

# 국내 특급호텔과 레지던스 호텔의 융합적 업무프로세스가 종사원 만족과 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구

김효경<sup>1</sup>, 문재영<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>한국관광대학교 관광경영과, <sup>2</sup>동서대학교 경영학부

## A study on the Work Process of Hotels and Residence Hotels effect on the Employee Satisfaction and Customer Satisfaction

Hyo-Kyung Kim<sup>1</sup>, Jae-Young Moon<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Tourism Management, Korea Tourism College, <sup>2</sup>Division of Business, Dongseo University

**요약** 본 연구는 국내 특급호텔과 레지던스 호텔의 업무 프로세스가 종사자들의 직무만족과 고객만족에 어떠한 영향을 주며 직무만족과 고객만족은 호텔 및 레지던스 호텔에 어떠한 영향을 주는지를 알아본 실증연구이다. 본 연구의 결과 국내의 호텔과 레지던스 호텔에 종사하는 종사자들은 효율적인 업무프로세스가 진행될 때 자신들의 직무에 만족을 하며 그 직무는 고객만족에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 또한 종사자들의 직무만족은 고객의 만족과 더불어 조직의 성과에도 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 마지막으로 본 연구는 국내의 호텔과 레지던스 호텔간에 종사자 직무만족은 어떠한 차이점이 있는지를 알아보기 위한 연구로서 그 결과 호텔과 레지던스 호텔의 경우 동일한 결과가 나왔다. 이러한 결과는 레지던스 호텔의 경우 일반 호텔 서비스의 특징에 레지던스 호텔의 특징인 장기투숙, 객실의 확대, 거실의 제공 등 호텔 서비스를 바탕으로 이루어졌으며 이는 국내의 레지던스 호텔의 종사들은 자신들이 근무하는 곳이 호텔과 동일하다는 인식을 가지고 있으므로 이를 비즈니스적 관점에서 접근하기 위해서는 호텔에서 제공하는 기본적인 서비스를 포함한 다양한 서비스가 이루어져야 한다고 할 수 있다.

• **Key Words** : 호텔, 레지던스 호텔, 업무프로세스, 종업원만족, 고객만족, 호텔과 레지던스 융합

**Abstract** The objective of this research is to find out how work process influences employee satisfaction, and customer satisfaction to compare hotels and residence hotels in Korea structured equation model. Many previous researches suggested that residence hotels similar hotel because residence hotels service based on the hotel service. As a results, all hypotheses are accepted. Work process positive influence on the employee satisfaction and customer satisfaction and employee satisfaction and customer satisfaction positive influence on hotels and residence hotels results as well. this results show that residence hotels service the same as hotel service in Korea. This mean residence hotels are providing stay a long time, expansion of rooms, hallmark and others based on hotel service.

• **Key Words** : Hospital, Residence Hotel, Work Process, Employee Satisfaction, Customer Satisfaction, Fusion of Hotel and Residence Hotel

\*Corresponding Author : 문재영(jaymoon@gdsu.dongseo.ac.kr)

Received February 01, 2016

Revised February 12, 2016

Accepted February 22, 2016

Published April 30, 2016

### 1. 서론

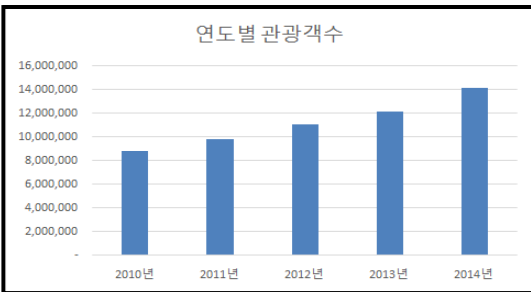
오늘날 모든 산업은 고객만족과 고객유치를 위하여 양적인 서비스의 증가와 더불어 질적인 서비스의 개선을 제공함으로써 시장에서 경쟁우위를 잡하기 위해 많은 노력을 기울이고 있다.

급변하는 경쟁환경 속에서 기업이나 조직이 고객유치와 경쟁력을 확보하기 위해서는 체계적인 서비스의 제공과 더불어 자신들만의 차별화된 특색을 제공하여야 한다고 할 수 있다.

