

호텔 전자조달시스템의 도입이 구매성과기대에 미치는 연구

The Study of Performance Improvement Expectation for Purchasing by Adopting E-Procurement System

장현종*, 오순환**

백석예술대학*, (사)지역관광네트워크 대표**

Hyun-Jong Jang(niceguyhj@hanmail.net)*, Soon-Whan Oh(sho67@hanmail.net)**

요약

본 연구의 목적은 전자구매시스템의 도입을 통해 구매성과기대에 미치는 영향을 파악하고자 하는 것이다. 선행연구의 고찰을 통해 다음의 가설이 설정되었다. H1 : 근무호텔의 특성(호텔등급, 객실 수, 경영형태, 직원 수)에 따라 전자구매시스템도입에 대한 필요성지각에는 차이가 있을 것이다; H2 : 전자구매 시스템 도입에 대한 필요성 지각은 식자재, 음자재, 객실소모성 및 청소용품, 시설 관련 일반자재 구매에 대한 성과기대에 유의한 영향을 미칠 것이다; H2-1, H2-2, H2-3, H2-4 : 전자구매 시스템 도입에 대한 필요성 지각이 식자재, 음자재, 객실소모성 및 청소용품, 시설 관련 일반자재 구매성과기대에 미치는 영향에 있어서 직급과 직무는 조절변수역할을 할 것이다. 결과적으로 전자구매시스템도입에 대한 필요성 지각은 구매기대성과에 비례하는 것으로 나타났으며, 직급과 직무의 조절변수역할에 대한 검증은 부분채택 되었다.

■ 중심어 : | 전자구매시스템 | 구매성과기대 |

Abstract

The objective of this study is to show how much it could impact improvement expectation by adopting E-procurement system. Based on literature review, the following hypotheses were proposed: H1; The level of perception for adopting E-procurement system will be different by hotel's grade, the number of hotel rooms, types of Management, the number of employees. H2; Perception for adopting E-procurement system will influence improvement expectation of food material purchasing, beverage material purchasing, Room guest supplies & cleaning supplies, general material purchasing. H2-1, H2-2, H2-3, H2-4; Perception for adopting E-procurement system will differently influence improvement expectation of food material purchasing, beverage material purchasing, Room guest supplies & cleaning supplies, general material purchasing by job level and job performance. As a result, perception for adopting E-procurement system is in proportion to improvement expectation of purchasing and hypotheses related with job level and job performance which are moderating variables were accepted partially

■ keyword : | E-procurement System | Improvement Expectation |

1. 서론

갈수록 치열해지고 격화되고 있는 글로벌 경쟁은 기업들로 하여금 지속적으로 생산성 향상과 원가절감을

강화하려는 새로운 기회들을 찾도록 강요하고 있다[1]. 기존 생산에서의 원가 절감을 위해 노력하던 기업들이 이미 생산의 여러 가지 합리적이며 과학적인 기법 수행을 통한 성과측면에서의 기대효과가 낮아지면서 최근

접수번호 : #100719-002

접수일자 : 2010년 07월 19일

심사완료일 : 2010년 10월 26일

교신저자 : 장현종, e-mail : niceguyhj@hanmail.net

에는 구매프로세스 개선을 통한 원가절감부분과 새로운 기회 창출 등의 다양한 효과에 초점을 두게 되었고, 기업들은 전자상거래 즉 B2B 전자상거래 구매실행 수준에 관심을 기울이게 되었다[2].

호텔산업에 있어서도 호텔영업과 서비스의 질을 유지하기 위해 많은 양의 제품을 구매하는데 있어 전자조달시스템은 매우 중요한 역할을 하고 있으며[3] 특히나 인터넷을 통해서 상품과 서비스를 구매하는 전자조달(E-procurement)은 숙박산업에 있어서는 정보기술을 혁신적으로 이용하는 좋은 예가 되고 있다. 또한 전자조달 시스템의 향후 목표는 전체 구매과정을 온라인을 이용하여 구매 사이클을 자동화하여 능률적으로 바꾸는 것이다[4]. 그러므로 전자조달기술은 중요한 경영도구일 뿐만 아니라 숙박산업의 공급체인경영(Supply Chain Management)에는 없어서는 안 될 중요한 요소인 것이다.

하지만 기존 선행연구에서는 전자상거래를 이용한 호텔의 식자재효율성에 대해 연구한 논문이 전무한 상태이다. 따라서 본 연구는 전자조달 정보시스템의 이용을 통해서 서류거래 감소에 따른 비용절감, 구매주문 관련 정보의 빠른 전송에 따른 계속적인 재고 감소, 발주 후 거래처의 전송확인시스템으로 인한 주문처리 오류의 감소, 주문 사이클 시간의 감소, 동시 다발적인 가격절충으로 인한 시장에서의 적정한 가격정보 획득 등 여러 부문에서 시스템 이용의 장점을 발견하고자 한다. [5]. 특히나 호텔산업 경우는 식품류인 농산물과 수산물을 위주로 한 시장에서의 유통단계가 일반 공산품의 유통단계보다 복잡한 유통단계를 거쳐야 함으로 유통마진이 매우 높고 수취 가격은 낮기 때문에 원가, 품질, 시간 그리고 서비스와 함께 수익성 제고를 위한 구매유통 개선의 적극적인 연구가 필요한 것이다[6].

