



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

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

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



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

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

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

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

[Disclaimer](#)

석사학위논문

호텔정보시스템 품질이 고객지향성과
사용자 만족에 미치는 영향에 관한 연구

- 제주도 특1급 호텔을 중심으로 -

제주대학교 경영대학원

관광경영학과

남 유 주

2011년 8월

호텔정보시스템 품질이 고객지향성과 사용자 만족에 미치는 영향에 관한 연구

- 제주도 특1급 호텔을 중심으로 -

지도교수 조 문 수

남 유 주

이 논문을 관광학 석사학위 논문으로 제출함

2011년 8월

남유주의 관광학 석사학위 논문을 인준함

심사위원장 _____
위 원 _____
위 원 _____

제주대학교 경영대학원

2011 8월

The Effects of
Hotel Information System Quality
on Customer Orientation and User satisfaction

- in Case of the Super Deluxe Hotel in Jeju -

You-Joo, Nam
(Supervised by Professor Moon-Soo, Cho)

A thesis submitted in partial fulfillment of the requirement for the degree
of Master of Tourism Management.

August 2011

This thesis has been examined and approved.

.....
.....
.....
August 2011

Department of Tourism Management
GRADUATE SCHOOL OF BUSINESS ADMINISTRATION
JEJU NATIONAL UNIVERSITY

감사의 글

오늘의 제가 있기까지는 많은 분들의 관심과 도움이 있었고 지금까지 저에게 사랑을 베풀어 주신 모든 분들께 감사를 드리고 싶습니다.

우선 이 논문이 완성되기까지 학문적으로 부족함이 많은 제자를 위해 지도와 격려를 해 주시고 끝까지 이끌어 주신 조문수 교수님께 진심으로 존경과 감사를 드립니다. 그리고 열과 성을 다하여 학문의 길로 인도해 주신 오상훈 교수님, 박시사 교수님, 서용건 교수님, 최병길 교수님, 홍성화 교수님께도 감사를 드립니다.

2년 반 동안 배움의 길을 함께 하였던 강영숙, 고민정, 김기봉, 김민경, 김상필, 김수현, 김태성, 유순목, 유승호, 조병철, 최문기 씨 등 동기생들과의 기억 또한 좋은 추억으로 소중히 간직하겠습니다.

저에게 호텔이란 곳과 관광경영학에 입문하게 인도해준 작은 아버지 경일대학교 남병탁 교수님 그리고 한상인 교수님께 감사드리며, 직장을 다니면서 학문의 결실을 무사히 맺을 수 있도록 배려해 준 양정미 주임, 설문조사에 협조해 주신 각 호텔 관계자 여러분께도 감사드립니다.

항상 피곤한 몸을 이끌고 집에 들어와서 지친 표정으로 조금은 투정을 부리며 짜증도 내었지만 옆에서 싫은 내색 한 번 하지 않고 아내를 이해하고 물심양면으로 지원해 준 남편 양지원에게 감사하며, 미안한 마음과 깊은 사랑을 전합니다.

끝으로 오늘이 있기까지 모든 것을 헌신적인 사랑으로 보살펴 주신 부모님과 가족 모두에게 감사를 드리며, 이 논문을 바칩니다.

2011년 8월

남 유주 드림

목 차

제 1 장 서 론	1
제 1 절 문제의 제기	1
제 2 절 연구의 목적	2
제 3 절 연구의 방법 및 구성	3
제 2 장 이론적 배경	6
제 1 절 호텔정보시스템과 품질	6
1. 호텔정보시스템의 종류 및 특성	6
2. 호텔정보시스템 품질	14
3. 호텔정보시스템에 관한 선행연구	24
제 2 절 고객지향성	25
1. 고객지향성의 개념	25
2. 고객지향성의 측정	30
제 3 절 사용자 만족	32
1. 사용자 만족의 개념	32
2. 호텔정보시스템 품질과 사용자 만족의 관계	36
제 3 장 연구의 설계	37
제 1 절 연구모형 및 가설의 설정	37
1. 연구모형	37
2. 가설의 설정	38
3. 변수의 조작적 정의	38
제 2 절 설문지의 구성 및 분석방법	40
1. 설문지 구성과 자료의 측정	40
2. 자료수집 및 분석방법	41

제 4 장 분석 결과	43
제 1 절 표본의 일반적 특성	43
제 2 절 신뢰성 및 타당성 검증	45
제 3 절 연구 가설의 검증	51
제 4 절 분석 결과의 요약	55
 제 5 장 결론	 58
제 1 절 연구의 요약 및 시사점	58
제 2 절 한계점 및 향후 연구방안	60
 참고문헌	 62
설문지	68
Abstract	75

<표 차례>

<표 2-1> 호텔정보시스템의 도입효과	7
<표 2-2> 호텔정보시스템의 내용	9
<표 2-3> 각 호텔별 정보시스템 현황	14
<표 2-4> 호텔정보시스템 품질 관련 선행연구	16
<표 2-5> 호텔정보시스템 품질의 유형	16
<표 2-6> 정보품질에 대한 선행연구	18
<표 2-7> 시스템품질에 대한 선행연구	20
<표 2-8> 서비스품질에 대한 선행연구	22
<표 2-9> 호텔정보시스템 서비스품질 속성	23
<표 2-10> 고객지향성의 개념	27
<표 2-11> 사용자 만족도 측정 항목 사례	35
<표 3-1> 설문지의 구성	41
<표 4-1> 표본의 인구 통계적 특성	43
<표 4-2> 직원의 근무 형태	44
<표 4-3> 호텔정보시스템 특성	45
<표 4-4> 호텔정보시스템 품질에 대한 신뢰성 및 타당성 검증 결과	47
<표 4-5> 고객지향성에 대한 신뢰성 및 타당성 검증 결과	49
<표 4-6> 사용자 만족에 대한 신뢰성 및 타당성 검증 결과	50
<표 4-7> 호텔정보시스템 품질과 사용자 만족과의 관계 분석	51
<표 4-8> 호텔정보시스템 품질과 고객지향성과의 관계 분석	52
<표 4-9> 사용자 만족과 고객지향성과의 관계 분석	53
<표 4-10> 호텔정보시스템 종류에 따른 사용자 만족 차이 분석	54
<표 4-11> 호텔정보시스템 종류에 따른 고객지향성 차이 분석	55
<표 4-12> 연구가설 검증의 요약결과	57

<그림 차례>

<그림 1-1> 연구의 전개과정	5
<그림 2-1> 호텔정보시스템의 분류	8
<그림 3-1> 연구모형의 설계	37

제 1 장 서 론

제 1 절 문제의 제기

호텔산업에서 가장 중요한 요소 중 하나는 호텔에 새로운 과학기술 도입의 문제일 것이다. 전통적으로 서비스업으로서의 세계호텔산업은 과학기술의 발전추세에 비하여 상당히 보수적인 입장을 고수해 왔다. 국제적으로 호텔산업의 특성에 대한 전산화 시스템이 개발되기 시작한 것은 불과 20년 전의 일이었으나, 오늘에 와서는 컴퓨터 하드웨어와 소프트웨어가 혁신적으로 발달하면서 응용비용에 대한 상당한 가격의 하락현상을 가져다주고 있다. 따라서 이러한 현상은 국제 호텔 산업들이 전산화 시스템을 도입하면서 큰 기여를 하게 되었다. 더욱이 오늘날은 호텔의 대형화 및 관광 인구의 급증에 발맞추어 호텔 전산화로 서비스의 질을 높이고 합리적 운영에 기여하고 있는 것이다¹⁾.

호텔에서 컴퓨터 시스템 도입에 의한 정보시스템의 구축에 대한 기대효과는 다음과 같이 요약할 수 있다²⁾. 첫째, 직접적인 효과로 인건비 및 사무경비의 절감을 가져온다. 둘째, 간접적인 효과로 관리의 질적 향상, 조직의 간소화, 사무처리의 질적·능률적 향상을 높인다. 셋째, 대 고객서비스 증진효과를 가져온다. 넷째, 악성부채를 통제하기 용이하다. 다섯째, 다양한 경영정보를 제공할 수 있다. 여섯째, 각종 영업정책의 효율적인 지원이 가능하다. 일곱째, 업무예측을 통한 각종 자원의 적정한 분배 등이다.

호텔산업은 업종 특성상 생산과 소비가 동시에 이루어지므로 종사원과 고객 간의 상호작용이 매우 중요하다. 현재 호텔에서는 정보시스템을 이용하여 고객 서비스 등 대부분의 업무를 처리하고 있으며, 호텔의 종사원은 고객이 원하는 것이 무엇인지 잘 파악해야 고객에게 빠르고 정확한 정보를 제공하여 서비스의 신뢰도를 높일 수 있다.

1) 고석면(2005). 『호텔경영론』, 기문사, p.272

2) 권태영(2001). 『호텔경영과 실무』, 기문사, p.61

호텔 기업의 경영에 있어서 호텔정보시스템의 구축과 효율적인 운용은 경쟁우위의 핵심전략이 되고 있으며, 호텔정보시스템을 통한 경쟁력이 확보되면 성장잠재력은 물론 고부가가치산업으로 탈바꿈하게 될 것이다. 따라서 호텔정보시스템의 정보 품질, 시스템 품질, 서비스 품질이 향상되면 호텔기업의 종업원 만족도, 즉 사용자 만족도가 높아져 결과적으로 호텔기업의 경영성과도 호전이 될 것이다³⁾.

호텔정보시스템에 대한 연구들은 꾸준히 이루어져 왔으며, 그동안의 연구들은 정보시스템의 제품중심의 품질에 관한 연구가 대부분이었다. 최근에는 호텔정보시스템의 정보품질, 서비스품질에 관한 연구들로(허정봉 2000, 박희석 2001, 이병원 2002) 이루어져 오고 있으나, 아직까지 제주도 특1급 호텔을 대상으로 하는 연구와 호텔산업에서 중요시 여기는 고객지향성과의 관련성에 대한 연구는 부족한 실정이다.

제 2 절 연구의 목적

오늘날의 호텔들은 더욱 치열해져가는 경쟁력 속에서 매출향상과 고객을 유치하기 위해 노력하고 있다. 호텔정보시스템은 호텔 기업에서 매우 중요한 역할을 하며 정보시스템의 품질에 따라 사용자 만족과 직원의 인적서비스의 향상이 이루어진다고 볼 수 있다.

따라서 본 연구에서는 호텔정보시스템과 고객지향성, 사용자 만족에 대한 기존 연구를 바탕으로 개념을 정리하고, 선행연구를 통해 호텔정보시스템의 중요성을 조사하고자 한다. 또한 제주도 특1급 호텔을 중심으로 호텔정보시스템 품질이 고객지향성과 사용자 만족에 미치는 영향에 대해 규명하고 연구의 시사점과 한계점 및 향후 연구방안을 제시하는데 목적을 두었다. 이를 위한 구체적인 연구의 목적은 다음과 같다.

3) 이병원(2002). 호텔정보시스템의 EDP내부통제 및 품질이 사용자만족에 미치는 영향, 경희대학교 대학원, 박사학위논문, p.6

첫째, 제주도 특1급 호텔에서 사용하고 있는 호텔정보시스템을 파악하고, 기존 연구들을 바탕으로 호텔정보시스템 품질, 고객지향성, 사용자 만족에 관한 선행 연구들을 조사한다.

둘째, 이론적 배경을 바탕으로 연구모형 및 가설을 설정하여 호텔정보시스템 품질이 고객지향성, 사용자 만족에 미치는 영향에 관해 파악하고자 한다.

셋째, 호텔정보시스템 종류에 따라 고객지향성, 사용자 만족에 따른 차이를 비교해 보고자 한다.

넷째, 분석 결과를 바탕으로 연구의 시사점과 한계점 및 연구방안을 제시하여 제주도 특1급 호텔들의 경쟁력 확보에 기여하고자 한다.

제 3 절 연구의 방법 및 구성

1. 연구의 방법

본 연구의 목적을 달성하기 위해 문헌적 연구방법(documentary study)과 실증적 연구방법(empirical)을 병행하였다.

첫째, 문헌연구에서는 호텔정보시스템과 호텔정보시스템의 정보품질, 시스템품질, 서비스품질, 서비스 지향성 그리고 사용자 만족과 관련된 국내·외 관련서적, 연구 논문, 조사·통계자료 등을 검토하여 선행연구를 하였다. 둘째, 실증연구는 위의 문헌연구들을 바탕으로 호텔정보시스템 품질이 고객지향성에 미치는 영향을 검증하기 위해 연구모형 및 가설을 설정하였다.

실증분석을 위한 조사방법으로는 설문조사를 실시하였다. 설문 조사대상은 호텔정보시스템을 사용하는 제주도 내 특1급 호텔 8개 업체(신라호텔, 롯데호텔, 하얏트호텔, 스위트호텔, 해비치호텔, 그랜드호텔, 라마다호텔, 제주 칼호텔)에 근무 중인 현직 종사원 총 300명을 대상으로 하였다. 조사방법은 연구자가 직접 호텔에 방문하여 설문조사의 취지 및 방법을 설명 후 설문을 시도하였고 2011년 4월 19일부터 4월 30일까지 12일에 걸쳐 실시했다.

수집된 자료의 통계처리는 SPSS(Statistical Package for the Social Sciences) 통계 패키지 프로그램을 활용하였으며, 분석기법은 빈도분석, 일원배치 분산분석(One-Way ANOVA), 회귀분석을 실행하였다.

2. 연구의 구성

본 연구는 5개의 장으로 구성되어 있으며 각 장의 내용은 다음과 같다.

제1장은 본 연구의 서론 부분으로서 문제의 제기, 연구의 목적, 연구 방법과 구성에 대해 제시하였다.

제2장은 이론적 배경으로 호텔정보시스템의 개념과 특성, 호텔정보시스템 품질, 고객지향성, 사용자 만족에 대한 개념에 대해 기술하였다.

제3장은 제2장의 이론적 배경을 바탕으로 연구모형을 제시하였고 그에 대한 가설설정 및 변수의 조작적 정의, 설문문의 구성과 자료수집 및 분석방법에 대해 제시하였다.

제4장은 분석결과를 통하여 얻어진 자료 분석의 결과와 가설의 검증을 하였다.

제5장은 결론으로 연구의 결과를 요약하고, 본 연구의 시사점, 한계점 및 향후 연구방안을 제시하였다.

본 연구의 전체 흐름을 도식화시켜보면 다음의 <그림 1-1>과 같다.

<그림 1-1> 연구의 전개과정



제 2 장 이론적 배경

제 1 절 호텔정보시스템과 품질

1. 호텔정보시스템의 종류 및 특성

1) 호텔정보시스템의 개념

호텔은 서비스를 하는 기업이다. 강남국⁴⁾에 의하면 호텔은 고객에게 적합한 서비스를 제공하기 위하여 다양한 시설과 복합적 상품요소를 갖추고 기술적인 서비스로 유연성과 절차를 가지고 상호작용적으로 대응해야 하는 산업이며 인간 산업으로서의 운영상 특수성을 갖는다고 한다. 호텔상품과 관련된 모든 정보를 고객들에게 제공하는 과학적이고 경제적인 지식을 호텔정보라고 하며 이러한 호텔정보를 수집, 분석하여 의사결정의 효율성을 제고하기 위해서는 호텔정보시스템이 필요하다⁵⁾.

현대의 호텔정보시스템은 정보기술을 이용한 호텔내부의 다양한 다른 시스템 혹은 기기와 연계되어 통합되어 있다. 이러한 통합은 반복적인 자료입력, 작업 및 오류원천의 제거 등으로 업무의 효율성을 증대하는 데 중요한 기능을 담당하며, 프론트오피스는 물론 백오피스를 포함한 호텔의 다양한 운영 및 경영활동에서 효율적인관리 및 통제의 수단이 되고 있다⁶⁾. 또한 고도화, 다양화에 능동적으로 대처하기 위해서 관광자나 이용자에게 호텔경영과 관련된 호텔환경의 적응력을 향상시켜주며, 새로운 관광 수요를 환기시켜주고, 관광지의 지역경제 활성화를 도모해 주고 있다⁷⁾.

호텔정보시스템의 주요 목적은 다음과 같다⁸⁾. 첫째, 경영진에게 시기적절하고

4) 강남국(1993). 호텔서비스 상품이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구, 경기대학교 경영대학원, 박사학위논문, pp.9-10

5) 허정봉(2006). 호텔정보시스템 사용자 만족도의 영향요인에 관한 연구, 『관광정보연구』, p.22

6) 황대욱, 안우규, 김동식(2007). 『(관광·호텔)정보시스템실무』, 백산출판사, p.44

7) 정성엽, 박준철(1999). 호텔정보시스템의 효율적 이용에 관한 연구 『논문집』, p.4

8) 허향진, 조문수(2008). 『호텔경영론』, 형설출판사, p.295

종합적인 보고서를 제공한다. 둘째, 불필요한 원시자료나 데이터 처리과정을 제거시키거나 감축시킨다. 셋째, 운영상에서 보다 증가된 운영적 통제와 즉각적인 가시성을 제공해 준다. 넷째, 경영진이 보다 나은 조정과 고객 사이클을 통제할 수 있게 한다. 다섯째, 호텔이 보다 개선되고 증가한 고객서비스를 제공하도록 한다. 여섯째, 비용 절약효과를 제공하는 목적을 가지고 있다.

호텔정보시스템은 프론트오피스 시스템, 업장관리 시스템, 백오피스 시스템, 인터페이스 시스템으로 크게 4종류로 분류되며, 호텔정보시스템의 사용으로 호텔기업에서 가장 중요시 하는 신속·정확한 서비스를 고객에게 제공할 수 있으며 업무를 효율적으로 할 수 있다.

이러한 호텔정보시스템의 도입효과는 다음 <표 2-1>과 같다.

