 전산업무라 할 수 있다. 예약 시에 고려해야할 사항은 개인별 예약은 물론, 각 예약의 변경, 취소, 색인작업이 용이해야 하며, 예약업무 담당자가 신속, 정확하게 처리할 수 있도록 해야 한다. 또한 가용도를 근거로 하여 예약을 받아야 하며 항상 예약정보는 지속적인 온라인 갱신으로, 예약현황과 성수기 기간의 객실 점유율을 100% 제공 받을 수 있도록 하여야 한다. 한번의 예약으로 체크인 체크아웃 정보까지 계속적으로 반복하여 사용하므로 정확한 데이터의 입력이 필요하고, 체크아웃 시에 고객정보에 누적될 수 있도록 해야 한다.

<그림 2-1> 호텔의 정보기술 적용 분야



자료: Poon, Auliana Tourism, Technology and Competitive Strategies, CAB International, 1993



프론트데스크는 고객이 호텔에서 처음 접촉하는 곳이므로 효율적이고 신속한 기능이 필요하다. 고객의 투숙은 객실 상태에 따라 즉각적인 정보에 의해 예약유무에 관계없이 효율적으로 처리되어야 하며, 예약 정보는 프론트데스크 직원에게 터미널로 즉시 보여질 수 있도록 해야 되며, 고객의 요구 사항이 변경되어 질 때는 객실 상황에 따라서 자동 또는 수동으로 객실을 지정할 수 있다. 또한 워크인 같이 예약 없이 투숙하는 고객들인 경우에도 투숙가능한지의 여부가 단말기를 통해 현 객실 상황 및 고객정보가 즉각적으로 보여질 수 있도록 해야 한다. 매일매일의 객실현황을 파악하고 객실운영을 하는 일은 매우 복잡하지만 중요한 호텔경영업무로서 객실 상황에 따라 정보를 필요할 때마다 즉시 검색, 입력, 변경이 가능하도록 해야 한다. 즉, 객실의 종류, 형태별로 판매 가능 객실 수, 수리 중인 객실 및 공실, 이미 재실 예정인 객실 수, 객실의 청소 상태 등의 상황을 알 수 있다.

프론트의 수납업무는 호텔 수익에 직접적인 영향을 주는 것으로써 신속, 정확성이 요구되며, 고객이 지불할 금액과 예상되는 지불 방법, 신용카드 번호 등에 따라 직원은 정확한 마감을 위해 지불 금액과 방법 등을 입력한다. 또한 계산의 정확성 여부, 환율 계산, 근무 교대 시의 마감 등을 고려해야 한다.

일일 마감 기능은 객실료와 세금을 자동으로 계정할 수 있도록 하며, 시스템을 사용하면서도 일일 마감, 점유율 산정과 수익 통계 기능을 한다.

객실관리기능은 프론트와 객실관리부서가 객실 관리상태를 점검할 수 있고, 단말기를 통해 두 부서가 모든 고객의 객실 상태를 곧바로 업데이트하므로 점유예상을 통해 객실 판매를 효율적으로 할 수 있다. 객실 관리의 업무는 객실 정비 및 객실 비품 관리로 구분할 수 있으며, 객실 정비는 객실 청소, 소비품의 교체, 미니 바 판매 기록 관리 및 고객 서비스가 주요업무이다.

호텔의 교환 직원은 도착 예정과 체크아웃 예정에 대한 고객 정보를 접할 수 있어야 하며, 재실 중인 고객의 전화와 메시지를 빠르고 능률적으로 처리할 수 있어야 한다. 즉 투숙객의 사업상 필요한 정보, 외부로부터의 투숙객 또는 투숙예정자에 대한 안내, 후론트 데스크의 업무 안내 업무 협조 등이 필요하다.

여신관리는 자주 사용하는 고객, 기업 및 여행사에 대해서 체크아웃시에 후불로 처리할 수 있도록 하는 기능을 말한다. 즉 호텔의 자산 경영 목표에 접근할 수 있도록 지원하며, 체불 고객의 관리도 할 수 있게 한다.

고객 관리는 단골 고객이 선호하는 객실과 특별 서비스를 기록하여 영업을 보다 효율적으로 할 수 있도록 하고, 특별 행사시에 고객에게 정보 자료를 발송하여 호텔 상품에 대해서 우편 판매도 제공한다.

유틸리티 기능은 시스템을 전반적으로 운영하는 것을 도와준다. 즉, 시스템 백업이라든가 문제 발생시에 데이터의 복구 또는 데이터의 삭제를 지원한다.

호텔은 특성상 모든 자료의 코드화가 필수적이다. 그 이유는 방대한 자료를 보관해야 하며, 정확 신속한 업무 진행을 위해서는 사용자가 쉽고 빠르게 데이터를 처리해야 하기 때문이다. 또한 모든 업무가 대부분 금전과 관련되기 때문에 엄격한 암호 관리가 필요하다.

## 2) 백오피스 시스템

백오피스 시스템은 인사, 급여, 회계, 고정자산, 판촉 고객, 영업 분석 등이 있다. 인사관리는 개인의 신상 자료 관리 및 근무 기록에 관한 자료를 기록·관리함으로써 직원에 대한 인사행정의 기본 체계를 구축하며, 급여 관리는 급여 및 상여 계산, 퇴직금 계산, 년월차 계산, 연말 및 중도 정산, 국민연금 관리 등의 기능을 제공한다. 자재관리는 호텔의 자재를 관리하며, 이동평균법, 선입선출법의 자재 관리 방법을 제공하며, 모든 품목의 변동 사항과 재고 파악이 가능하며 효율적인 자재 관리를 할 수 있다.

회계관리는 사용자의 실정에 맞게 재무제표를 구축할 수 있으며, 조직 및 관리부문 등에 따라 총 계정원장, 각 보조원장, 재무제표 및 각종 세부 명세서가 처리되며 사용자별로 각 기능을 제한할 수 있다.

고객관리 기능은 호텔을 사용한 고객들의 현황 및 연락처, 행사일 등의 데이터를 관리하며 판촉 활동을 지원하며, 판촉 대상이 될 수 있는 고객정보 등을 관리 및 판촉직원들의 실적을 관리한다.

영업 분석 기능은 적은 작업량으로 당일의 영업 현황 분석, 해당일까지의 누적매출 현황, 목표 대비 실적 현황 분석 등 다양한 형식의 보고서가 산출되어 호텔의 영업을 분석하는데 다양하고 정확한 정보를 제공하여 적절한 조치 및 효율적인 경영관리를 할 수 있도록 지원한다.

### 3) 인터페이스

각종 인터페이스를 말하며 주로 사용되어지는 인터페이스는 POS, 교환기, 보이스 메일, 비디오 서비스, 에너지 관리, 룸 키 서비스 등이 있다. 가장 중요한 것은 시스템 간의 접속 시에 데이터의 손실을 막아야 하며, 호텔의 특성상 24시간 365일 근무하므로 고장률이 없어야 한다.

각 업장 판매관리(POS)는 재실인 고객이 돈을 지불하지 않고 체크아웃 시에 금액을 정산하며, 투숙 고객이 아닌 경우에도 고객 관리 및 후불 정산을 가능하게 하여 준다.

체크인시 손님이 투숙할 방의 룸키 카드를 자동으로 만들어 손님에게 제시하며, 고객이 투숙 시에 업장 사용 후 카드를 제시하면 직원의 단말기에 고객 정보가 출력되어 후불 처리가 가능하며, 체크아웃 시에 손님에게 기념으로 선사하여 재 투숙을 유도한다. 즉, 고객은 투숙 시에 룸키 하나로 모든 업장을 사용할 수가 있다.

### 4) 기타 기능



연회 예약 시스템은 호텔의 연회장 사용을 극대화 하며 그래픽으로 행사를 하는 연회장을 소개하고 고객이 원하는 테이블이나 음식의 종류 각종 호텔 용품의 배치를 컴퓨터를 통해 즉석에서 보여주며, 큰 기업이나, 자주 사용하는 고객에 대해서는 정기적으로 자료 발송과 관리를 하며, 행사시에 사용하는 각종기기들에 대한 정보도 관리를 함으로 인하여 고객유치를 극대화 한다. 주로 해외의 소프트웨어를 사용한다.

판매 예상·결정 시스템은 성수기에는 객실 요금을 높게 하고 비성수기에는 객실 요금을 낮게 산정하여 객실 판매를 극대화 하여 호텔의 수익을 올릴 수 있도록 하는 것인데 금액의 산정을 사람이 하는 것이 아니라 컴퓨터가 수년간의 자료를 토대로 하여 성수기 객실 요금과 비성수기 요금을 결정하는 것을 말한다. 일종의 의사 결정 지원 시스템과 같다.

### 제3절 호텔정보시스템 평가 요인

품질이란 단순히 기술적 품질만이 아닌 기존의 태도, 감정과 함께 가치, 심미, 과업 적합성 등을 포함하기 때문에 한마디로 정의하기란 어렵다. 접근방법에 따른 품질을 정의해 보면 크게 4가지 방법으로 접근할 수 있다.

첫째, 절대적인 우수성(innate excellence)으로서의 품질<sup>30)</sup> 둘째, 가치중심(value-based)의 품질<sup>31)</sup> 셋째, 제품중심(product-based)의 품질 넷째, 서비스 중심(service-based)의 품질<sup>32)</sup>과 같이 다양한 접근에서의 품질정의를 가능하지만 궁극적으로 사용자가 원하는 제품이나 서비스를 전달하기 위해서 제품중심의 품질정의와 서비스 중심의 품질정의를 동시에 고려되어야 한다. 또한 더 나아가 가치 중심의 접근도 포함되어야 한다.

정보시스템에서의 품질이란 여러 특성들을 지닌다. 그 각각의 중요성은 응용 시스템이나 이의 내용에 따라 달라진다<sup>33)</sup>. <표 2-7>은 정보시스템 품질 개념에 속하는 특성들을 보여준다.

Juran은 품질을 '용도에 대한 적합성'으로 정의하였다<sup>34)</sup>. 이는 소비자가 제품을 사용함으로써 그의 목적이 성공적으로 달성된 정도를 말하는 것으로 품질을 결정하는 주체가 소비자임을 암시하고 있다. 또한 Crosby는 품질을 '요구에 대한 일치성'으로 정의하였는데, 이는 품질을 적절하게 관리하기 위해서는 품질이 측정 가능한 것이라야 한다는 것을 암시하고 있다. 즉, Juran의 정의가 소비자의 관점을 반영한 것이라면, Crosby의 정의는 생산자의 관점을 반영한 것이다<sup>35)</sup>.

이러한 품질이론은 Juran과 Deming<sup>36)</sup> 이후 많은 연구가 이루어졌으나, 정보

30) Garvin, What does quality mean? Sloan Management Review, 26, 1984, pp.25-28.

31) Gale, B. T., Managing customer value, New york : Free Press, 1994, p.2-22.

32) Garvin, D. A., Quality on the line, Harvard Business Review, 61(5), 1983, pp.65-73.

33) 신현길, 「최신경영정보시스템」, 홍릉과학출판사, 1995, pp.405-409.

34) Juran, J. M., The upcoming centruy of quality, ASQC Annual Quality Congress, 24, May, 1974, pp.213-225.

35) 배도선, 「통계적 품질관리」, 영지문화사, 1996, p.54.

36) Deming, W. E., Improvement of quality and productivity through action by

시스템의 서비스 품질과 관련한 연구의 대부분은 비교적 최근에 이루어져 왔다. 서비스품질과 관련한 최근의 연구들을 살펴보면, 마케팅에 있어서 서비스 품질의 측정도구인 SERVQUAL과 SERVPERF를 정보시스템의 서비스 품질 측정도구로서 비교하여 우월성을 주장하면서 서비스 품질을 측정하는 측정도구인 SERVQUAL의 타당성과 신뢰성에 대해 문제제기가 있었음을 지적하면서 SERVPERF가 신뢰성과 타당성이 더욱 높으며, 정보시스템 분야에서 보다 적합한 서비스 품질 측정방법에 연구의 초점을 두었다<sup>37)</sup>.

이러한 호텔정보시스템의 품질개념의 세 가지 구성차원 즉, 정보 품질, 시스템 품질, 서비스품질<sup>38)</sup>을 동시에 측정하여야 정보시스템의 성과를 제대로 파악할 수 있다고 주장하고 있다<sup>39)</sup>.



☪

---

management, National Productivity Review, Winter, 1982, pp.12-22.

- 37) Kettinger, W. J., & Lee, C. C. Perceived service quality and user satisfaction with the information services function, *Decision Sciences*, 25(5/6), 1994, pp.737-766.
- 38) Kim, K. K., *User satisfaction : A synthesis of three different perspectives*, *Journal of Informational Systems*, 4(1), 1989, pp.1-12.
- 39) Pitt, F. L., Watson, T. R., & Kavan, C. B., Service quality : A measure of information system effectiveness, *MIS Quarterly*, 19(2), 1995, pp.173-187.

<표 2-7> 정보시스템 품질

정보시스템 품질 특성	품질수행의 개념
완전한 데이터 (complete)	모든 데이터의 항목들이 사용을 위해 확보 및 저장되고 데이터 항목들은 기간에 따라서 적절하게 식별되어야 한다.
정확한 데이터 (accurate)	정확한 데이터 값들이 기록되어야 한다.
정밀한 데이터 (precise)	변수들의 측정은 사용자의 정밀성 요구를 충족시켜야 한다.
이해가능한 출력	시스템의 출력은 사용자들이 이해 가능하여야 한다.
적시(timely)의 출력	응용시스템의 출력은 행동이나 의사결정을 취할 수 있는 적절한 시점에 출력되어야 한다.
적절한 출력	출력내용이 행동을 취하거나 의사결정을 내리기에 적절한 것이어야 한다.
의미 있는 출력	데이터가 표현되는 형태, 명칭부여, 그리고 내용 등은 출력 결과가 의사결정이나 행동을 취하는데 의미 있게 만들어야 한다.
사용자에게 친숙한 운영	시스템은 인간의 능력에 부합되도록 설계되고 이해될 수 있는 사용자 접속을 제공해야 한다.
오류 방지 운영	적절한 오류 방지와 검출 과정이 있어야 한다. 오류를 보고하고 교정하는 절차가 있는 것이다. 다양한 감사 절차가 적용되어야 한다.
승인된 사용	승인된 요원만이 설비 및 응용시스템, 데이터에 접근 가능 해야 한다.
보호된 시스템 운영	시스템과 그 운영은 각종 환경 및 운영상이 위협에서 보호 되어야 한다. 전체시스템 또는 일부 시스템의 파괴 혹은 고장의 경우 회복시킬 수 있는 준비가 있어야 한다.

자료: 신현길, 「최신경영정보시스템」, 홍릉과학출판사, 1995, p.48.

## 1. 정보요인

정보의 가치는 의사결정에 있어서 정보활용에 따라 증가된 가치와 정보획득에 따른 비용과의 차이를 의미한다<sup>40)</sup>. 정보의 평가가치는 그것을 필요로 하는 여러 가지 상황적 맥락에 따라 달라지게 된다. 즉, 정보의 가치를 평가하는 어떤 절대적인 기준은 존재하지 않는다. 다만 정보의 가치는 정보의 사용자, 사용목적, 그리고 그것이 활용되어지는 상황에 따라 다르게 평가될 수 있는 것이다<sup>41)</sup>.

그러나 일반적으로 정보의 가치는 효율적인 의사결정에서 정보의 공헌정도 즉, 활용정도에 따라 결정되며 이는 정보의 질과 관련되어진다. 많은 학자들이 정보의 질적 수준을 결정하는 요인을 다양하게 제시하고 있는데 이들의 견해를 살펴보면 다음과 같다.

정보 품질에 대한 연구는 대부분 정보시스템 산출물에 대한 포괄적인 연구로서 Mason은 정보시스템의 출력과 이용과정을 조사함으로써 생산성과 효과를 측정하였다<sup>42)</sup>. 기술적 수준, 의미적 수준, 기능적 수준, 실용적 수준별로 측정변수를 선정하고 정보출력과 정보이용간 전달의 정확성을 이용자로 하여금 효과를 판단하게 하는 측정방법을 사용함으로써 산출물에 대한 생산성과 효과를 측정하였으나, 측정항목에 대한 실증적인 검증 및 구체적인 조작화는 이루어지지 못하였다.

또한 정보시스템 산출물에 대한 포괄적인 연구를 하였는데 출력정보의 질적 차이에서 정보의 유용도, 신뢰도, 정보제공 양식의 품질, 정보내용의 품질 등을 측정변수로 선정하였다.

O'Brien은 시간차원, 내용차원, 형태차원의 세 가지 차원을 중심으로 하여 정보의 질적 수준 결정요인을 제시하고 있고<sup>43)</sup> 내용을 세 가지 차원으로 나누어 보면 <표 2-8>과 같다.

40) 김영효, 「경영정보시스템」, 세명서관, 1994, p.44.

41) 안중호, 「경영과 정보통신기술」, 학현사, 1993, p.67.

42) Mason, R. O., "Measuring Information Output : A Communication System Approach," Information and Management, 1978. pp.63-84.

43) O'Brien, J. A., Introduction to Information System in Business Management, 6th ed., Richard Irwin, Inc., 1991, p.286.