서비스 산업은 전 세계의 산업중 약 70%를 차지하고 있으며 그 비중은 날이 커져가고 있다[15].

특히 관광산업의 경우에는 단순히 기업의 수익을 넘어 국가차원에서의 외화획득과 국가이미지 개선에 큰 영향을 주는 중요한 서비스 산업중 하나라고 할 수 있다 [13].

국내의 경우에도 관광형태의 방문객은 매년 지속적으로 증가추세에 있으며 비즈니스의 목적으로 방문하는 방문객도 매년 증가추세에 있다. 뿐만 아니라 비즈니스목적으로 방문을 하는 외국인의 수도 매년 증가추세에 있다.



출처) 한국관광공사(2015) 연도별 통계

[Fig. 1] The number of tourists

비즈니스 목적으로 방문을 하는 외국인들의 경우 단기간의 체류는 주로 호텔에서 투숙을 하지만 업무상 특성에 의해 장기간 체류가 필요한 외국인의 경우에는 레지던스 호텔에 투숙을 하는 것을 필요로 한다.

따라서 레지던스 호텔의 경우 이러한 욕구를 충족시키기 위해서 대형화, 고급화를 기반으로한 다양한 서비스를 제공하여 지속적인 고객관리가 이루어지게 노력하고 있다.

관광산업의 경우에는 무형의 서비스를 제공해야 하는 특징이 있고 또한 서비스를 제공받는 고객의 입장에서는 주관성과 특수성이 존재하여 이를 파악하기 위해서는 단

순한 고객의 행동 및 만족을 위한 예측과 더불어 고객 개인의 라이프스타일을 파악해야 하는 어려움이 있어 심리학, 소비자행동, 등 다양한 분야의 연구가 이루어지고 있으며 이를 통해 많은 호텔 및 레지던스의 업체들은 이러한 결과를 접목시키고 있다[8][16].

하지만 이러한 연구들은 주로 호텔, 레지던스호텔 등 한 분야에 접목시켜 해당 부분의 특징을 알아보고자 하였으며 주로 외부고객 만족을 토대로 진행이 되어 왔다.

따라서 본 연구에서는 국내 수도권에 소재한 특1급 및 특2급 호텔과 레지던스호텔에 종사하는 종업원들을 대상으로 직무프로세스에 만족하는 정도는 어떠한지에 대해 알아보고자 한다.

이는 내부고객의 업무만족도는 결국 외부고객에 대한 서비스로 이어진다는 기존연구들을 바탕으로[7/5] 국내의 호텔 및 레지던스호텔 종업원들이 가지는 업무프로세스는 직무만족도와 고객만족, 호텔 및 레지던스호텔의 성과에는 어떠한 영향을 미치며 각 각의 차이가 무엇인지를 알아보고자 함이다.

### 2. 이론적 배경

Smith, Organ, and Near(1983)에 따르면 직무만족(job satisfaction)이란 조직내부의 다양한 직무에 대해 개개인이 느끼는 감정이나 태도이며 이는 조직의 성과에 미치는 중요한 요인이라고 제시하였으며 이는 곧 조직원 개인이 가지는 감정에서 야기 된다고 하였다.

직무만족이란 조직원이 조직에 대해 기여한 만큼의 보상이 충분히 이루어질 경우에는 만족이 올라가며 기대수준에 미치지 못할 경우 조직에 대한 불만은 매우 커진다고 할 수 있다[5].

또한 직무만족은 조직원들이 담당하는 자신의 직무에 대해서도 긍정적이거나 부정적인 감정상태를 가질 수 있으며, 조직원들의 직무에 대한 욕구충족도 영향을 준다고 할 수 있다[11].

따라서 조직의 보상뿐만 아니라 자신이 맡은 직무에 대한 만족도 외부서비스에 긍정적인 영향을 준다고 할 수 있으며[17/17] 이를 구체적으로 살펴보면 자신의 업무에 대한 적합성, 자신의 직무와 다른 직무와의 연관관계, 직무간의 예측능력 등이 직무만족에 영향을 준다고 할 수 있다[9][18][12].

