

# 호텔기업의 가치중심경영 · ERP · 업무혁신간에 관계

김 문 수

## I. 서 론

최근의 국제화 시대는 기업간의 치열한 경쟁, 급변하는 경영환경, 빠르게 발전하는 정보 기술 등으로 인해 날로 변화하고 있어 기업들은 전략경영혁신기법중의 하나인 가치중심경영(Value Based Management : VBM)을 활용하여 환경변화에 대응하며 장기적 목표를 설정하고 이에 대한 전략적 방향을 설정하게 되었다. 호텔기업은 고객들의 다양한 욕구에 부응하기 위하여 독특한 서비스를 개발하고 정형화된 경영시스템을 구축하여 경쟁력 있는 전략(competitive strategy)을 수립하고 실행하기 위하여 경영층이 앞장서 새로운 시스템의 구축 및 활용을 통해 경쟁력을 키워왔다. 이러한 경영환경 구축을 위해 관광호텔은 최근 활용되고 있는 전사적 자원관리 (Enterprise Resource Planning : ERP)를 구축하여 실행 중에 있다. 따라서 호텔기업의 경영성과를 극대화하기 위하여 가치중심경영이 전략경영차원에서 활용되어 그 성과가 우수한 것으로 평가되고 있는 ERP와 업무혁신이 어떠한 영향을 미치는지 평가해볼 필요성이 있어 다음과 같이 문제를 제기한다.

첫째, 전략경영으로서 가치중심경영은 어떻게 구성되는가? 둘째, 가치중심경영과 ERP만족과는 어떠한 관련성이 있는가? 셋째, ERP만족과 업무혁신 간에는 어떠한 관련성이 있는가?

본 연구의 목적은 관광호텔의 고객 서비스 향상과 환경변화에 능동적으로 대응하기 위한 호텔의 전략경영을 통한 경영혁신을 요구하고 있는바 전략경영의 가치중심경영과 ERP만족간의 관련성과 ERP만족과 업무혁신 간의 관계를 규명하여 효과적인 호텔기업의 전략경영의 방법과 효율적인 업무혁신을 제시하는데 목적을 둔다. 연구결과를 토대로 전략경영과 업무혁신에 대한 상호관계를 규명하고 실증분석을 통한 이론적 틀을 구축하여 시사점을 도출하였다. 문헌연구에서는 전략경영의 가치중심경영에 대한 선행 연구를 통해 구성요인들을 선정하였다. 또한 호텔기업에 도입되어진 ERP만족에 대한 이론적 배경과 업무혁신과의 이론적 근거를 통해 구성요인들을 살펴보았으며 실증적 연구에서는 가치중심경영과 ERP, ERP와 업무혁신과의 관련성 및 영향관계에 연구의 초점을 두었다.

## II. 이론적 배경

### 1. 관광호텔의 특성과 전략경영

호텔기업은 주로 무형의 서비스를 판매하며 객실, 식음료, 인적 서비스, 기타 부대시

\* 진주국제대학교 겸임교수

설 서비스 등을 통칭하여서 상품이라 부르고 있다.<sup>1)</sup> 특히 호텔상품은 판매시점에서 인적 서비스와 결합되어 완전한 상품이 완성되는 특성을 지니고 있다.<sup>2)</sup> 오늘날의 호텔은 급변하는 환경에 적응해 나가기 위해서 경영전략뿐만 아니라 조직내 구성원의 협력이 절실히 요구된다. 또한 호텔경영에 있어서는 인적 서비스 제공으로 인한 인사관리의 중요성과 아울러 경영자, 투자자, 종사원 그리고 고객과의 관계 등을 어떻게 조정할 것인가가 중요한 과제가 된다.<sup>3)</sup>

호텔 서비스 상품은 인적 서비스, 물적 서비스, 시스템적 서비스의 결합체<sup>4)</sup>라고 할 수 있으므로 호텔의 경영성과 제고를 위해서는 상품상의 특성과 경영상의 특성을 고려한 전략경영의 수립이 요구된다.<sup>5)</sup>

