호텔기업에서 효과적 업무활용도를 위한 호텔정보시스템의 역할에 대한 연구*

A Study on the Role of HIS for Effective Work Utilization in Hotel Industry

윤연선(Yoon, Yeon - Sun)** · 이새미(Lee, Sae - Mi)***

〈요 약〉

오늘날의 호텔산업은 급변하는 환경에 신속히 대응하고, 다양한 고객의 욕구를 충족시켜 비용의 절감과 경영 효율성을 극대화하기 위해 호텔정보시스템을 도입하여 운영하고 있다. 그러나 많은 자본의 투입으로 정보시스템을 운영하고 있음에도 불구하고 종사원의 시스템이 제대로 활용되지 않는다면 시스템의 성공을 기대하기는 어렵다. 본 연구는 종사원의 호텔정보시스템 업무활용도에 대한 요인으로 시스템 속성, 지원 서비스 속성, 교육의 속성으로 나누어 분석하였으며, 호텔경영의 형태와 부서에 따른 차이를 분석하여 호텔정보시스템 속성에 대한 종사원의 업무활용도를 실증분석하고 시사점을 도출하였다. 호텔정보시스템 속성과 종사원의 업무활용도 간의 관계를 분석한 결과 호텔정보시스템 속성 중 시스템의 속성과 지원 서비스의 속성이 업무활용도에 유의한 영향을 미쳤으며 교육의 속성은 유의한 영향을 미치지 않았다. 또한, 호텔정보시스템 속성과 업무활용도 간의 관계는 호텔경영의 형태에 따라 차이가 있을 것이라는 가설을 검증한 결과 호텔정보시스템 속성과 종사원의 업무활용도 간의 영향관계에서 독립경영 호텔이 체인 호텔에 비해 더욱 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막으로 호텔정보시스템 속성과 종사원의 호텔정보시스템의 업무활용도 간의 관계에서 호텔 부서의 특성에 따른 차이를 검증한 결과로 부서 특성에 따라 업무활용도에 미치는 영향은 차이가 있는 것으로 나타났으며, 호텔 경영 형태에 의한 부서의 특성에 따른 업무활용도에 미치는 영향에도 차이가 있음으로 나타났다.

한글검색어 : 호텔산업, 업무활용도, 호텔정보시스템

• 접수일자 : 2019.6.5 • 1차수정일 : 2019.6.17 • 최종수정일 : 2019.6.24 • 게재확정일 : 2019.6.30

* 본 논문은 세종대학교 관광대학원 석사학위논문을 수정·보완한 것임.

** (주)서우제이앤디, 포 포인츠 바이 쉐라톤 서울 강남, 호텔사업부 총괄 본부장, 제1저자,

e-mail : reopart386@hanmail.net

*** 동아대학교 스마트거버넌스연구센터 전임연구원, 교신저자, e-mail : emailme6@naver.com

I. 서 론

호텔산업에서 정보 시스템의 환경은 IT 산업의 발달과 함께 급변하고 있으며, 기업은 고객의 다양한 서비스 요구에 대한 신속한 대응을 통해 기업이 속한 산업에서의 경쟁우위 확보를 위해 노력하고 있다. 호텔 기업들은 이러한 변화에 대처하기 위하여 다양한 종류의 호텔정보시스템을 구축하여 고객을 만족시키고 업무의 효율화, 원가와 비용의 절감으로 기업의 궁극적인 목표 달성을 위해 노력하고 있다(Jones, Hillier & Comfort, 2014).

외국의 대규모 체인호텔과 국내 대기업들도 호텔사업에 진출함으로써 시설과 규모의 대형화 되었으며, 이로 인해 업무가 복잡, 다양해졌고 경쟁이 더욱 치열해졌으며, 표준화 된 고객서비스 제공과 경영 효율화를 위하여 호텔정보시스템의 필요성이 증대되었다. 따라서 정보처리의 방법을 개선하고 정비함으로써 호텔 경영의 효율화를 위해 경영 정보화의 필요성이 대두되고 있다. 또한 호텔 경영 환경의 변화에 따라 치열해지는 국내·외 경쟁에서 살아남고 경쟁기업들보다 많은 이윤을 창출하기 위하여 호텔 경영 환경의 변화에 적절한 대응은 필수적이다(오홍진·홍수희, 2015 ; 최동락·이형백, 2015).

한편 이러한 급속한 대내외적 호텔 산업 환경의 변화를 살펴보면 외부 환경의 변화로는 호텔 기업 간의 신규 고객 유치 경쟁의 심화, 외국계 거대호텔의 국내 시장 잠식, 인터넷 기반의 정보화 환경 확대를 꼽을 수 있으며, 내부 환경의 변화로는 경영진의 정보 요구 증가, 전산 개발에 대한 요구 증가, 고객 만족도 및 경영 업무 효율화 향상 필요, 지식경영, 공급체인관리 도입 활성화, 마케팅 활성화를 위한 고객관계관리(Customer Relationship Management : CRM)도입 요구의 증대 등을 들 수 있는데 이러한 환경의 변화에 적절하게 대처하기 위하여 호텔은 호텔정보시스템을 필요로 하고 있다.

호텔정보시스템은 신속한 고객서비스 제공, 효과적인 고객 관리로 인한 충성 고객의 유지와 확보등 대고객서비스 향상 관점과 효율적인 영업, 정확한 매출 관리로 매출의 손실 방지, 회계 및 재무 관리, 영업력 향상, 시설 이용의 증대 등의 호텔 수익 창출의 측면, 그리고 내부 관리를 위한 정확한 정보의 제공, 중앙집중관리 체제 확립, 조직관리의 효율성 등 경영 효율화 관점에서 매우 중요하다.

이렇듯 호텔정보시스템의 중요성과 함께 호텔정보시스템에 대한 연구가 많이 이루어졌으나 이러한 선행연구들은 호텔정보시스템의 사용자 관점에서의 정보의 품질, 기계적 시스템

의 품질, 시스템 서비스 품질과 사용자의 만족도의 관계에 대한 연구가 주를 이루었으나, 시스템 최종 사용자인 종사원의 시스템 업무 활용에 대한 연구는 아직 미흡하다. 호텔산업은 타 분야에 비해 정보기술 도입이 뒤져있으나, 최근의 연구에서 많이 응용되고 있으며 (Bilgihan, Okumus, Khaldoun & Kwun, 2011 ; Kim, Lee & Ham, 2013), 호텔 산업이 성장하기 위해서 정보 기술과 환대산업에 대한 연구가 활발히 이루어져야 한다. 즉 일반 기업의 정보 시스템에 대한 연구는 활발히 이루어지고 있으나, 80년대 후반 국내에 진출한 해외 체인호텔의 등장으로 우리나라 호텔 산업에서 정보 시스템에 대한 연구는 본격적으로 시작되었다고 볼 수 있으며 시스템의 도입과 품질에 대한 연구가 많았다.

