

서비스드 레지던스의 선택속성

A Study on the Selecting Attributes for Serviced Residences

강 동 원* 홍 형 옥** 이 현 정***
Kang Dongwon, Hong Hyungok, Lee Hyunjung

Abstract

The purpose of this study was finding selecting attributes of serviced residence and suggesting right direction of serviced residences. Research methods weresocial survey research with questionnaire and field survey. Field survey was conducted from September 20, 2010 to November 9, 2010 on 6 serviced residences. 106questionnaire survey data collected near by CBD. SPSS 18.0 program was used for Statistical analysis. Majorfinding were following; analysis methods were Frequency, χ^2 -test and ANOVA.

Selecting attributes were divided into general attributes, facilities, services and individual units.

First, pleasant atmosphere was the most important item amonggeneral attributes. Second, buffet restaurant was the most important items among facilities. Third, mail delivery service was the most important item among services. Fourth comfort was the most important item among individual units.

In conclusion, serviced residences need more elaborate management, improvement of lobby lounge, provision of optional services and comfortable environment of individual units.

Keywords : Serviced residence, Selecting attributes

주요어 : 서비스드 레지던스, 선택속성

I. 서 론

1. 연구의 배경

서비스드 레지던스는 미국이나 유럽, 싱가포르 등의 선진국에서는 이미 오래된 역사를 가지고 있는 숙박업의 한 형태로서 일반 관광호텔과는 다르게 보통 월 단위 이상 중장기 투숙객을 위해 기본적인 객실과 더불어 생활용품, 호텔 수준의 서비스를 제공하는 고품격의 숙박업체의 한 분야이다.

서비스드 레지던스라는 개념이 국내에 도입 된지는 얼마 되지 않았다. 서비스드 레지던스란 아파트나 주상복합아파트, 오피스텔 등의

주거공간에 호텔식 서비스를 혼합한 형태로 호텔과 달리 객실 내에 취사 및 세탁시설이 있으며 커피숍, 레스토랑, 사우나, 비즈니스 센터, 휘트니스센터 등의 부대시설을 갖추고 장기 투숙 목적의 내 외국인을 주 대상으로 하는 주거시설을 가리킨다.

대법원은 2010년 4월 서비스드 레지던스의 불법 숙박시설이라는 판결을 하였고 재판부는 판결문에서 “서비스드 레지던스는 사회 통념상 숙박업이라고 볼 수 밖에 없는 영업행위를 하고 있으므로 규제가 필요하다”(대법원)고 밝혔다. 이후 서비스드 레지던스 사업을 새로 규정하는 법안이 국회에 계류 중이며 국내에서 서비스드 레지던스에서 단기 숙박은 어려워졌다.

그러나 서비스드 레지던스는 현행법의 테두리안에서 장기숙박, 즉, 임대의 형태로 생존해야만 하고 또 그만한 사업성은 충분히 있는 것으로 알려져 있다. 또한, 다양하고도 새로운 주거유형을 제공해준다는 점에서 서비스드 레지던스는 나름대로의 의미가 있다. 그러한

* 준회원(주저자), 경희대학교 주거환경학과 학부생

** 정회원(교신저자), 경희대학교 주거환경학과 교수

*** 정회원, 경희대학교 주거환경학과 교수

관점에서 단기체류목적이 아닌 임대업 형태의 장기체류를 목적으로 하는 서비스드 레지던스에 대한 내국인들의 선택속성을 조사해 보고, 현황 및 문제점을 파악해 볼 필요성이 있다. 그리하여 서비스드 레지던스가 지향해야할 방향에 대해 기초자료를 구축할 필요가 있다.

2. 연구의 목적 및 내용

본 연구의 목적은 거주를 목적으로 하는 서비스드 레지던스의 상황에 대해 파악하고 내국인들을 대상으로 서비스드 레지던스의 선택속성에 대해 연구하는 데 있다.