전략경영의 개념을 살펴보면, 초기의 전략 연구들은 하나의 독립된 학문 분야를 형성하지 못했으나 1960년대를 지나면서 시스템 이론(System theory)과 상황이론(contingency theory)이 등장함에 따라 전략에 대한 접근 방법도 체계적으로 이루어지기 시작했고, 전략 연구도 이론의 발전을 가져올 수 있는 방향으로 전환되었다. 1970년대 말에 와서는 전략경영(strategic management)이라는 학문 분야로서 하나의 패러다임(paradigm)을 형성하게 되었다.<sup>6)</sup> 특히 21세기는 정보화 사회를 넘어 고도로 발달된 네트워크 시스템에 의하여 시간과 공간을 초월한 경영이 가능한 새로운 디지털시대이다. 디지털시대에 적합한 새로운 경영의 패러다임을 요약하면 <그림-1>과 같다

우리나라에서도 전략경영의 연구 활동이 최근에 와서 상당히 활발하게 이루어짐에 따라 서서히 독자적 학문 영역으로 자리잡기 시작하였다.<sup>7)</sup>

## 2. VBM (Value Based Management : 가치중심경영)

기업의 이익대신 기업의 가치를 중심으로 한 경영관리를 가치중심경영(VBM)이라 한다. VBM에서 가치(Value)란 다양하게 정의할 수 있으나, 기업의 시장가치(market value), 혹은 비즈니스 가치(business value)로 정의할 수 있다. 가치중심경영이란 Copeland, Koller, Murrin(1966)의 선행연구에서 회계 및 재무관리 분야에서 정의하는 기업목표인 주주 부의 극대화에 가장 충실한 개념이라 하였고 홍성탁(2000)은 장래 기대되는 미래의 현금흐름을 현재의 가치로 바꾼 총합을 사업가치로 삼고 이를 최대화하는데 경영목표를 둔다고 하였다. 따라서 문석우(1999)는 VBM의 구성요인을 수익성 중심의 경영전환, 책임경영체제 확립이라 하였고, 측정변수로는 비용절감, 조직생산성, 자산생산성, 노동생산성, 선진금융기법 도입, 인사관리의 합리화, 체

1) 하현국, 호텔경영과 실무, 한울출판사(1998), p.51

2) 구경원, 관광호텔의 경영성과 제고를 위한 6시그마기법 도입에 관한 연구, 경기대학교 대학원 박사학위논문(2000), p.7

3) 윤대순, 관광경영학원론, 백산출판사(1997), pp.298-299.

4) 강남국, "호텔 서비스 상품이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구", 경기대학교 대학원 박사학위논문(1993), pp.150-152

5) 구경원, 앞의 논문, p.9

6) 이창기, 김홍범, 호텔 전략경영 및 경영성과에 관한 실증적 연구(1996), 한국호텔경영학회, p.170

7) 이창기, 김홍범, 앞의 논문, p.170

계적 조합원 관리, 규모의 경제실현, 경영합리화 추진을 도출하였다.

VBM은 2가지 관점으로 가치지향적 사고와 가치중심경영의 관점으로 구분하는데, 가치지향적 사고 관점은 첫 번째 단계로 기업가치의 극대화를 해당기업의 궁극적인 재무적 목표로 삼는 것이다. 첫째, 최고경영층에게 가이드라인을 제시하는 재무적 목표와 둘째, 전체 조직원의 실적 향상을 위한 동기를 부여하는 비재무적 목표를 갖는다.<sup>8)</sup> 그리고 재무적인 목표관점에서 볼 때 관리자들은 여러 가지 선택적인 목표 중에서 어느 것을 최우선으로 해야 할지 선택을 해야 한다. 가치창출요소는 해당기업의 가치에 영향을 주는 모든 변수를 포함하며 세부적으로 정의되어야 한다.