이에 본 연구는 첫째, 구매담당자들이 전자구매시스템의 도입이 성과향상에 대한 기여를 할 수 있을 것인가에 대한 인식태도를 살펴본다. 둘째, 제품의 특성에 따라 구매담당자들이 느끼는 성과향상에 대한 차이가 있는지에 대한 것을 파악하여 취급하는 제품유형에 따라 전자구매시스템의 도입여부를 결정을 할 수 있을 것이다. 셋째, 궁극적으로 이러한 연구들을 통해 호텔기업

의 궁극적인 목적인 이윤창출과 함께 실질적으로 호텔경영에 필요한 정보를 제공하는데 목적을 두고 있다.

II. 이론적 배경

1. 전자조달 (E-procurement)의 정의

전통적으로 조달(Procurement)은 수많은 커뮤니케이션의 수단으로 다양한 부분사이의 과정을 촉진시키는 것이었다. 이러한 것들은 메일, 전화, 팩스, EDI 그리고 최근에는 이메일과 인터넷까지도 포함하고 있다[7]. 이전의 공급체인의 중요한 부분과 Business-to-Business (B2B) 구매는 EDI를 통해서 실행되었지만 최근의 전자조달(E-procurement)은 전자기술을 이용하여 조직의 조달활동을 효율화하는 것을 의미한다[8]. 따라서 전자조달(E-procurement)은 인터넷과 관련기술을 사용하여 제품과 서비스를 구매하는 가장 기본적인 것에서부터 인터넷을 통한 구매활동을 수행하는 것을 의미하며 더 나아가서는 전체 구매과정을 자동화시키고 전체 공급체인과의 정보를 공유하는 것이다[9].

따라서 비즈니스를 위한 인터넷의 채택증가는 조달기능을 전통적인 서류업무에서 탈피하여 전자업무로 바뀌게 하였고 인터넷의 특징과 웹을 기반으로 하는 기술은 조달활동을 보완시켜줌과 동시에 조달과정개선에 기여하였다. 인터넷 전자조달(E-procurement)은 다양한 요소가 적용되는데, 예를 들어 전자오더를 포함한 인터넷 입찰, 구매카드, 역경매 등 통합된 자동시스템을 필요로 한다[10]. 또한 Radstaak and Ketelar[11](1998)의 연구에 따르면 전자조달은 실시간 정보를 제공, 제품의 유무여부, 재고수준, 배송상태, 그리고 제품 요구사항 등을 제공함으로써 효율성을 높일 수 있다고 제안하고 있다. 또한 사설 e-Marketplace의 주된 활동 가운데 하나로, 제품 생산을 위한 직접 자재에서부터 사무용품과 같은 MRO(Maintenance, Repair, Operating)물품까지 그 범위가 매우 다양하다. 따라서 전자조달 시스템은 사내자원 관리와 사적네트워크에 머물러 있던 기존의 구매·조달시스템을 회사 밖으로 확대시킴으로써 구매·조달 프로세스의 효율화와 관련된 비용의 절감

효과를 극대화할 수 있다고 판단된다.

다시 말하면, 전자구매조달시스템의 도입으로 과거 종이문서를 기반으로 하는 수작업 구매시스템을 없애므로써 오류가 감소하고, 사용자가 실시간으로 구매발주정보를 점검할 수 있게 되는 것이다. 또한 다양하고 복잡한 구매조달 프로세스를 통합시키고, 반복적이고 불필요한 업무를 줄이며 구매조달에 소요되는 간접비용을 절감시킬 수 있음은 물론, 조직원들이 보다 중요하고 가치 있는 구매조달업무에 집중할 수 있는 효과를 얻을 수 있다[12].

2. E-마켓플레이스의 개념과 모델

전자구매 조달시스템은 E-마켓플레이스의 주된 유형이기 때문에 e-마켓플레이스의 개념을 고찰할 필요가 있다. e-마켓플레이스란 용어는 Bakos[13]에 의해 처음 사용된 'electronic marketplace'에서 유래되었으며, 이러한 전자시장을 "시장에 참여하고 있는 구매자와 판매자가 가격과 제품 제공에 관한 정보를 교환할 수 있게 하는 조직간 정보시스템(IOS : Inter Organizational Information System)"이라고 정의하고 있다[14]. 서호익, 김성홍은 e-마켓플레이스를 "인터넷 등 네트워크상에서 여러 기업의 구매자와 판매자가 필요한 제품이나 서비스를 최적의 조건으로 다양한 구매방식에 의해 사고 팔 수 있도록 하는 온라인 시장"이라고 정의하고 있다[15][16].

김용재는 e-마켓플레이스란 '사이버 장터'라는 가상 공간을 말하는 것으로, 즉 "온라인상에서 불특정한 다수의 판매자와 구매자가 만나 수직적 관계에 있던 부품이나 원자재 거래를 수평적 위치에서 거래하는 일종의 가상시장"으로 정의하고 있다[17]. 또한 김성희, 장기진은 e-마켓플레이스를 웹의 특성을 이용해 보다 효율적인 시장의 통합을 통해서 시장에 참여하는 구매자와 공급자의 수를 획기적으로 증가시켜 이를 통해 구매자에게는 보다 효율적인 가격을, 공급자에게는 보다 효율적인 판매망을 제공해 주는 것으로 정의하고 있다[18]. 즉 인터넷상에서 다수의 공급자와 수요자들이 대면하고 거래를 이룰 수 있도록 해주는 가상의 시장을 말하며, 판매자의 경우 새로운 판로를 개척할 수 있고 구매자의

입장에서는 효율적인 상품조달이 가능하다는 점에서 새로운 B2B비즈니스 모델로 각광받고 있다.

