
호텔경영 정보시스템(HMIS)에 대한 사용자 인식

Recognition of the End User to Management Information System for Hotels

정태웅
경기대학교 대학원

Tae-Woong Chung(nadia@hanwha.co.kr)

요약

호텔경영 정보시스템을 사용하고 있는 사용자의 인식수준을 통해 IT(system)의 업무기여 정도를 파악하고, Business와 정보기술의 연관관계를 규명하여 경영정보시스템의 향상을 도모코자 진행된 연구로, 연구결과 시스템을 통한 업무처리는 우수하나, 활용을 제고를 위한 개선이 필요한 것으로 조사되었다. 특히 숙박업의 형태에 있어 호텔과 리조트간의 인식에 차이가 있었으며, 개발방식에 있어서는 외국산 PKG보다 자체개발한 시스템이 화면조작이 용이한 것으로 조사되었다. 시스템 에러와 관련해서는 근무연수가 낮은 직원과 그렇지 않은 직원간의 차이가 있는 것으로 조사되었으며, 기능적인 측면에서 고객후불지원의 경우 프런트와 예약부서간의 차이가 있는 것으로 나타났다. 또한 대부분의 경우 시스템 이용에 있어 발생하는 문제에 대한 즉각적인 처리나, 시스템 지원체계의 구축 등에 낮게 인식하고 있었는데, 이는 최근 기업들의 IT S/M조직(시스템지원부서)을 outsourcing함으로써 자사직원이 아닌 외부용역업체이기 때문에 발생하는 것으로 사료된다.

호텔경영정보시스템을 구축함으로써 기업의 현재 실행하고 있는 업무의 지원수준은 상당히 높아진 것은 사실이나, 조사결과에서 처럼 사용자의 요구에 능동적인 대처와 현업의 업무를 끌어가며 선진적 업무의 방향성 제시가 필요하며, 이러한 정보시스템의 구축은 궁극적으로 기업의 가치창출을 지원하고, 현행 업무의 효율성을 배가시키는 시스템이 되어야 한다.

■ 중심어 : | 호텔경영 정보시스템 | F/O시스템 | 예약관리 | 부대업장관리 |

Abstract

The purpose of this study is to understand the cognitive power from user who have used hotel management information system and to search contribution level for hotel management.

The survey results are : There are different cognitions, between PKG and developed user system, short term employee and long term employee, reservation part and front office part. Specially IT service management parts(mostly outsourcing) have low degree cognition, because of lated supporting and being short of IT service management system.

Hotel information system construction gives us to be easy management operating and to be fast management but Hotel information system has to lead value creation, to support decision making, to present advavced management for hotel.

■ keyword : | Hotel Management Information System | Front Office System | Reservation Management | POS System |

I. 서론

최근의 IT 산업기술의 급속한 발전은 기업 전반에 전산화(Computing)를 가속화시키고 있으며, 이에 따라 호텔기업들도 업무의 효율성 증대, 생산성 향상을 목적으로 정보시스템 투자를 확대하고 있는 실정에 있다. 호텔산업의 정보시스템 도입은 IT의 역사를 비추어 볼 때 그 출발은 늦은 반면, 신기술의 접목, 시스템의 안정성 확보, 전진사례의 도입 등은 장점이 되고 있으며, 호텔정보시스템이 고객과의 관계와 사업지속성성에 미치는 영향은 증가하고 있는 추세이다. 서비스기업의 기본적인 기업이념인 고객만족과 매출증대로 인한 수익성을 강화하는 경영의 수단으로 정보시스템이 응용되고 있으며, 전통적인 대고객 서비스 차원의 업무, 부서별 종류에 따른 서비스 외 정보시스템 서비스도 중요성이 높아가고 있다[1].

호텔산업은 24시간 연중무휴로 운영되는 산업의 특성상 경영정보 시스템도 365일 24시간 영업활동을 지원하는 시스템으로 호텔경영정보시스템의 가용시간은 타 산업의 정보시스템 보다 높다[2]. 그럼에도 불구하고 경영정보 시스템의 구축에 있어, 하드웨어의 신뢰성이나 제공되는 소프트웨어의 품질과 같은 정보시스템적 제품품질에(서버의 가용량, 시스템의 안정성 등) 관심을 두고 개발되거나, 시스템이 제공하는 성과물(서버 안정성, 네트워크 가용성 등)에만 관심을 두고 있어, 실제 사용 당사자인 업무담당자가 요구하는 시스템의 편의성이나 중간간부의 경영환경적 요소(가동율, No-show율, 할인율 등)들과 의사결정자가 요구하는 경영정보(실시간 매출현황, 업장별 매출현황 등)의 서비스 품질에 대해서는 간과한 측면이 많았다.

따라서 본 연구는 호텔경영 정보시스템의 사용자 관점에서 호텔경영 정보시스템의 사용에 대한 인식수준(긍정적 또는 부정적인 정도)을 파악하여, 시스템의 지원시 우선되는 항목과 시스템의 기능추가 및 성능개선이 중점되어야 할 사항을 제시하는데 그 목적을 두었다. 호텔경영정보시스템은 기업전반의 경영상황을 즉각적으로 보여주는 시스템으로, 의사결정자에게는 현실적인 경영정보를 즉시 전달하여야 하고, 사용자에게

는 편리성과 적시성을 제공하여야만 한다. 이를 위해 본 연구는 호텔경영정보시스템을 최근 구성한 고급호텔과 리조트의 사용자를 대상으로 설문조사를 통해 인식정도(부정적 또는 긍정적)를 검증하고자 노력하였으나, 연구를 수행함에 표본의 대부분이 현업업무수행자가 다수이고, 일부만이 중간간부이며, 의사결정자(팀장 또는 임원급이상)의 참여가 없어 전체적으로 상급자 또는 기업의사결정자의 시스템 인식을 파악하는 데는 한계가 있다.

II. 연구의 이론적 배경

1. 호텔경영정보시스템의 분류

호텔경영 정보시스템은 정보시스템의 한 부분으로써 호텔기업과 관련하여 내/외부에서 발생하는 모든 자료를 분석하고 측정하며, 미래를 예측하는데 기여할 수 있어야 하며, 정보의 취급 및 유통을 원활하게 함으로써 경영관리의 효율성을 제공하여야 한다[3].