레지던스 호텔이란 호텔의 시설과 서비스를 바탕으로

하여 고객이 장기로 체류할 수 있는 각종 집기류를 제공하는 방식으로 호텔의 형태를 한 아파트형 주거형식으로 제공하는 서비스라고 할 수 있다[2].

즉 일반 호텔과는 달리 방의 수를 늘리고 거실과 주방을 제공하여 가족단위의 고객도 쉽게 이용가능하게 서비스를 제공한다고 할 수 있다. 따라서 국내의 경우 한국에 체류하는 다양한 외국계 기업 종사자, 대사관 직원 등 장기체류가 필요한 고객들에게 호텔에 상응하는 서비스와 체류공간을 동시에 제공 가능한 서비스라고 할 수 있다[4].

이를 흔히 서비스 레지던스(service residence, 이하 레지던스호텔)라고 하며 호텔식 서비스와 체류공간과 다양한 부대시설의 제공과 높은 보안서비스 등으로 장기체류를 원하는 많은 외국인이 이용하고 있다[8].

기존 호텔 관련 연구들에서 호텔의 선택속성을 살펴보면 Lewis(1984)는 서비스의 질, 전반적인 느낌, 안전, 개선된 서비스, 식음료의 가격과 질, 서정적 분위기 및 실내장식, 쾌적함, 이미지, 음료의 질, 객실과 욕실, 헬스시설, 평판, 조용함, 객실 속성 요건, 예약과 프런트 서비스, 가격과 가치, 입지 등의 17가지 요인을 제시하였다.

Knutson(1988)은 객실의 청결, 안락함, 친절 및 환대, 편리한 위치, 객실요금, 안전과 보안, 레크레이션 시설, 신속하고 정중한 서비스, 종사자들로 부터의 특별한 대우, 안전과 보안 등 8가지 속성을 제시하였으며 Cadotte and Turgeon(1994)은 위치와 이미지, 가격 및 가치, 경쟁력, 접근성, 안전, 부가서비스, 물리적 서비스, 레저시설, 고객에 대한 이해 등의 9가지 요인들을 제시하였다.

이처럼 기존 연구들이 제시한 호텔의 선택속성 중 종사자들이 만족을 통하여 제공하는 서비스는 매우 중요한 위치에 있다고 할 수 있다.

하지만 레지던스 호텔의 경우 일반적인 호텔과는 달리 선택속성 등 다양한 부분의 연구는 이루어지지 않고 있는 실정이다. 따라서 본 연구는 기존 호텔에서 근무하는 종사자와 레지던스 호텔 종사자와의 직무만족도에 따른 서비스의 차이가 무엇인지 알아보려고 한다.

### 3. 연구방법

#### 3.1 연구모형 및 연구가설

본 연구는 국내에 소재한 특1급 및 특2급 호텔과 레지던스 호텔에 종사하는 종사자들을 대상으로 하여 업무프로세스가 종사자 만족, 고객만족, 호텔 및 레지던스 호

텔의 성과에는 어떠한 영향을 주는 지를 비교하여 살펴보고자 하는 실증분석 연구이다.

이를 위해 본 연구에서는 호텔과 레지던스 호텔과 관련한 기존 업무 프로세스 및 직무만족 이론들을 바탕으로 하여 업무 프로세스, 종사원 만족, 고객만족, 성과로 나누어 각 각 살펴보고 이들간의 차이점은 무엇인지를 구조방정식모형(SEM: Structural Equation Model)을 통해 살펴보고자 한다.