한 조직이 가치중심경영(VBM)을 실행하기 위한 지침이 되는데는 4개의 핵심적인 경영프로세스가 있다. 첫째, 해당 기업이나 사업단위는 기업가치를 극대화시키기 위한 전략을 도출한다. 둘째, 도출된 전략에 입각하여 핵심가치창출요소로 정의된 장·단기 실적 목표를 설정한다. 셋째, 향후 12개월 정도의 기간 중 취해져야 할 제반 실행계획을 수립하는 한편, 이를 뒷받침하기 위한 예산을 편성한다. 넷째, 목표대비 실적을 측정하기 위한 시스템을 만드는 한편, 각 직원이 목표를 달성할 수 있도록 격려하는 인센티브시스템을 만들어 가치중심경영(VBM)을 실행 하는데 꼭 있어야 할 요소들이다.

가치중심경영관점을 살펴보면, 기업가치를 경영목표의 중심에 놓고, 전략의 수립에서부터 현장에서의 업무개선에 이르기까지 모든 경영활동을 가치창출여부에 의해 판단하고 실행하게 된다. 첫째, 가치창조경영의 전개에는 선명한 사업영역의 선택과 집중이 필요하고, 둘째, 현행의 사업구조 하에서 업무개선 혹은 리엔지니어링을 통해 가치를 증대시키는 것이다. 업무개선 혹은 리엔지니어링은 현재의 활동무대 안에서 가치를 증대시킬 수 있는 방법을 찾자는 것이다.

### 3. ERP (Enterprise Resource Planning: 전사적 자원 관리) 만족

ERP는 가트너그룹(1995)은 제조, 회계, 물류 그리고 다른 업무 기능들이 균형을 이루도록 해주는 응용 애플리케이션 소프트웨어의 집합이라 정의하였고, 김동일(1999)은 기업의 자원 계획과 실행에 관계는 모든 자원을 통합적으로 처리하며, 기간u 유용한 정보와 의사결정을 지원하는 통합정보시스템이라 하였다. 하주연(2002)은 정보시스템을 구성하는 요인으로 정보의 품질, 시스템 품질, 시스템 사용, 사용자 만족도, 개인의 성과로 보았고 박찬식(2000)은 변수의 측정항목을 업무처리시 정보의 유용성, 출력 정보에 대한 만족도, 업무처리 성과의 공헌도, 업무처리시 정보시스템의 이용도, 업무처리시 정보시스템의 필요정도, 업무처리시 정보시스템에 의존하는 정도로 측정하였다. 시스템 만족은 정보시스템의 출력물을 이용할 때, 사용자들의 반응을 측정하는 것이며, 시스템 만족은 시스템 이용과 함께 가장 많이 사용되는 정보 시스템 성과평가 방법이다.

### 4. 업무혁신 (Business Process Reengineering)

1990년대에 등장한 BPR은 뚜렷한 경영성과를 달성하기 위해 정보기술을 이용하여

8) 박순풍, 기업가치평가, 경문사(1998), p.109

비즈니스 프로세스를 근본적으로 재 설계하는 개념으로<sup>9)</sup> 비즈니스 리엔지니어링은 비용, 품질, 서비스 속도와 같은 핵심 성과 측면에서 극적인 향상을 이루기 위하여, 기업의 모든 업무 프로세스를 기본적으로 다시 생각하고 근본적으로 재 설계하는 것이라고 정의할 수 있다. 비즈니스 리엔지니어링의 초점의 궁극적인 목표는 고객 만족이다.<sup>10)</sup> 호텔의 BPR의 구성요인은 한진수(1998)의 영업의 자동화, 예약시스템, 맞춤 서비스화라 하였고 측정변수로는 새로운 서비스 제공, 객실 재고 관리, 고객 포트폴리오 관리, 수익률관리, 호텔자산관리, 객실 타입의 선호도, 가격, 특별요구사항, 고객의 불평불만 자료, 물적서비스, 대상고객의 차별화로 하였다. 리엔지니어링은 업무의 구조 개선을 요구하며 조직의 변화를 가져올 수 있으므로, 관광호텔의 사무직 근로자는 이러한 변화된 직무환경 하에서 업무를 수행하게 된다

