

호텔기업의 효율적인 컴퓨터 시스템 활용에 관한 연구

공효순*, 송은지**

요약

최근 하루가 다르게 발전하는 IT기술에 비해 우리나라 호텔기업의 컴퓨터시스템은 기존의 시스템에 머물러 있는 경향이 있다. 호텔의 정보시스템을 지속적으로 업그레이드시키는 일이 곧 고객만족으로 연결되는 만큼 질적 서비스 향상에 발맞춰 전산 시스템도 개발되고 유지 관리 되어야 한다.

이에 본 연구에서는 호텔에 컴퓨터가 어떻게 도입되어 왔으며 그 목적과 효과를 살펴 보면서 현재 도입하여 활용되고 있는 호텔정보시스템에 대해 고찰하고 문제점을 살펴보았다. 또한 그 문제점을 일반 정보시스템의 관점에서 분석하여 우리나라 호텔에 컴퓨터시스템을 보다 효율적으로 활용할 수 있는 방안을 제시하였다.

A Study on the Efficient Use of Computer Systems for Hotel Businesses

Hyo Soon Kong*, Eun Jee Song**

Abstract

The computer systems of many hotel businesses in Korea do not really succeed in keeping up with the rapidly developing IT technology. It is essential that they keep updating the information systems of hotels, which will eventually result in enhanced customer satisfaction. They also need to make every effort to develop and maintain appropriate computing systems to improve the quality of service to customers.

This paper discusses how computers have been introduced to hotel businesses and how the intended goals have been materialized. We attempt to examine the information systems of some Korean hotels and see if there is any problem that needs to be solved. From the perspective of a general information system, we intend to make a proposal to optimize the computer system of the hotels.

Key words : Computer System, Hotel Information System(HIS), HIS maintenance

1. 서론

※ 제일저자(First Author) : 공효순

접수일:2011년 02월 28일,수정일:2011년 03월 24일,

완료일:2011년 03월 30일

* 남서울대학교 호텔경영학과

hskong@nsu.ac.kr

** 남서울대학교 컴퓨터학과

최근 컴퓨터의 발달로 인해 모든 기업에서는 컴퓨터 시스템을 도입하고 이를 활용하고 있다. 따라서 컴퓨터시스템 즉 정보시스템에 투자되는 예산이 급격히 증가하게 되었다. 그러한 투자

액의 효과와 타당성에 대한 의심이 대두되면서 정보시스템 부문만의 단순한 계획에서 벗어나 전사적인 관점에서의 조직 목표와 비전을 달성하기 위해 정보시스템 기능에 대한 전략적인 계획 수립이 필요하게 되었다.

호텔이란 기업도 마찬가지로 대형화되고 사무량이 증대함에 따라 고객서비스의 기본인 신속, 정확, 친절한 서비스를 하기위해 컴퓨터 활용은 필수불가결한 요소가 되었고 컴퓨터시스템의 활용은 호텔산업에 지대한 발전을 가져왔으며 기여한 공로가 매우 크다. 이러한 호텔업무의 전산화는 필요로 하는 데는 경영자의 경영목적이 있을 것이고 호텔경영에 참여하는 직원의 목적이 있을 수 있으며 호텔을 이용하는 고객의 입장에서 목적으로 나누어 볼 수 있다.

첫째로 호텔을 경영하는 경영자의 입장에서 살펴보면 운영이익을 극대화하는 하나의 방안이 될 수 있으며 또한 전산화함으로써 인원증가에 대한 억제 효과를 기대 할 수 있다. 둘째로 호텔에서 근무하는 직원의 입장에서 살펴보면 전산화함으로써 초기에는 다소의 시간이 투자된다고 볼 수 있으나 점차 신속한 업무를 처리 할 수 있는 도구로 제시 될 수 있다는 점과 단순 반복되는 업무를 줄일 수 있는 효과가 있다. 셋째로 고객의 입장에서 살펴보면 사람이 처리하는 것보다 컴퓨터시스템을 활용함으로써 신뢰감을 얻을 수 있으며 정보처리의 많은 부분에서 향상된 서비스를 지원 받을 수 있다.

그러나 컴퓨터시스템을 도입 할 때는 기업의 업무 변화를 초래하므로 조직의 변혁을 위한 계획의 추진이 필요하며 성공적인 컴퓨터시스템을 운영하기 위해서는 빠르게 발전하는 최신 IT 기술에 따라 정보시스템의 개선이 필요하다[1].