본 연구에서는 기존 연구들을 바탕으로 하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

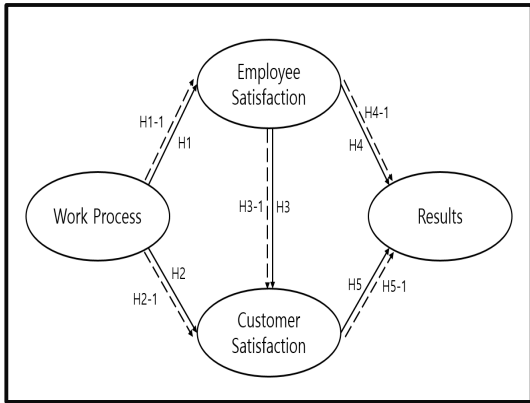
- H1: 호텔 업무프로세스는 종사자 직무만족에 긍정적인 영향을 줄 것이다.
- H1-1: 레지던스 호텔 업무프로세스는 종사자 직무만족에 긍정적인 영향을 줄 것이다.
- H2: 호텔 업무프로세스는 고객만족에 긍정적인 영향을 줄 것이다.
- H2-1: 레지던스 호텔 업무프로세스는 고객만족에 긍정적인 영향을 줄 것이다.
- H3: 호텔 종사자의 직무만족은 고객만족에 긍정적인 영향을 줄 것이다.
- H3-1: 레지던스 호텔 종사자의 직무만족은 고객만족에 긍정적인 영향을 줄 것이다.
- H4: 호텔 종사자 직무만족은 호텔성과에 긍정적인 영향을 줄 것이다.
- H4-1: 레지던스 호텔 종사자 직무만족은 레지던스 호텔성과에 긍정적인 영향을 줄 것이다.
- H5: 호텔 종사자 직무만족은 호텔성과에 긍정적인 영향을 줄 것이다.
- H5-1: 호텔 종사자 직무만족은 호텔성과에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

#### 3.2 표본추출

본 연구에서 사용되는 표본은 국내에 소재한 특1급, 특2급 호텔과 레지던스 호텔에 종사하는 종사자들을 대상으로 추출하였으며 온라인 및 직접방문을 통해 수집되어졌다.

회수된 표본은 호텔은 약 175건으로 불성실한 답변이 이루어진 3건을 제외한 총 172건이 적용되었으며 남성이 75명, 여성이 100명이며 연령대를 살펴보면 20대가 31명, 30대가 54명, 40대가 47명, 50대 이상이 40명으로 나타났다.

으며 레지던스호텔은 약 136건으로 불성실한 답변인 2건을 제외하고 총 134건이 적용되었으며 남성이 60명, 여성이 74명이며 연령대를 살펴보면 20대가 25명, 30대가 42명, 40대가 38명, 50대 이상이 29명으로 나타났다.



[Fig. 2] Research Model

## 4. 연구방법

### 4.1 탐험적 요인분석 결과

본 연구에서는 사용된 측정도구는 기존 연구들을 바탕으로 하여 업무 프로세스 12문항, 종업원만족 11문항, 고객만족 10문항, 성과의 8문항으로 총 52문항을 이용하여 분석이 이루어 졌다. SPSS Windows 18.0을 이용하여 탐험적 요인분석(Exploratory Factor Analysis)과 연구도구의 신뢰도를 분석하였다. 신뢰도를 평가하기 위하여 크롬바하 알파값(Cronbach's  $\alpha$ ( $>0.7$ ))이 모두 0.9를 상회하는 것으로 나타났으며 공통성(communality, ( $<0.5$ )) 또한 모두 0.6을 상회하여 집중타당성과 판별타당성을 만족하였다.

### 4.2 확인적 요인분석 결과

탐험적 요인분석과 신뢰성 분석을 통해 1차 검증된 문항들에 대해 AMOS 18.0을 이용한 확인요인분석을 실시하여 평가도구의 타당도를 검증하였다. 먼저 최대우도법(Maximum Likelihood Method)을 사용하여 측정변수들의 부합정도를 파악하였다.

평가항목들의 타당도를 검증하기 위해 표준요인부하량(Standardized Factor Loadings: FL $>0.6$ ), 다중상관계 곱값(Squared Multiple Correlations: SMC $>0.5$ ), 표준잔

차행렬(Standardized Residual Covariance:  $-2.58 < SRC < +2.58$ )을 이용하였으며(개념 신뢰도(Construct Reliability: C.R.) $>0.7$ )와 평균분산추출 값(Average Variance Extracted: AVE $>0.5$ )을 이용하였다[16/14].

또한 확인 요인분석에서 전반적인 적합도 평가지표인, GFI(Goodness-of-fit-index $\geq 0.9$ ), AGFI(Adjusted Goodness-of-fit-index $\geq 0.9$ ), RMR(Root mean square residual $\leq 0.05$ ), NFI(Normed fit index $\geq 0.9$ ), CFI(Comparative fit index $\geq 0.9$ ), RMSEA(Root Mean square error of approximation $\leq 0.1$ )를 사용하여 연구모형의 유의 도를 확인하였다.