## 5. 연구개념간의 관련성

### 가. 가치중심경영과 ERP만족간의 관련성

기업들은 기업가치의 극대화에 관심을 집중할 수 있도록 성과를 평가, 적절한 보상을 함으로써 동기를 부여하며, 가치중심경영을 통한 성과 및 보상의 구체적 기준을 마련하여 전사, 사업부, 제품 및 고객에 대한 경제적 이익과 주주가치 측정지표를 제공, 가치동인에 대한 변화 및 프로세스 변경의 결과로 인한 주주가치의 변화를 파악해 볼 수 있는 Scenario Analysis를 수행, 가치중심의 성과지표를 지원하기 위해 재무제표 조정 작업 수행, 재무제표 예측 수행하며, ERP는 영업, 생산, 구매, 재고, 회계, 인사, 물류, 판매 등 회사내의 모든 업무를 톱니바퀴처럼 상호 긴밀한 관계를 가지면서 실시간으로 처리한다. 이에 대해 황선덕(2003)은 ERP특성을 통합업무 시스템, 통합 데이터베이스, 오픈시스템으로 구분해서 설명하고 있으며, 통합 데이터베이스로서의 ERP시스템 성과로 측정하고, 유지, 실시간 데이터 갱신, 데이터 무결점을 유지, 정확한 정보로 신속한 의사결정을 함으로 호텔기업의 ERP시스템 만족을 위해 통합데이터 베이스를 구축, 유지하도록 해야 한다. 이러한 통합 데이터베이스 구축 요소로 가치중심경영의 성과지표를 제시한다.

### 나. ERP만족과 업무혁신과의 관련성

Myers & Kappelman(1997)의 모형을 통해 ERP만족과 업무혁신간의 관련성을 규명하고, 정보시스템 사용으로 개인성과, 집단성과, 조직성과가 조직환경과 외부환경을 구축하고 있다. ERP만족과 업무혁신간의 선행연구에 의해 관련성을 고찰할 수 있다.

9) Hammer, M., "Reengineering Work. Don't Automate, Obliterate", *Harvard Business Review*, July-August(1990), pp.104-111

10) Hammer, M. and J. Champy, *Reengineering the Corporation*, Harper Colling(1993), Devenport, T.H., *Process Innovation*, Harvard Business School Press, Boston, MA(1994), 이순철, *비즈니스 리엔지니어링* (1)(2), 명진출판(1993)

### III. 연구 설계

#### 1. 연구개념의 조작적 정의 및 측정

##### 가. 가치중심경영 조작적 정의 및 측정

기업경영에 있어 환경과 조직, 성과관계에 대한 지침으로 활용되고 있으며 우리나라는 1980년대 이후 경제규모의 거대화, 급격한 국내 외 환경의 변화, 시장개방 등에 따라 경쟁이 격화되어 기업경영에 전략개념이 도입되기 시작하였다.<sup>11)</sup>

본 연구에서는 전략경영의 개념을 호텔기업에 적용하여 이의 구체적 실행 방안으로 가치중심경영의 관련 측정 변수를 도출하였다. 가치중심경영은 전자결제 소요시간 현황, 인사 조직 데이터 베이스 현황, 조합원 데이터 베이스 현황, 비용절감 현황, 신상품 매출액 현황, 신상품 수익 현황, 자산생산성 현황, 자산효율성 현황, 자본비용 현황 그리고 성과평가지표의 개발 및 활용 현황으로 측정한다.

##### 나. ERP 만족의 조작적 정의 및 측정

ERP만족은 사용후의 만족으로 정의하며 시스템 만족으로 구성요인을 설정하였다. 측정변수는 시스템 품질, 시스템 서비스, 시스템 종류 선택, 시스템 이용 만족, 시스템 타인 추천 여부, 시스템 지속적 이용의사, 시스템 정보 품질 그리고 시스템 전반적 만족이다.

##### 다. 업무혁신의 조작적 정의 및 측정

업무혁신은 ERP를 도입하여 사용한 관광호텔의 경영성과로 정의하여 리엔지니어링으로 요인을 구성한 BPR은 업무혁신으로 정의하여 GDS(웹글로벌예약시스템) 구축, 고객 데이터 베이스(포트폴리오) 구축, 고객별 객실 및 음식 구매선호도 파악, 고객별 특별 선호사항 파악, 고객별 불만사항 파악 및 사전대처, Cross Selling 및 서비스 용이, 고객의 집단별 유행화 가능, 즉각적인 원가계획 수립, 수주 및 발주의 통합, 물류의 즉시 조회(수량·금액·단가), 본지점 회계의 동시처리, 일·월·연도별 결산의 즉시처리, 업무의 온라인 실시간 처리 그리고 조직 구조변동의 즉각적 대응으로 측정한다.

