

호텔기업의 ABM이 ERP시스템만족과 다운사이징에 미치는 영향관계

The Influence of Hotel Enterprise's ABM on ERP System
Satisfaction and Downsizing

김 문 수*

【목 차】

I. 서 론	V. 결론 및 시사점
II. 이론적 배경	Abstract
III. 연구 설계	참고문헌
IV. 연구가설의 검증	

I. 서 론

경영환경은 국경을 넘어선 기업간의 치열한 경쟁, 급변하는 경영여건, 빠르게 발전하는 정보기술 등으로 인해 날로 변화하고 있어 기업들은 전략경영기법중의 하나인 활동중심경영(Activity Based Management : ABM)을 활용하여 환경변화에 대응하며 장기적 목표를 설정하고 이에 대한 전략적 방향을 설정하게 되었다. 관광호텔은 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 관광호텔의 경영성과를 극대화하기 위하여 활동중심경영이 전략경영차원에

* 부산여자대학 호텔관광과 겸임교수

서 활용되어 그 성과가 우수한 것으로 평가되고 있는 ERP만족과 다운사이징이 어떠한 영향을 미치는지 평가해볼 필요성이 있어 다음과 같이 문제를 제기한다.

첫째, 전략경영으로서 활동중심경영은 어떻게 구성되는가? 둘째, 활동중심경영과 ERP만족과는 어떠한 관련성이 있는가? 셋째, ERP만족과 다운사이징 간에는 어떠한 관련성이 있는가?

본 연구의 목적은 관광호텔의 고객 서비스 향상과 환경변화에 능동적으로 대응하기 위한 호텔 전략경영을 통한 경영혁신을 요구하고 있는바 전략경영의 활동중심경영과 ERP만족간의 관련성과 ERP만족과 다운사이징간의 관계를 규명하여 효과적인 전략경영의 방법과 효율적인 다운사이징을 제시하는데 목적을 둔다. 이를 위해, 첫째, 관광호텔의 전략경영의 활동중심경영에 대한 개념을 탐색하고 둘째, 활동중심경영과 ERP만족과의 영향관계를 규명하며 셋째, ERP만족이 다운사이징에 미치는 영향을 알아보고자 한다. 연구결과를 토대로 전략경영과 다운사이징에 대한 상호관계를 규명하고 실증분석을 통한 이론적 틀을 구축하여 시사점을 도출하였다. 문헌연구에서는 전략경영의 활동중심경영에 대한 선행연구를 통해 구성요인들을 선정하였다. 또한 관광호텔에 도입되어진 ERP실태파악과 ERP시스템만족에 대한 이론적 배경과 다운사이징과의 이론적 근거를 통해 구성요인들을 살펴보았으며 실증적 연구에서는 활동중심경영과 ERP만족, ERP만족과 다운사이징과의 관련성 및 영향관계에 연구의 초점을 두었다.

II. 이론적 배경

1. 관광호텔의 특성과 전략경영

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.¹⁾

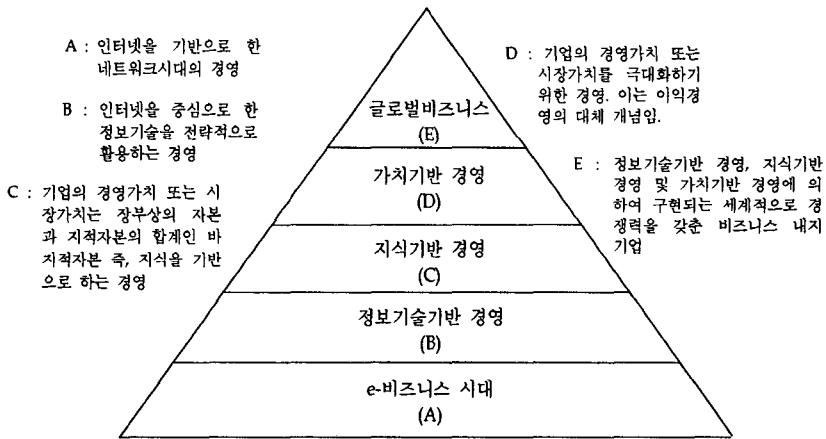
호텔 서비스 상품은 인적 서비스, 물적 서비스, 시스템적 서비스의 결합체²⁾라고 할 수

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

2) 강남국, "호텔 서비스 상품이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구", 경기대학교 대학원 박사학위논문

있으므로 호텔의 경영성과 제고를 위해서는 상품상의 특성과 경영상의 특성을 고려한 전략경영의 수립이 요구된다.³⁾

전략경영의 개념을 살펴보면, 초기의 전략 연구들은 하나의 독립된 학문 분야를 형성하지 못했으나 1960년대를 지나면서 시스템 이론(System theory)과 상황 이론(contingency theory)이 등장함에 따라 전략에 대한 접근 방법도 체계적으로 이루어지기 시작했고, 전략 연구도 이론의 발전을 가져올 수 있는 방향으로 전환되었다. 1970년대 말에 와서는 전략 경영(strategic management)이라는 학문 분야로서 하나의 패러다임(paradigm)을 형성하게 되었다.⁴⁾ 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



자료: 서강관리회계연구회, 디지털시대의 경영관리기법, 박영사(2001), p.2

<그림-1> 신경영 패러다임

우리나라에서도 전략경영의 연구 활동이 최근에 와서 상당히 활발하게 이루어짐에 따라 서서히 독자적 학문 영역으로 자리잡기 시작하였다.⁵⁾ 전략경영에 대한 선행연구자들과 정의를 요약하면 다음과 같다.

(1993), pp.150-152

3) 구경원, 관광호텔의 경영성과 제고를 위한 6시그마기법 도입에 관한 연구, 경기대학교 대학원 박사학위 논문(2000), p.9

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

5) 이창기·김홍범, 앞의 논문, p.170

〈표-1〉 전략경영에 대한 정의

연구자	정 의
Andrews (1987)	기업이 성취하고자 하는 목적, 목표, 정책, 계획 기업이 관여하고자 하는 제품-시장의 영역 그렇게 결정된 제품-시장영역에서의 경쟁방식을 결정하는 의사결정의 유형
Thompson & Strickland (1987)	경영자들이 조직의 장기적인 방향을 설정하고, 구체적인 성과목표를 수립하며, 내·외부의 환경을 고려하여 목표달성을 위한 전략을 수립하고, 선택된 행동계획을 실행하는 과정
Smith, Arnold & Bizzell (1988)	현재와 미래의 환경분석과 조직목표의 설정뿐만 아니라 현재 및 미래의 환경에서 이러한 목표를 달성하기 위해 의사결정을 하고 이를 실행하며 통제하는 등의 과정

자료 : 이창기, 김홍범, 호텔 전략경영 및 경영성과에 관한 실증적 연구, 한국호텔경영학회(1996), p.170. 정택철, 정기선, 경영환경의 변화와 전략경영, 한국병원경영학회(1996), p.3. 권구혁, 신진교, 전략경영과 경쟁우위, 시그마프레스(2000), p.11. 김언수, Top을 위한 전략경영, 전영사(2001), pp.22-23을 기초로 하여 연구자가 구성

