# 호텔정보시스템활용이 서비스품질에 미치는 영향

조선배
영남이공대 관광계열 교수
E-mail : johnsp@daum.net
정승환
안산공과대학 국제관광경영과 교수
E-mail : jsh1767@ansantc.ac.kr

이 연구의 의도는 호텔정보시스템활용이 서비스품질에 미치는 효과를 규명하는 것으로 호텔의 정보시스템활용의 중요성을 우리나라의 서울시와 중국의 상해시 일본의 동경 그리고 대만의 타이페이시에 소재한 특급호텔을 중심으로 실증조사를 통하여 접근하였다. 2003년 2월부터 8월까지 4개국에서 체집된 유효표본 574부가 분석에 이용되었으며 요인분석과 회귀분석으로 접근하였다. 연구결과에 따르면, 호텔경영정보시스템활용수준은 서비스품질과 상호간 밀접한 관련이 존재하는 것으로 밝혀졌으며, 호텔서비스품질의 효율성 제고를 위해서는 호텔경영정보시스템과 관련된 프론트부서운영시스템 지원부서운영시스템 영업장운영시스템 및 인터페이스운영시스템의 상호균형이 매우 중요한 요소가 된다는 사실을 확인할 수 있었다.

<색인어> 호텔경영정보시스템(프론트부서운영시스템, 지원부서운영시스템, 업장운영시스템, 인터페이스운영시스템), 서비스품질

## Ⅰ. 서 론

관광산업성장의 주도적 역할을 담당해 왔던 호텔의 경우 기존의 노동집약적·장치산업적 특성에서 정보·지식·문화영역이 용해된 새로운 지식정보 문화적 특성으로 이동하는 길목에 있다고 할 수 있다. 호텔이 고객에게 서비스를 제공하는 단계는 서비스제공이전단계, 현재의 서비스제공단계, 그리고 서비스제공이 마무리된 이후의 처리단계 등으로 이루어져 있고 이러한 단계의 전사적 커뮤니케이션이 과거에는 오프라인 위주로 이루어졌으나 현재는 IT(Information Technology: 정보기술 아래같음)의 발달로 전 단계의 전사적 커뮤니케이션이 실시간으로 실현이 가능한 온라인 환경 하에서 이루어지므로 호텔의 정보시스템활용은

논문제출일 : 2006.3.9, 게재확정일 : 2006,4.10

생산의 효율성 제고와 부가가치 실현의 매우 중요한 요소로 간주되고 있다(정승환 2002). 세계 각국의 관광객들이 수시로 이용하고 있는 호텔은 이용자들에게 최첨단 정보기술을 활용하여 고객들이 원하는 모든 정보를 실시간으로 제공하고 공유하는 높은 수준의 정보시스템 활용이 요구되는 서비스산업인 것이다. 이처럼 호텔의 정보시스템활용이 생존경쟁에서 살아남기 위한 핵심경쟁요인으로 인식되기 시작하면서 최근 각 호텔들은 경쟁적으로 정보시스템 구축에 노력하고 있다(정승환 2002). 특히 도심지 특급상용호텔(commercial hotel)의 경우 대부분의 고객들이 정보시스템의 활용수준이 높음에도 시설의 노후화가 정보시스템 투자로부터 오는 성과에 대한 불확실성 때문에 일부 특급호텔을 제외하고는 정보시스템에 대한 투자가 미흡한 실정이다(정승환 2002).

이 연구는 호텔의 정보시스템활용이 서비스품질 향상에 어떠한 영향을 주며 국내외 호텔 간에 어떤 차이가 있는지를 확인하기 위하여 종사원들이 느끼는 정보시템활용에 대한 인식 정도를 중심으로 정보시스템활용과 서비스품질 간의 인과관계를 파악하고자 한다.

# II. 이론적 배경

## 1. 호텔의 정보시스템

일반적으로 호텔의 정보시스템활용이 호텔경영에 있어서 호텔정보시스템(Hotel Information System : 아래 HIS)을 이용한 정보기술활용과정을 의미하는데 크게 영업부문(Front Of the House : 아래 FOH)과 관리부문(Back Of the House: 아래 BOH)으로 나누어져 있다(조선배 2003). 여기서 FOH의 정보시스템을 프론트부서운영시스템(Front-office Operating System: 아래 FOS)과 업장운영시스템(Outlet Operating System: 아래 OOS)이라 하고 BOH의 정보시스템을 지원부서운영시스템(Back-office Operating System: 아래 BOS)과 인터테이스운영시스템(Interface Opreating System: 아래 IOS)이라 하는데 HIS는 이 두 부문[FOH(FOS와 OOS)와 BOH(BOS와 IOS]을 통합한 시스템을 말한다. FOS는 객실부문의 전반적 관리시스템을, OOS는 식음료 및 부대영업업무 등의 전반적 관리시스템을, BOS는 영업지원부문 중심의 전반적 관리시스템을, IOS는 FOH와 BOH의 매개 중심의 전반적 관리시스템을 각각 의미하는데, 위의 네 정보시스템을 전사적으로 통합조정하는 기능을 일반적으로 호텔의 정보시스템활용이라 한다(정승환 2002).

