

# 관광호텔의 전략경영, ERP 만족, 혁신성과간의 관계 연구\*\*

김 문 수\*

## 【목 차】

I. 서 론	V. 결 론
II. 이론적 배경	Abstract
III. 연구모형과 가설	참고문헌
IV. 가설의 검증 및 결과해석	

## I. 서 론

관광호텔 산업은 서비스 시장의 개방을 비롯한 내·외부 환경의 급격한 변화에 슬기롭게 대처하기 위하여 기존의 경영전략과 시스템이나 경영방식에서 벗어나 새로운 전략경영 모델을 도입하고 있다. 또한 경영전략을 수립·실행하기 위해 ERP시스템에서 얻을 수 있는 경영정보 모듈을 체계적으로 활용하여 혁신성과를 극대화하는 방안을 모색하고 있다. 본 연구는 전략경영과 ERP 만족, ERP 만족과 혁신성과, 전략경영과 혁신성과간의 관계를 규명하고 각 요인들간의 직·간접 효과를 평가하고, 이러한 연구결과를 토대로 혁신성과의 극대화를 통한 관광호텔의 경쟁력 확보, 원가절감을 통한 이익실현 및 기업 가치를 높일 수 있는 방안의 제시가 요구된다.

본 연구는 전략경영의 전략경영모듈과 ERP 만족간의 관련성과 ERP 만족과 혁신성과, 전략경영과 혁신성과간의 관계를 규명함으로써 관광호텔의 ERP 활용을 통한 전략경영 방법과 효율적인 경영혁신을 제시하고 이론적 틀을 구축하기 위해 다음과 같은 연구목적을

\* 부산여자대학 호텔경영과 겸임교수. E-mail: monsu362@hanmail.net

\*\* 상기 논문은 2004년 2월 동아대학교 대학원 박사학위 요약 발취본임.

설정하였다.

첫째, 관광호텔의 전략경영과 전략경영모듈에 대한 개념을 탐색하여 구성요인을 선정하고

둘째, 전략경영과 ERP 만족과의 관계를 규명하며

셋째, ERP 만족과 혁신성과간의 관계를 규명하며

넷째, 전략경영과 혁신성과간의 관계를 밝히며

다섯째, 전략경영, ERP만족, 혁신성과 요인간의 직·간접효과를 파악하여 모듈 개발의 중요성과 시스템 활용 방안을 평가를 하고자 하는 연구목적을 지닌다.

## Ⅱ . 이론적 배경

### 1. 전략경영의 개념

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 접근방법도 체계적으로 이루어지기 시작했고, 전략 연구도 이론의 발전을 가져올 수 있는 방향으로 전환되었다. 이와 같은 결과로 1970년대 말에 와서는 전략경영(strategic management)이라는 학문 분야로서 하나의 패러다임(paradigm)을 형성하게 되었다.(민창기 외, 1996) 특히 21세기는 정보화 사회를 넘어 고도로 발달된 네트워크 시스템에 의하여 시간과 공간을 초월한 경영이 가능한 새로운 디지털시대이다. 기존의 시간과 공간의 개념은 경영관리의 중요한 제약요인이었지만 인터넷으로 대변되는 네트워크시대, 즉 디지털시대에 있어서는 그와 같은 한계가 극복되어 시간과 공간을 초월한 경영이 가능하며 조직 또는 기업의 장기적 방향에 관한 연구 분야이다. 따라서 주로 조직의 성공과 실패의 원인을 탐구하는 모든 사람들이 관심을 가지는 주제를 다루고 있다. 일반적으로 기업은 경쟁을 통해 생존한다. 생산요소나 고객을 확보하기 위해 경쟁하며, 궁극적으로는 자신이 선택한 생존방식에 소요되는 비용을 만회하기 위한 수입을 얻기 위해 경쟁을 한다. 기업이 생존적 차원에서의 의사결정은 선택문제가 포함된다. 즉, 목표의 설정, 제품과 서비스의 결정, 제품시장에서 경쟁하기 위해 기업의 지위를 어떻게 구축할 것인가에 관한 경쟁전략의 설계와 구상, 적정한 수준의 사업범위와 다각화의 결정, 과업을 규정하고 조정하기 위한 조직구조와 관리제도 및 정책의 설계 등의 선택문제가 주요한 예라고 하겠다.