2. ABM (Activity Based Management : 활동중심경영)

가. ABM의 개념

ABC(activity based costing)는 ‘기업의 자원을 소비하는 활동을 기본적인 원가대상으로 하여 활동의 원가를 제품, 서비스 고객 등의 다양한 원가대상에 배부하는 원가계산방법’으로 정의된다.⁶⁾

ABM(activity based management)은 ‘ABC에서 창출되는 다양한 회계정보를 이용하여 활동의 관리를 강조함으로써 기업을 개선해 나가는 관리활동’으로 정의되고 있다. ⁷⁾

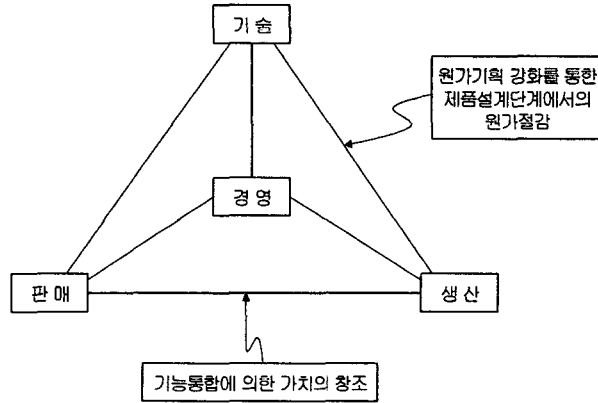
나. ABM과 ABC의 관계

ABM은 ABC 데이터에 근거하여 분석과 관리가 이루어지며 기업가치 영역(Business value chain)내에서 순환되고 있는 원가형태를 규명하고 원가기획 및 CIM 시스템이 효과적으로 운영될 수 있도록 한다.

6) 왕영호, 활동기준 원가관리기법의 도입이 성과평가유형과 기업성과에 미치는 영향에 관한 연구, 서강대학교 대학원 박사논문(2000), p.3

7) 왕영호, 앞의 논문, p.3

ABM과 ABC의 관계를 그림으로 설명하면 다음과 같다.



자료: 나영, 정형철, 박인선, ABC/ABM의 이론과 활용, 두남(2002), p.107

〈그림-2〉 ABM과 ABC의 관계

다. ABC/ABM 구성요인 및 측정변수

Cooper(1990)는 ABC의 구성요소를 자원, 활동, 원가대상, 원가동인의 요소로 구분하였고 측정변수는 <표- 2>과 같이 제시하고 있다.

〈표-2〉 ABC의 구성 요소 및 측정 변수

연구자	구성요소	측정변수
Cooper (1990)	자원	기업 내부의 자료, 인력, 설비, 소모품, 기술 등
	활동	구매 주문, 자재 구입, 기계작업, 고객 서비스 등
	원가 대상	제품, 프로세스, 고객 등
	원가 동인	구조적 원가 동인, 실행적 원가 동인

자료 : 김영국, 유통경로 평가에 있어서 ABCM의 역할에 관한 연구 - 고려대학교 대학원 석사학위논문(1999), pp.8-10을 기초로 연구자가 구성

ABC/ABM의 선행연구자들과 선행연구자들이 제시한 측정변수를 살펴보면 다음과 같다.

〈표-3〉 ABC/ABM에 대한 선행연구

연구자		측정변수	비고
활동 기준 원가 관리 의 도입 효과	Swenson (1995)	원가계산, 원가통제, 성과평가 등의 세 분야에서 ABC를 도입하기 전의 만족도와 도입한 후의 만족도를 비교	25개 제조기업
	Swenson & Flesher(1996)	전략적 의사결정은 가격결정과 제품배합에 그리고 업무적 의사결정은 프로세스 개선에 주로 ABC를 이용	
	심태섭 (1994,1995), 심태섭 등 (1997)	만족도는 원가정보가 활용되는 영역인 내부의사결정, 시설 투자안 평가 및 성과를 평가할 경우에 느끼는 원가정보에 대한 만족도로 나누어 측정	
	이동찬 (1998)	ABC 시스템의 도입 여부와 도입 전후로 구분하여 원가정보, 품질정보, 시간정보, 성과측정, 의사결정정보 등에 대한 만족도에 차이가 있는지 그리고 경영성과를 재무성과와 비 재무성과로 구분하여 그 성과에 차이가 있는지를 검증	

자료 : 왕영호, 활동기준 원가관리 기법의 도입이 성과평가 유형과 기업 성과에 미치는 영향에 관한 연구, 서강대학교 대학원 박사논문(2000), pp.28-35를 기초로 연구자가 재구성

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

ERP는 광의의 의미로서 전사적 자원관리를 효율화하는 일종의 경영혁신 활동의 개념을 의미하고 ERP 패키지는 이를 위한 도구로서 정의된다. ERP의 정의에 대하여 각 전문가 및 관련기관은 다음과 같이 기술하고 있다.

〈표-4〉 ERP시스템의 정의

관련기관 및 전문가	정 의
가트너 그룹 (Gartner Group) 1995년 보고서	제조, 회계, 물류, 그리고 다른 업무 기능들이 균형을 이루도록 해주는 응용 애플리케이션 소프트웨어의 집합(A set of applications software that brings manufacturing, financial, distribution and other business functions into balance)
Keller (1996)	ERP시스템을 회사 전부분이 데이터베이스를 공유함으로써 어느 한 부문에서 정보를 입력하면 필요에 따라 전사적으로 정보를 공유·활용할 수 있도록 지원해 주는 정보시스템
김동일(1999)	ERP시스템을 전통적인 시스템의 개념을 포괄하면서 기업의 자원 계획과 실행에 관계되는 모든 자원을 통합적으로 처리하며, 기간 업무간의 프로세스를 통합하여 유용한 정보와 의사결정을 지원하는 통합정보시스템

자료 : Gartner Group(1996), 서의호(1997), 이미경(1997), 신철, 알기 쉬운 ERP, 미래와 경영(1997), p.21, 경영과 컴퓨터, 정보산업, 컴퓨터 월드, ERP 연구회창간호, ERP 경영혁신의 새로운 패러다임(1998) 을 기초로 연구자가 구성

국내 관광호텔 중 ERP 패키지를 사용한 ERP시스템을 구축하여 활용하고 있는 업체는 그랜드하얏트 서울과 웨스틴조선호텔 서울, 부산이며, 타 호텔들은 자체 개발을 통하여 기존의 정보시스템을 확장한 ERP시스템을 활용하고 있다. 관광호텔의 ERP시스템 활용현황은 다음과 같다.