호텔산업은 상대적으로 다른 산업분야에 비해 정보전산화에 대한 요구가 적은 편이므로 이러한 필요에 소극적이다. 실제 국내의 호텔의 컴퓨터 활용 현황을 살펴보면 날로 변화하고 발전하고 있는 다른 IT활용 분야에 비해 IT 인프라구축의 개선이 잘 이루어지고 있지 않고 호텔의 컴퓨터시스템 활용이 실제 경영자나 고객에게 얼마나 그 유용성이 있는가에 대한 분석도 원활히 이루어지고 있지 않는 실정이다.

본 연구에서는 이러한 문제점을 감안하여 현재 우리나라 호텔에 컴퓨터가 어떻게 활용되고

있으며 그에 따른 효과와 문제점에 대해 알아보고 컴퓨터 시스템을 좀 더 효율적으로 호텔에 활용할 수 있는 방안을 제시하고자 한다.

2. 호텔의 컴퓨터 시스템도입 및 발전과정

2.1 컴퓨터시스템 필요성

호텔시설을 이용하는 고객정보에는 한번만 이용하는 것이 있는가 하면 다음에 다시 활용하는 것이 있다. 아무리 중요한 정보라도 그것을 제대로 관리하지 못한다면 그만큼 정보의 가치가 줄어드는 것이다. 왜냐하면 동일한 정보를 또다시 생성한다는 자체가 그만큼 시간과 노력을 기울여야 하기 때문이다. 그러므로 정보를 효율적으로 관리하기 위해서는 정보관리절차를 조직적이고 체계적으로 시스템화할 필요성이 절실하게 요구되는 것이다. 호텔에 컴퓨터를 도입하는 목적에 따라 기대할 수 있는 효과는 다음과 같다.

- (1)호텔직원이 많은 시간을 고객과 함께 보낼 수 있어서 고객에 대한 서비스가 증진된다.
- (2)예약, 체크인, 체크아웃 절차를 단순하고, 신속하고, 정확하게 업무를 수행한다.
- (3)원시자료의 수를 줄이고, 데이터의 양을 최소화하여 효율적인 업무처리를 한다.
- (4)호텔에서 기록의 정확성을 높이고, 고객으로부터 신뢰감을 조성하게 한다.
- (5)에너지 절약과 조절을 가능하게 한다.
- (6)객실과 고객데이터를 효율적으로 관리할 수 있다.
- (7)영업의 내부통제와 악성부채의 통제를 철저하게 할 수 있게 한다.
- (8)항목별로 분류된 명세서와 종합적인 경영보고서를 산출한다.
- (9)영업부서간의 의사전달기능을 향상시킨다.
- (10)다양한 정보파악과 호텔에 보다 좋은 정보를 제공해 준다.

2.2 발전과정

호텔 산업을 둘러싼 환경의 변화에 적응하면서 과학적, 기술적 환경변화에 시대적 요청에 부응하기 위한 정보시스템의 구축과 함께 컴퓨터 도입에 의한 자동화에 적응, 조화를 시도하

게 되었다. 발전과정은 다음과 같다[1].

미국에서는 1960년대 초에 서비스 대행사를 통해서 숙박산업이 컴퓨터 시스템과 접할 수 있는 기회를 제공받았고 1963년에는 뉴욕에 있는 힐튼 호텔에 설치가 되었다. 그러나 이 시기에 기술은 호텔 업무에 적절하게 적용되지는 않았다. 또한 호텔종사자들은 컴퓨터 도입이 호텔 운영에서의 좋은 서비스 제공 측면에서는 해를 끼칠 우려가 있다고 생각하였고 당시의 컴퓨터 기술로는 호텔의 많은 업무를 처리하기에는 역부족이었다. 1960년 후반부터는 컴퓨터가 급격하게 발달함에 따라 호텔업계에도 컴퓨터 도입을 적극적으로 추진하는 움직임들을 보였다.

1970년대는 컴퓨터 시스템의 도입이 활발하게 일어났다. 호텔업계 또한 호텔들의 규모가 커지면서 외부의 용역업체로부터 내부 프론트 오피스 업무의 자동화를 맡기기 시작했다. 예약관리 업무는 중앙 예약 망과 공유유역을 구축할 수 있어서 많은 정보량을 처리하는데 효율적이었고 예약과 동시에 다른 다양한 업무들을 간단히 처리할 수 있게 되었다.

