

대구프린스호텔의 호텔정보시스템(HIS)의 개발·운영 사례에 관한 연구

김 영 문*

A CASE STUDY ON THE DEVELOPMENT AND OPERATION OF HOTEL INFORMATION SYSTEM IN TAEGU-PRINCE HOTEL

Young-Moon Kim

ABSTRACT

This paper describes how Taegu-Prince Hotel develops and operates Hotel Information System. This paper especially explains the organization of Taegu-Prince Hotel, the configurations of hardware and software, and the effects and problems of Hotel Information system.

1. 서 론

오늘날 조직의 관리자들은 자본, 자원, 기계, 사람과 더불어 정보 (information)에 많은 관심을 기울이고 있으며, 정보의 효율적인 관리는 경쟁에서 승리할 수 있는 중요한 무기라고 생각하고 있다. 따라서 많은 기업들은 컴퓨터를 활용한 정보시스템 (IS)의 구축을 통하여 조직의 정보를 효과적으로 관리하려고 하고 있다.

정보의 관리 또는 정보시스템화는 단지 거대한 조직에서만 이루어지는 것이 아니다. 세차장, 비디오가게, 안경판매점 등과 같은 곳에서도 고객의 관리와 더 좋은 서비스를 위해서 정보시스템을 구축하여 운영하고 있는 실정이다. 이제 우리는

수렵사회, 농업사회, 공업사회를 거쳐 본격적인 정보화사회로 가고 있으며 정보화라는 말은 우리가 하루 세끼를 먹는 것과 같이 일상 생활에서 늘 함께 존재하고 있다.

이러한 시대적 상황에 즈음하여, 본 논문은 대구프린스호텔에서 어떻게 경영정보시스템을 개발하여 운영하고 있는가에 대해서 사례를 중심으로 전개하고자 한다. 본 논문은 첫째, 프린스호텔에 대해서 개략적으로 살펴보기로 한다. 둘째, 프린스호텔정보시스템을 구성하고 하드웨어와 소프트웨어에 대해서 구체적으로 논하고자 한다. 셋째, 프린스호텔정보시스템의 효과에 대해서 알아보기로 한다. 효과는 호텔에서 근무하고 있는 최고경영자로부터 하급종업원의 직접면담 또는 조사방법을 통하여 알아보기로 한다. 끝으로, 프린스호

* 계명대학교 경영대학 경영정보학과 조교수

텔정보시스템의 문제점에 대해서 서술하고자 한다.

본 논문의 중요성은 다음과 같이 논술될 수 있다. 첫째, 컴퓨터와 경영정보학의 이론이 현장에서 어떻게 응용되고 있는 가에 대한 중요한 지식을 제공해 줄 것이다. 둘째, 호텔을 운영하고 있는 경영자들에게 호텔정보시스템을 어떻게 구축할 수 있는가에 대한 정보를 제공해준다. 물론 호텔의 크기와 목표에 따라 정보시스템 구축의 방향이 약간 다를 수도 있지만, 일반적인 출발점(starting point)을 제공해 줄 것이다.

2. 프린스호텔의 개요

2.1 호텔의 역사

프린스호텔은 1984년 5월 11일에 남영(주)으로 법인을 설립한 후, 1986년 7월 5일에 관광호텔업 사업계획을 승인받았다. 또한 1986년 8월 29일에 관광호텔 건축허가를 받았고, 1988년 6월 17일에

는 별관 건축허가를 획득했다. 관광호텔 건축허가를 받은 후, 1986년 9월 6일에 관광호텔 건축공사를 착공(시공자: 일신토건)하여 1988년 12월 6일에 관광호텔을 준공하였고, 별관은 1988년 7월 4일에 착공하여 1990년 3월 20일에 준공하였다. 1988년 12월 13일에 관광호텔의 등록을 하였고, 이후 12월 17일에 대구프린스 관광호텔을 개관하였다. 1991년 11월에는 특2등급을 획득하였다. 현재 프린스호텔은 짧은 역사에도 불구하고 금호호텔과 더불어 대구에서 가장 좋은 호텔로 손꼽히고 있다.

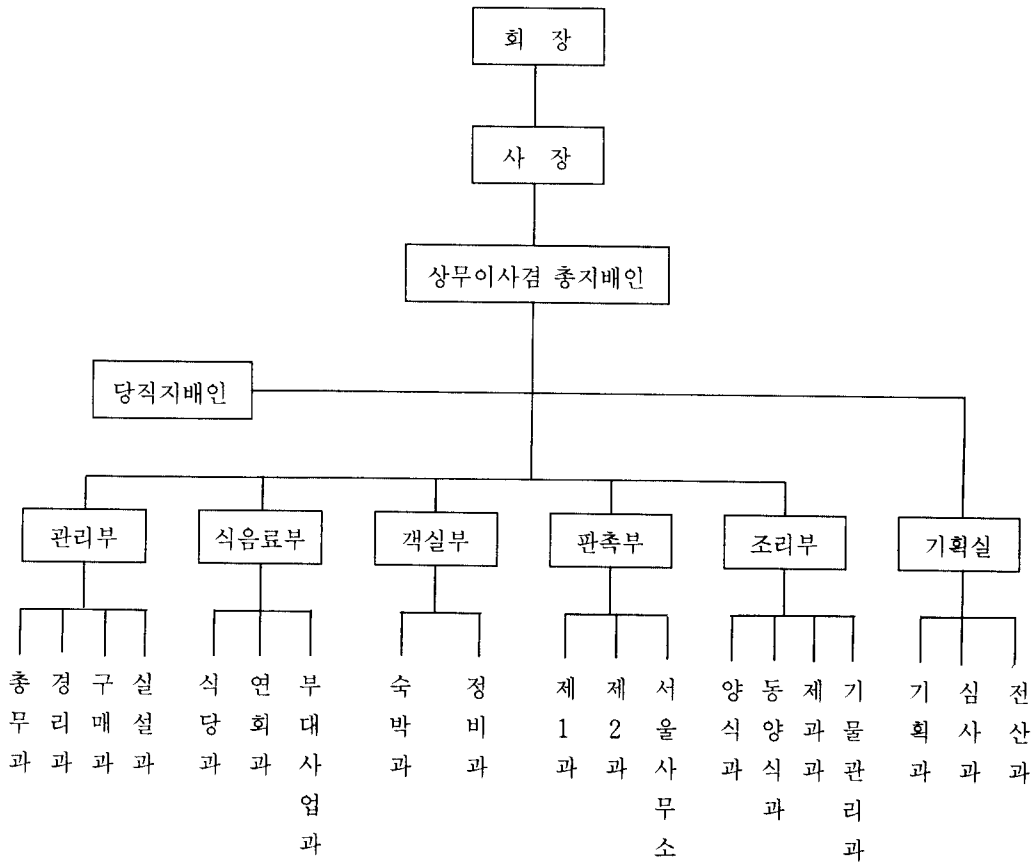
2.2 호텔의 구조

프린스호텔의 본관과 별관으로 구성되어 있다. 본관은 지하 4층 지상 12층으로 구성되어 있으며, 별관은 지하 3층 지상 7층으로 구성되어 있다. 프린스호텔의 개략적인 구조는 [그림 2-1]와 같다.