<표 2-8> 정보의 질적 수준 결정요인 1

차원	요인	내용
시간차원	적시성 현재성 신뢰성 기간성	정보는 필요할 때 적시에 제공되어야 한다. 제공되는 정보는 최신정보여야 한다. 정보는 필요할 때마다 제공되어야 한다. 정보는 과거, 현재, 미래 기간에 관해서 제공되어야 한다.
내용차원	정확성 관련성 완전성 간결성 범위성 업적성	정보는 오류가 없어야 한다. 정보는 특정상황에서 특정인의 정보요구와 관련되어야 한다. 필요한 모든 정보가 제공되어야 한다. 요구되는 정보만 제공되어야 한다. 정보는 광의 또는 협의, 내적 또는 외적 접점을 가지고 있다. 수행활동, 진전 상태에 따라 축적된 자료를 측정하여 성과로 나타낸다.
형태차원	명확성 구체성 질서성 표현성 매체성	정보는 이해하기 쉬운 형태로 제공되어야 한다. 정보는 요약 또는 자세하게 제공되어야 한다. 정보는 사전에 결정된 순서에 따라 정돈되어야 한다. 정보는 서술적 또는 기타 형태로 나타낼 수 있다. 정보는 문서 및 기타 여러 매체를 통하여 제공될 수 있다.

자료 : O'Brien, J. A., Introduction to Information System in Business Mangement, 6th ed., Richard Irwin, Inc., 1991, p.288

정보의 질적 수준 결정요인에 있어서 특히 관련성, 정확성, 적시성, 정보제공의 빈도 등이 미치는 영향이 절대적임을 강조하며 그 내용은 <표 2-9>와 같다.

Parker & Case는 정보의 질적 수준 결정요인을 이용가능성(availability), 이해성(comprehensibility), 관련성(relevancy), 유용성(usefulness), 적시성(timeliness), 신뢰성(reliability), 정확성(accuracy), 일관성(consistency)의 여덟가지를 제시하였으며<sup>44)</sup> 이를 요약하면 <표 2-10>와 같다.

Stair는 정확성(accuracy)와 완전성(completeness), 경제성(economical), 신뢰성(reliability), 관련성(relevancy), 간단성(simplicity), 적시성(timeliness), 검증가능성(verifiability)을 제시하였으며<sup>45)</sup> 그 내용은 <표 2-11>와 같다.

44) Parker and Case, Management Information System, 2nd ed., McGraw-Hill, 1991, p.139



곽수일·이경환·정상철은 정보의 질을 결정하는 기준으로, 적절성(pertinence) 적시성(timeliness), 정확성(accuracy), 감소된 불확실성(reduced uncertainty), 놀람 요소(element of surprise)의 다섯가지에다가 검증가능성(verifiability)을 합쳐 여섯 가지를 들고 있으며 이를 <표 2-12>와 같이 나타내었다<sup>46)</sup>.

<표 2-9> 정보의 질적 수준 결정요인 2

요 인	내 용
관련성	사용목적에 맞는 정보로서의 의미와 가치를 가져야 한다.
정확성 (신뢰성 포함)	정보의 오류나 편견이 배제되어야 한다.
적시성	필요로 할 때 적시에 제공되어야 한다.
정보제공의 빈도 (신속성)	사용자에게 신속하게 자주 제공될수록 도움이 된다.

자료 : Senn, J. A., Information System in Management, 4th ed, wadsworth, Inc., 1992, p.66.

<표 2-10> 정보의 질적 수준 결정요인 3

요 인	내 용
이용가능성	사용자가 이용할 수 있어야 한다.
이해성	사용자가 이해할 수 있어야 한다.
관련성	사용자의 사용 목적에 맞는 정보이어야 한다.
유용성	사용자에게 유용한 가치가 있어야 한다.
적시성	사용자가 즉각적으로 사용할 수 있어야 한다.
신뢰성	사용자가 믿을 수 있어야 한다.
정확성	사용자에게 정확한 내용이 제공되어야 한다.
일관성	사용자의 사용목적과 일관성이 있어야 한다.

자료 : Parker and Case, Management Information System, 2nd ed., McGraw-Hill, 1991, p. 139

45) Stair, R. M., Principles of Information Systems : A Managerial Approach, Boyd & Fraser, 1992, p.6

46) 곽수일·이경환·정상철, 「경영정보시스템 이론과 실제」, 무역경영사, 1993, p.38.

<표 2-11> 정보의 질적 수준 결정요인 4

요 인	내 용
정확성	오류가 없는 정확한 정보이어야 한다.
완전성	모든 사실을 포함한 완전한 정보이어야 한다.
경제성	정보는 상대적으로 경제적이어야 한다. 즉, 정보생산비용과 정보 가치가 균형을 이루어야 한다.
신뢰성	의사결정은 신뢰성 있는 정보에 의하여 이루어져야 한다.
관련성	의사결정 내용과 관련된 정보이어야 한다.
간단성	정보는 간단명료하여야 한다.
적시성	적시에 제공되는 정보는 새로운 정보이다.
검증가능성	정보는 검증 가능하여야 한다.

자료 : Stair, R. M. Principles of Information Systems : A Managerial Approach, Boyd & Fraser, 1992, p.6.



<표 2-12> 정보의 질적 수준 결정요인 5

속성	내용
적절성	정보는 현재 문제가 되는 일, 행동과 관련 있어야 한다.
적시성	정보는 필요할 때에 사용될 수 있어야 한다.
정확성	불확실한 정보는 성과를 약화시키는 물론 경우에 따라서는 치명적인 의사결정의 오류를 야기할 수도 있다.
불확실성의 감소	해당 실체에 대해 과거에 모르던 부분을 감소시킴으로써 의사결정의 성과를 제고시킨다.
놀람요소	몰랐던 사실을 가르쳐주는 정보일수록 좋은 정보이다.
검증가능성	정보의 정확성을 확인해 볼 수 있는 수단의 존재 유무와 관련된 것으로서 정보의 발생원천을 추적하는 방법이 사용된다.

자료 : 광수일 · 이경환 · 정상철, 경영정보시스템 이론과 실제, 무역경영사, 1993, p.33.

정보 품질(information quality)의 측정은 정보시스템에 의해 산출되어진 산출물과 그 가치에 초점을 둔다. 이에 정보시스템의 연구자들은 정보시스템의 산출물 즉, 보고서의 형태에서 우선적으로 시스템이 생산한 정보 품질에 중점을 두었다.

Gallagher<sup>47)</sup>는 정보시스템이 제공하는 보고서 전체의 가치를 측정하기 위해서 의미적으로 다른 도구를 개발하였다. 이 도구는 관련성, 유익성, 유용성 그리고 중요성에 대한 측정을 포함한다. 부가적인 정보의 특성은 단일성, 간결성, 명확성 그리고 읽기 쉬운 정도를 포함한 사용자와 관리자 사이에서 MIS 평가를 측정하기 위해 Swanson<sup>48)</sup>에 의해 개발되었다.

Munro and Gorden<sup>49)</sup>의 항목을 사용했다. Zmud<sup>50)</sup>는 그의 실증적 연구에서 정보품질의 측정수단으로 보고서의 형태를 포함시켰다. Ahituv<sup>51)</sup>는 5개의 정보특성 즉, 정확성, 적시성, 관련성, 집합 그리고 형태를 정보가치에 대한 다양한 속성을 활용하여 측정방법을 결합하였다. Lacker and Lessig<sup>52)</sup>은 인지된 중요성과 보고서에서 제공된 정보의 사용도를 측정하기 위하여 6개 문항을 개발하였다.

Olson and Lucas<sup>53)</sup>는 사무자동정보시스템에서 정보품질의 측정수단으로서 보고서의 외형과 정확성을 제시했다. Bailey and Pearson<sup>54)</sup>은 사용자 만족도를 측정

- 
- 47) Gallagher, C. A., *Perceptions of the value of a management information systems*. *Academy of Management Journal*, 17(1), Mar., 1974, pp.46-55.
- 48) Swanson, E. B., *Management information systems : Appreciation and involvement*. *Management Science*, 21(2), 1974, pp.178-188.
- 49) Munro, C. M., & Gorden, D. B., *Determining management information needs : A comparison of methods*, *MIS Quarterly*, 1(2), Jun., 1977, pp.55-67.
- 50) Zmud, R. W., *An empirical investigation of the dimensionality of the concept of information*, *Decision Sciences*, 9(2) Aril, 1978, pp.187-195.
- 51) Ahituv, N. *A systematic approach toward assessing the value of an information systems*, *MIS quarterly*, 4(4), Dec., 1980, pp.61-75.
- 52) Lacker, F. D., & Lessig, V. P. *Perceived usefulness of information : A psychometric examiantion*, *Decision Sciences*, 11(1), Jan., 1980, pp.121-134.
- 53) Olson, M. H., & Lucas, H. C., *The impact of office automation on the organization : Some implications for reserch and practice*, *Communication of the ACM*, 25(11), 1982, pp.837-847.
- 54) Bailey, J. E., & Pearson, W. S. (1983). *Development of a tool for measuring and analyzing computer user satisfaction*, *Management Science*, 29(5), May, 1983, pp.530-544.

하기 위하여 39개의 요인 중에서 정보 품질과 관련이 있는 항목들은 정보의 정확성, 적시성, 신뢰성, 완전성, 관련성, 예측능력 그리고 현재성이다. 여기에 Srinivasan<sup>55)</sup>은 이해의 정도를 추가하였으며, Mahmood and Medewitz<sup>56)</sup>는 자료의 유용성과 완전성, 비교 가능성 등을 추가하였다.

King and Epstein<sup>57)</sup>은 정보가치에 대한 복합적 측정을 위해 다양한 정보속성을 제안했다. 이에는 정보의 충분함, 이해의 용이성, 편견으로부터의 자유, 신뢰성, 의사결정과의 관련성, 호환성 그리고 적당한 양을 포함하였다. 이러한 다양한 정보 품질 기준은 정보에 대한 사용자 만족의 영역 안에 포함된다<sup>58)</sup>.

Iivari and Koskela의 만족 측정방법은 관계, 포괄성, 최근성, 정확성 그리고 신용성을 포함한 Informativeness, 편리함, 적시성 그리고 해석 가능성을 포함하는 Accessibility 그리고 Adaptability 3개의 정보품질 구조를 포함하고 있다. Seddon<sup>59)</sup>은 정보 품질은 정보시스템에 의해 만들어진 정보의 정확성과 적시성 그리고 연관성과 관련이 있다고 하였다.

이러한 선행연구를 토대로 정보품질 구성차원으로서 첫째, 정보의 정확성 둘째, 정보의 형태 셋째, 정보의 양 넷째, 정보의 정밀성 다섯째, 정보의 적시성 여섯째, 정보의 최신성 일곱째, 정보의 충분성, 여덟째, 정보의 유용성으로 구성하였다<sup>60)</sup>.

이러한 정보 품질은 호텔정보시스템의 산출물에 대한 측정치로서 정확성, 정밀성, 적시성, 정보의 신뢰성 등이 포함된다. 정보품질을 측정하는 방법의 대부분

---

55) Srinivasan, A., *Alternative measures of system effectiveness : Associations and implications*, *Mis Quarterly*, 7, Sep, 1985, pp.243-253.

56) Mahmood, M. A. & Medewitz, J. N., *Impact of design methods on decision support systems success : An empirical assessment*, *Information & Management*, 9(3), 1985, pp. 137-151.

57) King, W. R., & Epstein, B. J., *Assessing information system value*, *Decision Sciences*, 14(1), Jan., 1983, pp.34-45.

58) Iivari, J., & Koskela, E., *The PIOCO model for information system design*, *MIS quarterly*, 11(3), Sep., 1987, pp.586-603.

59) Seddon, P., *A Respecification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS success*, *Information Systems Research*, 8(3), 1997, pp.240-253.

60) 허정봉, *전계논문*, 2000, p.98.

이 정보를 사용하는 사용자 관점에서 시작되며, 측정수단은 정보의 특성상 상당히 주관적이기 때문에 사용자 만족의 일부분으로 포함되기도 한다<sup>61)</sup>.

이는 분리된 객체에서 보여지는 이 측정방법은 사용자 만족 측정방법의 부분으로 포함되기도 하며, Bailey and Pearson<sup>62)</sup>의 연구는 이런 교차결합의 좋은 예이다. <표 2-13>는 DeLone and McLean의 정보 품질 측정을 포함한 선행연구들을 정리해 놓았다.

<표 2-13> 정보품질에 대한 선행연구

연구자	연구의 범위	형태	측정변수
Bailey and Pearson (1983)	전반적인 정보시스템; 8개 조직, 32명 관리자	Field	시스템 산출물 1)정확성, 2)정밀성 3)통용성, 4)적시성 5)신뢰성, 6)완전성 7)간결성, 8)형태 9)관련성
Blaylock and Rees (1984)	금융업; 제주대학교 중앙도서관 1개 대학, 16명 MBA 학생	Lab	특별한 보고서 항목의 인지된 유용성
Franz and Robey (1986)	전반적인 정보시스템; 2개 기업, 76명 관리자	Field	정보 1)현재성, 2)충분성 3)이해 가능성 4)편견으로부터 자유 5)적시성, 6)신뢰성 7)의사결정의 관련성 8)비교 가능성, 9) 량
Jones and Mcleod (1986)	몇 개의 정보원천; 5명 부 장	Field	각 정보항목의 인지된 중요성
King and Epstein (1983)	거래처리시스템; 1조직	Lab	응답시간

61) DeLone, W. H. & McLean, E. R., Information systems success : The quest for the dependent variable, Information Systems Reserch, 3(1), 1992, pp.60-95.

62) Bailey, J. E., & Pearson, W. S., Development of a tool for measuring and analyzing computer user satisfaction, Management Science, 29(5), May, 1983, pp.530-544.

Mahmood(1987)	특별한 정보시스템; 61명 정보시스템 관리자	Field	1)보고서의 정확성 2)보고서의 적시성
Mahmood and Medewitz (1985)	DSS; 48명 석사	Lab	보고서의 유용성
Miller and Doyle (1987)	전반적인 정보시스템; 21개 금융기업, 276명 사용자와 관리자	Field	1)정보의 완전성 2)정보의 정확성 3)보고서의 관련성 4)보고서의 적시성
Rivard and Huff (1985)	사용자 개발한 정보시스템; 10개 기업, 276명 사용자	Field	정보의 유용성
Srinivasan (1985)	컴퓨터 기반 모델링 시스템; 29개 기업	Field	1)보고서의 정확성 2)보고서의 관련성 3)이해 가능성 4)보고서의 적시성

## 2. 시스템 요인



시스템 품질(system quality)은 정보시스템 기능의 운영적 효율성을 의미한다. 시스템 품질은 전통적으로 정보시스템에 대한 주요 성공요인으로 간주되어 왔으나, 그것은 공학지향적(engineering-oriented)인 성과로써 자료의 현시성(currency), 응답시간(response time), 전환시간(turnaround time), 자료의 정확성(accuracy), 신뢰성(reliability), 완전성(completeness), 시스템 유연성(system flexibility) 등을 포함하고 있다<sup>63)</sup> 대부분의 연구들은 시스템 품질을 측정함에 있어서 시스템의 가용성, 신뢰성, 응답성 등을 포함하는 기술적 특성을 반영하고 있다.<sup>64)</sup> 또한 시스템 품질은 시스템에 오류가 있는가와 관련 있는 것으로 사용자 상호작용의 일관성, 사용의 용이, 응답률, 문서화, 프로그램 코드의 품질과 유지<sup>65)</sup>를 포함하고 있다.

63) Bailey, J. E., & Pearson, W. S., Development of a tool for measuring and analyzing computer user satisfaction, *Management Science*, 29(5), May, 1983, pp.530-544.

64) Delone, W. H., & McLean, E. R., Information system success : The quest for the dependent variable., *Information Systems Research*, 3(1), 1992, pp.60-95.

65) Davis, F. D., Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of

조직에 미치는 정보시스템의 공헌에 대한 평가영역에서의 연구는 처리시스템 그 자체만을 측정했던 연구들이 있었다. Kriebel and Raviv<sup>66)</sup>는 자원활용과 투자 활용에 대해 성과 측정을 포함한 컴퓨터 시스템에 대한 생산성 모델을 만들고 검증하였다.

<표 2-14> 시스템 품질에 관한 선행연구

연구자	연구의 범위	형태	측정변수
Bailey and Pearson (1983)	전반적인 정보시스템; 8개 조직, 32명 관리자	Field	1) 접근의 편리함 2) 시스템의 유연함 3) 시스템의 통합 4) 응답시간
Barti and Huff	DSS; 9개 조직, 42명 의사결정자	Field	사용자 기대실현
Belardo, Karwan and Wallace(1982)	DSS; 10 emergency dispatchers	Lab	1) 신뢰성 2) 응답시간 3) 사용의 용이성 4) 학습의 용이성
Conklin, Gotterer and Rickman(1982)	거래처리시스템 1조직	Lab	응답시간
Franz and Robey (1986)	특별한 정보시스템; 34개 조직, 118명 사용자 관리자	Field	정보시스템의 인지된 유용성(12개 항목)
Goslar(1986)	마케팅 DSS; 43명 마케팅 관리자	Lab	DSS의 유용성
Hiltz and Robey	전자정보변환시스템; 102명 사용자	Field	특별한 기능의 유용성
Kriebel and Raviv	교육정보시스템; 1개 대학교	Case	1) 자원의 활용 2) 투자

information technology, MIS Quarterly, 12(3), Sept., 1989, pp.319-340.