## 2. 서비스품질

서비스품질은 제공되는 서비스의 상대적 우수성/열등성에 대한 전반적인 인상으로 각 서비스 항목에 대해 얼마나 우수하다고 생각하는지를 서비스 제공자의 관점으로 눈에 보이지 않는 부분까지 고려하여 평가하는데 규범적기대기준(어떤 서비스가 제공되어야만 하는지에 대한 믿음)과 실제경험성과수준과의 불일치의 차이가 서비스품질을 결정한다(조선배, 1995, 2003; Parasuraman & Berry & Zeithaml, 1991).

### 3. 정보시스템활용과 서비스품질의 관계

기업에서의 정보시스템활용은 서비스차별화와 신속한 응대 및 조직 내외의 커뮤니케이션 활동을 원활하게 수행하게 함으로서 서비스품질 향상에 기여하고 있는 것으로 나타났다(김창수 2000; 이영민 1997; 이용화 1996; Schultheis & Summer 1995). 최근 정보시스템에 대한 관심이 고조됨에 따라 정보시스템의 성공적인 도입과 구축단계를 넘어서 그 정보시스템을 하나의 제품(서비스)으로 인식하게 됨으로서 정보시스템품질에 대한 연구가 새롭게 진행되고 있다(엄홍섭 1999; 허정봉 2000; Pitt & Watson 1995).

한편 최근 호텔 매니저들의 정보시스템활용을 확인하기 위한 인터넷정보기술활용의 중요성 인식에 관한 연구에서 인터넷정보기술이 호텔에 미치는 영향력은 '예약활용도'가, 커뮤니케이션 도구로서 인터넷의 중요성은 '고객과의 의사소통'이 다른 변수들보다 상대적으로 중요하게 인식하고 있는 것으로 나타났다(김우곤・정승환 2001; Van Hoof & Combrink 1998; Van Hoof, Collins, Combrink & Verbeeten 1995).

이러한 연구결과는 호텔의 정보시스템활용이 고객서비스품질에 상당부분 영향을 미치고 있다는 점을 시사해 주고 있다.

## III. 조사 및 분석방법의 설계

### 1. 연구가설의 설정

미국의 경우 정보기술의 80%가 서비스분야에서 활용되고 있으며(McKeen & Smith, 1991) 정보기술의 전략적 활용은 새로운 서비스를 창출하고 과거보다 신속한 서비스제공을 가능케 하였으며 고객서비스품질의 향상효과를 가져왔다는 연구결과를 제조업과 금융업 및 기타 서비스업 등의 분야를 대상으로 실증분석을 통한 학자들의 발견이 있었다(김창수

2000; 이영민 1997; 이용화 1996; Cash & Konsynski 1985; Schultheis & Summer 1995; Zuboff 1982). 한편, 기업에서 정보시스템활용의 효과로서 비용감소, 업무량 감소와 인력의 효율적 운용, 매출 및 이익의 증대, 경쟁우위 확보 그리고 시장점유율확대 등의 결과를 얻을 수 있다는 사실을 제조업중심의 실증분석을 통한 학자들의 규명이 있었다(김창수 2000; 김영걸·조규산 1997; 장정희 1999; 최종민 1999; 성태경 1997; 박진영 1997; 김임곤 1998; Chervany, Dickson, & Kozar 1972; Emery 1971; Lucas 1978; Perry 1983; Rackoff, Wiseman, & Ullrich 1985). 이상의 선행연구들을 종합하면 다음과 같은 가설이 설정될 수 있다.

**$H_1$ : HIS활용은 서비스품질 향상에 정의 영향을 미칠 것이다.**

$H_{1-1}$: FOS는 서비스품질 향상에 정의 영향을 미칠 것이다.

$H_{1-2}$: BOS는 서비스품질 향상에 정의 영향을 미칠 것이다.

$H_{1-3}$: OOS는 서비스품질 향상에 정의 영향을 미칠 것이다.

$H_{1-4}$: IOS는 서비스품질 향상에 정의 영향을 미칠 것이다.

**$H_2$ : HIS활용이 서비스품질 향상에 미치는 영향은 국내외 호텔 간에 유의적인 차이가 있을 것이다.**

## 2. 변수의 조작적 정의

### (1) 정보시스템활용

정보시스템활용이란 모든 정보의 흐름을 온라인 네트워크 정보기술로 통합하여 기업의 목표달성을 위해 이용하는 것을 말한다(정승환 2002). 또한 정보시스템활용이란 이 시스템의 활용과정을 의미하고 정보기술이란 기업이 추구하는 목적을 달성하는데 필요한 기술을 제공해 주는 컴퓨터하드웨어와 소프트웨어는 물론 통신시스템과 네트워크 그리고 이들이 제공하는 새로운 서비스까지를 의미한다(정승환 2002). 이 연구에서 '정보시스템활용이라 함은 호텔 종사원들이 고객서비스 업무를 수행함에 있어서 HIS의 최신 정보기술을 활용하는 정도'라고 정의한다. 측정척도는 허정봉(2000)의 연구에서 호텔정보시스템별 정보시스템활용 내용(4 시스템 34 항목)을 토대로 전문가를 대상으로 의견수렴과정을 거쳐 보완하고, 최종적으로 4 시스템(프론트부서운영시스템, 지원부서운영시스템, 업장운영시스템, 인터테이스운영시스템의 정보시스템활용) 19개 항목을 이용하여 "전혀그렇지않다"를 1점, "매우그렇다"를 7점, "보통이다"를 4점 등의 리커트(Likert) 7점 등간척도를 사용하였다.