12층: 뷔페, 스카이라운지
6층~11층: 객실
5층: 중국식당, 연회장
3층: 사우나
2층: 연회장, FRENCH REST.
1층: 프론트 데스크, 커피숍
B1: 한·일식당, 나이트클럽
B2: 주차장
B3: 기물관리과
B4: 객실정비과, 기계·전기

7층: 직원기숙사
6층: 사무실 (전산과)
5층: 국제연회장
2~3층: 국제연회장
1층: 대동은행
B1: 주차장
B2: 주차장
B3: 기계·전기설비, 주차장

[그림 2-1] 호텔의 구조



[그림 2-2] 호텔의 조직

위의 호텔구조에서 보는 바와 같이 별관 6층에 전산과가 있으며, 프린스호텔의 정보시스템은 다른 부서의 POS (Point Of Sales) 시스템 또는 단말기와 RS232-C와 RS422를 사용하여 점대점 (point-to-point) 방식으로 연결되어 있는 것이 특징이다.

2.3 호텔의 조직

프린스호텔의 조직구성은 [그림 2-2]와 같으며, 전산과는 기획실에 소속되어 있다. 하지만, 호텔의 조직은 호텔을 운영·관리하는 측면에서 본 것이며, 호텔정보시스템을 구축하는 관점에서

는 달라질 수 있을 것이다.

3. 호텔정보시스템의 개발

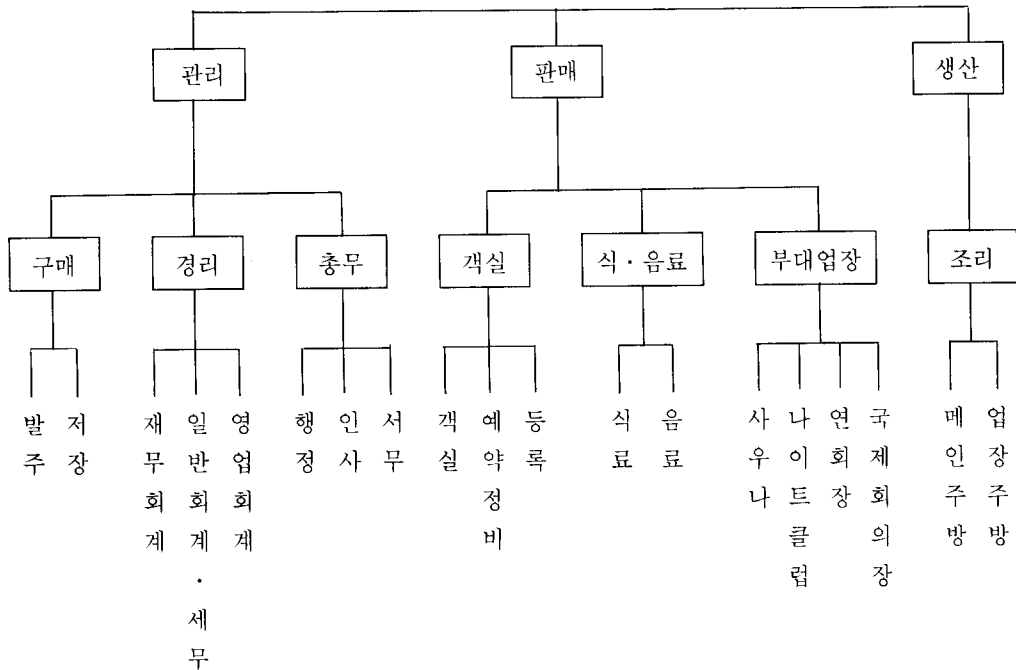
3.1 호텔정보시스템의 추진배경

일반적으로 컴퓨터를 활용한 정보시스템은 업무의 효율성을 향상시키고, 의사결정의 질을 향상시키며, 관련 업종의 다른 기업에 비하여 경쟁력을 향상시키고, 생산직 근로자 혹은 사무직 근로자의 생산성을 향상시키는데 결정적인 역할을 수행하고 있다. 프린스호텔 역시 호텔정보시스템의 중요성을 인식하고 최고경영자의 적극적인 지원

을 바탕으로 정보시스템의 개발을 추진하게 되었는데 그 구체적인 배경은 다음과 같다.

첫째, 호텔은 유형적인 제품을 생산하고 판매하는 제조기업과는 달리 유형·무형의 서비스 상품을 판매하는 독특한 경영활동을 하고 있으며, 고객에게 필요한 시설과 서비스를 24시간 계속해서 제공해야 하는 특징을 가지고 있다. 현재 프린스 호텔은 객실(총117실) 및 뷔페식당, 스카이라운지, 중국식당, 프랑스식당, 커피숍, 한·일식당을 이용한 식·음료의 판매뿐만 아니라 사우나, 오락실, 나이트클럽, 연회장, 국제회의장등 여러가지의 부대시설을 운영하고 있다. 따라서 호텔내의 여러 시설물을 이용하는 고객에 대한 계산서가 여러 장소에서 무작위로 발생함으로 인하여 수작업을 통한 각종 계산서의 관리는 거의 불가능한 실정이다. 둘째, 호텔에서 고객에게 판매한 서비스는 물질적가치 보다는 고객과 종업원의 직접적인 접촉을 통한 경험적 가치로 존재한다고 할 수

있다. 따라서, 호텔정보시스템이 개발되어 있지 않은 호텔에서의 대고객서비스는 엄청난 인력이 소요된다고 할 수 있다. 세째, 프린스호텔은 본관과 별관으로 구성되어 있어서 수작업으로 인한 계산서의 누락과 오차가 많이 발생하였으며, 특정 고객에 대한 간단한 계산서의 발행에도 많은 시간이 소요되었다. 또한 각종 계산서를 수작업으로 처리함으로 인하여 종업원과 경영자간의 불신감도 더욱 증대되었다. 따라서, 회계처리에 있어서 각 부문간의 신속한 정보전달체계와 내부통제가 절대적으로 필요하였다. 네째, 프린스호텔은 대구에서 최초로 호텔정보시스템을 개발하였으며, 이것은 다른 호텔에 대하여 경쟁적 우위를 가질 수 있게 할 것이라는 것이 최고경영층의 판단이었다. 이러한 측면에서 프린스호텔의 최고경영층은 호텔이 완공되면서 호텔정보시스템의 개발을 최우선적으로 추진하도록 하였다.