최근 새롭게 활용되는 전략경영 기법들은 기존의 기업경영을 구성하는 각 기능(function)들, 즉 구매, 생산, 판매, 재무, 인사 등이 필요에 따라 수평적으로 상호 밀접하게 결합되어 기업경영의 목표들을 달성하게 되는 개념인 프로세스(process)를 기초로 하고 있으며 가치기반 경영의 패러다임으로 구성 된 기법들은 가치중심경영, 활동중심경영, 균형성과표, 리스크 관리, 가치기준 회계로 구성되고, 지식기반 경영의 패러다임의 구성은 지식경영으로, 정보기술기반 경영의 패러다임은 전사적 자원관리, 공급사슬 관리, 고객관계 관리로 구성되어 있다.

## 2. ERP 시스템 만족과 선행연구 및 측정변수

정보시스템은 다양한 방법으로 사용자의 생산성을 잠재적으로 증가시킬 수 있고, 정보시스템 서비스의 품질개선은 사용자의 활동 가치를 더해주고 조직의 생산성을 증가시켜주는 효과적인 도구이다. 정보시스템이 실제로 조직목표달성에 공헌한 정도를 의미하는 정보시스템의 효과 혹은 정보시스템 품질을 측정하는 많은 방법이 연구되어 왔지만 학자들마다 판단하는 기준이 다르며 아직까지 개념화, 조직화에 관한 일치된 의견은 없다. (DeLone, William H. & McLean, Ephraim, 1992)

시스템 만족은 정보시스템의 출력물을 이용할 때, 사용자들의 반응을 측정하는 것이다. 시스템 만족은 시스템 이용과 함께 가장 많이 사용되는 정보 시스템 성과평가 방법이다. 따라서 기업들은 시스템을 운영하는 사용자가 직접 느끼는 여러 가지 측면의 시스템에 대한 평가를 객관적이고 높은 타당성을 갖고 있다. 시스템 만족의 선행연구에 대해 살펴보면, Seddon & Kiew(1994)는 적절성, 능률성, 효과성을, McGill, Hobbs & Kolbas(2000)는 사용자가 개발한 application domain의 연구 영역에서 정보의 적시성, 정확성, 타당성을 측정 방법을 제시하고 있고, 하주연(2002)은 기업들이 운영하고 있는 시스템에 대한 만족을 시스템 품질, 사용만족, 정보품질, 시스템통합, 접근용이성 등의 변수를 제시하고 있다.

## 3. 혁신의 성과

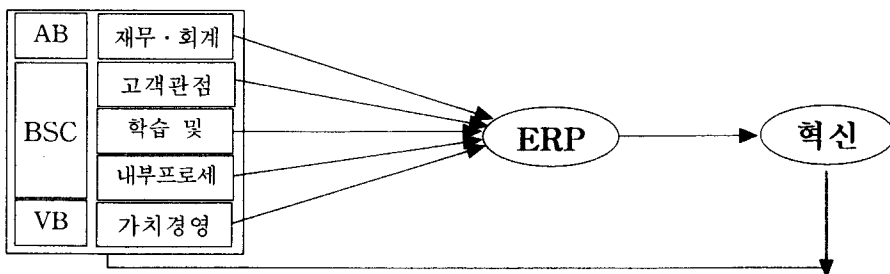
Simons(1987)은 회계통제시스템과 기업전략과의 관련성 연구를 통하여 공격형 전략을 추구하는 기업일수록 예측자료와 예산편성자료를 통해 높은 성과를 달성한다고 하였으며, Miler 와 Friesen(1996)은 원가우위 전략, 차별화 전략 그리고 집중화 전략을 사용하는 기업이 그렇지 않은 기업보다 높은 재무적 성과를 달성한다고 하였다. 따라서 혁신의 제 성과

에는 사무생산성 향상, 생산성 강화, 사원의 의식강화, 매출액 증대, 경영전략 및 기업비전 변화, 조직 분위기 개선, 기업 이미지 개선, 이익률 향상, 시장점유율 향상 등이 있으며, 이러한 것들을 통해 기업은 성과를 평가하고 있다.