오늘날의 호텔 기업들은 정보 시스템의 중요성을 인지하고 많은 자본의 투입으로 양질의 정보시스템을 구축하기 위해 노력하고 있다. 그러나 좋은 호텔정보시스템을 도입하였다 하더라도 사용자가 제대로 활용하지 못하면 업무의 효율성이나 최종적으로 제공되는 경영 정보의 신뢰성에 문제가 발생할 수 있으므로 정보시스템 구축의 목적을 잃고 성과를 거둘 수 없게 된다.

이에 따라서 본 연구의 목적은 호텔정보시스템속성이 호텔종사원의 정보시스템 업무활용도에 어떠한 영향을 미치는가를 알아보는 데 있다. 또한 호텔정보시스템과 종사원의 업무 활용도의 관계에서 호텔의 경영형태와 부서가 어떠한 차이를 나타내는 가를 알아보기로 하며, 이를 통해 호텔종사원들의 시스템업무를 위한 성과 향상 의 제공에 그 시사점을 가진다.

II. 이론적 배경

2.1 호텔정보시스템(Hotel Information System : HIS)의 개념과 특성

호텔산업은 24시간 365일 영업을 지속하는 특성으로 인하여 정보시스템의 활용 시간이 타 업종에 비해 매우 높다. 따라서 정보시스템을 활용한 서비스도 24시간 제공이 되고, 호텔이라는 기업 특수성을 지닌 호텔정보시스템은 호텔 정보의 취급과 공유를 원활히 하고, 경영 및 관리를 효율적으로 수행하는 데 있다(주장건, 1999). 이러한 호텔정보시스템은 호텔 기업에서 정보의 적절한 취급과 유통을 통해 경영관리의 효과를 향상시키는 것이다. 호

텔정보시스템은 호텔 영업이 지속적으로 쉬지 않고 이루어지므로 일반 기업에서 사용하는 정보시스템과 다른 형태로 운영되고 시스템의 이용률도 높다.

한편, 호텔회계정보시스템은 호텔정보시스템에 속하는 하위차원의 시스템으로 호텔정보 시스템을 구성하는 단위이다. 이는 호텔의 장기적인 경영정책 수립에 필요한 재무계획 수립과 영업활동을 통제하는 수치적 자료를 제공을 포함한 경영성과와 경영관리에 중요한 역할을 한다(최해수, 2004). 이러한 호텔회계정보시스템은 정보 이용자들의 요구에 응답하기 위해 신뢰성이 있는 회계 정보를 신속하게 제공해야 한다. 이를 위해서는 호텔회계정보시스템의 정보 품질 뿐만 아니라 시스템 품질, 서비스 품질 등이 중요한 역할을 하여야 한다. 호텔회계정보시스템을 사용자인 종사원의 입장에서 이러한 요소들의 유기적인 작용을 통해 시스템 수용이 증가하므로 호텔회계정보시스템에 대한 이용 행동이 긍정적으로 나타날 수 있다(김태구 외, 2005 ; 최동락 · 이형백, 2015).

호텔정보시스템의 특성으로는 첫째, 호텔정보시스템 내의 자료는 하루에 수차례 저장된다. 즉 서버의 백업 시스템이 작동하여 재해나 긴급 상황 발생 시 가급적 최신 자료를 저장시켜 피해를 줄이기 위한 것이다.

둘째, 호텔정보시스템 종류의 다양성으로 인해 정보시스템 기능에 따라 사용자가 달라진다. 즉, 객실관리 업무, 객실 관련 업무를 관리하는 프런트 업무, 교환실 업무 등은 프런트 오피스시스템을 사용하고, 레스토랑 및 바, 부대시설을 담당하는 업무는 업장 관리 시스템을 사용한다. 그리고 프런트 오피스 시스템과 업장 관리 시스템에서 생성되는 자료를 자동으로 이관하여 매입·매출관리를 하는 관리부서에서 백 오피스 시스템을 사용한다.

정보시스템의 서비스의 품질은 고객을 대면하는 업장관리 시스템을 사용하는 종사원과 프런트 오피스 근무자의 인적서비스 제공 수준은 직무 만족의 요인이 될 수 있어, 정보시스템의 서비스 품질로 인해 고객으로부터 칭찬과 불평을 들을 수 있다. 결론적으로 호텔정보시스템은 타 업종에 비해 정보시스템으로 인해 종사원이 고객에게 받는 직접적인 영향력은 크다고 볼 수 있다(박희석, 2002 ; 허정봉, 2000).

2.2 호텔정보시스템의 속성

시스템과 정보의 품질은 정보시스템의 전반적인 성공을 가늠하는 주요 요소이며, 정보시

시스템의 유용함은 시스템 사용에 큰 영향을 미치며, 시스템과 정보 품질의 통합은 정보시스템의 전반적인 평가에 중요한 영향을 미친다(Saeed & Abdinnour-Helm, 2008). 일반적으로 시스템의 속성은 시스템 품질과 정보의 품질로 나누어져 연구되어왔다. 품질은 단순히 기술적인 품질이 아닌 기존의 태도, 감정과 더불어 심미, 가치, 과업 적합성 등을 포함하므로 간결하게 정의내리기는 어렵다. 가치 중심의 품질, 서비스 중심의 품질, 절대적인 우수성으로서의 품질, 제품중심의 품질을 포함하여 다양한 측면에서의 품질에 대한 정의가 가능하나 최종적으로 사용자가 원하는 서비스나 제품을 전달하기 위하여 제품 중심의 품질 정의도 함께 고려되어야 한다(박희석, 2002). 이를 바탕으로 본 연구는 기계적인 관점에서의 시스템 품질과 시스템 산출물인 정보의 품질을 정보시스템의 속성으로 나누어 정보시스템이 종사원의 업무활용도에 미치는 영향을 알아보았다.

Grönroos(1984)는 고객들은 서비스에 대한 기대와 지각된 서비스를 비교함으로써 전체적 서비스 품질을 느낀다고 하였고, 서비스에 대한 기대는 과거의 서비스 경험과 기업의 전통적 서비스 활동, 구전, 사상 등 외부적 영향에 의해서 결정된다고 하였다. 또한, 지각된 서비스는 고객과 고객의 접점 직원, 물리적 자원 및 다른 고객에 의해 결정된다고 하였다. 따라서 정보시스템의 사용자인 종사원들에게 지속적인 피드백을 제공하고 지원 및 격려를 함으로써 그들이 신속하게 기술을 습득 할 수 있으며(Lam et al., 2007), 이러한 호텔정보시스템 이용 기술의 습득으로 그들의 새로운 호텔정보시스템 수용에 동기 부여가 된다(Huh et al., 2009). 최근 정보시스템의 역할은 시스템 사용자에게 만족할만한 서비스를 제공하는 것은 물론 부서별 정보시스템 사용자의 만족도를 분석하여 서비스 품질의 개선을 이루어야 한다(허정봉, 2000). 이에 본 연구에서는 호텔정보시스템 사용자에 대한 서비스의 속성이 정보시스템 활용도에 미치는 영향에 대하여 알아보았다.