[그림 3-1] 호텔의 업무

3.2 프린스호텔의 업무

프린스호텔의 전산과에서는 우선 호텔정보시스템을 추진하는 과정에서 호텔의 업무를 호텔의 조직과는 달리 관리업무, 판매업무, 그리고 생산업무로 재분류되었으며, 이들은 다시 [그림 3-1]과 같이 세분화되었다. 즉 [그림 3-1]의 업무는 호텔정보시스템을 개발하기 위한 계획을 수립하는 과정에서 호텔의 조직을 참고로 하여 재조정된 것이며, 이것으로 인한 조직의 변화는 전혀 이루어지지 않았다. 하지만, 전반적인 업무의 생산성을 향상시키기 위해서는 프린스호텔의 조직의 구조를 [그림 3-1]과 같이 조정하는 것이 바람직할 것이다.

3.3 호텔정보시스템의 발전과정

프린스호텔은 1988년 호텔이 완공되면서 2명의 인력으로 정보시스템을 구축하기 시작하였고, 그 후 3명의 인력을 추가적으로 증원하였다. 먼저 호텔정보시스템의 구축을 위해서 호스트 컴퓨터로서 SSM32/200 모델을 도입하였으며, 그 후 1991년 8월에 SSM32/3000 모델을 구입하여 두 개의 호스트 컴퓨터를 운영하고 있다. SSM32/3000 모델을 구입하면서 SSM32/200 모델은 백 오피스 업무를 담당하도록 하였고, SSM32/3000 모델은 프론트 오피스 업무를 담당하도록 분리하였다. 또한 1991년 8월에 새로운 POS를 도입하여 그전까지 독립적(stand alone)으로 운영하던 방식에서 호스트 컴퓨터와 연결하여 사용하는 온라인(on-line) 방식으로 전환하였다.

소프트웨어의 개발은 먼저 프론트(FRONT) 오피스부터 시작하였으며, 백(BACK) 오피스는 그후에 구축하였다. 또한 프론트 오피스와 백 오피스를 연결하기 위하여 영업통계와 자재 및 구매관리를 지원하는 소프트웨어를 개발하였다. 즉, 영업통계는 프론트 오피스에서 발생한 모든 매출

을 종합·집계하는 역할을 수행하고, 자재 및 구매관리는 매입자료를 종합·집계하는 업무를 지원하고 있다. 따라서 프론트 오피스에서 발생하는 매출과 백 오피스에서 발생하는 매입을 자동적으로 회계처리하도록 하고 있다.

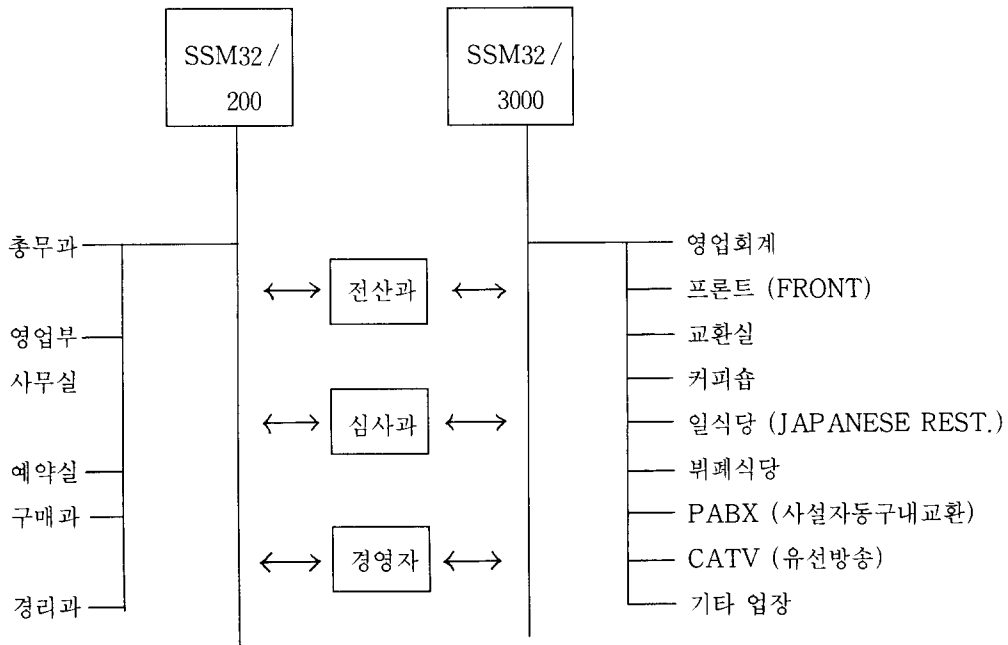
현재 프린스호텔의 전산과는 3명의 인력(과장 1명, 프로그래머 2명)으로 운영하고 있으며, 새로운 소프트웨어의 개발보다는 보수·유지 업무에 집중하고 있다. 또한, 독립사업부를 신설하여 업무의 영역을 확장하려고 계획하고 있다.

4. 프린스호텔정보시스템의 구성

일반적으로 호텔정보시스템은 하드웨어, 소프트웨어, 데이터, 절차, 및 인력자원으로 구성된다. 하지만, 여기에서는 프린스호텔정보시스템을 구성하고 있는 하드웨어 시스템과 소프트웨어를 중심으로 설명하기로 한다.

4.1 하드웨어의 구성

프린스호텔의 하드웨어시스템은 [그림 4-1]과 같이 구성되어 있다. 그림에서와 같이 프린스호텔의 정보시스템은 2개의 호스트 컴퓨터로 구성되어 있으며, 호스트 컴퓨터의 사양은 <표 4-1>과 같다. 프린스호텔이 [그림 4-1]과 같은 하드웨어의 구성을 정하게 된 배경은 호스트 컴퓨터의 도입과정에서 이미 도입된 SSM32/200 모델의 용량과 성능이 절대적으로 부족하였기 때문이다. 따라서 그 후에 SSM32/3000 모델을 다시 구입하여 SSM32/200 컴퓨터는 백 오피스의 업무를 지원하도록 하였으며 SSM32/3000 컴퓨터는 프론트 오피스 업무를 관리하도록 하였다. 이러한 사실로 인하여 현재 프린스호텔의 정보시스템은 하나의 호스트 컴퓨터로 통합하여야 하는 과제를 가지고 있다.