⑵ 서비스품질

이 연구의 '서비스품질은 HIS의 우수함으로서 호텔이 고객에게 제공하는 전반적 호텔정보서비스이며 서비스제공자가 지각하는 정보시스템활용의 정도'라고 정의한다. 호텔의 정보시스템활용을 통한 서비스품질 향상에 대한 평가를 내부고객인 서비스제공자가 실시해야 하는 이유는 HIS활용 내용의 범위가 외부고객들에게 공개되는 부분이 매우 제한되어 있어 내부고객이 평가하는 것이 바람직하다고 보기 때문이다. 측정척도는 Parasuraman, Zeithaml & Berry(1991: 아래 PZB)의 SERVQUAL모형 5차원 22항목 중 이 연구에 필요하다고 판단되는 항목을 부분적으로 선택해서 전문가들의 의견수렴과정을 거쳐 유형성과 신뢰성, 대응성 및 확신성 그리고 공감성별로 각1 항목씩 발췌한 5문항을 이용하였고 "전혀그렇지않다"를 1점, "매우그렇다"를 7점, "보통이다"를 4점 등의 리커트(Likert) 7점 등간척도를 사용하였다.

## 3. 조사표본의 설계

이 연구의 조사대상 호텔은 국내의 경우 관광진흥법상의 호텔업 등급분류 중 우리나라 서울 소재 특급호텔을 대상으로 예비조사와 본조사를 실시하였고, 국외의 경우는 중국 상해시와 일본 동경시 그리고 대만 타이페이시에 소재한 특급호텔을 대상으로 본조사를 실시하였다. 설문조사는 예비조사와 본조사로 나누어 검증과정을 거쳐 진행되었다. 예비조사는 서울 소재 특급 2개 호텔을 대상으로 2002년 11월 1일부터 11월 10일까지 실시하였고 수차례의 정제과정을 거쳐 최종설문지가 완성되었다. 본조사는 국내호텔의 경우 서울소재 특1등급 호텔(13개)과 특2등급호텔(8개)을 대상으로 2003년 7월 15일부터 8월 3일까지, 국외호텔의 경우 중국 상해시 특급호텔을 대상으로 2003년 2월 14일부터 2월 16일까지, 일본 동경시 특급호텔을 대상으로 2003년 3월 30일부터 4월 1일까지 그리고 대만 타이페이시 특급호텔을 대상으로 2003년 5월 6일부터 5월 10일까지 각각 순차적으로 실시하였다.

본조사에 이용된 설문지는 연구의 다국적성을 감안하여 한국어와 중국어, 일본어 및 영어로 준비하였으며 외국어의 경우 해당 국적의 외국어 전문가들을 통한 번역과 수정을 반복하여 최종설문으로 확정하였다.

설문조사의 응답대상은 응답자가 근무하고 있는 호텔의 정보시스템활용을 이해할 수 있는 호텔경력 3년 이상인 종사원으로 제한하였다. 또한 응답대상의 근무부서를 HIS활용부문에 접근하기 위하여 객실부문과 식음료부문 및 관리부문으로 구분하여 진행되었다. 한편, 일본(동경)의 경우 설문조사가 가장 어려웠고 회수양이 상대적으로 매우 적어 최종 분석에서 제외하였다. 국내외 도시별 설문지 배부 및 회수 현황은 <표 1>과 같다.

<표 1> 설문지 배부 및 회수현황

| 국가명(도시명) | 배부량 | 회수량 | 회수율 | 최종 유효표본 |
|---|---|---|---|---|
| 한국(서울시) | 500부 | 410부 | 82% | 387부 |
| 중국(상해시) | 200부 | 180부 | 90% | 166부 |
| 대만(타이페이시) | 200부 | 150부 | 75% | 121부 |
| 일본(동경시) | 200부 | 50부 | 25% | 30부 |

## 4. 설문지 개발

설문지 초안은 선행연구(전용진 1999; 조선배 1995; 허정봉 2000; David, Grabski & Kasavana 1996; HIS운영매뉴얼 2001)를 기초로 전문가들의 의견수렴 과정을 통해 조정작업과 예비조사(4회)를 실시해가며 본조사용 설문지 최종안을 만들었다.

설문지 초안은 정보시스템활용을 묻는 질문으로 FOS 12문항, BOS 7문항, OOS 6문항, IOS 9문항과 서비스품질(박광현 2000; 조선배 1995) 5문항 등 총47문항으로 구성하였다. 최종안은 빠진 문항은 없는지 또는 필요 없는 문항이 포함되어 있는지를 확인하기 위하여 호텔전문가들을 선정하여 4차에 걸친 의견수렴과정을 거쳐 FOS 5문항, BOS 6문항, OOS 4문항, IOS 4문항, 서비스품질 5문항, 인구통계 8문항 등 총32문항을 본조사용 최종설문지로 확정하였다.

## 5. 설문지 구성

이 연구의 설문지 구성은 선행연구와 전문가들의 의견수렴과정을 거쳐 호텔의 정보시스템활용 측정도구를 FOS, BOS, OOS, IOS 등 4개 항목 19문항, 서비스품질 5문항, 인구통계 8문항 등 총 32문항의 설문지를 개발하였는데, 이 연구의 실증분석에 이용된 설문지의 개발내용과 구성은 선행연구를 토대로 전문가의 의견수렴 과정을 거쳐 확정된 것으로 다음과 같다.