연구목적에 따라 연구내용은 국내 서비스드 레지던스에 대한 이론적 고찰을 통해 서비스드 레지던스에 대한 정확한 정의와 특성을 이해하고, 국내에서 영업 중인 서비스드 레지던스의 현황을 알아보고 실제 내국인들의 서비스드 레지던스의 선택속성을 조사하고 분석하는 것이다. 연구내용에 따라 구체적인 연구문제는 다음과 같다.

- 1) 조사대상자의 서비스드 레지던스에 대한 인식은 어떠한가?
- 2) 조사대상자의 인구사회경제학적 특성에 따라 서비스드 레지던스에 대한 인식은 어떠한가?
- 3) 서비스드 레지던스의 속성 중요도는 어떠한가?
- 4) 조사대상자의 인구사회경제학적 특성에 따라 서비스드 레지던스의 속성의 중요도의 차이는 어떠한가?

II. 이론적 배경

1. 서비스드 레지던스의 정의

실질적으로 현재 우리나라에 들어온 전문 서비스드레지던스 경영업체의 경우 시설적 면에서는 특급 호텔 비즈니스 룸과 비교하여 볼 때 큰 뒤쳐짐이 없는 상태이나 가격은 절반 정도의 수준이다. 또한, 호텔에서는 불가능한 취사가 자유로우며, 부대시설 대신 객실 공간과 투숙객간의 커뮤니티 공간을 확보함과 동시에 투숙객의 편의를 제공하기 위한 맞춤형 중심의 서비스가 가능하다. 이렇게 서비스드레지던스의 주요 비즈니스 컨셉은 주거시장과 숙박산업 사이의 틈새시장을 공략한 상품으로 주거 환경보다는 입지적 접근성, 경제성을 위주로 한 특성이 있으며, 중장기 거주자를 위주로 한 서비스와 부대시설 및 그에 가장 효율적인 운영관리 모델을 구축한다는 점이다.

간단히 서비스드레지던스에 대해 정리해 보자면, 첫째, 가격은 국내 1,2등급 호텔 수준으로 저렴하지만, 시설은 특급 호텔 수준이라는 점. 둘째, 장기간 투숙객이 전체 투숙객의 대다수를

이룬다는 점. 셋째, 일반호텔과는 다른 주거성을 강조하여 객실판매에 치중한다는 점. 넷째, 차별화되고 맞춤형 서비스가 가능하다는 점 등으로 정리할 수 있다.

따라서 본 연구에서 논하고자 하는 서비스드레지던스는 장기투숙객을 주요 대상으로 특급 호텔의 서비스와 가정과 같은 주거의 편리성을 보장하는 객실판매위주 숙박업의 한 분야로 정의하고자 한다.

2. 서비스드 레지던스에 대한 선행연구고찰

서비스드 레지던스에 대한 많은 연구가 되어지고, 법규적인 문제에 대해서도 명확한 규정이 없다. 고석면과 현승범(2006)의 연구에서는 레지던스의 현황과 일반적인 특성, 법규적인 문제에 대해 고찰하여 법규적 측면, 시설 개보수에 따른 층당금 부과 규정 마련과 유사업체 난립에 따른 신규 설립 등에 대한허가에 대해 개선점을 제시하였고, 광봉주(2006), 이상은(2008)은 국·내외의 경영 형태에 따른 비교분석을 통해 레지던스의 발전 방향에 대해 제안하면서 외국 브랜드의 성공적인 관리기법을 도입해야 하며, 경쟁력 있는 상품 개발과 정확한 시장분석이 레지던스를 발전시킬 수 있다고 제안하였다. 레지던스에 대한 선택 속성에 관한 연구로 김호연(2003), 노주원(2006), 김효경(2007)의 연구는 객실 환경, 비즈니스 서비스, 종사원 서비스, 신뢰성, 가격, 안전, 가족 편의시설 및 기타 서비스, 위치, 명성, 평판, 특별한 대우, 안전성, 객실, 욕실의 청결 상태, 종업원의 의사소통 능력, 식음료 메뉴의 다양성 등이 서비스 품질 수준, 만족과 재방문, 추천 의사에 영향을 미치는 것으로 조사되었으며, 레지던스의 서비스 품질(신뢰성, 공감성, 대응성, 쾌적성, 부대서비스의 다양성, 유형성)은 재구매 의도에 긍정적인 영향을 미치며 레지던스 부대시설 서비스의 만족도가 고객의 전반적인 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다(계영미 2008).