[그림 4-1] 하드웨어의 구성

[그림 4-1]에서 보는 바와 같이 SSM32/200 컴퓨터는 백 오피스의 업무를 지원하기 위해서 주로 사용되며, SSM32/3000 컴퓨터는 프론트 오피스 업무를 관리하기 위해서 사용된다. 하지만, 전산과, 심사과, 그리고 최고경영자는 두 개의 호스트컴퓨터를 필요에 따라 연결하여 업무를 수행할 수 있도록 구성되어 있다.

을 가지고 있다. 따라서, 문제는 1988년에 도입된 SSM32/200 모델이 폐기될 때에 또 다른 호스트 컴퓨터를 구입해야 한다는 것이다. 이것은 호텔정보시스템을 구축할 때에 하드웨어의 도입에 관한 계획과 예측의 부족 때문이라고 할 수 있을 것이다.

<표 4-1> 호스트 컴퓨터의 사양

사양 \ 호스트	SSM32 / 200	SSM32 / 3000
CPU	M68020	M68030
메인 메모리	8M	16M
하드의 용량	760M	760M
유저의 수	32	32
보조기억장치	CTT, FDD	CTT, FDD

<표 4-1>에서와 같이 현재 프린스호텔에서 사용하고 있는 2개의 호스트 컴퓨터는 비슷한 성능

4.2 소프트웨어의 구성

호텔정보시스템을 구축할 때에 하드웨어와 더불어 중요한 것이 소프트웨어의 구성인데, 프린스 호텔은 매출을 발생시키는 프론트 오피스 업무를 위한 소프트웨어를 우선적으로 개발하였으며, 호텔의 관리 및 매출부문을 지원하는 백 오피스 업무를 지원하기 위한 소프트웨어는 그 후에 개발하였다. 이들 소프트웨어를 개발하기 위해서 프린스 호텔에서는 RM-COBOL과 C를 사용하였고, OS는 UNIX를 사용하였다. 여기에서는 프론트 오피스 업무를 위한 소프트웨어에 대해서 구체적으로 설명하고, 백 오피스 업무를 지원하기 위한 소프

트웨어는 종합적으로 서술하기로 한다.

4.2.1 프론트 오피스 업무를 위한 소프트웨어

호텔의 프론트에서 이루어지는 업무는 [그림 4-2]와 같이 개략적으로 나타낼 수 있다. 예를 들어, 새로운 고객 또는 호텔을 이용한 경험이 있는 고객 (REPEAT GUEST)이 예약을 한 후에 등록을 하면, 정해진 객실에 투숙 (IN-HOUSE GUEST)을 하게 된다. 그러면, 그때부터 그 고객을 위한 각종 지원업무가 발생하게 된다. 또한 고객이 퇴숙 (CHECK-OUT)을 하면 각종 요금이 계산되고 동시에 고객에 대한 정보 (GUEST HISTORY)가 호스트 컴퓨터에 저장되어 고객관리에 이용하게 된다. 이러한 프론트 오피스 업무를 지원하기 위한 소프트웨어는 크게 9개로 구성 되어 있다.

(1) 예약관리

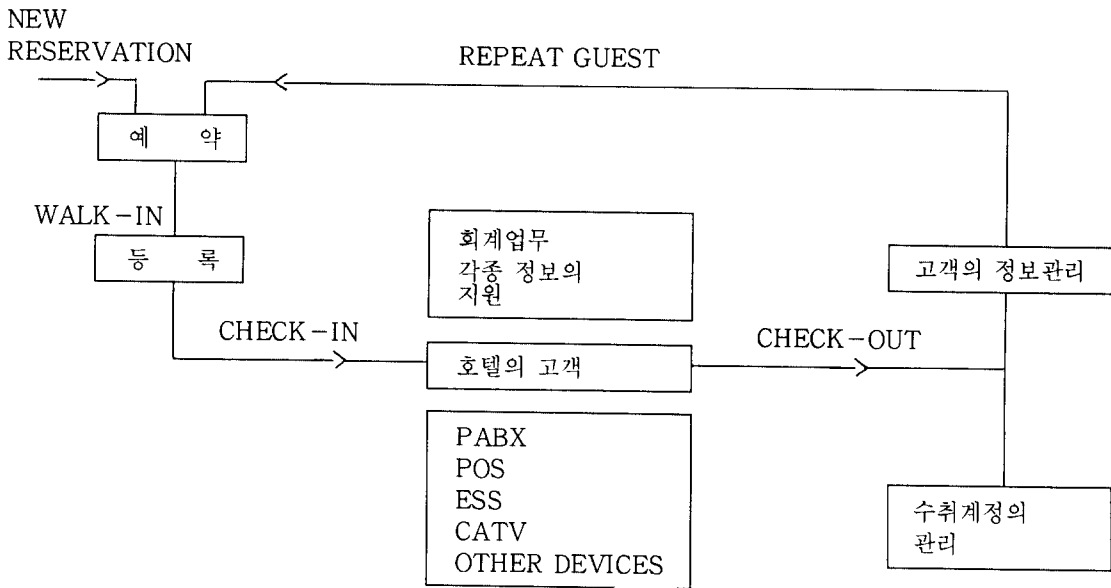
호텔의 예약은 프론트데스크, POS, 전화, 텔렉스, 우편등과 같은 다양한 방법으로 간단하게 입

력 및 확인할 수 있으며, 개인예약, 단체예약, 단체예약중 개인예약으로 분류된다. 단체 예약은 컴퓨터에서 자동적으로 단체번호 (GROUP NUMBER)를 부여하며, 그 단체내의 개인 이름은 도착되었을 때 입력될 수 있다.

단체 예약중 개인 예약은 언제든지 가능하며 단체 번호를 입력시키면, 단체의 일원이라는 해석이 예약 단말장치에 표시된다. 예약은 고객명, 회사명 또는 단체명, 예약번호, 단체번호 또는 도착일짜로서 검색될 수 있다.

또한, 고객의 특별한 요청이 있을 때에는 객실을 지정 (BLOCKING) 하여 예약할 수 있다. 객실의 지정에는 다음 3가지중 1가지 방법으로 이루어진다.