<표 2-1> 호텔정보시스템의 도입효과

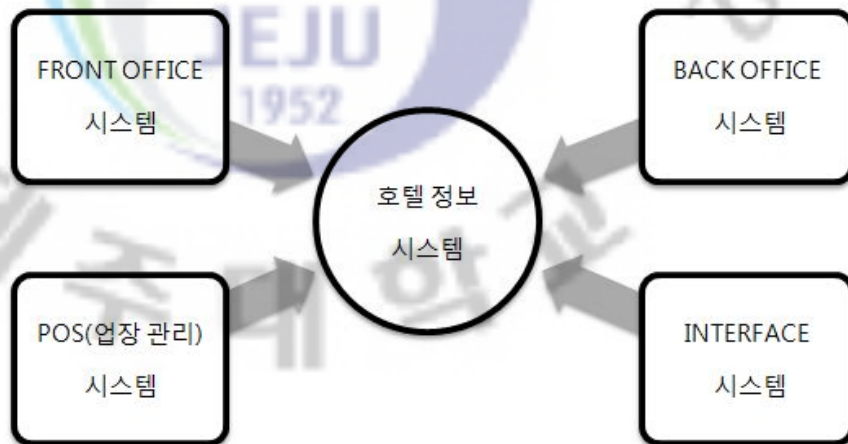
Front Office 시스템	Back Office 시스템
<ul style="list-style-type: none"> - 예약 현황에 의한 효율적인 객실관리 - No-show 분석 및 취소 파악에 의한 빈 객실의 최소화 - 단골고객 분석에 의한 고객관리 - 체크인 시간단축 및 정확성에 의한 서비스 향상 - 투숙객 현황 항시 파악가능 - 회계보고서의 계산, 검색시간 단축 - Posting의 즉시성으로 skipper 방지 - 체크아웃 시 영수증의 신속성, 정확성 - 각종 정보 업무의 신속성 - 전반적인 서비스 향상 	<ul style="list-style-type: none"> - 현금 흐름을 즉시파악 - 경영정보 제공으로 신속, 정확한 의사결정 - 누적 data에 의한 경영부석 및 예측 - 정확한 원가관리에 의한 상품 경쟁력 향상 - 악성 미수금의 현황 수시 파악가능 - 관리 효율 증진

자료: 정소숙(2005). 호텔정보시스템의 내부이용자 특성별 만족도 차이에 관한 연구, 제주대학교 경영대학원, 석사학위논문, p.10; 연구자 재작성

2) 호텔정보시스템의 종류

호텔정보시스템은 일반적으로 네 종류로 분류되며 <그림 2-1>과 같다. 첫째, 프론트오피스 시스템은 객실에 대한 전반적인 업무를 관리하고, 둘째, 업장관리 시스템은 업장 및 부대시설의 업무를 관리한다. 셋째, 백오피스 시스템은 경영분석 등 전사적 영업지원을 하며, 넷째, 인터페이스 시스템은 전체적인 시스템을 연결 해 주는 역할을 한다.

<그림 2-1> 호텔정보시스템의 분류



자료: 연구자 재작성

호텔서비스업에서 각 부서별로 사용하고 있는 정보시스템의 내용을 살펴보면 <표 2-2>와 같다.

<표 2-2> 호텔정보시스템의 내용

	담당 업무	내용
프론트오피스 시스템	예약	- 객실고객 및 업장고객의 예약을 받는다.
	프론트캐셔	- 객실고객의 체크아웃을 돕는다. - 환전 업무를 한다.
	프론트클럭	- 객실고객의 체크인을 돕는다.
	하우스키팅	- 객실청소 상태를 점검한다. - 객실손님 정보를 관리한다.
	교환실	- 모닝콜, 음성사서함을 서비스 한다. - 각종 안내 서비스를 한다.
	벨 데스크	- 메시지를 출력하여 전달한다.
	마케팅	- 객실에 대한 수요 및 예측을 한다. - 마케팅전략에 기초가 될 자료를 수집한다.
	경영진	- 실시간으로 객실현황을 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 자동으로 전달되어 조리한다. - 레시피 관리가 된다.
		레스토랑
	전화요금산출	
	에너지관리	- 객실에 설치된 전열, 난방 등 에너지를 자동 관리한다.
인터페이스 시스템	전자 잠금	- 마그네틱에 의한 객실입구를 관리한다.
	음성사서함	- 고객 부재 시 상대방 음성으로 메시지가 전달된다.
	인터넷	- 객실 내에서 인터넷 검색 및 전자우편을 사용한다.
	영수증 검색	- 객실 내의 텔레비전을 통하여 사용내역을 볼 수 있다.
	비디오 상영	- 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(2000). 호텔정보시스템의 서비스 품질 측정에 관한 연구, 경기대학교 대학원, 박사학위논문, p.41

(1) 프론트오피스(Front Office) 시스템

프론트오피스는 숙박을 원하는 고객이 호텔에 방문하였을 때 가장 먼저 찾는 곳으로 고객과 접촉하는데 매우 중요한 역할을 하며, 고객이 투숙에서 퇴숙까지 모든 업무를 관장하는 부서이다. 주 업무로는 예약, 체크인, 체크아웃, 외화 환전, 일일결산, 객실관리, 고객관리, 여신관리, 객실 제어 및 실시간 객실현황 점검부서인 하우스키퍼 등이 있다⁹⁾.

예약업무는 호텔 영업의 시작으로 호텔 업무와 가장 많은 연관성을 갖고 있는 업무 중의 하나이며, 예약의 형태는 전화, 팩스, 이메일을 사용하고 있다. 예약 시에 얻어지는 고객에 대한 자료는 체크인, 체크아웃 때에 사용됨은 물론, 재이용 고객의 서비스를 위해서도 가장 중요한 전산 업무라 할 수 있다.

객실관리 기능은 프론트와 객실 관리부서가 객실 관리 상태를 점검할 수 있다. 일일 마감 기능은 객실료와 세금을 자동으로 계정할 수 있도록 하며, 여신관리는 자주 사용하는 고객, 기업 및 여행사에 대해서 체크아웃 시에 후불로 처리할 수 있도록 하는 기능을 말한다.

(2) 업장관리(POS) 시스템

업장관리 시스템(POS)이란 판매시점의 정보관리 시스템을 말하는 것으로 광학식 판독방식의 금전등록기에 의해서 단위별로 수집된 판매정보와 제품구입과 운송 등의 단계에서 발생하는 각종 정보를 컴퓨터를 이용하여 목적에 알맞게 처리, 가공 및 전달하는 시스템을 의미한다(David & Mitchell, 1994)¹⁰⁾.

호텔에서의 업장관리 시스템의 주요 업무는 호텔 내에 위치한 다양한 레스토랑, 바, 베이커리, 헬스장, 카지노 등의 부대시설에 사용되는 매출을 관리하는 시스템으로 메뉴의 생성 및 수정을 하는 메뉴관리 기능, 업장 판매관리 기능, 직원의 업무 관리 기능, 손님에게 영수증 발행기능, 타 시스템과의 인터페이스 기능, 레시피 관리 등의 기능이 있다.

9) 정소숙(2005). 상계논문, pp.30-32

10) I. David, & A.A. Mitchell(1994). Point-of-Sale Data in Consumer Goods Marketing: Transforming the Art Marketing into the Science of Marketing. The Marketing Information Revolution, edited by C. Blattberg, Rashi Glazer and John D. C. Little, Boston, Massachusetts: *Havard Business School Press*, pp.30-57; 윤연선(2010). 호텔정보시스템속성이 종사원의 업무활용도에 미치는 영향, 세종대학교 관광대학원, 석사학위논문, p.33

(3) 백오피스(Back Office) 시스템

백오피스 시스템은 인사, 급여, 회계, 고정자산, 판촉 고객, 영업 분석 등이 있다¹¹⁾. 인사관리는 개인의 신상 자료 관리 및 근무 기록에 관한 자료를 기록·관리하며, 급여 관리는 급여 및 상여 계산, 퇴직금 계산, 년·월차 계산, 연말정산 및 중도 정산, 국민연금 관리 등의 기능을 제공한다. 회계 관리는 사용자의 설정에 맞게 재무제표를 구축할 수 있으며, 고객관리 기능은 호텔을 사용한 고객들의 현황 및 연락처 등의 데이터를 관리하여 판촉활동을 지원한다. 영업 분석 기능은 적은 작업량으로 당일의 영업 현황 분석, 해당 일까지의 누적매출 현황, 목표 대비 실적 현황 분석 등 다양한 형식의 보고서가 산출되어 호텔의 영업을 분석하는데 다양하고 정확한 정보를 제공하여 효율적인 경영관리를 할 수 있도록 지원한다. 이러한 백오피스 시스템은 호텔의 환경에 따라 시스템을 조금씩 바꿔서 구축할 수 있다는 특징이 있다.

(4) 인터페이스(Interface) 시스템

인터페이스 시스템은 호텔에서 발생하는 모든 자료를 하나로 통합시키는 역할을 한다. 즉, 객실에서 출력되는 객실정보와 업장에서 제공되는 업장정보 등을 통합하여 고객 및 종업원을 위한 정보자료로써 이용될 수 있도록 도와주는 통합 시스템 역할을 하는 아주 중요한 시스템이다. 인터페이스 시스템의 종류에는 교환기, 에너지관리, 전화요금 산출, 룸 키 서비스 등이 있다.

3) 호텔정보시스템의 특성

관광 호텔업에서 활용되고 있는 호텔정보시스템은 정보시스템의 한 부분으로서 관광 호텔업이라는 특수한 기업에 정보시스템을 적용시켜 가장 중요한 호텔 정보의 적절한 취급과 유통을 원활히 하여 관광호텔업의 경영 및 관리의 효과를 높이는데 그 의의가 있다¹²⁾. 이에 호텔정보시스템은 호텔기업과 관련하여 내·외부에서 발생하는 모든 자료를 분석하고 측정하며, 현재의 분석과 미래를 예측할 수 있어야 한다¹³⁾.

11) 상계논문, p.33

12) 주장건(1992). 『호텔정보시스템』, 일신사, p.97

특히, 호텔서비스업은 365일 24시간 동안 영업을 하는 이유로 정보시스템의 가용시간이 다른 업종에 비하면 매우 높다. 따라서 정보시스템에 의한 서비스도 365일 24시간 제공된다. 서비스업의 특성상 특히 호텔기업은 고객에게 보다 신속, 정확, 다양한 서비스를 제공하며 경쟁적인 우위를 차지하고 확보하기 위해 새로운 경영기법을 도입하고 있으며 오늘날 호텔산업의 규모가 점차 확대됨에 따라 특급호텔을 중심으로 경영의 효율성을 기하기 위해 정보시스템을 운영하고 있다.

호텔 정보시스템의 특성은 다음과 같다¹⁴⁾. 첫째, 소속이 다른 직원이 주간과 야간을 구분하여 정보시스템을 운영한다. 예를 들면, 정보시스템 부서의 근무자가 밤에 없는 대신에 프론트 부서에 근무하는 나이트 오디터가 새벽에 일일업무를 마감하고 아침에 경영진들이 볼 수 있도록 모닝보고서를 정리하며, 야간에 방문하는 고객의 정보를 입력 및 출력한다. 즉, 일반 전산 업무를 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 직원들은 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 발생 시 가급적 최신 자료를 재생시켜 손실을 줄이기 위한 방법이다.

셋째, 호텔정보시스템의 종류는 다양하기 때문에 정보시스템의 기능에 따라 사용자의 부서가 구분된다. 즉, 객실관련 업무를 관리하는 프론트 업무, 교환실 업무, 객실관리업무 등은 프론트오피스 시스템을 사용하고, 레스토랑 및 연회장을 관리하는 식·음료 부서의 업무는 업장관리 시스템을 사용한다. 그리고 프론트오피스 시스템과 업장관리 시스템에서 발생하는 자료를 자동으로 이관하여 고객에 대한 매입·매출 관리를 하는 관리부서는 백오피스 시스템이 사용된다.

넷째, 사설 교환기를 이용한 객실 자동화 정보시스템이다. 이 기능은 호텔서비

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

14) 허정봉(2000). 전계논문, pp.39-40

산업에서 매우 중요하게 작용하는 정보시스템 서비스의 일종으로 호텔서비스업 간에도 이 시설에 의해 호텔의 수준을 평가하기도 한다.

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

예를들면, 체크인아웃을 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 연락된 메시지를 무사히 전달할 경우에 감사의 말과 선물을 받게 됨으로써 직무에 만족을 하게 된다. 결론적으로 호텔정보시스템은 다른 업종에 비하면 정보시스템으로 인해 고객으로부터 종사원이 받는 직접적인 영향력은 크다고 할 수 있다.

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 있다¹⁵⁾.

다음 <표 2-3>은 현재 제주도에 위치한 특1급 호텔의 정보시스템 현황이다.

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

<표 2-3> 각 호텔별 정보시스템 현황(2011년 4월 기준)

시스템종류 호텔	Front Office	Back Office	POS
그랜드호텔	WITH 4.1.39	WITH 4.1.39	WITH 4.1.39
라마다호텔	WITH 7.1.1	WITH 7.1.1	WITH 7.1.1
롯데호텔	롯데정보통신 (자체개발)	롯데정보통신 (자체개발)	롯데정보통신 (자체개발)
스위트호텔	WITH 7.3	WITH 7.3	WITH 7.3
신라호텔	오페라	SAP (자체개발)	마이크로스
제주 칼호텔	오페라	한도정보통신	마이크로스
하얏트호텔	오페라 5.0	아이스칼라 (자체개발)	마이크로스
해비치호텔	WITH 5.5	WITH 5.5	WITH 5.5

자료: 연구자 직접 조사

2. 호텔정보시스템의 품질

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 품질¹⁶⁾ 둘째, 가치 중심(value-based)의 품질¹⁷⁾ 셋째, 제품중심(product-based)의 품질 넷째, 서비스 중

16) Garvin(1984). What does quality mean, *Sloan Management Review*, 26, pp.25-28; 박희석(2001). 호텔정보시스템의 품질과 사용자 가치·만족, 사용의도간의 관계, 대구대학교 대학원, 박사학위논문, pp.23
17) B.T. Gale(1994). *Managing customer value*, New York : Free Press, pp.2-22; 상계논문, pp.23

심(service-based)의 품질¹⁸⁾과 같이 다양한 접근에서의 품질정의가 가능하지만 궁극적으로 사용자가 원하는 제품이나 서비스를 전달하기 위해서 제품중심의 품질정의와 서비스 중심의 품질정의가 동시에 고려되어야 한다. 또한 더 나아가 가치 중심의 접근도 포함되어야 한다.

Juran은 품질을 '용도에 대한 적합성'으로 정의하였다¹⁹⁾. 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 것이다²⁰⁾.

이러한 품질이론은 Juran과 Deming²¹⁾ 이후 많은 연구가 이루어졌으나, 정보시스템의 품질과 관련한 연구의 대부분은 최근에 이루어져 왔다. 서비스 품질과 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 두었다²²⁾. 이러한 호텔정보시스템의 품질개념의 세 가지 구성차원 즉, 정보품질, 시스템 품질, 서비스 품질²³⁾을 동시에 측정하여야 정보시스템의 성과를 제대로 파악할 수 있다고 주장하고 있다²⁴⁾.

호텔정보시스템 품질에 관련된 선행연구들을 살펴보면 다음 <표 2-4>와 같다.

-
- 18) D.A. Garvin(1983). Quality on the line, *Harvard Business Review*, 61(5), pp.65-73: 상계논문, pp.23
19) J.M. Juran(1974). The upcoming century of quality, *ASQC Annual Quality Congress*, 24, May, pp.213-225: 정소숙(2005). 전계논문, pp.35
20) 배도선(1996). 『통계적 품질관리』, 영지문화사, p.54
21) W.E. Deming(1982). Improvement of quality and productivity through action by management, *National Productivity Review*, Winter, pp.12-22: 정소숙(2005). 전계논문, p.35
22) W.J. Kettinger & C.C. Lee(1994). Perceived service quality and user satisfaction with the information services function, *Decision Sciences*, 25(5-6), pp.737-766: 정소숙(2005). 전계논문, p.36
23) K.K. Kim(1989). User satisfaction: A synthesis of three different perspectives, *Journal of Informational Systems*, 4(1), pp.1-12: 이병원(2002). 호텔정보시스템의 EDP내부통제 및 품질이 사용자 만족에 미치는 영향, p.32
24) F.L. Pitt & T.R. Watson & C.B. Kavan(1995). Service quality: A measure of information system effectiveness, *MIS Quarterly*, 19(2), pp.173-187: 상계논문, p.32

<표 2-4> 호텔정보시스템 품질 관련 선행연구

연구자	제목	조사 방법	조사대상	영향요인
허정봉 (2001)	호텔정보시스템의 서비스 품질 측정에 관한연구	설문 조사	호텔기업 (서울특급)	유형성, 신뢰성, 응답성, 확실성, 공감성, 적합성
허정봉 (2001)	호텔정보시스템의 서비스품질이 종업원 직무성과에 미치는 영향	설문 조사	호텔기업 (특1, 2등급)	사용자 만족에 따른 종사원의 직무 만족에 대한 영향 정보서비스 품질과 호텔종사원의 대 고객 서비스에 대한 영향
박희석 (2001)	호텔정보시스템의 품질과 사용자가치만족 사용의도간의 관계	설문 조사	호텔기업 (특1등급 10개업체)	정보품질과 사용자 가치, 만족 시스템품질과 사용자 가치, 만족 서비스품질과 사용자 가치, 만족 사용자가치와 시스템 사용 의도 사용자 만족과 시스템 사용 의도
이병원 (2002)	호텔정보시스템의 EDP내부 통제 및 품질이 사용자 만족에 미치는 영향	설문 조사	호텔기업 (서울 특1,2 등급)	호텔정보시스템의 EDP내부 통제영향 EDP내부통제의 호텔정보시스템품질 영향 EDP내부통제의 사용만족 영향

자료: 정승환(2001). 호텔 기업의 정보화가 서비스 품질과 경영 성과에 미치는 영향, 세종대학교 대학원, 박사학위논문; 연구자 재구성

본 연구에서 정의하는 호텔정보시스템 품질의 유형은 다음 <표 2-5>와 같다.

<표 2-5> 호텔정보시스템 품질의 유형

구 분	내 용	측정변수
정보 품질	호텔정보시스템이 제공하는 출력물의 품질	적시성, 정확성, 관련성, 정밀성, 효율성, 일치성, 이해가능성 등
시스템 품질	호텔정보시스템 기능의 운영적 효율성	현실성, 응답시간, 전환시간, 유연성, 가용성, 접근성, 호환성, 용이성 등
서비스 품질	호텔정보시스템 담당부서가 이용자에게 제공하는 서비스	지원과 교육, 문제 해결성, 신속성, 협조성 등

자료: 이병원(2002). 전계논문, p.31

1) 정보품질

정보의 가치는 의사결정에 있어서 정보 활용에 따라 증가된 가치와 정보획득에 따른 비용과의 차이를 의미한다²⁵⁾. 정보의 평가가치는 그것을 필요로 하는 여러가지 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 것이다²⁶⁾.

정보품질(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 두었다²⁷⁾.

Gallagher는 정보시스템이 제공하는 보고서 전체의 가치를 측정하기 위해서 의미적으로 다른 도구를 개발하였다²⁸⁾. 이 도구는 관련성, 유익성, 유용성 그리고 중요성에 대한 측정을 포함한다. 부가적인 정보의 특성은 단일성, 간결성, 명확성, 그리고 읽기 쉬운 정도를 포함한 사용자와 관리자 사이에서 측정하기 위해 Swanson에 의해서 개발되었다²⁹⁾.