III 연구방법 및 절차

1. 조사대상

본 연구는 현장조사를 기반으로 질문지를 이용한 사회조사연구로서 조사기간은 2010년 9월 20일부터 2010년 11월 9일까지 총 4회에 걸쳐 진행되었다.

조사대상은 20세부터 60까지의 내국인 남녀를 120명을 대상으로 하였다. 자료수집 방법은

고소득자들을 조사하기 위해 경부선 KTX특실과 아우디 동호회, 테헤란로에 위치한 특허청 부근에서 진행되었다. 총 120부 중에 106부를 회수하였고 자기기입식 설문을 통하여 조사대상자가 직접 설문에 응답하도록 하였고 표본의 추출은 편의적 추출법을 사용하였다.

2. 조사도구

본 연구에 사용된 도구는 2000년도 이후 호텔의 선택속성에 관한 연구(노주원, 계영미)의 설문지 내용을 본 연구자가 연구의 목적과 특성에 맞게 수정, 보완한 것이다. 설문지의 구성은 크게, 서비스드 레지던스에 대한 조사대상자의 일반적 특성 7문항, 인식 4문항, 서비스드 레지던스에 대한 선택속성 40문항, 총 51문항으로 구성되어 있다. 서비스드 레지던스의 선택속성은 리커트 5점 척도로 구성이 되어 있다.

3. 자료처리

수집된 자료의 분석은 SPSS 18.0 통계 프로그램을 활용하여 분석, 처리하였다. 측정자료의 분석을 위해 사용된 통계방법은 빈도분석, 교차분석, t-test, ANOVA이다.

IV. 결과해석 및 논의

1. 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 인구사회경제학적 특성의 분포결과는 성별은 남성이 70명(66%)으로 여성 36명(34%)에 비하여 더 많은 비율을 차지하였다. 평균연령은 34세이며 30대가 55명(51.9%), 40대가 30명(28.3%), 50대가 11명(10.4%), 20대가 10명(9.4%)의 순으로 나타났다. 조사대상자의 교육정도는 대학교 졸업이 76명(71.7%)으로 가장 많은 분포를 보였으며 대학원졸업이 25명(23.6%), 고등학교졸업 이하가 5명(4.7%)의 순으로 응답자의 평균 교육정도가 상당히 높은 것으로 나타났다. 직업은 전문직이 39명(36.8%)으로 가장 많은 비중을 차지하였으며 사무직이 30명(28.6%), 무직이 14명(13.2%), 자영업이 10명(9.4%), 학생이 7명(6.6%), 서비스업이 6명(5.7%)의 순으로 나타났다. 조사대상자의 현재 거주하고 있는 주택의 유형은 아파트가 86명(81.1%), 연립주택이 20명(19.8%)의 분포를 나타내었다. 주택의 소유형태는 전세가 45명(42.5%), 자가 40명(37.7%), 월세가 20명(18.9%)의 순으로 나타났다.

이처럼 전문직에 종사하는 남성의 비중이 높은 것은 질문지를 이용하여 설문조사를 한 장소가 기술사와 변리사들이 많은 테헤란로의 특허청인근과 약사가 많은 비중을 차지하는 아우디 동호회에서 이루어졌기 때문인 것으로 볼 수 있다.