〈표-5〉 전국 주요 특1급 호텔의 호텔정보시스템 ERP 현황

호텔명	Front Office 시스템	Back Office 시스템	POS 시스템	ERP활용현황
(주)신라호텔	HIS	자체개발	MICROSPOS 8700	삼성SDS에서 개발된 ERP를 단계적으로 도입하여 활용하고 2006년까지 완성
(주)롯데호텔 (주)호텔롯데월드	L-HIS	L-HIS	NCR	L-HIS에 자체 개발하여 활용
그랜드하얏트서울	HYAd 4.0	Scala 5.1	MICROS POS 8700	Scala패키지에 SQL2000을 2001년 도입하여 활용하고 있음
서울 힐튼호텔	FIDELIO6.20	자체개발	MICROS POS 8700	자체 개발하여 ERP환경을 구축하여 활용
웨스틴조선호텔서울	FIDELIO6.12	자체개발	MICROS POS	OPERA시스템을 윈도우환경으로 변환하여 자체 개발하여 ERP환경구축
르네상스서울호텔	FIDELIO	자체개발	MICROS POS 8700	삼성SDS 참고로 자체 개발하여 ERP환경 구축
(주)롯데부산	L-HIS	L-HIS	NCR	L-HIS에 자체 개발하여 활용
파라다이스부산	ORACLE-PHSIS	자체개발	PC-POS	ORACLE을 자체 개발한 PHSIS를 윈도우 환경으로 변환하여 ERP환경구축
웨스틴조선호텔부산	FIDELIO6.12	자체개발	MICROS POS	OPERA시스템을 윈도우환경으로 변환하여 자체 개발하여 ERP환경구축

자료 : 이병원, 호텔정보시스템의 EDP내부통제 및 품질이 사용자만족에 미치는 영향, 경희대학교원 박사학위논문(2002), p.18, 박희석, 호텔정보시스템의 품질과 사용자 가치·만족, 사용의도간의 관계, 대구대학교 대학원 박사학위논문(2001)을 기초로 연구자가 재구성

가. ERP시스템의 제 특성

ERP시스템의 제 특성을 기능적, 기술적, 사용자적 특성으로 분류할 수 있으며 내용은 다음의 <표-6>과 같다. 표에서 제시된 RDB는 정규화(normalization)된 테이블의 집합으로 이 정규화를 통해 데이터의 중복을 피하고, 레코드의 추가, 변경을 용이하도록 한다.

〈표-7〉 ERP시스템의 제 특성

기능적 특성	통합성, 개방성, 확장성, 표준성, 유연성, 국제화 경영 대응, 고객 만족도 향상, 매출 증대, 이익 증대 및 비용 절감
기술적 특성	3계층 클라이언트/서버 시스템(3 tier client/server), 4세대 언어(4GL : four Generation Language), CASE tool, 관계형 데이터베이스(RDB : Relational Database), 객체지향(Object-Oriented) 기술, 웹 기술
사용자적 특성	GUI 환경, 사용자 권한, 글로벌 지원, EUC(Ending User Computer) 환경, 강조된 사용자 교육

자료: <http://www.erp21.com/ed-erp.html>, 하주연, 기업의 조직특성과 구축된 ERP 특성이 ERP도입 성과에 미치는 영향(2002), pp.7-9, 성태경, 중소기업의 기술능력제고를 위한 기술시스템: 미국의 MEP 시스템과 일본의 Kohsetsushi 시스템의 비교를 통한 정책 시사점의 모색, 중소기업연구, Vol.23 No.3(2001), p.99를 기초로 연구자가 재구성

나. 시스템 만족

시스템 만족은 정보시스템의 출력물을 이용할 때, 사용자들의 반응을 측정하는 것이며. 시스템 만족은 시스템 이용과 함께 가장 많이 사용되는 정보 시스템 성과평가 방법이다. 시스템 만족에 관한 선행연구자와 영역, 연구대상, 측정방법을 표로 나타내면,

〈표-8〉 시스템 만족에 관한 선행 연구

연구자	연구 영역	대 상	측정 방법
Doll & Ahmed (1985)	정보시스템 특정분야	55개 기업의 154명의 관리자	시스템 만족 (11개 항목)
Mahmood (1987)	정보시스템 특정분야	61명의 정보시스템 관리자	전체적인 만족
Taylor & Wang (1987)	다양한 대화창의 DBMS	1개 대학의 93명 학생	인터페이스의 사용자 만족
Seddon & Kiew (1994)	Departmental Accounting System	94명의 DAS 사용자	적절성, 능률성, 효과성
McGill, Hobbs & Kolbas (2000)	사용자가 개발한 application domain	2년 이상 전문직 경험 있는 MBA 79명	정보의 적시성, 정확성, 타당성

자료: 김준호, ERP 시스템의 성과평가에 관한 실증적 연구, 원광대학교 대학원(2002), p.33

4. 다운사이징

가. 다운사이징의 개념

다운사이징은 보통 “의도적인 인력의 감축(intended reductions of personnel)”으로 정의되고 있으며 우리나라 기업들이 생각하는 다운사이징 역시 인력의 감축을 위주로 한 듯 하다. 넓은 의미에서의 다운사이징은 조직의 효율성, 생산성, 그리고 경쟁력을 개선하기 위해 조직 인력의 규모, 비용구조, 업무 프로세스(work process)등에 변화를 가져오는 일련의 조치들을 말한다. 다운사이징의 선행연구자별 개념을 요약하면 다음과 같다.

〈표-9〉 다운사이징의 개념

연구자	개 념
Cascio (1993)	조직의 효율성, 생산성, 경쟁력을 개선하기 위하여 경영층에서 실행하는 일련의 활동이다. 표면적으로 다운사이징은 단순한 조직규모의 축소로 해석
Freeman & Cameron (1993)	기업이 조직 효율성 또는 경쟁 지위의 목적으로 행하는 자원 및 사업영역의 의도적인 축소
구경원 (2000)	세부유형으로 인력감축(workforce), 조직재설(organizational redesign), 조직문화의 체계적(systematic)변화
신철호	효율적인 네트워크 운영을 위한 정보주권의 분권화인 정보시스템 다운사이징과 리스트럭처링의 일부분으로 조직의 슬림화·재정비 차원에서 조직다운사이징으로 구분

자료 : Cascio, W. F., Downsizing: What do we know? What have we learned? Academy of Management Executive, 7(1993), pp.95-104, Freeman, S. J. and K. S. Cameron, "Organizational downsizing: A convergence and reorientation framework", organizational Science, 4(1)(1993), pp.10-29, 구경원, 관광호텔의 경영성과 제고를 위한 6 시그마기법 도입에 관한 연구, 경기대학교 대학원 박사학위논문(2000), pp.52-53, 신철호, 14가지 경영혁신기법의 통합모델 II: 21세기를 향한 한국기업의 경영혁신기법의 이해와 적용(서울: 서울경제경영,1999), p.21-24를 기초로 연구자가 재구성

조직의 다운사이징은 불필요한 조직과 기구의 통폐합을 의미하는 것이고, 정보시스템 다운사이징은 기존의 중앙에서 모든 통제권을 갖는 메인 프레임을 대체하여 비용절감, 신뢰성, 경쟁력 향상 차원에서 최종사용자(end-user) 편의를 중심으로 개인용 컴퓨터를 이용한 분산화 된 시스템을 말한다. 즉 정보시스템 다운사이징은 경영의 내용 중 집행 부문에 관련되는 정보흐름을 기업전체차원에서 분산화 시키는 기법이다.