이러한 호텔경영정보시스템은 “관광호텔업에서 호텔경영과 관련된 의사결정을 하는데 필요한 정보를 수집·처리·분석·보관하였다가 의사결정을 하고자 하는 호텔정보의 사용자에게 정보를 제공하는 기능을 수행하는 일련의 절차”로 정의할 수 있으며[4], 호텔 내 근무하는 임/직원의 업무활동을 지원하는 컴퓨터와 관련된 시스템이라 할 수 있다. 호텔경영 정보시스템은 타 산업과 달리 업무의 독특성으로 말미암아 다양하게 구성되어 있다[5]. 호텔업무의 특성을 반영하여 구성된 시스템은 크게 Front Office System, Back Office System, POS System, Interface System 등으로 구성되어 있으며[6], 인터넷의 발달로 최근 Web System, Mobile System 등 연관된 IT 기술들과 접목되어 점차 확대되고 있다.

호텔경영정보시스템은 호텔이 365일 24시간 연중무휴로 운영하므로, 시스템 가용시간 또한 365일 24시간 연중무휴로 지원되어야 한다. 이러한 호텔경영 정보시스템은 고객을 제일 먼저 접객하고, 고객이 체류하는 동안 필요한 서비스를 제공하고, 고객이 퇴실시 마지막

으로 안내하는 창구역할을 하는 Front를 관리하는 Front Office System이 있으며, F/O System은 크게 예약관리, 투숙관리, 영업관리, 객실관리 등으로 세분할 수 있다[7]. 다음으로 호텔에서 발생하는 매출관리를 하는 회계관리, 임직원의 채용/배치/경력관리를 하는 인사관리, 호텔영업을 지원하기 위한 식자재의 구매/불출/재고 등을 관리하는 구매관리, 호텔내의 자산을 평가하고, 자재의 공급 등을 관리하는 자산관리시스템 등을 포함하는 Back Office System이 있다. 현재 호텔의 Back Office System은 대부분 패키지 도입을 통한 회계관리/인사관리 시스템을 주로하고 있다. 일부의 경우 호텔의 고객관리와 판촉 및 연회를 관리하는 시스템은 Back Office System의 범주에서 관리하는 곳도 있다. 호텔의 POS(Point Of Sale)시스템은 호텔이 운영하고 있는 부대업장(예를 들어, 레스토랑, Bar, 수영장, 헬스클럽 등)의 매출을 관리하는 매출관리 시스템을 말한다. 이외에도 서로 다른 두개의 시스템을 상호간 연계하여 지원하는 Interface System이 있다[7]. 이를 요약하면 [표 1]과 같다.

표 1. 호텔경영정보시스템의 종류 및 주요업무

시스템	Module	주요업무
Front Office System	예약관리	- 예약처리/객실할당
	F/O관리	- 객실배정/객실정산/고객환전
	H/K관리	- 객실청소관리/객실이력관리
	Night Auditor	- 일일 영업마감
	영업분석	- 객실수요예측/객실현황 등
	기타	- 모닝콜/메세지전달 등
Back Office System	인사관리	- 임직원 인사/급여관리
	회계관리	- 매입/매출관리/세무관리
	구매관리	- 자재 검수 및 불출관리
	원가관리	- 식재료원가 등 비용관리
	시설관리	- 호텔시설관리
기타	- 경영분석 및 사업계획 등	
Pos System	레스토랑	- 고객 주문/정산관리
	주방	- 고객주문관리/Recipe 관리
	기타	-수영장/헬스클럽 등 매출관리
Inter-face System	전화요금정산	- 객실내 전화사용내역 산출
	미니바	- 미니바 사용내역 산출
	에너지관리	- 전열 및 난방관리
	기타	- 시스템간 연동

자료: 박희석, "호텔정보시스템의 품질과 사용자 가치/만족 사용의도 간의 관계" 대구대학교 박사학위논문, pp.11~15, 2002. 을 토대로 논 자체구성

상기에서 언급한 Interface System은 시스템간의 정보를 주고 받아, 이를 분산처리 또는 통합처리 하는 시

스템이다. 예를 들어 객실에서 미니바를 사용한 고객의 매출정보를 F/O에 전송하고, 레스토랑에 발생한 고객의 Complain 등을 F/O에 전송하여 이를 통합하여 관리하는 것을 말한다. 레스토랑의 POS 시스템은 기본적으로 매출관리 수행하며 후선의 영업관리 또는 고객관리 시스템을 통해 고객 요청 또는 불평사항을 코멘트로 처리하여 퇴실시 또는 향후 재방문시 고객응대에 활용토록 정보를 공유하도록 하는데 이 또한 시스템간의 Interface의 범주에 속한다.

2. 호텔경영정보시스템의 기능

호텔경영 정보시스템을 구성하는 물리적 요소는 타 산업의 경영정보시스템과 다르지 않다. 다만, 호텔경영 정보시스템은 업무를 처리함에 있어 타 산업이 갖고 있는 일반적인 업무프로세스를 포함하여 직접 고객과 대면하여 상품을 거래하는 독특한 업무처리과정을 갖고 있다. 더욱이 Front에서 이루어지는 대고객과의 거래는 상품의 제조(예약), 생산(H/K), 판매(F/O)가 이루어지는 통합적 시스템이어야 한다. 이는 시스템 하나에 통합할 수도 있고, 각각의 단위 모듈로써 구성될 수도 있다.

호텔경영 정보시스템은 호텔 내에서 고객과 이루어지는 ① 거래의 처리(Transaction Processing), ② 통합 파일관리(Master file maintenance), ③ 보고서 작성(Reporting production), ④ 자료조회처리(Data inquiry Processing), ⑤ 대화식 업무지원(Interactive support) 등의 기능을 갖는다[8]. 호텔경영정보시스템은 조직의 계획수립이나 분석 및 의사결정 기능을 지원하기도 하며, 정보를 적절한 시기에 적절한 형태로 요청자에게 제공하기도 한다. 또한 호텔경영 정보시스템은 조직의 문제를 해결하기 지원하는 기능을 갖고 있기도 하다. 최근 IT기술 발전으로 인터넷을 활용하여 고객과의 Communication을 원활히 하고, 고객의 속성(불평이나 칭찬)을 저장하여, 향후 기업의 마케팅적 활용이나 고객응대 서비스의 향상 등을 지원하는 기능도 수행하고 있다.