66) Kriebel, A. C., & Raviv, A., An economics approach to modeling the productivity of computer systems, Management Science, 26(3), Mar., 1980, pp.24-43.

Lehman (1986)	전반적인 정보시스템; 200명 정보시스템 관리자	Field	정보시스템의 복잡성 (신기술의 사용)
Mahmood(1987)	특별한 정보시스템; 61명 정보시스템 관리자	Field	시스템의 유용성
Morey(1982)	인력관리시스템; 육군 1부대	Case	저장된 자료의 에러율
Srinivasan(1985)	컴퓨터 기반 모델링 시스템; 29개 기업	Field	1) 응답시간 2) 시스템 신뢰도 3) 시스템 접근성

Swanson<sup>67)</sup>은 사용자와 관리자 사이에서 MIS 성공에 대한 평가를 측정하기 위하여 여러 개의 시스템 품질 항목을 사용하였다. 그는 컴퓨터 시스템의 신뢰성, 온라인 상태에서의 응답시간, 단말기 사용의 용이함, 그리고 사용 등을 포함한 항목을 이용하였다.

Emery<sup>68)</sup>는 데이터베이스의 내용, 세부항목들의 집합, 인적요인, 응답시간 그리고 시스템 정확성과 같은 시스템 특성을 측정하는 것을 제안하였다.

Hamilton과 Chervany<sup>69)</sup>는 데이터의 현실성, 응답시간, 총 처리시간, 데이터 정확성, 신뢰성, 완전성, 시스템 유연성 그리고 사용의 용이성을 시스템 품질을 측정하기 위한 체계인 공식적 평가의 부분으로서 제안했다.

이러한 시스템의 품질은 호텔정보시스템에 대한 측정치를 묘사한 것으로 기술적인 성과의 특성이 있다.

<표 2-14>은 Delone and McLean이 시스템 품질의 명확한 측정을 위한 실증 연구를 포함하여 선행연구가 정리되어 있는데, 대부분의 측정방법은 시스템의 공학기반이 성과특성을 반영하였다.

67) Swanson, E. B., Management information systems : Appreciation and involvement, Management Science, 21(2), 1974, pp.178-188.

68) Emery, J. C., Cost/benefit analysis of information systems, SMIS Workshop Report Number 1, The Society for Management Information Systems, Chicago, IL., 1971, p.61.

69) Hamilton, S., & Chervany, N. L., Evaluation information system effectiveness-park I, MIS Quarterly, Sep, 1981, pp.55-56.



### 3. 인적서비스 요인

서비스 품질(Service quality)은 전반적인 정보시스템 서비스에 대한 품질을 의미하는 것이 아니라 정보시스템 부서의 지원과 유사한 개념이다<sup>70)</sup>. 즉, 사용자와 정보시스템 부서와의 상호 작용에 대한 지원과 교육, 정보시스템 부서의 태도, 정보기술 제공, 문제해결 등을 들 수 있다<sup>71)</sup>.

Rayland는 정보시스템을 평가할 때 서비스 품질을 무시하면 전체적인 정보시스템을 효과적으로 파악하는데 실패할 확률이 높아지기 때문에 서비스 품질에 대한 충분한 고려가 필요하다고 주장하였다. 또한 Jayasuriga도 건강센터의 정보시스템 이용자들을 대상으로한 연구에서 정보시스템의 환경에 좀 더 적절한 새로운 차원으로 품질차원을 재조명할 필요가 있다고 하였다<sup>72)</sup>.

정보시스템 분야에서 마케팅분야의 서비스품질 측정도구인 SERVQUAL을 이용한 것은 최근의 일이다. 즉, 이 측정도구를 이용한 정보시스템의 서비스 품질에 대한 연구들은 1990년 초부터 시작되었다. 이에(Kettinger and Lee<sup>73)</sup>), (Kettinger, et al.<sup>74)</sup>, (Van Dyke et al.<sup>75)</sup>) 등에 의해 주도되었다.

Kettinger and Lee는 IS분야에서 사용하고 있는 사용자 만족도 측정도구들은 서비스에 대한 평가를 부분적으로는 포함하고 있지만, 이는 정보시스템의 사용자 서비스에 대하여 제대로 평가하지 못한다고 인식하여 IS 서비스 품질평가에 대한

70) Baroudi, J. J., Olson, M. H., & Orlikowski, W. J., A short form measure of user satisfaction and notes on use, *Journal of management Information System*, 4, 1988, pp.44-59.

71) Pitt, F. L., Watson, T. R., & Kavan, C. Bl, Service quality : A measure of information system effectiveness, *MIS Quarterly*, 19(2), 1995, pp.173-187.

72) Jayasuriga, R., Measuring service quality in IT service : Using service encounters to elicit dimensions, *Journal of Professional Services Marketing*, 18(1), 1998, pp.11-23.

73) Kettinger, W. J., & Lee, C. C., Pragmatic perspectives on the measurement of information systems service quality, *MIS Quarterly*, 21(2), 1997, pp.223-240.

74) Kettinger, W. J., & Lee, S., Global measures of information service quality : A cross-national study, *Decision Sciences*, 26(5), 1995, pp.569-588.

75) Van Dyke, T. P., Prybutok, V. R., & Kappelman, L. A., Cautions on the use of the SERVQUAL measure to assess the quality of information systems services, *Decision Sciences*, 30(3), 1999, pp.877-891.

포괄적인 필요인식에 따라 SERVQUAL을 IS분야에 적용시켰다. 그리고 Kettinger et al.는 정보시스템의 서비스 품질에 대한 연구를 미국, 네덜란드, 한국, 홍콩을 대상으로 국가간 비교·분석하였다.

Pitt, Watson and Kavan은 정보시스템에 있어서 서비스의 역할이 중요함을 주장하면서 정보시스템의 효율성 평가를 위해 SERVQUAL 측정도구를 이용하는 것이 타당한지에 대해 실증적 연구를 제시하였다. 즉, DeLone and McLean의 성공 모델에서 인간적 측면이 간과되었음을 지적하면서 서비스 품질을 정보시스템 평가 범주에 시스템 품질이나 정보 품질로서 정보처리 시스템의 산출정보와 관련이 있는 공학적인 제품 지향적이었다. 따라서 Pitt, Watson and Kavan은 사용자에게 의해 지각되는 정보시스템 부서 또는 정보시스템 자체가 제공하는 서비스 품질이 정보시스템의 성공요인임을 강조하였다. 즉, IS부서의 효과성 측정에 초점을 맞추고 정보시스템의 서비스 품질을 IS영역으로 더욱 확대시켰다.

그러나 Van Dyke, Kappelman and Prybutok과 Kettinger and Lee은 SERVQUAL의 타당성에 대해 문제제기가 있었음을 지적하면서 정보시스템 분야에서 보다 적합한 서비스 품질 측정을 위한 IS-SERVQUAL 측정도구의 필요성을 강조하고 있다. 그리고 Dabholker, Thorpe and Rentz<sup>76)</sup>은 각 산업별로 세분화된 서비스 품질 측정도구의 필요성을 강조하였다. 또한 Watson, Pitt and Kavan<sup>77)</sup>은 경영컨설팅회사와 정보서비스 회사를 대상으로 SERVQUAL을 이용하여 정보시스템에서 제공하는 서비스품질의 종단적분석(longitudinal analysis)을 실시하였다.

사용자에게 의해 지각되는 호텔정보시스템의 서비스 품질은 정보시스템의 성공을 나타내는 주요한 측정수단이다<sup>78)</sup>. 이러한 정보시스템의 서비스 품질을 측정함에 있어서 기대를 도입하지 않는 이유<sup>79)</sup>는 첫째, 정보시스템과 같은 내구재의 경

---

76) Dabholkar, P. A., Thorpe, I. D., & Rentz, J. O., *A measure of service quality for retail stores : Scale development and validation*, Journal of the Academy of Marketing Science, 24(1), 1996, p.3-16.

77) Watson, R. T., Pitt, L. F., & Kavan, C. B., *Measuring information systems service quality : Lessons from two longitudinal case studies*, MIS Quarterly, June, 61-79, 1998

78) Moad, J., *Asking users to judge IS*, Datamation, 35(21), Nov.1, 1989, p.93-100.

79) 이경근, *호텔정보시스템의 종합적 품질평가모형에 관한 연구 - 사용자 관점을 중심으로-*, 한국외국어대학교 대학원 박사학위논문, 1999, pp.76-78.

우 기대는 만족에 유의한 영향을 미치지 못한다<sup>80)</sup>. 둘째, 기대에 대한 다양한 정의와 해석이 존재한다<sup>81)</sup>. 셋째, 기대를 도입하지 않고 지각된 성과만으로 측정하는 것이 측정의 타당성이 높다는 점이다.

기존의 연구는 정보 품질과 시스템 품질을 중심으로 기술적 측면이 사용자 만족에 영향을 미치는가를 검증해 왔다. 그것은 지나치게 기술적 측면의 품질만을 강조하고 있다. 최근 인간적 측면이라 할 수 있는 서비스 품질을 포함시켜야 한다는 연구가 제기되었고, SERVQUAL을 이용한 정보시스템의 서비스 품질 평가가 있었다.<sup>82)</sup> 그러나 이는 서비스 중심의 품질을 너무 강조하고 있으므로 이에 정보 품질, 시스템 품질 뿐만 아니라 서비스 품질이 함께 고려되어야 할 것이다. 이에 최근 정보시스템의 연구자들은 호텔정보시스템의 성과 연구에 있어서 간접적으로 직접적으로 영향을 미치는 사용자 만족과 시스템 사용 그리고 서비스 품질을 추가하여 사용하고 있다.

<표 2-15>는 Pitt, Watson and Kavan과 Van Dyke, Kappelman and Prybutok가 서비스 품질의 명확한 측정을 위한 실증적 연구를 포함하여 선행연구가 정리되어 있는데 대부분의 측정방법은 SERVQUAL 측정도구를 이용 또는 변형하였다는 특성이 있다.

<표 2-15> 서비스 품질에 대한 선행연구

연구자	연구의 범위	형태	측정변수
Kettinger and Lee (1994)	SEVQUAL과 USISF의 관련성 분석; 342명 대학원생 내부 정보서비스 리커트 7점척도	Lab	SERVQUAL 1)유형성 2)신뢰성 3)응답성 4)확신성 5)정감성

80) Churchill, G. A., & Surprenant, C., *An investigation into the determinants of customer satisfaction*, Journal of Marketing Reserch, 19, Nov., 1982, p.491-504.

81) Tear, R. K., *Expectations as a comparison standard in measuring service quality : An assessment of a reassessment*, Journal of Marketing, 58(1), 1995, pp.132-141.

82) Pitt, F. L., Watson, T. R., & Kavan, C. B., *Service quality : A measure of information system effectiveness*, MIS Quarterly, 19(2), 1995, pp.173-187.

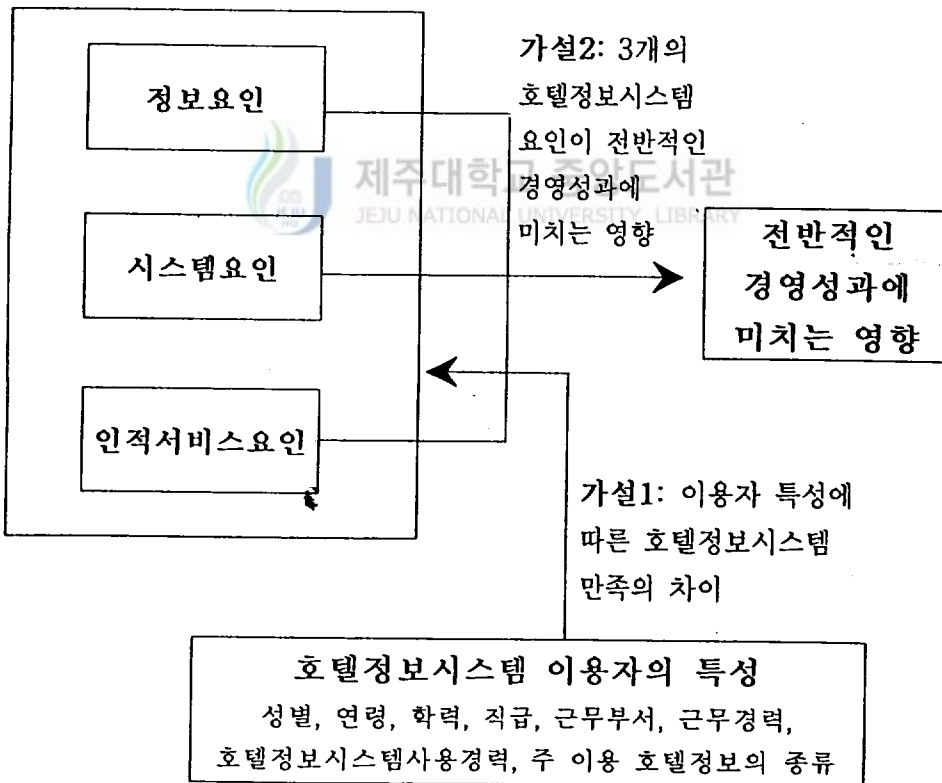
			USISF 1)사용자 몰입정도 2)정보 생산성의 품질 3)스텝의 태도
Kettinger, Lee and Lee(1995)	미국, 네덜란드, 한국, 홍콩의 정보시스템	Field	국가별 서비스 품질 비교분석
Kettinger and Lee (1997)	SERVQUAL보다 SERPERF가 우수하지만 관리론적 시사점을 제공하는 SERVQUAL이 지속적인 측정 유용성 주장	Field	신뢰성, 반응성, 확신성 공감성
Pitt, Watson and Kavan(1995)	IS-SERVQUAL 측정도구 필요성 주장	Field	유형성, 신뢰성, 반응성 확신성, 공감성
Van Dyke, Kappelman and Prybutok(1997)	IS-SERVQUAL 측정도구 필요성 주장	Field	유형성, 신뢰성, 반응성 확신성, 공감성
Van Dyke, Prybutok and Kappelman(1999)	전반적인 정보시스템 33개 업종의 112개 기관 정보서비스 제공자(ISP)138명 외부정보 서비스, 리커트 5점 척도 Kettinger and Lee(1994)의 변형된 IS SERVQUAL 측정 도구의 문제점 주장	Field	신뢰성, 반응성, 확신성 공감성

## 제 3 장 연구의 설계

### 제1절 연구의 모형

정보시스템과 관련한 기존의 연구는 '정보 품질'과 '시스템 품질'을 중심으로 기술적 측면이 사용자 만족에 영향을 미치는가를 검증하는 것과 같이 지나치게 기술적 측면의 품질만을 강조한 면이 있었다. 그래서 최근 인간적 측면이라 할 수 있는 서비스 품질을 포함시켜야 한다는 연구가 제기되고 있다(kettinger & Lee, 1997).

<그림 3-1> 연구모형의 설계



그래서 본 논문의 연구모형은 이론적 고찰 부분에서 살펴본 것과 같이 1990년대 이후 호텔정보시스템 품질 평가에 있어서 '정보품질'과 '시스템품질' 이외에 '서비스 품질'을 추가하여 평가해야 한다는 Pitt & Watson 이론에 근거하고 있다. 그래서 실제 호텔정보시스템 이용자들이 호텔정보시스템을 구성하는 세 가지 품질에 대한 만족도가 차이가 있는지 여부와 함께 그 세 가지 호텔정보시스템 품질이 전반적인 경영성과에 어떤 영향을 주는지를 가설적 경로로 설정하는 위 <그림 3-1>와 같은 연구모형을 설계하였다.

## 제2절 연구 가설의 설정

본 연구는 정보시스템 평가에 있어서 시스템 평가이용자들이 '정보품질', '시스템품질', '서비스품질'과 같은 3가지 영역을 어떻게 평가하는지를 조사·분석하는 것을 주요목적으로 하기 때문에, 이들 세 영역에 대한 만족도가 차이가 있을 것이라는 <가설 1>을 설정하였다. 그리고 정보시스템에서 서비스 품질 평가도 균형 있게 다뤄져야 한다는 의견(Pitt, Watson and Kavan 1995)을 반영하여 '정보품질'과 '시스템품질', '서비스품질'이 동시에 전반적인 경영성과에 영향을 미칠 것이라는 것을 <가설 2>의 형태로 설계하였다.

[가설1] 호텔정보시스템 품질의 만족은 이용자의 성별, 연령, 학력, 직위, 근무 부서, 근무경력, 시스템사용경력, 주 사용 호텔정보시스템 종류에 따라 차이가 것이다.