2. 조사대상자의 서비스드 레지던스에 대한 인식

서비스드 레지던스에 대해 알고 있다는 응답은 26명(24.5%), 모르고 있다는 응답은 80명(75.5%)으로 대부분의 응답자들이 서비스드 레지던스에 대해 모르는 것으로 나타났으며, 서비스드 레지던스의 투숙여부에 대해 투숙경험이 없다는 응답이 100명(94.3%)으로 압도적으로 많았고, 있다는 응답은 6명(5.7%)으로 극히 미비하였다. 서비스드 레지던스에의 투숙의사에 대해서는 보통이라는 응답이 49명(46.2%) 그렇다가 29명(27.4%), 그렇지 않다가 19명(17.9%), 매우 그렇다가 9명(8.5%)의 분포를 보였다.

3. 조사대상자에 따른 서비스드 레지던스에 대한 인식

조사대상의 서비스드 레지던스 인식차이에 대해 직업에 따라 $P < .01$ 수준에서 서비스드 레지던스에 대한 인식의 차이가 통계적으로 유의미한 결과를 나타냈다.

전문직 종사자의 경우 서비스드 레지던스에 대해 알고 있었으나 자영업과 서비스업, 사무직, 무직, 학생의 경우 잘 모른다는 의견을 보였다.

본 조사가 일부분 특허청 인근에서 변리사들이나 기술사들이 조사대상에 포함되어 있었다. 그래서 특허청 인근의 많은 변리사, 기술사 등의 전문직들이 서비스드 레지던스에 대한 인식여부에 영향을 미친 것으로 보이고, 전문직일수록 서비스드 레지던스를 많이 인식하고 있는 것으로 결과가 나왔다.

4. 서비스드 레지던스의 중요속성에 대한 분석

1) 일반적 속성에 대한 중요도 분석

최고값 5에 3.85로 나타나, 쾌적한 분위기가 가장 중요하다는 응답을 보였으며, 안전한 지역에 위치(3.72), 학교나 직장에 근접한 위치(3.69), 저렴한 요금(3.58)의 순으로 중요도를 평가하였다.

한편 잘 알려진 체인(3.44), 인테리어와 익스테리어(3.43)는 다른 속성들에 비하여 상대적으로 낮은 중요도를 보였으며, 쇼핑에 편리한 위치(3.33)는 가장 낮은 중요도를 보여서 비교적 중요하지 않다는 응답이 많은 것을 알 수 있다.

선택속성의 일반적 부분에서는 주변환경과 관련된 항목들이 가장 높게 중요도가 평가되고 있는 것을 알 수 있다.

한편 빠른 불만처리(3.42), 셔틀버스 서비스(3.38)이 다른 항목에 비해 상대적으로 낮은 중요도를 보였다.

표1. 일반적 속성에 대한 중요도 분석 n=106

구분	평균	표준편차
학교직장위치	3.69	0.735
쇼핑위치	3.33	0.963
안전한지역	3.72	0.802
분위기	3.85	0.86
현대적인시설	3.39	0.911
잘알려진체인	3.44	0.84
인테리어와익스테리어	3.43	0.805
저렴한가격	3.58	0.754

5= 매우중요하다 3=보통이다 1=전혀중요하지않다

표3. 서비스에 대한 중요도 분석 n=106

구분	합계	평균	표준편차
친절한직원	106	3.57	0.81
특별한혜택	106	3.42	0.94
불만처리	106	3.38	0.91
셔틀버스	106	3.31	0.86
무료조식	106	3.42	0.89
발레파킹	106	3.46	0.89
우편택배	106	3.65	0.73
세탁서비스	106	3.49	0.89
객실청소	106	3.61	0.75
다양한이벤트	106	3.53	0.75

5= 매우중요하다 3=보통이다 1=전혀중요하지않다

2) 부대시설에 대한 중요도 분석

뷔페식 레스토랑(3.93)이 가장 중요하다는 반응을 보였으며, 비즈니스센터(3.80), 라운지(3.77), 주차시설(3.68)의 순으로 중요도를 높게 평가했다.