첫째, 호텔의 FOS를 파악하기 위한 설문은 5문항으로 A1, A2, A3, A4, A5로, 둘째 BOS를 파악하기 위한 설문은 6문항으로 B1, B2, B3, B4, B5, B6로, 셋째 OOS를 파악하기 위한 설문은 4문항으로 C1, C2, C3, C4로, 넷째 IOS를 파악하기 위한 설문은 4문항으로 D1, D2, D3, D4로, 다섯째 서비스품질과 관련된 설문은 5문항으로 E1, E2, E3, E4, E5로, 끝으로 응답자의 인구통계학적 특성을 파악하기 위한 설문은 8문항으로 G1, G2, G3, G4, G5, G6, G7, G8로 각각 문항번호를 표시하였다.

# Ⅳ. 실증분석과 연구결과의 해석

## 1. 표본의 일반적 특성

본조사에서 회수된 표본대상의 일반적 특성은 다음의 <표 2>와 같다. 그 내용을 요약하면 성별의 구성비는 여성 대 남성이 33.7% 대 66.3%로 나타난 점은 경력자일수록 여성근로자가 상대적으로 적어 남성의 비율이 높게 나타난 것으로 추측된다. 연령별로는 30대가 전체의 45.3%로 가장 많았고 20대와 40대 순으로 나타났는데 40세 이상의 연령층 비율이 낮은 것은 호텔의 구조조정 결과로 나타난 현상이라고 추측된다. 학력별로는 전문대졸이 전체의 40.2%로 가장 많았다. 부서별로는 객실부문 대 식음료부문 대 관리부문의 비율이 35.8% 대 34.3% 대 30.0%로 비교적 부서별로 고루 선정되었다. 근무기간별로는 11년 이상이 전체의 32.3%로 가장 많았고 6-10년과 4-5년 순으로 정보시스템활용에 대해 잘 알고 있는 경력자 또는 중간관리자급 이상이 전체의 81.8%로 나타나 전체모집단의 얼개에는 큰 문제가 없는 것으로 판단되었으나, 1년 이하의 응답자들이 5.9%로 나타나 이들의 연령대를 중심으로 재분석 한 결과 이들이 20대 이상으로 실제 호텔근무경력은 2-3년 이상이나 현 호텔 근무기준으로 응답한 것으로 확인되어 전체 분석에 큰 무리가 없는 것으로 간주하였다. 등급별로는 특1등급과 특2등급의 비율이 67.6% 대 32.3%로 나타났는데 특2등급이 낮게 나타난 것은 특1등급 보다 설문조사 이해부족과 정보시스템활용 인식의 차이로 불성실한 응답이 많이 나왔던 부분과 관련된 결과라 추측된다.

<표 2> 표본의 인구통계적 특성

| 구분 | | 빈도(명) | 비율(%) | 구분 | | 빈도(명) | 비율(%) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 성별 | 여성 | 227 | 33.7 | 부서 | 객실/정비 | 241 | 35.8 |
| | 남성 | 447 | 66.3 | | 식음/조리 | 231 | 34.3 |
| 연령 | 20대 | 181 | 26.9 | | 관리/지원 | 202 | 30.3 |
| | 30대 | 305 | 45.3 | 근무기간 | 1년 | 40 | 5.9 |
| | 40대 | 158 | 23.4 | | 2-3년 | 87 | 12.9 |
| | 50대 | 30 | 4.5 | | 4-5년 | 122 | 18.1 |
| | 60대이상 | . | . | | 6-10년 | 207 | 30.7 |
| 학력 | 고졸 | 113 | 16.8 | | 11년이상 | 218 | 32.3 |
| | 전문대졸 | 271 | 40.2 | 직급 | 사원 | 174 | 25.8 |
| | 4년대졸 | 245 | 36.4 | | 주임/계장 | 260 | 38.6 |
| | 대학원이상 | 45 | 6.7 | | 대리/과장 | 183 | 27.2 |
| 호텔등급 | 특2등급 | 218 | 32.3 | | 차장/부장 | 37 | 5.5 |
| | 특1등급 | 456 | 67.7 | | 임원 | 20 | 3.0 |

## 2. 측정도구의 평가

### (1) 타당성 및 신뢰성 분석

측정문항은 문헌연구를 통해 설문지 초안을 만들고 학계와 업계 전문가들과 총4차례의 의견수렴과 정제과정을 거쳤다. 또한 예비조사에서 나타난 문제점 등을 용어, 이해도, 정확도, 문장의 길이, 항목과 문항수, 지질, 색상, 종이의 크기, 활자체, 디자인 측면까지 세밀하게 검토하여 최종문항에 반영하였다.