[가설2] 호텔정보시스템의 정보품질 만족, 시스템품질 만족, 서비스품질 만족은 전반적인 경영성과에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

### 제3절 조작적 정의와 설문문의 구성

#### 1. 조작적 정의

##### 1) 정보품질

본 연구에서는 정보 품질의 개념적 정의를 기존논문들을 종합하여 다음과 같은 정의로 사용하였다. 정보 품질이란 “정보시스템에 의하여 산출되어진 산출물과 그 가치의 효율적인 정도”로 정의하며, 이 척도를 호텔정보시스템의 상황에 맞게 수정하여 시스템 품질의 설문을 구성하였다. Bailey and Pearson(1983), Lee and Pow(1996), Mahmood(1987), Miller and Doyle(1987), srinivasan(1985), 이경근(1999)

이와 같은 정보품질을 구성하는 변수로는 ‘정보의 정확성, 충분성, 정보의 유용성(usefulness), 자세함, 정보의 양과 형태, 적시성(timeliness) 및 최신성, 고객지향 정보’와 같은 총 7개 문항으로 구성하고, 리커트 5점 척도(Likert type 5 point scale)로 측정했다. 즉 이들 7개 문항에 대해 “전혀 그렇지 않다(1점) - 매우 그렇다(5점)”으로 점수화(scoring)하여 점수가 높을수록 정보 품질에 만족하는 것으로 평가하였다.

##### 2) 시스템품질

시스템 품질의 조작적 정의는 공학지향적인 성과로써 자료의 현시성, 응답시간, 전환시간, 신뢰성, 안전성, 시스템 유연성 등과 관련된 것으로 “정보시스템 기능의 효율적인 운영 정도”로 정의한다. 이러한 시스템 품질은 호텔정보시스템에 있어서는 관광호텔업의 전반적인 시스템이나 종사원과 관련된 운영절차, 시스템 유연성 등에 관한 것이다.

시스템 품질의 척도는 Mahmood(1987), 이경근(1999), 장명복(2000)이 이용한 척도를 호텔정보시스템의 상황에 맞게 수정하여 시스템 품질의 설문문항에 따른 척도를 구성하였다. 그리고 시스템품질을 구성하는 변수로 ‘시스템 사용 용이성, 응답시간, 작동오류 안내, 정보공유, 정보검색 용이성, 시스템 유연성, 운영절차’와 같이 총6개 문항으로 구성하였다.

이들 문항은 리커트 5점척도로 측정했으며, 1점에 해당하는 만족수준을 “전혀 그렇지 않다”와 5점에 해당하는 만족수준을 “매우 그렇다”로 점수화하여 측정하여 점수가 높을수록 시스템 품질에 만족하는 평가했다.

### 3) 서비스품질

서비스 품질은 사용자와 정보시스템 부서와의 상호작용에 의하여 발생하는 것으로서 정보시스템 담당부서의 지원과 유사하다는 개념적 정의가 있는데 이것에 의하면, 서비스 품질은 정보시스템 부서가 제공하는 사용자에게 대한 지원과 교육, 정보시스템 부서의 태도, 정보기술 제공, 문제해결 등을 의미한다는 것이다 Baroudi and Orlikowski(1988), Pitt, Watson and Kavan(1995), Eldon(1997) . 특히, Rayland(1995)는 정보시스템을 평가할 때 서비스 품질을 무시하면 전체적인 정보시스템을 효과적으로 파악하는데 실패할 확률이 높기 때문에 서비스 품질에 대한 충분한 고려가 필요하다고 주장하였다.

본 연구에서는 개념적 정의를 바탕으로 서비스 품질을 “사용자와 정보시스템 자체 그리고 정보시스템 부서와의 상호작용에서 발생하는 서비스의 효율성 정도”로 정의하며, 이 서비스 품질은 6개 문항을 5점 등간척도로 측정했다. 이 서비스 품질 척도의 설문구성으로는 Kettinger and Lee(1994, 1997), Kettinger et al.(1995), Pitt et al.(1995, 1997), Van Dyke et al.(1973, 1997, 1999), 허정봉(2001)이 이용한 척도를 호텔정보시스템 상황에 맞게 조정하다.

시스템품질을 구성하는 변수에 ‘정보시스템 담당부서가 제공하는 사용자에게 대한 지원과 정보기술 제공, 교육지원, 정보시스템 부서의 태도인 신속한 지원, 문제해결, 전문지식 보유 그리고 전문기술 보유 여부’를 묻는 총 6문항으로 구성하였다. 즉, 이들 6개 문항에 대해 “전혀 그렇지 않다(1점) - 매우 그렇다(5점)”으로 측정하여 점수가 높을수록 서비스 품질에 만족하는 것으로 평가하였다.

## 2. 설문의 구성

본 연구에서 사용된 측정척도는 <표 3-1>처럼 마케팅과 경영정보관리분야에 관련된 선행연구에서 개발된 항목들이다. 아직까지 호텔정보시스템과 관련된 연



구에서 이들 선행연구에서 사용되어온 변수를 사용하고 있으므로, 본 연구 역시 이들 항목을 호텔정보시스템의 상황에 맞도록 일부 항목은 재조정하였다.

그래서 본 연구의 연구목적에 맞도록 호텔정보시스템을 정보품질, 시스템 품질, 서비스 품질로 구분하여 설문을 구성하였다. 따라서 이를 측정하기 위한 측정도구로는 이경근(1999)의 연구에서 이용된 측정도구를 호텔정보시스템의 상황에 맞게 수정하여 사용하여 설문문항을 구성하였다.

<표 3-1> 측정척도의 설계와 설문의 구성

측정 척도	문항수	변수	관련 선행연구
정보 품질	7	X1. 정보정확성	이경근(1999), Bailey and Pearson(1983), Lee and Pow(1996), Mahmood(1987), Miller and Doyle(1987), Srinivasan(1985)
		X2. 정보구체성	
		X3. 정보유용성	
		X4. 정보양적질	
		X5. 이용편리성	
		X6. 정보시의성	
		X7. 제공신속성	
시스템 품질	6	Y1. 용어용이성	이경근(1999), 장명복(2000), Mahmood(1987)
		Y2. 검색편리성	
		Y3. 오류대처성	
		Y4. 유지/보수	
		Y5. 타부서공유	
		Y6. 업데이트	
서비스 품질	6	Z1. 업무협조성	박정훈외(2000), 엄홍섭(1999), 허정봉(2001), Kettinger and Lee(1997), Pitt, Waston and Kavan(1997), Van Dyke, Prybutok and Kappelman(1999)
		Z2. 신기술제공	
		Z3. 이용교육	
		Z4. 요구지원	
		Z5. 문제해결	
		Z6. 업무이해도	
응답자 특성	8	성별, 연령, 학력, 직급, 근무부서, 근무경력, 호텔정보시스템사용경력, 주 사용 호텔정보 시스템	

## 제4절 조사방법 및 분석방법

### 1. 조사방법

설문으로 구성된 호텔정보시스템의 이용자 만족도를 측정하기 위해 비확률표본추출방법 중 하나인 편의 표본추출(convenience sampling)을 사용하여 2004년 9월 20일부터 10월 20일까지 1개월 동안 총 280부의 설문지를 배포하였다.

설문조사는 방법은 연구자가 직접 설문지를 배포하고 설문지 작성 목적을 충분히 설명한 후 응답자가 기입한 설문지를 회수하는 방법을 사용하였다. 조사 대상 호텔로는 '제주신라호텔, 제주롯데호텔, 제주하얏트호텔, 제주그랜드호텔, 크라운프라자 제주, 라마다프라자 제주, 제주스위트호텔, 서귀포 KAL호텔'과 같은 8개 호텔을 선정하여 각 호텔마다 35부씩 표본조사를 실시하였다.

### 2. 분석방법



수집된 자료의 통계적 분석을 위하여 통계분석 프로그램인 SPSS 10.0 for Window version을 이용하여 코딩작업(coding)과 통계분석을 실시하였다.

표본의 일반적 특성을 분석하기 위해 빈도분석을 실시했고, 변수의 신뢰성을 파악하기 위한 신뢰성분석은 Cronbach's alpha 계수를 이용한 분석을 실시했으며, 연구설계에서 호텔정보시스템의 3개 요인을 구성하고 있는 19개 변수의 타당성(validity)을 검증하기 위해 요인분석(factor analysis)을 실시하였다. 그리고 호텔정보시스템 관련 변수에 대한 이용자들의 만족도를 알아보기 위해서 빈도분석을 실시하였고, 그 결과를 그래프로 나타내었다.

또한 가설 검증에 있어서 호텔정보시스템 이용객의 특성에 따라 호텔정보시스템 만족에 차이가 있는지를 검증하기 위하여 T-test 및 일원배치 분산분석(one-way ANOVA)을 사용하였다. 그리고 호텔정보시스템을 구성하는 정보품질, 시스템품질, 서비스품질에 대한 만족이 전반적인 호텔정보시스템 만족에 영향을 미치는지를 검증하기 위해 다중회귀분석(multiple regression)을 실시하였다.

## 제4장 분석결과

### 제 1 절 표본의 인구통계적 특성

응답자의 인구통계적 특성을 파악하기 위하여 빈도분석(frequency analysis)을 실시한 결과는 다음 <표 4-1>과 같다. 실증분석에 이용된 총 238 명의 표본 중 51.7%인 123명이 남성이었고 여성은 48.3%인 115명을 차지하고 있다.

응답자의 연령별 분포는 20대가 48.3%(115명), 30대가 42.9%(102명), 40대 이상이 8.8%(21명)로 나타났다. 학력은 전문대졸업 이하가 51.2%(122명), 대학원 재학 및 졸업 이상이 48.8%(116명)로 나타났다. 직급별 분포는 사원급이 67.2%(160명), 주임급 및 계장급이 23.1%(55명), 과장급이상이 9.7%(23명)으로 조사되었다.

또한 응답자의 부서 분포는 관리 파트(기획·심사, 총무·인, 경리·회계, 구매·자재, 전산, 판촉)가 29.0%(69명), 객실 파트가 43.3%(103명), 식음료 및 연회 파트(식음, 연회, 조리)가 27.7%(66명)로 조사되었다. 근무경력 분포는 응답자의 31.1%(74명)가 3년 미만이고, 응답자의 31.5%(75명)가 3년 이상 5년 이하, 22.3%(53명)가 6년 이상 10년 이하, 그리고 응답자의 15.1%(36명)이 11년 이상 근무한 것으로 분석되었다.

호텔정보시스템 사용 경력을 묻는 질문에 대해서는 3년 미만이 45%(107명), 3년 이상 5년 이하가 31.1%(74명), 6년 이상 10년 이하가 13.9%(33명), 11년 이상이 10.1%(24명)로 나타났다. 그리고 응답자가 주로 사용하는 호텔정보시스템을 묻는 질문에 대해서는 Front Office 시스템을 사용하는 경우가 51.7%(123명), Back Office 시스템을 사용하는 경우가 18.1%(43명), POS 시스템을 사용하는 경우가 18.5%(44명), 기타 시스템을 사용하는 경우가 11.8%(28명)로 분석되었다.

<표 4-1> 표본의 인구통계적 특성

특 성	구 분	빈도(명)	비율(%)
성 별	남 성	123	51.7
	여 성	115	48.3
연 령	20대	115	48.3
	30대	102	42.9
	40대 이상	21	8.8
학 력	전문대 졸업 이하	122	51.2
	대학원 재학 및 졸업 이상	116	48.8
직 급	사원급	160	67.2
	주임 및 계장급	55	23.1
	과장급 이상	23	9.7
근무부서	관리 part	69	29.0
	객실 part	103	43.3
	식음료 및 연회 part	66	27.7
근무경력	3년 미만	74	31.1
	3 - 5년	75	31.5
	6-10년	53	22.3
	11년 이상	36	15.1
호텔 정보시스템 사용경력	3년 미만	107	45.0
	3 - 5년	74	31.1
	6- 10년	33	13.9
	11년 이상	24	10.1
주 이용 호텔 정보시스템	Front Office System	123	51.7
	Back Office System	43	18.1
	POS 시스템	44	18.5
	기타	24	11.8

## 제 2 절 변수의 신뢰성 및 타당성 분석

호텔 정보시스템에 대한 이론적 고찰 및 조작적 정의를 통해 개발된 측정항목을 SPSS 10.0 for Window 프로그램에서 요인분석을 사용하여 추출해 그 신뢰성과 타당성을 분석하였다.

### 1. 신뢰성 검증

본 연구의 신뢰성 검증은 내적일관성(internal consistency reliability)을 고려하는 크론바흐 알파(Cronbach's  $\alpha$ ) 계수를 사용하여 검증되었다. 크론바흐  $\alpha$ 계수는 0에서 1까지 변하며 1에 가까울수록 신뢰도가 높다는 것을 의미하고, 일반적으로 사회과학에서는 크론바흐  $\alpha$ 계수가 0.6이상일 때 신뢰도가 높다고 말한다<sup>83)</sup>.

본 연구에 사용된 변수들의 신뢰성 분석결과는 <표 4-2>와 같다.

호텔 정보시스템 관련된 변수에 대한 <표 4-2>과 같은 신뢰성 분석결과, 7개로 설계된 호텔 정보시스템의 정보품질과 관련된 변수의 신뢰성 계수는 0.9185로 높은 신뢰성을 나타내었고, 이 전체 신뢰성을 저해할 수 있는 '항목제거시 알파값(alpha if item deleted)'이 전체 신뢰성 계수인 0.9185 보다 높은 변수는 없는 것으로 분석되었다. 그리고 전체 항목 상관계수(corrected item-total correlation)는 최소 0.6928로서 사회과학분야에서 일반적인 기준으로 제시하는 0.4 이상을 만족시키고 있다.

그리고 6개로 설계된 호텔정보시스템의 시스템 품질과 관련된 변수의 전체 신뢰성 계수는 0.8466이며, 이 전체 신뢰성 계수보다 높은 항목제거시 알파값은 존재하지 않는 것으로 나타나 6개 변수 모두 신뢰할 수 있는 변수로 판명되었다. 그리고 전체 항목 상관계수역시 최소 0.4815(y4: 시스템 문제발생시 유지보수 가능/용이성)로 기준을 만족시키고 있다.

또한 6개로 설계된 호텔정보시스템의 서비스 품질과 관련된 변수에 대한 신뢰성 분석 결과 전체 신뢰성 계수는 0.8863으로서 높은 신뢰성을 갖는 것으로 나타났고, 6개 변수의 항목제거시 알파값 역시 이를 초과하지 않는 것으로

83) 김사현, 「관광학 연구방법론」, 일신사, 2000, p.92.

나타나 6개 변수 모두 신뢰할 수 있는 것으로 여겨진다.

<표 4-2> 호텔정보시스템의 정보품질, 시스템품질, 서비스품질 변수의 신뢰성 검증결과

변 수 \ 신 뢰 성	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
X1. 정보정확성	.7648	.6815	.9023
X2. 정보구체성	.7780	.7153	.9009
X3. 정보유용성	.7841	.6575	.9007
X4. 정보양적절	.7508	.6178	.9041
X5. 이용편리성	.7640	.6163	.9023
X6. 정보시의성	.6938	.5621	.9112
X7. 제공신속성	.6944	.5592	.9095
Alpha = .9170      Standardized item alpha = .9185			
Y1. 용어용이성	.5330	.4454	.8374
Y2. 검색편리성	.6451	.5510	.8175
Y3. 오류대처성	.7321	.5649	.8002
Y4. 유지/보수	.4815	.3737	.8464
Y5. 타부서공유	.6749	.5269	.8114
Y6. 업데이트	.7119	.5757	.8031
Alpha = .8460      Standardized item alpha = .8466			
Z1. 업무협조성	.7184	.5285	.8638
Z2. 신기술제공	.7347	.6097	.8603
Z3. 이용교육	.6701	.5729	.8706
Z4. 요구지원	.8000	.6702	.8484
Z5. 문제해결	.6922	.5613	.8682
Z6. 업무이해도	.5920	.3775	.8820
Alpha = .8857      Standardized item alpha = .8863			

## 2. 변수의 타당성 검증

타당성 분석은 실증조사를 위해 사용된 질문의 동일개념에 대한 조작적 정의를 통한 질문의 개념이 얼마나 정확한지를 알아보기 위한 것이다. 본 연구는 연구 설계에서 설정한 호텔정보시스템의 정보품질, 시스템품질, 서비스품질 구성변수를 몇 개의 공통요소로 단순화하여 그 타당성을 분석하는데 요인분석(Factor analysis)을 사용하였다. 요인분석은 상관관계를 계산한 후 요인추출 모형을 결정하고, 요인 수를 결정하여 요인 부하량을 산출한 후 요인 부하량이 어느 요인에 높게 적재되는지 용이하게 파악하기 위해 요인회전방식을 결정하여 결과를 해석해 나간다.

본 연구에서의 요인 분석은 가장 널리 이용되고 있는 주성분 분석법(Principal Components Analysis, PCA)을 사용하였으며, 요인 적재량의 단순화를 위한 요인회전 방법으로는 직교회전방법(orthogonal rotation) 중 하나인 배리맥스(varimax)를 실시하였다. 요인의 수는 아이겐 값(eigen value)의 크기를 우선 고려하여 아이겐 값이 '1' 이상이 되는 요인의 수와 요인의 설명변량(explained proportion) 등을 고려하여 요인의 수를 결정하였다<sup>84)</sup>.