한편 보육시설(3.55)과 휘트니스 센터(3.53)의 부대시설속성이 다른 속성에 비하여 낮은 중요도를 보였다. 부대시설의 경우 식생활과 관련된 뷔페식 레스토랑과 휴식을 가질 수 있는 라운지를 중요하게 여기는 것으로 보아 편리하면서도 편안한 삶은 지향하고 있는 것으로 보인다.

표2. 부대시설에 대한 중요도 분석 n=106

구분	평균	표준편차
비즈니스센터	3.8	0.833
휘트니스센터	3.53	0.968
라운지	3.77	0.876
레스토랑	3.93	0.82
보육시설	3.55	0.987
주차시설	3.68	0.921

5= 매우중요하다 3=보통이다 1=전혀중요하지않다

3) 서비스에 대한 중요도 분석

우편택배 서비스(3.65)가 가장 중요하다는 반응을 보였으며, 객실청소서비스(3.61), 친절한 직원(3.57), 다양한 이벤트(3.53) 등의 순으로 중요도를 높게 평가 하였다.

4) 객실에 대한 중요도 분석

객실의 편안함(3.84)이 가장 중요하다는 반응을 보였으며, 최신 가전설비(3.68), 욕실의 청결성(3.66), 최신 욕실설비(3.63)의 순으로 중요도를 높게 평가 하였다.

한편 주방설비(3.38), 인터넷 속도(3.38), 케이블TV(3.38)가 다른 항목에 비해 낮은 중요도를 보였고 발코니(3.24)가 가장 낮은 중요도를 보였다.

객실의 편안함을 가장 중요하게 생각한 것은 장기간 투숙하는 서비스드 레지던스의 경우 마치 내 집과 같은 편안함을 지향하는 소비자들의 심리가 드러난 결과라고 볼 수 있다.

표4. 객실에 대한 중요도 분석 n=106

구분	평균	표준편차
최신욕실설비	3.63	0.75
욕실의청결	3.66	0.66
침대매게	3.84	0.57
가전설비	3.68	0.74
발코니	3.24	0.98
주방설비	3.38	0.68
세탁시설	3.55	0.75
안전시스템	3.54	0.82
인터넷속도	3.38	0.86

케이블TV	3.38	0.81
-------	------	------

5= 매우중요하다 3=보통이다 1=전혀중요하지않다

5. 인구사회경제적 특성에 따른 서비스드 레지던스 속성의 중요도 차이

인구사회경제적 특성 중에서는 성별과 직업에 따라 속성중요도의 통계적 차이가 유의미했다. 성별에 따라 유의미한 결과가 나온 것을 분석해보면 여성 일수록 쇼핑에 편리한 위치와 라운지를 중요하게 생각했다. 반대로 남성 일수록 주방을 중요하게 생각했다. 이것은 남성이 주방을 중요하게 생각한 것이 아닌 여성이 주방을 중요하게 생각하지 않은 것이라고 본다. 경제적 능력이 있는 여성의 경우 외식이나 외식적 내식의 선호가 주방의 중요도 결과에 반영된 것이라 볼 수 있다.