### Ⅲ. 연구모형과 가설

#### 1. 연구모형의 설계

전략경영이 ERP만족에 대한 영향관계 연구하고자 따라서 이러한 경영전략정보들을 ERP만족의 모듈을 통해 성과로 측정할 수 있어 전략경영과 ERP만족의 선행연구인 Andrews(1987), Glueck(1988), Hatten & Hatten(1988), Smith, Arnold & Bizzell(1988), 송광선(1997), 홍성탁(2000), Keller(1996), 신철(1997), 김동일(1999) 등의 연구를 기초로 하였으며 ERP 만족은 정보 및 시스템 사용 후의 만족을 통해 혁신성과인 리엔지니어링과 리스트럭처링에 대한 성과로 나타내 Seddon & Kiew(1994), 조동성·신철호(1996), Lederer, Maupin, Sena & Zhuang(1998), McGill, Hobbs & Kolbas(2000), 김동일(2000), 나영·장지인·박문기(2000), 구경원(2000) 등의 연구에 따르며 전략경영의 혁신성과는 리더십과 프로세스의 개선, 전략적 계획을 통해 업무 재설계, 조직 재편성을 통해 성과로 나타난다. 기업은 고객과의 관계를 개선하고, 고객 서비스 만족 및 경쟁력 제고를 지속적으로 체계적으로 수행한다. 김정근(1993)의 전략경영이 기업환경이나 기업능력, 기업특성 등을 체계적으로 분석한 전략과 특정한 상황과 적합성을 유지할 수 있는 전략의 선택이 성과를 제고시켜 전략경영과 혁신성과 관련성을 가질 수 있다. 따라서 이 같은 선행연구의 근거로 <그림 1> 과 같은 연구모형을 설정했다.



<그림 1> 연구모형

## 2. 연구가설의 설정

연구모형을 근거로 하여 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

가설 I : 전략경영이 ERP 만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 II : ERP 만족이 혁신성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 III : 전략경영이 혁신성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

## IV. 가설의 검증 및 결과해석

본 연구는 관광호텔에서 ERP를 사용하고 있는 특 1급 호텔을 대상으로 ERP모듈에서 얻을 수 있는 전략경영정보와 ERP를 사용한 후의 만족과 ERP도입 후의 경영혁신성과에 대한 조사를 위해 실증조사에 앞서 1차에 걸쳐 예비조사를 하였다. 예비조사의 공간적 범위는 서울특별시에 소재하고 있는 특 1급 호텔 5곳과 부산광역시에 소재하고 있는 특 1급 호텔 4곳으로 한정하였으며 연구자가 ERP 사용자 및 실무자들을 직접 대면하여 설문을 회수하는 방법으로 하였으며 100부의 설문지를 배포하여 설문내용에 대한 타당성, 신뢰성을 검증하였다. 본 조사의 공간적 범위는 전국에 소재하고 있는 특 1급 호텔 중에서 ERP를 운영하고 있는 관광호텔들을 대상으로 하였다. 자료수집은 연구자가 경영자와 ERP 사용자 및 실무자들을 직접 대면하여 설문을 회수하는 방법으로 하였고 총 250부를 배포하여 불성실한 설문지와 회수되지 않은 37부를 제외한 203부를 실증분석에 이용하였다. 본 조사의 시간적 범위는 2003년 9월 15일부터 27일까지 실시하였다.