요인분석에서 적합성을 나타내는 지수로 내부상관관계의 정도를 살펴볼 수 있는 Kaiser의 표본적합도는 0.9 이상이면 상당히 좋은 값이며, 0.8 이상은 좋은 것이고 0.7 이상은 적당하며, 0.6 이상이면 보통수준이고 0.5 이상이면 빈약한 값이고 0.5 이하이면 요인분석을 시행하기 곤란한 값으로 알려져 있다<sup>85)</sup>. 각 호텔정보시스템 구성 변수의 요인분석 결과 전체 표본적합도(MSA: Kaiser's Measure of Sampling Adquacy)는 정보품질인 경우는 0.889, 시스템품질인 경우는 0.803, 서비스품질인 경우는 0.852로 높은 수준의 적합성을 나타내고 있었다.

<표 4-3>와 같은 분석결과 호텔정보시스템은 3가지 요인으로 추출되었고, 각 요인의 총 분산설명력(total variance explained)은 67.248%, 57.113%, 63.989%로 보통 수준 이상으로 나타났다. 사회과학에서는 자료가 덜 단순하기 때문에 전체 분산의 약 60%를 설명하는 것이 보통의 기준이다.

84) 이순목, 「요인분석 I」, 학지사, 1995, p.67-80.

85) 박석희, op.cit., 2000. p.151.

<표 4-3> 호텔정보시스템 정보품질, 시스템품질, 서비스품질 변수의 타당성 분석

구 분		요인 적재량	MSA	commu- nality	Eigen-value (Total explained variation)	KMO
요인명	변수					
정보품질	x1	.838	.878	.701	4.707 (67.248%)	.889
	x2	.850	.863	.722		
	x3	.853	.919	.727		
	x4	.825	.899	.680		
	x5	.834	.915	.695		
	x6	.770	.875	.593		
	x7	.767	.8754	.588		
시스템품질	y1	.680	.756	.462	3.427 (57.113%)	.803
	y2	.770	.806	.593		
	y3	.827	.825	.685		
	y4	.618	.764	.382		
	y5	.790	.818	.624		
	y6	.825	.814	.680		
서비스품질	z1	.814	.903	.662	3.839 (63.989%)	.852
	z2	.828	.838	.685		
	z3	.779	.809	.607		
	z4	.871	.830	.759		
	z5	.793	.841	.629		
	z6	.706	.921	.498		

이와 같은 탐색적 요인분석은 타당성과 적용성의 확보가 중요하기 때문에 측정척도의 정제가 중요하다. 그런 이유로 본 요인 분석에서는 척도의 타당성을 높이기 위해 각 변수의 적재값(factor loading)이 적정 수준 이상이어야 함을 전제하고 일정수준(0.40) 이하를 요인 적재값으로 갖는 변수는 없는지 확인하였다.

그리고 각 요인을 설명하는 해당변수의 설명력을 의미하는 공통성(communality)의 역시 0.4 미만이면 각 요인을 설명하는 해당항목의 설명력이



부족한 것으로 판단하여 이러한 변수가 있는지 고려하였지만, 분석결과 공통성의 최소값은 'y4. 시스템 문제발생시 유지보수 가능/용이성' 변수로 .382으로 나타나 그 이외의 변수들이 모두 통계적으로 의미 있는 기준을 상회하고 있는 것으로 나타났다. 그래서 y4 변수를 제외한 모든 변수를 이후 분석에 투입할 수 있는 신뢰성과 타당성이 확보된 변수로 고려하여 실증분석에 이용하였다.

### 제3절 가설검증

호텔정보시스템 정보품질, 시스템품질, 서비스품질과 관련한 변수에 대한 빈도 분석 결과 산출된 평균(mean)을 정리하면 <표 4-4>과 <그림 4-1>과 같다.

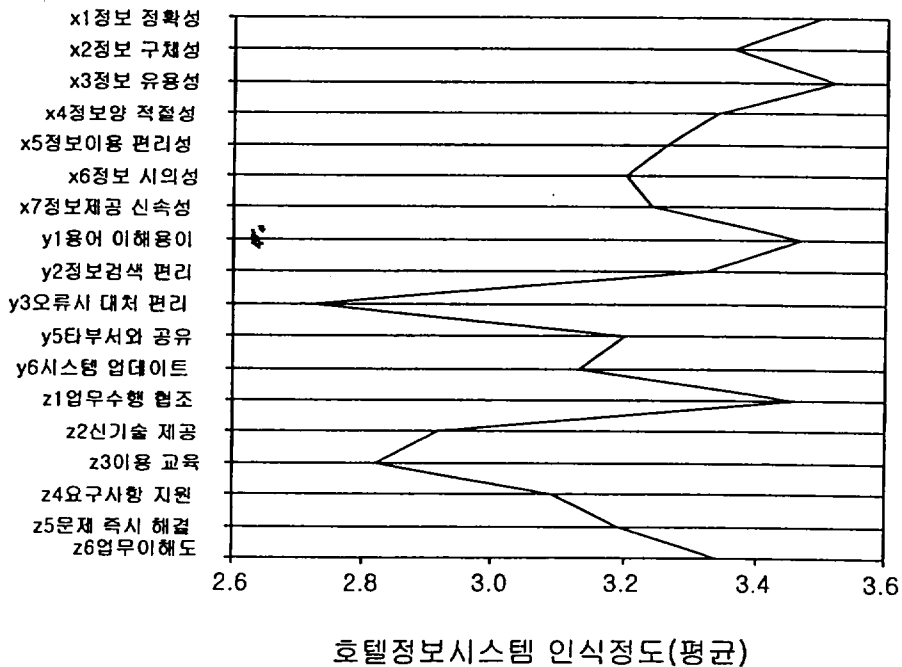
타당성 분석에서 제외된 y4변수 이외에 호텔정보시스템의 정보품질, 시스템품질, 서비스품질 변수 18개 중에서 가장 높은 평균값을 나타낸 것은 x3정보유용성(3.52)이고, 그 다음으로 x1정보정확성(3.50), y1용어이해용이(3.47), z1업무수행협조(3.46) 등의 순서였으며, 가장 낮은 평균값을 나타낸 변수는 'y3오류대처시편리성'으로 평균값이 2.72이었으며 그 다음으로 z3이용교육(2.82), z2신기술제공(2.92), z4문제즉시해결(3.00), y6시스템업데이트(3.13) 등의 변수가 낮은 평균값을 나타냈다.

전반적으로 x1 ~ x4 등의 변수가 포함된 호텔정보시스템의 '정보품질'에 해당하는 변수들의 평균값이 높았고, '시스템품질'이나 '서비스품질'을 구성하는 변수들은 변수에 따라 낮은 평균값과 보통 수준의 평균을 나타내고 있었다.

<표 4-4> 호텔정보시스템 변수의 평균과 표준편차

Variables	Mean(순위)	S.D	Variables	Mean(순위)	S.D
x1	3.50(2)	.90	y3	2.72(18)	.87
x2	3.36(5)	.90	y5	3.20(11)	.87
x3	3.52(1)	.86	y6	3.13(14)	.99
x4	3.34(6)	.84	z1	3.46(4)	.80
x5	3.26(9)	.94	z2	2.92(16)	.86
x6	3.20(11)	1.03	z3	2.82(17)	.90
x7	3.24(10)	.91	z4	3.09(15)	.94
y1	3.47(3)	.80	z5	3.19(13)	.99
y2	3.32(8)	.84	z6	3.34(6)	.82

제주대학교 중앙도서관  
<그림 4-1> 호텔정보시스템 변수의 평균



## 1. 가설 1의 검증

H1 호텔정보시스템 품질의 만족은 이용자의 성별, 연령, 학력, 직위, 근무부서, 근무경력, 시스템사용경력, 주 사용 호텔정보시스템 종류에 따라 차이가 것이다.

응답자의 1)성별, 2)연령, 3)학력, 4)직위, 5)근무부서, 6)근무경력, 7)시스템사용경력, 8)주 이용 호텔정보시스템에 따라 호텔정보시스템 만족에 대해 응답에 차이가 발생하는지를 T-test와 일원배치분산분석(one-way ANOVA)를 통해 <표 4-5>과 같이 분석하였다. 그리고 응답자의 특성으로 설정한 변수의 계급값(class)가 3개 이상인 경우 호텔정보시스템의 '정보품질', '시스템품질', '서비스품질' 요인에 대한 인식에 차이가 있는지를 세부적으로 살펴보기 위해 사후검증(post-hoc test) 방법 중 하나인 분산분석을 이용하여 차이검증을 실시하였다.

### 1) 성별에 따른 차이검증

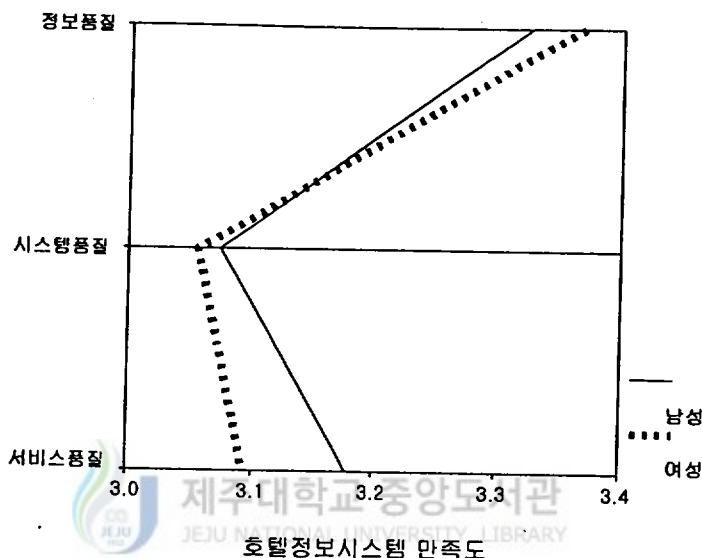
호텔정보시스템 이용자의 '성별'에 따라 호텔정보시스템 만족도가 차이가 있을 것이라는 가설의 분석을 위해 T-test를 실시한 결과는 <표 4-5>와 같다. 분석결과, 성별에 따라서는 호텔정보시스템을 구성하는 정보품질( $t=.193$ ,  $p=.661$ ), 시스템품질( $t=.037$ ,  $p=.847$ ), 서비스 품질( $t=.883$ ,  $p=.348$ )에 대한 인식의 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 4-5> 성별에 따른 호텔정보시스템 만족 인식의 차이

집단		요인		
		정보요인	시스템요인	인적서비스요인
성별	남성	3.326	3.071	3.178
	여성	3.368	3.055	3.092
T-value(sig.)		.193 (.661)	.037 (.847)	.883 (.348)

그리고, 이와 같은 T-test의 분석결과를 그림으로 나타내면 다음 <그림 4-2>과 같이 정보품질에 대한 성별 인식 정도가 나머지 2개 요인의 만족인식 보다 높고, 시스템 품질에 대한 만족인식이 가장 낮은 것을 쉽게 알 수 있다.

<그림 4-2> 성별에 따른 호텔정보시스템 만족도



## 2) 연령에 따른 차이검증

호텔정보시스템 이용자의 연령에 따라 호텔정보시스템의 정보품질, 시스템품질, 서비스품질에 대한 만족도의 차이를 검증하기 위하여 일원배치분산분석 (one-way ANOVA)을 실시하여 <표 4-6>와 같은 결과를 얻었다. 분석결과 연령에 따라 정보품질에는 만족 인식에 대한 차이가 발생하지 않았으나( $F=4.44$ ,  $p=.642$ ), 시스템 품질은 유의수준 5% 이내에서 통계적으로 유의한 인식의 차이가 나타났고( $F=3.965$ ,  $p=.020$ ), 서비스 품질에 대한 인식 역시 유의수준 1% 이내에서 유의한 만족 인식의 차이가 발생하는 것으로 분석되었다( $F=5.156$ ,  $p=.006$ ).

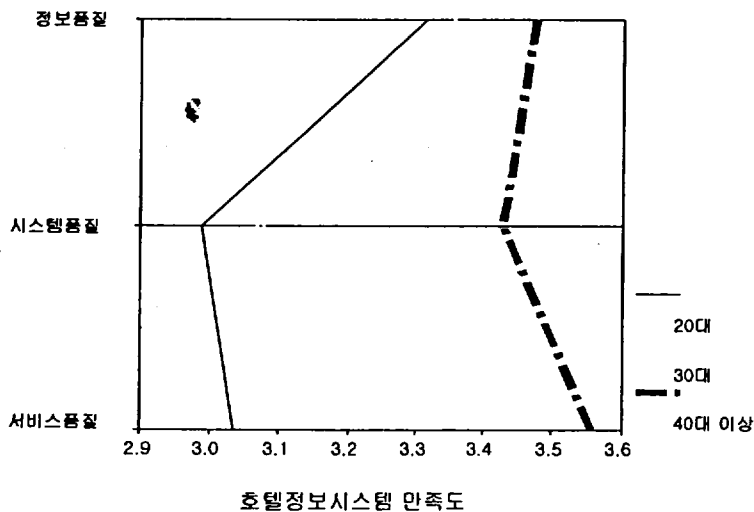
<표 4-6> 연령에 따른 호텔정보시스템 만족 인식의 차이

집단		요인		
		정보요인	시스템요인	인적서비스요인
연령	20대	3.313	2.989(a)	3.034(a)
	30대	3.358	3.071(a)	3.166(b)
	40대 이상	3.476	3.428(b)	3.555(b)
F-value(sig.)		.444 (.642)	3.965* (.020)	5.156** (.006)

\*\* :  $p < .01$ , \*  $p < .05$ , Post-hoc Method : Duncan's multiple range Test, 동일한 첨자 간에는  $p < .05$ 에서 차이가 없고, 다른 첨자간(ab, a<b)에는  $p < .05$ 에서 유의한 평균 차이가 있음.

그리고, 인식의 차이가 발생한 시스템 품질과 서비스 품질에 대해 사후분석을 통해 어떤 집단이 구체적으로 높은 만족을 보이고 그렇지 않은가를 살펴본 결과, 시스템 품질과 서비스 품질에서 모두 40대 이상 응답자들이 높은 만족을 보이는 세부 부집단으로 나타났고, 20대와 30대 응답자는 상대적으로 낮은 호텔정보시스템 만족도를 보였다. 이와 같은 연령별 만족도 차이는 다음 <그림 4-3>에서 보다 쉽게 이해될 수 있다.

<그림 4-3> 연령에 따른 호텔정보시스템 만족도



### 3) 학력에 따른 차이검증

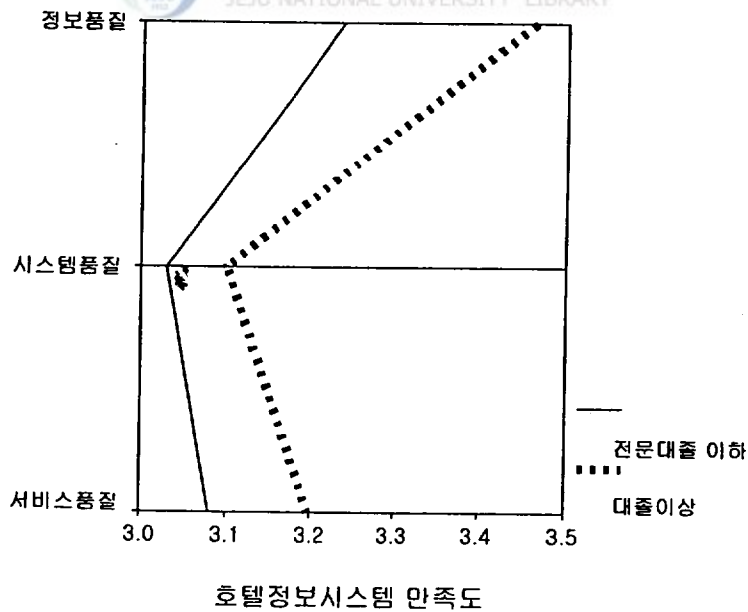
응답자의 학력에 따라서 호텔정보시스템 만족 인식에는 차이가 있을 것이라는 내용을 검증하기 위해 일원배치분산분석을 실시한 결과는 <표 4-7>와 같다.

<표 4-7> 학력에 따른 호텔정보시스템 만족 인식의 차이

집단		요인	정보품질	시스템품질	서비스품질
		학력	전문대졸 이하	3.236	3.030
	대학졸 이상	3.463	3.099	3.196	
T-value(sig.)		5.584** (.019)	.639 (.425)	1.615 (.205)	

\*\* :  $p < .01$ , \*  $p < .05$

<그림 4-4> 학력에 따른 호텔정보시스템 만족도



3가지 호텔정보시스템 만족요인 중에서 정보품질에서만 유의수준 1% 이내에서 유의한 인식의 차이가 존재했고(F=3.936, p=.009), 나머지 요인에는 인식의 차이가 존재하지 않았다. 그리고 사후분석 결과 인식의 차이가 존재하는 정보품질에서는 학력간 통계적으로 유의한 차이가 존재하는 부집단은 없는 것으로 나타났다.