80년대 들어오면서 컴퓨터가 더욱 발달함에 따라 호텔업계에서도 중, 소형 호텔까지 컴퓨터를 보급하게 되었다. 또한 프론트 업무의 자동화는 보다 사용자들이 사용하기 쉬운 시스템으로 발전 되었고 프론트 오피스 업무와 백오피스 업무를 하나의 시스템으로 통합 운영하는 체제를 구축할 수 있었다.

1990년대 중반 인터넷이 전 세계로 보급이 됨에 따라 호텔 산업도 이에 발맞추기 시작했다. 호텔 안에서의 시스템들뿐만 아니라 인터넷상으로 예약, 결제, 조회 등 소비자들의 욕구에 맞는 서비스를 제공하기 시작하였다. 이것은 소비자뿐만 아니라 호텔 측에도 굉장히 도움이 되는 것이었다. 소비자들의 소비행태 및 판매 실적 등을 실시간으로 알 수 있기 때문에 주력 상품과 취약상품들을 구분하고 전략수립을 하는 등 호텔 측에도 많은 도움이 되었다[2][3].

3. 호텔의 컴퓨터시스템 활용현황 및 분석

3.1 활용현황

호텔에 컴퓨터 도입의 문제가 국내 처음으로 토의 된 것은 1976년 롯데호텔이 1000개의 객실 규모의 호텔건립을 시작하면서 막대한 업무량을 처리 할 훈련된 노동력의 필요와 신속한 서비스를 고객에게 제공하는 문제 때문에 심각하게 고려하게 되었다 . 객실부문 회계에는 1970년 후반에 조선로얄호텔 등에서 처음으로 컴퓨터가 활용되었다. 그 후 1979년 신라호텔 등에 Facom 컴퓨터가 처음 도입되었고 그 후 워커히, 하이야트도 설치 완료되었다. 1983년에 힐튼은 IBM360 컴퓨터로 기종을 새롭게 하였고 1988년 전후해서 신규 대형 호텔이 등장하면서 호텔 업무에 컴퓨터시스템 도입이 보편화되기 시작하였다. 우리나라 현재 호텔에 컴퓨터시스템 활용현황을 살펴보면 위에서 살펴본 발전 과정에서 1980년대에 도입하기 시작한 호텔정보시스템(Hotel Information System)의 수준으로 되어 있다. 호텔정보시스템(Hotel Information System)이라고 하는 개념은 호텔에서 가장 중요한 데이터라고 할 수 있는 정보의 흐름과 정보의 양을 시기적절하게 조정하여 호텔경영진에게 빠른 정보를 제공하는데 그 목적이 있다고 할 수 있다. 따라서 호텔 정보시스템의 개념은 호텔내의 정보자원의 흐름을 원활히 하고 보디나온 관리를 함으로써 경영의 효율성을 증진시키는 영업체계의 확립과정이라 할 수 있으며 운영상의 주된 목적은 호텔에서 필요한 각종 데이터 처리를 단순화 하고 정보 관리 업무를 표준화 하여 저렴한 가격에 정확한 자료들을 신속하게 제공받도록 하는 데 있다. 이러한 호텔 정보 시스템을 크게 분류하면 다음에 설명하는 네 가지로 분류 할 수 있다[표1].

1) 프론트 오피스시스템

프론트 오피스의 주 업무는 호텔에 숙박하기 위해 찾아오는 고객을 제일 먼저 접객하고 고객이 체류하는 동안 호텔 내 모든 곳을 안내하며 고객이 호텔을 나갈 때까지 마지막으로 안내하는 호텔창구의 역할을 하는 것이다. 따라서 이러한 모든 업무를 원활하고 신속하게 수행하기 위해서는 시스템에서도 기능별로 구분해야 한다.

2) 백 오피스시스템

백오피스의 시스템에는 호텔에서 발생하는 매출, 매입관계를 관리하는 경리, 회계 시스템,

직원의 채용 및 교육 그리고 급여를 관리하는 인사. 교육시스템, 호텔영업에 필요한 식 음료 관리 및 원가를 관리하는 재고관리시스템과 원가관리시스템이 있으며 호텔 고객관리 및 판촉을 위한 업무를 집행하는 판촉. 연회관리 시스템 등이 있다. 그리고 이러한 모든 자료를 최고 경영자가 참조할 수 있도록 구축된 최고 경영자 관리시스템이 있다. 백오피스의 시스템은 호텔 경영특성에 따라 시스템을 구축할 수 있는 유연성이 있는 특징이 있다고 할 수 있다.