### 1. 인구 통계적 특성

표본집단의 인구통계적인 특성은 성별은 남성은 134명(66.0%), 여성은 69명(34.0%), 연령은 30세-39세가 110명(54.2%)으로 가장 많은 것으로 조사되었고, 그 다음은 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 나타났으며 근무 부서는 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. 종업원 수는 301~600명이 62명(30.5%), 601~900명이 41명(20.2%), 1,201명 이상이 38명(18.7%)으로 나타났고 호텔은 부산롯데 호텔이 31명(15.3%), 파라다이스 부산이 25명(12.3%), 조선포텔 부산이 20명(9.9%), 하얏트 서울이 15명(7.4%) 순으로 나타났다. 연간매출은 101~500억이 61명(30.0%), 501~1,000이 60명(29.6%) 순으로 나타났다. 사용모들은 판매가 55명(27.1%), 회계가 39명(19.2%), 인사가 36명(17.7%) 순이고, 근무경력은 3년~10년 이내가 133명(65.6%), 16년 이상이 26명(12.9%) 순으로 나타났다. 이용기간은 2년 이상이 76명(37.4%), 1년~1년 6개월이 39명(19.2%), 1년 6개월~2년이 37명(18.2%)의 순이고, 총 자산은 1,501억원 이상이 130명(64.0%), 1,001~1,500억이 28명(13.8%) 순으로 나타났고, 순이익액은 51~100억원이 77명(37.9%), 31~50억이 40명(19.7%) 순으로 나타났다.

## 2. 측정도구의 요인분석 및 신뢰도분석<sup>1)</sup>

〈표 1〉 재무·회계 요인분석

구분	문항내용	영업매출	거래처 매출	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	
	재고비용(식자재등)	0.557			0.518	0.5973	0.8312
	신규거래처 고객수		0.813		0.748	0.7186	
	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	0.8460
	투자자본수익률			0.893	0.880	0.7346	
	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				

각 요인들의 전체 분산 설명력은 67.902%이다. 각 요인들은 영업매출, 거래처매출, 자본흐름으로 명명하였으며, 분산은 49.246, 10.947, 7.710이며 총 14개 항목의 요인 적재치는 0.557~0.893으로 나타났다.

1) 본 프로시딩의 제약관계로 많은 부분이 생략되었으며 학위논문을 참고바람

〈표 2〉 고객관점 요인분석

구분	문항내용	고객·거래처	상품·영업	공통치	항목-전체 상관성	Cronbach's α	
고객 관점	고객·거래처별 데이터베이스	0.866		0.780	0.8043	0.9296	
	고객·거래처별 매출액	0.847		0.821	0.8534		
	고객·거래처별 판매가격	0.837		0.778	0.8053		
	고객·거래처별 유형구분	0.829		0.751	0.7960		
	고객·거래처별 재방문	0.733		0.669	0.7553		
	고객·거래처별 투숙일수	0.656		0.724	0.7530		
		고객 불평 접수		0.812	0.703	0.6492	0.8061
		협력업체 현황		0.808	0.684	0.5950	
		거래처별 송객수		0.674	0.735	0.6961	
		상품판매가격		0.514	0.513	0.5551	
Eigen value		6.133	1.025				
분 산(%)		61.326	10.251				
누적분산(%)		61.326	71.577				

〈표 3〉 학습 및 성장 요인분석

구분	문항내용	ERP 활용	종업원	공통치	항목-전체 상관성	Cronbach's α	
학습 및 성장	직원 고객 데이터 활용시간	0.861		0.756	0.7590	0.8654	
	직원 고객 데이터 활용회수	0.838		0.711	0.7238		
	고객 데이터 업데이트 수	0.746		0.602	0.6737		
	직원 ERP 접속시간	0.726		0.587	0.6528		
	고객 조사 결과 반영 수준	0.722		0.529	0.6145		
	직원 제안 건수	0.587		0.429	0.5471		
		직원 수상·포상 현황		0.780	0.625	0.6307	0.8165
		종업원 이직율		0.758	0.575	0.5494	
		종업원 교육훈련 현황		0.701	0.570	0.6098	
		직원 출퇴근 현황		0.686	0.480	0.5243	
		종업원 1인당 매출 수익		0.607	0.593	0.6270	
		종업원 매뉴얼 활용 현황		0.542	0.483	0.5512	
Eigen value		5.183	1.758				
분 산(%)		43.195	14.647				
누적분산(%)		43.195	57.841				