- ① 고객이 특별한 객실을 요구하는 경우
- ② 단체내의 개인에 대한 객실을 지정하지 않고 그룹전체로서 지정하는 경우
- ③ 특별한 형태 (예 : 발코니)의 객실을 요구하는 경우



[그림 4-2] 프론트 오피스의 업무

이들 객실의 지정은 컴퓨터가 자동적으로 중복이 발생하지 않도록 다른 지정에 대해 조사하여 고객이 체크인 (CHECK-IN) 할 때에 자동적으로 지정된 객실이 고객에게 할당된다. 객실의 지정으로 판매 가능한 객실을 결정하기 위해서 도착일, 숙박기간, 층, 객실 형태, 특별한 지정 형태 등을 컴퓨터가 자동적으로 조사하여 지정을 하며 지정된 객실은 고객이 체크인 할 때에 자동 해제된다.

아직 도착하지 않은 고객에 대한 특별한 정보 (메시지, 우편물 도착등)는 예약 화일의 참고사항에 기록될 수 있으며, 화일에 있는 모든 자료는 예약 단말장치에서 표시할 수 있다. 예약 담당자는 예약 단말장치를 사용하여 향후 2년간의 예약 상태를 객실 형태별로 알 수 있어, 효과적으로 예약을 행함은 물론, 같은 단말장치를 사용하여 취소 변경등을 할 수 있다.

예약상태와 도착 예정자는 언제든지 독립적으로 예약 단말장치를 통해 볼 수 있으며, 예약상태 보고서는 객실 형태별로 객실 수용 능력을 보여 주며, 7일 주기로 전 호텔에 대한 객실수용 능력을 자동적으로 작성할 수 있다. 또, 예약 시스템은 NO-SHOW & 예약취소 보고서, 도착 예정자 보고서, 객실상태의 조회, 예약상태조회 등의 정보도 제공한다.

(2) 등록 및 객실관리

등록과 객실관리는 고객의 체크인 (CHECK-IN) 및 객실에 투숙되어 있는 고객 (IN-HOUSE GUEST)에 대한 관리업무를 수행한다. 체크인은 객실상태에 대한 즉각적인 정보에 의해 예약 유무에 관계없이 대단히 단순하다. 예약정보는 프론트 데스크의 단말장치에 즉시 표시되어 고객이 예약할 때와 같은 요구를 하는가 확인할 수 있다. 그후 컴퓨터는 고객이 요구하는 종류의 객

실을 객실 판매 상태와 객실 정비의 상태에 따라서 자동적으로 지정하여 준다. 객실은 객실의 지정과 점유 (BLOCKING/OCCUPANCY) 원리에 따라서 선택된다. 여기서 어떤 객실의 지정을 거부하고 다른 객실을 지정하는 것이 가능하며 자동적인 객실 지정이 수행되지 않거나, 고객의 요구에 적합하지 않으면 수조작으로 객실을 지정할 수 있다. 예약을 하지 않은 고객 (WALK-IN)인 경우에도 투숙 가능한지의 정보가 단말장치에 즉시 표시된다. 고객이 1개 이상의 객실을 예약했으나, 체크인시에 필요없게된 객실은 취소시킬 수 있으며, 취소된 객실은 그 시점부터 판매 가능한 객실로 전환된다.

또 이미 등록된 고객은 프론트데스크에서 추가 객실 (SECONDARY ROOM)을 요구하거나 취소할 수 있다. 이때 계산서는 마스타 객실 (PRIMARY ROOM)에만 있으므로 추가 객실의 모든 요금은 자동적으로 마스타 객실에 기장된다.

고객의 객실 변경은 고객의 현재 객실번호와 새로운 객실번호를 입력시킴으로써 가능하다. 이때 고객에 대한 모든 정보와 요금은 자동적으로 변경된 객실로 옮겨지며 고객 이름 문의와 객실 정비상태 (HOUSEKEEPING STATUS)도 정정된다.

어떤 객실에 대한 판매 또는 객실 정비상태나 어떤 층에 대한 판매상태는 프론트데스크에서도 수정할 수 있다. 이때 실제와의 불일치를 해결하기 위해서 재점검된 객실 정비상태를 입력시킬 수 있다.

(3) 프론트 회계원

프론트 회계원의 업무는 고객의 퇴실 (CHECK-OUT)을 관리한다. 먼저 고객의 퇴실시 회계원이 객실 번호를 입력시키면 해당 고객의 이름이 출력된다. 그후 고객이 지불할 금액과 예상되는

지불방법, 신용카드 번호가 출력된다. 고객은 지불할 금액과 지불방법을 확정할 수 있으며 이때 회계원은 지불방법을 재입력시켜야 하는데 이것은 정확한 인출금 잔액을 위한 것이다. 고객의 계산서는 단말장치에서 확인되며 계산서는 고객이 확인할 수 있도록 출력된다.

거래마감, 지불방법의 변경, 청구금액의 외상처리 등은 회계원의 단말장치에서 할 수 있으며, 기장이 잘못 되었을 경우에는 정정도 가능하다. 사무원의 부주의로 다른 계산서를 퇴실(CHECK-OUT) 시켰거나, 고객이 퇴실한 날 다시 돌아오면 계산서는 재체크인(RECHECK-IN) 기능에 의해 복원된다. 퇴실한 계산서는 야간회계를 수행할 때에 퇴실 역사 파일(CHECK-OUT HISTORY FILE)로 된다.

(4) 업장의 회계원 및 POS의 통제

각 업장(예: 레스토랑, 커피숍)등의 POS에서 발생하는 모든 요금은 업장의 회계원이 단말장치를 사용하여 기장함으로써 자동적으로 고객의 마스트 계산서에 기록된다. 프론트데스크 직원은 단말장치가 없는 곳에서 발생하는 요금의 기장과 계산서에 대한 정정도 할 수 있다.

(5) 객실의 정비

객실 정비의 업무는 먼저 객실에 대한 현황을 파악할 수 있도록 되어 있다. 객실의 현황은 객실 정비 사무실(HOUSEKEEPING ROOM) 또는 프론트데스크에서 항상 파악할 수 있으며, 객실의 상태는 객실 정비 사무실에 설치된 단말장치를 통하여 신속하게 입력시킬 수 있다. 객실 청소에 대한 작업시간표는 도착예정자 또는 출발 예정자를 기초로 하여 매일 밤 작성되며, 긴급 청소를 위한 "RUSH TO CLEAN" 메시지를 프론트데스크에서 객실 정비 사무실로 보낼 수도 있다.

(6) 교환업무

교환업무(TELEPHONE)는 호텔의 외부에서 손님을 이름 또는 객실 번호로 문의할 때에 필요한 손님을 찾아서 전화로 연결시켜주는 역할을 한다. 또한 고객이 퇴실 했는지의 여부를 확인해 준다.