다운사이징을 실시하면 조직이 슬림화 되는 조직 다운사이징의 효과를 가져오는 것으로 나타나고 있어 정보시스템 다운사이징과 조직다운사이징은 밀접한 관계가 있다. 선행연구⁸⁾에 의하면 다운사이징은 긴축(Retrenchment), 규모 축소(Downscaling), 사업범위 축소(Downscoping) 등을 포괄한 개념이다. 긴축은 사업범위 또는 제품의 축소 없이 현재의 산출량을 유지(또는 확대)하는 가운데, 생산의 집중화, 전문화, 공급자의 변경, 조업단축, 일부 공장의 잠정 폐쇄, 조직축소, 일부 잉여자원의 매각 등을 단행하는 것을 말한다. 반면에 규모 축소는 기존 수요에 부응하기 위하여 사업범위의 축소 없이 인적, 물적 자원을 줄이는 것을 말한다.

나. 다운사이징 전략에 대한 선행연구

다운사이징이 혁신에 미치는 영향에 대해 보기 드물게 관심을 가진 도어티와 바우만(1995)⁹⁾의 연구는 일화적인 사례분석 수준에 머물고 있고, 아마빌과 콘티¹⁰⁾의 연구는 다운사이징과 혁신의 직접적인 관계보다는 혁신의 배경이 되는 창의성과의 관계를 규명하는 수준에 그치고 있다. 이에 따라 최근 크게 확산되고 있는 다운사이징은 사회적 정당성 확보나 단기적인 수익증대에 현혹된¹¹⁾ 나머지 동 관행이 혁신에 미치는 영향을 분석하는 과정을 간과, 자칫 장기적인 경쟁우위의 약화를 초래할 위험을 안고 있다.¹²⁾

선행연구를 살펴보면 다음과 같다.

-
- 8) Cameron, K. S., S. J. Freeman, and A. K. Mishra(1991), Best practices in white-collar downsizing : Managing contradictions, *Academy of Management Executive*, 5(3), pp.57-73, Organizational downsizing: A convergence and reorientation framework, *Organizational Science*, 4(1), pp.10-29, Robbins, D. K. and J. A. Pearce II(1992), Freeman, S. J. and K. S. Cameron (1993), Turnaround: Retrenchment and recovery, *Strategic Management Journal*, 13, pp.287-309, Dewitt, R. L. (1993), The structural consequences of downsizing, *Organization Science*, 4(1), pp.30-40, Dewitt, R. L. (1998), Firm, industry, and strategic influences on choice of downsizing approach, *Strategic Management Journal*, 19(1), pp.59-79
 - 9) Dougherty, d. and E. Bowman, "The effects of organizational downsizing on product innovation", *California Management Review*, 37(4)(1995), pp.28-44
 - 10) Amabile, T. M. and R. Conti, "Changes in the work environment for creativity during downsizing", *Academy of Management Journal*, 42(6)(1999), pp. 630-640 pp.630-640
 - 11) Ketchen, D. J. and T. B. Palmer, "Strategic response to poor organizational performance: A test of competing perspectives", *Journal of Management*, 25(5)(1999), pp.683-706, Mckinley, W., J. Zhao, and K. G. Rust, "A sociocognitive interpretation of organizational downsizing", *Academy of Management Review*, 25(1)(2000), pp.227-243
 - 12) 김경목, 다운사이징(Downsizing)이 혁신에 미치는 영향, *경영학연구* 제30권 제3호(2001), pp.797-828

〈표-10〉 다운사이징에 대한 선행연구

연구자	전략	
DeMarie & Keats (1996)	구조조정전략 (restructuring strategy)	조직의 주요 관심이 조직구조를 재배열
	감축전략 (reduction strategy)	인력을 감축하는 것
	공격전략 (proactive strategy)	조직의 주요 관심이 미래 문제에 적응하는 것
	방어전략 (reactive strategy)	현재문제에 대처하는 것
Cameron et al. (1991, 1993, 1994, 1998)	인력감축전략 (workforce reduction strategy)	작업현장의 인력 수를 감축시키는데 초점, 조기퇴직, 자연퇴직, 배치전환, 인력은행, 금전지원, 일시해고, 영구해고 등을 통해 실행
	조직재설계전략 (organization redesign strategy)	조직변화를 목표, 부문, 기능, 계층, 제품의 축소, 과업재설계, 부문의 흡수와 통합, 작업시간감축 등을 통해 실행
	체계적변화전략 (systematic change strategy)	조직의 문화, 철학, 종업원의 태도와 가치관을 변화시키는 것이 목표

자료 : DeMarie, S. M. & Keats, B. W., Organizational downsizing: A research framework. Presentation at the Academy of Management Meetings, Cincinnati, Ohio(1996), Freeman, S. J. & Cameron, K. S, 앞의 논문, pp. 10-29, 전찬열, 효과적인 다운사이징 전략과 상호신뢰에 관한 연구, 한국산업 경제학회 산업경제연구 제 12권, 제 5호(1999), pp.284-286을 기초로 연구자 구성

다. 다운사이징의 구성요인 및 측정변수

다운사이징은 무엇보다도 효율성 제고와 자원의 효과적인 배분을 도모, 궁극적으로는 기업의 경쟁 지위를 향상시키는데 목적이 있다.¹³⁾

최근 시장 개방 압력의 증가, 기술의 급변 등과 함께 국경없는 경쟁이 과열되면서 각 기업들의 장기적인 경쟁우위 확보에는 무엇보다도 혁신의 역할이 중요해졌다.¹⁴⁾

최근 들어 관광호텔에서도 조직의 규모를 축소하고 업무를 단순화하는 등 다운사이징의 기법을 도입하여 만족할 만한 성과를 보이고 있다.

성과측정의 도구로 다운사이징의 측정변수를 선행연구로부터 도출하면 다음과 같다.

- 13) Freeman, S. J. and K. S. Cameron, "Organizational downsizing: A convergence and reorientation framework", Organizational Science, 4(1)(1993), pp.10-29, 이학중, 한국기업의 구조조정과 새 조직문화개발, 박영사(1998), 권석면·이영면, 감량경영 & 고용조정, 한국언론자료간행회(1999)
- 14) Amabile, T. M. and R. Conti, 앞의 논문, pp.630-640, Porter, J. and R. I. Sutton, The Knowing-Doing Gap. Boston, MA: Harvard Business School Press(2000)

〈표-11〉 다운사이징의 구성요인 및 측정변수

출 처	구성요인 및 측정변수
서울경제경영	조직의 슬림화, 재정비차원
한국생산성본부	조직규모의 축소, 조직구조의 단순화, 중간 관리부문의 축소
정홍모	품질개선, 비용절감, 경쟁력 확보, 계층피라미드 축소, 조직 내 의사교류 혁신, 권한위임 인터페이스 품질, 독립성, 잠재력의 수준 향상
서강관리회계연구회	경비감소, 공간절약, 채산성없는 부문의 대폭적인 정리·통합

자료 : 한국생산성본부, 비즈니스 리엔지니어링의 핵심(1994), pp.146-147, 정홍모, 한국 기업의 경영혁신 성과에 관한 연구, 인천대학교 대학원 박사학위논문(1995), p.57-58, 서울경제경영, 14가지 경영 혁신기법의 통합모델 II(1999), 서강관리회계 연구회, 앞의 저서, pp.136-137를 기초로 연구자가 구성

5. 연구개념간의 관련성

가. 활동중심경영과 ERP 만족간의 관련성

ERP는 기존의 정보시스템들과는 달리 영업, 생산, 구매, 재고, 회계, 인사, 물류, 판매 등 회사내의 모든 업무를 톱니바퀴처럼 상호 긴밀한 관계를 가지면서 실시간으로 처리한다. 공두진(2002)은 ERP시스템에서 업무에 적용할 IT시스템을 채택하고 프로세스들이 업무 재구성 모듈을 통해 이를 지원하고 그 결과에 대해 업무마다 각각의 모듈들을 결합하고 적용하여 전체 시스템을 구성한다고 말하고 있다. 따라서 관광호텔의 ERP 시스템 만족을 위해서는 통합 데이터 베이스를 구축하여 유지하도록 해야한다. 이러한 통합 데이터 베이스의 구축요소로, ABM 성과지표를 제시한다.