정보품질은 사용자 관점에서 상당히 주관적이기 때문에 사용자 만족의 일부분으로 포함되기도 한다(DeLone & Mclean). Siddon은 정보품질은 정보시스템에 의해 만들어진 정보의 정확성과 적시성, 관련성과 관련된다고 하였다.

정보품질에 대한 선행연구를 살펴보면 <표 2-6>과 같다.

25) 김영호(1994). 『경영정보시스템』, 세명서관, p.44

26) 안중호(1993). 『경영과 정보통신기술』, 학현사, p.67

27) 이병원(2002). 호텔정보시스템의 내부통제 및 품질에 관한 실증적 연구, 『동양대학교 논문집』, 8(2), p.255

28) C.A. Gallagher(1974). Perceptions of the value of a management information systems: *Academy of Management Journal*, 17(1), pp.46-55: 박희석(2001). 전개논문, p.24

29) E.B. Swanson(1974). Management information systems: Appreciation and involvement, *Management Science*, 21(2), pp.178-188: 상계논문, p.24

<표 2-6> 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; 1개 대학, 16명 MBA 학생	Lab	특별한 보고서 항목의 인지된 유용성
Franz and Robey (1986)	전반적인 정보시스템; 2개 기업, 76명 관리자	Field	1)현재성, 2)충분성 3)이해 가능성 4)편견으로부터 자유 5)적시성, 6)신뢰성 7)의사결정의 관련성 8)비교 가능성, 9)정보량
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, 276 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

자료: 박희석(2001). 전계논문, pp.26-27

2) 시스템품질

시스템 품질(system quality)은 정보시스템 기능의 운영적 효율성을 의미한다. 시스템 품질은 전통적으로 정보시스템에 대한 주요 성공요인으로 간주되어 왔으나, 그것은 공학지향적인 성과로써 자료의 현시성, 응답시간, 전환시간, 자료의 정확성, 신뢰성, 완전성, 시스템 유연성 등을 포함하고 있다³⁰⁾. 대부분의 연구들은 시스템 품질을 측정함에 있어서 시스템의 가용성, 신뢰성, 응답성 등을 포함하는 기술적 특성을 반영하고 있다. 또한 시스템 품질은 시스템에 오류가 있는가와 관련 있는 것으로 사용자 상호작용의 일관성, 사용의 용이, 응답률, 문서화, 프로그램 코드의 품질과 유지³¹⁾를 포함하고 있다.

Swanson은 사용자와 관리자 사이에서 정보시스템 성공에 대한 평가를 측정하기 위해 여러 개의 시스템 품질 항목을 사용하였다. 그는 컴퓨터 시스템의 신뢰성, 온라인 상태에서의 응답시간, 단말기 사용의 용이함, 그리고 사용 등을 포함한 항목을 이용하였다³²⁾. Emery는 데이터베이스의 내용, 세부항목의 집합, 인적요인, 응답시간, 그리고 시스템 정확성과 같은 시스템 특성을 측정하는 것을 제안했다³³⁾. Hamilton 과 Chervany은 데이터의 형실성, 응답시간, 총 처리시간, 데이터 정확성, 신뢰성, 완전성, 시스템 유연성 그리고 사용의 용이성을 시스템 품질을 측정하기 위한 체계적 공식적 평가의 부분으로서 제안했다.

시스템품질에 대한 선행연구를 살펴보면 <표 2-7>과 같다.

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

31) F.D. Davis(1989). Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of information technology, *MIS Quarterly*, 12(3), pp.319-340

32) E.B. Swanson(1974). Management Information System: Appreciation and Involvement, *Management Science*, 21(2), pp.178-188: 조기웅(2005). 위탁급식업체 급식정보시스템 구축실태조사와 급식정보시스템 품질이 사용자 만족 및 사용자 성과에 미치는 영향, 연세대학교 생활환경대학원, 석사학위논문, p.5

33) J.C. Emery(1971). "Cost/Benefit Analysis of Information Systems", SMIS Workshop Report Number 1, *The Society for Management Information Systems*, Chicago, IL.: 상계논문, p.5

<표 2-7> 시스템품질에 대한 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 (1985)	DSS; 9개 조직, 42명 의사결정자	Field	사용자 기대실현
Belardo, Karwan and Wallace(1982)	DSS; 10emergency 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 Turoff (1981)	전자정보변환시스템; 102명 사용자	Field	특별한 기능의 유용성
Kriebel and Raviv (1982)	교육정보시스템; 1개 대학교	Case	1)자원의 활용 2)투자
Lehman(1986)	전반적인 정보시스템; 200명 정보시스템 관리자	Field	정보시스템의 복잡성 (신기술의 사용)
Mahmood(1987)	특별한 정보시스템; 61명 정보시스템 관리자	Field	시스템의 유연성

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

자료: 박희석(2001). 전계논문 p.28

3) 서비스품질

서비스 품질(service quality)은 전반적인 정보시스템 서비스에 대한 품질을 의미하는 것이 아니라 정보시스템 부서의 지원과 유사한 개념이다.³⁴⁾ 즉, 사용자와 정보시스템 부서와의 상호 작용에 대한 지원과 교육, 정보시스템 부서가 제공하는 사용자에게 대한 지원과 교육, 정보시스템 부서의 태도, 정보기술 제공, 문제해결 등을 들 수 있다³⁵⁾.

사용자에게 의해 지각되는 호텔정보시스템의 서비스 품질은 정보시스템의 성공을 나타내는 주요한 측정수단이다³⁶⁾. 이러한 정보시스템의 서비스 품질을 측정함에 있어 기대를 도입하지 않는 이유³⁷⁾는 첫째, 정보시스템과 같은 내구재의 경우 기대는 만족에 유의한 영향을 미치지 못한다³⁸⁾. 둘째, 기대에 대한 다양한 정의와 해석이 존재한다³⁹⁾. 셋째, 기대를 도입하지 않고 지각된 성과만으로 측정하는 것이 측정의 타당성이 높다는 점이다.

서비스품질에 대한 선행연구를 살펴보면 <표 2-8>과 같다.

- 34) J.J. Baroudi, M.H. Olson & W.J. Orlikowski(1988) A short form measure of user satisfaction and notes on use, *Journal of Management Information System*, 4, pp.44-59
- 35) F.L. Pitt, T.R. Watson & C.Bl. Kavan(1995). Service quality : A measure of information system effectiveness, *MIS Quarterly*, 19(2), pp.173-187
- 36) 정소숙(2005). 전계논문, p.49
- 37) 이경근(1999), 호텔정보시스템의 종합적 품질평가모형에 관한 연구 - 사용자 관점을 중심으로 -, 한국외국어대학교 대학원, 박사학위논문, pp.76-78
- 38) G.A. Churchill & C. Surprenant(1982). An investigation into the determinants of customer satisfaction, *Journal of Marketing Reserch*, 19(4), pp.491-504: 상계논문, pp76-88
- 39) R.K. Tear(1994). Expectations as a comparison standard in measuring service quality: An assessment of a reassessment, *Journal of Marketing*, 58(1), pp.132-139: 상계논문, pp76-88

<표 2-8> 서비스품질에 대한 선행연구

연구자	연구의 범위	형태	측정변수
Kettinger and Lee (1994)	SERVQUAL과 USISF의 관련성 분석; 342명 대학원생 내부 정보서비스 리커트 7점척도	Lab	SERVQUAL 1) 유형성 2) 신뢰성 3) 응답성 4) 확산성 5) 정감성 USISF 1) 사용자의 몰입정도 2) 정보 생산성의 품질 3) 스태프의 태도
Kettinger, Lee and Lee(1995)	미국, 네덜란드, 한국, 홍콩의 정보시스템;	Field	국가별 서비스 품질 비교분석
Pitt, Waton and Kavan(1995)	전반적인 정보시스템; 금융업 181명, 컨설팅 회사 181명, 정보시스템서비스 회사 267명 IS부서의 효과성 측정 서비스 품질을 IS영역으로 확대	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 5점척도 Kettinger and Lee(1994)의 변형된 IS SERVQUAL 측정도구의 문제점 주장	Field	신뢰성, 반응성, 확산성, 공감성

자료: 박희석(2001). 전계논문 p.32

호텔정보시스템 서비스품질의 속성을 살펴보면 다음의 <표2-9>와 같다.

<표 2-9> 호텔정보시스템 서비스품질 속성

5차원	서비스 품질 속성
유형성	<ul style="list-style-type: none"> - 최신의 하드웨어와 소프트웨어 - 시간적으로 보기 좋은 정보시스템 시설 - 전산직원들의 단정한 용모와 복장 - 업무에 필요한 기자재 준비
신뢰성	<ul style="list-style-type: none"> - 사용자와의 시간약속 - 문제해결을 위한 성심성의 - 믿을 수 있는 서비스 - 약속한 시간에 서비스 제공 - 실수 없는 업무진행 - 서비스 제공에 대한 시간 통보
응답성	<ul style="list-style-type: none"> - 신속한 서비스 제공 - 항상 능동적인 도움 - 질문에 성실하게 답변 - 문제점 해결 후 원인과 해결방법 설명
확실성	<ul style="list-style-type: none"> - 사용자가 안정감을 느끼게 일함 - 예의바르고 공손함 - 정확한 업무 파악
공감성	<ul style="list-style-type: none"> - 개인적인 관심을 가지고 행동 - 업무시간에 편리하게 운영 - 개인적인 관심과 애정 소유 - 사용자의 이익을 최우선 - 사용자가 필요한 내용 이해

자료 : 연구자 재작성.

Pitt, et al의 연구에서는 정보시스템 효율성평가를 위한 SERVQUAL 이용의 타당성을 검증하면서 정보시스템에서 서비스 품질의 중요성을 제시하였다.

즉, 정보시스템 이용자에 의해 지각되는 정보시스템 부서나 정보시스템 자체가 제공하는 서비스 품질이 정보시스템의 중요한 성공요인임을 강조하였다⁴⁰⁾.

40) F.L. Pitt, T.R. Waston and C.B. Kavan(1995). "Service Quality: A Measureof Information System

Raymond는 정보시스템을 평가할 때 서비스 품질을 무시하면 전체적인 정보시스템을 효과적으로 파악하는데 실패할 확률이 높아지기 때문에 서비스 품질에 대한 충분한 고려가 필요하다고 주장하였다⁴¹⁾.

3. 호텔정보시스템에 관한 선행연구

호텔정보시스템에 관한 선행연구들을 분야별로 나누어 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 호텔정보시스템이 호텔에 도입됨에 따라 그 필요성과 개념, 실태를 분석한 김권수(2000), 허정봉(1997), 김영문·손달호(1997), 박희석(1995), 박준성(1992)의 연구가 있다.

둘째, 호텔정보시스템의 전략적 활용에 관한 김권수(2000), 김정만(1999), 김영문(1998), 정경훈·김용겸(1996), 이창기·김홍범(1996)의 연구가 있다.

셋째, 호텔정보시스템이 사용자 만족과 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구로 박희석(2001), 허정봉(2001), 김정만·조문수·문태수(1998), 김태인(1994)의 연구가 있다.

넷째, 호텔정보시스템을 효율적으로 활용하기 위해 구축방안을 모색한 박충희(1999), 강경재(1993), 김지현(1993)의 연구가 있다.

이들 선행연구에서 보는 바와 같이 호텔정보시스템의 도입과 개념정립, 호텔정보시스템의 구축, 호텔정보시스템이 경영성과에 미치는 영향 등의 연구가 이루어지고 있으나 아직도 미흡한 실정이다. 특히 호텔정보시스템 품질과 고객지향성, 사용자 만족에 미치는 영향을 분석한 연구와 제주도 특1급 호텔을 대상으로 하는 연구는 거의 없는 실정이다.

Effectiveness", *MIS Quarterly*, 19(2), pp.173-187: 조기웅(2005). 전개논문, p.6
41) L. Raymond(1985). "Organizational Characteristics and MIS Success in the Context of Small Business", *MIS Quarterly*, 9(1), March, pp.37-52: 상계논문, p.6

제 2 절 고객지향성

1. 고객지향성의 개념

고객지향성(customer orientation)이란 기업의 시각에서가 아니라 기업을 대변하는 종사원의 시각에서 고객의 욕구를 정의하는 것을 말한다. 즉, 고객지향성이란 기업이 고객의 입장에서 생각하여 고객의 욕구나 가치를 효과적으로 충족시킬 수 있도록 기업활동을 행하는 것을 의미하는 것으로 기업의 마케팅 활동은 고객의 관점에서 인지되고 고객의 이익을 증진시키는 방향으로 나아가야 한다는 것이다.

고객지향성은 1990년대 이후 서비스영역에서 활발히 논의되고 있으며 고객지향성의 개념은 학자들마다 다양한 관점으로 연구되어 왔다.

Naver & Slater은 고객지향성은 “고객의 필요와 욕구를 파악하고, 또 경쟁자보다 좋은 필요와 욕구를 충족시키는 활동을 수행하여 경쟁우위를 창출하고자 하려한 철학 혹은 행동”으로 정의하였다. Kelley는 고객지향성은 “종업원과 고객과의 상호작용 수준에서 고객의 욕구에 대한 만족”으로 정의하였다. 이러한 고객지향성은 기업의 성과에 중요한 영향을 미치며, 경쟁우위의 필수적인 요소로 받아들여지고 있다.⁴²⁾

서비스기업과 고객과의 관계 구축은 고객의 소리를 듣고, 고객의 욕구에 대한 관심을 갖고, 고객에게 정확하고 관련 있는 정보를 제공하고, 고객과의 약속을 지키는 등의 활동에 의해 이루어진다⁴³⁾. 높은 고객지향성을 갖고 있는 서비스제공자는 고객의 만족을 증가시키기 위한 행동을 보이고 또한 고객지향적 행동은 서비스 제공기업과 고객 사이의 장기적 관계구축을 유도하기 때문에 중요하며

42) J.C. Naver and S.F. Slater(1990). The Effect of Marketing Orientation on Business Profitability, *Journal of Marketing*, 54(Oct), pp.20~35

S.W. Kelly(1990). Developing Customer Orientation among Service Employees, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 20(1): 김준호, 김대곤(2007). 내부마케팅이 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구 - K 콜센터를 중심으로 - 『산업경영연구』, 30(1), p.149

43) 박성화(1996). 종업원 직무만족이 종업원의 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구, 서울대학교 대학원 경영학과, 석사학위논문, p.9

기업의 마케팅 활동은 고객의 관점에서 인지되고 고객의 이익을 증진시키는 방향으로 나아가야 한다는 것이다⁴⁴). 기업이 고객만족을 달성하기 위한 방법은 첫째, 기업 스스로가 '기업 이미지'를 높이려 하는 방법이 있다. 이는 조직 문화수준의 시장지향성 개념과 의미를 같이 한다고 볼 수 있으며 둘째, 호텔기업을 대표하여 고객 접점에서 일하는 호텔종사원의 직무만족을 높임으로써 종사원 개인수준의 고객지향성을 제고하여 고객만족을 달성할 수 있는 방법이 있다. 고객만족을 달성하고자 하는 의미는 호텔기업 스스로가 기업이미지를 높여서 이미지를 향상 시키려는 것과 의미가 같으며, 또한 고객접점에서 일하는 종사원의 직무만족을 높임으로써 종업원의 고객지향성을 제고하여 고객만족을 극대화하는 방법은 고객만족을 이끌어 내는 서비스 개인수준의 고객지향성과 의미를 같이한다고 할 수 있다⁴⁵).

서비스가 일반화되고 고객 만족의 개념이 보편화되면서 일반 기업 뿐 아니라, 공공 서비스까지도 빠른 속도로 고객지향성으로 변해가고 있다⁴⁶). 이에 호텔 산업도 빠르게 변화하였다. 고객지향성 수준이 높은 호텔 종사원은 고객의 만족을 증가시키는 행동을 하게 되고, 또 이러한 고객지향적 행동은 기업과 고객 간의 장기적 관계를 개발하고 양자에게 모두 이익을 주게 된다. 일선 호텔 종사원은 고객에게는 기업이고, 기업에게는 고객과의 관계를 창출하는 창구이다. 따라서 기업 차원의 시장지향성은 우선 일선 호텔 종사원에 의한 고객지향성으로 구체화될 필요성이 있다⁴⁷).

고객지향성에 관한 대표적인 학자들의 개념적 정의를 살펴보면 <표 2-10>과 같다.

-
- 44) 김용득(2005). 지방공무원의 직무만족과 고객지향성의 관계에 관한 연구 -대구광역시와 경상북도를 중심으로-, 고려대학교 정책대학원, 석사학위논문, p.22
- 45) 김석영(2010). 호텔종사원의 경력관리와 직무만족, 직무몰입, 고객지향성과의 영향관계연구, 동명대학교 대학원, 박사학위논문, pp.31-32
- 46) 황윤용·정성구·최수아·이국용(2007). 공공부문에서 고객지향성이 서비스 품질과 고객만족에 미치는 영향, 『고객만족경영연구』, 9(2), pp.97-113
- 47) B.J. Dunlap, M.J. Dotson & T.M. Chambers(1988). "Perceptions of Real-Estate Brokers and Buyers: A Sales-Oriented, Customer-Oriented Approach," *Journal of Business Research*, 17(2), pp.175-187; 서광열(2009). 호텔 종사원의 직무만족과 고객지향성의 영향관계에서 사회적 유능성의 조절효과에 관한 연구, 경기대학교 대학원, 박사학위논문

<표 2-10> 고객지향성의 개념

연구자	고객지향성의 정의
Levitt(1980)	목표고객을 충분히 이해하여 그들에게 지속적으로 우월한 가치를 창조하는 것
Saxe & Weitz (1982)	종사원이 그들의 고객에게 고객욕구를 만족하게 하는 구매의사결정을 함에 있어서 구매에 도움이 되도록 노력하는 마케팅 컨셉의 수행정도
Swan, Trawick & Silva(1985)	고객의 욕구파악, 친절성, 신속한 반응, 고객의 욕구 해결을 의미
Day and Wensley (1888)	고객의 전반적 가치체인을 이해하는 것에서 출발하며 여기에는 미래에 대한 예측도 포함
Hoffman & Ingram (1991)	고객의 이해에 가장 부합되는 방향으로 충족시키는 기업과 종업원의 대고객 접근자세
Simon(1991)	고객이 바라는 대로 해주려는 태도, 고객의 물음에 대한 재빠른 반응, 종사원들의 친절도 등을 의미
Ruekert(1992)	조직이 고객들로부터 정보를 획득하고 사용하여 고객의 요구를 만족시키는 전략을 개발하고 고객의 필요와 요구에 응답하는 전략을 수행하는 수준
Deshpande et al. (1993)	장기적 수익의 확보를 위해 다른 이해 당사자들의 이해를 제외하지 않는 상황에서 고객의 이익을 최우선으로 하는 신뢰의 집합
Can(1994)	고객과 관련된 사람들과 관계에 있어서 서비스를 제공하고 예의바르며 도움을 주기 위한 일련의 기본적인 개인의 선유성향과 경향
Williams(1998)	고객지향성은 표적고객의 욕구를 파악하여 경쟁자보다 고객들의 욕구를 보다 잘 충족시키기 위하여 판매조직의 반응을 적응시키기 위한 철학과 행동으로 기술되는데 이는 경쟁자보다 고객들의 욕구를 보다 잘 충족시켜 경쟁우위를 창출하기 위한 것
Donovan & Hocutt (2001)	고객의 욕구를 충족하기 위한 서비스 제공자들의 행동
Brown et al(2002)	직무상황에서 고객들의 욕구에 대처할 수 있는 종업원의 경향 또는 성향
어윤선(2007)	고객의 보다 나은 가치를 이해, 충족시키려는 종사원의 고객만족문화로서 기업이 표방하는 서비스 지향성의 수행정도
서광열(2009)	호텔종사원과 고객과의 상호작용 수준에서 고객의 욕구를 파악하고 충족 혹은 만족시키려는 욕구의 정도로 정의

자료: 연구자 재작성

이 개념들을 정리하면 고객지향성은 종사원의 고객만족문화라고 볼 수 있다. 결국 고객지향성은 고객의 보다 나은 가치를 이해 충족시키려는 종사원의 고객만족문화로서 기업이 표방하는 서비스지향성의 수행도로 정의를 내릴 수 있으며, 종업원이 고객지향적으로 행동하기 위한 선행조건은 다음과 같다⁴⁸⁾.