e-마켓플레이스의 모델로는 운영주체가 누구인가에 따라서 판매자 중심시장, 구매자 중심시장, 중개자 중심 시장으로 구분할 수 있다[16]. 즉 구매자 중심시장의 경우에는 개별구매사이트로 개별기업 또는 공동구매를 위한 기업 컨소시엄이 중심이 되어 데이터 공유 및 제품구매를 위한 사이트를 구축하게 된다. 일반적으로 개별구매사이트는 기업이 어느 정도 bargaining power가 있어야 활용이 가능하다. 판매자중심사이트는 Amazon.com에서 서적을 직접 판매하는 것처럼 자신들의 제품을 고객들에게 직접 판매할 수 있다. 그리고 직접판매 사이트가 성공하기 위해서는 판매업체가 구매업체들을 자신들의 웹사이트로 유인할 수 있는 차별화 역량을 구비해야 한다[18].

그리고 마지막으로 중개자 중심시장의 디지털 마켓플레이스는 다수의 공급업체와 구매업체가 참여하는 온라인 시장을 의미하며 판매자들은 기존의 중개상을 통해 판매하는 것보다 더 높은 가격과 구매자들은 더 낮은 가격에 제품을 구입할 수 있다. 그 예로, 재고가 누적된 익명의 거래처를 제공하면 중개자는 판매자로부터 유용한 정보를 얻은 다음 온라인으로 구매자와 판매자들을 연결시켜 준다. 또 구매자들은 제품을 먼저 조사하기 때문에 고품질의 제품을 구매할 수 있다[19].

3. 전자구매 조달시스템의 성과 기대

Grewal, Comer, Mehat는 기업 간 전자시장이 성공을 거두기 위해서는 참여하고 있는 기업들이 그 시장에 얼마나 큰 가치를 부여하느냐에 따라 달라질 수 있다고 제시하고 기업의 능력, 참여 동기, 환경의 격변성 등이 유의한 영향을 미치는 것으로 확인하였다[20]. 그리고 김성희·장기진은 시장으로의 B2B마켓플레이의 시장으로의 침투, 범용화 가능성 정도, SCM(Supply Chain Management)연계, 인프라 구축 등을 성공조건으로서 기대효과에 영향을 줄 수가 있다고 하였다[18]. 경제학적 관점에서 기업 간 전자상거래시장의 효과를 설명한 Bakos에 의하면 일상재(commodity)와 차별화된 시장에서 기업 간 전자상거래시장의 출현은 탐색비용이 줄

어들과, 차별화가 더욱 증가하며, 제품정보에 대한 비용이 감소한다는 연구결과를 제시하였다[21].

또한 항공기 부품산업에 대한 사례연구에서는 기업이 기업 간 전자시장을 사용하게 되면, 제품의 가격이 하락하고, 브로커의 사용정도가 감소하며, 제고수준도 감소하여 전자시장에 참여하는 기업에 이득이 될 것이라는 연구결과가 제시된 바 있다[22]. 또한 기업 간 전자상거래 시장에 참여한 기업들의 구매자, 판매자 모두에게 효익을 준다고 주장하였는데, 구매자들은 시장지향적인 가격효과의 이익을 누릴 수 있으며, 제품 구색, 편안하고 빠른 제품의 조달, 정보탐색 및 거래비용의 절감 효과 등을 누릴 수 있고, 판매자들은 새로운 유통경로의 추가, 제품 재고의 감소, 경쟁사와의 실시간 가격비교 가능, 가격차별화, 신용에 대한 위협 감소, 가격 시험기회의 제공 효과 등을 얻을 수 있다고 하였다. 최상철은 전자상거래의 도입을 통해서 식자재 수, 발주의 편리성, 구매인력의 효율적 운영, 구매비용의 절감, 식자재의 저장 및 물류공간의 효율적 운영 등의 효율성을 지각하는 것으로 분석하였다[23].

4. 차이변수

박종철의 관광호텔등급별 Front Office종사원의 직무만족 요인의 비교연구에서는 호텔의 등급별, 성별, 연령별, 결혼여부, 교육수준, 월평균소득, 전공여부, 직위여부, 재직기간 등에 따라 직무만족에 차이가 있는 것으로 조사되었고[24], 채신석은 호텔기업의 아웃소싱 현황과 도입성과 비교연구에서 호텔의 등급에 따라 아웃소싱의 만족도가 차이가 있는지를 연구하였으며,[25] 신용경은 경제성장에 따른 등급별 호텔선택에 관한 연구에서 경제성장에 따라서 이용객의 선택변화에 대한 연구를 수행하였다[26].

그리고 Kothari, Hu, Roehl의 호텔산업에 있어 떠오르고 있는 도구로서 전자조달이라는 연구에서는 호텔의 등급별, 경영형태별, 구매상품별, 객실 수 등에 따라 전자조달의 도입에 있어 필요성을 역설하고 있다[3].

지금까지 전자구매 조달시스템 선행연구 바탕으로 한 이론적 고찰로 아래와 같은 가설을 도출하였다.

H1 : 근무호텔의 특성에 따라 전자구매시스템도입에 대한 필요성지각에는 차이가 있을 것이다

H1-1: 호텔의 등급에 따라 전자구매시스템도입에 대한 필요성지각에는 차이가 있을 것이다.

H1-2: 호텔의 객실 수에 따라 전자구매시스템도입에 대한 필요성지각에는 차이가 있을 것이다.