<표 3> 신뢰도 분석결과

| 요인명 | 변수 | 전항목간 상관계수 | 항목제거시 알파계수 | 크론바하 알파계수 |
|---|---|---|---|---|
| FOS | A1: 예약접수 및 관리 | .8127 | .8825 | .9099 |
| | A2: 체크인/체크아웃 | .7920 | .8863 | |
| | A3: 통합고객정보관리 | .7618 | .8922 | |
| | A4: 전화/메시지관리 | .7573 | .8925 | |
| | A5: 실시간 검색서비스 | .7474 | .8956 | |
| BOS | B1: 인사/노무/교육관리 등 | .8001 | .9296 | .9388 |
| | B2: 구매/검수/저장/출고관리 등 | .8296 | .9258 | |
| | B3: 수입/매출관리 등 | .7960 | .9299 | |
| | B4: 경영분석/예산/목표관리 등 | .8224 | .9267 | |
| | B5: 재고자산/기물/시설물관리 등 | .8151 | .9276 | |
| | B6: 경리/회계/여신/자금/투자관리 등 | .8372 | .9248 | |
| OOS | C1: 식음료 주문관리 | .7861 | .8827 | .9078 |
| | C2: 메뉴/원가/레시피관리 | .7680 | .8893 | |
| | C3: 요금정산/후불관리 | .8078 | .8750 | |
| | C4: 매출분석 | .8052 | .8758 | |
| IOS | D1: 에너지관리 | .6975 | .7905 | .8418 |
| | D2: 열쇠관리 | .6895 | .7934 | |
| | D3: 통합요금관리(전화/영화/미니바 등) | .6810 | .7989 | |
| | D4: 전자결재(업무보고/연락/협조 등) | .6448 | .8161 | |
| 서비스품질 | E1: 최신시설과 장비를 갖추고 있음 | .7640 | .9368 | .9383 |
| | E2: 고객요구/변화 등에 신속하게 대응함 | .8645 | .9185 | |
| | E3: 고객불편접수처리시스템이 체계적임 | .8512 | .9285 | |
| | E4: 정확하고 신속한 서비스제공 | .8783 | .9159 | |
| | E5: 신뢰성과 편리성 제공(예약/약속 등) | .8149 | .9276 | |

설문지개발과 예비조사과정 등을 통해 측정문항의 내용타당성 및 개념타당성을 확보하고자 하였고 확인요인분석을 통해 측정문항과 관련한 타당성을 검증하였다. 또한 설문에 대한 내적일관성을 파악하기 위해 응답에 대한 신뢰도분석을 실시하였다. 신뢰도 분석결과 Cronbach's α값이 독립변수인 FOS 0.9099, BOS 0.9388, OOS 0.9078, IOS 0.8418 및 종속변수인 서비스품질 0.9388 등의 계수 값이 각각 0.8 이상으로 매우 양호한 것으로 나타났으며 분석결과는 <표 3>과 같다.

### (2) 독립변수의 확인요인분석

호텔의 정보시스템활용 속성을 요인화하기 위하여 변수들 간의 인과관계를 설정하고 그 관계가 성립하는지에 대한 여부를 검증하고자 확인요인분석(confirmatory factor analysis; 이하 CFA)을 실시하였다. 분석결과 검정카이제곱통계량 = 381.186($p$=.000), RMR = 0.050, GFI = 0.945, AGFI = 0.925, NFI = 0.966) 등으로 카이제곱 통계량을 제외한 모든 적합도지수가 적합성 평가기준을 충족시키는 것으로 나타났다<표 4참조>.

<표 4> 모형 적합도 분석결과

| 구분 | $X^2$ | RMR | GFI | AGFI | NFI |
|---|---|---|---|---|---|
| 적합지수 | 381.186 | 0.050 | 0.945 | 0.925 | 0.966 |
| 요인명 | 요인1. FOS | 요인2. BOS | 요인3. OOS | 요인4. IOS | |

### (3) 종속변수의 확인요인분석

서비스품질에 대한 확인요인분석결과 요인적재량이 0.68에서 0.83까지 모두 0.6이상으로서 높게 나타났고, 신뢰도계수도 .8896으로 매우 양호한 것으로 나타났으며 분석결과는 <표 5>와 같다.

<표 5> 종속변수의 확인요인분석결과

| 요인명 | 요인속성 | 아이겐값 | 요인적재량 | 설명력 |
|---|---|---|---|---|
| 서비스품질 | E1: 최신시설과 장비를 갖추고 있음 | 3.990 | .7630 | 39.9% |
| | E2: 고객요구/변화 등에 신속하게 대응함 | | .8270 | |
| | E3: 고객불편접수처리시스템이 체계적임 | | .8210 | |
| | E4: 정확하고 신속한 서비스제공 | | .6890 | |
| | E5: 신뢰성과 편리성 제공(예약/약속 등) | | .7830 | |

## 3. 연구가설의 검증

가설검증은 독립변수와 종속변수들 간의 관계 및 영향력을 파악하기 위하여 회귀분석을 이용하였고 변수들 간의 상대적인 중요도 판단은 표준화회귀계수를 이용하여 설명하였다(노형진 · 정한열 2002).

### (1) 호텔의 정보시스템활용과 서비스품질 간의 관계

가설 $H_1$은 <표 6>과 같이 분석결과 $R^2$=0.650, F=310.112, p=0.000로 모두 유의적으로 나 타났다. IOS((Beta 값; 0.288)가 서비스품질 향상에 가장 커다란 영향을 미치고 다음으로 FOS, OOS, BOS 순으로 모두 통계적으로 유의한 것으로 나타나 가설 $H_1$은 지지되었다.