학습 및 성장에 대한 요인분석과 신뢰도 분석의 결과로 1.0이상의 고유치를 갖는 2개의 요인으로 추출되었으며, 각 요인들의 전체 분산 설명력은 57.841%이다. 각 요인들은 ERP 활용, 종업원으로 명명하였고, 분산은 43,195, 14,647이며 총 12개 항목의 요인 적재치는 0.542~0.861로 나타났다. 각 항목의 설명력을 나타내는 공통치는 0.429이상으로 나타났다. 또한 2개 요인의 신뢰성 계수는 ERP활용 0.8654, 종업원 0.8165로 Nunnally가 제시한 0.60

기준에 모두 적합한 것으로 나타났다.

ERP 만족에 대한 요인분석과 신뢰도 분석의 결과로 1.0이상의 고유치를 갖는 2개의 요인으로 추출되었으며, 각 요인들의 전체 분산 설명력은 67.689%이다. 각 요인들은 정보만족, 시스템 만족으로 명명하였고, 분산은 60,406, 7,283이며 총 18개 항목의 요인 적재치는 0.637~0.786으로 각 항목의 설명력을 나타내는 공통치는 0.613이상으로 나타났다. 또한 2개 요인의 신뢰성 계수는 정보만족 0.9430, 시스템만족 0.9307로 Nunnally가 제시한 0.60 기준에 모두 적합한 것으로 나타났다.

〈표 4〉 ERP 만족 요인분석

구분	문항내용	정보 만족	시스템 만족	공통치	항목-전체 상관성	Cronbach's α
ERP 만족	ERP 정보제공의 충분성	0.786		0.718	0.7940	0.9430
	ERP 정보제공의 유용성	0.776		0.616	0.6607	
	ERP 정보제공의 최신성	0.734		0.613	0.7249	
	ERP 정보제공의 적시성	0.725		0.632	0.7491	
	ERP 정보제공의 신속성	0.723		0.673	0.7747	
	ERP 정보제공의 정확성	0.711		0.650	0.7598	
	ERP 정보제공의 전반적 만족	0.700		0.745	0.8196	
	ERP 정보제공의 다양성	0.697		0.742	0.8243	
	ERP 정보제공의 공유성(호환성)	0.690		0.681	0.7798	
	ERP 정보제공의 기대충족성	0.663		0.642	0.7585	
	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		10.873	1.311			
분산(%)		60.406	7.283			
누적분산(%)		60.406	67.689			

업무혁신에 대한 요인분석과 신뢰도 분석의 결과로 1.0이상의 고유치를 갖는 2개의 요인으로 추출되었으며, 각 요인들의 전체 분산 설명력은 64.793%이다. 각 요인들은 내부업무, 영업업무로 명명했고, 분산은 54,251, 10,543이며 총 14개 항목의 요인 적재치는 0.578~0.836으로 나타났다. 각 항목의 설명력을 나타내는 공통치는 0.580이상으로 나타났다. 또한 2개 요인의 신뢰성 계수는 내부업무 0.9116, 영업업무 0.8917로 Nunnally가 제시한 0.60 기준에 모두 적합한 것으로 나타났다.



〈표 5〉 업무혁신 요인분석

구분	문항내용	내부 혁신	영업 혁신	공통치	항목-전체 상관성	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			

### 3. 가설의 검증2)

1) 가설 I: 전략경영이 ERP 만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

구분	변수명	회귀계수	표준오차	t값	유의도
정보 만족	영업매출	0.297	0.062	4.775	0.000**
	자본흐름	0.276	0.062	4.444	0.000**
	거래처매출	0.257	0.062	4.133	0.000**
	R <sup>2</sup> =0.231 상수=6.840E-17 수정R <sup>2</sup> =0.219 F=19.876 p=0.000**				
시스템 만족	거래처매출	0.360	0.065	5.524	0.000**
	영업매출	0.152	0.065	2.331	0.021*
	R <sup>2</sup> =0.152 상수=3.617E-18 수정R <sup>2</sup> =0.144 F=17.973 p=0.000**				
정보 만족	고객·거래처	0.398	0.061	6.565	0.000**
	상품·영업	0.327	0.061	5.399	0.000**
	R <sup>2</sup> =0.265 상수=-2.2E-17 수정R <sup>2</sup> =0.258 F=36.124 p=0.000**				
시스템 만족	고객·거래처	0.313	0.066	4.776	0.000**
	상품·영업	0.200	0.066	3.045	0.003**
	R <sup>2</sup> =0.138 상수=1.516E-17 수정R <sup>2</sup> =0.130 F=16.039 p=0.000**				