H1-3: 호텔의 경영형태에 따라 전자구매시스템도입에 대한 필요성지각에는 차이가 있을 것이다.

H1-4: 호텔 직원 수에 따라 전자구매시스템도입에 대한 필요성지각에는 차이가 있을 것이다.

H2: 전자구매 시스템 도입에 대한 필요성 지각은 식자재, 음자재, 객실소모성 및 청소용품, 그리고 시설관련 일반자재 구매에 대한 성과기대에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-1: 전자구매 시스템 도입에 대한 필요성 지각은 직무와 직급에 따라 식자재 구매에 대한 성과기대에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다.

H2-2: 전자구매 시스템 도입에 대한 필요성 지각은 직무와 직급에 따라 음자재 구매에 대한 성과기대에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다.

H2-3: 전자구매 시스템 도입에 대한 필요성 지각은 직무와 직급에 따라 객실소모성 및 청소용품 구매에 대한 성과기대에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다.

H2-4: 전자구매 시스템 도입에 대한 필요성 지각은 직무와 직급에 따라 시설 관련 일반자재 구매에 대한 성과기대에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다.

III. 연구방법

1. 자료수집

본 연구 위한 설문조사는 연구자가 2008년 12월 1일부터 31일까지 서울과 인천에 위치하고 있는 그랜드 하얏트 서울, 파크 하얏트 서울 그리고 하얏트 리젠시 인천과 프랑스 체인그룹인 아코르의 소피텔 엠베서더즈,

강남 노보텔 엠버서더 그리고 독산 노보텔 엠버서더 호텔 등을 직접 방문하여 수행되었다. 객실과 식·음료부의 직원들을 대상으로 총 250부의 설문지를 배포하여 최종적으로 213부의 유효 표본을 분석에 이용하였다.

2. 설문지구성

설문지 구성은 다음과 같다. 전자구매 조달시스템 도입에 필요성 지각에 대한 설문은 “귀하의 호텔에서 전자구매시스템이 필요하거나 또는 도입이 확대되어야 한다고 생각하십니까?”의 1개 문항으로 구성하여 5점 리커트 척도로 측정하였으며, 구매성과기대에 관한 측정항목은 문승태·안미화(2008)의 연구에서 인용하여 구매품목별로 6문항씩 구성하여 역시 5점 리커트 척도로 측정하였다[표 2]. 또한 직무의 구분은 실질적인 구매업무를 담당하고 있는 구매부 그리고 자재, 검수, 원가관리와 같은 관련 직무 등 2개 부문으로 구분하였다. 직급은 관리직과 영업직, 호텔 등급은 특1급과 기타, 종사원수는 역시 특 1급호텔을 기준으로 하였을 때 300명 이상과 이하로 구분하여 명목척도로 측정하였다.

3. 연구모형

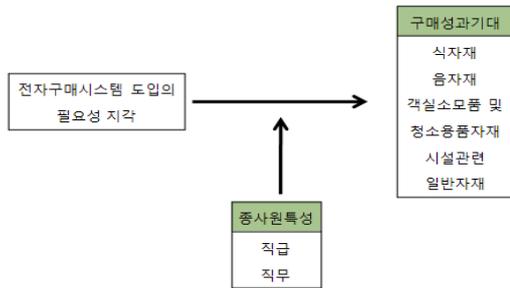


그림 1. 연구모형

4. 분석방법

수집된 자료의 특성과 가설검증을 위한 통계처리는 SPSS/WIN 12.0 프로그램을 이용하였으며, 분석방법으로는 차이검정(independent sample t-test)과 회귀분석을 적용하였다(regression analysis).

IV. 실증분석

1. 표본의 특성

응답자의 인구통계학적 특성은 다음과 같다[표 1]. 성별에 따른 응답자의 구성 비율은 8(남):2(여)로 남성이 많이 차지하고 있었으며, 학력에 있어서는 4년제 대학을 졸업한 종사원이 약 60% 정도를 점유하고 있었다. 연령은 20대와 30대 종사원이 약 80% 정도로 전체응답자의 대부분을 점하고 있었으며, 조직 내에서의 직급별로는 관리직(부장, 차장, 과장) 종사원이 약 17%, 실무직(대리, 주임, 사원) 종사원 약 83%로 구성되어 있었다. 마지막으로 직무별 구성 비율을 살펴보면, 구매부, 원가관리 업무를 맡고 있는 종사원이 35.6%로 동일하였으며, 다음으로 검수 15.4%, 자재 13.4% 순으로 나타났다.

표 1. 표본의 인구통계학적 특성

구분		빈도	비율 (%)	구분	빈도	비율 (%)	
성별	남성	119	79.9	직급	부장	1	0.7
	여성	30	20.1		차장	3	2.0
학력	고졸	6	4.0		과장	21	14.1
	전문대졸	28	18.8	대리	24	16.1	
	2·4년제 대학재	18	12.1	주임	36	24.2	
	4년제 대학졸	89	59.7	사원	64	43.0	
	대학원 이상	8	5.4	직무	구매	53	35.6
연령	20대	45	30.2		자재	20	13.4
	30대	74	49.7		검수	23	15.4
	40대	27	18.1		원가관리	53	35.6
	50대	3	2.0				

2. 요인분석

중속변수인 구매성과기대에 관련한 문항을 구매품목별로 6개 문항씩 요인분석을 통해 하나의 요인으로 도출하였다.