3) 업장관리시스템(POS시스템)

업장관리시스템은 호텔 내에 설치되어 있는 다양한 레스토랑, 바(bar), 수영장, 헬스클럽과 같은 부대시설에서 사용되는 매출을 관리하는 시스템으로서 일반적으로 POS(Point of Sales)시스템이라고 한다. POS기기의 종류는 사용용도에 따라 백화점용, 호텔용, 외식사업용 등으로 구분할 수 있으며, 사용하는 업체의 경영 방식에 따라 적절한 기기의 도입이 필요한 아주 민감한 시스템이라고도 할 수 있다. POS시스템은 종래의 레지스터를 대신하는 POS 터미널에 현금의 보관뿐만 아니라 중앙의 컴퓨터와 온라인으로 직접 연결되어 매장에서 발생하는 데이터를 컴퓨터에 기록하고 기록된 판매정보를 조회할 수 있는 기능을 가지고 있다.

4) 인터페이스시스템

인터페이스 시스템의 역할은 분산된 자료를 하나로 통합 시키는 교통순경의 역할을 한다. 객실에서 출력되는 객실정보, 업장에서 제공되는 업장정보 등을 통합하여 고객 및 직원을 위한 정보자료로 이용될 수 있도록 도와주는 통합시스템으로 그 역할이 아주 중요한 시스템이다.

<표1> 호텔정보시스템 구성

구분	담당 업무	정보시스템 내용
프런트 오피스 시스템	예약	객실고객 및 업장 고객의 예약을 받는다.
	프론트 캐서	환전업무와 객실 고객의 체크아웃을 돕는다.
	프런트 클럭 하우스	객실고객의 체크인을 돕는다.
	키핑	객실청소 상태를 점검한다.
	교환실	모닝 콜, 음성사서함 등 안내서비스를 한다.
	벨 데스크	메시지를 출력하여 전달한다.

	마케팅	객실에 대한 수요 및 예측을 한다. 마케팅전략의 기초가 된 자료를 수집한다.
	경영진	실시간으로 객실현황을 점검한다.
백오피스 시스템	인사 급여	종사원의 인사 및 급여를 관리 한다.
	경리 회계	매입·매출관리를 한다.
	검수 구매	자재에 대한검수 및 구매를 관리 한다.
	고객 관리	호텔이용고객을 관리한다.
	원가 관리	호텔경영에 필요한 비용분석을 한다.
	시설 관리	호텔시설에 대한 관리를 한다.
	경영진	경영전략을 위한 자료를 수집한다.
POS 시스템	주방	고객주문이 자동으로 전달되어 조리한다. 레시피 관리가 된다.
	레스토랑	고객의 주문을 주방으로 자동으로 전달한다. 객실고객 영수증을 구분해 처리·발급한다. 고객신상 정보에 의해 서비스를 제공한다.
인터페이스 시스템	전화요금산출	객실고객의 전화사용에 대한 내역 및 요금을 산출한다.
	에너지 관리	객실의 전열, 난방에너지를 자동 관리한다.
	전자 잠금	마그네틱에 의한 객실입구를 관리한다.
	음성 사서함	고객 부재 시 상대방 음성으로 시지가 전달된다.
	인터넷	객실 내에서 인터넷 검색 및 전자우편을 사용한다.
	영수증 검색	객실 내의 TV를 통하여 사용내역을 볼 수 있다.
	비디오 상영	다양한 영화를 볼 수 있으며 자동으로 요금이 산출된다.
미니 바	객실에서 소비한 냉장고의 내용물 및 요금이 산출된다.	
	고객 이름 호출	고객이 객실에서 전화를 걸면 객실번호와 이름이 나타남으로 이름을 불러준다.

3.2 실태분석

현재 국내 호텔에서 대표적으로 활용하고 있는 호텔정보시스템의 실태를 분석하기 위하여 Nolan모델의 이론을 적용하여 고찰한다. 내용은 이 이론의 단계모형에 입각하여 국내 특급호텔의 정보시스템의 실태를 파악하고 바람직한 발전모델 또는 운영방안을 제시한 것이며 컴퓨터 시스템의 활용 모형을 개념적으로 기술, 정리

하고 각 단계의 특성과 야기되는 관리 문제에 대한 것이다. 먼저 일반적인 컴퓨터시스템의 도입시에 적용되는 이론을 살펴본다. Nolan은 컴퓨터를 관리하는데 필요한 각 단계를 표2에서 처럼 6단계로 컴퓨터 시스템 도입의 성장단계로 나누어 분석하였다[6].