3. 선행연구

호텔경영에 있어 정보시스템에 대한 의존도가 높아지면서 정보시스템에 대한 많은 연구가 진행되고 있다. 그중 이철호는 상황요인, 사용자 참여 및 호텔의 회계 정보시스템수준간의 적합도가 호텔성과에 미치는 영향을 분석하여, 회계정보시스템 수준과 시스템 설계 및 개발과정에 사용자참여의 중요성을 확인하였다[9]. 허정봉은 호텔정보시스템의 서비스품질 측정에 관한 연구에서 호텔정보시스템의 서비스 품질모델은 SERVQUAL 모형의 적용이 가능하며 호텔종사원의 호텔이용자에 대한 인적서비스는 호텔정보시스템을 이용하여 제공하는 서비스와 관계가 있다고 제시하였다[4]. 박희석은 호텔정보시스템에 있어서 사용자들이 지각하는 품질이 사용자 가치, 사용자 만족 및 시스템 사용의 도와의 인과관계를 분석하였는데, 연구결과 호텔정보시스템을 사용하는 사용자가 지각하는 정보품질, 서비스품질, 시스템품질 중 정보품질과 시스템품질이 사용자의 가치와 만족에 영향을 미치는 것으로 조사되었다 [7].

호텔정보시스템과 관련된 주요 선행연구는 초기에 호텔경영정보시스템에 대한 도입실태분석 및 개념정립을 중심으로 하여, 호텔기업의 경쟁적 우위확보를 위한 시스템의 전략적 활용방안의 연구를 다루면서, 점차 호텔기업의 시스템도입이 일반화 되면서 경영정보시스템이 사용자와 기업의 경영성과에 미치는 영향을 검증하는 연구로 발전되어 왔다[10].

III. 실증분석

1. 조사설계 및 연구방법

본 연구는 호텔기업에서 사용되고 있는 경영정보시스템에 대한 사용자 관점의 수준을 파악하는데 주력하였으며, 경영정보시스템의 업무지원 정도 및 현업의 업무담당자의 요구사항을 파악하고자 하였다. 이를 실현하기 위해 서울시내 특1급 호텔, 특2급 호텔, 강원/경기지역의 리조트 3곳에서 시스템을 사용하고 있는 직원을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 조사대상기업

의 시스템을 살펴보면 특1급 호텔의 경우 1995년 이미 외국의 패키지를 도입하여 사용했으며, 2007년 시스템 개선의 일환으로 Opera(패키지명-HMIS 시스템)를 도입하여 새로이 시스템을 구축하였고, 특2급 호텔은 2001년 국내IT기업의 도움을 받아 자체개발했으며, 리조트 또한 2005년 자체개발한 통합경영정보 시스템을 사용하고 있었다.

조사대상자는 해당호텔의 영업부문에(예약, F/O, 부대업장)종사하는 근무자만을 대상으로 F/O시스템의 인식수준을 파악하였다. 따라서 Back Office를 주로 사용하는 집단을 제외하여, 조사결과가 호텔기업의 전체적인 시스템의 사용자 인식수준을 보여준다고 하기에는 어렵다. 조사시기는 2008년 5월 13일부터 5월 30일까지 실시하였으며, 최초 200명을 표본대상으로 실시하였으나, 설문결과 무응답 등 부적절한 응답을 제외하고 147명 것을 대상으로 인식수준을 파악하였다. 모집된 자료의 통계처리는 PC SAS(Statistical Analysis System: 통계분석 프로그램)패키지를 활용하여 분석하였다.

2. 측정척도 및 분석

선행연구를 바탕으로 경영정보시스템의 사용자 인식 수준의 파악에 영향을 미칠 것으로 예측되는 배경변수로 숙박업형태, 개발방식, 주사용 시스템, 근무부서와 성별, 연령, 학력, 근속연수 등 8문항으로 구성하였다. 각각의 설문항목은 양승필의[11] 호텔회계시스템의 품질과 사용자요인이 경영성과에 미치는 영향의 연구를 토대로, 논자가 재구성하여 Likert 7점 척도를 사용하였다. 본 연구의 통계처리 방법은 PC SAS(Statistical Analysis System)패키지를 활용하였다.

3. 표본의 일반적인 특성

조사대상자의 일반적인 특성을 파악하기 위해 빈도 분석을 한 결과 [표 2]와 같다.

표 2. 조사대상자의 빈도분석

범 주	빈 도 (명, %)
업종형태	특1급 46(31.3%), 특2급 32(21.8%), 리조트 69(46.9%)
개발방식	PKG 89(60.5%), 자체개발 58(39.5%)
주 사 용 시 스템	예약 28(19.1%), F/O 35(23.8%), POS 73(49.6%), 기타 11(7.5%)
근무부서	예약 28(19.1%), F/O 46(31.3%), 부대업장73(49.6%)
성 별	남 53(36.1%), 여 94(63.9%)
연 령	~29세 72(48.9%), ~39세 47(32.0%), ~49세 24(16.4%), 50세~ 4(2.7%)
학 력	고졸 21(14.3%), 대졸 117(79.6%), 대학원 9(6.1%)
근속기간	~5년 60(40.8%), ~10년 52(35.4%), 10년~ 35(23.8%)

상기의 분석결과 중 특이한 점은 조사대상자의 60.5%(89명), 39.5%(58명)이 사용시스템이 PKG와 자체개발이라고 각각 답한 것으로 이는 부대업장에서 사용하는 시스템(POS)이 장비뿐만 아니라 운영시스템도 외국산 PKG를 차용하여 사용하고 있음을 단적으로 증명한다 하겠다. 또한 주사용 시스템과 근무부서(예약 28, 19.1%, F/O 35 23.8%, 46 31.3%, POS/부대업장 73 49.6%)의 빈도가 유사하게 나타나는데 이는 객실관리 시스템이 F/O시스템에 포함되어 조사되었기 때문이다.

4. 사용자인식에 대한 신뢰도 분석

호텔경영정보 시스템에 대한 신뢰성을 검증하기 위해 신뢰도를 분석한 결과 [표 3]과 같이 사용자 인식의 Cronbach α값이 0.8614로 높게 나타났다.