(7) 야간회계

야간회계(NIGHT AUDIT)는 주로 새벽 2-4시 사이에 이루어지며, 당일 매출의 관리, 객실통계, 그리고 식, 음료 판매통계의 업무를 수행한다. 야간회계 보고서는 짧은 시간안에 자동적으로 작성되며 비인가자에게 정보 유출을 방지하기 위해 특수 암호를 사용하여 기밀방지를 자동적으로 할 수 있다. 야간회계는 실제 회계 전표와 보고서의 금액을 대조하고 필요시 단말장치를 이용하여 계산서를 수정한다.

(8) 고객의 자료관리

한 고객에 대한 데이터 일체(GUEST HISTORY)가 예약에서부터 퇴숙후 고객관리까지 자동적으로 연결되어 시스템내부의 데이터 관리 및 재활용은 물론 대고객 서비스를 위한 충분한 자료를 제공한다.

(9) 인터페이스

호텔정보시스템은 다양한 호텔의 특수 장비와의 연결이 완벽하게 개발되어 있다. 즉, 여러가지 서브시스템에 의해 호텔의 다른 부서에서 발생하는 고객의 요금계산에서부터 에너지 관리까지 다양한 업무를 지원한다.

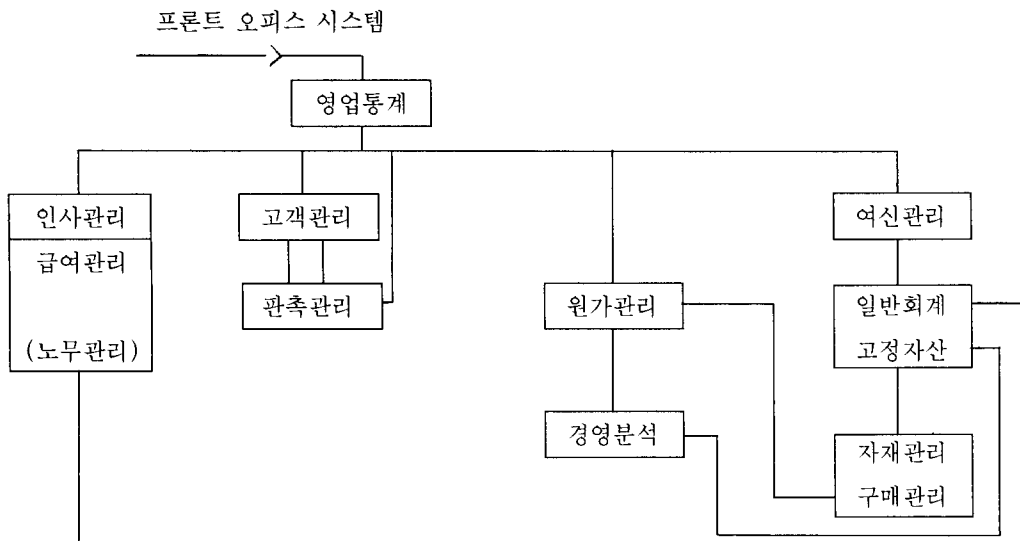
① 전화연결: 호텔정보시스템과 연결되어 고객의 전화료 계산, 객실현황에 대한 정보교환, 사용제한 경보, 객실의 메세지 전달 신호등을 관리한다.

- ② POS: 고객의 시설 이용에 대한 요금의 정확한 통제 기능을 가지고 고객 구좌에 신속히 계산한다.
- ③ 객실 환경관리: 난방, 환기, 전기, 냉방장치 등의 사용상태를 알려준다.
- ④ 객실 서비스 계산: CATV, 냉장고 등의 객실내에서 고객이 사용한 요금을 자동적으로 고객 구좌에 계산한다.
- ⑤ 기타 특수한 장비로서 워드프로세스, 자금관리를 위한 도표작성 등을 컴퓨터와 연결하여 사용한다.

4.2.2 백 오피스 업무를 위한 소프트웨어

프린스호텔의 백 오피스 업무는 [그림 4-3]과 같이 나타낼 수 있다. 여기서 중요한 것은 프론트 오피스에서 입력된 모든 자료가 영업통계에 모여 이것이 백 오피스 업무를 수행하기 위한 데이터베이스의 역할을 수행한다는 것이다. 백 오피스를 지원하기 위한 소프트웨어는 크게 8개로 구성되어 있다.

첫째, 인사관리는 인사기록카드의 전산화, 의료보험의 관리, 근태관리, 자격·면허관리, 외국어능력관리, 국민연금관리, 인사통계 및 분석업무를 수행한다. 둘째, 일반회계와 고정자산관리는 전표처리, 타계정대체처리, 시제·잔액 관리, 월말결산, 재무제표생산, 장부관리의 업무를 수행한다. 셋째, 급여관리는 월정급여작업, 노무관리, 상여금관리, 연말정산, 퇴직정산, 급여통계 및 분석의 업무를 수행한다. 넷째, 고객관리 및 판촉관리는 객실, 식당, 연회장의 고객관리, 회원관리, 이용실적관리 (객실, 식음료, 부대시설), 서비스자료관리, D.M (direct mail), 판촉사원관리 등의 업무를 수행한다. 다섯째, 자재 및 구매관리는 식음료입·출고전표처리, 수불대장관리 및 월말결산, 항목별·계정별 사용실적, 재고관리, 거래처별 입고실적집계, 항목별 입고단가 관리의 업무를 수행한다. 여섯째, 원가관리는 이체전표처리, 일일재료비의 계산, 월말결산 및 각종 장부관리, 현장재고관리 등을 수행한다. 일곱째, 경영분석은 객실의 영업현황 집계 및 분석, 식음료 영업현황의 집계



[그림 4-3] 백 오피스의 업무

및 분석, 종합영업속보의 발행, MTD, YTD(monthly-to-date, year-to-date) 데이터 관리, 목표 대비 실적관리, 세금, 비세금 분류·집계 등의 업무를 수행한다. 마지막으로, 여신관리는 청구서 발행, 거래선별 잔고관리, 여신기간 분석, 수금사원별 입금실적분석, 종업원의 후불집계 및 이체처리 등의 업무를 수행한다.

결론적으로, 프린스호텔의 백 오피스 업무는 프론트 오피스에서 발생된 매출자료의 처리 및 관리기능을 담당하며, 프론트 오피스의 업무가 효율적으로 운영될 수 있도록 지원하는 업무를 수행하고 있다.