<표2> 컴퓨터 시스템 도입 성장단계

변수	응용시스템 포트폴리오	정보시스템 조직	정보시스템 계획과 통제	사용자 인식
단계				
1단계(착수)	기능 분야별 응용절감을 위한 응용무	기술 습득을 위한 전문화에 중점	느슨한 계획과 통제	방관적 자세 견지
2단계(전파)	모든 업무분야로의 확대	사용자 지향적인 프로그램에 중점	더욱 느슨한 계획 및 통제	피상적인 열정의 소유
3단계(통제)	기존 응용분야의 재구성 및 문서화의 개선	중간 관리자의 역할 증대	공식화된 계획 및 통제 방식 적용	독단적인 책임의식의 소유
4단계(통합)	데이터베이스 기술을 이용한 기존 응용분야의 개선	조직내 서비스 제공기능을 수행하는 부서로 정착	적합하게 조정된 계획 및 통제 방식 적용	책임의식의 습득
5단계(데이터 관리)	기존 응용분야의 조직적 통합	데이터 관리에 중점	데이터의 공유 및 여러 응용분야에 공통으로 이용 가능한 시스템 개발에 중	효과적인 책임의식의 소유

		점		
6단계(성숙)	조직내에서의 정보흐름을 반영할 수 있는 방향으로 통합	데이터 자원 관리에 중점	데이터 자원에 관한 전략 계획 수립	사용자와 시스템요원간의 공동 책임의식 정착

표2에서의 각 변수의 의미는 다음과 같다.
 * 응용시스템 포트폴리오 :조직경영활동에 이용되고 있는 소프트웨어 프로그램과 절차이며 정보시스템 조직내에 개발 축적된 프로그램과 절차를 말한다.
 * 정보시스템 조직 :응용시스템을 개발,운영하기 위해 요구되는 전산부서 내의 조직 구조를 말하며 정보시스템 조직 구조는 하드웨어와 소프트웨어 시스템개발, 운영조직을 포함한다.
 *정보시스템 계획과 통제: 응용시스템의 개발과 운영에 포함되는 여러 경영 활동을 말하며 정보시스템 계획,프로젝트 관리,정보시스템 운영위원회, 비용부과와 성과 측정 등을 포함한다.
 *이용자 의식 수준: 이용자란 라인과 스템의 직무를 수행하기 위해 응용 시스템을 이용해야 하는 부서의 구성원을 말하며 자료가 통합되고 응용시스템이 경영 통제와 전략계획에 지원됨에 따라 이용자부서의 경영자가 시스템 출력에 대한 높은 관심과 요구를 갖게 된다.

국내 호텔정보시스템을 사용하고 있는 특급호텔의 실태를 분석하기 위해 표2의 성장단계에 5점 척도법을 사용하여 265개의 유효표본을 수집한 결과 표3과 같은 결과를 얻었다.

<표3> 국내특급호텔 호텔정보시스템 단계

변수 단계	응용시스템 포트폴리오	정보시스템 조직	정보시스템 계획 통제	사용자 인식	평균
1단계(착수)	2.61	3.22	2.31	2.20	2.59
2단계(전파)	3.58	3.10	2.29	3.36	3.08

3단계 (통제)	3.23	3.82	3.49	3.97	3.63
4단계 (통합)	3.64	3.37	3.38	3.12	3.38
5단계 (데이터관 리)	3.20	3.15	3.23	4.19	3.44
6단계 (성숙)	3.17	3.03	3.31	3.38	3.22

표3의 결과에 의하면 호텔정보시스템에 있어서 전체 컴퓨터도입 성장단계 중 점수가 비교적 높은 3,4,5단계 즉, 통제,통합,데이터관리에 가장 접근하고 있음을 알 수 있다.

4. 호텔정보시스템의 문제점 및 해결방안

4.1 문제점

호텔산업은 일반적으로 눈에 보이는 IT 인프라 구축은 잘되고 있는 편이지만 특히 호텔정보시스템에서 눈에 보이지 않는 부분인 프론트 오피스, 백오피스와 네트워크 인프라 등의 시설 개선이 요구되고 있어 문제점으로 지적된다.