표 3. 호텔경영정보 시스템 신뢰도분석

요 인	구 분	Correlation with Total	변수제거후 알파계수	전 체 신뢰도
		-.2426	.8800	.8614
Q1	로그인의 편의성		.8800	
Q2	화면구성의 단조로움	.1460	.8665	
Q3	화면이 보기에 좋음	.4637	.8546	
Q4	화면으로 이동이 쉬움	.1601	.8660	
Q5	화면조작이 간편함	.6665	.8467	
Q6	터치기능의 지원	.7020	.8453	
Q7	다양한 기능보유	.5945	.8495	
Q8	고객후불처리의 지원	.5778	.8502	
Q9	시스템 에러발생이 적음	.6181	.8486	
Q10	통합정산의 지원	.5156	.8526	
Q11	문서전환이 가능함	.4292	.8560	
Q12	분류기능이 있음	.5044	.8531	
Q13	다양한 보고서의 제공	.6541	.8472	
Q14	정확한 보고서의 제공	.5614	.8508	
Q15	마감작업이 용이함	.5576	.8510	
Q16	처리속도가 적당함	.3940	.8573	
Q17	시스템사용 내역관리지원	.5825	.8500	
Q18	시스템의 안정적 유지	.4755	.8542	
Q19	요구사항의 즉각적 해결	.3528	.8589	
Q20	시스템지원체제 구축	.3860	.8576	

5. 경영정보시스템에 대한 사용자인식

조사대상 기업의 형태에 따른 경영정보시스템에 대한 사용자인식은 [표 4]와 같다. 숙박업 형태에 따른 정보시스템에 대한 사용자인식 차이를 분석한 결과 호텔에 근무하는 집단과 리조트에 근무하는 집단간 차이가 있는 것으로 조사되었다. 시스템 처리속도에서는 호텔이 리조트보다 낮게 인식하고 있었으며, 시스템 사용내역관리에서는 리조트가 호텔보다 낮게 인식되고 있었다. 이는 일부측면에서는 외국산 PKG와 국내자체개발의 차이로 보아도 무방하다. 정보시스템을 도입함에 있어 PKG의 도입은 기존의 정형화된 시스템을 그대로 도입하여 극히 일부만(전체시스템의 30% 미만수준)을 수정한 상태로 업무시스템을 적용하는 반면, 자체개발의 경우 시스템 기획단계에서부터 현업의 요청사항을 수렴하여 이를 반영하고 있다. 따라서 PKG보다 자체개발의 경우 현업의 다양한 요구수용에 따라 전체적으로 시스템의 처리속도에 영향을 주었던 것으로 파악되었다.

표 4. 숙박업 형태에 따른 사용자인식 차이분석

종 속 변 수	집단별 평균값			집단 평균	F	p
	특1	특2	리조트			
Q1	5.54	5.88	5.75	5.72	2.32	.04
Q2	3.96	4.04	3.75	3.91	0.41	.83
Q3	6.07	6.11	5.37	5.85	0.53	.75
Q4	4.94	5.59	5.62	5.38	2.67	.02
Q5	6.79	6.66	6.25	6.56	1.2	.28
Q6	6.53	6.53	6.12	6.39	0.98	.43
Q7	6.23	6.02	6.25	6.16	0.89	.48
Q8	5.93	5.65	5.50	5.69	1.64	.14
Q9	6.60	6.50	6.00	6.37	1.80	.11
Q10	6.16	5.88	5.87	5.97	0.96	.43
Q11	5.53	5.34	5.75	5.54	1.26	.28
Q12	5.41	5.31	5.00	5.24	0.59	.70
Q13	6.65	6.55	5.87	6.36	1.54	.17
Q14	6.38	6.27	5.87	6.17	0.74	.59
Q15	6.40	6.25	5.87	6.17	0.63	.67
Q16	4.88A	4.91A	5.37B	5.05	0.66	.65
Q17	6.00A	5.91A	5.00B	5.37	1.54	.17
Q18	6.15	6.22	5.75	6.04	0.31	.90
Q19	4.73	4.73	4.75	4.77	0.17	.97
Q20	5.32	5.50	5.37	5.40	0.32	.90
집 단	(명)	46	32	69	147	

주) B < A는 Duncan Grouping시 집단차이를 나타냄.

개발방식에 따른 경영정보시스템에 대한 사용자인식 차이는 [표 5]와 같다. [표 5]에서 보는 바와 마찬가지로

개발방식의 차이에 따른 사용자의 인식차이 분석결과 PKG가 자체개발한 시스템보다 화면조작에서 보다 낮은 인식을 보이고 있는데, 이는 화면조작에 대한 매뉴얼의 지원에 있어 외국산 PKG가 외국어로 되어 있는 반면, 자체개발의 경우 국어로 되어 있어 시스템 초보 사용자가 매뉴얼을 익히는데 수월했다는데 기인하기도 하며, 매뉴얼의 익힘과 별개로 시스템이 표현하는 언어의 차이로 말미암아 영어로 표기된 시스템 화면을 사용하다 보니 영어에 대한 학습능력도 어느정도 반영되었다고 사료된다. 따라서 시스템의 매뉴얼을 포함하여 시스템 내 사용되는 영어에 대한 교육이 요구된다.

표 5. 개발방식에 따른 사용자인식 차이분석

종 속 변 수	집단별 평균값		집단 평균	F	p
	PKG	자체개발			
Q1 로그인 편의성	5.06	5.85	5.45	2.04	.08
Q2 화면구성의 단조로움	4.01	4.08	4.06	0.85	.49
Q3 화면이 보기예 좋음	6.06	5.91	5.99	0.51	.72
Q4 화면으로 이동이 쉬움	5.38	5.76	5.57	0.19	.01
Q5 화면조작이 간편함	6.02A	6.72B	6.37	1.09	.36
Q6 터치기능의 지원	6.47	6.63	6.55	0.68	.60
Q7 다양한 기능보유	6.04	6.04	6.10	1.12	.34
Q8 고객후불처리의 지원	6.15	5.81	5.77	0.54	.70
Q9 시스템 에러발생이 적음	5.73	6.53	6.51	0.31	.87
Q10 통합정산의 지원	6.48	5.94	5.92	0.55	.69
Q11 문서전환이 가능함	5.90	5.28	5.39	1.04	.38
Q12 분류기능이 있음	5.50	5.32	5.31	1.00	.40
Q13 다양한 보고서의 제공	5.31	6.60	5.50	0.79	.53
Q14 정확한 보고서의 제공	6.59	6.42	6.37	1.26	.28
Q15 마감작업이 용이함	6.32	6.33	6.32	0.50	.73
Q16 처리속도가 적당함	6.32	4.92	4.88	0.18	.95
Q17 시스템사용 내역관리지원	4.84	5.97	5.95	0.25	.90
Q18 시스템의 안정적 유지	5.92	6.40	6.33	2.87	.02
Q19 요구사항의 즉각적 해결	6.25	4.97	4.85	1.27	.28
Q20 시스템지원체제 구축	4.73	5.52	5.46	0.54	.70
집 단 (명)	89	58	147		

주) B < A는 Duncan Grouping시 집단차이를 나타냄.

