

호텔에서의 전략이 호텔이용 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구

문재영^o, 김효경^{*}

^o동서대학교 글로벌경영학부

^{*}한국관광대학교 관광경영과

e-mail: jaymoon@gdsud.dongseo.ac.kr^o, hyokyung_kim@hanmail.net^{*}

A Study on the Influence of Hotel Strategy on Customer Satisfaction

Jqe-Young Moon^o, Hyo-Kyung, Kim^{*}

^oDiv. of Business Administration, Dongseo University

^{*}Tourism Management, Korea Tourism College

● 요약 ●

본 연구는 호텔의 전략이 호텔내부요인인 종업원 만족, 업무 프로세스를 거쳐 고객만족에 어떠한 영향을 주는지를 인과관계를 통해 알아보고자 하는 연구이다. 일반적으로 전략이란 기업이나 조직이 나아가야할 방향을 제시하는 중요한 요인이라고 할 수 있다. 따라서 본 연구를 통해 우리나라 관광산업에 큰 비중을 차지하는 호텔들을 대상으로 하여 호텔들이 가지고 있는 단기, 중기, 장기전략은 고객만족에 어떠한 영향을 주는지에 대해 살펴보고자 한다.

키워드: 호텔전략(hotel strategy), 종업원 만족(employee satisfaction), 고객만족(customer satisfaction)

I. Introduction

우리나라의 관광산업은 각종 관련 법규, 서비스시장 개방, 치열한 시장경쟁 등 내·외부적 환경으로 인해 많은 어려움을 겪고 있다. 관광관련 많은 기업들 특히 호텔산업에 있어서 이러한 문제를 극복하기 위해 많은 금전적, 시간적 노력에 최선을 다 하고 있다.

호텔산업의 경우 변화하는 고객의 취향을 만족시키지 못할 경우 고객유치에 실패하기 때문에 고객만족을 달성하기 위해서는 서비스의 다변화와 고객지향적인 마케팅을 지향하여 고객을 유치하여야 한다 (Lee 2008).

이러한 호텔산업에 있어서 성공적인 성과를 달성하기 위해서는 호텔을 미래지향적으로 발전시킬 수 있는 단기·장기 전략(Prahalad & Hamel, 2003)과 호텔의 내부요인들인 종업원 만족(Employee Well-Being) 및 업무 프로세스 개선 등이 필요하다(Barclay, 1993).

따라서 본 연구는 호텔의 전략이 호텔의 성과에 어떠한 영향을 주는지에 대해 알아보고자 한다.

고객만족 경영이 전략적 수단으로 강조됨에 따라 기업성과 향상에 있어 고객의 가치를 중시하는 중요한 원천인 시장지향적인 기업문화가 경쟁우위에 제시 되었고(Prahalad and Hamel, 1990), 이러한 고객만족 경영은 일반 기업뿐만 아니라 호텔 등 다양한 산업에도 그 영향을 주고 있다.

호텔들의 경우 상업도심권, 리조트권 등 호텔의 입지와 독립호텔 및 체인호텔 등의 경영형태에 따른 광고 및 홍보활동 강화, 해외시장 및 유치노력 등 전략군의 차이에 따라 경영기법의 차이가 있다.

III. The Proposed Scheme

따라서 본 연구는 호텔의 장·단기 전략이 종업원 만족과 업무프로세스에 어떠한 영향을 주며 이들은 또한 고객만족에게 어떠한 영향을 주는지에 대해 알아보고자 한다.

II. Preliminaries

1. Related works

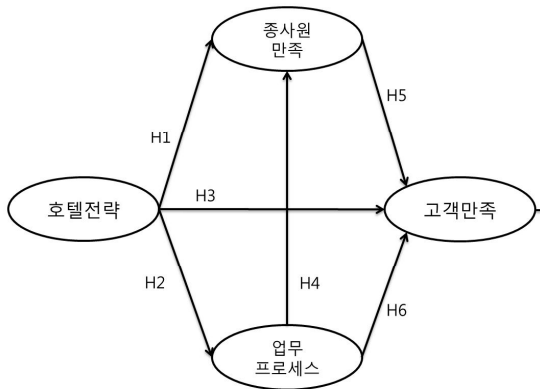


Fig. 1. System Architecture

IV. Conclusions

본 연구를 수행하기 위해 먼저 우리나라에 소재하는 국내 특급호텔에 종사하는 종사자들을 대상으로 본인이 직접 기입하는 자기기입법 (Self-administered QSM)을 이용해 데이터를 회수할 예정이다.

회수된 데이터는 먼저 SPSS 18.0을 이용하여 탐색적요인분석을 시행하고 AMOS 18을 이용하여 확인적요인분석과 구조방정식을 시행하여 본 연구에서 제시한 각 요인들은 어떠한 관계가 있는지 알아보고자 한다.

REFERENCES

- [1] Barclay, C. A, "Quality strategy and TQM policies: empirical evidence," *Management International Review*, Vol. 1, No. 1, pp.87-98, 1993.
- [2] Lee, J. J, "Influence of Hotel Restaurant Manager's Issue Leadership on Satisfaction and Performance of Employees," *Tourism Research*, Vol. 18, No. 2, pp. 163-182, 2003.
- [3] Prahalad, C. K., Hamel, G, "The core competence of the corporation. *Harvard Business Review*," Vol. 68, No. 3, pp.79-91, 1990.
- [4] _____, "The Core Competence of the Corporation," *International Library of Critical Writings in Economics*, Vol. 163, pp. 210-222, 2003.