표 2. 각 개념의 신뢰성 및 타당성

요인명	측정변수	요인 적재값	설명 분산 (%)	아이겐 값	신뢰도 α
식자재 구매 성과 기대	식자재 품질향상	.813	61.6	3.47	.852
	식자재 재고감소	.789			
	식자재 원가절감	.787			
	식자재 물류비용감소	.768			
	식자재 물류체계향상	.752			
	식자재 납기단축	.644			
KMO : 0.873 Bartlett 구형성 검증 : 432.594(<.000)					
음자재 구매 성과 기대	음자재 재고감소	.840	63.32	3.80	.884
	음자재 품질향상	.818			
	음자재 물류비용감소	.813			
	음자재 원가절감	.789			
	음자재 납기단축	.773			
	음자재 물류체계향상	.736			
KMO : 0.879 Bartlett 구형성 검증 : 427.986(<.000)					
객실소모품 및 청소용품 구매 성과 기대	객실소모품 및 청소용품 비용감소	.845	62.03	3.72	.876
	객실소모품 및 청소용품 물류체계향상	.834			
	객실소모품 및 청소용품 재고감소	.790			
	객실소모품 및 청소용품 원가절감	.771			
	객실소모품 및 청소용품 구매품질향상	.770			
	객실소모품 및 청소용품 납기단축	.708			
	KMO : 0.863 Bartlett 구형성 검증 : 419.826(<.000)				
시설관련 일반자재 구매 성과 기대	시설관련 일반자재 물류비용감소	.837	61.94	3.72	.875
	시설관련 일반자재 재고감소	.828			
	시설관련 일반자재 원가절감	.820			
	시설관련 일반자재 물류체계향상	.792			
	시설관련 일반자재 구매품질향상	.781			
	시설관련 일반자재 납기단축	.650			
	KMO : 0.863 Bartlett 구형성 검증 : 422.283(<.000)				

3. 가설검증

두 집단 간의 차이검증(t-test)을 위한 우선적 조건은 두 비교집단 간의 동질성 여부가 먼저 파악되어야 한다는 것이다. 즉 동질하지 않은 두 집단 간의 비교는 의미가 없

기 때문이다. 그러나 t-test의 경우에는 르벤의 동질성 검증을 통해 동질성 여부에 따라 각각 t값과 유의확률을 제공하게 됨으로 검증결과에 준해 선택되어질 수 있다.

1) 가설 H1-1 검증

호텔등급에 따른 전자구매시스템도입에 대한 필요성 지각에 차이를 검증하기 위해 차이검증(t-test)을 수행하였다. 수행결과, 호텔등급에 따라 시스템구입의 필요성 지각에는 차이가 없는 것으로 나타났다. 따라서 가설 H1-1은 기각되었다.

표 3. 가설 H1-1 검증결과

호텔등급		평균	t	Sig
시스템도입 필요성지각	특급호텔	3.80	1.963	.052
	특급호텔 이하	3.48		

2) 가설 H1-2 검증

호텔객실 수에 따른 시스템도입의 필요성지각은 차이가 있는 것으로 분석되었다. 즉 호텔객실이 300실 이상인 호텔종사원의 시스템도입의 필요성에 대한 평균 값은 4.00이며, 300실 이하에서는 3.35로 나타나 그 차이가 확인되었다. 따라서 가설H1-2는 채택되었다.

표 4. 가설 H1-2 검증결과

호텔객실 수		평균	t	Sig
시스템도입 필요성지각	300실 이상	4.00	-4.402	.000***
	300실 이하	3.35		

3) 가설 H1-3 검증

분석결과, 호텔경영형태에 따라 시스템도입의 필요성이 다르게 지각되고 있는 것으로 파악되었다. 단독경영형태와 체인호텔에 근무하고 있는 종사원이 전자구매시스템도입의 필요성을 지각하는 데 있어서 차이가 있다는 것이다. 즉, 체인호텔 종사원의 시스템도입의 필요성지각에 대한 평균은 3.81이며, 단독호텔 종사원은 3.27로 차이가 있었으며 체인호텔에 근무하는 종사원일 수록 시스템도입에 대한 필요성을 높게 지각하는 것으로 보인다. 따라서 가설 H1-3은 채택되었다.

표 5. 가설 H1-3 검증결과

호텔경영형태		평균	t	Sig
시스템도입 필요성지각	체인호텔	3.81	-3.009	.004***
	단독호텔	3.27		

4) 가설 H1-4 검증

호텔종사원 수에 따른 시스템도입의 필요성지각 역시 차이가 있는 것으로 나타났다. t-test 결과 1% 유의수준에서 300명 이하의 호텔과 301명 이상의 호텔 간에는 시스템도입의 필요성을 다르게 지각하고 있는 것으로 분석되었다. 따라서 가설 H1-4는 채택되었다.

표 6. 가설 H1-4 검증결과

호텔종사원수		평균	t	Sig
시스템도입 필요성지각	300명 이상	3.96	-2.779	.006***
	300명 이하	3.51		

5) 가설 H2 검증

가설 H2는 시스템도입의 필요성지각이 식자재, 음자재, 객실소모성 및 청소용품구매, 그리고 시설관련 일반자재에 대한 지각된 성과기대에 미치는 영향을 검증하기 위해 설정된 가설이다. 먼저 식자재 지각된 성과기대에 미치는 영향력을 분석한 결과 유의한 영향(1% 유의수준)을 미치는 것으로 나타났다[표 7].