한편, 시스템 교육은 시스템 사용자들에게 시스템 사용 방법과 시스템의 한계점과 정보처리의 능력, 정보시스템의 활용으로 사용자가 직무 효율성과 의사결정에 대한 효과성의 영향에 대한 지식의 교육을 의미한다(김석범, 2000). 따라서 호텔 비즈니스에서 호텔정보시스템을 사용하면서 시스템에 대한 친숙도와 종사원들의 수준을 향상시키기 위해 관리자나 호텔정보시스템 실무자들은 시스템과 관련된 충분한 교육 훈련을 제공해야 하며(Huh et al., 2009), 호텔정보시스템 실무자는 문제 발생 시 신속히 지원을 제공하고, 종사원들에 대한 정보시스템의 이해와 사용에 불편함이 없도록 충분한 교육을 제공해야 한다(Kim et al.,

2008).

정보시스템 교육에 대한 대부분의 연구는 시스템 지원 부서의 서비스 품질 또는 정보시스템 품질의 일부분으로 고려되어왔다. 오히려 사용자 교육의 중요성은 실무적 차원에서만 강조되었다. 특히 새로운 정보시스템이 도입된 경우 시스템을 실제로 사용하게 될 사용자들에게 교육과 훈련을 제공하는 것은 매우 중요하다. 좋은 시스템이 개발되었다 하더라도 사용자가 시스템 사용 방법을 알지 못하면 시스템의 효율적활용이 불가능하며 성과 또한 낮을 수밖에 없다(한경일, 2003).

따라서 본 연구에서는 호텔서비스 산업에서 호텔회계정보시스템을 포함한 정보시스템에 대한 종사원 교육과 훈련의 중요성을 고려하여 선행연구에서 심도 있게 연구되지 않았던 부분을 정보시스템의 교육 속성으로 설정하여 시사점을 제시한다.

2.3 업무활용도

정보시스템의 성과에 대한 연구에서 가장 많이 사용되는 변인 가운데 하나는 시스템 활용도이다. 이는 사용자에게 의해 시스템의 실제 사용 정도를 인지적·행동적 관점에서 측정된 것으로 정보시스템이 생성하는 보고서의 수, 활용 범위, 파일변경의 수, 빈도, 연결시간, 접근 형태 등으로 측정한다. 즉 시스템 사용이 필수적이지 않은 상황에서 사용자의 시스템 활용도가 높으면 사용자가 그 시스템이 유용하다고 생각하는 것에 대한 근거가 된다(노직수, 하갑진, 2005).

정보시스템의 이용과 활용도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위한 기술수용모델(Technology Acceptance Model : TAM)은 정보 기술의 수용에 대한 이해를 위해 폭 넓게 적용되었다(Davis, 1989). 기술수용모델은 사용자가 인식하는 사용의 유용성과 용이성을 정보 기술의 수용에 영향을 미치는 요인으로 파악하고 있다. 사용 용이성은 시스템을 사용할 수 있다고 믿는 정도를 뜻하며, 유용성은 특정 시스템 사용 시 업무 수행도가 증가한다고 믿는 정도를 뜻한다. 사용자의 호텔정보시스템에 대한 믿음은 시스템 사용에 대한 태도에 영향을 미치고, 태도는 사용 의도에 영향을 미치며, 사용 의도는 시스템 실제 사용에 영향을 미친다는 것이다. 그러므로 호텔 종사원의 호텔정보시스템에 대한 믿음인 사용 용이성과 지각된 유용성은 정보기술 사용에 대한 태도나 실제 사용에 영향을 미친다. Hong et

al.(2006)은 사용자의 지각된 유용성은 정보 기술의 지속적 사용에 많은 영향을 미친다고 하였으며, Zain et al.(2005)은 호텔정보시스템 사용 경험이 있는 종사원들의 의도된 행동 변화에 대한 결정은 사용자의 경험 수준을 바탕으로 한다고 하였다. 결론적으로, 호텔정보시스템 사용으로 인한 종사원들의 자기효능감의 증가는 호텔정보시스템 수용을 향상시킨다 (Huh et al., 2009). 본 연구는 호텔서비스 산업에서 종사원이 업무에 정보시스템을 활용하는지의 여부를 알아보기 위하여 시스템의 업무 활용도를 종속변수로 설정하여 연구하였다.

III. 연구 설계

3.1 연구 모형

선행연구를 살펴보면 종사원의 호텔정보시스템의 서비스 품질 또는 호텔정보시스템에 대한 만족도에 대한 연구가 주를 이루었다. 즉, 정보시스템 사용자의 만족이나 시스템의 품질이 종사원의 업무 수행에 있어 어떠한 영향을 미치는가에 대한 선행연구가 이루어졌다.

본 연구에서는 기존의 연구를 기반으로 확장시켜 호텔정보시스템의 속성이 호텔종사원의 시스템 활용에 미치는 요인이 무엇인가를 파악하고, 시스템 업무 활용도와와의 관계에서 호텔의 경영 형태와 부서 특성을 조절변수로 설정하여 차이점을 검증하였다. 연구 모형은 [그림 1]과 같다.

[그림 1] 연구모형

3.2 연구 가설 설정

앞서 살펴본 선행연구를 근거로 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

가설 1. 호텔정보시스템의 속성은 호텔정보시스템의 업무활용도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 호텔정보시스템의 속성이 호텔정보시스템의 업무활용도에 미치는 영향은 호텔 경영의 형태에 따라서 유의한 차이가 있을 것이다.

가설 3. 호텔정보시스템의 속성이 호텔정보시스템의 업무활용도에 미치는 영향은 호텔 부서 특성에 따라서 유의한 차이가 있을 것이다.

3.3 표본설계와 분석방법

본 연구에서 호텔의 경영 형태 및 부서에 따른 특성을 파악하기 위하여 서울시 5성급 체인호텔 4개, 5성급 단독 경영호텔 4개를 선정하였다. 그리고 부서의 특성을 알아보기 위하여 호텔정보시스템을 도입하여 사용하고 있는 호텔의 프런트 오피스부서와 백 오피스부서, 업장 관리시스템 사용부서에 나누어 현장 배포하였다.

조사기간은 2018년 3월 1일부터 3월 31일까지 실시하였으며, 표본은 서울소재 5성급 2년 이상 근무한 종사원을 대상으로 330부 설문지를 배포하여 308부를 회수하였다. 회수된 설문지 중 설문항목에 대한 응답의 미기제로 인해 분석에 적합하지 못한 8부를 제외한 총 300개의 표본을 최종 유효 표본으로 수집하였다.