주 사용시스템에 대한 사용자 인식에 대한 차이는 [표 6]과 같다.

[표 6]에서처럼 주사용 시스템에 대한 인식차이 분석 결과 화면구성의 단조로움에 있어 기타(객실관리) 시스템을 주로 사용하는 사용자가 예약관리 시스템을 주로 사용하는 사용자가 보다 낮게 인식을 하고 있는 것으로 조사되었는데, 이는 객실관리시스템을 사용하는 사용자가 대부분의 경우 청소객실의 이력관리, 룸메이드 관리 등 다수의 복합적인 업무를 수행하면서, 일 결산, 월 결산 등의 업무를 병행함에 따라 여러 시스템을 사용함

에 따라 화면구성을 다소 복잡하게 인식하고 있는 것으로 조사되었다. 이를 극복하기 위해 H/K부서의 근무자에 대해 업무를 간소화 시켜주고 더불어 상대적으로 이직율이 높은 H/K부서 근무자를 위해 순환보직 등의 회사비전을 공유할 필요가 있는 것으로 파악되었다.

근무부서에 따른 경영정보시스템에 대한 사용자인식 차이는 [표 7]과 같다.

표 6. 주사용시스템에 따른 사용자인식 차이분석

종 속 변 수	집단별 평균값				집단 평균	F	p
	예약	F/O	POS	기타			
Q1 로그인 편의성	5.03	4.95	5.23	5.54	5.19	1.19	.31
Q2 화면구성의 단조로움	4.29A	3.80	4.08	3.00B	3.99	4.60	.00
Q3 화면이 보기예 좋음	6.11	5.86	6.15	5.91	6.05	0.81	.48
Q4 화면으로 이동이 쉬움	5.43	5.40	5.11	5.54	5.32	1.17	.32
Q5 화면조작이 간편함	6.69	6.75	6.64	6.45	6.66	0.76	.51
Q6 터치기능의 지원	6.53	6.47	6.47	6.37	6.48	0.27	.84
Q7 다양한 기능보유	6.04	6.18	6.09	6.00	6.08	0.27	.84
Q8 고객후불처리의 지원	5.88	5.78	5.72	5.11	5.73	2.48	.06
Q9 시스템 에러발생이 적음	6.49	6.67	6.38	6.28	6.46	1.50	.21
Q10 통합정산의 지원	6.16	5.83	5.88	5.85	5.96	1.49	.21
Q11 문서전환이 가능함	5.47	5.40	5.40	4.94	5.38	1.30	.27
Q12 분류기능이 있음	5.65	5.21	5.11	5.08	5.31	2.96	.03
Q13 다양한 보고서의 제공	6.50	6.58	6.57	6.51	6.54	0.18	.91
Q14 정확한 보고서의 제공	6.19	6.36	6.26	6.45	6.27	0.69	.55
Q15 마감작업이 용이함	6.23	6.41	6.25	6.25	6.28	0.41	.74
Q16 처리속도가 적당함	4.88	5.02	4.88	4.54	4.88	0.69	.56
Q17 시스템사용 내역관리지원	6.00	5.86	5.85	5.88	5.90	0.33	.80
Q18 시스템의 안정적 유지	6.19	6.35	6.15	5.77	6.17	1.53	.20
Q19 요구사항의 즉각적 해결	4.80	4.56	4.92	4.20	4.74	2.15	.09
Q20 시스템지원체제 구축	5.40	5.25	5.50	5.45	5.41	0.52	.66
집 단 (명)	28	35	73	11	147		

주) B < A는 Duncan Grouping시 집단차이를 나타냄.

표 7. 근무부서에 따른 사용자인식 차이분석

종 속 변 수	집단별 평균값			집단 평균	F	p
	예약	프린트	부대 입장			
Q1 로그인 편의성	5.02	5.13	5.53	5.22	8.84	.000
Q2 화면구성의 단조로움	4.00	4.31	3.91	3.99	0.15	.59
Q3 화면이 보기예 좋음	5.99	6.13	6.13	6.05	0.42	.65
Q4 화면으로 이동이 쉬움	5.34	5.82	5.18	5.32	1.87	.15
Q5 화면조작이 간편함	6.66	6.72	6.65	6.66	0.05	.94
Q6 터치기능의 지원	6.40	6.55	6.60	6.48	1.60	.20
Q7 다양한 기능보유	6.00	6.27	6.18	6.08	1.18	.30
Q8 고객후불처리의 지원	5.57B	6.13A	5.89	5.73	3.18	.04
Q9 시스템 에러발생이 적음	6.37	6.51	6.60	6.46	1.82	.16
Q10 통합정산의 지원	5.97	6.13	6.02	5.96	0.58	.55
Q11 문서전환이 가능함	5.26	5.65	5.50	5.38	1.75	.17
Q12 분류기능이 있음	5.17	5.65	5.45	5.31	2.09	.12
Q13 다양한 보고서의 제공	6.53	6.48	6.57	6.54	0.12	.88
Q14 정확한 보고서의 제공	6.32	5.89	6.27	6.27	1.84	.15
Q15 마감작업이 용이함	6.25	5.93	6.39	6.28	2.00	.13
Q16 처리속도가 적당함	4.72	5.06	5.08	4.88	2.20	.11
Q17 시스템사용 내역관리지원	5.83	5.96	6.00	5.90	0.67	.51
Q18 시스템의 안정적 유지	6.16	6.20	6.17	6.17	0.01	.98
Q19 요구사항의 즉각적 해결	4.82	5.03	4.55	4.74	1.60	.20
Q20 시스템지원체제 구축	5.33	5.75	5.46	5.41	1.15	.31
집 단 (명)	28	46	73	147		

주) B < A는 Duncan Grouping시 집단차이를 나타냄.