마지막으로 본 연구에서 제시한 가설들을 검증하기 위해 구조방정식모형을 이용하여 이론 변수들 간의 경로계수를 확인하였다.

그 결과 호텔 업무프로세스에서 총 12문항 중 3개의 문항이 삭제되어 9개의 측정문항이 레지던스 호텔 업무 프로세스에서 총 12개 문항 중 4개의 문항이 삭제되어 8개의 측정문항이 선정 되었으며 종업원만족의 경우 호텔 종업원만족은 11문항 중 1개가 삭제된 10개의 문항이 레지던스호텔의 종업원만족의 경우 11개의 문항 중 3개가 삭제되어 총 8개의 측정문항이 선정되었으며 고객만족의 경우 호텔 고객만족은 총 10개 문항중 2개가 삭제된 8개의 문항이 레지던스호텔의 고객만족은 총 10개의 문항 중 3개가 삭제된 7개의 문항이 선정 되었다. 마지막으로 성과의 경우 호텔성과는 총 8개의 문항 중 1개가 삭제된 7개의 문항이 레지던스호텔의 성과는 8개 모두 채택이 되었다.

### 4.3 구조모형 분석

구조모형을 이용한 인과관계는 요인들 간의 상호연관성을 알아보기 위해 사용되어진다. 본 연구에서도 구조모형을 이용하여 전략의 개발, 전략의 전개가 환자만족, 종업원 만족, 병원업무에 직접적으로 어떠한 영향을 주며 병원의 성과에는 간접적으로 어떠한 영향을 주는지를 알아보고자 분석하였다.

항목구성의 최적상태를 도출하기 위한 모델의 적합도 평가는 GFI(Goodness-of-fit Index; $\geq 0.9$ ), AGFI(Adjusted goodness-of-fit Index; $\geq 0.8$ ), RMR(Root mean square residual; $\leq 0.08$ ), CFI(Comparative fit index; $\geq 0.9$ ), RMSEA(Root mean square error of approximation; $\leq 1$ ), NFI(Normed fit index; $\geq 0.8$ ),  $\chi^2$

(작을수록),  $\chi^2$ 에 대한  $p$ 값( $>=0.05$ )등을 사용하였다.

본 연구에서 전체 요인들 간의 인과관계를 조사하기 위해 AMOS 18.0을 이용한 구조모형을 검증한 결과 호텔의 경우  $\chi^2=158.012$ (d.f=12),  $p=0.001$ ,  $\chi^2/d.f=13.1677$  GFI=0.832, RMR=0.052, NFI=0.915, AGFI=0.850, CFI=0.890으로 일반적인 적합도 지수를 충족시키는 것으로 나타나 본 연구의 모형을 해석하는데 무리가 없는 것으로 나타났다.

레지던스 호텔의 경우  $\chi^2=201.527$ (d.f=16),  $p=0.000$ ,  $\chi^2/d.f=12.5954$  GFI=0.901, RMR=0.044, NFI=0.925, AGFI=0.881, CFI=0.897으로 일반적인 적합도 지수를 충족시키는 것으로 나타나 본 연구의 모형을 해석하는데 무리가 없는 것으로 나타났다.

(Table 1) Results of path analysis

	Path	FL	T-value	P-value	Accept
H1	Work Process → Employee Satisfaction	0.896	9.214	0.000	**
H1-1	Work Process → Employee Satisfaction	0.901	8.751	0.000	**
H2	Work Process → Customer Satisfaction	0.852	7.880	0.018	*
H2-1	Work Process → Customer Satisfaction	0.888	8.884	0.000	**
H3	Employee Satisfaction → Customer Satisfaction	0.844	5.656	0.000	**
H3-1	Employee Satisfaction → Customer Satisfaction	0.856	7.102	0.021	*
H4	Employee Satisfaction → Results	0.451	7.141	0.000	**
H4-1	Employee Satisfaction → Results	0.668	8.552	0.000	**
H5	Customer Satisfaction → Results	0.879	11.021	0.000	**
H5-1	Customer Satisfaction → Results	0.752	8.221	0.000	**

\*:  $P<0.05$ , \*\*:  $P<0.01$ , ns: not significant

### 5. 토의 및 연구의 한계점

본 연구는 국내에 소재한 특1급, 특2급 호텔과 레지던스 호텔에 종사하고 있는 종사원들을 대상으로 하여 업무 프로세스가 종사자만족, 고객만족, 성과에는 어떠한 영향을 주는지를 알아본 실증연구이다.