<표 6> 요인별 정보시스템활용과 서비스품질의 회귀분석(전체)

| 회귀식 유의성 | $R^2$(Adjusted $R^2$) = .650(.648) F = 310.112 p = .000 | | | |
|---|---|---|---|---|
| 통계량 / 독립변수 | 표준화회귀계수 | B | t | p |
| FOS | .271 | .309 | 8.054 | .000*** |
| BOS | .139 | .143 | 3.424 | .001** |
| OOS | .230 | .237 | 5.647 | .000*** |
| IOS | .288 | .309 | 8.565 | .000*** |

주) 종속변수: 서비스품질, *** : p < 0.001, ** : p < 0.01

### (2) 국내외 호텔의 정보시스템활용과 서비스품질 간의 관계

가설 $H_2$ 는 <표 7>과 <표 8>의 분석결과와 같이 국내호텔의 경우 $R^2$=0.692, F=214.074, p=0.000로, 국외호텔의 경우 $R^2$=0.611, F=110.922, p=0.000로 나타나 모두 유의적인 결과를 얻어 전반적으로 지지되었으나 국외호텔의 경우 하부요인인 BOS가 기각되었다. 호텔의 정보시스템활용이 서비스품질 향상에 미치는 영향을 국내외 호텔별로 비교해 보면 국내호텔의 경우 정보시스템활용 4요인 모두 p값은 p<0.001에서 통계적으로 유의한 결과를 얻어 서비스품질 향상에 영향력을 미치고 있는 것으로 확인되었으며 정보시스템활용과 서비스품질 향상과의 관계에서 OOS(Beta값; 0.285)가 가장 커다란 영향을 미치고 다음으로 IOS, FOS, BOS 순으로 각각 밝혀졌다. 한편, 국외호텔의 경우는 정보시스템활용 4요인 중 FOS와 IOS는 p<0.001에서, OOS는 p<0.05에서 모두 통계적으로 유의한 결과가 얻어 정보시스템활용이 서비스품질향상에 상당한 영향력을 행사하는 것으로 확인되었으며 정보시스템활용과 서비스품질 향상과의 관계에서는 IOS(Beta값; 0.397)가 가장 커다란 영향을 미치며 다음으로 FOS, OOS 순으로 각각 나타났으나 BOS는 통계적으로 유의하지 않아 후속 연구의 필요성이 제기되었다.

<표 7> 정보시스템활용과 서비스품질의 회귀분석(국내)

| 회귀식 유의성 | $R^2$(Adjusted $R^2$) = .692(.688) F = 214.074 p = .000 | | | |
|---|---|---|---|---|
| 통계량 / 독립변수 | 표준화회귀계수 | B | t | p |
| FOS | .225 | .251 | 5.128 | .000*** |
| BOS | .203 | .216 | 4.224 | .000*** |
| OOS | .285 | .320 | 5.919 | .000*** |
| IOS | .239 | .274 | 5.732 | .000*** |

주) 종속변수: 서비스품질, *** : p < 0.001

<표 8> 정보시스템활용과 서비스품질의 회귀분석(국외)

| 회귀식 유의성 | $R^2$(Adjusted $R^2$) = .611(.606) F = 110.922 p = .000 | | | |
|---|---|---|---|---|
| 통계량 / 독립변수 | 표준화회귀계수 | B | t | p |
| FOS | .263 | .312 | 4.991 | .000*** |
| BOS | .037 | 3.614E-02 | .508 | .612 |
| OOS | .184 | .170 | 2.412 | .017** |
| IOS | .397 | .394 | 6.519 | .000*** |

주) 종속변수: 서비스품질, *** : p < 0.001, ** : p < 0.05

## 4. 분석결과에 대한 논의

### (1) 호텔의 정보시스템활용과 서비스품질간의 관계 논의

FOS가 서비스품질에 미치는 영향을 검증한 결과 [F = 310.112, (p < 0.000), $R^2$= 65.0], [B= 0.271, t = 8.054, p= 0.001]를, BOS의 경우 [B= 0.139, t= 3.424, p= 0.001]를, OOS의 경우 [B= 0.230, t = 5.647, p= 0.001]를, 그리고 IOS의 경우 [B= 0.288, t = 8.565, p= 0.001] 등 통계적으로 유의적인 결과를 얻어 가설 $H_1$ 의 하위가설이 모두 채택되어 호텔의 FOS, BOS, OOS, IOS 네 부문 모두 서비스품질 향상에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 이러한 결과는 금융업에 대한 선행연구 김창수(2000), 금융반(1996)의 주장들과 일치하며 제조업 관련분야의 선행연구인 이영민(1997), 이용화(1996), Schultheis & Summer (1995), Cash와 Konsynski(1985)의 주장과도 일치하는 것으로 호텔에서도 유사한 결과가 도출되었다.

### (2) 국내외 호텔집단별 정보시스템활용과 서비스품질 간의 관계

호텔의 정보시스템활용이 서비스품질에 미치는 영향은 국내외 호텔에 따라 차이가 있을

것이라는 가설 $H_2$ 을 검증해 본 결과 국내호텔과 국외호텔 간에는 부분적으로 차이가 있는 것으로 밝혀졌다. 예컨대, 국내호텔의 경우 OOS가 서비스품질 향상에 가장 높은 영향을 미치고 다음으로 IOS, FOS, BOS 순으로 나타났다. 그리고, 국외호텔의 경우 IOS가 서비스품질 향상에 가장 높은 영향을 미치고 다음으로 FOS, OOS 순으로 나타났으나 BOS는 통계적으로 유의한 결과를 얻지 못하였다. 즉 가설 H2는 국내호텔의 경우 네 요인 모두 유의적인 결과에 접근하였으나 국외호텔의 경우 BOS를 제외한 다른 세 요인만 유의적인 결과에 접근하여 전반적인 지지를 얻어내지 못하였다.