나. ERP만족과 다운사이징의 관련성

DeLone & McLean의 모형은 대부분 정보시스템 연구는 정보시스템의 성과를 개인과 조직 차원으로 나누어 고찰해 왔다. 최근 연구에서 가장 많이 활용되고 있는 것이 DeLone & McLean의 모형이다. 이들은 정보시스템의 효과성을 결정하는 요소로 시스템의 품질, 시스템이 생성하는 정보의 품질, 시스템 사용빈도, 사용자 만족도, 개인 업무에의 영향, 조직성과에의 영향을 제시하였다. 개인성과와 직접 관련이 있으며, 최종적으로는 개인성과가 조직성과에 직접적인 관련성을 가진다고 주장하였다.

Ⅲ. 연구 설계

1. 연구개념의 조작적 정의 및 측정

가. 활동중심경영 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.¹⁵⁾

본 연구에서는 전략경영의 개념을 관광호텔에 적용하여 이의 구체적 실행 방안으로 활동중심경영의 관련 측정 변수를 도출하였다. 활동중심경영의 재무, 회계는 현금흐름(Cash, Flow), 투자자본수익률(ROI), 재고비용(식자재등), 객실 점유율, FIT(개별여행자) 비율, 총매출액, 순이익, 총인건비, 매출단가, 거래계약건수, 신규 거래처 고객수, 거래처 고객별 매출액, 환율변화, 그리고 거래처별 고객수로 측정하였다.

나. ERP 만족의 조작적 정의 및 측정

ERP만족은 시스템 만족으로 구성요인을 설정하였다. 측정변수는 시스템 품질, 시스템 서비스, 시스템 종류 선택, 시스템 이용 만족, 시스템 타인 재무, 회계는 현금흐름(Cash, Flow), 투자자본수익률(ROI), 재고비용(식자재등), 객실 점유율, FIT(개별여행자) 비율, 총매출액, 순이익, 총인건비, 매출단가, 거래계약건수, 신규 거래처 고객수, 거래처 고객별 매출액, 환율변화, 그리고 거래처별 고객수로 측정하였다. 추천 여부, 시스템 지속적 이용의사, 시스템 정보 품질 그리고 시스템 전반적 만족이다.

다. 다운사이징의 조작적 정의 및 측정

다운사이징은 조직규모의 축소, 조직구조의 단순화, 중간관리 부문의 축소, 서비스 및 생산조직의 집중화, 아웃소싱 공급자 변경, 일부시설 운영시간 단축, 일부 시설 잠정 폐쇄, 잉여자원의 매각, 서비스 생산라인의 축소 그리고 외부 판촉 라인의 철수를 변수로 측정한다.

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

2. 연구가설 및 연구모형 설정

가. 연구가설

연구가설은 연구모형을 검증하기 위하여 공두진(2002)의 선행연구를 기초로하여 ABM과 ERP 시스템만족 관계를 규명하기 위하여 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 I : ABM이 ERP 시스템만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

또한, ERP 시스템만족과 다운사이징간의 관계를 DeLone & McLean모형에 의해 규명하기 위하여 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 II : ERP 시스템만족이 다운사이징에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

나. 연구모형



〈그림-3〉 연구모형

3. 조사방법

일반적 사항을 제외한 활동중심경영, ERP 만족, 그리고 다운사이징의 각 구성요인에 대하여 모든 설문항목을 리커트 5점 척도로 측정하고, 연구개념에 대한 타당도와 신뢰도를 검증하기 위하여 요인분석과 신뢰도 분석을 실시하며, 또한 활동중심경영과 ERP 만족간의, ERP 만족과 다운사이징간의 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 69명(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.

〈표-12〉 자료의 인구 통계적 특성

변수명	설문지 구성	빈도	비율(%)
성별	남	134	66.0
	여	69	34.0
연령	20-29세	44	21.7
	30-39세	110	54.2
	40-49세	46	22.7
	50-59세	3	1.5
학력	고졸이하	3	1.5
	전문대졸	58	28.6
	대졸	115	56.7
	대학원졸 이상	27	13.3
근무부서	관리 및 지원부서	101	49.8
	객실부	32	15.8
	식음료부	36	17.7
	판촉부	19	9.4
	기타	15	7.4
직위	부장, 차장	7	3.4
	과장, 대리	78	38.4
	계장, 주임	51	25.1
	사원	67	33.0

나. 신뢰성 및 타당성 검증

본 연구에서는 측정된 변수들의 신뢰성 검증을 위해 내적 일관성(internal consistency)을 측정하는 방법인 크론바하의 알파계수(Cronbach's α)를 계산하였다. 크론바하의 알파계수(Cronbach's α)는 신뢰성 분석의 개념인 내적 일치도에 관한 것으로서 크론바하의 알파계수(Cronbach's α)값은 0과 1 사이에서 변하게 되는데 집단수준의 경우 알파계수가 0.6이상 이고, 개인수준인 경우 0.9이상 이 되면 신뢰도가 높다고 할 수 있다. 통상적으로 측정척도에 대해 0.75이상의 값이 나오면 신뢰도가 우수하다고 판단한다. 타당성을 검증하기 위한 요인분석(Factor Analysis)은 주성분분석을 이용하였으며, 요인 적재치의 단순화를 위하여 직각회전 중 베리맥스(varimax)회전을 실시하였다.

(1) 재무·회계에 대한 요인분석과 신뢰도 분석

<표-13>는 재무·회계 요인분석과 신뢰도 분석의 결과로 1.0이상의 고유치를 갖는 3개의 요인으로 추출되었으며, 각 요인들의 전체 분산 설명력은 67.902%이다. 각 요인들은 영업매출, 고객수 및 환율, 자본흐름으로 명명되었으며, 분산은 49.246, 10,947, 7,710이며 총 14개 항목의 요인 적재치는 0.557~0.893로 나타났다. 각 항목의 설명력을 나타내는 공통치는 0.411 이상으로 나타났다. 또한 3개 요인의 신뢰성 계수는 영업매출 0.9044, 고객수·환율 0.8312, 자본흐름 0.8460으로 누널리(Nunnally)가 제시한 0.60 기준에 모두 적합한 것으로 나타났다.