2) 본 가설검증에 프로시딩의 제약적인 요인 때문에 일부 검증만 표기하며 독자는 본 논자의 학위논문을 참고바람.

2) 가설Ⅱ: ERP 만족이 혁신성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

〈표 7〉 ERP 만족이 혁신성과에 긍정적인 영향분석

구분	변수명	회귀계수	표준오차	t값	유의도
내부 혁신	정보만족	0.429	0.058	7.413	0.000**
	시스템 만족	0.383	0.058	6.619	0.000**
		$R^2=0.331$	상수=7.558E-17	수정 $R^2=0.324$	F=49.381
영업 혁신	시스템 만족	0.393	0.063	6.263	0.000**
	정보만족	0.236	0.063	3.763	0.000**
		$R^2=0.211$	상수=-9.7E-19	수정 $R^2=0.203$	F=26.692
관리 업무	정보만족	0.174	0.069	2.541	0.012*
	시스템 만족	0.174	0.069	2.499	0.013*
		$R^2=0.060$	상수=7.095E-17	수정 $R^2=0.050$	F=6.351
생산 변경	시스템만족	0.151	0.070	2.161	0.032*
		$R^2=0.023$	상수=6.413E-17	수정 $R^2=0.018$	F=4.668
조직 축소	정보만족	0.440	0.060	7.378	0.000**
	시스템만족	0.309	0.060	5.180	0.000**
		$R^2=0.289$	상수=8.527E-17	수정 $R^2=0.282$	F=40.634

3) 가설Ⅲ: 전략경영이 혁신성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

〈표 8〉 전략경영이 혁신성과에 긍정적인 영향분석

구분	변수명	회귀계수	표준오차	t값	유의도
내부 혁신	거래처매출	0.347	0.060	5.764	0.000**
	영업매출	0.288	0.060	4.781	0.000**
	자본흐름	0.276	0.060	4.591	0.000*
		$R^2=0.279$	상수=1.411E-16	수정 $R^2=0.269$	F=25.718
영업 혁신	거래처매출	0.244	0.068	3.567	0.000**
		$R^2=0.060$	상수=-3.1E-17	수정 $R^2=0.055$	F=12.724
내부 혁신	고객·거래처	0.393	0.061	6.436	0.000**
	상품·영업	0.317	0.061	5.192	0.000**
		$R^2=0.255$	상수=7.576E-17	수정 $R^2=0.247$	F=34.192
영업 혁신	상품·영업	0.285	0.065	4.373	0.000**
	고객·거래처	0.268	0.065	4.125	0.000**
		$R^2=0.153$	상수=2.270E-17	수정 $R^2=0.145$	F=18.071
내부 혁신	종업원	0.438	0.062	7.068	0.000**
	ERP활용	0.198	0.062	3.190	0.002**
		$R^2=0.231$	상수=5.467E-17	수정 $R^2=0.223$	F=30.068
영업 혁신	ERP활용	0.419	0.064	6.535	0.000**
		$R^2=0.175$	상수=1.976E-17	수정 $R^2=0.171$	F=42.706

가설 1, 가설 2, 가설 3에 종합적인 종합적으로 해석을 하면은 다음과 같다.

첫째, 전략경영에 영향을 미치는 구성요소들을 표준화모수를 기준으로 살펴보면 고객·거래처, 거래처 매출, 상품·영업, 자산·성과, 판매관리, 고객대응, 조직·신상품, 영업 매출, ERP활용, 종업원, 자본흐름으로 나타났다.