[표 7]에서 보는 바와 마찬가지로 근무부서에 따른 정보시스템에 대한 사용자의 인식차이 분석결과 예약 관리부서에 근무하는 사용자가 프런트에서 근무하는 사용자보다 고객후불처리 지원에 있어 보다 낮은 인식을 보이고 있는데, 이는 프런트의 근무자가 상대적으로 예약부서의 사용자보다는 고객의 정산과 보다 밀접하게 관련이 있고, 정산이 주된 업무인 집단과 예약이 주된 업무집단의 인식간 차이로 파악되었으며, 고객의 결제수단이 다양해지고, 타기업과 업무제휴로 인한 정산 요청(마일리지 차감 등) 등을 처리할 수 있도록 시스템적 지원이 필요한 것으로 조사되었다.

성별에 따른 경영정보시스템에 대한 사용자인식차이는 [표 8]과 같다.

표 8. 성별에 따른 사용자인식 차이분석

종 속 변 수	집단별 평균값		집단 평균	F	p
	남	여			
Q1 로그인 편의성	5.43	5.38	5.41	1.03	.40
Q2 화면구성의 단순로움	4.43	3.96	4.19	0.97	.43
Q3 화면이 보기에 좋음	6.18	6.21	6.19	0.52	.75
Q4 화면으로 이동이 쉬움	5.43	5.16	5.29	0.62	.68
Q5 화면조작이 간편함	6.31	6.66	6.48	0.61	.69
Q6 터치기능의 지원	6.43	6.56	6.49	0.46	.80
Q7 다양한 기능보유	5.81	6.13	5.97	0.22	.95
Q8 고객후불처리의 지원	6.18	5.74	5.96	0.75	.58
Q9 시스템 에러발생이 적음	6.18	6.62	6.40	0.70	.62
Q10 통합정산의 지원	6.25	6.08	6.17	2.07	.05
Q11 문서전환이 가능함	5.87	5.45	5.66	1.26	.28
Q12 분류기능이 있음	5.68	5.37	5.53	0.59	.70
Q13 다양한 보고서의 제공	6.12	6.52	6.19	1.54	.17
Q14 정확한 보고서의 제공	6.06	6.14	6.10	0.74	.59
Q15 마감작업이 용이함	6.00	6.24	6.12	0.63	.67
Q16 처리속도가 적당함	5.56A	4.79B	5.18	0.66	.65
Q17 시스템사용 내역관리지원	6.12	5.86	5.99	1.54	.17
Q18 시스템의 안정적 유지	5.56	5.93	5.75	0.31	.90
Q19 요구사항의 즉각적 해결	5.25	4.54	4.40	0.17	.97
Q20 시스템지원체제 구축	5.50	5.42	5.46	0.32	.90
집 단 (명)	53	94	147		

주) B < A는 Duncan Grouping시 집단차이를 나타냄.

[표 8]에서 보는 바와 마찬가지로 성별에 따른 정보 시스템에 대한 사용자의 인식차이 분석결과 여자가 남자보다 시스템 처리속도에서 낮은 인식을 보이고 있는데 이는 대부분의 여직원이 고객정산과 관계된 일을 수행하고(예: 입장 Cashier, 또는 F/O Cashier) 있음에 따라 상대적으로 남자직원들 보다 시스템 처리속도에 대해 고객의 의견을 자주 듣기 때문인 것으로 파악되었

다. 이를 극복하기 위해 고객정산과 관련하여 남자직원의 어느 정도 역할분담이 필요한 것으로 사료되며, 시스템의 처리 속도개선을 위해 H/W의 보강이 요구된다.

연령에 따른 사용자 인식에 대한 차이는 [표 9]와 같으며, [표 9]에서처럼 연령에 따른 시스템에 대한 인식 차이에서는 20대보다 40대가 시스템지원체제 구축에 낮은 인식을 보이고 있는데, 이는 상대적으로 40대가 시스템에 대한 수정사항을 IT지원조직에 전달하고 고객의 불편 또는 새로운 요구사항을 전달하는 위치에 있음에 따라 이의 협의가 원만하지 않음을 반영한다 하겠다. 이를 극복하기 위해 40대 이상의 집단에 정기적인 시스템 사용 메뉴얼 교육이 필요하며, 새로운 경력사원의 입사에 따라 시스템 사용자 교육이 절실히 요망된다.

표 9. 연령에 따른 사용자인식 차이분석

종 속 변 수	집단별 평균값				집단 평균	F	p
	~29	30-39	40-49	50~			
Q1 로그인 편의성	5.21	4.86	5.29	5.50	5.22	0.73	.56
Q2 화면구성의 단순로움	4.09	4.00	3.32	3.50	3.99	1.21	.30
Q3 화면이 보기에 좋음	6.07	5.97	6.00	7.00	6.05	0.47	.75
Q4 화면으로 이동이 쉬움	5.30	5.33	5.25	5.00	5.32	0.32	.86
Q5 화면조작이 간편함	6.69	6.56	6.61	7.00	6.66	0.39	.81
Q6 터치기능의 지원	6.49	6.40	6.67	7.00	6.48	0.87	.48
Q7 다양한 기능보유	6.05	6.10	6.29	7.00	6.08	0.89	.47
Q8 고객후불처리의 지원	5.71	5.81	5.93	7.00	5.73	2.08	.08
Q9 시스템 에러발생이 적음	6.47	6.41	6.45	7.00	6.46	0.28	.88
Q10 통합정산의 지원	5.97	5.90	6.12	6.25	5.96	0.86	.86
Q11 문서전환이 가능함	5.39	5.51	5.32	5.50	5.38	0.96	.42
Q12 분류기능이 있음	5.38	5.28	5.32	5.50	5.31	2.16	.07
Q13 다양한 보고서의 제공	6.57	6.51	6.35	7.00	6.54	0.64	.63
Q14 정확한 보고서의 제공	6.25	6.36	6.12	7.00	6.27	0.66	.62
Q15 마감작업이 용이함	6.27	6.31	6.29	6.25	6.28	0.02	.99
Q16 처리속도가 적당함	4.94	4.79	4.67	6.25	4.88	1.42	.22
Q17 시스템사용 내역관리지원	5.91	5.91	5.96	7.00	6.04	1.13	.34
Q18 시스템의 안정적 유지	6.19	6.13	6.19	6.25	6.17	0.16	.95
Q19 요구사항의 즉각적 해결	4.87	4.56	4.12	5.00	4.74	1.76	.13
Q20 시스템지원체제 구축	5.57A	5.13	4.61B	5.25	5.41	4.02	.00
집 단 (명)	72	47	24	4	147		

주) B < A는 Duncan Grouping시 집단차이를 나타냄.

학력에 따른 경영정보시스템에 대한 사용자인식차이는 [표 10]과 같다.