5. 호텔정보시스템의 효과

대구에서 최초로 호텔정보시스템을 구축한다는 자부심을 갖고 출발한 프린스호텔은 많은 어려움과 문제가 있었음에도 불구하고 현재 대구에서 가장 우수한 호텔정보시스템을 가지고 있다고 평가되어있다. 프린스호텔이 이러한 정보시스템을 구축한 이유는 다음과 같이 요약될 수 있을 것이다. 첫째, 프린스호텔의 정보시스템은 우선 시스템개발의 초기단계부터 최고경영층의 적극적인 지원과 참여로 시작되었으며, 중소기업체에서 가장 큰 문제로 제기되고 있는 재정적인 문제에서도 최우선적으로 지원을 받고 있는 실정이다. 예를들어 프린스호텔은 전산과를 위해서 매년 5,000만원의 특별예산을 배정하고 있다는 것이다. 둘째, 최고경영층이 많은 의사결정을 위한 자료를 거의 전적으로 전산과에 의존하고 있다는 것이다. 또한, 최고경영층은 호텔내의 다른 부서에도 전산과와의 연계를 강조하고, 전산과를 중심으로한 모든 자료의 보관·관리를 강조하고 있는 실정이다. 셋째, 최고경영층이 미국에서 관련분야의 학위를 받은 사실 또한 전산과를 전폭적으로 지원하는 계기

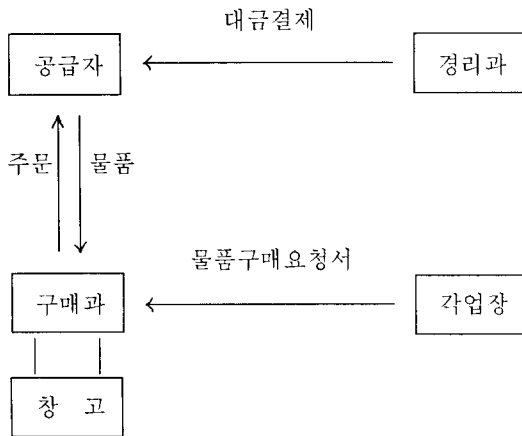
가 되었다고 할 수 있다. 이러한 사실들은 프린스호텔의 정보시스템이 많은 효과를 거두는데 결정적인 역할을 수행하였다.

일반적으로 호텔정보시스템을 구축하여 운영함으로써 얻을 수 있는 효과는 일반적으로 직접적인 효과와 간접적인 효과로 크게 분류할 수 있다 [1]. 하지만, 실질적으로 효과들이 정보시스템의 개발 때문인지 아니면 다른 내·외적인 요인으로 인한 것인지를 구별하는 것은 쉽지 않을 것이다. 또한 직접 측정할 수 없는 효과들도 많이 있다. 그러나, 여기서는 먼저 프린스호텔에서 정보시스템을 구축함으로써 얻은 효과를 순서없이 나열하고자 한다.

- (1) 업장의 일일 마감 업무가 간소화되었다.
- (2) 업장에서 투숙객을 쉽게 확인, 조회할 수 있다.
- (3) 고객의 체크인 시간이 단축되었고, 고객이 퇴실 할 때에 계산서를 신속히 발행할 수 있었다.
- (4) 시간대별로 판매자료의 자동 출력이 가능했고, 이로 인해서 적정 인원의 시간대별 유치가 가능했다.
- (5) 모든 계산의 자동화로 판매 누락이 방지되었고 즉시에 청구서를 발행할 수 있었다.
- (6) 전화료의 자동계산이 가능했고, 고객의 퇴실 후 전화 통화제한 처리로 전화료의 미불이 방지되었다.
- (7) 데이터의 누적에 의한 고객에 대한 정보의 분석 및 예측이 가능했다.
- (8) 중복 예약을 방지할 수 있었다.
- (9) 종업원별로 판매상황 및 근무자 현황 파악이 가능했다.
- (10) 객실요금과 할인금액의 자동화가 가능했다.
- (11) 객실 형태별, 층별 객실금액의 집계가 자동화 되었다.
- (12) 수요에 대한 정확한 예측 (구매의 효율화)이

- 가능했다.
- (13) 정확한 판매관리로 재고의 파악 및 적정량의 유지가 가능했다.
- (14) 객실 상태가 자동적으로 파악되었다.
- (15) 고객이 객실을 변경할 때에 내역을 자동적으로 이동처리할 수 있었다.
- (16) 구매 단가를 관리하므로 납품처의 관리가 용이했다.
- (17) 야간 회계원의 시간절감 및 정확성의 유지가 가능했다.

위에서 언급한 효과외에도, 프린스호텔에서 정보시스템을 구축하기 전에 호텔직원의 수는 약 350명 (관리요원이 105명, 영업 및 생산요원이 245명)이었으나, 호텔정보시스템의 구축후에는 약 280명으로 70명 정도의 인원(관리요원이 10명, 영업요원이 60명)이 감소되었다. 특히 프린스호텔의 정보시스템은 정보기술을 업무처리과정의 재설계 (Business Process Reengineering, BPR)에 이용함으로써 지식노동자 (knowledge worker) 업무의 생산성을 크게 향상시켰다. 여기서, 프린스호텔에서 원재료를 구입하는 과정을 통해서 정보기술과 BPR의 개념이 어떻게 적용되고 있는지에 대해서 살펴보기로 한다.



[그림 5-1] 업무처리흐름도

[그림 5-1]에서 보듯이, 각 업장에서 필요한 원재료에 대한 물품구매요청서를 구매과에 보내면 구매과는 여러 업장에서 보내온 구매요청서를 취합하여 공급업자들에게 전화로 주문을 하게 된다. 공급업자는 주문품목을 구매과로 발송하고, 구매과에서는 물품을 받아 품목과 수량을 확인한 후에 물품이 즉시 사용되어야 하는 것인지 아니면 일정 기간동안 저장하는 것인지를 결정한다. 즉시 사용하는 원재료는 구매과에서 컴퓨터로 입고와 출고를 동시에 처리하여 각 업장으로 직접 배달하고, 저장품은 구매과에서 관리하는 창고에 저장한다. 이때 구매과는 수취한 품목에 대해서 컴퓨터를 이용해 경리과, 심사과, 그리고 각 업장에 송부하고, 공급업자에게는 납품서를 발부한다. 대금의 결제는 일반적으로 경리과에서 주기적으로 이루어지고, 외상처리가 되지 않는 특별한 경우에 구매과에서 직접 결제하는 경우도 있다.