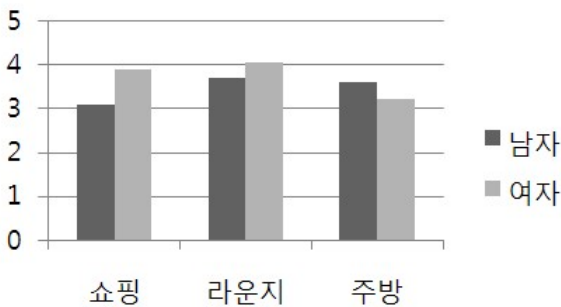


그림1. 성별에 따른 서비스드 레지던스 속성의 중요도 차이

직업에 따라 유의미한 결과가 나온 것을 분석해보면 자영업자 일수록 비즈니스센터를 중요하게 생각했고 전문직 일수록 라운지, 뷔페를 중요하게 생각했다. 학생 일수록 학교나 직장에 근접한 위치와 라운지를 중요하게 생각했다. 자영업자의 경우 거주하는 곳에서 업무를 처리할 공간이 필요로 한다고 생각되었고 전문직의 경우 거주하는 곳에서 여유 있는 삶을 원하기에 생활에 편의를 제공하는 라운지나 뷔페레스토랑을 중요하게 여겼다고 본다. 학생의 경우는 학교가 생활의 많은 부분을 차지하고 있으므로 학교에 가까운 위치를 선호했다고 본다. 반면에 학생의 경우 경제적 능력이 상대적으로 부족하기 때문에 뷔페레스토랑의 중요도를 낮게 평가했다고 본다.

IV. 요약 및 결론

1. 요약

본 연구의 목적은 최근 증가하고 있는 서비스드 레지던스의 시설설비의 다양화에 따라 소비자의 선택기준이 다양화되고 있으므로 이에 대한 선택기준 등을 알아봄으로써 공급과 선택의 기초자료가 필요하게 됨에 따라, 내국인의 서비스드 레지던스의 선택속성을 파악하여 서비스드 레지던스가 개선하고 지향해야 할 올바른 방향제안을 위한 기초자료를 제공하는 데 있다. 본 연구는 질문지를 이용한 사회조사연구를 기본으로 서비스드 레지던스의 현황을 조사한 후 설문조사를 통하여 얻은 자료를 통계분석하였다. 현장답사는 2010년 9월 20일부터 11월 9일까지 총6개의 서비스드 레지던스의 웹사이트와 기말 감사보고서를 검토하고 현장답사를 실시하였다. 설문조사는 내국인을 대상으로 총 106부를 돌려 106부의 유효표본을 확보한 후 SPSS 18.0을 이용하여 빈도분석, 교차분석, 일원분산분석을 실시하였다. 선택속성은 일반적 부분, 부대시설, 서비스, 객실로 나누어 각 속성의 중요도를 분석하였다.

서비스드레지던스의 현황과 연구 결과에 근거하여 개선방향을 제안하면 다음과 같다.

1) 주변 환경의 관리

통계분석결과 서비스드 레지던스의 일반적인 부분 속성의 중요도에서 쾌적한 주변 환경의 항목이 가장 중요한 것으로 나타났다. 이외에도 학교나 직장과 근접한 위치, 안전한 위치와 같이 주변 환경과 관련된 속성을 중요하게 여기는 것으로 나타났다. 또한 나이가 많을수록 주변 환경의 쾌적함을 중요하게 생각하고 있었다.

무엇보다도 쾌적한 환경을 조성하기 위한 노력이 필요할 것 같다. 주변에 녹지공간을 조성하거나 주변을 청소하는 등의 쾌적한 환경의 조성을 위해 노력할 필요가 있다.

2) 로비라운지의 개선

통계분석결과 부대시설의 항목 중에서 뷔페식 레스토랑을 가장 중요하게 생각하는 것으로 나타났고 라운지 역시 중요도가 높은 결과가 나왔다. 또한 직업이 학생이거나 전문직일수록 라운지를 중요하게 생각하였고, 학력이 높을수록 뷔페를 중요하게 생각하고 있었다.

로비라운지를 활성화 하여 라운지와 뷔페를 겸할 수 있는 로비라운지를 갖추어야 할 것이다.

3) 선택적 서비스의 제공

통계분석결과 서비스드 레지던스의 서비스 속성의 항목에서는 우편택배서비스와 객실청소서비스의 중요도가 높게 나타났다. 그리고

연령이 높을수록 우편택배서비스의 중요도가 높게 나타났고 대학원 졸업자일수록 경우 객실청소서비스의 중요도를 높게 평가했다.