첫째, 고객의 입장에서 생각하고 실천하여 잘못된 투자나 불필요한 투자를 줄여줌과 동시에 고객에게 최대의 만족을 줄 수 있는 고객욕구를 이해해야 하고, 둘째, 고객 불평을 소중한 정보로 취급하고 부정적 구전효과의 최소화를 유지하며 고객이탈을 방지하기 위해 고객 불평을 관리하고, 셋째, 고객접점에서 근무하는 종업원에 대한 지원을 최우선으로 하는 조직구조가 선결되어야 한다는 것이다.

내부 마케팅에서의 고객지향성은 외부고객의 욕구를 파악하여 만족할 수 있는 서비스를 신속하고 정확하게 제공함으로써 외부고객의 만족을 충족시키려는 태도와 사고방식에 중점을 둔다. 결국 고객지향성은 고객의 보다 나은 가치를 이해 충족시키려는 종사원의 고객만족 문화로서 기업이 표방하는 서비스지향성의 수행도를 의미한다⁴⁹⁾.

이전의 연구에서는 고객지향성의 개념과 관련하여 기업 차원에서의 마케팅의 실천은 시장지향성이고 개인차원은 고객지향성으로 보는 것이 일반적인 견해였다⁵⁰⁾. 즉, 마케팅을 수행하는 집행 수단이 기업차원에서 조명될 경우, 고객지향성이 시장지향성과 유사하게 다루어질 수 있고, 개인적인 차원에서는 고객지향성이 종사원에 초점을 두어 다루어지게 되는 것이다.

이처럼 고객지향성은 시장지향성과 같이 마케팅 개념과 관련하여 정의되어 왔는데, Kotler에 의하면 마케팅 개념은 조직의 목표를 달성하기 위한 열쇠로서 목

48) 이영석(2002). 구성원의 서비스지향성이 경영성과에 미치는 영향에 관한연구, 경희대학교 경영대학원, 박사학위논문, pp.53-54

49) 상계논문, pp.38-39

50) J.A. Siguaw, G. Brown & R.E. Widing(1994). The Influence of the Market Orientation of the Firm on Sales Force Behavior and Attitudes, *Journal of Marketing Research*, 31(Feb), pp.106-116, J.C. Narver and S.F. Slater(1990). The Effect of a Market Orientation on Business Profitability, *Journal of Marketing*, 54(Oct), pp.20-35

A.K. Kohli and B.J. Jaworski(1990). Market Orientation: The Construct, Research Propositions and Managerial Implications, *Journal of Marketing*, 54(Apr), pp.1-18: 조희송(2004). 호텔의 서비스지향성이 종사원만족, 고객지향성 및 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구 - 제주도 특급호텔을 중심으로 -, 제주대학교 경영대학원, 석사학위논문, p.38

표시장의 필요와 욕구를 결정하고 경쟁자보다 효율적이며 효과적으로 만족을 제공하는 것으로 이러한 마케팅 개념의 구성 개념 중 하나가 고객지향성이라고 지적하였다⁵¹⁾.

고객지향성은 종업원과 고객의 상호작용에 있어 얼마나 고객의 욕구가 충족되느냐로 판명된다. 즉 고객지향성이 높은 종업원들은 고객 만족을 증가시키기 위한 행동을 하게 되고 결국 고객과의 장기적인 관계를 향상시키고 상호 이익을 추구하게 된다는 것이다(Dunlap et al.). 고객지향성의 중요성을 강조함에 있어서 Gronroos는 고객 지향적 태도에 몰입되어 있거나 이미 기술을 보유한 종업원을 채용하는 것이 이러한 성향을 가지도록 종업원을 교육시키는 것보다 훨씬 효율적이라고 경영자들에게 조언하고 있으며, Schneider & Bowen은 서비스업에 종사하는 종업원은 서비스를 잘 할 수 있는 확실한 개성을 지니고 있어야 한다고 제안하였다⁵²⁾.

이는 서비스업에서 종업원의 고객 지향적 태도의 중요성을 강조하고 있으며, 기업의 경영자에게는 이미 고객 지향적 사고를 보유한 종업원을 선발할 것을 권유하는 메시지를 전달하고 있는 것이다. Brown et al.은 고객지향성을 고객의 욕구를 고객의 입장에서 이해하고 가장 부합되는 방향으로 충족시키려는 종업원의 고객에 대한 접근자세와 경향이라고 정의하였다⁵³⁾. 이는 서비스 현장에서 고객지향성이 높은 종업원은 고객에게 서비스를 제공하는 행위자체를 즐기는 경향이 있고, 결국 업무수행의 향상으로 이어진다는 것이다. 즉, 서비스 제공과정에서 자신의 역할에 만족한 종업원만이 고객에 대해 정성과 열의가 있는 고객지향적인 마인드를 갖고 서비스를 제공할 수 있다는 것이다.

국내 연구에서도 다양한 정의들이 내려진다. 고객지향성은 기업의 장기적 발전

51) P. Kotler(1996). Principle of marketing, 7ed., New jersey : Prentice Hall, S.S. Roach, Services Under Siege - The Restructuring Imperative, *Harvard Business Review*,(September-October), Homewood, (IL: Dow Jones-Irwin, 1991), pp.82-91: 상계논문, p.39

52) B.J. Dunlap, M.J. Dotson & T.M. Chambers(1988), "Perception of Real-Estate Brokers and Buyers: A Sales-Oriented, Customer-Oriented Approach," *Journal of Business Research*, 17(2), 175-187. Gronroos, C.(1990), "Relationship Approach to Marketing Service Contexts: The Marketing and Organizational Behavior Interface," *Journal of Business Research*, 20(1), pp.3-11: 이병열(2010). 한국 여행사의 내부마케팅이 직무만족과 조직시민행동 및 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구, 상지대학교 대학원, 박사학위논문, pp.41-42

53) Brown et al(2002). "The Customer Orientation of Service Workers: Personality Trait Effects on Self and Supervisor Performance Ratings", *Journal of Marketing Research*, 39(1), pp.110-119: 상계논문, p.42

을 위해 기업의 모든 직원들이 고객을 최우선으로 하는 신념들의 집합체라고 정의되며⁵⁴⁾, 높은 고객지향성을 가지고 있는 서비스 제공자는 고객만족을 증가시키기 위한 행동을 보이고, 또한 고객과의 장기적 관계를 쌓을 수 있다고 한 것이다.

2. 고객지향성의 측정

이재만(2004)은 서울에 소재하고 있는 여행업체 직원들을 대상으로 여행업의 종사원 만족이 고객지향성에 미치는 영향을 조사하였다. AMOS 검증결과 종사원 만족 요인이 높을수록 고객지향성 수준이 높아지는 것으로 보았다⁵⁵⁾.

Donavan 등⁵⁶⁾은 고급 레스토랑의 내부고객을 조사대상으로 한 실증연구에서 내부고객이 갖는 고객지향성은 직무만족, 조직몰입, 조직시민행동(이타주의)에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 발견하였다. 이 연구는 매우 정교한 과정을 거쳤으나 고객지향성을 개인의 선천적 기질로 간주했기 때문에 변수간의 선·후 관계 설정이 기존 연구들과 상반된다. 따라서 이 연구에서 발견한 인과관계는 상관관계로 해석하는 것이 타당하다고 판단된다. 이 연구는 내부 고객의 선발에 있어서 고객지향성이라는 특성을 중요시해야 한다는 시사점을 제공하고 있지만, 조직사회화 과정을 통한 태도형성의 가능성을 경시하였다는 한계를 갖는다. 전술한 바와 같이 고객지향성을 태도 개념으로 간주한다면, 내부고객의 직무태도는 서비스 기업에서 중요하게 추구하는 고객지향성을 실현 할 수 있는 동인이 된다고 보아야 한다는 점이다.

송효분⁵⁷⁾은 호텔 및 패밀리 레스토랑 종사원 1,200명과 외부고객 1,335명을 대

54) 김성혁(1999). 『최신 서비스 산업론』, 형설출판사,

55) 이재만(2004). 여행업의 서비스지향성이 종업원의 직무만족과 성과에 미치는 영향에 관한 연구, 경기대학교대학원 박사학위논문, pp.150-152

56) D.T. Donovan, T.J. Brown and J.C. Mowen, op. cit. (2004), pp.128-146; 조상철(2006). 외식기업 브랜드 개성과 종사원 자아일치가 종사원 만족과 고객지향성에 미치는 영향, 경기대학교 박사학위논문, p.43

57) 송효분(2004). 외식기업의 내부마케팅이 내부고객과 외부고객의 만족에 미치는 영향, 경기대학교 대학원 박사학위논문, pp.55-83

상으로 내부 마케팅의 구성 요인이 내부지원 만족, 직무만족, 고객지향성 등의 종사원 태도에 미치는 영향, 그리고 종사원 만족과 외부고객 만족간의 관계를 실증분석하여 내부 마케팅이 전제하고 있는 변수간의 인과관계를 경험적으로 검증하였다. 그 결과로 직무만족과 외부고객의 서비스 품질 지각간의 인과관계는 유의하게 나타났고, 내부지원 만족은 외부고객의 서비스 품질 지각에 간접적인 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 그리고 내부 마케팅 요인인 내부 커뮤니케이션과 교육훈련은 직무만족에 정(+)의 직접적인 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 내부 마케팅의 요인으로 채택한 내부 커뮤니케이션, 교육훈련, 보상제도는 공통적으로 내부지원만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 호텔 레스토랑과 패밀리 레스토랑의 외식기업에서 내부지원 만족은 고객지향성에 정(+)의 직접적인 영향을 미치며, 직무만족 역시 고객지향성에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 파악되었다. 마지막으로 구성개념의 성격을 갖는 변수들 간의 선·후 관계에 있어서, 내부지원 만족과 직무만족은 선행변수인 내부 마케팅 요인과 결과변수인 고객지향성 간의 관계에서 매개역할을 한다는 것을 규명하였다.

선행 연구에서 나타나듯이 종사원 만족은 종사원의 고객지향성과 밀접한 영향 관계가 있는 것으로 판단된다. 종사원이 자신들의 직무수행 과정에서 인지하는 내부지원 만족과 정서적인 차원의 직무만족은 종사원의 고객 지향적인 사고 및 긍정적 태도를 형성시키므로 결과적으로 서비스 품질 향상과 외부 고객만족 수준의 제고에 중요한 영향을 미치게 된다는 것이다. 따라서 고객지향성은 내부고객 만족과 서비스 품질, 외부고객만족 간의 관계에서 매개적 역할을 담당한다고 볼 수 있다.

대부분의 서비스 연구자들은 서비스조직에 있어서 고객지향성을 가장 중요한 핵심 요소로 보고 있으며 서비스제공에 있어서 종업원의 태도와 행동의 중요성을 강조하고 있다. 종업원이 고객이 만족할 만한 서비스와 친절하고 정확한 서비스를 제공하고 고객의 욕구를 정확히 파악하여 고객을 만족시키고자 하는 태도와 행동이 고객에게 전달될 때, 또 종업원의 고객지향성이 클수록 서비스 품질이 향상된다는 것을 알 수 있다⁵⁸⁾.

58) L. Bettencourt & S. Brown(1997). "Contact Employees: Relationships Among Workforce Fairness, Job Satisfaction and Prosocial Service Behaviors", *Journal of Retailing* 73(1), pp.39-61: 김은주

제 3 절 사용자 만족

1. 사용자 만족의 개념

'사용자'라 함은 기업조직 내에서 정보시스템을 사용하는 모든 사용자를 지칭한다⁵⁹⁾. 사용자 만족(user satisfaction)은 일반적으로 마케팅 분야에서 고객 만족도라는 개념으로 많이 알려져 있으며, 실제 마케팅 측면에서 매우 중요한 의미를 가지고 있다⁶⁰⁾.

사용자의 만족은 사용자가 기대하는 정도가 인지적 또는 감정적으로 충족되는 경우를 의미하며, 이러한 기대가 충족되지 못하는 경우를 기대 불일치라고 한다. 사용자 만족도에 대한 기대불일치 이론은 정보시스템 만족에 대해서도 적용되어 정보시스템의 성능에 대한 기대의 일치 여부가 시스템의 만족도에 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다⁶¹⁾. 정보시스템과 같이 반복적으로 사용하고 사용자가 성능을 직접 판단할 수 있는 경우에는 시스템 성과가 사용자 만족에 가장 큰 영향을 미치고, 사용자의 기대불일치는 사용자 만족에 간접적으로 영향을 미친다는 연구도 있다⁶²⁾.

정보시스템의 역할이 중요해짐에 따라 정보시스템에 대한 중요도도 점점 더 커지고 있다. 특히 최종사용자의 정보기술 응용영역이 확장됨에 따라 정보시스템에 대한 사용자의 요구도 늘어나고 있다. 따라서 관리자는 먼저 개인적 혹은 조직적 관점에서 사용자 요구를 파악해야 하며, 이러한 사용자 요구를 만족시켜주기 위해서 기존의 정보시스템 품질평가를 통해 정보시스템의 개선 사항을 도출하고 정보시스템의 품질을 계속 개선시켜 나가야 하는 것이 일반적이라 하겠다

(2008). 호텔 원스톱(One-Stop)서비스 품질이 종사원(서비스 제공자) 만족과 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구, 경성대학교 경영대학원, 석사학위논문, pp.31
59) 박종철(2007). 보훈공단 산하 5개 병원 정보시스템 사용자의 만족도에 관한 연구, 한양대학교 행정대학원, 석사학위논문, p.6
60) 고광필(2009). 유니버설 디자인에 기초한 웹 인터페이스 개인화의 사용자 만족 연구, 중앙대학교 대학원, 박사학위논문, p.34
61) 강동석(2009). 전자정부서비스에 대한 사용자 만족도 결정요인에 관한 연구, 성균관대학교 대학원, 석사학위논문, pp.29-33
62) 김종욱(2000). 정보시스템의 사용자 만족 결정과정에 관한 연구: 기대불일치 이론을 중심으로, 『한국경영정보학회 추계학술대회 논문집』, pp.44-55

(Gordon & Gorden)⁶³).

정보시스템 사용자 만족도 지표를 만들고자 하는 연구들은 1970년대 이후부터 많이 수행되어 왔으며 사용자 만족도의 측정은 정보시스템 효과성 측정의 방법으로 가장 널리 사용되어지고 있는 방법이다. 그리고 정보시스템의 효과성을 평가하는데 있어서 가장 먼저 고려되어야 할 점은 사용자의 가장 중요한 기준에 의해서 평가가 이루어져야 한다는 점이다⁶⁴. 또한 정보시스템 생산성 향상을 위해서는 사용자 만족도를 측정해야한다⁶⁵.

정보기술의 사용자 만족은 조직의 효과성을 향상시키기 위한 하나의 요소로 생각해 볼 수 있으며 이에 대해 많은 학자들의 연구 결과들이 있다. 그 중 대표적인 학자들의 의견을 살펴보면 다음과 같다.

Power & Dickson 은 사용자 만족이 정보의 품질에 대한 사용자의 인식, 정보시스템에 대한 신뢰성, 정보의 사용 용의성, 업무수행에서의 정보의 가치 등과 같은 속성에 의존하며, 사용자 만족도가 정보시스템의 성과를 측정하는 가장 중요한 기준이라고 주장하였다⁶⁶).

사용자 만족은 "시스템의 사용이 자신의 업무성과를 강화시켜왔다고 믿는 정도"로서 지각된 유용성과 밀접한 관련이 있다(Seddon and Kiew). 따라서 사용자 만족은 비용을 고려하는 사용자 가치와는 구별되며, 이는 다양한 결과들에 대한 주관적인 평가로써 지각된 유용성을 포함한다(Seddon)⁶⁷.

사용자 만족은 사용자가 사용할 수 있는 정보시스템이 그들의 정보요구에 부합된다고 믿는 정도를 의미 한다 (Ives, Olson & Baroudi)⁶⁸. 어떤 상황에서 만

63) Gordon and Gorden, 1996: 이병원(2002), 전계논문, p.35

64) H.C.. Lucas "Performance and the use of information system", *Management Science*, April 1975, pp. 908-915: 김사균(2002). 통합정보시스템의 사용자 만족도와 업무성과에 관한 실증연구 : 한국공군 본부를 중심으로, 연세대학교 대학원, 석사학위논문, p.16

65) J.E. Bailey and S.W. Pearson(1983) "Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction", *Management Science*, 29(5), pp. 530-545: 상계논문, p.16

66) R.F. Power & G.W. Dickson(1973). MIS project management: Myths, opinions and reality. *California Management Review*, 15(3), Spring, pp.147-156: 박희석(2001). 전계논문, p.35

67) P. Seddon and Kiew, Min-Yen(1994). "A partial Test and Development of the DeLone and Mclean Model of IS Success", *Proceeding of the Fifteenth International Conference on Information on Systems*, pp.99-110. P. Seddon(1977). "Arespeccfiction and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Success", *Information systems Research*, Vol.8, No.3, pp.240-253: 이병원(2002). 전계논문, p.36

68) B. Ives, M.H. Olson and J.J. Baroudi(1983). "The measurement of user information satisfaction", *Communications of the ACM*, 26, pp.785-793: 조기웅(2005). 전계논문, p.14

족이란 그 상황에 영향을 미치는 다양한 요인들에 대한 느낌이나 태도들의 합으로 나타낼 수 있다.