위에서 설명한 원재료의 구매과정은 절차적, 다수인, 복수장소의 업무처리로서 여러 단위업무를 정해진 순서에 따라서 처리하되 각각의 단위업무마다 상이한 주체들이 지리적으로 상이한 복수의 장소에서 업무를 처리하는 유형이다 [2]. 프린스호텔에서는 Davenport와 Short (1990) 그리고 Hammer (1990) 등에 의해 주장된 정보기술과 BPR을 통합적으로 이용함으로써 관리요원에 대한 업무처리방식의 합리화를 이루었으며, 동시에 업무처리 주체의 수적 감소를 가져왔다.

6. 프린스호텔정보시스템의 문제점

1988년 부터 시작된 프린스호텔의 정보시스템 구축은 개발인력의 변동이 거의 없이 순조롭게 진행되었다. 하지만, 어떤 정보시스템도 완벽할 수 없듯이 프린스호텔의 정보시스템은 역시 아래와 같은 문제점을 가지고 있었다.

첫째, 프린스호텔의 정보시스템은 여행자, 항공사, 철도, 기타 다른 호텔과의 연결(통신)이 되어있지 않았다. 고객에 대한 좀 더 나은 서비스를 위해서는 관련 업종 또는 다른 호텔과의 통신이 필요할 것이다. 예로, 미국에 있는 라스베가스의 한 호텔에서는 그 호텔에는 빈방이 남아있지 않을 경우 그때 그 호텔의 지배인이 컴퓨터 단말기를 이용하여 다른 호텔에 빈방이 있는 지를 알아보고 가격에 맞는 다른 호텔을 즉시 예약을 해주는 호텔간 통신시스템이 구성되어 있다.

둘째, 프린스호텔의 소프트웨어는 크게 17개로 구성이 되어있고, 동시에 17개의 데이터 화일이 존재하고 있다. 즉, 통합된 데이터베이스가 없어 자료의 중복이 많았고 데이터의 관리에 어려움이 있었다. 또한 각 관련업무간의 데이터연결이 부족하여 이중작업이 많이 발생하고 있으며, 이로 인한 에러도 많이 발생하고 있는 실정이다.

세째, 호스트 컴퓨터가 2개이다. 즉 하드웨어의 구성에 대한 정확한 지식이 부족한 사용자에게 혼란을 초래할 수 있고, 다른 쪽의 호스트 컴퓨터를 사용하는 경우에는 즉시성이 부족했다. 이것은 최초로 컴퓨터 시스템을 도입할 때에 하드웨어에 대한 치밀한 계획이 없이 호스트 컴퓨터를 구입한 후에, 용량의 부족 등의 이유로 또 다른 호스트 컴퓨터가 필요했기 때문이다. 또한 프론트 오피스 업무를 위주로 컴퓨터 기종을 선택하였기 때문에 백 오피스 업무개발에 지장을 초래하고 있다.

네째, 정보시스템의 구축에 대한 전체적인 마스트프랜이 부족했다. 필요할 때에 필요한 소프트웨어를 개발함으로써 인하여 많은 비효율성이 나타났다. 또한 충분한 조사 및 분석의 미비로 유지·보수 업무가 증가하고 있다. 앞서 언급했듯이, 호스트 컴퓨터의 구입에 있어서 철저한 계획·분석이 부족하여 앞서 구입한 SSM32/200 모델이 노후

하여 교체할 경우에, SSM32/3000 모델의 성능이 부족하기 때문에 또 다른 호스트 컴퓨터를 구입해야 할 것으로 예상된다.

다섯째, 호텔정보시스템에 대한 문서화가 부족하다. 현재 프린스호텔의 정보시스템에 대한 구체적인 설명서 또는 매뉴얼이 없기 때문에 핵심 전산과 요원의 이직 또는 퇴직은 시스템의 운영에 치명적인 결과를 초래할 수 있을 것이다. 또한 호텔정보시스템을 수정·보완 할 경우에도 많은 시간이 소요될 것이다.

여섯째, 현재 프린스호텔에서는 거의 대부분의 소프트웨어가 RM-COBOL을 이용하여 개발되어 있다. 하지만, RM-COBOL은 윈도우의 지원, 화일처리등 그 자체에 많은 기능적 한계점을 가지고 있다. 따라서, 새로운 개발업무등을 감안한 장기적인 관점에서의 소프트웨어 개발언어, 통신 및 운영체제를 고려해야 할 것이다.

7. 요약 및 결론

본 논문은 대구 프린스호텔이 어떻게 정보시스템을 구축하고 있는지에 대해서 설명하고 있다. 본 논문은 특히 프린스호텔의 개요, 하드웨어와 소프트웨어의 구성에 대해서 개략적으로 설명하고 있다. 또한 호텔정보시스템의 효과와 문제점에 대해서도 아울러 논술하고 있다. 호텔정보시스템의 효과는 하급관리자에서 최고경영층의 면담 또는 직접 관찰의 방법을 통하여 조사했으며, 특히 정보기술과 BPR의 통합적 이용을 통한 관리요원의 생산성 향상에 대해서 원재료 구매과정을 예로 설명하였다. 하지만, 아직도 프린스호텔의 정보시스템은 많은 문제를 가지고 있으며 좀 더 나은 시스템을 위해서는 이러한 문제들을 해결해야 할 것이다.

아직도 호텔정보시스템의 구축과 운영에 대한

더 많은 연구와 노력이 필요하다. 대구에는 현재 약 35개의 호텔이 있으며, 이 중에서 약 10개 정도의 호텔이 정보시스템을 구축하여 운영하고 있다. 물론 모든 호텔이 정보시스템을 구축해야 한다고는 생각하지 않는다. 지금까지 많은 호텔에서 정보시스템의 구축은 하드웨어의 도입과 소프트웨어의 개발을 통한 전통적인 구축방법을 사용하여 왔다. 하지만, 호텔에서의 많은 업무가 사람과 사람간의 직접적인 접촉을 통해서 이루어진다는 것을 생각할 때에 BPR (업무절차재구성)과 같은 방법들이 더 효과적일 수 있을 것이다. 또한 가까운 장래에 모든 호텔이 서로 연결되는 네트워크환경을 고려한 운영체제 (operating system)의 사용과 응용소프트웨어의 개발이 필요할 것이다.

참 고 문 헌

1. 김 영건, 「경영정보학개론」, 형설출판사, 1991
2. 최 무진, “업무처리과정의 재설계를 위한 모델” Working Paper, 계명대학교 경영대학 경영정보학과, 1992
3. Davenport, T. H. and Short, J. E. , “The New Industrial Engineering: Information Technology and Business Process Reengineering,” Sloan Management Review, (Summer, 1990), pp. 11-27.
4. Hammer, M. , “Reengineering Work : Don't Automate, Obliterate,” Harvard Business Review, (July-August, 1990), pp. 104-112.