1) 경영자 관점에서의 문제점

투자비용이 많이 들고, 개발기간이 장시간 소요되며, 적절한 시스템을 구별하기가 쉽지 않다. 특히, 체인 호텔은 경영전력을 수립하기 위한 경영진에게 주어지는 정보 제공이 미흡하다. 이런 까닭은 체인 본부에서 추천하는 소프트웨어의 특징이 너무 종사원 업무 위주로 개발되어 있기 때문이다. 또한 경영전략 수립에 필요한 정보가 제공되고 있으나 국내 형식에 맞지 않으며 또한 한글도 아닌 경우가 많기 때문이다. 이로 인하여 현업 부서에서는 이중 작업을 하고 있다고 할 수 있다. 현실성 있는 경영정보 시스템을 구축하기 위해서 대다수의 체인 호텔은 백오피스 시스템을 자체 개발하거나 국내 용역 업체의 소프트웨어를 사용하고 있다. 또한 여기서 파생되는 문제점은 여러 종류의 정보 시스템을 운영함으로써 일괄적으로 정보 수집이 불가능하다는 것이다.

2) 사용자 관점에서의 문제점

사용자가 직접 관여하는 시스템으로는 프론트 오피스 혹은 POS시스템의 경우가 많은데, 주로 고객들이 기다리고 있는데 정보시스템에 고장이 발생할 때이다. 이때 서비스를 제공하지 못함으로써 고객의 불평을 듣는 것은 물론이고 직무만족도가 크게 떨어진다. 그러므로 인적자원에 대한 컴퓨터시스템 교육이 필요하다. 또한 고객의 입장에서 현재 사용하고 있는 컴퓨터시스템에 대한 만족도가 수시로 체크되어야 한다. 그래야 다음에 같은 불편함에 대한 고객의 불평을 최소화하여 최상의 서비스를 제공할 수 있을 것이다. 따라서 현재 운영되고 있는 호텔정보시스템이 고객에게 얼마나 유용한가에 대한 연구가 필요하다.

3) 조직변화에 대한 문제점

이러한 호텔경영정보시스템 현황을 경영자와 직원이나 고객인 사용자의 관점에서의 문제점을 일반화하여 살펴보면 일반적으로 정보시스템과 이를 사용하는 조직은 서로 영향을 주는 상호작용적인 관계에 있다. 즉, 정보시스템은 조직의 요구가 충족되도록 설계되어 조직의 기구, 직무, 목표, 문화, 경영층에 의해 형태가 만들어진다. 또한, 조직기구, 목표, 직무설계, 가치, 이해관계자 사이의 결합, 의사결정, 일상행동 등에 영향을 준다. 그러나 정보시스템을 구축하고 활용하는 것은 용이한 일이 아니다. 조직은 조직구조, 구성원, 프로세스 등이 혼합되어 살아 있는 생명체이기 때문이다. 오늘날 정보시스템을 활용하지 않고 기업을 경영하는 것을 상상할 수 없을 정도로 정보시스템 활용이 필수적으로 되어 감에 따라 조직과 정보시스템의 관계는 더욱 밀접해지고 있다. 또한 정보시스템은 조직의 변혁을 초래하고 업무방식과 조직문화의 변화를 가져온다. 이러한 조직변화에 대한 저항이 있기 마련이다. 정보시스템을 도입하게 되면 업무처리의 주체가 사람에서 컴퓨터로 옮겨지기도 하고, 해당 부서의 조직구조 및 위상이 변화하기도 한다. 대부분의 이용자는 이러한 변화를 두렵게 느끼기 때문에 정보시스템 도입은 사용자로부터 저항을 불러일으키기 쉽다.

4.2 해결방안

새로운 정보시스템을 도입하게 되면 기업의 업무에 변화를 초래하므로 조직의 변혁을 위한 계

획적 추진이 필요하다. 이러한 변화를 효과적으로 도입하여 추진하기 위해서는 컴퓨터시스템을 적용하는 대상이 적절한 비즈니스 모델 프로세스이어야 하며, 도입된 정보시스템을 받아 들여 활용하는 사용자 즉 직원이나 종업원에게 충분한 관심을 기울여야 한다. 호텔기업의 전략적 성공은 얼마나 최소 비용과 최고의 서비스를 동시에 실현할 수 있는가에 달려 있다. 따라서 IT에 대한 투자는 호텔기업의 중요한 전략적 의사결정이라는 인식이 필요하며, 비즈니스 프로세스 개선을 위해서는 어떻게 IT 기술을 활용할 것이며, 어떻게 개선을 필요로 하는가에 대한 연구와 이해가 필요하다.