이에 본 연구에서의 자료 분석은 IBM SPSS Statistics 22.0 통계 패키지를 이용하여 인구통계학적 특성을 파악하기 위하여 빈도분석을 실시하였으며, 요인분석을 통하여 호텔정보시스템 속성, 시스템 서비스 속성, 교육의 속성을 구성하는 요인들을 동질적인 차원으로 묶어 이해를 쉽게 하였으며, 이러한 차원들이 동질적으로 구성이 되어 있는가를 확인하기 위해 신뢰도 분석을 실시하여 가설 검증을 위한 분석을 완료하였다. 호텔정보시스템의 속성과 종사원의 호텔정보시스템의 업무 활용도 간의 영향관계 검증을 위하여 다중회귀분석을 실시하였고, 호텔정보시스템과 종사원의 시스템의 업무활용도와의 관계에서 호텔의 경영 형태와 부서에 따른 차이를 알아보는 단계별 조절회귀분석을 수행하였다.

3.4 변수의 측정

본 연구에서 사용된 모든 측정 항목들은 ‘1점=전혀 그렇지 않다’에서 ‘5점=매우 그렇다’의 5점 척도로 측정되었다. 정보시스템 속성을 평가하기 위하여 Bailey & Pearson(1983), 박희석(2002)의 연구를 바탕으로 본 연구에 맞게 수정하였다. 서비스의 속성을 평가하기 위하여 PZB(1985)의 SERVQUAL 모델을 기반으로 Pitt et al.(1995)이 제시한 평가지표를 바탕으로 수정·보완하였으며, 교육의 속성을 평가하기 위하여 Rivard & Huff(1988)의 연구에서 제시된 평가지표를 토대로 본 연구의 목적에 부합하도록 수정하여 측정하였다. 또한, Raymond(1985), 정호웅, 박상규(1997)의 연구에서 사용된 평가항목을 토대로 본 연구의 목적에 맞게 수정하여 업무활용도를 측정하였다.

IV. 실증분석

4.1 표본의 일반적 특성

본 연구의 분석에 사용된 응답자 300명의 일반적 특성은 <표 1>과 같다.

응답자의 성별로 55%가 여성, 45%가 남성으로 나타났다. 연령별로는 20대가 39.3%, 30대가 42.7%, 40대가 12%, 50대 이상이 6%로 나타났다. 학력별로는 고졸이 3%, 전문대졸이 30.7%, 대학교졸이 52.7%, 대학원 이상이 13.7%로 나타났다. 부서별로는 관리부가 81명, 객실부가 90명, 식음/주방부서가 87명, 마케팅/관측부서가 42명으로 나타났다. 직위별로는 사원이 51%, 주임이 25.7%, 대리가 10.3% 및 과장이상이 13%로 나타났고, 시스템 사용경험은 2년 미만이 2%, 3-4년 미만이 34%, 4-6년 미만이 41.7%, 6-8년 미만이 15%, 8년 이상은 7.3%로 나타났다.

〈표 1〉 표본의 인구통계학적 특성

	구분	빈도 (n=300)	비율(%)		구분	빈도 (n=300)	비율(%)
성별	남성	135	45.0	부서	관리부	81	27.0
	여성	165	55.0		객실부	90	30.0
연령	20대	118	39.3		식음/주방	87	29.0
	30대	128	42.7		마케팅/판매	42	14.0
	40대	36	12.0	직위	사원	153	51.0
	50대 이상	18	6.0		주임	77	25.7
					대리	31	10.3
학력	고졸	9	3.0		과장이상	39	13.0
	전문대졸	92	30.7	시스템 사용경험	2년 미만	6	2.0
	대학교졸	158	52.7		3-4년 미만	102	34.0
	대학원이상	41	13.7		4-6년 미만	125	41.7
					6-8년 미만	45	15.0
					8년 이상	22	7.3

4.2 가설 검증을 위한 예비분석

본 연구에서는 타당도 검증을 위해 탐색적 요인분석을 실시하였다. 모든 구성 요인 추출을 위해 주성분 분석을 사용하였고, 요인 적재값을 단순화하기 위하여 직교회전방식을 채택하였다. 요인 적재값은 변수와 요인 간의 상관의 정도를 나타내기 때문에 각 변수들은 요인 적재값이 가장 높은 요인에 포함되게 된다. 일반적으로 요인과 문항의 선택기준은 고유값=1.0이상, 적재값=0.4이상이면 유의한 변수로 간주하여 0.5가 넘으면 아주 중요한 변수로 보기에(송지준, 2015), 본 연구에서도 이러한 기준에 따라 적용하였다. 하위요인 별로 신뢰도 분석을 통해 Cronbach's Alpha 값이 0.7이상이면 신뢰도가 있는 것으로 보았다(채서일, 김주영, 2016). 또한 이에 설문지의 신뢰도 향상을 위해서 요인분석 결과로 분류된 설문항목 중 요인적재값이 0.4이하의 문항은 제거하였다.

이에 먼저 호텔정보시스템 속성에 대한 탐색적 요인분석 및 신뢰도분석을 실시하였는데 이는 〈표 2〉와 같다. 호텔정보시스템 속성에 대한 요인분석 결과 4개의 시스템 속성의 요인이 추출되었으나 본 연구에서는 Baily & Pearson(1983), 박희석(2002)의 연구에서 사용된 평가

지표를 바탕으로 상황에 맞게 적용하여 요인1은 시스템속성 중 유용성, 요인2는 시스템속성 중 운용성, 요인3은 시스템속성 중 시대성, 요인4는 시스템속성 중 신뢰성으로 명명하였다. 한편 요인5는 지원 서비스의 속성으로 PZB(1985)의 SERVQUAL 모형을 기준으로 Pitt et al.(1995)의 연구에서 활용된 평가지표를 바탕으로 수정하였고, 요인6은 교육의 속성으로 Rivard & Huff(1988)의 연구에서 사용된 평가지표를 바탕으로 본 연구에 맞추어 수정하였다.

이에 분산율은 시스템속성(유용성)은 46.468, 시스템속성(운용성)은 3.555, 시스템속성(시대성)은 2.589, 시스템속성(신뢰성)은 2.380, 지원서비스속성은 8.117, 교육의 속성은 5.445으로 나타났다. KMO의 표준적합도 검사 결과 .940으로 나타났으며 Bartlett의 구형성 검사는 $\chi^2=7266.620(df=990, p=.000)$ 로 유의한 결과를 나타내고 있어, 변수 간의 상관관계가 유의한 것으로 나타나 요인분석은 적합하다고 판단하였다. 신뢰도 분석결과 Cronbach's Alpha값으로 시스템속성에 속하는 4가지 요인들은 각각 유용성=.956, 운용성=.868, 시대성=.892, 신뢰성=.751로 나타났으며, 지원서비스속성은 .913, 교육의 속성은 .948로 높게 나타나 충분한 신뢰성을 확보하였다.