Treacy⁶⁹⁾는 사용자의 만족도를 "사용자들이 자신의 정보요구를 충족시키는데 있어서 정보시스템이 유용하다고 믿는 정도"라고 정의하였다. 정보시스템의 측정변수의 대응변수로서 인지된 효과성을 측정하였다.

Iivari와 Ervasti는 사용자 만족도는 시스템의 성공적인 실행의 예측과 성과측정의 척도로서 적절한 대응 척도임을 연구하였는데, 사용자의 만족도가 높으면, 시스템의 성과 또한 높게 나온다는 결과를 제시하고 있다⁷⁰⁾.

시스템 사용도와 정보시스템 품질평가간의 연결은 결코 단순하지가 않다. 따라서 정보시스템 품질의 측정을 위해서 지각적 측정인 사용자 만족도가 정보시스템 관련 성공을 측정하는 도구로서 가장 많이 사용되어 오고 있다⁷¹⁾. 이는 첫째, 사용자 만족의 측정도구의 타당성이 높으며, 둘째, Bailey and Pearson의 사용자를 중심으로 하는 39개 만족요인 측정도구가 개발된 이후 만족을 측정하고 연구들 간의 비교를 통하여 신뢰할 만한 도구가 제공되었기 때문이다. 셋째, 다른 측정도구들이 사용자 만족의 측정도구보다 개념적으로나 실증적으로 빈약하기 때문이다(DeLone & McLean)⁷²⁾.

기존 선행연구 측정도구로 포함하고 있는 측정변수를 요약 정리하면 <표 2-11>과 같다.

69) M.E. Treacy and S.C. Lee(1987). "Information Technology Impacts on Innovation", *Sloan school of Management*, March, pp.127-135; 손병모(2005). WEB기반 여행사 정보시스템의 사용자 만족도에 관한 연구, 경기대학교 관광전문대학원, 박사학위논문

70) J. Iivari and I. Eracasti(1994). "User Information Satisfaction: IS Implementability and Effectives," *Information & Management*, 27(4), pp.205-220; 이은경(2009). CRM의 사용 용이성과 고객정보품질이 사용자 만족과 업무성과에 미치는 영향: 서울시내 특1급 호텔종사원을 대상으로, 경희대학교 대학원, 석사학위논문

71) C.J. Brancheau and C.V. Rrown(1993). "The Management of End-User Computing: Status and Directions," *ACM Computing Surveys*, 25(4), pp.437-482; 이병원(2002). 전계논문, p.36

72) W.H. DeLone and E.R. McLean(1992). "Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable", *Information systems Research*, 3(13), pp.60-95; 상계논문, p.36

<표 2-11> 사용자 만족도 측정 항목 사례

연구자	측정항목
Gallager(1974)	보고서의 양, 양식의 적정성, 신뢰성, 적시성, 비용, 정보의 화폐가치 등
Larker & Lessing(1980)	중요성, 사용가능성
Bailey & Pearson(1983)	전산부서 요원의 질, 정보 산출물의 질, 교육 및 훈련사용자 참여도 등
Jenkins & Ricketts(1985)	입력의 용이성, 시스템의 반응시간, 문제발견능력, 문제해결능력 등
Doll & Torzadeh(1988)	내용성, 정확성, 양식, 사용의 용이성, 적시성 등
Rivard & Huff(1988)	정보센터의 지원, 사용자편리성, 기술의 지원정보
Doll & Torzadeh(1991)	시스템 정확도, 보고서 작성, 시스템의 사용 용이성, 시스템의 적시성
Megall(1991)	정보의 질, 정보센터의 지원, 사용자 시스템의 응용, 사용자의 사용능력
DeLone & McLean(1992)	지원정도, 업무적용, 의사결정, 실행성과
Palvia(1996)	시스템 적절성 및 가용성 등의 시스템부분과 정보산업 및 이용 유용성 등의 정보부분, 사용의 용의성, 적시성, 통합성, 생산성, 교육미 지원, 훈련
Whyte, Bytheway & Edwards(1997)	시스템 적합성, 데이터관리, 시스템 유연성, 시스템통합성, 시스템 유지, 시스템 반응시간, 사용자 편리성
Lacity, Willcocks & Prybuck(1997)	시스템 및 업무의 호환성과 확장성
Myer, Kappelman & Prybuck(1997)	시스템성능, 사용자의 용이성, 정보의 질, 정확성, 적시성, 하부시스템과 연결, 의사결정, 개인의 만족, 실행효과 향상
Hogan & Raja(1997)	시스템품질, 사용자 능력, 활용도, 교육훈련, 의사소통, 데이터 관리
Woodroof & Kasper(1998)	의사결정, 업무단축, 시스템호환성

자료: 손병모(2005). 전계논문, pp. 63-64

2. 호텔정보시스템 품질과 사용자 만족의 관계

서창적은 ‘정보시스템 관리서비스의 품질측정에 관한 연구’에서 인지된 정보시스템 관리서비스의 품질과 고객만족간의 관계에서 상관관계가 매우 높다는 연구 결과를 제시하고 있다. 이는 정보시스템 관리서비스의 품질을 높게 인지할수록 사용자의 만족도 높아진다는 것을 의미한다고 할 수 있다⁷³⁾.

장명복⁷⁴⁾은 ‘정보시스템 품질이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구’에서 정보시스템 품질은 사용자 만족 및 기업성과에 정(+)⁷³⁾의 영향을 미친다고 하며 정보시스템의 환경수준에 따른 정보시스템의 품질은 차이가 있다고 주장하였다.

기업의 정보 기술 수준이 성과에 미치는 영향에서 정보 기술의 기술 수준을 높이면 투자 수익과 매출 이익이란 성과를 높일 수 있는 것이며, 기능 수준과 성과에서도 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났다(장정희)⁷⁵⁾.

이 선행연구들을 종합해 보면 호텔정보시스템 품질은 사용자 만족에 정(+)⁷³⁾의 영향을 미치고 있는 것으로 볼 수 있다. 즉, 정보시스템의 정보 품질과 시스템 품질 및 서비스 품질은 개별적 또는 공동으로 시스템 활용과 사용자 만족에 영향을 미친다(조만형, 이창기)⁷⁶⁾. 이에 호텔정보시스템의 품질과 사용자 만족은 직접적인 상관관계가 있음을 나타내고 있다.

73) 박희석(2001). 전개논문, p.42

74) 장명복(2000). 정보시스템 품질이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구, 『한국품질경영학회』, 품질혁신, 1(2), pp26-41; 상계논문, p.41

75) 장정희(2000). 기업의 정보기술 수준이 성과에 미치는 영향, 경북대학교 대학원, 석사학위논문

76) 조만형·이창기(1997). 정보시스템의 성공지표와 성공모형에 관한 실증적 연구 : 지방자치단체를 중심으로, 『한국행정학회』, 한국행정학보, 31(1), pp.145-162

제 3 장 연구의 설계

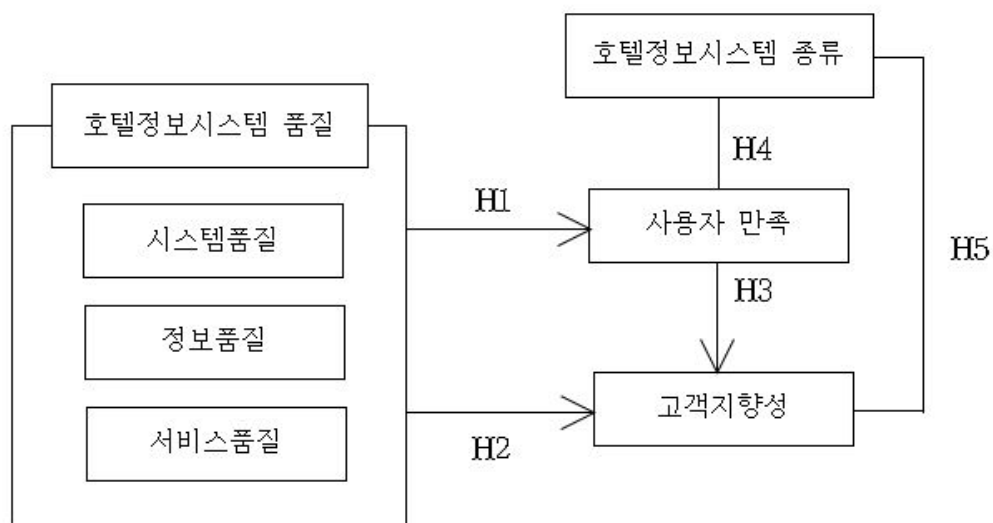
제 1 절 연구모형 및 가설의 설정

1. 연구모형

본 연구에서의 연구모형은 제2장에서 살펴본 이론적 배경을 근거로 하여 호텔 정보시스템 품질(정보품질, 시스템품질, 서비스품질)이 고객지향성과 사용자 만족에 어떠한 영향을 미치는지, 호텔정보시스템 종류에 따라 고객지향성, 사용자 만족, 호텔정보시스템 품질에 차이가 있는지를 알아보기 위해 <그림 3-1>과 같은 연구 모형을 설계하였다.

연구모형의 설정에 있어 독립변수인 호텔정보시스템은 정보품질, 시스템품질, 서비스품질을 이용하였고, 종속변수에는 고객지향성, 사용자 만족을 이용하였다.

<그림 3-1> 연구모형의 설계



2. 가설의 설정

본 연구의 가설은 <그림 3-1>에 나타난 연구모델의 각 변수들을 이용하여 다음과 같이 설정하였다.

[가설1] 호텔정보시스템 품질(정보품질, 시스템품질, 서비스품질)은 사용자 만족에 영향을 미칠 것이다.

[가설 2] 호텔정보시스템 품질(정보품질, 시스템품질, 서비스품질)은 고객지향성에 영향을 미칠 것이다.

[가설 3] 호텔정보시스템 사용자 만족은 고객지향성에 영향을 미칠 것이다.

[가설 4] 호텔정보시스템 종류에 따라 사용자 만족에 차이가 있을 것이다.

[가설 5] 호텔정보시스템 종류에 따라 고객지향성에 차이가 있을 것이다.

3. 변수의 조작적 정의

1) 정보 품질

정보품질(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.

이와 같은 정보품질을 구성하는 변수로는 '정보의 유용성, 충분성, 필요성, 최신성, 신뢰성, 정보검색의 편리성, 시스템의 안정성, 적합성, 긴급 복구 가능' 과 같은 총 10개 항목으로 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 평

가하였다.

2) 시스템 품질

시스템 품질(system quality)은 정보시스템 기능의 운영적 효율성을 의미한다. 시스템 품질은 전통적으로 정보시스템에 대한 주요 성공요인으로 간주되어 왔으나, 그것은 공학지향적인 성과로써 자료의 현시성, 응답시간, 전환시간, 자료의 정확성, 신뢰성, 완전성, 시스템 유연성 등을 포함하고 있다.

이와 같은 정보품질을 구성하는 변수로는 '시스템 사용 용이성, 정보공유, 정보 검색 용이성, 업무처리 향상, 주기적인 업데이트'의 5개 항목으로 구성되었다. 이 5개 항목은 리커트 5점 척도로 측정하였으며, "전혀 그렇지 않다(1점) - 매우 그렇다(5점)"로 측정하여 점수가 높을수록 시스템 품질을 높게 평가했다.

3) 서비스 품질

서비스 품질(service quality)은 전반적인 정보시스템 서비스에 대한 품질을 의미하는 것이 아니라 정보시스템 부서의 지원과 유사한 개념이다. 즉, 사용자와 정보시스템 부서와의 상호 작용에 대한 지원과 교육, 정보시스템 부서가 제공하는 사용자에게 대한 지원과 교육, 정보시스템 부서의 태도, 정보기술 제공, 문제해결 등을 들 수 있다

서비스품질을 구성하는 변수는 '정보시스템 담당부서가 제공하는 문제 발생 시 신속한 지원 및 문제 해결, 원인과 해결방법 설명, 교육 지원 및 매뉴얼 제공, 담당자의 전문지식 보유, 신뢰성, 업무처리 시 협조여부'를 묻는 총 15문항으로 구성하였다. 이들 15개 문항에 대해 "전혀 그렇지 않다(1점) - 매우 그렇다(5점)"로 측정하여 점수가 높을수록 서비스 품질에 만족하는 것으로 평가하였다.

4) 고객지향성

고객지향성이란 고객의 원하는 욕구를 파악하고 이를 충족시키기 위하여 고객의 입장에서 고객의 이익을 최우선으로 하는 신뢰의 집합으로 정의할 수 있다.

고객지향성을 구성하는 변수로는 '종사원의 고객에 대한 친절성, 정보제공, 최상의 서비스 제공, 필요 이상의 서비스 제공, 업무지식 보유 및 습득, 자발적 도

움, 불만고객에 대한 해결, 고객과 항상 시선을 맞추고 밝은 표정으로 맞이함' 등의 총 15개 문항으로 리커트 5점 척도로 측정하였고, "전혀 그렇지 않다(1점) - 매우 그렇다(5점)"로 측정하여 점수가 높을수록 서비스 품질에 만족하는 것으로 평가하였다.

5) 사용자 만족

기존 연구에서 사용자 만족은 정보 품질에 대한 사용자의 인식, 정보시스템에 대한 신뢰성, 정보의 사용 용의성, 업무수행에서의 정보의 가치 등과 같은 속성에 의존하며, 사용자 만족도가 시스템의 성패를 측정하는 가장 중요한 기준이라고 하였다(Power & Dickon).

사용자만족을 구성하는 변수로 '업무 효율성 높아짐', '서비스 질 향상, 고객의 요구를 신속하게 처리, 고객의 재방문에 기여, 전반적으로 만족'과 같이 총 5개 문항으로 구성하였다. 이들 문항은 리커트 5점 척도로 측정했으며, 1점에 해당하는 만족수준을 "전혀 그렇지 않다"와 5점에 해당하는 만족수준을 "매우 그렇다"로 점수화하여 측정하여 점수가 높을수록 사용자 만족을 높게 평가했다.

제 2 절 설문지의 구성 및 분석방법

1. 설문지 구성과 자료의 측정

도출된 각 문항은 '전혀 그렇지 않다'를 1점으로 '매우 그렇다'를 5점으로 표시하는 리커트 5점 척도를 이용해 측정됐다. 또한 고객만족, 전환의도, 충성도 등도 '전혀 그렇지 않다'를 1점, '매우 그렇다'를 5점 등으로 표시하는 리커트 5점 척도를 이용해 측정했다.

<표3-1> 설문지의 구성

구 분	문항	설문 문항	척도	선행연구
표본의 인구 통계적 특성	4	1~4	명목척도	
표본의 직원 특성	5	1~5	명목척도	
시스템 품질	8	1~8	등간(Likert 5점) 척도	박희석(2001) 조기웅(2005)
정보 품질	7	1~7	등간(Likert 5점) 척도	이병원(2002) 정소숙(2005)
서비스 품질	9	1~9	등간(Likert 5점) 척도	이경근(1999) 허정봉(2000)
고객 지향성	15	1~15	등간(Likert 5점) 척도	이영석(2002) 서광열(2009)
사용자 만족도	5	1~5	등간(Likert 5점) 척도	손병모(2005) 고광필(2009)
계	53			

2. 자료수집 및 분석방법

본 연구의 실증분석을 위한 과학적 조사가 효율적으로 수행될 수 있도록 조사 자료는 다음과 같은 조사 설계에 의해서 수집했다.

첫째, 본 연구에서 모집단은 제주도 특1급 8개의 호텔직원을(그랜드, 라마다, 롯데, 스위트, 신라, 제주칼, 하얏트, 해비치호텔) 대상으로 설정했다.

둘째, 조사 방법으로는 설문지법(Questionnaire)을 이용하였다.

셋째, 설문조사 시점은 2011년 4월 19일부터 2011년 4월 30일까지 12일 동안으로 무작위 편의 표본 추출하여 연구자가 직접 방문 설문조사를 실시하였으며, 응답자들은 설문지에 표시된 지시어를 바탕으로 스스로 기입하도록 하는 자기기입법(Self-Administered Questionnaire Survey Method)을 사용했다.

총 300부를 배포하였고 254부를 회수하였다. 그 중 응답이 부실하거나 신뢰도

가 떨어지는 17부를 제외한 최종 유효포본 237부(79.0%)를 확정해 실증분석에 사용하였다.

실증연구의 통계적 분석방법으로는 SPSS 12.0 프로그램을 사용해 분석했다. 자료의 분석은 크게 조사 자료의 일반적 특성 및 기초분석을 위해 기술적 총계 분석인 빈도분석을 실시했으며, 조사항목의 내적일관성을 검증하기 위해 크론바하(Cronbach)의 알파(α)에 의한 신뢰도 분석을 사용했다.

본 연구의 가설을 검증하기 위해 빈도분석, 일원배치 분산분석(One-Way ANOVA), 회귀분석을 실행했다.

제 4 장 분석 결과

제 1 절 표본의 일반적 특성

1. 표본의 인구 통계적 특성

<표 4-1> 표본의 인구 통계적 특성

구 분		빈도(명)	비율(%)
성 별	남성	148	62.4
	여성	89	37.6
연 령	20대	102	43.0
	30대	103	43.5
	40대	29	12.2
	50대	3	1.3
학 력	고졸이하	7	3.0
	전문대 재학/졸업	112	47.3
	대학 재학/졸업	112	47.3
	대학원 재학/졸업	6	2.5
계		237	100

설문지 응답자의 성별 구성을 보면 남성 148명(62.4%), 여성 89명(37.6%)으로 표본이 이루어졌다. 연령별 분포는 20대가 102명(43.0%), 30대가 103명(43.5%), 40대가 29명(12.2%), 50대가 3명(1.3%)으로 나타나 20, 30대가 43.0%, 43.5%로 높게 나타났다. 학력별 분류를 보면 고졸이하가 7명(3.0%), 전문대 재학/졸업이 112명(47.3%), 대학 재학/졸업이 112명(47.3%), 대학원 재학/졸업이 6명(2.5%)으로 조사되어 전문대 재학/졸업, 대학 재학/졸업이 가장 높은 빈도를 보였다.