표 7. 가설 H2 검증결과(식자재)

변수		비 표준화된 계수		표준화된 계수	t	Sig
종속 변수	독립변수	B	Std. Error	Beta		
식자재 구매의 성과기 대	Constant	-1.200	.323		-3.713	.000 ***
	시스템도 입 필요성 지각	.325	.085	.302		
*** : 1% 유의수준		Adjusted R ² =.091		F: 14.656***		

다음으로 시스템도입의 필요성지각이 음자재 구매성과기대에 미치는 영향에 관련된 가설 검증결과 1% 유의수준에서 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다[표 8].

표 8. 가설 H2 검증결과(음자재)

변수		비 표준화된 계수		표준화된 계수	t	Sig
종속 변수	독립변수	B	Std. Error	Beta		
음 자 재 구 매 의 성과기 대	Constant	-1.260	.311		-4.057	.000 ***
	시스템도 입 필요성 지각	.343	.082	.327		
: 1% 유의수준		Adjusted R ² =.101		F: 17.588		

또한 시스템도입의 필요성 지각이 객실소모성 및 청소용품구매에 대한 성과기대에 미치는 영향을 검증한 결과, 1% 유의수준에서 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다[표 9].

표 9. 가설 H2 검증결과(객실소모성 및 청소용품)

변수		비 표준화된 계수		표준화된 계수	t	Sig
종속 변수	독립변수	B	Std. Error	Beta		
객실소모 성 및 청 소 용 품 구 매 의 성과기 대	Constant	-1.493	.303		-4.927	.000 ***
	시스템도 입 필요성 지각	.406	.080	.387		
: 1% 유의수준		Adjusted R ² =.144		F: 25.901		

마지막으로 시스템도입의 필요성 지각이 시설관련 일반자재구매에 대한 성과기대에 미치는 영향을 검증한 결과 1% 유의수준에서 역시 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다[표 10].

표 10. 가설 H2 검증결과

변수		비 표준화된 계수		표준화된 계수	t	Sig
종속 변수	독립변수	B	Std. Error	Beta		
시설관련 일반자재 구 매 의 성과기 대	Constant	-1.375	.307		-4.480	.000 ***
	시스템도 입 필요성 지각	.374	.081	.357		
: 1% 유의수준		Adjusted R ² =.121		F: 21.408		

따라서 위의 모든 결과변수에 대한 가설검증 결과가

설 H2는 채택된 것으로 최종 판정되었다.

6) 가설 H2-1 검증

가설 H2-1은 시스템도입의 필요성지각이 식자재 구매성과기대에 미치는 영향에 있어서 직급과 직무에 따라서 차이가 존재하는지를 검증하는 것이다[표 11]. 검증결과 종사원의 직급과 직무는 인과관계에 유의한 영향을 미치고 있지 않은 것으로 나타났다. 따라서 가설 H2-1은 기각되었다.

표 11. 가설 H2-1 검증결과

변수		비 표준화된 계수		표준화된 계수	t	Sig
종속 변수	독립변수	B	Std. Error	Beta		
식자재 구매의 성과기대 (H3-1)	Constant	-1.448	.455		-3.183	.002***
	시스템도입 필요성지각	.340	.087	.317	3.899	.000***
	직무	.126	.162	.063	.776	.439
: 1% 유의수준		Adjusted R ² =.083		F: 8.222		
변수		비 표준화된 계수		표준화된 계수	t	Sig
종속 변수	독립변수	B	Std. Error	Beta		
식자재 구매의 성과기대 (H3-2)	Constant	-1.248	.497		-2.509	.013**
	시스템도입 필요성지각	.324	.085	.302	3.811	.000***
	직급	.027	.211	.010	.127	.899
: 5%유의수준		*: 1% 유의수준		Adjusted R ² =.079		
		F: 7.287***				

7) 가설 H2-2 검증

가설 H2-2는 시스템도입의 필요성지각이 음자재 구매성과기대에 미치는 영향에 있어서 직급과 직무에 따른 차이존재여부를 검증하는 것이다[표 12]. 검증결과, 종사원의 직급과 직무에 따른 영향력의 차이는 존재하지 않은 것으로 파악되었으므로 가설 H2-2는 기각되었다.

8) 가설 H2-3 검증

H2-3은 시스템도입의 필요성지각이 객실소모성 및 청소용품 구매성과기대에 미치는 영향에 있어서 직급과 직무에 따른 차이존재여부를 검증하는 것이다[표 13]. 검증결과, 종사원의 직급과 직무에 따른 영향력의

표 12. 가설 H2-2 검증결과

변수		비 표준화된 계수		표준화된 계수	t	Sig
종속 변수	독립변수	B	Std. Error	Beta		
음자재 구매의 성과기대	Constant	-1.440	.435		-3.312	.001*
	시스템도입 필요성지각	.353	.084	.336	4.214	.000*
	직무	.094	.159	.047	.592	.555
: 1% 유의수준		Adjusted R ² =.097		F: 8.916		
변수		비 표준화된 계수		표준화된 계수	t	Sig
종속 변수	독립변수	B	Std. Error	Beta		
음자재 구매의 성과기대	Constant	-1.572	.488		-3.221	.002*
	시스템도입 필요성지각	.341	.082	.325	4.170	.000*
	직급	.172	.208	.065	.828	.409
: 1% 유의수준		Adjusted R ² =.099		F: 9.103		