#### 2. 연구모형 및 연구가설의 설정

##### 가. 연구모형



〈그림-3〉 연구모형

11) 지진호, 관광환경변화에 대응한 여행업의 전략경영에 관한 연구, 경기대학교 대학원 박사학위논문(1994), pp.41-42

## 나. 연구가설

연구가설은 연구모형을 검증하기 위하여 가치중심경영과 ERP만족 관계를 규명하기 위하여 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 I : 가치중심경영이 ERP 만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

또한, ERP만족과 업무혁신간의 관계를 규명하기 위하여 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 II : ERP 만족이 업무혁신에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

## 3. 조사방법

일반적 사항을 제외한 가치중심경영, ERP 만족, 그리고 업무혁신의 각 구성요인에 대하여 모든 설문항목을 리커트 5점 척도로 측정하고, 연구개념에 대한 타당도와 신뢰도를 검증하기 위하여 요인분석과 신뢰도 분석을 실시하며, 또한 가치중심경영과 ERP 만족간의, ERP 만족과 업무혁신 간의 영향관계를 연구하기 위하여 회귀분석을 사용하였다. 분석에는 SPSS 10.0 통계패키지 프로그램을 사용하였다. 조사의 공간적 범위는 전국에 소재하고 있는 특 1급 호텔 중에서 ERP를 운영하고 있는 관광호텔들을 대상으로 연구자가 경영자와 실무자들을 직접 대면하여 설문을 회수하는 방법으로 하였고 시간적 범위는 2003년 9월 15일부터 27일까지 실시하였다.

# IV. 연구가설의 검증

## 1. 자료의 분석

### 가. 자료의 인구 통계적 특성

본 연구의 인구 통계적 특성은 다음과 같다. 성별은 남성은 134명(66.0%), 여성은 34명(34.0%), 연령은 30세-39세가 110명(54.2%)으로 가장 많은 것으로 조사되었고, 40세-49세 46명(22.7%), 20세-29세가 44명(21.7%)으로 나타났으며 50세-59세의 순으로 조사되었다. 학력은 대졸이 115명(56.7%)으로 가장 높게 조사되었으며, 전문대졸 58명(28.6%), 대학원졸 이상 27명(13.3%), 고졸이하의 순으로 나타났다. 근무부서는 관리 및 지원부서가 101명(49.8%)으로 가장 높게 나타났고, 식음료부 36명(17.7%), 객실부 32명(15.8%), 판촉부 19명(9.4%), 기타 부서의 순으로 나타났다. 직위는 과장/대리가 78명(38.4%)으로 가장 높게 나타났고, 사원이 67명(33.0%), 계장/주임이 51명(25.1%), 부장/차장의 순으로 나타났다.

### 나. 신뢰성 및 타당성 검증

(1) 가치중심경영에 대한 요인분석과 신뢰도 분석

〈표-1〉 가치중심경영 요인분석

구분	문항내용	조직신상품	자산성과	공통치	항목-전체상관성	Cronbach's α
가치 경영	인사 조직 데이터베이스 현황	0.793		0.677	0.7157	0.8729
	신상품 매출액 현황	0.779		0.649	0.6761	
	신상품 수익 현황	0.728		0.625	0.6851	
	전자결제 소요시간 현황	0.715		0.618	0.6807	
	조합원 데이터베이스	0.654		0.565	0.6436	
	비용절감 현황	0.651		0.571	0.6477	0.9059
	자본비용 현황		0.894	0.848	0.8093	
	성과평가지표의 개발 및 활용현황		0.811	0.741	0.7504	
	자산효율성 현황		0.803	0.794	0.8103	
	자산생산성 현황		0.725	0.783	0.7837	
Eigen value		5.840	1.032			
분 산(%)		58.404	10.316			
누적분산(%)		58.404	68.720			