2. 직원의 근무 형태

<표 4-2> 직원의 근무 형태

구 분	빈도(명)	비율(%)	
근무부서	객실, 예약	93	39.2
	식음료	86	36.3
	기획, 관측	36	15.2
	시설	12	5.1
	기타	10	4.2
근무경력	1년 미만	29	12.2
	1년 이상-3년 미만	53	22.4
	3년 이상-5년 미만	46	19.4
	5년 이상-7년 미만	15	6.3
	7년 이상-10년 미만	31	13.1
	10년 이상	63	26.6
직급	사원	150	63.3
	주임	39	16.5
	계장/대리	37	15.6
	과장 이상	11	4.6
시스템	Front Office 시스템	98	41.5
	Back Office 시스템	59	25.0
	POS 시스템	61	25.8
	기타	18	7.6
사용경력	1년 미만	40	16.9
	1년 이상-3년 미만	58	24.5
	3년 이상-5년 미만	42	17.7
	5년 이상-7년 미만	23	9.7
	7년 이상-10년 미만	34	14.3
	10년 이상	40	16.9
계	237	100	

근무부서를 살펴보면 객실, 예약이 93명(39.2%), 식음료 86명(36.3%), 기획, 관측 36명(15.2%), 시설 12명(5.1%), 기타 10명(4.2%)으로 조사됐고, 근무경력별로는 1년 미만이 29명(12.2%), 1년 이상-3년 미만 53명(22.4%), 3년 이상-5년 미만 46명(19.4%), 5년 이상-7년 미만 15명(6.3%), 7년 이상-10년 미만 31명(13.1%), 10년 이상 63명(26.6%)으로 나타나 10년 이상이 가장 높게 조사됐다. 직급별로 사원 150명(63.3%), 주임 39명(16.5%), 계장/대리 37명(15.6%), 과장 이상이 11명

(4.6%) 등으로 나타났다. 시스템별로는 Front Office 시스템 98명(41.5%), Back Office 시스템 59명(25.0%), POS 시스템 61명 (25.8%), 기타 18명(7.6%)으로 조사됐고, 사용 경력별로는 1년 미만 40명(16.9%), 1년 이상-3년 미만 58명(24.5%), 3년 이상-5년 미만 42명(17.7%), 5년 이상-7년 미만 23명(9.7%), 7년 이상-10년 미만 34명(14.3%), 10년 이상 40명(16.9%) 등으로 나타나 1년 이상-3년 미만이 24.5%로 가장 높게 나타났다.

3. 호텔 정보시스템 특성

시스템 종류를 살펴보면 WITH(산하정보통신) 120명(50.6%), 오페라 79명(33.3%), 롯데(자체개발) 38명(16.0%)으로 나타나 WITH(산하정보통신)이 가장 높게 나타났다.

<표 4-3> 호텔 정보시스템 특성

구 분		빈도(명)	비율(%)
시스템 종류	WITH(산하정보통신)	120	50.6
	오페라	79	33.3
	롯데정보통신(자체개발)	38	16.0
계		237	100

제 2 절 신뢰성 및 타당성 검증

본 연구에서는 복수 문항들로 측정된 변수들의 신뢰성과 타당성을 확인하기 위해서 척도별로 탐색적 요인분석 통계 기법을 이용해 척도순화를 수행했다. 신뢰성을 측정하는 방법에는 재검사법, 복수양식법, 반분법, 내적일관성 등이 있는데 이 중 가장 많이 사용되는 방법이 내적일관성에 의한 방법이다⁷⁷⁾.

내적일관성은 하나의 구조를 여러 항목으로 측정했을 때 항목들이 일관성 혹은 동질성을 갖는가를 평가하는 것이다. 내적일관성은 Cronbach의 alpha 계수를 이용하여 항목들 간의 상관관계로써 평가되는데, 항목들 간의 상관관계가 높을수록 내적일관성이 높다. Cronbach의 α 계수는 0에서 1사이의 값을 가지며 0.6 이상이면 수용할 만한 것으로 여겨진다. 그러나 0.6보다 작으면 내적일관성이 결여된 것으로 받아들여지며, 이 경우 Cronbach의 α 계수의 크기를 저해하는 항목들을 제거함으로써 전체 신뢰도를 향상시킬 수 있다⁷⁸⁾. 본 연구에서는 일반적으로 동일 개념을 측정하기 위해서 크론바하 α 계수(Cronbach's α)를 이용한 내적일관성 검증을 실시했다.

요인분석의 적합성을 검증하기 위해서는 Kaiser(1970)의 표본 적합성을 이용했는데, 이를 통해 변수들 내부의 상관관계 정도를 살펴보았다. 표본 적합성이 0.8 이상을 나타내면 상당히 좋으며, 0.4 미만의 값을 보이면 요인분석을 실행하기에는 어려운 값으로 간주하고 있다. 순화과정은 개별 측정척도들의 단일 차원성을 전제로 하는 측정척도를 검토했고, 요인분석을 통하여 고유 값이 1 이상이 되는 변수를 파악해, 요인적재치가 0.4 이상 중복 적재된 경우와 공통성이 0.4 이하인 항목을 제거하여 신뢰성을 검토했다. 또한, 이들 항목 중 크론바하 α 계수가 0.6 이상이 되는 항목을 사용했다.

(1-1) 호텔정보시스템 품질(정보품질, 시스템품질, 서비스품질)에 대한 신뢰성 및 타당성 검증

정보 품질에 대한 요소는 측정된 24개의 항목을 대상으로 요인분석을 실시했다. 전체 신뢰도 분석 후 2번의 요인분석을 반복 실행했다. 그 결과를 구체적으로 살펴보면, 표본 적합도를 검증하는 KMO값이 .953, Bartlett의 단위행렬검증(Test of Sphericity) 값이 3847.086 (sig=.00)으로 유의했다. 이것은 변수들이 서로 독립적이지 않은 상태에 있음을 의미하며, 변수들 간의 상관관계가 존재하기 때문에 요인분석이 가능함을 나타내고 있는 것이다.

77) 채서일(2007). 『사회과학조사방법론』. 서울: 비엔엔북스. pp.179-182.

78) 이학식·임지훈(2007). 『SPSS 12.0메뉴얼』. 파주: 법문사. pp.122-123.

<표 4-4> 호텔정보시스템 품질에 대한 신뢰성 및 타당성 검증 결과

요 인		적재치	공동성	고유값	분산설명력	신뢰계수
서비스 품질	문제 발생이유와 해결방법에 대해 잘 설명 해 줌	.798	.724	12.221	50.921%	.921
	오류 발생 시 문제 해결이 빠르게 이루어 짐	.754	.726			
	문제 발생 시 연락을 하면 바로 통화가 가능 함	.731	.593			
	시스템 교육기회를 충분히 제공 함	.725	.662			
	업무 처리 시 신뢰성 있게 행동 함	.722	.687			
	업무수행에 요구되는 전문지식을 가지고 있음	.684	.517			
	업무처리에 필요한 요구사항을 빠르게 해결 해 줌	.642	.660			
	매뉴얼을 제공 함	.638	.513			
	내가 업무를 처리하는데 협조적임	.605	.574			
정보 품질	유용한 정보를 제공 함	.781	.690	1.805	7.520%	.924
	충분한 정보를 제공 함	.723	.673			
	최신의 정보를 제공 함	.671	.650			
	필요한 정보를 정확히 제공 함	.663	.627			
	신뢰할 수 있는 정보를 제공 함	.638	.616			
	정보의 백업 기능이 잘 이루어 짐	.599	.660			
	호텔 수준에 적합한 시스템임	.592	.602			
	정보검색에 불편함이 없음	.582	.582			
	호텔정보시스템은 안정적 임	.580	.597			
	긴급 복구 기능이 있음	.409	.478			
시스템 품질	용어나 단어 이해가 쉬움	.819	.703	1.006	4.190%	.846
	조작이 용이하며 이해가 쉬움	.762	.702			
	업데이트가 잘 이루어짐	.612	.615			
	정보 공유로 업무가 효율적임	.540	.568			
	업무 처리가 향상 됨	.532	.614			
KMO= .953		Chi-Square=3847.086	sig= .000	총 분산설명력=62.632%		

제 1 요인(F1)은 ‘문제 발생이유와 해결방법에 대해 잘 설명해줌’, ‘오류 발생 시 문제 해결이 빠르게 이루어짐’, ‘문제 발생 시 연락을 하면 바로 통화가 가능

함’, ‘시스템 교육기회를 충분히 제공함’, ‘업무 처리 시 신뢰성 있게 행동함’, ‘업무 수행에 요구되는 전문지식을 가지고 있음’, ‘업무처리에 필요한 요구사항을 빠르게 해결해줌’, ‘매뉴얼을 제공함’, ‘내가 업무를 처리하는데 협조적임’의 9개 항목으로 구성됐으며 “서비스 품질”로 명명했다.

제 2 요인(F2)은 ‘유용한 정보를 제공함’, ‘충분한 정보를 제공함’, ‘최신의 정보를 제공함’, ‘필요한 정보를 정확히 제공함’, ‘신뢰할 수 있는 정보를 제공함’, ‘정보의 백업 기능이 잘 이루어짐’, ‘호텔 수준에 적합한 시스템임’, ‘정보검색에 불편함이 없음’, ‘호텔정보시스템은 안정적임’, ‘긴급 복구 기능이 있음’의 10개 항목으로 구성됐으며 “정보 품질”로 명명했다.

제3 요인(F3)은 ‘용어나 단어 이해가 쉬움’, ‘조작이 용이하며 이해가 쉬움’, ‘업데이트가 잘 이루어짐’, ‘정보 공유로 업무가 효율적임’, ‘업무 처리가 향상됨’의 5개 항목으로 구성됐으며 “시스템 품질”로 명명했다. 이 요인의 고유 값은 각각 12.221, 1.805, 1.006이고, 분산설명력이 50.921%, 7.520%, 4.190%로 총 분산설명력이 62.632%로 나타났다. 또한 신뢰도 계수를 살펴보면 0.6 이상으로 내적일관성이 확보됐다고 말할 수 있다.

(1-2) 고객 지향성에 대한 신뢰성 및 타당성 검증

고객 지향성에 대한 요소는 측정된 9개의 항목을 대상으로 요인분석을 실시했다. 전체 신뢰도 분석 후 2번의 요인분석을 반복 실행했으며 그 결과는 다음과 같다. 첫째, 표본 적합도를 검증하는 KMO값이 .917, Bartlett의 단위행렬검증 (Test of Sphericity) 값이 1259.482(sig=.00)으로 유의했다. 이것은 변수들이 서로 독립적이지 않은 상태에 있음을 의미하며, 변수들 간의 상관관계가 존재하기 때문에 요인분석이 가능함을 나타내고 있는 것이다.

제 1 요인은 ‘나는 고객에게 항상 친절하게 대함’, ‘나는 고객에게 항상 최상의 서비스를 제공할 자신이 있음’, ‘나는 고객과 대화할 때 항상 고객과 시선을 맞추려고 노력함’, ‘나는 고객이 필요로 하는 것 이상의 서비스를 제공하기 위해 노력함’, ‘나는 고객이 필요로 하는 것 이상의 서비스를 제공하기 위해 노력함’, ‘나는 고객을 위해 자발적으로 도움을 주고 있음’, ‘나는 불만고객에 대한 해결을 위해

노력함’, ‘나는 항상 밝은 표정으로 고객을 맞이함’, ‘나는 고객이 원하는 정보를 제공하기 위해 노력함’, ‘나는 고객 서비스를 개선하기 위해 새로운 업무지식 습득에 노력함’ 9개 항목으로 구성됐으며 “고객 지향성”으로 명명하였다. 요인의 고유 값은 5.478이고 분산설명력이 60.871로 총 분산설명력이 60.871%로 나타났다. 또한 신뢰도 계수를 살펴보면 0.6 이상으로 내적일관성이 확보됐다고 말할 수 있다.

<표 4-5> 고객지향성에 대한 신뢰성 및 타당성 검증 결과

요 인		적재치	공통성	고유값	분산설명력	신뢰계수
고객 지향성	나는 고객에게 항상 친절하게 대함	.815	.664	5.478	60.871	.919
	나는 고객에게 항상 최상의 서비스를 제공할 자신이 있음	.804	.646			
	나는 고객과 대화할 때 항상 고객과 시선을 맞추려고 노력함	.799	.638			
	나는 고객이 필요로 하는 것 이상의 서비스를 제공하기 위해 노력함	.796	.633			
	나는 고객을 위해 자발적으로 도움을 주고 있음	.768	.590			
	나는 불만고객에 대한 해결을 위해 노력함	.767	.588			
	나는 항상 밝은 표정으로 고객을 맞이함	.759	.576			
	나는 고객이 원하는 정보를 제공하기 위해 노력함	.757	.574			
	나는 고객 서비스를 개선하기 위해 새로운 업무지식 습득에 노력함	.755	.570			
KMO= .917 Chi-Square=1259.482 sig= .000		총 분산설명력=60.871%				

(1-3) 사용자 만족에 대한 신뢰성 및 타당성 검증

사용자 만족에 대한 요소는 측정된 5개의 항목을 대상으로 요인분석을 실시했다. 전체 신뢰도 분석 후 2번의 요인분석을 반복 실행했으며 그 결과는 다음과 같다. 첫째, 표본 적합도를 검증하는 KMO값이 .882, Bartlett의 단위행렬검증

(Test of Sphericity) 값이 690.705(sig=.00)으로 유의했다. 이것은 변수들이 서로 독립적이지 않은 상태에 있음을 의미하며, 변수들 간의 상관관계가 존재하기 때문에 요인분석이 가능함을 나타내고 있는 것이다.

<표 4-6> 사용자 만족에 대한 신뢰성 및 타당성 검증 결과

요 인		적재치	공통성	고유값	분산설명력	신뢰계수
사용자 만족	호텔정보시스템 사용으로 업무 효율성이 높아짐	.866	.750	3.587	71.741	.900
	호텔정보시스템 사용으로 서비스의 질이 향상됨	.862	.744			
	호텔정보시스템 사용으로 고객의 요구사항을 신속하게 처리할 수 있음	.847	.717			
	정확한 고객의 정보 관리로 인한 고객의 재방문에 기여하고 있음	.832	.692			
	나는 우리 호텔의 호텔정보시스템에 전반적으로 만족함	.827	.684			
KMO= .882 Chi-Square=690.705 sig= .000		총 분산설명력=71.741%				

제 1 요인은 ‘호텔정보시스템 사용으로 업무 효율성이 높아짐’, ‘호텔정보시스템 사용으로 서비스의 질이 향상됨’, ‘호텔정보시스템 사용으로 고객의 요구사항을 신속하게 처리할 수 있음’, ‘정확한 고객의 정보 관리로 인한 고객의 재방문에 기여하고 있음’, ‘나는 우리 호텔의 호텔정보시스템에 전반적으로 만족함’ 5개 항목으로 구성됐으며 “고객 지향성”으로 명명하였다. 요인의 고유 값은 3.587이고 분산설명력이 71.741로 총 분산설명력이 71.741%로 나타났다. 또한 신뢰도 계수를 살펴보면 0.6 이상으로 내적일관성이 확보됐다고 말할 수 있다.

제 3 절 연구 가설의 검증

1. 가설 1 검증

가설 1. 호텔정보시스템 품질(정보 품질, 시스템 품질, 서비스 품질)은 사용자 만족에 영향을 미칠 것이다.

<표 4-7> 호텔정보시스템 품질(정보품질, 시스템품질, 서비스품질)과 사용자 만족과의 관계분석

요인	비 표준화계수		표준화계수	t	유의 확률	공선성 통계량		
	B	표준오차	베타			공차한계	VIF	
(상수)	.832	.150		5.560	.000***			
사용자 만족	서비스품질	.136	.064	.139	2.123	.035**	.389	2.569
	정보품질	.618	.081	.620	7.594	.000***	.252	3.972
	시스템품질	.056	.062	.058	.899	.370	.401	2.496
	F값=120.787 $R^2=.609$ 수정된 $R^2=.604$ 유의확률 0.00***							

주) * p<0.1 ** p<0.05, *** p<0.01

가설 1은 호텔정보시스템 품질(정보품질, 시스템품질, 서비스품질)과 사용자 만족의 영향관계를 살펴보기 위한 것이다. 이를 위해 제주지역 특1급 호텔 직원을 대상으로 설문한 자료를 가지고 호텔정보시스템 품질(정보품질, 시스템품질, 서비스품질)과 사용자 만족과의 관계를 살펴보았으며, 그 결과는 <표 4-7>과 같다.

호텔정보시스템 품질(정보품질, 시스템품질, 서비스품질)에서 시스템 품질, 정보 품질은 사용자 만족에 정(+)의 영향을 미치고, 회귀모형의 적합성 또한 각각 p<0.05, p<0.01 수준에서 유의한 것으로 나타났다.

도출된 회귀모형에서 독립변수가 종속변수를 설명해 주는 결정계수(R^2)는 .609

을 보여 전체 설명력은 60.9%로 분석됐다. 따라서 종속변수와 독립변수 간에 상관관계가 있다고 할 수 있으며, 또한 회귀모델이 통계적으로 유의한 것이라고 판명됐다고 말할 수 있다. 한편 독립변수간의 다중공선성의 정도를 나타내는 VIF 값은 모두 10보다 작아 회귀모델은 문제가 없는 것으로 판명됐다. 이와 같이 서비스 품질, 정보 품질은 사용자 만족($\beta=0.136, 0.618$)에 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 1은 부분적으로 채택됐다.

2. 가설 2 검증

가설2. 호텔정보시스템 품질(정보품질, 시스템품질, 서비스품질)은 고객 지향성에 영향을 미칠 것이다.

<표 4-8> 호텔정보시스템 품질(정보품질, 시스템품질, 서비스품질)과 고객지향성과의 관계분석

요인	비 표준화계수		표준화계수	t	유의 확률	공선성 통계량		
	B	표준오차	베타			공차한계	VIF	
(상수)	2.831	.179		15.788	.000***			
고객 지향성	서비스품질	.136	.077	.170	1.771	.078*	.389	2.569
	정보품질	.201	.097	.246	2.063	.040**	.252	3.972
	시스템품질	.009	.074	.011	.121	.904	.401	2.496
F값=15.040 $R^2=.162$ 수정된 $R^2=.151$ 유의확률 0.00***								

주) * p<0.1 ** p<0.05, *** p<0.01

가설 2는 호텔의 호텔정보시스템 품질(정보품질, 시스템품질, 서비스품질)과 고객 지향성의 영향관계를 살펴보기 위한 것이다. 이를 위해 제주지역 특1급 호텔 직원을 대상으로 설문한 자료를 가지고 호텔의 호텔정보시스템 품질(정보품질, 시스템품질, 서비스품질)과 고객 지향성 요인과 관계를 살펴보았으며, 그 결과는

<표 4-8>과 같다.

호텔정보시스템 품질(정보품질, 시스템품질, 서비스품질)에서 서비스 품질, 정보 품질은 고객지향성에 정(+)의 영향을 미치고, 회귀모형의 적합성 또한 각각 $p < 0.1$, $p < 0.05$ 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 도출된 회귀모형에서 독립변수 종속변수를 설명해 주는 결정계수 (R^2)는 .162을 보여 전체 설명력은 16.2%으로 분석됐다.