#### 4) 직위에 따른 차이검증

호텔정보시스템 이용자의 직위에 따라 호텔정보시스템 만족 인식에는 차이가 있다는 것을 검증하기 위해 <표 4-8>와 같은 일원배치 분산분석 결과가 산출되었다. 분석결과 정보품질(F=3.506, p=.008), 시스템품질(F=5.592, p=.000), 서비스품질(F=6.225, p=.000)과 같은 호텔정보시스템 만족을 구성하는 모든 요인에서 인식의 차이가 유의수준 1% 이내에서 나타났다.

<표 4-8> 직급별 호텔정보시스템 만족 인식의 차이

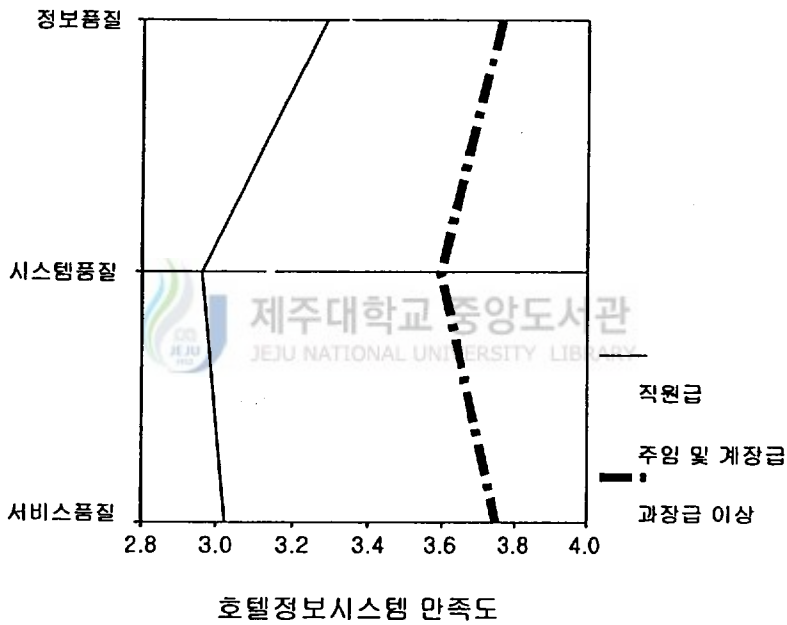
요인		정보품질	시스템품질	서비스품질
직급	직원급	3.284(a)	2.960(a)	3.022(a)
	주임 및 계장급	3.355(a)	3.142(a)	3.215(a)
	과장급 이상	3.757(b)	3.394(b)	3.746(b)
F-value(sig.)		4.150* (.017)	10.370** (.000)	12.003** (.000)

\*\* : p<.01, \* p<.05, Post-hoc Method : Duncan's multiple range Test, 동일한 첨자 간에는 p<.05에서 차이가 없고, 다른 첨자간(abc, a<b<c)에는 p<.05에서 유의한 평균 차이가 있음.

그리고 Duncan Method를 이용한 사후분석으로 각 요인 인식에 따라 직급별로 유의미한 부집단이 형성되는지를 살펴본 결과, 정보품질에서는 직원급, 주임 및 계장급이 만족수준이 낮은 부집단(a)을 형성하였고, 과장급 이상은 만족수준

이 높은 부집단(b)을 형성하였다. 이와 같은 두 가지 부집단 구분은 서비스 품질과 시스템 품질에서도 비슷한 양상으로 나타나 직원급과 주임 및 계장급은 낮은 만족인식 집단으로, 과장급 이상은 높은 만족인식 집단으로 이해될 수 있다. 이와 같은 직급별 각 호텔정보시스템 품질에 대한 만족도 차이는 <그림 4-5>에서 보다 쉽게 이해할 수 있다.

<그림 4-5 > 직급별 호텔정보시스템 만족도



5) 근무부서에 따른 차이검증

호텔정보시스템 이용자의 업무부서별로 호텔정보시스템 만족 인식이 차이가 있는지를 검증하기 위해 <표 4-9> 와 같은 일원배치분산분석 결과를 통해 그 검증여부를 확인할 수 있다.



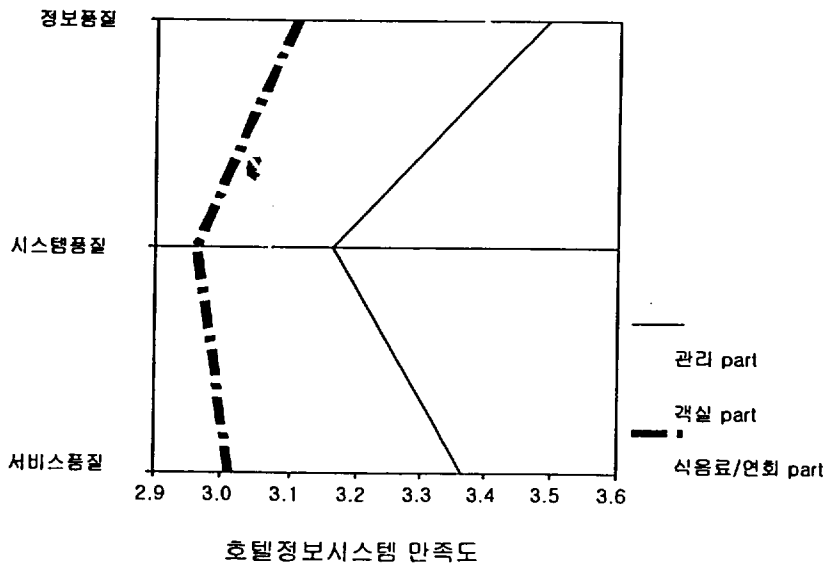
<표 4-9> 근무부서별 호텔정보시스템 만족 인식의 차이

집단		요인		
		정보요인	시스템요인	인적서비스요인
근무 부서	관리 part	3.494(b)	3.161	3.362(b)
	객실 part	3.400(b)	3.063	3.066(a)
	식음료/연회 part	3.108(a)	2.962	3.012(a)
F-value(sig.)		5.176** (.006)	1.524 (.220)	5.230** (.006)

\*\* :  $p < .01$ , \*  $p < .05$ , Post-hoc Method : Duncan's multiple range Test, 동일한 첨자 간에는  $p < .05$ 에서 차이가 없고, 다른 첨자간(ab, a<b)에는  $p < .05$ 에서 유의한 평균 차이가 있음.

분석결과, 근무부서별로 정보품질( $F=5.176$ ,  $p=.006$ )과 서비스 품질( $F=5.230$ ,  $p=.006$ )에 대한 만족 인식은 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으나, 시스템 품질에 대해서는 근무부서별로 만족인식은 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

제주대학교 중앙도서관  
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY  
<그림 4-6> 근무부서별 호텔정보시스템 만족도



그리고 사후분석을 통해 근무부서 집단별로 인식의 차이가 어떻게 구체적으로 나타나는지를 살펴본 결과, 호텔정보시스템 만족도의 차이를 보인 정보품질과 서비스 품질에서 식음료/연회 part 종사자들은 전반적으로 낮은 '정보품질 및 서비스품질' 만족도를 나타내고 있고, 관리 part(기획·심사, 총무·인, 경리·회계, 구매·자재, 전산, 판촉) 종사자들은 '정보품질 및 서비스품질'에서 전반적으로 높은 만족도를 가지고 있었다.

#### 6) 근무경험에 따른 차이검증

호텔정보시스템 이용자의 근무경험에 따라 호텔정보시스템 만족 정도가 차이가 있다는 것을 검증하기 위한 일원배치분산분석 결과는 <표 4-10>와 같다. 분석결과 정보품질( $F=2.676$ ,  $p=.048$ )에 대해서는 유의수준 5% 이내에서 통계적으로 유의한 만족도 인식의 차이가 나타났고, 시스템품질( $F=6.109$ ,  $p=.000$ )과 서비스품질( $F=7.729$ ,  $p=.000$ )에서는 유의수준 1% 이내에서 유의한 차이가 존재하는 것으로 나타났다.



<표 4-10> 근무경험별 호텔정보시스템 만족 인식의 차이

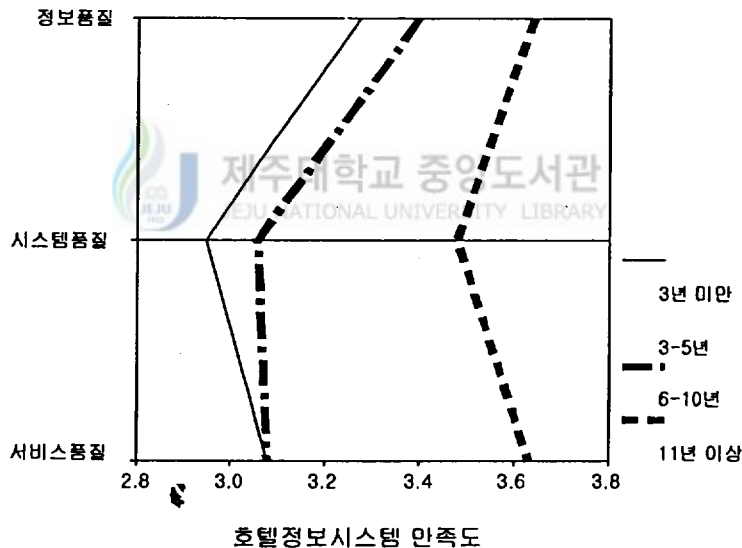
집단		요인		
		정보요인	시스템요인	인적서비스요인
근무 경험	3년 미만	3.272(a)	2.948(a)	3.083(a)
	3 ~ 5년	3.245(a)	2.982(a)	2.993(a)
	6 - 10년	3.396(ab)	3.059(a)	3.081(a)
	11년 이상	3.638(b)	3.476(b)	3.629(b)
F-value(sig.)		2.676* (.048)	6.109** (.001)	7.729** (.000)

\*\* :  $p<.01$ , \*  $p<.05$ , Post-hoc Method : Duncan's multiple range Test, 동일한 첨자 간에는  $p<.05$ 에서 차이가 없고, 다른 첨자 간(ab, a<b)에는  $p<.05$ 에서 유의한 평균 차이가 있음.

그리고 사후분석 결과, 근무경험이 많을수록 정보품질, 시스템품질, 서비스품질에 대한 만족도가 높은 것으로 나타나 11년 이상 근무자들은 높은 만족도를 갖는 부집단(b)을 형성하고 있고, 3년 미만이나 3년에서 5년 사이 근무경험을 가진 응답자들은 상대적으로 낮은 만족도를 갖는 부집단(a)으로 분석되었다. 6년에서 10년 사이 근무자는 정보품질에서는 낮은 만족을 갖는 부집단과 높은 만족도를 갖는 부집단 모두(ab) 속해 있으나, 시스템품질과 서비스품질은 5년 이하 근무자와 같이 낮은 만족도를 갖는 부집단(a)으로 속해있다.

이와 같이 근무경험에 따라 정보품질, 시스템품질, 서비스품질에 대한 만족도 인식 차이는 <그림 4-7>과 같이 나타낼 수 있다.

<그림 4-7> 근무경험에 따른 호텔정보시스템 만족도



#### 7) 시스템 사용경력에 따른 차이검증

호텔정보시스템 이용자의 시스템 사용경력에 따라 호텔정보시스템 만족요인에 대한 인식이 차이가 있는지를 검증하기 위한 일원배치분산분석 결과는 <표 4-11>와 같다. 분석결과, 정보품질( $F=5.066$ ,  $p=.002$ ), 시스템품질( $F=11.303$ ,  $p=.000$ ), 서비스품질( $F=10.987$ ,  $p=.000$ )에서 모두 1% 이내의 유의수준에서 통계

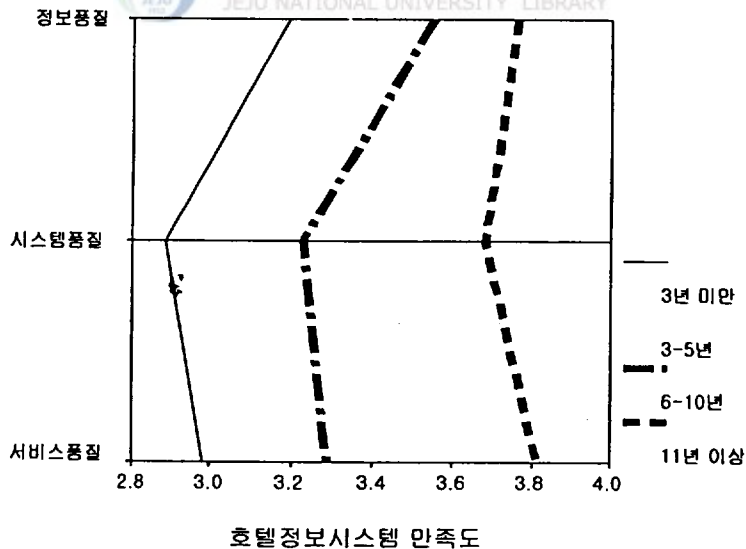
적으로 유의한 차이가 나타났다.

<표 4-11> 시스템 사용경력별 호텔정보시스템 만족 인식의 차이

집단		요인		
		정보요인	시스템요인	인적서비스요인
시스템 사용 경력	3년 미만	3.192(a)	2.889(a)	2.978(a)
	3 - 5년	3.345(ab)	3.042(ab)	3.078(ab)
	6 - 10년	3.549(bc)	3.227(b)	3.287(b)
	11년 이상	3.761(c)	3.680(c)	3.812(c)
F-value(sig.)		5.066** (.002)	11.303** (.000)	10.987** (.000)

\*\* :  $p < .01$ , \*  $p < .05$ , Post-hoc Method : Duncan's multiple range Test, 동일한 첨자 간에는  $p < .05$ 에서 차이가 없고, 다른 첨자 간(abc, a<b<c)에는  $p < .05$ 에서 유의한 평균 차이가 있음.

<그림 4-8> 호텔정보시스템 사용경력에 따른 호텔정보시스템 만족도



그리고 사후검증 결과, 전반적으로 시스템 사용경력이 많을 수록 정보품질, 시스템품질, 서비스품질에 대한 만족도가 높게 나타났고, 만족도가 높은 부집단(c)로 분류되고 있다. 그리고 3년 미만의 사용경력 집단은 가장 낮은 만족수준을 나타내는 부집단(a)로 분류되었고, 3년에서 5년 사이 근무경력 집단과 6년에서 10년 사이 근무경력 집단은 중간 수준의 만족도를 갖는 ab 부집단이나 bc 부집단으로 나타났다.

#### 8) 주 이용 호텔정보시스템에 따른 차이검증

호텔정보시스템 이용자의 주 이용 호텔정보시스템 종류에 따라 호텔정보시스템 만족도는 차이가 있다는 것을 검증하기 위해 <표 4-12>와 같이 일원배치 분산분석을 실시하였다. 분석결과, 호텔정보시스템의 정보품질에서만 통계적으로 유의한 차이( $F=3.332$ ,  $p=.020$ )가 유의수준 5% 이내에서 나타났고, 시스템 품질에 대한 만족이나 서비스 품질에 대한 만족에 있어서는 '주이용 호텔정보시스템 종류'에 따라 만족도 차이가 유의하지 않은 것으로 나타났다.

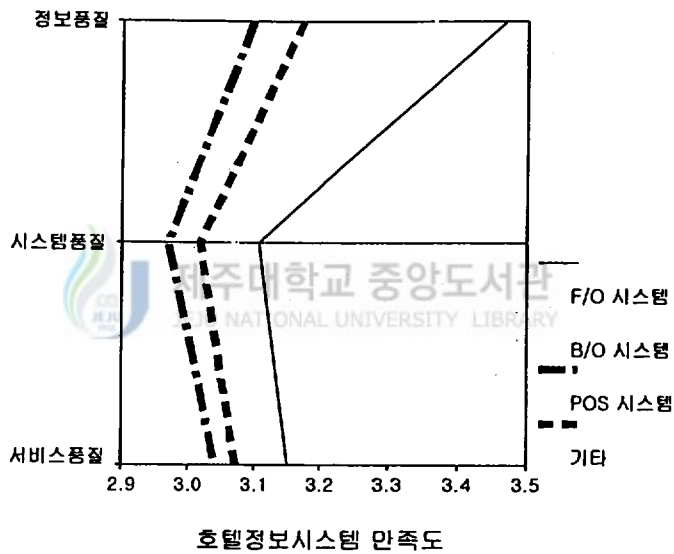
<표 4-12> 주 이용 호텔정보시스템 종류별 호텔정보시스템 만족 인식의 차이

집단		요인		
		정보요인	시스템요인	인적서비스요인
주 이용 호텔정보 시스템 종류	Front Office 시스템	3.468(b)	3.105	3.151
	Back Office 시스템	3.368(ab)	3.068	3.236
	POS 시스템	3.097(a)	2.969	3.041
	기 타	3.175(ab)	3.017	3.071
F-value(sig.)		3.332' (.020)	.498 (.684)	.647 (.586)

\*\* :  $p<.01$ , \*  $p<.05$ , Post-hoc Method : Duncan's multiple range Test, 동일한 첨자 간에는  $p<.05$ 에서 차이가 없고, 다른 첨자간(ab, a<b)에는  $p<.05$ 에서 유의한 평균 차이가 있음.