(2) ERP 만족에 대한 요인분석과 신뢰도 분석

〈표-2〉 ERP 만족 요인분석

구분	문항내용	시스템 만족	공통치	항목-전체상관성	Cronbach's α
ERP 만족	시스템 이용만족	0.781	0.711	0.7790	0.9307
	시스템 타인추천 여부	0.778	0.650	0.7006	
	시스템 지속적 이용의사	0.774	0.635	0.6824	
	시스템 종류선택	0.762	0.716	0.7853	
	시스템 정보품질	0.728	0.732	0.8150	
	시스템 품질	0.691	0.693	0.7918	
	시스템 서비스	0.668	0.666	0.7687	
	시스템 전반적 만족	0.637	0.672	0.7642	
Eigen value		1.311			
분 산(%)		7.283			
누적분산(%)		7.283			

(3) 업무혁신에 대한 요인분석과 신뢰도 분석

〈표-3〉 업무혁신 요인분석

구분	문항내용	내부혁신	영업혁신	공통치	항목-전체상관성	Cronbach's α
업무 혁신	일·월·연도별 결산의 즉시처리	0.827		0.710	0.7351	0.9116
	업무의 온라인 실시간처리	0.798		0.675	0.7277	
	본지점 회계의 동시처리	0.738		0.637	0.7293	
	물류의 즉시조회(수량, 금액, 단가)	0.737		0.607	0.6985	
	즉각적인 원가계획 수립	0.737		0.631	0.7211	
	수주 및 발주의 통합	0.701		0.634	0.7281	
	조직 구조변동의 즉각적 대응	0.593		0.580	0.6763	
	고객 데이터베이스(포트폴리오)구축	0.578		0.661	0.6952	
	고객별 객실 및 음식 구매선호도 파악		0.836	0.754	0.7833	0.8917
	고객별 특별 선호사항 파악		0.802	0.701	0.7549	
	고객별 불만사항 파악 및 사전대처		0.765	0.661	0.7230	
	Cross Selling 및 서비스 용이		0.737	0.582	0.6630	
	고객의 집단별 유행화 가능		0.724	0.608	0.6774	
	GDS(웹글로벌 예약시스템)구축		0.630	0.630	0.6650	
	Eigen value		7.595	1.476		
분 산(%)		54.251	10.543			
누적분산(%)		54.251	64.793			

## 2. 가설 검증 및 해석

### 가. 가설 I의 검증 및 해석

가설 I, 즉 '가치경영이 ERP 만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다'를 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 분석결과 <표-16>에 나타난 것처럼 ERP시스템 만족의 회귀모형은 F값이  $p=0.000$ 에서 31.256의 수치를 보이고 있으며,  $R^2$ 는 0.238로 나타나 23.8%의 설명력을 보이고 있고, 회귀식에 투입된 속성들의 회귀계수에 대한 t검증 결과 자산·성과, 조직·신상품이 통계적으로 유의한 것으로 나타나 가설 I은 채택되었다.

"가치중심경영이 ERP 만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다."가 채택됨에 따라 조직·신상품 요인과 자산성과 두 요인이 ERP시스템만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가치중심경영 요인의 시스템만족에 대한 설명력은 23.8%로 비교적 높은 수치를 나타내고 있고 가치중심경영 요인 중 조직·신상품 요인의 관련 변수인 인사·조직 데이터베이스현황, 신상품 매출액현황, 신상품 수익현황, 전자결제 소요시간현황, 조합원 데이터베이스, 비용절감현황과 자산성과 요인의 관련 변수인 자본비용 현황, 성과지표의 개발 및 활용현황, 자산효율성현황, 자산 생산성현황이 시스템 만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 해석할 수 있다.