따라서 종속변수와 독립변수 간에 상관관계가 있다고 할 수 있으며, 또한 회귀모형이 통계적으로 유의한 것이라고 판명됐다고 말할 수 있다. 한편 독립변수 간의 다중공선성의 정도를 나타내는 VIF값은 모두 10보다 작아 회귀모형은 문제가 없는 것으로 판명됐다. 이와 같이 서비스 품질, 정보품질은 고객 지향성($\beta = 0.136, 0.201$)에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

따라서 가설 2는 부분적으로 채택됐다.

3. 가설 3 검증

가설 3. 호텔정보시스템의 사용자 만족은 고객 지향성에 영향을 미칠 것이다.

<표 4-9> 사용자 만족과 고객 지향성과의 관계분석

요인		비 표준화계수		표준화계수	t	유의 확률	공선성 통계량	
		B	표준오차	베타			공차한계	VIF
고객 지향성	(상수)	2.975	.181		16.464	.000***		
	사용자 만족	.286	.050	.349	5.706	.000***	1.000	1.000
		F값=32.561		$R^2=.122$	수정된 $R^2=.118$	유의확률 0.00***		

주) *** $p < 0.01$

가설 3은 사용자 만족과 고객 지향성의 영향관계를 살펴보기 위한 것이다. 이를 위해 제주지역 특1급 호텔 직원을 대상으로 설문한 자료를 가지고 사용자 만

족 요인과 고객 지향성 요인과의 관계를 살펴보았으며, 그 결과는 <표 4-9>와 같다.

사용자 만족은 고객 지향성에 정(+)의 영향을 미치고, 회귀모형의 적합성 또한 $p < 0.01$ 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 도출된 회귀모형에서 독립변수가 종속변수를 설명해 주는 결정계수(R^2)는 0.122를 보여 전체 설명력은 12.2%로 분석됐다. 따라서 종속변수와 독립변수 간에 상관관계가 있다고 할 수 있으며, 또한 회귀모형이 통계적으로 유의한 것이라고 판명됐다고 말할 수 있다. 한편 독립변수간의 다중공선성의 정도를 나타내는 VIF값은 10보다 작아 회귀모형은 문제가 없는 것으로 판명됐다. 이와 같이 사용자 만족은 고객 지향성($\beta=0.286$)에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 3은 채택됐다.

4. 가설 4 검증

가설 4. 호텔정보시스템 종류에 따라 사용자 만족에 차이가 있을 것이다.

<표 4-10> 호텔정보시스템 종류에 따른 사용자 만족 차이 분석

구분		평균	표준편차	F값	유의확률	
사용자 만족	시스템 종류	WITH	3.38(a)	.707	8.979	.000***
		오페라	3.67(b)	.588		
		롯데정보통신	3.82(b)	.481		

주1) *** $p < 0.01$

주2) Duncan's 다중검증방법을 사후검증으로 사용함 (a>b의 각 부 집단 형성은 0.05 유의수준에서 유의함)

호텔정보시스템 종류에 따른 사용자 만족에 대한 차이는 <표 4-10>에서 나타나듯이 시스템 종류에 따른 사용자 만족은 유의수준 0.01에서 유의한 차이가 나타났다. 구체적으로 살펴보면, 외주 업체에 의해 만들어진 WITH(산하정보통신)이나 오페라 보다 롯데호텔이 자체 개발한 롯데정보통신의 사용자 만족이 높게 나타났다. 이는 그 호텔의 실정이나 동향을 잘 파악하여 반영하였으며, 이에 반해 외주업체의 시스템은 그렇지 못함에 차이가 있다고 볼 수 있다. 따라서 가설

4는 채택됐다.

5. 가설 5 검증

가설 5. 호텔정보시스템 종류에 따라 고객 지향성에 차이가 있을 것이다.

호텔정보시스템 종류에 따른 고객 지향성에 대한 차이는 <표 4-11>에서 나타나듯이 시스템 종류에 따른 고객 지향성은 유의한 차이가 나타나지 않았다. 업무 수행에 있어 호텔시스템의 종류에 따라 고객지향성과는 차이가 없는 것으로 알 수 있다. 따라서 가설 5는 기각되었다.

<표 4-11> 호텔정보시스템 종류에 따른 고객 지향성 차이 분석

구분		평균	표준편차	F값	유의확률	
고객 지향성	시스템 종류	WITH	3.92	.552	1.880	.155
	오페라	4.07	.543			
	롯데정보통신	4.03	.477			

제 4 절 분석결과의 요약

본 연구는 호텔정보시스템 품질(정보품질, 시스템품질, 서비스품질)이 고객지향성과 사용자 만족에 미치는 영향을 살펴보고, 인구 통계적 특성과 호텔정보시스템 종류가 사용자 만족에 어떤 차이를 미치는지 알아보기 위해 실증분석을 했다.

이를 위하여 호텔정보시스템 품질(정보품질, 시스템품질, 서비스품질)이 고객지향성과 사용자 만족에 어떠한 영향을 미치는가를 분석했다. 또한, 호텔정보시스템 종류가 사용자 만족에 어떠한 차이를 미치는지 알아보기 위하여 일원배치 분산분석(One-Way ANOVA) 분석을 실시하였다. 그 검증 결과를 보면 다음과 같다.

첫째, 호텔정보시스템 품질(정보품질, 시스템품질, 서비스품질)에서 서비스 품질, 정보 품질은 고객지향성에 정(+)¹의 영향을 미치고, 회귀모형의 적합성 또한 각각 $p < 0.1$, $p < 0.05$ 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 도출된 회귀모형에서 독립변수 종속변수를 설명해 주는 결정계수 (R^2)는 .162를 보여 전체 설명력은 16.2%로 분석됐다. 따라서 종속변수와 독립변수 간에 상관관계가 있다고 할 수 있으며, 또한 회귀모형이 통계적으로 유의한 것이라고 판명됐다고 말할 수 있다. 한편 독립변수간의 다중공선성의 정도를 나타내는 VIF값은 모두 10보다 작아 회귀모형은 문제가 없는 것으로 판명됐다. 이와 같이 서비스 품질, 정보품질은 고객 지향성($\beta=0.136, 0.201$)에 정(+)¹의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 호텔정보시스템 품질(정보품질, 시스템품질, 서비스품질)에서 시스템 품질, 정보 품질은 사용자 만족에 정(+)¹의 영향을 미치고, 회귀모형의 적합성 또한 각각 $p < 0.05$, $p < 0.01$ 수준에서 유의한 것으로 나타났다.

도출된 회귀모형에서 독립변수가 종속변수를 설명해 주는 결정계수(R^2)는 .609을 보여 전체 설명력은 60.9%로 분석됐다. 따라서 종속변수와 독립변수 간에 상관관계가 있다고 할 수 있으며, 또한 회귀모형이 통계적으로 유의한 것이라고 판명됐다고 말할 수 있다. 한편 독립변수간의 다중공선성의 정도를 나타내는 VIF값은 모두 10보다 작아 회귀모형은 문제가 없는 것으로 판명됐다. 이와 같이 서비스 품질, 정보 품질은 사용자 만족($\beta=0.136, 0.618$)에 정(+)¹의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 사용자 만족은 고객 지향성에 정(+)¹의 영향을 미치고, 회귀모형의 적합성 또한 $p < 0.01$ 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 도출된 회귀모형에서 독립변수가 종속변수를 설명해 주는 결정계수(R^2)는 0.122를 보여 전체 설명력은 12.2%로 분석됐다. 따라서 종속변수와 독립변수 간에 상관관계가 있다고 할 수 있으며, 또한 회귀모형이 통계적으로 유의한 것이라고 판명됐다고 말할 수 있다. 한편 독립변수간의 다중공선성의 정도를 나타내는 VIF값은 10보다 작아 회귀모형은 문제가 없는 것으로 판명됐다. 이와 같이 사용자 만족은 고객 지향성($\beta=0.286$)에 정(+)¹의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

넷째, 호텔정보시스템 종류에 따른 사용자 만족에 대한 차이는 시스템 종류에 따른 사용자 만족은 유의수준 0.01에서 유의한 차이가 나타났다. 구체적으로 살

펴보면, 외주 업체에 의해 만들어진 WITH(산하정보통신)나 오페라 보다 롯데호텔이 자체 개발한 호텔정보시스템의 사용자 만족이 높게 나타났다.

다섯째, 호텔정보시스템 종류에 따른 고객 지향성은 유의한 차이가 나타나지 않았다.

연구가설 검증의 요약결과의 해석은 <표 4-12>와 같다.

<표 4-12> 연구가설 검증의 요약결과

가설	관계	연구가설 채택여부	요약결과의 해석
가설 1	호텔정보시스템 품질(정보품질, 시스템품질, 서비스품질)과 고객 지향성의 관계	부분 채택	서비스 품질, 정보품질은 고객 지향성($\beta=0.136, 0.201$)에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타남
가설 2	호텔정보시스템 품질(정보품질, 시스템품질, 서비스품질)과 사용자 만족의 관계	부분 채택	서비스 품질, 정보 품질은 사용자 만족($\beta=0.136, 0.618$)에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타남
가설 3	사용자 만족과 고객 지향성의 관계	채택	사용자 만족은 고객 지향성($\beta=0.286$)에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타남
가설 4	호텔정보시스템 종류와 사용자 만족의 차이	채택	외주 업체에 의해 만들어진 WITH나 오페라 보다 롯데호텔이 자체 개발한 호텔정보시스템의 사용자 만족이 높게 나타남
가설 5	호텔정보시스템 종류와 고객 지향성의 차이	기각	호텔정보시스템 종류와 고객 지향성에 대한 차이는 유의한 차이가 나타나지 않음

제 5 장 결 론

제 1 절 연구의 요약 및 시사점

본 연구는 호텔정보시스템 품질(정보품질, 시스템품질, 서비스품질)이 고객지향성과 사용자 만족에 미치는 영향에 대해 연구하고자 하였다. 이를 위해 호텔정보시스템과 호텔정보시스템의 정보품질, 시스템품질, 서비스품질과 고객지향성, 그리고 사용자 만족의 선행 연구들에 대한 문헌 연구와 제주도 특1급 호텔 종사원을 대상으로 한 실증 연구를 병행하였다.

본 연구의 조사 대상은 제주도 소재의 특1급 호텔을 표본으로 하였으며 호텔의 예약, 객실, 식음료, 백오피스 등 정보 시스템을 업무에 사용하는 부서에 설문지를 배포하여 설문조사를 실시하였다.

설문지는 300부를 배포하여 254부를 회수하였으며, 그 중 실증 분석에 활용한 설문지는 237부이다. 설문 조사 기간은 2011년 4월 19일부터 2011년 4월 30일까지 12일 동안 실시하였다.

본 연구에서의 자료 분석은 사회과학분야에서 널리 사용되고 있는 SPSS 12.0 프로그램을 사용하여 빈도분석을 실시하였으며, 조사항목의 내적일관성을 검증하기 위해 크론바하의 알파에 의한 신뢰도 분석을 사용하였다. 본 연구의 가설을 검증하게 위해 빈도분석, 일원배치 분산분석(One-Way ANOVA), 회귀분석을 실시하였다.

그 실증 분석 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 호텔정보시스템 품질(정보품질, 시스템품질, 서비스품질)에서 시스템 품질, 정보 품질은 사용자 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 호텔정보시스템 품질(정보품질, 시스템품질, 서비스품질)에서 서비스 품질, 정보 품질은 고객지향성에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 사용자 만족은 고객 지향성에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

넷째, 호텔정보시스템 종류에 따른 사용자 만족에 대한 차이가 있는 것으로 나타났다. 구체적으로 살펴보면, 외주 업체에 의해 만들어진 WITH(산하정보통신)나 오페라 보다 롯데호텔이 자체 개발한 호텔정보시스템의 사용자 만족이 높게 나타났다.

다섯째, 호텔정보시스템 종류에 따른 고객 지향성에 대한 차이는 유의하지 않는 것으로 나타났다.

호텔기업의 경영에 있어서 호텔정보시스템 품질과 사용자만족, 고객지향성은 매우 중요한 요소로 작용된다. 따라서 본 연구의 시사점은 다음과 같다.

첫째, 호텔정보시스템의 품질에서 정보품질, 서비스 품질이 고객지향성과 사용자 만족에 영향을 미치며 이 중 정보품질이 더 영향을 미치는 것으로 나타났다.

호텔정보시스템의 정보품질과 시스템품질이 사용자 만족에 영향을 미친다는 이는 박희석(2001)의 연구결과와 다르게 나타났다. 시대가 변화함에 따라 사용자의 요구와 기대가 높아짐으로써 호텔정보시스템의 정보제공은 물론이고, 단순한 시스템적인 측면보다 서비스적인 부분을 더욱 중요시 한다는 것을 알 수 있다. 이로 인해 정보시스템 부서의 역할이 증대되었음을 알 수 있으며, 정보시스템 부서(전산실)와 사용자(종사원)의 상호작용이 중요하다고 볼 수 있다.

둘째, 사용자 만족은 고객지향성에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 사용자 만족이 고객에 서비스를 제공하는 과정에 중요한 역할을 하고 있다는 것을 알 수 있다. 고객지향성을 높이기 위해서는 호텔정보시스템의 질을 더 향상시켜 사용자의 만족도를 높여야 할 것이다.

셋째, 호텔정보시스템의 종류에 따라 사용자 만족과 정보시스템 품질에 차이가 있으나, 고객지향성에는 차이가 없는 것으로 나타났다. 즉, 외주업체에 의해 만들어진 시스템보다 자체에서 개발한 시스템을 사용하는 종업원의 만족도가 높으나, 고객지향성에는 차이가 없는 것으로 판명되었다. 이는 자체개발한 시스템의 경우 그 호텔의 실정이나 동향을 잘 파악하여 반영하였으며, 종사원들 또한 시스템에 대한 애착심과 신뢰, 만족감이 더 높다고 볼 수 있다. 반면 외주업체의 호텔정보시스템을 사용하는 호텔의 경우 사용자(종사원)와 정보시스템부서(전산실) 그리고 시스템 제공업체간의 충분한 의사소통과 이해가 필요하다고 본다. 또한 업무 수행 시 호텔정보시스템의 종류에 따른 차이가 없다고 볼 수 있다.

갈수록 경쟁이 치열해지는 호텔산업의 시장에서 호텔경영자들은 호텔정보시스템의 품질을 고려하여 사용자의 만족도와 고객지향성을 높이고 더 나아가 고객 만족으로 발전시켜 호텔경영 환경에서의 경쟁력을 확보해야 할 것이다. 또한 각 호텔들마다 평가기준을 정하여 주기적으로 사용자 만족도를 조사하고 종사원 교육에 반영할 필요가 있을 것이다. 이로 인해 호텔정보시스템이 실제 운영되는데 있어 결과적으로 그 시스템의 사용자인 종사원 만족과 고객지향성의 향상은 물론 고객만족까지 창출 할 수 있을 것으로 기대한다.

제 2 절 한계점 및 향후 연구방안

본 연구에서는 다음과 같은 한계점을 지니고 있으며, 향후 연구방향에 대하여 제시하고자 한다.

첫째, 표본 추출의 어려움을 들 수 있다. 실증조사의 표본선정에 있어서 제주도에는 특1급 호텔의 종사원만을 대상으로 하였기 때문에 연구결과를 일반화 하는데 한계가 있을 수 있다. 따라서 향후 연구에서는 조사대상 호텔을 확대하여 본 연구결과를 일반화할 수 있는 후속연구가 필요하다. 예를 들어, 호텔 등급별, 지역별, 종류별, 규모별로 차이점을 연구해 볼 필요가 있다.

둘째, 부서별로 사용하는 호텔정보시스템의 종류에 따라 만족도의 차이가 있는지를 알기 위해서 F/O, B/O, POS 시스템을 이용하는 종사원들에 대해 그 표본을 비슷한 수준에서 조사할 필요가 있다.

셋째, 일반적으로 표본 대상인 호텔 종사원들은 본인이 근무하는 호텔에 대한 긍정적인 평가를 하려는 경향이 있다. 따라서 호텔 종사원과 고객간의 관계가 어떠한지 연구모형을 확장하여 후속연구를 할 필요가 있다. 즉, 호텔 종사원들의 고객지향성이 고객 서비스와 고객만족에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 인과관계를 측정하고 이에 따라 종사원 만족과 고객만족간의 차이에 대한 심층연구를 할 필요가 있다.

앞서 제시된 한계점에 대한 극복 방법 또는 적절한 대안을 모색하여 후속 연

구에서는 좀 더 다양한 시도와 연구가 진행되어야 하겠다.