<표-13> 재무·회계 현황 요인분석

구분	문항내용	영업 매출	고객수 및 환율	자본 흐름	공통치	항목-전체 상관성	Cronbach's α
재무 · 회계	총매출액	0.851			0.740	0.7614	0.9044
	순이익	0.798			0.744	0.8048	
	FIT비율	0.764			0.684	0.7355	
	매출단가	0.758			0.688	0.7558	
	총인건비	0.757			0.692	0.7578	
	객실점유율	0.714			0.538	0.6036	
	채고비용(식자재등)	0.557			0.518	0.5973	
	신규거래처 고객수		0.813		0.748	0.7186	0.8312
	거래처별 고객수		0.742		0.740	0.7371	
	거래처 고객별 매출액		0.653		0.708	0.6977	
	거래계약건수		0.641		0.582	0.6320	
	환율변화		0.625		0.411	0.3971	
	투자자본수익률			0.893	0.880	0.7346	0.8460
	현금흐름			0.845	0.833	0.7346	
	Eigen value	6.894	1.533	1.079			
	분 산(%)	49.246	10.947	7.710			
	누적분산(%)	49.246	60.193	67.902			

(2) ERP 만족에 대한 요인분석과 신뢰도 분석

<표-14>는 ERP 만족에 대한 요인분석과 신뢰도 분석의 결과로 1.0이상의 고유치를 갖는 2개의 요인으로 추출되었으며, 이 요인들의 전체 분산 설명력은 7.283%이다. 이 요인은 시스템 만족으로 명명되었으며, 8개 항목의 요인 적재치는 0.637~0.781로 나타났다. 각 항목의 설명력을 나타내는 공통치는 0.635이상으로 나타났다. 또한 요인의 신뢰성 계수는 시스템만족 0.9307로 누널리(Nunnally)가 제시한 0.60 기준에 모두 적합한 것으로 나타났다.

<표-14> 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) 다운사이징에 대한 요인분석과 신뢰도 분석

<표-15>는 다운사이징에 대한 요인분석과 신뢰도 분석의 결과로 1.0이상의 고유치를 갖는 2개의 요인으로 추출되었으며, 각 요인들의 전체 분산 설명력은 66.776%이다. 각 요인들은 생산·변경, 조직축소로 명명되었으며, 분산은 51,741, 15,035이며 총 10개 항목의 요인 적재치는 0.532~0.889로 나타났다. 각 항목의 설명력을 나타내는 공통치는 0.500이상으로 나타났다. 또한 2개 요인의 신뢰성 계수는 생산·변경 0.8769, 조직축소 0.8416으로 누널리(Nunnally)가 제시한 0.60 기준에 모두 적합한 것으로 나타났다.

〈표-15〉 다운사이징 요인분석

구분	문항내용	생산 변경	조직 축소	공통치	항목-전체 상관성	Cronbach's α
다운 사이징	일부 시설 잠정 폐쇄	0.841		0.721	0.7281	0.8769
	서비스 생산라인의 축소	0.821		0.760	0.7872	
	인여자원의 매각	0.820		0.732	0.7592	
	외부 판촉 라인의 철수	0.791		0.642	0.6637	
	아웃소싱 공급자 변경	0.556		0.545	0.5899	
	일부시설 운영시간 단축	0.532		0.509	0.5710	
	조직구조의 단순화		0.889	0.820	0.8041	0.8416
조직규모의 축소		0.841	0.716	0.6798		
중간관리 부문의 축소		0.820	0.734	0.7094		
서비스 및 생산조직의 집중화		0.586	0.500	0.5272		
Eigen value		5.174	1.503			
분 산(%)		51.741	15.035			
누적분산(%)		51.741	66.776			

2. 가설 검증

가. 가설 I 의 검증

가설 I : ABM이 ERP 시스템만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 I 즉 '재무·회계 현황이 ERP 만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다'를 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 분석결과 <표-16>에 나타난 것처럼 ERP 사용자 만족 중 정보만족의 회귀모형은 F값이 $p=0.000$ 에서 19.876의 수치를 보이고 있으며, R^2 는 0.231로 나타나 23.1%의 높은 설명력을 보이고 있고, 회귀식에 투입된 속성들의 회귀계수에 대한 t 검증 결과 영업매출, 자본흐름, 고객수 및 환율 모두가 유의도 0.01수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 그리고 시스템 만족의 회귀모형은 F값이 $p=0.000$ 에서 17.973의 수치를 보이고 있으며, R^2 는 0.152로 나타나 15.2%의 낮은 설명력을 보이고 있고, 회귀식에 투입된 속성들의 회귀계수에 대한 t 검증 결과 고객수 및 환율, 영업매출이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 따라서 가설 I 은 부분 채택되었다.

〈표-16〉 재무·회계현황이 ERP 만족에 미치는 영향관계 분석

구분	변수명	회귀계수	표준오차	β	Partial	t값	유의도
정보 만족	영업매출	0.297	0.062	0.297	0.321	4.775	0.000**
	자본흐름	0.276	0.062	0.276	0.300	4.444	0.000**
	고객수및환율	0.257	0.062	0.257	0.281	4.133	0.000**
	R ² =0.231		상수=0.480	수정R ² =0.219		F=19.876	p=0.000**
시스템 만족	고객수및환율	0.360	0.065	0.360	0.364	5.524	0.000**
	영업매출	0.152	0.065	0.152	0.163	2.331	0.021*
	R ² =0.152		상수=0.390	수정R ² =0.144		F=17.973	p=0.000**

*p<0.05, **p<0.01

나. 가설Ⅱ의 검증

가설 Ⅱ : ERP 시스템만족이 다운사이징에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설Ⅱ 즉 'ERP 만족이 다운사이징에 긍정적인 영향을 미칠 것이다'를 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 분석결과 <표-17>에 나타난 것처럼 다운사이징 중 생산변경의 회귀모형은 F값이 p=0.032에서 4.668의 수치를 보이고 있으며, R² 는 0.023로 나타나 2.3%의 설명력을 보이고 있고, 회귀식에 투입된 속성들의 회귀계수에 대한 t검증 결과 시스템만족이 유의도 0.05수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 그리고 조직축소의 회귀모형은 F값이 p=0.000에서 40.634의 수치를 보이고 있으며, R² 는 0.289로 나타나 28.9%의 설명력을 보이고 있고, 회귀식에 투입된 속성들의 회귀계수에 대한 t검증 결과 정보만족, 시스템만족이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 따라서 가설Ⅱ은 부분 채택되었다.

〈표-17〉 ERP 만족이 다운사이징에 미치는 영향관계 분석

구분	변수명	회귀계수	표준오차	β	Partial	t값	유의도
생산 변경	시스템만족	0.151	0.070	0.151	0.151	2.161	0.032*
	R ² =0.023		상수=0.151	수정R ² =0.018		F=4.668	p=0.032*
조직 축소	시스템만족	0.309	0.060	0.309	0.344	5.180	0.000**
	R ² =0.289		상수=0.538	수정R ² =0.282		F=40.634	p=0.000**

*p<0.05, **p<0.01

다. 가설의 채택여부

실증분석에 따른 가설검증 채택여부는 다음 <표-18>와 같다.