표 10. 학력에 따른 사용자인식 차이분석

종 속 변 수	집단별 평균값			집단 평균	F	p
	고졸	대졸	대학원			
Q1 로그인 편의성	5.78A	5.06B	5.27	5.37	2.00	.13
Q2 화면구성의 단순로움	4.17	3.95	4.12	3.99	0.31	.73
Q3 화면이 보기에 좋음	6.52	5.99	6.18	6.05	1.61	.20
Q4 화면으로 이동이 쉬움	4.78	5.38	5.23	5.32	1.52	.22
Q5 화면조작이 간편함	7.00	6.64	6.64	6.66	1.37	.25
Q6 터치기능의 지원	6.86	6.17	6.41	6.48	1.82	.16
Q7 다양한 기능보유	6.34	6.08	6.00	6.08	0.65	.52
Q8 고객후불처리의 지원	6.17	5.65	5.93	5.73	2.04	.13
Q9 시스템 에러발생이 적음	6.69	6.44	6.50	6.46	0.57	.56
Q10 통합정산의 지원	6.08	5.93	6.06	5.96	0.35	.07
Q11 문서전환이 가능함	5.60	5.38	5.29	5.38	0.42	.65
Q12 분류기능이 있음	5.91	5.25	5.36	5.31	1.90	.15
Q13 다양한 보고서의 제공	6.73	6.55	6.44	6.54	0.79	.45
Q14 정확한 보고서의 제공	6.33	6.26	6.30	6.27	0.09	.91
Q15 마감작업이 용이함	6.26	6.29	6.23	6.28	0.08	.92
Q16 처리속도가 적당함	5.34	4.86	4.80	4.88	1.01	.36
Q17 시스템사용 내역관리지원	6.26	5.89	5.86	5.90	0.82	.44
Q18 시스템의 안정적 유지	6.21	6.18	6.10	6.17	0.10	.90
Q19 요구사항의 즉각적 해결	5.13	4.75	4.55	4.74	1.02	.36
Q20 시스템지원체제 구축	5.65	5.41	5.33	5.41	0.38	.68
집 단 (명)	21	117	9	147		

주) B < A는 Duncan Grouping시 집단차이를 나타냄.

[표 10]에서 보는 바와 마찬가지로 학력에 따른 정보 시스템에 대한 인식차이 분석결과 로그인의 편의성에 대해 대졸직원이 고졸직원보다 낮게 인식하고 있었는데 이는 시스템을 사용함에 있어 3개월에 1회씩 비밀번호를 변경해야 함에 따라 상대적으로 불편함을 더 느끼고 있는 것으로 조사되었다. 따라서 회사차원의 고객정보보호에 대한 인식교육이 필요하며, 이를 시스템사용자가 인식하고 일련의 업무과정으로 습득할 수 있도록 계도되어야 한다.

근속기간에 따른 경영정보시스템에 대한 사용자인식 차이는 [표 11]과 같다.

[표 11]에서 보는 바와 마찬가지로 근속기간에 따른 정보시스템에 대한 인식차이 분석결과 시스템 에러발생이 적음과 정확한 보고서의 제공에 대해 5년 이하의 근속한 직원이 상대적으로 낮게 인식하고 있었는데 이는 이들이 시스템의 주된 사용자로서 각 부서에서 시스템을 가장 빈번히 사용함에 따라 시스템에러에 민감하고 또한 매일 영업일보 등을 작성하여 보고함에 따라 다양한 리포트에서 결과물이 차이를 보임에 따라 낮게 인식하고 있는 것으로 파악되었다. 따라서 시스템 지원 부서의 지속적인 자료의 일치화 작업 및 추가적인 리포트에 대한 신속한 제공이 요구된다.

표 11. 근속기간에 따른 사용자인식 차이분석

종 속 변 수	집단별 평균값			집단 평균	F	p
	~5년	~10	10~			
Q1 로그인 편의성	5.21	5.18	5.08	5.16	0.63	.67
Q2 화면구성의 단순로움	4.93	5.10	4.81	4.94	0.71	.61
Q3 화면이 보기에 좋음	6.05	6.00	6.15	6.07	0.29	.91
Q4 화면으로 이동이 쉬움	5.15	5.49	5.46	5.37	1.21	.30
Q5 화면조작이 간편함	6.71	6.66	6.56	6.58	0.99	.42
Q6 터치기능의 지원	6.50	6.55	6.37	6.47	0.70	.62
Q7 다양한 기능보유	6.09	6.03	6.31	6.14	0.29	.92
Q8 고객후불처리의 지원	5.83	5.66	5.37	5.62	1.02	.40
Q9 시스템 에러발생이 적음	5.50A	6.53B	6.43B	6.09	1.14	.33
Q10 통합정산의 지원	5.92	6.08	6.12	6.04	1.53	.17
Q11 문서전환이 가능함	5.32	5.57	5.15	5.35	1.74	.12
Q12 분류기능이 있음	5.32	5.34	5.28	5.31	0.27	.92
Q13 다양한 보고서의 제공	6.53	6.57	6.56	6.55	0.37	.86
Q14 정확한 보고서의 제공	5.27A	6.44B	6.12B	5.94	1.28	.27
Q15 마감작업이 용이함	6.21	6.54	6.25	6.33	2.49	.03
Q16 처리속도가 적당함	4.82	4.93	4.87	4.87	0.50	.77
Q17 시스템사용 내역관리지원	5.92	5.87	6.09	5.96	0.35	.88
Q18 시스템의 안정적 유지	6.17	6.16	6.03	6.12	1.06	.38
Q19 요구사항의 즉각적 해결	4.62	4.94	4.68	4.75	1.35	.24
Q20 시스템지원체제 구축	5.23	5.51	5.84	5.53	1.92	.09
집 단 (명)	60	52	35	147		

주) B < A는 Duncan Grouping시 집단차이를 나타냄.