〈표 2〉 호텔정보시스템 속성에 대한 요인 및 신뢰도 분석

요인	측정항목	요인 적재값	분산 (%)	고유값	신뢰 계수
시스템 속성 (유용성)	우리호텔 수준에 적합한 시스템이다	.771	46.468	20.912	0.950
	업무에 적합한 시스템이 제공된다.	.725			
	다양한 형태의 정보가 제공된다.	.707			
	경쟁사에 비해 우리시스템에 만족한다.	.704			
	업무에 관련하여 정보시스템에 대한 신뢰가 높다.	.698			
	제공되는 정보의 양이 적절하다.	.698			
	업무에 필요한 유용한 정보가 제공된다.	.680			
	정보의 검색에 불편함이 없다.	.662			
	제공되는 정보의 내용이 정확하다.	.643			
	시스템 장비 및 시설의 이용이 편리하다.	.632			
	이용하기 편리하게 구성되어 있다.	.618			
	실시간으로 시스템의 정보를 공유한다.	.575			
	시스템 정보의 업데이트가 정확하다.	.560			
	시스템 장비의 지원이 충분하다.	.552			
	신속한 업무처리를 위해 메뉴가 잘 정리되어 있다.	.512			

〈표 2〉 호텔정보시스템 속성에 대한 요인 및 신뢰도 분석 (계속)

요인	측정항목	요인 적재값	분산 (%)	고유값	신뢰 계수
시스템 속성 (운용성)	시스템 문제 발생시 사용자의 응급조치가 가능하다.	.668	3.555	1.601	.861
	시스템이 아주 안정적이다.	.585			
	작동 오류 시 긴급 복구 기능이 있다.	.509			
	시스템의 유지보수가 잘 이루어진다.	.454			
시스템 속성 (시대성)	시스템 이용을 위한 각 항목의 설명기능이 있다.	.412	2.589	1.168	.880
	최신의 소프트웨어로 구성되어 있다.	.821			
	최신의 하드웨어로 구성되어 있다.	.797			
	항상 새로운 정보시스템으로 업그레이드가 된다.	.706			
시스템 속성 (신뢰성)	완벽한 보안이 되어 있다.	.668	2.380	1.077	.747
	각종 오류에 대한 정보가 제공된다.	.548			
	용어나 단어가 이해하기 쉽다.	.544			
	업무수행에 협조적이다.	.790			
서비스 속성	시스템에 대한 전문지식을 가지고 있다.	.775	8.117	3.658	.903
	전산직원의 서비스 지원이 만족스럽다.	.729			
	신뢰 가는 정보서비스가 제공된다.	.681			
	업무에 필요한 시스템 장비와 기자재를 정확히 제공한다.	.656			
	새로운 정보기술을 활용할 수 있도록 신기술을 제공하고 있다.	.599			
	시스템에 대한 모든 서비스가 신속히 제공된다.	.543			
	시스템 문제가 발생 시 즉시 해결된다.	.520			
	시스템 트레이닝 기능이 있다.	.792			
교육 속성	호텔시스템교육에 대한 예산이 편성되어 있다.	.790	5.445	2.441	.940
	시스템 공급업체로부터 정기적 교육을 받는다.	.787			
	호텔시스템교육에 매우 만족한다.	.775			
	호텔시스템교육은 계획적이다.	.760			
	교육 투자 비용에 대해 효과는 만족스럽다.	.758			
	부서 내 시스템 교육이 주기적으로 이루어진다.	.755			
	시스템 교육을 받은 후 업무에 활용한다.	.747			
	시스템 교육은 주기적으로 행하여진다.	.736			
	시스템에 대한 매뉴얼을 가지고 있다.	.665			
	시스템 교육은 전산직원에게 의해 이루어진다.	.659			

총분산 : 68.554%, KMO : .940, $\chi^2=7255.620$, $df=990$, $p=.000$

다음으로 호텔정보시스템의 업무활용도에 대한 탐색적 요인분석 및 신뢰도분석을 실시하였는데 이는 <표 3>과 같다. KMO의 표준적합도 검사 결과 값이 .876으로 높게 나타났고, Bartlett의 구형성 검사는 $\chi^2=566.688(df=21, p=.000)$ 로 유의한 값을 보이고 있어, 변수들 간의 상관관계가 유의한 것으로 나타나 요인분석은 적합하다고 판단하였고, 요인의 총 분산율은 56.055%, 고유값은 3.924이다. 신뢰도 분석 결과는 Cronbach's Alpha값이 .864로 높게 나타나 신뢰도 분석결과 역시 신뢰성을 확보하는 것으로 나타났다.

<표 3> 호텔정보시스템의 업무활용도에 대한 요인 및 신뢰도 분석

요인	측정항목	요인 적재량	분산 (%)	고유값	신뢰 계수
업무 활용도	업무처리 시 정보시스템을 효율적으로 이용한다.	.827	56.055	3.924	.864
	정보시스템의 업무활용으로 직무향상에 유익한 영향을 받았다.	.795			
	나는 업무에 관련된 정보시스템 기능을 매일 사용한다.	.752			
	나는 정보시스템이 없다면 직무수행이 곤란하다.	.735			
	나의 업무에 정보시스템이 매우 필요하다.	.733			
	나는 정보시스템의 업무활용도에 대해 만족한다.	.716			
	모든 보고서는 정보시스템을 이용하여 작성한다.	.675			

총분산 : 56.055%, KMO : .876, $\chi^2=566.688$ df=21, p=.000

다음으로 각 측정변수들 간의 상관관계 분석은 <표 4>와 같이 제시한다.

분석 결과 대부분 변수 간의 유의한 상관관계가 존재하고 있는 것을 확인하였고, 이에 본 연구 모형과 가설에서 제시한 변수들 간 관계의 방향이 일치하는 것으로 나타났고, 상관관계 계수들이 통계적으로 유의하여 판별타당성이 입증되었다.

〈표 4〉 변수간의 상관관계분석

연구단위		시스템속성				지원 서비스속성	교육의 속성	업무 활용도
		유용성	운용성	시대성	신뢰성			
시스템 속성	유용성							
	운용성	.812						
	시대성	.638	.555					
	신뢰성	.690	.675	.494				
지원서비스 속성		.685	.617	.396	.612			
교육의 속성		.601	.671	.392	.526	.599		
업무활용도		.530	.363	.340	.427	.665	.361	

P<0.01

4.3 가설 검증

4.3.1 호텔정보시스템의 속성과 업무활용도 간의 영향

가설1에 대한 검증 결과는 〈표 5〉와 같이 나타났다. 호텔정보시스템속성 중 시스템의 속성 중 유용성이 호텔 종사원의 업무활용도에 미치는 영향은 $t=3.109$, $p=.002(p<0.1)$ 로 나타나 채택되었으며, 운용성이 종사원의 업무활용도에 미치는 영향은 $t=-3.047$, $p=.003(p<0.1)$ 로 나타나 채택되었다. 또한, 지원서비스의 속성은 $t=8.030$, $p=.000(p<0.1)$ 로 나타나 채택되었다. 다시 말해, 호텔정보시스템속성의 시스템 속성 중 유용성과 운용성, 지원 서비스의 속성은 종사원의 시스템 업무활용도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 호텔정보시스템속성 중 교육의 속성, 시스템 속성 중 시대성과 신뢰성은 호텔 종사원의 업무활용도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 가설이 기각되었다.