표 13. 가설 H2-3 검증결과

변수		비 표준화된 계수		표준화된 계수	t	Sig
종속 변수	독립변수	B	Std. Error	Beta		
객실소모성 및 청소용품 구매의 성과기대	Constant	-1.644	.424		-3.874	.000***
	시스템도입 필요성지각	.414	.082	.395	5.073	.000***
	직무	.079	.155	.040	.509	.612
: 1% 유의수준		Adjusted R ² =.140		F: 13.015		
변수		비 표준화된 계수		표준화된 계수	t	Sig
종속 변수	독립변수	B	Std. Error	Beta		
객실소모성 및 청소용품 구매의 성과기대	Constant	-1.698	.477		-3.563	.000***
	시스템도입 필요성지각	.045	.080	.386	5.067	.000***
	직급	.114	.203	.043	.558	.577
: 1% 유의수준		Adjusted R ² =.140		F: 13.046		

차이존재여부를 검증하는 것이다[표 13]. 검증결과, 종사원의 직급과 직무에 따른 영향력의

차이는 존재하지 않은 것으로 파악되었으므로 가설 H2-3은 기각되었다.

9) 가설 H2-4 검증

H2-4는 종사원의 직급과 직무에 따라 시스템도입의 필요성지각이 시설관련 일반자재 구매의 성과기대에 미치는 영향에 차이여부를 검증하기 위한 가설이다[표 14]. 검증결과, 종사원의 직급과 직무에 따른 영향력의 차이는 존재하지 않은 것으로 파악되었으므로 가설 H2-4는 기각되었다.

표 14. 가설 H2-4 검증결과

변수		비 표준화된 계수		표준화된 계수	t	Sig
종속 변수	독립변수	B	Std. Error	Beta		
시설관련 일반자재 구매의 성과기대	Constant	-1.653	.429		-3.854	.000***
	시스템도입 필요성 지각	.390	.083	.372	4.717	.000***
	직무	.146	.157	.073	.928	.355
: 1% 유의수준 Adjusted R ² =.120 F: 11.124						
변수		비 표준화된 계수		표준화된 계수	t	Sig
종속 변수	독립변수	B	Std. Error	Beta		
시설관련 일반자재 구매의 성과기대	Constant	-1.660	.482		-3.441	.001
	시스템도입 필요성 지각	.373	.081	.355	4.606	.000
	직급	.158	.206	.059	.766	.445
: 1% 유의수준 Adjusted R ² =.119 F: 10.968						

V. 결론 및 시사점

본 연구는 하얏트 체인인 그랜드 하얏트 서울, 파크 하얏트 서울 그리고 하얏트 리젠시 인천과 프랑스 체인 그룹인 아코르의 소피텔 엠베서더즈, 강남 노보텔 엠베서더 그리고 독산 노보텔 엠베서더 호텔의 종사원을 대상으로 전자조달시스템이 성과기대에 미치는 영향을 살펴보고자 한 것이다. 또한 직급과 직무에 따라서 차

이가 있는지와 그 영향력을 추정함으로써 효율적인 정보를 제공하고자 하였다.

검증된 가설을 토대로 시사점을 제시해보면, 호텔등급, 객실 수, 경영형태, 종사원수와 같은 근무호텔특성 중 호텔 등급에 따라 분류된 두 집단을 제외한 나머지 특성들에 의해 구분된 두 집단 간에는 전자구매 시스템 도입의 필요성 지각에 차이가 있는 것으로 나타났다. 먼저 300실 이상인 호텔, 체인호텔, 300명 이상의 호텔에 근무하는 종사원일수록 전자구매 시스템도입의 필요성을 보다 높게 지각하고 있었다. 이는 객실규모가 클수록 소비되는 객실소모품의 규모가 크기 때문에 오프라인을 통한 구매보다는 온라인의 전자구매시스템을 통해서 구매업무를 진행한다면 성과기대가 있을 것이라고 보는 것이다. 따라서 객실규모가 적은 경우에는 온라인 구매를 통하기 보다는 구매담당자의 직접구매가 오히려 효율성이 높을 것이다. 즉, 규모는 구매량과 횟수에 비례함으로 시스템도입으로 인한 편리성을 도모하고자 하는 욕구가 크기 때문인 것으로 판단된다. 단 성과기대에 대한 전자조달시스템의 운영에 있어 시스템의 절차적인 문제, 보안, 시스템이용에 대한 교육 등의 문제를 해결한다면 효율성이 극대화 될 것이다. 전자구매 시스템도입의 필요성지각과 성과기대에 간의 영향관계에서는 구매품목에 관계없이 시스템도입의 필요성을 높게 지각할수록 성과기대가 높은 것으로 나타났다. 즉, 시스템도입의 필요성을 높게 지각한다는 것은 성과에 대한 긍정적인 기대를 하고 있기 때문인 것으로 판단할 수 있다. 시스템도입의 필요성과 성과에 대한 기대는 비례관계에 있으며, 예상된 결과라고 할 수 있다. 또한 품목별로 설정된 인과모형에서의 직급과 직무에 따라 차이검증을 수행하였으나 결과적으로 종사원의 직급과 직무에 관계없이 시스템도입의 필요성을 지각한 종사원이라면 그 역시 성과기대가 높음을 알 수 있다.

본 연구에서 가장 중요한 것은 전자구매시스템구입의 필요성지각이 성과기대에 미치는 영향은 여타 변수에 따라 변하지 않고 언제나 正의 영향관계를 보이게 될 것이며, 다만 시스템 도입의 필요성지각의 차이를 보이는 호텔규모에 해당되는 객실 수, 경영형태, 종사원

수와 같은 특성이 성과기대를 예측하는 중요한 변수가 될 수 있음을 시사하고 있다. 하지만 본 연구는 하얏트 체인과 아코르 체인만을 대상으로 표본조사를 실시하였기 때문에 전자조달시스템이 성과기대에 미치는 영향에 대해 국내 모든 호텔에 적용시키기에는 무리가 있으리라고 판단된다.