둘째, ERP 만족에 영향을 미치는 구성요소들을 표준화모수를 기준으로 살펴보면 시스템만족, 정보만족으로 나타났다.

셋째, 전략경영이 혁신성과에 미치는 구성요소들을 표준화모수를 기준으로 살펴보면 내부업무, 영업업무, 조직축소, 생산변경, 관리업무, 조직업무로 나타났다.

넷째, 전략경영, ERP만족, 혁신성과간의 직·간접 효과를 보면 직접효과 보다 간접효과가 큰 것으로 평가되고 있다. 회귀분석을 통해 나타난 전략경영의 각 구성요인이 혁신성과에 미치는 효과는 간접효과 보다 직접효과가 큰 것으로 나타났다.

## V. 결 론

### 1. 연구 결과의 요약 및 시사점

본 연구는 전략경영을 구성하고 있는 ABM, BSC, VBM의 요인들을 통해 전략경영의 구성요소를 추출하고, 이들 전략경영과 ERP 만족, ERP 만족과 혁신성과 그리고 전략경영과 혁신성과간의 관계를 규명함으로써 관광호텔의 혁신적 경영활동 방안을 제시하고자 하였다. 이를 위하여 문헌연구에서 전략경영에 대한 이론적 연구를 바탕으로 전략경영과 ERP 정보만족, 시스템 만족, 혁신성과의 구성요인과 변수들을 도출하였다. 또한 전국에 소재하고 있는 특 1급 호텔 중에서 ERP 시스템을 운영하고 있는 관광호텔들을 대상으로 설문조사를 하여 ERP 시스템에서 얻을 수 있는 전략경영 정보요인들과 ERP 정보만족과 시스템 만족 요인, 혁신성과요인, 전략경영과 혁신성과간의 요인을 규명하고, 선행연구들을 토대로 본 연구의 이론적 모형을 개발하였다.

지금까지 기업의 혁신성과에 대한 연구가 많이 이루어졌지만 관광호텔의 전략경영과 ERP 정보만족 및 시스템 만족, 혁신성과, 전략경영과 혁신성과에 관련된 연구가 미미하였다고 할 수 있다. 그러나 본 연구는 선행연구를 확장하여 전략경영, ERP 만족, 혁신성과 구성요인들간의 관계를 검증하기 위해 회귀분석을 하였다.

본 연구의 주요한 결과는 다음과 같다.

첫째, 전략경영에 영향을 미치는 구성요소들을 표준화모수를 기준으로 살펴보면 고객·거래처, 거래처 매출, 상품·영업, 자산·성과, 판매관리, 고객대응, 조직·신상품, 영업 매출, ERP활용, 종업원, 자본흐름으로 나타났다.

둘째, ERP 만족에 영향을 미치는 구성요소들을 표준화모수를 기준으로 살펴보면 시스템만족, 정보만족으로 나타났다.

셋째, 전략경영이 혁신성과에 미치는 구성요소들을 표준화모수를 기준으로 살펴보면 내부업무, 영업업무, 조직축소, 생산변경, 관리업무, 조직업무로 나타났다.

따라서 연구결과에 따라 몇 가지 논의를 통해 이론적 시사점은 첫째, 전략경영과 ERP 만족간의 관계를 분석한 결과 흥성탁의 전략경영 구축을 통한 ERP 기반의 기업관리시스템 연구와 공동진의 ERP에서 프로세스들이 업무 재구성 모듈을 통해 지원하고 그 결과에 대해 업무마다 모듈을 결합하고 적용하여 전체 시스템을 구성한다는 연구결과가 지지를 받고 있음을 알 수 있다. 이는 전략경영의 구성요인들이 ERP 정보만족, 시스템만족의 요인들에 영향을 미치면서 서로 연관관계가 있다는 것을 증명하고 있다. 또한 Myers & Kappelman은 DeLone & McLean의 정보시스템 성공모형과 Saunders & Jones의 정보시스템 평가선택모형을 기초로 하여, 상황이론적 접근방법에 따라 정보시스템 성과평가를 위한 포괄적 모형을 제시하였는데, 결국 Myers & Kappelman의 모형 역시 DeLone & McLean의 정보시스템 성공모형에 그 근간을 두고 있기 때문에 본 연구와 유사한 관련성이 있는 것으로 분석되었다. 둘째, ERP 만족과 혁신성과간의 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 제시하였다. 선정된 측정변수의 차이는 있지만 본 연구에서도 ERP만족이 업무 혁신과 아웃소싱, 다운사이징에 영향을 미치는 것으로 나타나 선행연구의 결과를 지지하고 있으며 셋째, 전략경영과 혁신성과간의 분석결과 김정근의 전략경영 측면의 리더십, 프로세스 개선, 전략적 계획을 통한 업무 재설계 및 조직 재편성을 통한 고객서비스 만족과 경쟁력 제고의 성과를 규명함으로써 해결된다고 전제한 결과가 본 연구와 일치함으로 선행연구의 결과를 지지하였으며