회귀모형은 F값이 $p=.000$ 에서 30.150의 수치를 보이고 있으며 회귀식에 대한 $R^2=.497$ 즉 49.7%의 설명력을 보이고 있다. Durbin-Watson은 1.801로 잔차 간의 상관관계가 존재하지 않아 모형이 적합한 것으로 나타났고, 공차한계는 .1 이상으로 다중공선성에 문제가 없다고 볼 수 있다.

이는 종사원이 시스템 업무 활용 시, 최신의 기종, 소프트웨어 등 시스템의 기계적 특성

이나 시스템의 신뢰성보다는 시스템의 사용이 편리하고, 시스템에 접근의 용이성, 시스템 출력물의 정확성, 시스템을 업무에 활용하는 지원부서 또는 회사의 지원서비스가 더욱 유의한 영향을 미치고 있다는 것을 보여준다.

〈표 5〉 호텔정보시스템 속성과 업무활용도 간의 다중회귀분석

종속변수	독립변수	표준화 회귀계수	t값	유의확률	공차한계
업무활용도	시스템속성(유용성)	.335	3.110	.003**	.238
	시스템속성(운용성)	-.304	-3.045	.002**	.270
	시스템속성(시대성)	.068	.947	.348	.581
	시스템속성(신뢰성)	.005	.050	.962	.450
	지원서비스속성	.627	8.031	.001**	.450
	교육의 속성	-.038	-.522	.610	.495
	R=.705, R ² =.497, F=30.150, p=.000, Durbin-Watson=1.801				

* p<0.05, ** p<0.01

4.3.2 호텔정보서비스의 속성과 업무활용도 간의 관계에서 호텔경영 형태가 미치는 영향

호텔의 경영형태를 국제적 체인호텔과 국내 단독경영호텔로 구분하여 체인호텔 종사원은 152명, 국내 단독경영호텔 종사원은 148명으로 분류되었다. 호텔경영형태에 따른 호텔정보 시스템 속성이 호텔 종사원의 업무활용도에 미치는 영향을 분석한 결과는 〈표 6〉과 같다.

이에 체인 호텔과 단독경영 호텔은 시스템에 대한 지원서비스속성과 시스템속성 중 유용성과 운용성이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 교육의 속성은 체인호텔이나 단독경영호텔 모두 호텔종사원의 시스템 업무활용도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다. 이는 체인호텔이나 단독 경영호텔들이 동일한 시스템을 사용하고 있으므로 시스템의 신뢰성이나 구성 형태가 시스템 업무활용도에 영향을 미치지 않으며, 시스템의 사용의 유용성과 시스템의 운용, 그리고 시스템 업무 활용을 위해 지원되는 환경이 더욱 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 2의 결과로 체인 호텔보다 단독경영 호텔에서 시스템 속성에 대한 업무활용도가 더욱 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

〈표 6〉 호텔정보시스템 속성과 업무활용도 간의 관계에서 호텔경영형태가 미치는 영향분석결과

독립변수	종속변수 : 업무활용도					
	호텔의 경영형태					
	체인호텔			단독경영호텔		
	표준화 회귀계수	t값	p값	표준화 회귀계수	t값	p값
시스템속성(유용성)	.300	1.987	.049*	.450	2.947	.009**
시스템속성(운용성)	-.301	-2.260	.028	-.417	-2.782	.005**
시스템속성(시대성)	.105	1.168	.244	.082	.803	.426
시스템속성(신뢰성)	-.008	-.029	.980	-.032	-.245	.810
지원서비스속성	.612	5.160	.001**	.509	5.108	.001**
교육의 속성	.094	.881	.381	-.080	-.846	.405
	$R^2=.596$, $F=21.794$, $p=.000$			$R^2=.376$, $F=9.045$, $p=.000$		

* $p<0.05$, ** $p<0.01$

체인 호텔의 경우 본부에서 제공하는 프로그램에 의해 최신 시스템으로 구성되므로 단독 경영 호텔에 비하여 시스템 업무 활용도에 영향을 미치는 정도가 적게 유의한 것으로 나타났다. 그러나 단독경영 호텔의 경우는 시스템 구성이나 시스템 유지 및 보수에 많은 비용이 투입되므로 시스템 업그레이드나 유지에 대하여 체인호텔보다 덜 민감하게 반응함으로써 최신 시스템의 도입이 빠르게 이루어지지 않는다. 따라서 기업 차원에서 양질의 시스템 구축과 함께 호텔 기업문화에 맞는 시스템의 도입은 다양한 고객의 욕구를 충족시키고 호텔 내부적으로 요구되는 정보의 정확한 산출물 생성을 위한 중요한 요소임을 시사한다.

4.3.3 호텔정보시스템의 속성과 업무활용도 간의 관계에서 호텔 부서가 미치는 영향

호텔의 부서는 객실부서, 식음료 및 주방부서, 관리부서, 마케팅, 관측, 연회부서로 구분된다. 이에 호텔의 부서에 따른 호텔정보서비스속성이 호텔 종사원의 업무활용도에 미치는 영향을 분석한 결과는 〈표 7〉과 같다.