정보화의 대상을 발견하기 위해서는 기업분석 방법이나 기업을 성공으로 이끄는 데 필요한 주요 성공요인 분석방법을 활용 할 수 있다. 잘못된 비즈니스 프로세스의 최적화는 조직의 유효성을 오히려 저하시키므로 대상프로세스의 설정과 이를 최적화하기 위한 개선작업이 필요하다.

3장에서 살펴본 호텔정보시스템의 컴퓨터시스템 도입의 성장단계를 분석한 결과 Nolan 이론의 6개의 성장단계 즉 착수,전파,통제,통합,데이터관리,성숙의 단계 중에서 3,4,5단계인 통제,통합,데이터 관리에 가장 접근하고 있음을 알게 되었다. 이것은 이 3개의 단계가 동시에 성장할 수도 있고 불규칙적 단계를 거치며 성장할 수 있다고도 볼 수 있으므로 보다 효율적인 호텔정보시스템의 활용을 위해서는 이 3개의 단계를 중점적으로 분석하고 개선할 필요가 있다. 좀 더 효율적인 활용을 위한 방안을 살펴보면 다음과 같다.

- 1) 최고경영층 및 관리자는 사전에 교육을 통해 호텔정보시스템확립을 위해 경영의 과학화와 컴퓨터의 역할에 대한 충분한 인식을 갖도록 하고, 경영 체질 개선, 기술혁신문제 등을 고려한 적극적 자세 등을 갖도록 하는 것이 필요하다.
- 2) 전산요원에 대해서도 프로그래밍 언어, 전산 업무관리 등 실 업무에 대해서만 교육할 것이 아니라 호텔정보시스템에 대한 병행교육을 철저히 실시하여 효과적이고 합리적인 업무가 이루어져야 하겠다.
- 3) 호텔정보시스템 적용업무를 예약, 고객정보 회계, 객실관리 등 일부만 활용할 것이 아니라 시설관리, 경비시스템, 에너지 관리 등 좀 더 체

계적으로 적용범위를 넓혀야 한다.

4) 전산요원의 안정적인 확보가 뒷받침되어서 이직에 대해서 능동적으로 대처해야 한다. 타 업계와의 급여수준을 동일화해서 직무 만족도를 높이고 조직의 풍토를 개선하여 전산요원의 애사심을 고취시키는 계기를 마련한다.

또한 일반적으로 기업에 정보시스템을 도입하면서 고려해야 할 정보시스템의 유지보수와 관리 또한 호텔정보시스템에도 적용해야 한다. 기업 경영에서 정보시스템 없이 기업 활동이 사실상 불가능하며 정보시스템에 대한 투자가 날로 증대되는 시점에 정보시스템의 현 상황에 대한 정확한 평가와 앞으로의 바람직한 관리 및 투자 방향에 대한 진단이 매우 필요하며, 정보시스템의 현재 수준을 조직의 역량 증대나 업무지원 측면에서 진단하고 평가하여 바람직한 방향으로 정보시스템을 활용하고 구축할 수 있도록 지침을 제시하는 작업으로 정보시스템의 진단과 감리는 의미가 있다. 정보시스템의 진단과 감리의 필요성은 다음과 같이 효과성, 효율성, 안전성 등 3가지 관점으로 요약할 수 있다.

- (1) 정보시스템이 기업의 경영성과에 효과적으로 기여하는지를 평가할 필요가 있다.
- (2) 정보시스템의 개발활동과 운영활동에 투입되는 자원이 효율적으로 사용되는지 평가할 필요가 있다.
- (3) 최근 빈발하는 해커의 침입 등 정보시스템의 안전성에 대한 위협이 증대됨에 따라 보안, 각종 사고, 장애에 대비한 정보시스템의 안전성에 대하여 진단하고, 안전성 향상 방안을 제안할 필요가 있다.

5. 결론 및 향후과제

컴퓨터 활용은 호텔이 대형화되고 사무량의 증대에 따른 고객서비스의 기본인 신속 정확하고 친절하게 이루어지게 하는 요체가 됨으로 호텔산업에 지대한 발전을 가져왔다. 1970년대부터 컴퓨터 시스템이 도입되어 자동화 시스템의 단계에서 1980년대에 통합된 자동화 시스템 단계가 되어 소위 호텔정보시스템(Hotel Information System)이라는 프론트오피스와 백오피스를 하나의 시스템으로 통합 운영하는 체

제를 구축하였다. 그러나 하루가 다르게 발전하는 IT기술에 비해 우리나라 호텔정보시스템은 기존의 기본적인 시스템으로 머물러 있는 경향이 있다. 호텔정보시스템을 지속적으로 업그레이드시키는 일이 곧 고객만족으로 연결되는 만큼 질적 서비스 향상에 발맞춰 진산 시스템도 개발되고 유지 관리 되어야 한다.