<표-18> 가설의 채택여부

가 설	가 설 내 용	분석기법	결과
가설 I	ABM이 ERP 만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	다중회귀분석	부분채택
가설II	ERP 만족이 다운사이징에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	다중회귀분석	부분채택

3. 분석결과의 해석

가. 가설 I 의 해석

재무·회계 요인 중 영업매출, 자본흐름, 고객수·환율 요인이 ERP 만족 중 정보만족에 정(+)¹의 영향을 미치는 것으로 해석되었고, 회귀식에 재무회계 현황의 3개 요인이 모두 진입했으며, 설명력도 23.1%로 나타났다.

이로부터 알 수 있는 것은 영업매출 요인 내 변수인 총매출액, 순이익, FIT비율, 매출단가, 총인건비, 객실점유율, 재고비용(식자재 등)과 고객수·환율 요인 내 변수인 신규거래처 고객수, 거래처별 고객수, 거래처 고객별 매출액, 거래계약건수, 환율변화 그리고 자본흐름 요인내 변수인 투하자본 수익률, 현금흐름이 ERP 만족 중 정보만족 내 변수인 ERP 정보제공의 충분성, 유용성, 최신성, 적시성, 신속성, 정확성, 전반적 만족, 다양성, 공유성(호환성), 기대 충족성에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 해석된다.

또한 재무·회계의 3개 요인 중 고객수·환율 요인과 영업매출 요인이 ERP 만족 중 시스템만족에 정(+)¹의 영향을 미치는 것으로 해석되었다.

이로부터 알 수 있는 것은 고객수·환율 요인 내 변수인 신규거래처 고객수, 거래처별 고객수, 거래처 고객별 매출액, 거래계약건수, 환율변화와 영업매출요인 내 변수인 총매출액, 순이익, FIT 비율, 매출단가, 총인건비, 객실점유율, 재고비용(식자재 등)이 시스템만족 내 변수인 시스템 이용만족, 시스템 타인 추천여부, 시스템 지속적 이용의사, 시스템 종류 선택, 시스템 정보품질, 시스템 품질, 시스템 서비스, 시스템 전반적 만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 해석된다.

나. 가설Ⅱ의 해석

ERP시스템만족이 다운사이징의 생산·변경 요인과 조직축소 요인 중 생산변경 요인에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며 설명력은 2.3%이다. 그러나 설명력이 낮으므로 해석에는 그 의미가 없는 것으로 평가된다.

반면, ERP 시스템만족 요인이 다운사이징의 조직축소 요인에 미치는 긍정적인 영향에 관해서는 28.9%의 설명력을 나타내고 있다. 이로부터 ERP 시스템만족 요인의 관련 변수인 시스템 이용만족, 시스템 타인추천 여부, 시스템 지속적 이용의사, 시스템 종류선택, 시스템 정보품질, 시스템 품질, 시스템 서비스, 시스템 전반적 만족은 다운사이징의 조직축소 요인의 관련 변수인 조직구조의 단순화, 조직규모의 축소, 중간 관리부문의 축소, 서비스 및 생산조직의 집중화에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 볼 수 있다.

V. 결론 및 시사점

본 연구는 관광호텔 전략경영모들을 구성하고 있는 ABM 요인을 통해 ERP시스템만족과의 관계와 ERP만족이 다운사이징간의 관계를 규명함으로써 관광호텔의 혁신적 경영활동 방안을 제시하고자 하였다. 이를 위하여 문헌연구에서 활동중심경영에 대한 이론적 연구를 바탕으로 ERP 시스템만족 및 다운사이징의 구성요인과 변수들을 도출하였다. 또한 전국에 소재하고 있는 특 1급호텔 중에서 ERP를 운영하는 관광호텔들을 대상으로 설문조사를 하여 ERP모듈에서 얻을 수 있는 활동중심경영요인들과 ERP시스템만족요인, 다운사이징요인간의 관계를 규명하고자 선행연구들을 토대로 본 연구의 이론적 모형을 개발하였다.

본 연구는 구성요인들간의 관계를 검증하기 위해 회귀분석을 하였고 활동중심경영과 ERP만족, 혁신성과간의 관계에 대한 연구모형 적용이 적합한 것으로 분석되었다. 본 연구의 주요한 결과는 다음과 같다.

첫째, “활동중심경영이 ERP만족에 긍정적(+)인 영향을 미칠 것이다” 라는 가설Ⅰ을 검증하기 위해 요인 및 회귀분석한 결과 활동중심경영의 요인들이 ERP시스템만족요인에 모두 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, “ERP 만족이 다운사이징에 긍정적(+)인 영향을 미칠 것이다.” 라는 가설Ⅱ를 검증하기 위해 요인 및 회귀분석 결과 ERP만족과 다운사이징에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이상의 연구결과에 따라 몇 가지 논의를 통해 이론적 시사점을 찾아보면 다음과 같다.

첫째, 전략경영, ERP만족간의 관계규명을 통해 홍성탁의 전략경영통합모델 구축을 통해 ERP 기반의 기업관리시스템 연구와 공동진의 ERP에서 프로세스들이 업무 재구성 모듈을 통해 지원하고 그 결과에 대해 업무마다 모듈을 결합하고 적용하여 전체 시스템을 구성한다는 선행연구가 지지를 받고 있음을 알 수 있다. 이는 전략경영통합모델의 구성요인들이 ERP시스템만족의 요인들에 영향을 미치므로 서로 연관관계가 있다는 것이 증명 된 것이다.

둘째, ERP만족과 다운사이징간의 관계규명을 통해 DeLone & McLean의 모형에서 제시된 정보시스템 연구는 정보시스템의 성과를 개인과 조직 차원으로 나누어 고찰해 왔는데, 이들은 정보시스템의 효과성을 결정하는 요소로 시스템의 품질, 시스템이 생성하는 정보의 품질, 시스템 사용빈도, 사용자 만족도, 개인 업무에의 영향, 조직성과에의 영향을 제시하였는데 본 연구에서도 다소 차원이 다르지만 ERP가 다운사이징에 영향을 미치는 것으로 나타나 선행연구의 결과를 입증하였다고 할 수 있다.

따라서 이러한 이론적, 실무적 시사점을 도출하면 다음과 같다.

첫째, 관광호텔의 활동중심경영은 ERP모듈에서 얻을 수 있는 전략경영정보요인들과 직접, 간접적으로 영향관계가 있으므로 체계적이고 효율적으로 활용할 수 있는 환경을 조성해야 한다.

둘째, ERP시스템의 활용으로 얻을 수 있는 정보를 데이터베이스와 하여 신속하고 정확한 정보를 공유 및 적극 활용하여 호텔기업의 다운다이징을 실시함으로써, 호텔의 이익실현과 고객 서비스의 질적 수준향상과 업무처리의 개선으로 가치를 증대시켜야 한다. 관광호텔은 이러한 성과를 바탕으로 고객과의 관계를 개선하고 고객서비스 만족 및 경쟁력 제고를 지속적이고 체계적으로 수행해야 한다는 것을 보여주고 있다.