그리고 사후분석 결과, 만족도에 차이가 있는 정보품질에서 Front Office 시스템을 사용하는 이용자들은 높은 만족도를 보이는 부집단(b)으로 분류되었고, POS 시스템을 사용하는 호텔정보시스템 이용자들은 다른 시스템 사용자와 통계적으로 유의한 수준에서 구별되며 낮은 만족도를 갖는 부집단(a)으로 분류되었다. 또한 Back Office 시스템 이용자와 기타 시스템 이용자들은 중간 수준의 만족도를 보이는 부집단으로 나타났다. 이와 같은 집단별 차이는 다음 <그림 4-9>에서 보는 것과 같이 정보품질에서만 차이가 있는 것으로 확인할 수 있다.

<그림 4-9> 주 이용 호텔정보시스템 종류별 만족도



## 2. 호텔정보시스템의 만족이 경영성과에 미치는 영향 검증

H2 : 호텔정보시스템의 정보요인 만족, 시스템요인 만족, 인적서비스요인 만족은 전반적인 경영성과에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

호텔정보시스템의 만족이 경영성과에 긍정적 영향을 미치는가를 검증하기 위하여 두 개 이상의 독립변수의 변화에 따라서 한 개의 종속변수가 어떻게 변화하는가를 예측(prediction)하고 설명(explanation)하는 인과관계 분석기법인 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 <표 4-13>과 같이 실시하였다. 다중회귀 분석에서는 독립변수들 간의 독립성(independence), 상호작용(interaction) 효과 및 상관관계(correlation) 등과 같은 전제조건이 위반되지 않는지를 주의 깊게 살펴볼 필요가 있다.

다중회귀분석의 독립투입 방법으로는 독립변수들 간의 상관관계가 매우 높을 때 추정된 회귀계수의 통계적 의미를 상실하게 할 수 있는 다중 공선성(multi collinearity)을 처리할 수 있는 방법으로 단계선택법(stepwise method), 상관분석을 통해 상관계수가 0.7 이상인 경우를 파악하는 방법, 요인별 상관관계를 0으로 전제로 하여 표준화된 요인 점수(factor score)를 투입하는 방법 등이 있다.<sup>86)</sup>

우선, 독립변수인 호텔정보시스템의 정보품질 만족, 시스템품질 만족, 서비스품질 만족이 전반적인 경영성과에 영향을 주는지에 대한 여부는 다중회귀분석의 검정력은 결정계수(R Square, coefficients of determination)의 정도로 파악할 수 있다. 분석결과 독립변수로 투입한 정보품질 만족, 시스템 품질 만족, 서비스품질 만족은 종속변수에 대해 전체 71.5%( $R^2 = .715$ ) 설명해 주고 있다. 그리고 독립변수와 종속변수의 상관관계(R)은 0.845이고 자유도를 고려한 수정된  $R^2$ (Adjusted R square)은 0.711로 나타났다.

그리고 회귀분석 결과 회귀식에 의해 설명된 변동(S.S.T)과 설명되지 않은 변동(S.S.E) 두 값의 비율인 F값은 195.371로 산출되었다( $p = .000$ ). 이는 곧 회귀방정식이 통계적으로 유의미한 결과를 갖음을 시사하고, 독립변수들의 기울기가 모두 0이 아님을 F분포에서 유의수준 0.01에서 검증한 것이다. 그리고 이 회귀 모형의 독립변수들의 회귀계수들은 진행과정 요인과 개최지 요인만 5% 유의수준에서 유의미한 회귀계수를 갖는 것으로 분석되어 이와 같은 분석결과 가설 2는 채택되었다.

본 가설 검증을 위한 다중회귀분석의 투입방법으로는 입력방법(enter method)을 이용하였고, 다중공선성 여부를 확인하기 위해 다중공선성 존재여부를 진단

86) 정충영·최이규, 「한글 SPSS 10.0 SPSSWIN을 이용한 통계분석」, 2001 pp.203-218.

할 수 있는 통계량인 공차한계(tolerance)나 분산팽창요인(VIF) 값을 이용하여 그 정도를 확인하였다. 확인 결과, 다중공선성이 있다고 볼 수 있는 공차한계가 0.30이하 VIF가 10.0 이상일 경우가<sup>87)</sup> 존재하지 않음으로 이로 인한 문제는 발생하지 않은 것으로 사료된다.

이와 같은 분석 결과, 가설 2는 지지될 수 있고, 아래와 같은 회귀방정식으로 예측될 수 있다.

$$Y = 0.299 + 0.233x_1 + 0.345x_2 + 0.288x_3$$

Y: 전반적 호텔정보시스템 만족, x1: 정보품질, x2: 시스템품질, x3: 서비스품질

<표 4-13> 가설 2 검증을 위한 회귀분석 결과

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	공선성 통계량	
	B	표준오차	베타			Tolerance	VIF
(상수)	.299	.116		2.570	.011*		
정보품질	.233	.039	.274	5.997	.000**	.585	1.709
시스템품질	.345	.056	.361	6.127	.000**	.351	2.846
서비스품질	.288	.052	.320	5.569	.000**	.369	2.708
R=.845, R <sup>2</sup> =.715, Adjust R <sup>2</sup> =.711, F=195.371, sig.=.000							

\*\* : p<.01, \* p<.05

분석된 결과에서 보듯이, 회귀계수는 시스템품질 만족이 전반적인 경영성과에 가장 많은 영향을 주는 회귀계수(표준화회귀계수: .361)로 분석되었고, 그 다음으로 서비스 품질(.320), 정보품질(.274) 순으로 영향을 미치고 있었다.

87) 채서일, 「마케팅조사론」, 학현사, 1998, p.372.



### 3. 분석결과 및 가설검증의 논의

본 연구는 호텔정보시스템 만족 요인으로 정보품질, 시스템품질, 서비스품질과 같은 3가지 품질에 대한 만족을 중심으로 하여 변수를 설계하고 분석함으로써, 이용자 특성별로 만족도에 차이가 있는지를 검증하였다. 설문지에 사용된 변수의 신뢰성 검증 결과 사용된 모든 변수의 신뢰성에는 문제가 없었고, 요인분석 결과 시스템품질 요인에서 사용된 다른 변수들과의 공통성(communality)이 사회과학 분석에서 제시하는 기준인 0.4 이상의 조건을 충족시키고 있지 않는 시스템 문제 발생시 유지보수 가능/용이성 변수 1개를 제외한 모든 변수들이 타당성이 확인되었다.

그리고 가설 1에 대한 검증에 앞서, 유지보수 가능/용이성 변수를 제외한 18개 변수의 빈도분석을 실시한 결과 정보유용성이 가장 높은 만족도를 나타냈고, 그 다음으로 정보정확성, 용어이해용이, 업무수행협조, 정보구체성의 순서로 만족도가 높은 것으로 나타났다. 상위 5개 변수 중 '정보품질'에 해당하는 변수가 3개가 속한 것은 시스템품질이나 서비스품질 관련 변수가 상위 5위까지의 만족도를 갖는 변수로 1개만 선정된 것과 대비를 이룬다. 또한 낮은 평균값을 나타낸 변수는 오류대처 시 편리성, 이용교육, 신기술제공, 문제즉시해결, 시스템업데이트로 서비스품질에 해당하는 변수가 3개, 시스템 품질에 해당하는 변수가 2개로 나타나 이들 변수와 관련된 호텔정보시스템 관리 프로그램이 필요함을 유추할 수 있다.

그리고 8개의 하위가설로 구성된 <가설1>의 검증결과, '성별'에 따른 호텔정보시스템 만족도 차이만 없었을 뿐, '연령', '학력', '근무부서', '주 이용 호텔정보시스템 종류'에 따라서는 '부분 채택'될 수 있었고, '직위', '근무경력', '시스템 사용경력'에 따라서는 호텔정보시스템을 구성하는 정보품질, 시스템품질, 서비스품질 모두에서 통계적으로 유의한 인식의 차이가 존재하는 것으로 검증되었다. 이런 하위 가설들을 모두 검증한 결과 <가설 1>은 부분적으로 채택될 수 있는 것으로 여겨진다.

<표 4-14> 가설검증 결과에 따른 채택 여부

구분	가설 내용	가설 채택 여부
가설 1	이용자의 특성에 따라 호텔정보시스템 만족정도는 차이가 있을 것이다.	부분 채택
1-1	'성별'에 따라 호텔정보시스템 만족정도는 차이가 있을 것이다.	기각
1-2	'연령'에 따라 호텔정보시스템 만족정도는 차이가 있을 것이다.	부분 채택
1-3	'학력'에 따라 호텔정보시스템 만족정도는 차이가 있을 것이다.	부분 채택
1-4	'직위'에 따라 호텔정보시스템 만족정도는 차이가 있을 것이다.	채택
1-5	'근무부서'에 따라 호텔정보시스템 만족정도는 차이가 있을 것이다.	부분 채택
1-6	'근무경력'에 따라 호텔정보시스템 만족정도는 차이가 있을 것이다.	채택
1-7	'시스템사용경력'에 따라 호텔정보시스템 만족정도는 차이가 있을 것이다.	채택
1-8	'주 사용 호텔정보시스템 종류'에 따라 호텔정보시스템 만족정도는 차이가 있을 것이다.	부분 채택
가설 2	호텔정보시스템의 정보품질 만족, 시스템품질 만족, 서비스품질 만족은 전반적 호텔정보시스템 만족에 긍정적 영향을 미칠 것이다.	채택

그리고 <가설 2>는 호텔정보시스템의 정보품질, 시스템 품질, 서비스 품질에 대한 만족이 전반적인 경영성과에 긍정적 영향을 미칠 것이라는 것으로 정보품질, 시스템품질, 서비스품질 3개요인 모두 종속변수인 전반적 경영성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나면서 유의한 회귀방정식을 성립시키고 있으므로 <가설 2>는 채택될 수 있는 것으로 판명되었다.

그리고 서비스 품질에 대한 만족이 종속변수에 미치는 영향력(회귀계수가)이 가장 높은 것으로 나타난 것은 정보시스템의 정보품질이나 시스템품질에 앞서, 이를 사용하는 이용자들이 쉽게 이용할 수 있고 문제발생시 대처가능하게 하는 등의 서비스를 호텔 차원에서 실시하던지 아웃소싱의 형태로 지속적인 점검과 서비스를 받는 것과 같이 관리되어야 할 것이다.



## 제 5 장 결 론

### 제1절 결론 및 시사점

정보시스템과 관련한 기존의 연구는 '정보 품질'과 '시스템 품질'을 중심으로 기술적 측면이 사용자 만족에 영향을 미치는가를 검증하는 것과 같이 지나치게 기술적 측면의 품질만을 강조한 면이 있었다. 그래서 최근 인간적 측면이라 할 수 있는 서비스 품질을 포함시켜야 한다는 연구가 제기되고 있다. 그래서 본 연구는 호텔정보시스템을 세 가지 영역, 즉 정보품질과 시스템품질에 서비스품질을 추가하여 이용자들의 만족도를 조사함으로써 실제 호텔정보시스템의 이용과 수용자들의 만족이 어떤 형태로 진행되고 있는지를 평가하였다.

그리고 가설검증 결과, 연령이나 근속년수가 많을수록 호텔정보시스템에 대한 만족도가 높게 나타난 것은 실제 젊은 응답자들은 호텔정보시스템이 정보품질 면이나 시스템 측면, 서비스 측면에서 그들이 직장 이외에서 사용하는 시스템 환경에 비해 사용하기가 상대적으로 불편함을 느끼는 것으로 유추할 수 있다. 이런 문제를 해결하기 위해서는 근속년수가 적은 호텔정보시스템 이용자(호텔 종사원)에 대해서, 우선적으로 그 이용자가 속한 부서가 사용하는 호텔정보시스템에 대한 시스템적인 교육과 사용방법, 오류 시 대처방법 등에 대해 자세한 훈련이 필요하다고 여겨진다.

그리고 주목할 수 있는 점은 호텔정보시스템 이용자의 근무부서 별로 호텔정보시스템의 정보품질, 시스템품질, 서비스품질에 대한 만족도가 차이가 나타난 점인데, 전반적으로 식음료 및 연회부에 근무하는 호텔정보시스템 이용자들의 만족도가 다른 객실부나 관리파트 종사원들에 비해 상대적으로 만족도가 낮게 나타났다. 그리고 이 분석결과는 호텔에서 현재 사용하고 있는 호텔정보시스템을 크게 Front Office 시스템, Back Office 시스템, POS 시스템, 기타 시스템으로 구분하여 그 해당 시스템 사용자의 만족도를 조사한 결과도 비슷하게 POS 시스템을 사용하는 응답자들의 만족도가 가장 낮게 나타난 것과 비슷한 결과를 보여

주고 있다.

이와 같은 부서별 및 주로 사용하는 호텔정보시스템에 따라 만족도가 차이가 나타난 것은 식음료 및 연회부 종사자들이 다른 부서에 비해 호텔정보시스템을 활용하는 정도가 실제 낮기 때문이기도 하지만, 이들에 대한 사전 교육과 프로그램 활용 훈련이 충분히 되지 않았기 때문에 발생한 문제로도 볼 수 있다.

현재 호텔정보시스템이 CRM(customer relation management)과 같은 전사적인 차원에서 전 부서가 각자 이용하는 시스템을 통합·관리·적용하고자 하는 추세임에도 아직까지 조사대상 호텔의 정보시스템은 각 부서별로 만족수준의 편차가 존재한다는 것은 호텔 경영진 측에서도 CRM과 같은 호텔정보시스템의 선진화에 대한 대비가 미진하다는 것을 나타내 주고 있는 것으로도 해석될 수 있다.

그리고 호텔정보시스템의 만족도가 경영성과에 미치는 영향에 대해 검증된 것에서 알 수 있듯이 세 가지 호텔정보시스템 중에서 서비스 품질에 대한 만족이 종속변수에 미치는 영향력이 가장 높은 것으로 나타난 것은 현재까지 정보시스템에 관련한 연구에서 서비스품질에 대한 연구가 활발히 진행되지 않은 상황에서 의미가 있다고 볼 수 있다.

## 제2절 연구의 한계점

본 연구는 호텔정보시스템에 대한 관련 연구가 아직까지 활발히 진행되지 않은 상황에서, 특히 그 시스템을 이용하는 이용객들의 만족이나 시스템 품질에 대한 평가에 대한 연구가 지금에야 제시되고 있기 때문에, 본 연구에서 제시된 것 보다 자세하고 구체적인 많은 이론적 연구결과를 바탕으로 조사 설계를 실시하지 못한 한계를 갖는다.

본 연구는 서론의 연구의 범위에서 제시한 것과 같이 호텔정보시스템 이용자의 만족에 관한 연구이지만, 실제 표본추출에 의한 설문조사를 통해 분석결과에 따라 결론을 유추하고 있으므로 일반화에 있어서는 한계가 존재할 수밖에 없다. 즉, 본 연구가 일반적인 결론을 유도하기 위해서는 최소한 전국 호텔의 정보시

시스템에 대해 분류를 시도하고 각 시스템의 이용자들에 대한 표본조사(sampling)을 보다 통계적으로 의미 있는 방법으로 실시할 때 모집단인 '호텔정보시스템 이용자'들의 만족을 정확하게 예측하고 설명할 수 있을 것이다.

그리고 조사에 있어서 각 호텔별로 35명씩 배정하여 연구자가 직접 설문을 배포하고 회수하는 방법을 활용했으나, 결론의 연구의 요약부분에 제시된 것처럼 부서별 내지 주로 사용하는 호텔정보시스템의 종류에 따라 그 만족도가 차이가 있는지를 알기 위해서는 객실부, 관리부, 식음료 및 연회부에 대해 그 표본을 비슷한 수준에서 조사할 필요가 있었다.

이와 같은 문제들을 해결하고, 이론적으로 관련 분야에서 연구된 성과를 추가하여 정리한다면, 호텔정보시스템이 실제 운영되는 데 있어서 결과적으로 그 시스템의 이용자인 종사원들의 만족은 물론, 고객만족까지 창출할 수 있는 방향으로 기여될 수 있을 것으로 기대한다.



## 참 고 문 헌

### 1. 국내문헌

곽수일 · 이경환 · 정상철, 「경영정보시스템 이론과 실제」, 무역경영사, 1993, p.38.

곽수환 · 강민철 外, 다중에이전트를 활용한 호텔 온라인 예약의 개념적 모형, 한국정보시스템학회, 200년도 춘계 학술대회 발표 논문집, 2000, pp.45-65.

김권수 外, 호텔정보시스템의 전략적 적용에 관한 연구-가치 사슬을 중심으로-, 관광경영학회, 관광경영학연구, 2000, pp.92-113

김권수 外, 서비스 매핑을 이용한 호텔정보시스템 적용에 관한 연구, 경기대학교 대학원 석사학위 논문, 2000, p.121.

김근종 · 박철호 · 박희석, 「호텔정보시스템」, 기문사, 1999, pp.107-113.

김만술, 우리나라 관광호텔 회계정보시스템의 운용에 관한 연구, 한남대학교 대학원 박사학위 논문, 1998, p.83.

김사현, 「관광학 연구방법론」, 일신사, 2000, p.92.

김영효, 「경영정보시스템」, 세명서관, 1994, p.44.

김정만 · 조문수 · 문태수, 호텔정보시스템의 활용이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구, 한국호텔외식경영학회, 호텔경영학연구, 1999, pp.303-320.