이에 본 연구에서는 호텔에 컴퓨터 활용이 어떻게 도입되어 왔으며 그 목적과 효과를 살펴보면서 현재 도입하여 활용되고 있는 호텔정보시스템에 대해 고찰하고 문제점을 살펴보았다. 또한 그 문제점을 분석하여 호텔에 컴퓨터시스템을 보다 효율적으로 활용할 수 있는 방안을 제시하였다. 호텔정보시스템의 현재 수준을 조직의 역량 증대나 업무지원 측면에서 진단하고 평가하여 바람직한 방향으로 정보시스템을 활용하고 구축할 수 있도록 지침을 제시하는 작업인 정보시스템의 진단과 감리가 있어야 한다.

또한 일반적인 정보시스템에 관한 Nolan이론과 같은 연구와 분석을 호텔기업에 적용하여 진단해 보고 개선할 필요가 있다. 호텔이 경쟁우위를 갖기 위해서는 시스템의 차별화를 이루어 내어 고객에게 한발 먼저 다가갈 수 있는 환경을 만들어내야 할 것이다. 즉 최상의 호텔정보시스템이 최고의 호텔이 될 수 있는 기회를 갖게 해준다고 할 수 있다. 본 연구에서는 국내 호텔정보시스템에 대한 전반적인 문제점과 대안을 제시하였으나 향후 실제 호텔정보시스템에 적용할 수 있는 구체적인 연구가 필요하다.

참 고 문 헌

[1]양창식, “ 호텔정보시스템”, 백산출판사, 2002.
 [2]김홍일외, “ 호텔정보시스템 구축에 관한 연구 서울소재 특급 호텔 IT인프라 현황을 중심으로 ”, 대한관광경영학회, 관광연구 논문지9호, 2001.
 [3]박정민, “호텔정보시스템(HIS) 구축의 문제점과 개선책에 관한 연구”, 세종대 경영대학원 학위논문, 1996.
 [4]김현수, “정보시스템 진단과 감리”, 범영사, 1999.
 [5]한국생산성본부, “ 경영력 향상을 위한 자가진단 평가시스템 구축방법”, 2000.
 [6]정규엽외, “Nolan의 단계 모형을 적용한 국내 HIS 실태분석“, 한국호텔경영학회 논문지 11권 2호, 2002.
 [7]조두석, “전자상거래를 중심으로 한 호텔정보시스템

의 운영실태에 관한 연구”, 경희대 경영대학원 학위논문, 2001.

[8]송성인외, “호텔정보시스템의 정보품질과 시스템 사용의도간의 관계”, 한국 호텔경영학회논문지 제12권 1호 , 2007.
 [9]정승환외, “호텔정보시스템활용이 서비스품질에 미치는 영향 “, 한국산학경영학회 논문지 제19권 1호 , 2008.
 [10].J.H.Lee, J.L.Zhao , “Cross-cultural Comparison of Hotel Managers’ Competencies “, Korean Journal of Hospitality Administration Vol.18.No.5, 2009.

공 호 순



1984년~2006년 : Seoul Hilton Hotel, Rooms Division, Business Center 실장
 2005년 8월 :경원대학교 관광경영학과 (경영학박사)

2006년 9월 ~ 현재 :남서울대학교 호텔경영학과 조교수

관심분야 : 호텔경영정보, 고객만족, 비즈니스고객, 중저가호텔관리 등

송 은 지



1984년 : 숙명여자대학교 수학과 (이학사)
 1988년 : 일본 나고야(名古屋) 국립대학 정보공학과(공학석사)

1991년 : 일본 나고야(名古屋) 국립대학 정보공학과 (공학박사)

1991년~1992년 : 일본 나고야(名古屋)국립대학 정보공학과 객원 연구원

2007년 : 오克兰드대학교 컴퓨터학과 교환교수
 1996년~현재 : 남서울대학교 컴퓨터학과 교수
 멀티미디어 기술사

관심분야 : 디지털 콘텐츠, 웹서비스, 수치해석, 정보시스템 등