# Ⅴ. 결론 및 시사점

## 1. 연구결과의 요약 및 시사점

이 연구는 호텔의 정보시스템활용이 서비스품질에 미치는 영향에 관해 국내외 호텔을 비교분석해 보고자 하였으며 정보시스템활용과 서비스품질 간의 관계를 검증한 선행연구들을 통한 문헌연구와 국내외 특급호텔을 대상으로 하는 실증연구를 병행하였는데 그 실증분석 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 호텔의 정보시스템활용이 서비스품질 향상에 미치는 영향을 분석한 결과 정보시스템활용과 서비스품질간의 관계는 통계적으로 지지되었다. 정보시스템활용의 4개요인 중 IOS가 서비스품질 향상에 가장 높은 영향을 미치고 이어 FOS, OOS, BOS 순으로 영향을 주고 있음을 확인하였다.

둘째, 호텔의 정보시스템활용이 서비스품질 향상에 미치는 영향의 국내외 호텔 간의 차이를 분석한 결과 국내호텔의 경우 네요인 유의적인 결과에 접근하였으나 국외호텔의 경우 BOS를 제외한 세요인만 유의적인 결과에 접근하여 부분적인 지지를 얻어 국내외호텔간의 다소 차이가 있음을 확인하였다.

이상의 연구결과를 바탕으로 다음의 시사점에 접근할 수 있다.

첫째, 호텔의 정보시스템활용이 서비스품질 향상에 미치는 영향과 관련 유의적인 결과를 얻은 점은 호텔에서 전통적으로 인적서비스의 의존도가 높은 것으로 인식되어 왔으나 정보시스템의 활용을 통하여 업무의 효율성을 높이고 격조 있는 서비스를 제공할 수 있음을 시사하고 있다. 따라서 호텔이 정보시스템활용을 높임으로서 서비스품질을 향상시키려는 노력이 점차 확대될 수 있음을 시사하고 있다.

둘째, 호텔의 정보시스템활용이 서비스품질에 미치는 영향은 국내외 호텔에 따라 부분적

으로 차이가 있는 것으로 나타난 연구결과는 국내호텔의 전반적인 정보시스템활용이 국외호텔 보다 높게 나타난 것에 원인이 있는 것으로 판단되며, 이는 정보시스템의 활용정도에 따라 서비스품질에 미치는 영향력이 달라질 수 있음을 시사하는 것이다. 때문에 호텔이 서비스품질의 향상에 의한 경쟁우위확보를 위하여 정보시스템활용의 정도를 높이는 전략을 취할 가능성이 상대적으로 커질 수 있음을 시사하고 있다.

셋째, 호텔의 서비스품질에 대한 정보시스템활용의 중요성을 국내외 호텔을 대상으로 실증적 분석 자료를 토대로 밝혀냈다는 점이다. 이와 같은 결과는 호텔의 소유주나 경영자에게 정보시스템활용의 필요성을 인식하게 하는 계기를 마련하였다는 점에 의의가 있다.

## 2. 연구의 한계

이 연구의 한계는 첫째, 일반화 가능성이다. 조사대상 호텔의 등급과 관련하여 호텔정보시스템활용시스템을 구축하고 활용하고 있다고 판단되는 대상을 특급호텔로 제한한 부분이다. 조사대상 호텔의 지역성과 관련하여 국내의 경우 서울로 한정하였고, 국외의 경우 중국과 대만 및 일본의 3개국 주요 도시에 국한하여 접근하였으나 일본의 경우 유효표본수 미달로 제외 되는 등 국가와 도시의 수에 있어서 범위가 제한되었다는 부분이다. 둘째, 조사대상 응답자와 조사대상 응답자의 정보시스템활용 정도(수준)이다. 이 연구의 응답자는 정보화시스템의 활용과 관련하여 호텔직원으로 제한하여 고객평가가 이루어지지 않았다는 부분이다. 셋째, 종속변수의 계량적 분석시도의 미흡함 등이다.

# 참 고 문 헌

〈국내문헌〉

김영걸 · 조규산(1997), "정보인프라 수준이 은행의 경영성과에 미치는 영향," 「경영학연구」, 26(3): 478-480.

김우곤 · 정승환(2001), "호텔관리자들의 인터넷 정보기술 활용의 중요성 인식에 관한 연구," 「관광학연구」, 15(1): 43-60.

김임곤(1998), 「기업전략과 정보시스템 전략이 기업성과에 미치는 영향」, 전남대학교 대학원 박사학위논문.

김정근(1998), 「호텔경영론」, 서울: 대왕사.

김창수(2000), "정보기술이 은행의 경쟁력 강화 및 재무적 성과에 끼친 영향," 「경영학연구」, 29(4): 855-862.

노형진 · 정한열(2002), 「한글SPSS10.0기초에서 응용까지」, 형설출판사.

박광현(2000), 「조직내부요인이 서비스품질 및 성과에 미치는 영향에 관한 연구」, 원광대학교 대학원 박사학위논문.

박진영(1997), 「기업성과 제고를 위한 효율적인 정보시스템에 관한 연구」, 경성대학교 대학원 박사학위논문.

성태경(1997), 조직의 전략과 정보기술의 활용을 통한 조직의 성과 향상에 관한 연구, 「경영학연구」, 26(1): 173-194.