<표-4> 가치경영이 ERP 만족에 미치는 영향관계 분석

구분	변수명	회귀계수	표준오차	$\beta$	Partial	t값	유의도
시스템 만족	자산성과	0.392	0.062	0.392	0.410	6.352	0.000**
	조직·신상품	0.291	0.062	0.291	0.316	4.708	0.000**
	$R^2=0.238$ 상수=0.488		수정 $R^2=0.231$		F=31.256	$p=0.000**$	

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

### 나. 가설 II의 검증 및 해석

가설 II, 즉 'ERP 만족이 업무혁신에 긍정적인 영향을 미칠 것이다'를 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 분석결과 <표-17>에 나타난 것처럼 업무혁신 중 내부혁신의 회귀모형은 F값이  $p=0.000$ 에서 49.381의 수치를 보이고 있으며,  $R^2$ 는 0.331로 나타나 33.1%의 높은 설명력을 보이고 있고, 회귀식에 투입된 속성들의 회귀계수에 대한 t검증 결과 시스템만족이 유의도 0.01수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 그리고 영업혁신의 회귀모형은 F값이  $p=0.000$ 에서 26.692의 수치를 보이고 있으며,  $R^2$ 는 0.211로 나타나 21.1%의 설명력을 보이고 있고, 회귀식에 투입된 속성들의 회귀계수에 대한 t검증 결과 시스템만족이 통계적으로 유의한 것으로 나타나 가설 II는 채택되었다.

ERP만족이 업무혁신의 요인인 내부혁신과 영업혁신에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 21.1%의 설명력을 보이고 있다. 이에 따라 시스템 만족이 업무혁신의 내부혁신 변수인 일·월·연도별 결산의 즉시처리, 업무의 온라인 실시간 처리, 본지점



회계의 동시처리, 물류의 즉시조회(수량, 금액, 단가), 즉각적인 원가계획수립, 수주 및 발주의 통합, 조직 구조변동의 즉각적 대응, 고객데이터베이스구축과 영업혁신 요인관련 변수인 고객별 객실 및 음식 구매 선호도 파악, 고객별 특별 선호사항파악, 고객별 불만사항 파악 및 사전대처, Cross Selling 및 서비스 용이, 고객의 집단별 유행화 가능, GDS 시스템 구축에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 해석할 수 있다.

〈표-5〉 ERP 만족이 업무혁신에 미치는 영향관계 분석

구분	변수명	회귀계수	표준오차	$\beta$	Partial	t값	유의도
내부 혁신	시스템 만족	0.383	0.058	0.383	0.424	6.619	0.000**
		R <sup>2</sup> =0.331	상수=0.575	수정R <sup>2</sup> =0.324	F=49.381	p=0.000**	
영업 혁신	시스템 만족	0.393	0.063	0.393	0.405	6.263	0.000**
		R <sup>2</sup> =0.211	상수=0.459	수정R <sup>2</sup> =0.203	F=26.692	p=0.000**	

\*p<0.05, \*\*p<0.01

## V. 결론 및 시사점

본 연구는 가치중심경영과 ERP만족간의 관련성을 규명하였고 ERP만족과 업무혁신간의 관련성은 Myers & Kappelman(1997)의 모형을 통해 연구개념간의 관계 및 관련성을 규명하고자 하였다.

연구의 이론적 시사점을 찾아보면, 가치중심경영이 ERP 만족에 미치는 영향관계에 있어서 가치중심경영이 조직·신상품, 자산성과요인이 ERP시스템만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 입증되어 쿠파&카플래인, 김홍식, 민대홍, 홍성탁의 자산성과와 경영성과, 기업의 가치를 최대화하는 선행연구가 지지를 받고 있다. 또한 ERP 만족이 업무혁신에 긍정적 영향관계에 있어서 내부혁신요인과 업무혁신에 긍정적 영향을 미치는 것으로 입증되어 ERP시스템의 업무기능의 균형, 전 부문의 데이터 베이스를 통합하여 정보를 공유, 활용하여 의사결정을 지원하므로 비즈니스 프로세스의 재 설계하는 킬러, 김동일, 물리건, 맬리우윌슨의 선행연구가 본 연구에서도 일치함을 확인하였다.