참고문헌

1. 국내문헌

1) 서적

- 고석면(2005). 『호텔경영론』, 기문사
- 권태영(2001). 『호텔경영과 실무』, 기문사
- 김성혁(1999). 『최신 서비스 산업론』, 형설출판사,
- 김영호(1994). 『경영정보시스템』, 세명서관
- 배도선(1996). 『통계적 품질관리』, 영지문화사
- 신현길(1995). 『최신경영정보시스템』, 홍릉과학출판사
- 안중호(1993). 『경영과 정보통신기술』, 학현사
- 주장건(1992). 『호텔정보시스템』, 일신사
- 허향진, 조문수(2008). 『호텔경영론』, 형설출판사
- 황대육, 안우규, 김동식(2007). 『(관광·호텔)정보시스템실무』, 백산출판사

2) 논문

- 강남국(1993). 호텔서비스 상품이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구, 경기대학교 경영대학원, 박사학위논문
- 강동석(2009). 전자정부서비스에 대한 사용자 만족도 결정요인에 관한 연구, 성균관대학교 대학원, 석사학위논문
- 고광필(2009). 유니버설 디자인에 기초한 웹 인터페이스 개인화의 사용자 만족 연구, 중앙대학교 대학원, 박사학위논문
- 김준호·김대곤(2007). 내부마케팅이 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구 - K 콜센터를 중심으로 - 『산업경영연구』, 30(1)
- 김사균(2002). 통합정보시스템의 사용자 만족도와 업무성과에 관한 실증연구 : 한국 공군본부를 중심으로, 연세대학교 대학원, 석사학위논문
- 김석영(2010). 호텔종사원의 경력관리와 직무만족, 직무몰입, 고객지향성과의 영향관

- 계연구, 동명대학교 대학원, 박사학위논문
- 김용득(2005). 지방공무원의 직무만족과 고객지향성의 관계에 관한 연구: 대구광역시와 경상북도를 중심으로, 고려대학교 정책대학원, 석사학위논문
- 김은주(2008). 호텔 원스톱(One-Stop)서비스 품질이 종사원(서비스 제공자) 만족과 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구, 경성대학교 경영대학원, 석사학위논문
- 김정만·조문수·문태수(1999). 호텔정보시스템의 활용이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구, 한국호텔의식경영학회, 호텔경영학연구
- 김종욱(2000). 정보시스템의 사용자 만족 결정과정에 관한 연구: 기대불일치 이론을 중심으로, 『한국경영정보학회 추계학술대회 논문집』
- 박성화(1996). 종업원 직무만족이 종업원의 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구, 서울대학교 대학원 경영학과, 석사학위논문
- 박종철(2007). 보훈공단 산하 5개 병원 정보시스템 사용자의 만족도에 관한 연구, 한양대학교 행정대학원, 석사학위논문
- 박희석(2001). 호텔정보시스템의 품질과 사용자 가치·만족, 사용의도간의 관계, 대구대학교 대학원, 박사학위논문
- 서광열(2009). 호텔 종사원의 직무만족과 고객지향성의 영향관계에서 사회적 유능성의 조절효과에 관한 연구, 경기대학교 대학원, 박사학위논문
- 손병모(2005). WEB기반 여행사 정보시스템의 사용자 만족도에 관한 연구, 경기대학교 관광전문대학원, 박사학위논문
- 송효분(2004). 외식기업의 내부마케팅이 내부고객과 외부고객의 만족에 미치는 영향, 경기대학교 대학원 박사학위논문
- 유필화·박대현·곽영식(1996).“판매원의 고객지향지수 개발 및 판매원 성과와의 상관 관계분석”, 소비자학연구,7(2), 『한국소비자학회』
- 윤연선(2010). 호텔정보시스템속성이 종사원의 업무활용도에 미치는 영향, 세종대학교 관광대학원, 석사학위논문
- 이경근(1999). 호텔정보시스템의 종합적 품질평가모형에 관한 연구 - 사용자 관점을 중심으로 -, 한국외국어대학교 대학원, 박사학위논문
- 이병열(2011). 한국 여행사의 내부마케팅이 직무만족과 조직시민행동 및 고객지향성

- 에 미치는 영향에 관한 연구, 상지대학교 대학원, 박사학위논문
- 이병원(2002). 호텔정보시스템의 EDP내부통제 및 품질이 사용자만족에 미치는 영향, 경희대학교 대학원, 박사학위논문
- 이병원(2002). 호텔정보시스템의 내부통제 및 품질에 관한 실증적 연구, 『동양대학교 논문집』, 8(2)
- 이선구(1992). 한국 호텔경영정보시스템에 관한 연구 - 평가모델의 활용도 측정을 중심으로, 세종대학교 경영대학원, 석사학위논문
- 이영석(2002). 구성원의 서비스지향성이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구, 경희대학교 경영대학원, 박사학위논문
- 이은경(2009). CRM의 사용 용이성과 고객정보품질이 사용자 만족과 업무성과에 미치는 영향: 서울시내 특1급 호텔종사원을 대상으로, 경희대학교 대학원, 석사학위논문
- 이재만(2004). 여행업의 서비스지향성이 종업원의 직무만족과 성과에 미치는 영향에 관한 연구, 경기대학교대학원 박사학위논문
- 정성엽·박준철(1999). 호텔정보시스템의 효율적 이용에 관한 연구 『논문집』
- 정소숙(2005). 호텔정보시스템의 내부이용자 특성별 만족도 차이에 관한 연구, 제주대학교 경영대학원, 석사학위논문
- 조기웅(2005). 위탁급식업체 급식정보시스템 구축실태조사와 급식정보시스템 품질이 사용자 만족 및 사용자 성과에 미치는 영향, 연세대학교 생활환경대학원, 석사학위논문
- 조상철(2006). 외식기업 브랜드 개성과 종사원 자아일치가 종사원 만족과 고객지향성에 미치는 영향, 경기대학교 대학원, 박사학위논문
- 조희송(2004). 호텔의 서비스지향성이 종사원만족, 고객지향성 및 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구, 제주대학교 경영대학원, 석사학위논문
- 허정봉(2000). 호텔정보시스템의 서비스 품질 측정에 관한 연구, 경기대학교 대학원, 박사학위논문
- 허정봉(2006). 호텔정보시스템 사용자 만족도의 영향요인에 관한 연구, 『관광정보연구』
- 황윤용·정성구·최수아·이국용(2007). 공공부문에서 고객지향성이 서비스 품질과

고객만족에 미치는 영향, 『고객만족경영연구』, 9(2)

2. 국외문헌

- Baroudi, J.J. & Olson, M.H. & Orlikowski, W.J.(1988). A short form measure of user satisfaction and notes on use, *Journal of management Information System*, 4
- Bailey, J.E. & Pearson, S.W.(1983). Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction, *Management Science*, 29(5)
- Bettenciurt, L.A. & Brown, S.W.(1997). Contact Employees: Relationships Among Workplace Fairness, Job Satisfaction and Prosocial Service Behaviors, *Journal of Retailing*, 73(1)
- Brancheau, J.C. & Brown, C.V.(1993). The Management of End-User Computing: Status and Directions, *ACM Computing Surveys*, 25(4)
- David, I. & Mitchell, A.A. (1994). Point-of-Sale Data in Consumer Goods Marketing: Transforming the Art of Marketing into the Science of Marketing. The Marketing Information Revolution, edited by C. Blattberg, Rashi Glazer and John D.C. Little, Boston, Massachusetts : *Havard Business School Press*
- Davis, F.D.(1989). Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of information technology, *MIS Quarterly*, 12(3)
- Delone, W.H. & McLean, E.R.(1992). Information system success: The quest for the dependent variable, *Information Systems Research*, 3(1)
- Dunlap, B.J. & Dotson, M.J. & Chambers, T.M. (1988). Perceptions of Real-Estate Brokers and Buyers: A Sales-Oriented, Customer-Oriented Approach, *Journal of Business Research*, 17(2)
- Gale, B.T.(1994). *Managing customer value*, New york: Free Press
- Garvin, D.A.(1983). *Quality on the line*, Harvard Business Review, 61(5)
- Gronroos, C.(1990). Relationship Approach to Marketing in Service Contexts: The Marketing and Organizational Behavior Interface, *Journal of Business*

- Research*, 20(1)
- Iivari, J. & Ervasti, I.(1994). User Information Satisfaction: IS Implementability and Effectiveness, *Information & Management*, 27(4)
- Ives, B. & Olson, M.H. & Baroudi, JJ.(1983). The measurement of user information satisfaction, *Communications of the ACM*, 26(10)
- Kettinger W.J. & Lee C.C.(1994). Perceived service quality and user satisfaction with the information services function, *Decision Sciences*, 25(5-6),
- Kelly, S.W.(1992). Developing Customer Orientation among Service Employees, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 20(1)
- Kim, K.K.(1989). User satisfaction: A synthesis of three different perspectives, *Journal of Information Systems*, 4(1)
- Kohli, A.K. & Jaworski, B.J.(1990). Market Orientation: The Construct, Research Propositions and Managerial Implications, *Journal of Marketing*, 54(2)
- Kotler, P.(1996). Principle of marketing, 7ed., New jersey: Prentice Hall, S.S. Roach, Services Under Siege - The Restructuring Imperative, *Harvard Business Review*,(Sep-Oct), Homewood, (IL:Dow Jones-Irwin, 1991)
- Pitt, F.L. & Watson, T.R. & Kavan, C.Bl.(1995). Service quality: A measure of information systems effectiveness, *MIS Quarterly*, 19(2)
- Raymond, L.(1985). Organizational Characteristics and MIS Success in the Context of Small Business, *MIS Quarterly*, 9(1)
- Seddon, P. and Kiew, M.Y.(1994). A partial Test and Development of the DeLone and Mclean's Model of IS Success, *Proceeding of the Fifteenth International Conference on Information on Systems*
- Siguaw, J.A. & Brown, G. & Widing R.E.(1994). The Influence of the Market Orientation of the Firm on Sales force Behavior and Attitudes, *Journal of Marketing Research*, 31(Feb)
- Saxe, R. & Weitz, B.A.(1988). A Measure of the Customer Orientation of Salespeople, *Journal of Marketing Research*, 19(3)
- Teas, R.K.(1994). Expectations as a comparison standard in measuring

service quality: An assessment of a reassessment, *Journal of Marketing*, 58(1)

Treacy, M.E. & Lee, S.C.(1987). Information Technology Impacts on Innovation, *Sloan school of Management*, 18(3)

Narver, J.C. & Slater, S.F.(1990). The Effect of Marketing Orientation on Business Profitability, *Journal of Marketing*, 54(4)

<설문지>

호텔정보시스템 품질이 고객지향성과 사용자만족에
미치는 영향에 관한 연구
- 제주도 특1급 호텔을 중심으로 -

안녕하십니까?

바쁘신 중에도 설문에 응해 주셔서 대단히 감사합니다.

본 설문지는 “호텔정보시스템 품질이 고객지향성과 사용자 만족에 미치는 영향에 관한 연구 - 제주도 특1급 호텔을 중심으로 -”에 대한 귀하의 의견을 조사하기 위해 작성되었습니다. 평소 근무하시면서 느끼시는 생각을 솔직하게 나타내 주시기 바랍니다.

응답해 주신 설문지는 무기명에 의한 통계 처리용으로 사용되며, 응답내용에 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.

제주대학교 경영대학원

관광경영학과 지도교수 : 조 문 수

연구자 : 관광경영학전공 석사과정 남 유 주

☎ : 010-6719-0612

E-mail : nypretty@nate.com

♣호텔정보시스템이란, 호텔에서 업무를 수행함에 있어서 전반적으로 도움이 되는 호텔 내의 모든 컴퓨터와 관련이 있는 시스템을 말하며, Front Office 시스템(호텔예약, 객실관리 등), POS 시스템(업장관리 등), Back Office 시스템(인사, 급여, 회계, 구매 및 자재관리 등), Interface 시스템 등으로 구성되어 있다.

♣고객지향성이란, 기업으로 하여금 기업의 시각에서가 아니라 기업을 대변하는 일선 종사원의 시각에서 고객의 욕구를 정의하는 것을 말한다.

◆ 귀하의 호텔에서 사용하고 있는 호텔정보시스템의 품질에 관한 문항입니다. 해당되는 부분에 √해 주세요.

설 문 항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1. 시스템에 사용되는 용어나 단어가 이해하기 쉽다.	①	②	③	④	⑤
2. 시스템 업데이트가 주기적으로 잘 이루어지고 있다.	①	②	③	④	⑤
3. 직무 수행 시 호텔정보시스템의 조작성이 용이하며, 이해하기 쉽다.	①	②	③	④	⑤
4. 타 부서간의 정보 공유로 업무가 효율적으로 이루어지고 있다.	①	②	③	④	⑤
5. 호텔정보시스템 사용으로 업무 처리가 향상되었다.	①	②	③	④	⑤

- 끝까지 읽어 주시기 바랍니다 -

설 문 항 목	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않 다	보 통 이 다	그 렇 다	매 우 그 렇 다
6. 작동 오류시 긴급 복구기능이 있다.	①	②	③	④	⑤
7. 우리 호텔의 호텔정보시스템은 안정적이다.	①	②	③	④	⑤
8. 우리 호텔의 수준에 적합한 시스템이다.	①	②	③	④	⑤
9. 업무수행에 있어서 필요한 정보를 정확하게 제공한다.	①	②	③	④	⑤
10. 업무수행 시 요구되는 유용한 정보를 제공한다.	①	②	③	④	⑤
11. 업무에 필요한 충분한 정보를 제공한다.	①	②	③	④	⑤
12. 업무에 필요한 정보검색에 불편함이 없다.	①	②	③	④	⑤
13. 신뢰할 수 있는 정보를 제공한다.	①	②	③	④	⑤
14. 최신의 정보를 제공한다.	①	②	③	④	⑤
15. 정보의 백업 기능이 잘 이루어져 있다.	①	②	③	④	⑤
16. 호텔정보시스템을 잘 활용할 수 있도록 매뉴얼을 제공한다.	①	②	③	④	⑤
17. 업무처리에 필요한 요구사항을 빠르게 해결해 준다.	①	②	③	④	⑤
18. 문제 발생시 연락을 하면 바로 통화가 가능하였다.	①	②	③	④	⑤
19. 업무 처리시 신뢰성 있게 행동하였다.	①	②	③	④	⑤

- 끝까지 읽어 주시기 바랍니다 -

설 문 항 목	전혀 그렇 지 않다	그렇 지않 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
20. 업무수행에 요구되는 전문지식을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
21. 내가 업무를 처리하는데 협조적이다.	①	②	③	④	⑤
22. 시스템 오류 발생 시 문제해결이 빠르게 이루어진다.	①	②	③	④	⑤
23. 문제를 해결한 후 발생이유와 해결방법에 대해 잘 설명해 준다.	①	②	③	④	⑤
24. 업무처리에 필요한 시스템 교육기회를 충분히 제공한다.	①	②	③	④	⑤

◆ 다음은 고객지향성에 관한 문항입니다. 해당되는 부분에 √해 주세요.

설 문 항 목	전혀 그렇 지 않다	그렇 지않 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1. 나는 고객에게 항상 친절하게 대한다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 항상 밝은 표정으로 고객을 맞이한다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 고객의 요구를 사전에 파악하기 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 고객에게 항상 최상의 서비스를 제공할 자신이 있다.	①	②	③	④	⑤

- 끝까지 읽어 주시기 바랍니다 -

설 문 항 목	전혀 그렇 지 않 다	그 렇 지 않 다	보 통 이 다	그 렇 다	매 우 그 렇 다
5. 나는 고객이 원하는 정보를 제공하기 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤
6. 나는 고객이 필요로 하는 것 이상의 서비스를 제공하기 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤
7. 나의 고객의 질문에 답변할 수 있는 충분한 지식을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
8. 나의 고객 서비스를 개선하기 위해 새로운 업무지식 습득에 노력한다.	①	②	③	④	⑤
9. 나는 불만고객에 대한 해결을 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤
10. 나는 고객과 대화할 때 항상 고객과 시선을 맞추려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
11. 내가 제공하는 서비스가 고객에게 어떻게 평가될지에 대해 생각한다.	①	②	③	④	⑤
12. 고객이 만족하는 서비스를 제공하면 기분이 좋아진다.	①	②	③	④	⑤
13. 나는 나의 고객이 즐거워할 수 있도록 노력한다.	①	②	③	④	⑤
14. 나의 고객이 행복할 때 일에 대한 만족을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
15. 나는 고객을 위해 자발적으로 도움을 주고 있다.	①	②	③	④	⑤

- 끝까지 읽어 주시기 바랍니다 -

◆ 귀하의 호텔에서 사용하고 있는 호텔정보시스템의 사용 후, 귀하가 느끼는 전반적인 만족에 관한 문항입니다. 해당되는 부분에 √해 주세요.

설 문 항 목	전혀 그렇 지 않다	그렇 지않 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1. 호텔정보시스템 사용으로 서비스의 질이 향상되었다.	①	②	③	④	⑤
2. 호텔정보시스템 사용으로 고객의 요구사항을 신속하게 처리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
3. 정확한 고객의 정보 관리로 인한 고객의 재방문에 기여하고 있다.	①	②	③	④	⑤
4. 호텔정보시스템 사용으로 업무 효율성이 높아졌다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 우리 호텔의 호텔정보시스템에 전반적으로 만족한다.	①	②	③	④	⑤

- 끝까지 읽어 주시기 바랍니다 -

◆ 다음은 귀하의 인구 통계적 특성에 관한 문항입니다. 해당되는 부분에 √ 해주세요.

1. 귀하의 성별은?	① 남 성 ② 여 성
2. 귀하의 연령은?	① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대
3. 귀하의 학력은?	① 고졸이하 ② 전문대 재학/졸업 ③ 대학 재학/졸업 ④ 대학원 재학/졸업
4. 귀하의 총 호텔근무경력은?	① 1년 미만 ② 1년 이상-3년 미만 ③ 3년 이상-5년 미만 ④ 5년 이상-7년 미만 ⑤ 7년 이상 10년 미만 ⑥ 10년 이상
5. 귀하의 근무 부서는?	① 객실, 예약 ② 식음료 ③ 기획, 판촉 ④ 조리 ⑤ 시설 ⑥ 총무, 인사 ⑦ 경리, 회계 ⑧ 전산 ⑨ 기타()
6. 귀하의 직급은?	① 사원 ② 주임 ③ 계장 ④ 대리 ⑤ 과장 ⑥ 차장 ⑦ 부장 이상
7. 귀하의 호텔정보시스템 총 사용 경력은?	① 1년 미만 ② 1년 이상-3년 미만 ③ 3년 이상-5년 미만 ④ 5년 이상-7년 미만 ⑤ 7년 이상 10년 미만 ⑥ 10년 이상
8. 귀하가 주로 사용하는 호텔정보시스템은?	① Front Office 시스템 ② Back Office 시스템 ③ POS 시스템 ④ 기타()

끝까지 응답해 주셔서 진심으로 감사드립니다.

제주대학교 경영대학원 관광경영학전공 남 유 주

ABSTRACT

The Effects of Hotel Information System Quality on Customer Orientation and User Satisfaction

- In Case of the Super Deluxe Hotel in Jeju -

You-joo, Nam

Department of Tourism Management

The Graduate School of Business Administration

Jeju National University

Supervised by professor Moon-Soo Cho

The purpose of this study is to examine the effects of hotel information system quality on customer orientation and user satisfaction in case of the super deluxe hotels in Jeju.

In order to achieve the goals of study, both documentary and empirical studies are performed. The empirical study employs a survey, which was conducted for 12 days starting from April 19, 2011, with 237 samples taken among from 300 employees at eight super deluxe hotels located in Jeju, Korea. Statistical data drawn from those samples were processed and analyzed through the SPSS, frequency analysis, one-way ANOVA and

regressive analysis.

This analysis has led to the following general observations. Firstly, user satisfaction is influenced by system and information quality variables of hotels. Secondly, customer orientation is affected by service quality and information quality. Thirdly, user satisfaction has an effect on customer orientation. Fourthly, the user satisfaction depends upon on types of hotel information system, which specifically indicates higher user satisfaction on the hotel information system developed by outsourcing companies than the self-developed one. Finally, the result shows no difference was found regarding the customer orientation depending on types of hotel information system.

Based upon these findings, some implications are suggested, which followings as: First of all, in order to be competitive in the field of hotel management, hotel managers should consider hotel information system quality, improve customer orientation and finally satisfy user satisfaction. In addition, every hotel needs to periodically check user satisfaction with self-developed evaluation criteria and reflect the result into employee training programs.

Consequently, it is expected to not only improve employee satisfaction and customer orientation also create user satisfaction.