신창국(1991), 「호텔의 업적평가에 관한 연구」, 홍익대학교 대학원 박사학위논문.

엄홍섭(1999), 「정보시스템의 서비스품질측정에 관한 연구」, 동아대학교 대학원 박사학위논문

이영민(1997), 「정보기술이 경쟁전략 성과에 미치는 영향에 관한 실증적 연구」, 동국대학교 대학원 박사학위논문.

이용화(1996), 「정보기술의 전략적 활용과 성과」, 청주대학교 대학원 박사학위논문.

장귀숙(2001), 「정보시스템의 전략적 활용이 기업성과에 미치는 영향에 관한 연구」, 동아대학교 대학원 박사학위논문.

장명복(2000), 「정보시스템 품질의 경영성과에 관한 연구」, 경기대학교 대학원 박사학위논문.

장정희(1994), 「기업의 정보기술수준이 성과에 미치는 영향」, 경북대학교 대학

원 박사학위논문.
정승환(2002),「호텔의 정보시스템활용이 서비스품질과 경영성과에 미치는 영향」, 세종대학교 대학원 박사학위논문.
전용진(1999), 중소기업 정보시스템활용 추진과 성과의 관계에 대한 실증적 연구, 「경영학연구」, 28(2): 391-414.
조선배(1995), 「호텔서비스 구매의도에 대한 영향요인」, 광운대학교 대학원 박사학위 논문.
-----(2003), 「신호텔경영학」, 석학당.
최종민(1999), “기업재무성과 증진을 위한 정보기술에 대한 적정 투자방안의 결정,”「경영연구」, 5: 91-116.
허용덕・원철식(2000), “관광호텔 이용현황 및 영업성과에 관한 연구,” 「상지영서대학논문집」, 19: 157-174.
허정봉(2000), 「호텔정보시스템의 서비스 품질 측정에 관한 연구」, 경기대학교 대학원박사학위논문.

〈국외문헌〉

Cash, J. I. & B. R. Konsynski(1985), "Is Redraws Competitive Boundaries," *Harvard Business Review*, 63(2): 134-142.
Chervany, N. L., G. W. Dickson, & K. Kozar(1972), "An Experimental Gaming Framework for Investigating the Influence of Management Information Systems on Decision Effectiveness," *MISRC Working,* University of Minnesota Minneapolis, MN: 71-92.
David J. S., S. Grabski & M. Kasavana(1996), "The Productivity Paradox of Hotel-Industry Technology," *Cornell H. R. A. Quarterly,* April: 64-70.
Emery, J. C.(1971), "Cost/Benefit Analysis of Information System," SMIS Workshop Report Number 1, *The society for Management Information System,* Chicago, IL.: 64-91.
Lucas, H. C.(1973), "A Descriptive Model of Information System in context of the Organization," *Proceedings of the Warton Conference on Research on Computers in Organizations Data Base,* (Winter): 27-36.
McKeen, J. D. & H. A. Smith(1991), "The Value of Information Technology: A Resource View," *Proceedings of the 12th International Conference on Information Systems*, Boston.

Murphy J., E. J. Forrest, & E. Wotring(1996), "Restaurant Marketing on the Worldwide Web," *Cornell H. R. A. Quarterly.* 37(1): 61-71.

Nunnally(1978), *Psychometric Theory,* 2nd ed. New York: McGraw-Hill.

Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, & L. L. Berry(1991), "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale," *Journal of Retailing,* Winter, 67: 420-450.

Perry, D. F.(1983), "Assimilating Innovative Technology: A More Comprehensive Model," *Proceedings of the Fourth International Conference on Information System,* December: 281-297.

Pitty, L. F. & R. T. Waston(1998), "Measuring Information Systems Service Quality," *MIS Quarterly*, 22: 61.

Rackoff, N., C. Wiseman, & W. A. Ullrich(1985), "Information System for Competitive Advantage: Implementation of a Planning Process," *MIS Quarterly*, 9(4): 185-194.

Schultheis, R. & M. Summer(1995), *Management Information system*, Irwin. Van Hoof, H. B. & T. E. Combrink(1998), U.S. Lodging Managers and the Internet. *Cornell H. R. A. Quarterly ,* 39(2): 46-54.

Van Hoof, H. B., G. R. Collins, T. E. Combrink, & M. J. Verbeeten(1995), "Technology Needs and Perceptions-An Assessment of the U.S. Lodging Industry," *Cornell H. R. A. Quarterly.* 36(5): 64-69.

Zuboff, S.(1982), "New World of Computer Mediated Work." *Harvard Business Review,* Sept.-Oct.: 143.

# The Effect of Using of the Hotel Information System on the Service Quality

Sun-Bai, Cho
Seung-Whan, Jung

## Abstract

The purpose of this study is to findout the effect of using of the hotel information system(HIS) on the hotel service quality. To show how important the using level of the information system in the hotel, we surveyed some domestic and overseas deluxe hotels. For an empirical analysis, Authors have collected 574 questionaires from 4 countries during Feburary to August, 2003. Factor Analysis and Regression Analysis were applied in this research. The results are as follows: There are a close relation between using level of the hotel information systems and service quality. Authors insists that to maximize service quality efficiency in the hotel, a balanced using level of the information system should be made in the following fields: front-office operating system(FOS), back-office operating system(BOS), outlet operating system(OOS) and interface operating system(IOS).

<Key Words> hotel information system(HIS), hotel service quality