따라서 이러한 시사점을 도출하면 다음과 같다. 첫째, 가치중심경영의 자산, 성과 요인으로 조직의 자산, 자본, 자산생산성을 능동적으로 관리하고 위기관리를 할 수 있으며 조직, 신상품의 요인으로 신상품개발의 능력과 성과파악으로 내부조직 통제가 가능하다. ERP의 시스템 만족으로 효율적인 정보를 공유, 제공함으로써 업무혁신의 내부혁신요인에 업무단축, 비용절감과 영업혁신에 고객별 불만해결, 선호도 파악, 서비스 용이 등의 고객만족을 실현하게 되었다. 그러나 본 연구를 수행함에 있어서 다음과 같은 한계점을 지니고 있다.

첫째, 전략경영의 통합경영혁신모델에 대한 선행연구가 부족하여 가치중심경영에 대한 이론적 근거를 제시하는데 한계점을 지니고 있다.

둘째, 측정대상 호텔을 전국에 소재하고 있는 특1급 호텔 중에서 ERP 시스템을 실

재 활용하고 있는 호텔로 한정하였으나 ERP에 대한 실무책임자를 제외한 직원들의 인식이 부족하여 설문응답 결과에 다소 무리가 있을 수 있다.

따라서 향후 연구에서는 첫째, 전략경영의 가치중심경영에 대한 정확한 이론적 근거를 제시하고 둘째, ERP시스템만족의 정확한 이해를 하고 있는 실무책임자 이상을 대상으로 자료수집이 이루어져야 할 것이다. 셋째, 각 요인들간의 관련성을 보완을 해야 할 것이다.

## 참 고 문 헌

- 강남국, “호텔 서비스 상품이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구”, 경기대학교 대학원 박사학위 논문(1993), pp.150-152
- 구경원, 관광호텔의 경영성과 제고를 위한 6시그마기법 도입에 관한 연구, 경기대학교대학원 박사학위논문(2000), p.7, p.9, pp.42-43, p.45, p.50, pp.52-54, p.57
- 김준호, ERP 시스템의 성과평가에 관한 실증적 연구, 원광대학교 대학원 박사학위논문(2002), pp.8-10, p.14, p.31, p.33, p.27-29
- 문석우, 한국 신용협동조합의 경영전략에 관한 연구, 경희대학교 대학원 석사학위논문(1999), p.99
- 박찬식, 우리나라 전자적 자원관리 기업의 특성이 ERF성과에 미치는 영향, 경성대학교 대학원 박사학위논문(2000), pp.25-26
- 박희석, 호텔정보시스템의 품질과 사용자 가치·만족, 사용의도간의 관계, 대구대학교 대학원 박사학위논문(2001), p.33
- 서의호(1997), 이미경(1997), 신철, 알기 쉬운 ERP, 미래와 경영(1997), P.21
- 이병원, 호텔정보시스템의 EDP내부통제 및 품질이 사용자만족에 미치는 영향, 경희대학교 대학원 박사학위논문(2002), p.18
- 이창기, 김홍범, 호텔 전략경영 및 경영성과에 관한 실증적 연구(1996), 한국호텔경영학회, p.170
- 하주연, 기업의 조직특성과 구축된 ERP 특성이 ERP 도입 성과에 미치는 영향, 건국대학교 대학원(2002), pp.7-9, p.10, pp.25-28
- 하헌국, 호텔경영과 실무, 한울출판사,(1998), p.51
- 한진수, 호텔환경변화에 따른 호텔경영 전략연구, pp.3-4
- 홍성탁, 경영혁신 통합모델 구축을 통한 ERP 기반의 전략적 기업관리시스템 개발에 관한 연구, 경희대학교 석사학위 논문(2000), pp.6-7, p.10, p.17, p.23, p.27, p.34, pp.38-46, 황선덕, ERP 시스템의 확산이 기업성과에 미치는 영향에 관한 연구-한남대학교 대학원(2003), p.18, p.25
- Cooper, R. & Kaplan, R., “Profit Priorities from Activity-Based Costing”, Harvar Business Review, May-Jun(1991), pp.130-135
- Melliou M. D. Wilson(1995). Business Proce-ss Redesign and the UK

Insurance Industry. International Journal of Management,  
15/3, pp.181-198

Richman, Theodor., and Charles. Koontz.,(1993), How Benchmarking  
Can Improve Business Reengineering. Planning Review,  
21/6(Nov/Dec), pp.26-27

<http://www.erp21.com/ed-erp.html>