부서특성에 따른 호텔정보시스템 속성이 시스템 업무활용도에 미치는 영향에 있어, 지원 서비스의 속성은 모든 부서의 업무활용도에 유의한 영향을 미치고 있으며, 시스템 속성 중 시대성은 식음료 및 주방부서, 객실부서, 관리부서의 업무활용도에 유의한 영향을 미치고,

교육의 속성은 관리부서의 업무활용도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

〈표 7〉 호텔정보시스템 속성과 업무활용도 간의 관계에서 호텔의 부서가 미치는 영향분석결과

독립변수	종속변수 : 업무활용도					
	호텔의 부서형태					
	객실부서			식음료 및 주방부서		
	표준화 회귀계수	t값	p값	표준화 회귀계수	t값	p값
시스템속성(유용성)	.316	1.121	.271	.414	2.193	.035*
시스템속성(운용성)	-.402	-1.625	.112	-.175	-1.150	.257
시스템속성(시대성)	.255	1.708	.049*	-.295	-2.352	.020*
시스템속성(신뢰성)	-.152	-.924	.354	.063	.443	.656
지원서비스속성	.630	3.580	.002**	.790	5.365	.008**
교육의 속성	-.015	-.076	.939	-.197	-1.420	.167
	$R^2 = .425$, $F = 6.350$, $p = .000$			$R^2 = .671$, $F = 16.450$, $p = .000$		
독립변수	관리부서			마케팅, 판촉, 연회부서		
	표준화 회귀계수	t값	p값	표준화 회귀계수	t값	p값
시스템속성(유용성)	.424	2.160	.039*	.373	.990	.341
시스템속성(운용성)	-.073	-.368	.710	-.359	-.989	.339
시스템속성(시대성)	.228	1.760	.090	-.038	-.169	.876
시스템속성(신뢰성)	.090	.695	.489	-.259	-.750	.465
지원서비스속성	.401	2.423	.021*	.642	3.416	.005**
교육의 속성	-.302	-2.167	.034*	.321	1.359	.189
	$R^2 = .596$, $F = 1.078$, $p = .000$			$R^2 = .554$, $F = 3.722$, $p = .000$		

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

판촉, 마케팅, 연회부서는 다른 부서에 비하여 업무의 특성 상 외근으로 인하여 시스템의 사용 시간이 적으며, 시스템 교육의 부족과 시스템 기능에 대한 충분한 이해가 이루어지지 않음으로 인하여 시스템 속성에 대한 업무활용도는 매우 낮은 영향을 미치는 것으로 나타났다으며, 객실부서, 식음료 및 주방부서의 경우 고객 접점에 있음으로 인해 신속·정확한

서비스를 고객에게 제공하기 위한 최신의 시스템 구성과 시스템에 접근이 쉽고, 정보를 실시간으로 얻을 수 있으며 시스템의 장애 등으로 인한 고객과의 불필요한 마찰을 줄이기 위한 지원서비스 속성이 시스템 업무활용도에 유의한 영향을 미치는 것으로 파악되었다. 특히, 관리부서의 경우는 대부분의 업무가 시스템을 활용을 통해 이루어지고, 종사원의 근무기간이 길어 시스템 사용 경험이 많으며 각종 경영 보고서 등을 작성해야 하므로 시스템의 속성이나, 시스템을 활용에 필요한 지원 서비스와 시스템 속성 중 교육의 속성이 업무활용도에 매우 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 부서별로 다양한 지원서비스를 제공하고 차별화된 시스템에 대한 교육과 훈련이 지속적으로 병행되어야 할 것이다.

V. 결 론

이상의 연구결과를 바탕으로 서론에서 제기한 연구목적과 관련하여 다음과 같은 결과를 도출하였다.

호텔정보시스템 속성과 종사원의 호텔정보시스템 업무활용도 간의 유의한 영향을 검증하였다. 정보시스템 연구와 관련된 선행연구에서는 시스템 품질과 정보 품질을 중심으로 사용자 만족과의 관계를 검증하는 기술적인 관점의 품질만 강조되었다. 그러나 오늘날의 호텔정보시스템에 대한 연구들은 시스템의 품질 중 기계적인 관점 이외에 지원서비스의 관점에서 시스템 사용이 강조되고 있으며, 호텔경영의 형태와 부서에 따라 차이가 나는 것으로 나타났다. 정보시스템의 시스템 품질과 산출물인 정보품질뿐만 아니라 지원서비스 속성도 종사원의 업무활용도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 호텔경영의 형태와 부서에 따른 차이는 크지 않았다. 따라서 호텔정보시스템 사용자인 종사원에게 시스템을 효과적으로 사용할 수 있도록 적절한 활용 가이드라인이 제시하고 교육과 훈련이 지속되어야 할 것이다.

본 연구의 시사점은 아래와 같다.

첫째, 기존의 연구에서 제기하였던 시스템의 기계적 측면에서의 속성과 출력물에 대한 속성들은 기업 차원의 노력과 시스템의 발전으로 인하여 업무활용도에 미치는 영향이 많이 감소하였다.

둘째, 시스템 속성과 종사원의 업무활용도와의 관계에서 시스템의 유·무형적 속성보다는

시스템 사용자인 종사원에게 시스템을 잘 활용할 수 있는 환경을 제공하는 지원 서비스가 매우 중요한 작용을 하는 것으로 나타났다. 따라서 기업 차원이나 지원부서 차원에서 시스템 사용자에게 대한 적극적인 지원이 필요하다.

셋째, 교육의 속성은 시스템 업무활용도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 그러나 본 연구를 위한 설문에서 시스템 미활용의 이유로 시스템 사용 교육의 부족과 기능에 대한 이해 부족을 선택한 응답이 47.2%이었다. 그러므로 호텔정보시스템의 성공적인 성과를 달성하기 위해서 시스템의 최종 사용자인 종사원에 대한 시스템 공급자 측의 교육을 실무에 맞도록 개선·확대해 나감으로써 이론과 실무를 겸한 적절한 시스템 활용 교육이 이루어져야 한다.

호텔정보시스템 속성에 마케팅과 서비스 분야에서 주로 중요하게 여겨져 왔던 서비스와 교육이라는 요인을 추가함으로써 정보시스템 분야에 대한 새로운 관점에서의 고찰을 하였으며, 이를 통해 관련부서 및 시스템의 최종 사용자인 종사원이 시스템을 업무에 효과적으로 활용하여 시스템의 성과를 이룰 수 있다는 점을 밝혀내었다.

한편, 본 연구는 호텔정보시스템의 속성이 종사원의 시스템 업무활용도에 미치는 영향을 알아보고 나아가 부서와 호텔경영형태에 따른 차이를 알아보고자 하며 시사점을 제시하였음에도 불구하고 다음과 같은 한계점이 있으며, 이러한 한계점을 개선하기 위한 향후 연구 방향을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 서울에 소재한 5성급 호텔에 한정된 종사원만을 대상으로 조사가 실시되어 표본의 대표성이 약하다. 그러므로 향후연구에서는 전국적인 표본으로 연구를 진행하여 연구의 일반화 문제를 개선할 수 있을 것이다. 둘째, 호텔정보시스템과 제반 환경의 급속한 발전 및 변화로 정보시스템의 속성에 많은 변화가 있을 것으로 예상되므로 유의성을 가질 수 있는 속성에 대한 지속적인 연구가 필요하다.