반면에 셔틀버스서비스나, 무료조식, 발레파킹의 경우 중요도가 낮게 나타났다.

서비스 속성의 중요도가 높은 항목은 우편택배서비스, 객실청소서비스 등 소수에 불과했다. 장기간 동안 원하지 않는 서비스의 비용을 내야만 하는 것은 불합리하다. 서비스드 레지던스에서는 고객에게 선택적 서비스를 제공하여 비용부담을 줄일 필요가 있다.

4) 안락한 객실분위기의 조성

통계분석에서 객실 속성의 항목 중에서 객실의 안락함이 가장 중요한 것으로 나타났다. 반면에 상대적으로 주방설비의 중요도는 낮게 나타났다. 특별히, 여성일수록 주방설비를 주방설비를 중요하지 않게 평가 했다.

통계분석결과 객실의 안락함을 가장 중요한 항목으로 평가를 하였다. 이는 서비스드 레지던스에서는 호텔과 달리 장기간 투숙을 하는 것이기에 내 집과 같은 편안함을 추구하는 것으로 보인다. 장기간 투숙을 하는데 주방설비의 중요도가 낮았고 특히 여성일수록 주방설비의 중요도가 낮게 나온 것은 경제적 능력이 있는 여성들의 경우 외식이나 외식적 내식의 선호가 주방설비의 중요도에 반영되었다고 본다.

객실의 안락함을 위해서는 객실의 침대와 베게 개선이 가장 우선시 되어야 할 것이다. 그리고 온화한 계열의 조명을 활용하거나, 레노베이션시 흡음성 소재의 마감을 하고 고가의 주방설비보다는 편안함을 줄 수 있는 객실 분위기의 개선할 필요가 있다.

결론적으로, 현재의 서비스드 레지던스의 발전적 운영을 위해서는 주변환경의 관리, 로비라운지의 개선, 선택적 서비스의 제공, 안락한 객실분위기 조성이 필요하며, 앞으로 서비스드 레지던스의 개발과 관리 운영에 있어서도 이상의 결과에서 얻어진 선택속성에 대한 철저한 준비와 관리가 필요하다고 볼 수 있다.

참 고 문 헌

1. 노주원(2006). 라이프 스타일 (Lifestyle)에 따른 서비스드 레지던스의 선택 속성에 대한연구. 한양대학교 대학원 석사학위논문.
2. 박상수(1989). 관광마케팅과 소비자 행동에 관한 연구. 동국대학교 대학원 박사학위 논문.

3. 이상은(2008). 국내 레지던스 서비스 호텔의 발전 전망에 관한 연구-Residence호텔을 중심으로. 단국대학교 경영대학원 석사학위 논문.
4. 이재진(2007). 서비스드 레지던스의 유료노인 주거 적용을 위한 실내디자인 지침에 관한 연구. 석사학위논문.
5. 이정학(2004). 관광펜션 이용자의 관여, 선택속성 평가, 만족과 재이용 의도간의 관계 연구. 동아대학교 대학원 박사학위논문.
6. 이주형(2004). 중.저가호텔 경쟁력 제고 방안. 관광 경영학회. 부동산학과 석사학위 논문.
7. 이진희(2004). 오피스텔을 이용한 서비스드 레지던스 개발 및 투자에 관한 연구. 건국대학교 석사학위논문.
8. 최동희(2007). 서비스드 레지던스의 호텔시장 진출에 따른 영향에 관한 연구. 세종대학교 관광대학원 석사학위논문.
9. 한동근(2009). 서비스레지던스의 서비스 유형이 고객만족에 미치는 영향. 건국대학교 석사학위논문.
- 10.한진수(2006). 관광숙박업을 중심으로 21세기 한국 숙박산업 육성정책의 새로운 방향 모색. 경희대학교 호텔관광대학 석사학위논문.