실무적 시사점을 도출하면 첫째, 관광호텔의 전략경영모듈들은 ERP 시스템에서 얻을 수 있는 전략경영정보요인들과 직·간접적으로 영향관계가 있으므로, ERP 시스템을 체계

적이면서도 효율적으로 활용할 수 있는 시스템을 조성해야 하며 둘째, ERP 정보, ERP 시스템의 활용으로 얻을 수 있는 정보를 데이터베이스화하여 신속하고 정확한 정보를 공유함으로써 관광호텔의 업무혁신에 적극 반영할 수 있어야 하며, 적합한 아웃소싱 및 다운사이징을 실시함으로써 호텔의 재무·회계와 관련된 수익률 확보, 원가절감, 매출증대를 통해 바람직한 이익실현, 고객 서비스의 질적 수준 향상 및 업무처리의 개선으로 호텔가치를 증대시키며 셋째, 전략경영은 프로세스의 개선, 전략적 계획과 업무의 재설계, 조직재편성의 성과로 나타나고 있으며 전략경영과 혁신성과의 직·간접효과를 토대로 성과요인의 체계적 활용이 요구된다.

## 참고문헌

- 강남국, 호텔 서비스 상품이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구, 경기대학교 경영대학원 박사학위논문, 150-152 (1993).
- 강병서, 기업의 내부능력과 팀 운영이 신제품의 성과에 미치는 영향에 관한 연구, 경영연구, No. 4, Vol. 1999, (1999).
- 공두진, ERP 시스템의 성공요인이 재무적 성과에 미치는 영향, 동아대학교 대학원 박사학위논문, 11 (2002).
- 이창기·김홍범, 호텔 전략경영 및 경영성과에 관한 실증적 연구(1996), 한국호텔경영학회, p. 170.
- Cameron, K. S. Freeman, S. J and Mishra, A. K., Best practices in white-collar downsizing : Managing contradictions, Academy of Management Executive, 5(3), 57-73 (1991).
- Caron, M, et al. m, Business Reengineering at CIGNA Corporation: Experience and Lessons Learned From the Firs Five Years, MIS Quarterly, September, 233-250 (1994).
- Cascio, W. F., Downsizing: What do we know? What have we learned? Academy of Management Executive, 7, 95-104 (1993).
- Cooper, R. & Kaplan, R., Profit Priorities from Activity-Based Costing, Boston, MA : Harvard Business Review (1991).
- Davenport, T. H. and Short, J. E., The New Industrial Engineering : Information Technology and Business Process Reengineering, Sloan Management Review, 11-27 (1990).

Freeman, S. J. and Cameron, K. S., Turnaround: Retrenchment and recovery, *Strategic Management Journal*, 13, 287-309 (1993a).

DeLone, William H. & McLean, Ephraim R., *Information Systems Success : The Quest for the Dependent Variable*, *Information Systems Research* 3(1), March(1992), p. 62, pp. 60-95.

Freeman, S. J. and Cameron, K. S., Turnaround: Retrenchment and recovery, *Strategic Management Journal*, 13, 287-309 (1993a). Organizational downsizing: A convergence and reorientation framework, *Organizational Science*, 4(1), 10-29 (1993b).