참고문헌

〈국내문헌〉

- 고석면, 김진수, 박경호, 박승영. (2007). *호텔경영정보*. 백산출판사, 71 - 76.
- 김석범. (2000). 회계정보시스템의 이용자특성과 이용자 정보만족도간의 관계에 관한 연구. *산업경제연구*, 13(1), 79 - 99.
- 김태구, 이재형, 이혜숙. (2005). 호텔회계정보시스템 이용행동에 대한 경로분석. *관광학연구*, 28(4), 313 - 334.
- 노직수, 하갑진. (2005). EPR정보의 질, 시스템 활용도 및 의사결정 성과간의 관계. *산업경제연구*, 18(6), 2519 - 2539.
- 박희석. (2002). 호텔정보시스템의 품질과 사용자 가치, 만족, 사용의도 간의 관계. 박사학위논문, 대구대학교, 대구.
- 송준민. (2002). 호텔정보시스템의 서비스품질이 호텔직원의 사용 만족 영향 연구. 석사학위논문, 동아대학교, 부산.
- 송지준. (2015). 논문작성에 필요한 SPSS/AMOS 통계분석방법, 21세기사, 480.
- 오홍진, 홍수희. (2015). 호텔 경영환경 변화가 식음료 (연회) 부서의 경영성과에 미치는 영향. *관광저널연구*, 27(6), 211 - 231.
- 이정섭. (2004). 조직에서의 사용자의 정보시스템 수용 : 지식경영시스템의 경우. *한국경영학회지*, 29(4), 11 - 40.
- 이정실, 임채관. (2005). 호텔기업의 정보시스템 품질이 정보시스템 성과에 미치는 영향. *관광연구저널*, 19(2), 189 - 203.
- 정호웅, 박상규. (1997). 정보시스템 사용자의 시스템 사용행위에 대한 연구. *대한경영학회지*, 16, 353 - 370.
- 주장진. (1999). 한국 관광산업 육성전략, 문지사, 308.
- 채서일, 김주영. (2016). 사회과학조사방법론, 제4판, 비엔엠북스.
- 최동락, 이형백. (2015). 호텔회계정보시스템 품질과 사용자 만족 간의 컴퓨터 자기효능감의 조절 효과. *Tourism Research*, 40(2), 217 - 239.
- 최해수. (2004). 호텔회계정보시스템 수준 연구. *호텔경영학연구*, 13(1), 119 - 137.
- 한경일. (2003). 정보시스템의 개발 및 운영과정이 시스템 성과에 미치는 영향. *사회과학 연구*, 10, 191 - 215.
- 허정봉. (2000). 호텔정보시스템의 서비스 품질 측정에 관한 연구 : 서울지역 특급호텔을 중심으로. 박사학위논문, 경기대학교, 수원.

〈외국문헌〉

- Adam, D. A., Nelson, R. R. and Todd, P. A. (1992). Perceived usefulness, as of use, and Usage of information technology : a replication. *MIS Quarterly*, 16(2), 227 – 247.
- Baily, J. E. and Pearson, W. S. (1983). Development of a tool for measuring and analyzing computer user satisfaction. *Management Science*, 29(5), 530 – 544.
- Bilgihan, A., Okumus, F., “Khal” Nusair, K., & Joon – Wuk Kwun, D. (2011). Information technology applications and competitive advantage in hotel companies. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 2(2), 139 – 153.
- Davenport, T, H. (1995). Will participative Makeovers of business process succeed Where Reengineering Failed?. *Planning Reviews*, 23(1), 24 – 29.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319 – 340.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of marketing*, 18(4), 36 – 44.
- Hong, S. J., Thong, T.J. Y. and Tam, K. Y. (2006). Understanding continued information technology usage behavior : A comparison of three models in the context of mobile internet. *Decision Support Systems*, 42(3), 1819 – 1834.
- Huh, H. J., Kim, T. G. and Law, R. (2009). A comparison of competing theoretical models for understanding acceptance behavior of information systems in upscale hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 28(1), 121 – 134.
- Jones, P., Hillier, D., & Comfort, D. (2014). Sustainability in the global hotel industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 26(1), 5 – 17.
- Kim, H. B., Lee, D. S., & Ham, S. (2013). Impact of hotel information security on system reliability. *International Journal of Hospitality Management*, 35, 369 – 379.
- Kim, T.G., Lee, J. H. and Law, R. (2008). An empirical examination of the acceptance behaviour of hotel front office systems : an extended technology acceptance model. *Tourism Management*, 29(3), 500 – 13.
- Lam, T., Cho, V. and Qu, H. (2007). A study of hotel employee behavior intentions towards adoption of information technology. *International Journal of Hospitality Management*, 26(1), 49 – 65.
- Law, R. and Jogaratnam, G. (2005). A study of hotel information technology applications. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 17(2), 170 – 80.

- Pitt, F. L. and Watson, T. R. (1995). Measuring information system service quality : Concern for a complete canvas. *MIS Quarterly*, 21(2), 209 – 222.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41 – 50.
- Raymond, L. (1985). Organizational Characteristics and MIS Success in the Context of Small Business. *MIS Quarterly*, 9(1), 37 – 52.
- Rivard, S. and Huff, S. L. (1988). Factors of success for end – user computing. *Communications of the ACM*, 31(5), 552 – 561.
- Saeed, K. A. and Abdinnour – Helm, S. (2008). Examining the effects of information system characteristics and perceived usefulness on post adoption usage of information systems. *Information & Management*, 45(6), 376 – 386.
- Zain, M., Rose, R. C., Abdullah, I. and Masrom, M. (2005). The relationship between information technology acceptance and organizational agility in Malaysia. *Information & Management*, 42(6), 829 – 839.

“본 논문은 학회윤리규정을 준수하였으며 논문에 대한 판권을 학회에 위임합니다.”

〈Abstract〉

A Study on the Role of HIS for Effective Work Utilization in Hotel Industry

Yun, Yeon-Sun^{*} · Lee, Sae-Mi^{**}

Today's hotel industry adopts and operates a hotel information system to respond quickly to rapidly changing environments, meet the needs of various customers, and maximize cost efficiency and management efficiency. However, it is difficult to expect the success of the system if the system is not used properly even though the information system is operated with a lot of capital input. The purpose of this study is to analyze the characteristics of the hotel information system in terms of system attributes, support service attributes, and education attributes. The results of this study are as follows. As a result of analyzing the relationship between hotel information system attribute and system utilization of employees, attributes of system and attribute of supporting service have significant influence on the utilization of business and attributes of education have no significant influence. In addition, As a result of examining the hypothesis that the relationship between hotel information system attributes and employees work utilization will be different according to the type of hotel management, It was found to have a significant effect. Finally, as a result of verifying the difference between the hotel information system attribute and the work utilization of the hotel information system of the employees, it was found that there was a difference in the effect on the work utilization of the department according to the characteristics of the hotel department, but also on the work utilization according to the characteristics of department by type.

Key words : Hotel industry, Hotel information system, Work utilization

* Hotel Business CEO, Four Points by Sheraton Seoul, First Author, e-mail : reopart386@hanmail.net

** Researcher/Ph.D. of Business Administration, Smart Governance Research Center, Dong-A University, Corresponding Author, e-mail : emailme6@naver.com