본 연구는 호텔산업의 특수한 업무프로세스, 즉 객실 예약 → 투숙 → 부대업장 이용 → 퇴실이라는 일련의 과정을 관리하는 경영관리시스템에 대한 사용자 인식 수준(부정적~긍정적)을 파악하는데 주력하였으나, 예약, 투숙, 퇴실이라는 관리시스템과 부대업장 매출관리를 하는 POS시스템이라는 이질적인 관리시스템의 사용자를 대상으로 함으로써 그 차이의 결과를 일반화하기는 어렵다는 한계가 있다. 다만, 경영정보 시스템이라는 관점 하에 하부시스템으로써 경영정보의 제공을 지원하는 도구로 이에 대해 사용자가 인식하고 있는 품질에 대해 해당기업이 향후 시스템의 도입 시 고려될만한 요소를 제공한다는데 의의가 있다. 설문에서 제시된 일부의 변수는 사용자의 인식차이보다는 사용자의 수준과 연관된 항목이 있고, 설문항목 중 일부는 시스템 자체문제보다는 업무의 프로세스 개선이나, 비용을 수반하는 H/W의 성능개선 또는 시스템 지원부서의 조직적 문제(Outsourcing)인 것으로 파악되었다.

IV. 결론

사회의 변동과 맞물려 지속적으로 등장하는 새로운 경쟁 환경에서 호텔기업의 성장에 대한 불확실성은 갈수록 높아 가고 있다. 이러한 불확실성을 조금이라도

해소하고 고객의 다양한 욕구를 반영하며, 의사결정에 정확성을 높이고자 호텔기업은 경영정보시스템을 도입하여 활용하고 있다. 정보시스템 도입의 궁극적인 목표는 업무의 효율성을 증대하고 나아가 생산성향상에 기여하는 것이며, 호텔의 신뢰성을 높이고, 고객서비스 영역을 확대하는 데 있다. 따라서 본 연구는 호텔과 리조트 등 관광숙박업에 도입되어 사용되고 있는 경영정보시스템의 수준을 진단하고, 시스템이 업무에 대한 기여 정도를 파악하는데 주안점을 두었다.

분석결과 숙박업 형태, 개발방식, 주사용 시스템, 근무부서 등에 따라 정보시스템에 대한 사용자간의 약간의 인식차이가 있는 것으로 파악되었으며, 성별, 연령, 학력수준, 근무기간에 따라서도 정보시스템에 대해 다소간의 차이가 있는 것으로 조사되었다[표 4]-[표 11].

상기의 조사결과 외에도 주관적인 의견에 있어 정보시스템의 효율성에 대해 대부분이 긍정적인 인식을 보이고 있기는 했으나, 시스템 요청사항에 대한 IT지원조직의 능동성은 부족한 것으로 조사되었는데 이러한 의견은 연령별 사용자 인식수준에 드러났다. 정기적인 업무의 협의나 시스템에 대한 요구사항에 대해 처리의 신속성에 대해 낮은 인식을 보이고 있었으며, 현업의 업무를 능동적으로 이끌어가기 보다는 시스템 사용자의 요청이 있을 때 지원하는 수동적 지원에 그치고 있다는 점에서 시스템 지원체계에 대해 낮은 인식하고 있었다. 이는 IT지원조직이 외부 아웃소싱조직이기 때문인 것으로, IT지원조직이 외부업체인 관계로 업무수행자들의 타사와의 제휴를 통해 시스템적 지원이 필요할 경우 업무조정에만 많은 시간이 허비하고 있어 서비스대해 부정적으로 인식하고 있었다.

본 연구는 호텔경영 정보시스템을 논의하면서 Back Office System을 연구대상에서 제외하였다. 이는 조사대상이 부분적으로 시스템을 구성하고 있으며, 인사관리, 구매관리 등을 수작업에 의존하고, 회계시스템만 시스템적 Interface없이 매출전표의 집계자료만을 System자료로 활용하고 있었기 때문이었다. 따라서 본 연구의 결과를 호텔경영 정보시스템에 대한 전체적인 인식수준으로 일반화하기는 어렵다는 한계가 있다.

상기의 분석결과는 호텔경영 정보시스템이 진일보하

기 위해서는 사용자 요구수준을 파악하기 위해 후진조직의 지속적인 지원이 필요하며, 의사결정자의 인식전환이 필요한 것으로 파악되었다. 호텔경영 정보시스템의 도입이 초기의 비용이 과다하게 투자되고, 이를 유지하고 관리하는 지출이 부각되는 현실에서, 단순히 기업의 매출증대와 생산성 향상을 기준한 투자의사결정은 호텔경영 정보시스템 구축의 어려운 과제로 남을듯하다.

참고 문헌

- [1] 김경희, “호텔정보시스템의 위험관리와 업무연속성관리가 시스템 효율성에 미치는 영향”, 세종대학교 박사학위 논문, pp.1-3, 2003.
- [2] 이세희, “호텔경영정보시스템의 전략적 활용이 고객관계관리에 미치는 영향에 관한 연구”, 경희대학교 석사학위 논문, pp.12-13, 2003.
- [3] 손일락, 박희석, “관광호텔업의 호텔정보시스템의 이용에 관한 연구”, 한국여행학회, 여행학연구, 1, pp.101-124, 1995.
- [4] 허정봉, “호텔정보시스템의 서비스품질 측정에 관한 연구”, 경기대학교 박사학위 논문, pp.39-42, 2002.
- [5] 이병원, “호텔정보시스템의 EDP내부통제 및 품질이 사용자만족에 미치는 영향”, 경희대학교 대학원 박사학위 논문, pp.12-15, 2002.
- [6] 김정만, 조문수, 문태수, “호텔정보시스템이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구”, 한국관광학회, 관광학연구특별호, 제22권, 제2호, pp.249-255, 1998.
- [7] 박희석, “호텔정보시스템의 품질과 사용자 가치/만족 사용의도 간의 관계”, 대구대학교 박사학위 논문, pp.97-108, 2002.
- [8] 김은홍, 이진주, 정문상, “사용자 중심의 경영정보시스템”, 다산출판사, pp.95-97, 1999.
- [9] 이철호, “회계정보시스템 수준과 상황요인 및 사용자 참여간의 적합도가 성과에 미치는 영향”, 제

주대학교 대학원 박사학위 논문, pp.98-103, 2000.

- [10] 양승필, “호텔회계시스템의 품질과 사용자요인이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구”, 경기대학교 대학원 박사학위 논문, pp.50-55, 2004.

저자 소개

정태웅 (Tae-Woong Chung)

정회원



- 1993년 2월 : 청주대학교 관광경영학과(경영학사)
 - 1995년 8월 : 경기대학교 관광경영학과(경영학석사)
 - 2006년 2월 : 경기대학교 관광경영학과(관광학박사)
 - 1996년 7월 ~ 현재 : 한화리조트(주) 근무
- <관심분야> : 호텔 & 리조트, 경영정보System, IT기획