참고 문헌

- [1] 이종만, 박종순, 장주병, 황순현, "B2B 전자상거래 구매 실행에 영향을 미치는 요인들에 관한 연구", 한국경영과학회, 2001.
- [2] 정지연, "성공적인 B2B e-marketplace 운영을 위한 전략", 한국과학기술원 석사학위논문, 2003.
- [3] T. Kothari, C. Hu, and W. S. Roehl, "e-Procurement: an emerging tool for the hotel supply chain management," 2005.
- [4] A. Hearn and H. R. Gibbons, "Defying the dot-com syndrome: E-procurement is still a viable solution," Hospitality Tech Advisor, Vol.8, No.18, 2001.
- [5] 장현중, "호텔의 효율적인 식음료원가관리 연구", 서울시립대학교 석사학위논문, 2005.
- [6] 정규엽, 최상철, "외식업체의 전자상거래 식자재 구매효율성", 호텔경영학 연구, 13권, 4호, 2004.
- [7] A. Gunasekaran and E. W. T. Ngai, "Adoption of e-procurement in Hong Kong: An empirical research," International Journal of Production Economics, 2008.
- [8] P. Hawking, A. Stein, D. C. Wyld, S. Foster, "E-procurement: Is the ugly duckling actually a swan down under?", Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics, Vol.16, No.1, pp.3-25, 2004.
- [9] T. S. H. Teo and K. H. Lai, "Adopters and non-adopters of e-procurement in Singapore: An empirical study," International Journal of Management Science, 2009.
- [10] M. J. Moon, "E-procurement management in stage governments: Diffusion of e-procurement practices and its determinants," Journal of Public Procurements, Vol.5, No.1, pp.54-72, 2005.
- [11] R. G., K. M.H., Worldwide Logistics: *The Future of Supply Chain Services*. Holland International Distribution Council, Hague, Netherlands. 1998.
- [12] 고희일, "해운대리점의 인터넷 구매조달 프로세스 구축", 울산대학교 대학원 석사학위논문, 2001.
- [13] J. Y. Bakos, "A Strategic Analysis of Electronic Marketplace," MIS Quarterly, Vol.15, No.3, 1991a.
- [14] 이금룡, "전자신용보증제도를 활용한 B2B e-Marketplace 활성화 방안연구", 광운대 학교 박사학위논문, 2004.
- [15] 서호익, "B2B e-business의 새로운 패러다임: e-Marketplace의 비전과 전략", 2000년도 하계 경영학관련 통합학술대회 발표논문집, 한국경영학회, 2000.
- [16] 김성홍, "e-마켓플레이스의 현황과 전망", 정보화 동향분석, 제7권, 제10호, 한국전산원, 2000.
- [17] 김용재, "기업 간(B2B) 전자상거래", 두남, 2001.
- [18] 김성희, 장기진, "e-비즈니스.com", 청람, 2004.
- [19] 이기영, "기업특성과 e-비즈니스의 활용이 경영 성과에 미치는 영향", 한남대학교 박사학위논문, 2002.
- [20] R. Grewal, J. M. Comer, and R. Mehta, "An Investigation into the Antecedents of Organizational Participation in Business-to-Business Electronic Markets," Journal of Marketing, Vol.65, pp.17-33, 2001.
- [21] J. Y. Bakos, "The emerging role of electronic marketplaces on the Internet," Communications of the ACM, Vol.41, No.8, pp.35-42. 1991b.
- [22] V. K. Choudhury, S. Hartzel, and B. R.

Konsynski, "Uses and Consequences of Electronic Markets: An Empirical Investigation in the Aircraft Parts Industry," MIS Quarterly, Vol.22, pp.471-507, 1999.

- [23] 최상철, "호텔·외식산업의 식자재 구매에 대한 전자상거래의 효율성 제고", 세종대학교 박사학위논문, 2003.
- [24] 박종철, "관광호텔등급별 front office 종사원의 직무만족 요인의 비교연구", 경기대학교 대학원 석사학위논문, 2002.
- [25] 채신석, "호텔기업의 아웃소싱 현황과 도입성과 비교", 외식경영학회, 제18권, 제3호, 2007.
- [26] 신용경, "경제성장에 따른 등급별 호텔선택에 관한 연구". 관광레저연구, 제16권, 제1호, 2004.

저 자 소 개

장 현 중(Hyun-Jong Jang)

정회원



- 2006년 2월 : 서울시립대학교 경영대학원 회계학과(경영학 석사)
- 2010년 2월 : 세종대학교 일반대학원 호텔관광경영학과(호텔관광경영학 박사)
- 2010년 3월 ~ 현재 : 백석예술대학 겸임교수, 하얏트 리젠시 인천 과장

<관심분야> : 호텔회계, 구매, 정보시스템

오 순 환(Soon-Whan Oh)

정회원



- 1995년 : 경원대 관광경영학과 경영학 석사
- 1998년 : 경기대 관광개발학과 관광학 박사
- 1999년 ~ 2007년 : 문화관광축제 평가/선정위원(위원장)

▪ 현재 : (사)지역관광 네트워크 대표
 <관심분야> : 관광개발, 축제, 축제