김태균, 호텔정보시스템의 전략적 활용에 관한 연구, 한국외국어 대학교, 무역대학원, 석사학위논문, 1995, pp.203-222.

김태인 外, 호텔경영정보시스템이 호텔경영에 미치는 영향에 관한 연구-경영조직과 경영의사결정을 중심으로-, 경희대학교 경영대학원 석사 학위 논문, 1994, pp.79-91.

박석희, 관광조사연구기법, 일신사, 2000, p.67.

- 박석희, op.cit., 2000. p.151.
- 박충희 外, 호텔정보화 구축에 관한 연구, 대한관광경영학회, 관광연구, 1999, pp.56-62.
- 박희석, 호텔정보시스템의 품질과 사용자 가치 · 만족, 사용의도간의 관계, 대구대학교대학원 박사학위논문, 2001, p.22.
- 배도선, 「통계적 품질관리」, 영지문화사, 1996, p.54.
- 산하정보기술, 호텔정보관리시스템 안내서, 1998, pp.103-109.
- 신현길, 「최신경영정보시스템」, 흥릉과학출판사, 1995, pp.405-409.
- 안중호, 「경영과 정보통신기술」, 학현사, 1993, p.67.
- 이경근, 호텔정보시스템의 종합적 품질평가모형에 관한 연구 - 사용자 관점을 중심으로-, 한국의국어대학교 대학원 박사학위논문, 1999, pp.76-78.
- 이선구, 한국 호텔경영정보시스템에 관한 연구 - 평가모델의 활용도 측정을 중심으로, 세종대학교 경영대학원 석사학위논문, 1992, pp.102-104.
- 이순목, 「요인분석 I」, 학지사, 1995, p.67-80.
- 이윤규 外, 호텔회계정보의 유용성 제고방안, 관광경영학회, 관광경영학연구, 2000, p.71
- 임경환, 「관광관련법규」, 백산출판사, 2000, p.155.
- 장성희, 관광호텔 고객관리 업무의 전산화에 관한 연구, 경희대학교 경영대학원, 석사학위논문, 1990, p.63
- 주장건, 「호텔정보시스템」, 일신사, 1992, p.97
- 채서일, 「마케팅조사론」, 학현사, 1998, p.372.
- 최병길, 「IT혁명과 관광」, 백산출판사, 2004, p.352.
- 한진수, 「호텔경영변화에 따른 21세기 호텔경영전략 연구」, 한국관광호텔학회, 호텔경영학연구, 2000, p.181.



한진정보통신, Hanjin Information System and Telecommunications, 1998,  
p.88

허정봉, 호텔정보시스템의 서비스 품질 측정에 관한 연구: 서울지역 특급호텔을 중  
심으로, 경기대학교 대학원 박사학위논문, 2000. pp.37-38.

## 2. 국외문헌

Ahituv, N. A systematic approach toward assessing the value of an  
information systems, MIS quarterly, 4(4), Dec., 1980, pp.61-75.

B. H. Booms & Mary J. Bitner, Marketing Strategies and Organization  
Structures for Service Firms, Marketing of Service, AMA, 1981,  
p.48.

Bailey, J. E., & Pearson, W. S., Development of a tool for measuring and  
analyzing computer user satisfaction, Management Science, 29(5),  
May, 1983, pp.530-544.

Baroudi, J. J., Olson, M. H., & Orlikowski, W. J., A short form measure of  
user satisfaction and notes on use, Journal of management  
Information System, 4, 1988, pp.44-59.

C. H. Lovelock, *Why Marketing Management Needs to be Different for Service*,  
Marketing of Service, AMA, 1981, p.7-9.

Churchill, G. A., & Surprenant, C., *An investigation into the determinants of  
customer satisfaction*, Journal of Marketing Reserch, 19, Nov., 1982,  
p.491-504.

Dabholkar, P. A., Thorpe, I. D., & Rentz, J. O., *A measure of service quality  
for retail stores : Scale development and validation*, Journal of the  
Academy of Marketing Science, 24(1), 1996, p.3-16.

- Davis, F. D., Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of information technology, *MIS Quarterly*, 12(3), Sept., 1989, pp.319-340.
- DeLone, W. H. & McLean, E. R., Information systems success : The quest for the dependent variable, *Information Systems Research*, 3(1), 1992, pp.60-95.
- Deming, W. E., Improvement of quality and productivity through action by management, *National Productivity Review*, Winter, 1982, pp.12-22.
- Emery, J. C., Cost/benefit analysis of information systems, SMIS Workshop Report Number 1, The Society for Management Information Systems, Chicago, IL., 1971, p.61.
- Gale, B. T., Managing customer value, New York : Free Press, 1994, p.2-22.
- Gallagher, C. A., *Perceptions of the value of a management information systems*. Academy of Management Journal, 17(1), Mar., 1974, pp.46-55.
- Garvin, D. A., Quality on the line, *Harvard Business Review*, 61(5), 1983, pp.65-73.
- Garvin, What does quality mean? *Sloan Management Review*, 26, 1984, pp.25-28.
- Hamilton, S., & Chervany, N. L., Evaluation information system effectiveness-part I, *MIS Quarterly*, Sep, 1981, pp.55-56.
- Iivari, J., & Koskela, E., The PICO model for information system design, *MIS quarterly*, 11(3), Sep., 1987, pp.586-603.
- Jayasuriga, R. *Measuring service quality in IT service* : Using service encounters to elicit dimensions, *Journal of Professional Services Marketing*, 18(1), 1998, p.11-23.

- Juran, J. M., The upcoming century of quality, ASQC Annual Quality Congress, 24, May, 1974, pp.213-225.
- Kasavana, M. L. Hotel information system, CBI publishing, Inc. 1992, pp.251-264.
- Kasavana, M. L. Hotel information system, CBI publishing, Inc. 1978, pp.24-32.
- Kettinger, W. J., & Lee, C. C. Perceived service quality and user satisfaction with the information services function, Decision Sciences, 25(5/6), 1994, pp.737-766.
- Kettinger, W. J., & Lee, C. C., Pragmatic perspectives on the measurement of information systems service quality, MIS Quarterly, 21(2), 1997, pp.223-240.
- Kettinger, W. J., & Lee, S., Global measures of information service quality : A cross-national study, Decision Sciences, 26(5), 1995, pp.569-588.
- Kim, K. K., *User satisfaction : A synthesis of three different perspectives*, Journal of Information Systems, 4(1), 1989, pp.1-12.
- King, W. R., & Epstein, B. J., Assessing information system value, Decision Sciences, 14(1), Jan., 1983, pp.34-45.
- Kriebel, A. C., & Ravijy, A., An economics approach to modeling the productivity of computer systems, Management Science, 26(3), Mar., 1980, pp.24-43.
- Lacker, F. D., & Lessig, V. P. Perceived usefulness of information : A psychometric examination, Decision Sciences, 11(1), Jan., 1980, pp.121-134.
- Mahmood, M. A. & Medewitz, J. N., Impact of design methods on decision support systems success : An empirical assessment, Information & Management, 9(3), 1985, pp. 137-151.

- Mason, R. O., "Masuring Information Output : A Communication System Approach," *Information and Manangement*, 1978. pp.63-84.
- Moad, J., Asking users to judge IS, *Datamation*, 35(21), Nov.1, 1989, p.93-100.
- Munro, C. M., & Gorden, D. B., Determining management information needs : A comparison of methods, *MIS Quarterly*, 1(2), Jun., 1977, pp.55-67.
- O'Brien, J. A., *Introduction to Information System in Business Management*, 6th ed., Richard Irwin, Inc., 1991, p.286.
- Olson, M. H., & Lucas, H. C., The impact of office automation on the organization : Some implications for reserch and practice, *Communication of the ACM*, 25(11), 1982, pp.837-847.
- Parker and Case, *Management Information System*, 2nd ed., McGraw-Hill, 1991, p.139
- Pitt, F. L., Watson, T. R., & Kavan, C. Bl, Service quality : A measure of information system effectiveness, *MIS Quarterly*, 19(2), 1995, pp.173-187.
- Seddon, P., A Respecification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS success, *Information Systems Reserch*, 8(3), 1997, pp.240-253. ¶
- Srinivasan, A., *Alternative measures of system effectiveness : Associations and implications*, *Mis Quarterly*, 7, Sep, 1985, pp.243-253.
- Stair, R. M., *Principles of Information Systems : A Managerial Approach*, Boyd & Fraser, 1992, p.6
- Swanson, E. B., Management information systems : Appreciation and involvement. *Management Science*, 21(2), 1974, pp.178-188.

- Tear, R. K., *Expectations as a comparison standard in measuring service quality : An assessment of a reassessment*, Journal of Marketing, 58(1), 1995, pp.132-141.
- Van Dyke, T. P., Prybutok, V. R., & Kappelman, L. A., Cautions on the use of the SERVQUAL measure to assess the quality of information systems services, Decision Sciences, 30(3), 1999, pp.877-891.
- Watson, R. T., Pitt, L. F., & Kavan, C. B., Measuring information systems service quality : Lessons from two longitudinal case studies, MIS Quarterly, June, 61-79, 1998
- Zmud, R. W., An empirical investigation of the dimensionality of the concept of information, Decision Sciences, 9(2) Aril, 1978, pp.187-195.



## ABSTRACT

### A Study on different satisfaction of hotel information system based on user's characteristics

*So-suk Jung*

*Department of Tourism Management*

*The Graduate School of Business Administration*

*Cheju National University*

*Supervised by professor Byung-kil Kim*

The purpose of this study is to evaluate practical use of hotel information system and user's satisfaction by adding service quality to information quality, system quality.

This study's questionnaire survey was conducted to the total of 280 users of hotel information system who is employed at 7 five-star hotels and a four-star hotel. After that, 35 questionnaires was distributed to 8 hotels. Non-probability sampling was used in this study. This study was done from 20th September in 2004 to 20th October in 2004.

The statistical process of collected data was processed through SPSS statistic package program and was applied to frequency analysis, t-test, ANOVA, and multiple regression analysis for further analysis.

The results of hypothesis testing is that old users and seniority users revealed high satisfaction and it can be inferred that actual young respondents felt more inconvenient about hotel information system in

aspects of information quality, system, service than system environment which is used outside of the respondent's offices. To solve this problem, users in short service period need systematic education on hotel information system, methods of application and troubleshoot of their department preferentially.

It is remarkable that level of satisfaction with information quality, system quality and service quality shows differences depending on user's department. Generally, users of hotel information system who work in F&B department or banquet department showed lower level of satisfaction than employees's those in guest room department or back office department. The reason is that employees of F&B or banquet department shows lower level of application than users of the other departments and wasn't enough to get a pre-education and program application of hotel information system. Also, this study revealed the most highest impact of satisfaction with service quality on dependent variable of three hotel information systems. Therefore, the further research on service quality in hotel information system is needed in the future.

This study has not applied various theoretical backgrounds and case study because there are few studies about hotel information system. Also, this study can not be generalized in that it only examined internal user's degree of satisfaction of hotel information system. To suggest general conclusion, this study is required for classification of hotel information system in other regions and statistically signified sample survey about system users. Then, it can exactly predict and explain levels of satisfaction of hotel information system users.

This study can help to create not only satisfaction of employees, system users, but also customers satisfaction in hotel information system operations by solving several problems and adding to theoretical research results of related research areas.





<설문지>

## 호텔정보시스템의 이용자 특성별 만족도 차이에 관한 연구



안녕하십니까?

바쁘신 중에도 설문에 응해 주셔서 대단히 감사합니다.

본 설문지는 "호텔정보시스템의 이용자 특성별 만족도 차이에 관한 연구"에 대한 귀하의 의견을 조사하기 위해 작성되었습니다. 평소 근무하시면서 느끼시는 생각을 솔직하게 나타내 주시기 바랍니다.

응답해 주신 설문지는 무기명에 의한 통계 처리용으로 사용되며, 응답 내용에 대한 비밀 보장과 순수한 학문적 목적을 위한 사용을 약속드립니다.

바쁘신 중에도 귀중한 시간을 할애하여 본 연구의 설문에 응해 주신데 대하여 다시 한 번 진심으로 감사드립니다.

2004. 9

제주대학교 경영대학원 관광경영학과 지도교수 : 최 병 길

연구자 : 관광경영전공 석사과정 정 소 속

☎:011-694-4805



(Email : sosuk77@hanmail.net)

## 호텔정보시스템의 품질

호텔정보시스템이란, 귀하가 근무하는 호텔에서 귀하의 업무를 수행함에 있어서 전반적으로 도움이 되는 호텔 내의 모든 컴퓨터와 관련이 있는 시스템을 말하며, 이에 Front Office 시스템, Back Office 시스템, POS 시스템, Interface 시스템 등으로 구성되어 있다. 이러한 Front Office 시스템은 호텔예약, 객실관리 등을 처리하며, Back Office 시스템은 인사, 급여, 회계, 구매·자재관리 등을 처리하는 시스템을 말한다.

- ◆ 귀하의 호텔에서 사용하고 있는 호텔정보시스템이 제공하는 출력 결과 (산출물)에 관한 질문입니다. 해당되는 부분에 √해 주세요.

설 문 항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1. 필요한 정보를 정확하게 제공한다.	①	②	③	④	⑤
2. 충분하고 자세한 정보를 제공한다.	①	②	③	④	⑤
3. 업무에 필요한 유용한 정보를 제공한다.	①	②	③	④	⑤
4. 제공되는 정보의 양은 적절하다.	①	②	③	④	⑤
5. 사용하기 편리한 상태로 정보를 제공한다.	①	②	③	④	⑤
6. 실시간으로 up-date된 정보를 제공한다.	①	②	③	④	⑤
7. 변형된 정보 요구 시 기한 내에 제공한다.	①	②	③	④	⑤

- ◆ 귀하의 호텔에서 사용하고 있는 호텔정보시스템의 전반적인 시스템 품질에 관한 질문입니다. 해당되는 부분에 √해 주세요.

설 문 항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 사용하고 있는 단어나 용어는 이해하기 쉽다.	①	②	③	④	⑤
2. 업무용 정보검색에 불편함이 없다.	①	②	③	④	⑤
3. 시스템 작동 오류 발생시에 대한 대처방안이 잘 명시되어 있다.	①	②	③	④	⑤
4. 시스템 문제발생시 내 능력으로 유지 보수가 용이하다.	①	②	③	④	⑤
5. 타부서와의 업무 공유가 잘 이루어지고 있다.	①	②	③	④	⑤
6. 시스템 up-date가 적절하게 잘 이루어지고 있다.	①	②	③	④	⑤

- ◆ 귀하가 근무하고 있는 호텔의 정보시스템을 담당하는 부서의 종사원이 제공하는 서비스에 관한 질문입니다. 해당되는 부분에 √해 주세요.

설 문 항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 내가 업무를 수행하는데 협조적이다.	①	②	③	④	⑤
2. 내가 새로운 정보기술을 활용할 수 있도록 신 기술을 제공하고 있다.	①	②	③	④	⑤
3. 내가 호텔정보시스템을 잘 활용할 수 있도록 나에게 충분한 교육기회를 제공한다.	①	②	③	④	⑤
4. 나의 업무처리에 필요한 요구사항을 신속하게 지원해준다.	①	②	③	④	⑤
5. 호텔정보시스템에 문제가 발생하면, 즉각적으로 해결해 준다.	①	②	③	④	⑤
6. 나의 업무 분야에 대한 이해가 높다.	①	②	③	④	⑤

- ◆ 다음은 귀하께서 사용하시는 호텔정보시스템의 전반적인 만족에 대한 질문입니다. 해당되는 부분에 √해 주세요.

설 문 항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 내가 근무하는 호텔의 정보시스템에 대해 전반적으로 만족한다.	①	②	③	④	⑤

- ◆ 다음은 귀하의 일반적인 사항에 대한 질문이다. 해당되는 부분에 √해 주세요.

1. 귀하의 성별은?	① 남성 ② 여성
2. 귀하의 연령은?	① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50세 이상
3. 귀하의 학력은?	① 고졸이하 ② 전문대 재학 또는 졸업 ③ 대학 재학/졸업 ④ 대학원(석사) 재학/졸업
4. 귀하의 직급은?	① 사원 ② 주임 ③ 계장 ④ 대리 ⑤ 과장 ⑥ 차장 ⑦ 부장 ⑧ 부장 이상
5. 귀하의 근무 부서는?	① 기획·심사 ② 총무·인사 ③ 경리·회계 ④ 구매·자재 ⑤ 전산 ⑥ 판촉 ⑦ 객실 ⑧ 식음 ⑨ 연회 ⑩ 조리 ⑪ 시설 ⑫ 기타( )
6. 귀하의 총 근무경력은?	① 3년 미만 ② 3-5년 ③ 6-10년 ④ 10년 이상
7. 귀하의 호텔정보시스템 총 사용 경력은?	① 3년 미만 ② 3-5년 ③ 6-10년 ④ 10년 이상
8. 귀하가 주로 사용하는 호텔정보 시스템은?	① Front Office 시스템 ② Back Office 시스템 ③ POS 시스템 ④ 기타

설문에 응해 주셔서 대단히 감사합니다.