ABSTRACT

Hotel Enterprises are coping with changing circumstances by utilizing ABM and are downsizing for the sake of Innovation Results by setting up ERP(Enterprise Resource Planning) system.

This study is intended to explore the correlations between Activity Based Management(ABM) of Strategic Management and ERP System Satisfaction ,and the relations between ERP System Satisfaction and Downsizing. And through this, the methods of effective Strategic Management Development and efficient Downsizing will be suggested

The objectives of this study are as follows :

- (1) to research the definition of Tourist Hotels' ABM
- (2) to examine the correlations between AMB and ERP system Satisfaction
- (3) to study the relations between ERP System Satisfaction and Downsizing

Study Hypotheses, referring to preceding study of Doo-jin Kong(2002) and DeLone & McLean, were set up to verify the Study Model.

Data Analyses include the questionnaire survey of the Hotels using ERP system, reliability analysis, and regression analysis : for these analyses was used SPSS 10.0, the statistics package program.

The conclusions show:

First, ABM influences ERP System Satisfaction.

Second, ERP System Satisfaction influences Downsizing.

Therefore, ABM of Tourist Hotels needs to systematically take advantage of the Information Factors from ERP system and to maximize results by executing Downsizing through System development.

참 고 문 헌

국내문헌

- 강남국, “호텔 서비스 상품이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구”, 경기대학교 대학원 박사학위논문(1993), pp.150-152.
- 구경원, 관광호텔의 경영성과 제고를 위한 6시그마기법 도입에 관한 연구, 경기대학교 대학원 박사학위논문(2000), p.9, pp.52-53.
- 권구혁, 신진교, 전략경영과 경쟁우위, 시그마프레스 (2000), p.11.
- 권석면 · 이영면, 감량경영 & 고용조정, 한국언론자료간행회(1999)
- 김경목, 다운사이징(Downsizing)이 혁신에 미치는 영향, 경영학연구 제30권 제3호(2001), pp.797-828.
- 김언수, Top을 위한 전략경영, 전영사(2001), pp.22-23.
- 김영국, 유통경로 평가에 있어서 ABCM의 역할에 관한 연구-고려대학교 대학원 석사학위 논문(1999), pp.8-10.

- 김준호, ERP 시스템의 성과평가에 관한 실증적 연구, 원광대학교 대학원(2002), p.33.
- 나영, 정형철, 박인선, ABC/ABM의 이론과 활용, 두남(2002), p.107.
- 박희석, 호텔정보시스템의 품질과 사용자 가치·만족, 사용의도간의 관계, 대구대학교 대학원 박사학위논문(2001)
- 성태경, 중소기업의 기술능력제고를 위한 기술시스템: 미국의 MEP 시스템과 일본의 Kohsetsushi 시스템의 비교를 통한 정책시사점의 모색, 중소기업연구, Vol.23 No.3(2001), p.99
- 신철, 알기 쉬운 ERP, 미래와 경영(1997), p.21.
- 신철호, 14가지 경영혁신기법의 통합모델 II: 21세기를 향한 한국기업의 경영혁신기법의 이해와 적용(서울: 서울경제경영,1999), p.21-24.
- 왕영호, 활동기준 원가관리기법의 도입이 성과평가유형과 기업성장에 미치는 영향에 관한 연구, 서강대학교 대학원 박사논문(2000), p.3, pp.28-35.
- 윤대순, 관광경영학원론, 백산출판사(1997), pp.298-299.
- 이병원, 호텔정보시스템의 EDP내부통제 및 품질이 사용자만족에 미치는 영향, 경희대학교 대학원 박사학위논문(2002), p.18.
- 이창기·김홍범, 호텔 전략경영 및 경영성장에 관한 실증적 연구, 한국호텔경영학회(1996), p.170.
- 이학종, 한국기업의 구조조정과 새 조직문화개발, 박영사(1998)
- 전찬열, 효과적인 다운사이징 전략과 상호신뢰에 관한 연구, 한국산업 경제학회 산업경제연구 제 12권, 제 5호(1999), pp.284-286.
- 정택철·정기선, 경영환경의 변화와 전략경영, 한국병원경영학회(1996), p.3.
- 정홍모, 한국기업의 경영혁신 성과에 관한 연구, 인천대학교 대학원 박사학위논문(1995), pp.57-58
- 지진호, 관광환경변화에 대응한 여행업의 전략경영에 관한 연구, 경기대학교 대학원 박사학위논문(1994), pp.41-42.
- 하주연, 기업의 조직특성과 구축된 ERP 특성이 ERP 도입 성과에 미치는 영향(2002), pp.7-9.
- 경영과 컴퓨터, 정보산업, 컴퓨터 월드, ERP 연구회창간호, ERP 경영혁신의 새로운 패러다임(1998), p201.
- 서강관리회계연구회, 디지털시대의 경영관리기법, 박영사(2001), p.2, pp.136-137
- 서울경제경영, 14가지 경영혁신기법의 통합모델 II(1999)
- 한국생산성본부, 비즈니스 리엔지니어링의 핵심(1994), pp.146-147,

외국문헌

- Amabile, T. M. and R. Conti, "Changes in the work environment for creativity during downsizing", *Academy of Management Journal*, 42(6)(1999), pp. 630-640,
- Cascio, W. F., Downsizing: What do we know? What have we learned? *Academy of Management Executive*, 7(1993), pp.95-104,
- Cameron, K. S., S. J. Freeman, and A. K. Mishra, Best practices in white-collar downsizing : Managing contradictions, *Academy of Management Executive*, 5(3)(1991), pp.57-73,
- DeMarie, S. M. & Keats, B. W., Organizational downsizing: A research framework. Presentation at the Academy of Management Meetings, Cincinnati, Ohio(1996),
- Dewitt, R. L., The structural consequences of downsizing, *Organization Science*, 4(1)(1993), pp.30-40,
- _____, Firm, industry, and strategic influences on choice of downsizing approach, *Strategic Management Journal*, 19(1)(1998), pp.59-79
- Dougherty, d. and E. Bowman, "The effects of organizational downsizing on product innovation", *california Management review*, 37(4)(1995), pp.28-44
- Freeman, S. J. and K. S. Cameron, "Organizational downsizing: A convergence and reorientation framework", *Organizational Science*, 4(1)(1993), pp.10-29,
- Ketchen, D. J. and T. B. Palmer, "Strategic response to poor organizational performance: A test of competing perspectives", *Journal of Management*, 25(5)(1999), pp.683-706,
- Mckinley, W., J. Zhao, and K. G. Rust, "A sociocognitive interpretation of organizational downsizing", *Academy of Management Review*, 25(1)(2000), pp.227-243
- Porter, J. and R. I. Sutton, *The Knowing-Doing Gap*, Boston, MA: Harvard Business School Press(2000)
- Robbins, D. K. and J. A. Pearce II(1992), Freeman, S. J. and K. S. Cameron (1993), Turnaround: Retrenchment and recovery, *Strategic Management Journal*, 13, pp.287-309,

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