본 연구의 결과 호텔과 레지던스호텔의 업무프로세스는 종업원의 직무만족과 고객만족에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다.

또한 종사자만족은 고객의 만족에 긍정적인 영향을 주며 종사자만족과 고객만족은 모두 성과에도 긍정적인 영향을 준다는 본 연구의 가설에 모두 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다.

이는 기존연구들이 제시한 호텔 및 레지던스호텔의 효율적인 업무 프로세스는 종사자의 개인적인 업무 만족과 종사자의 감정적인 부분에 영향을 준다는 결과와 동일한 것으로 나타났다.

호텔과 레지던스호텔은 서비스산업의 집약체 라고 많은 기존연구에서 제시한 것처럼 본 연구에서도 종사자의 직무만족은 곧 고객의 만족으로 이어진다는 결과 또한 동일하게 나타났다.

이는 호텔 및 레지던스 호텔의 종사자들이 자신들의 업무에 만족하고 조직의 효율적인 업무가 이루어진다면 이는 고객의 만족으로 이어져 호텔 및 레지던스 호텔의 성과에도 반영된다고 할 수 있다.

또한 호텔과 레지던스호텔의 결과가 비슷하게 나온 것은 레지던스호텔의 경우 호텔식 서비스를 제공하고 여기에 가족단위 체류가 가능하게 거실 및 객실의 확대, 주방기능의 제공 등 기존 호텔에서 제공하는 서비스에 홈서비스까지 제공함으로써 국내의 경우 호텔과 레지던스를 장기투숙을 제외시 동일한 선상에서 바라본다고 할 수 있다[10].

이러한 관점에서 호텔 및 레지던스 호텔의 종업원 만족은 결국 투숙객의 만족에 결정적인 영향을 준다고 할 수 있으며 고객의 만족은 재방문으로 연결되어 성과 긍정적인 영향을 준다고 할 수 있다[16][6].

하지만 국내의 경우 레지던스 호텔의 경우 호텔과 비교시 그 수가 매우 부족하고 주로 수도권에 치중되어 전국에 고루 분포되어 있는 호텔들과는 다소 정확한 결과를 추출하기 힘들다는 단점이 있다.

추후 연구에서 레지던스 호텔에 대한 보다 정확한 연구결과를 알아내기 위해서는 전국단위에서 접근이 이루어져야 하나 레지던스 호텔의 특성상 다소 불가능하다고 할 수 있다. 이를 극복하기 위해서는 국내의 특성이 아닌 해외의 레지던스 호텔들과 비교하여 우리나라의 레지던스 호텔의 장점과 약점을 파악하는 것이 필요하고 할 수 있다.

## ACKNOWLEDGMENTS

본 연구는 2016년도 동서대학교 연구지원사업에 의해 지원된 연구임.

## REFERENCES

- [1] B. J. Knutson, "Frequent Travelers: Making Them Happy and Bringing Them Back", *Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly*, Vol. 29, No. 1, pp. 84, 1998.
- [2] B. G. Park, "Study on Empowerment and Job Satisfaction of Employees in Residence Hotels", Graduate School of Business Administration, Dept. of Hotel, Tourism and Restaurant Management, Hansung University, 2012.
- [3] C. A. Smith, D. W. Organ, and J. P. Near, "Organizational Citizenship Behavior: It's Nature and Antecedents", *Journal of Management*, Vol. 68, pp. 653-666, 1983.
- [4] Choi Seung-Il, Song Seong-Bin, "A Study on The Effect Business Performance of Convergence Capabilities on Corporate", *Journal of digital Convergence*, Vol. 13, No. 1, pp.177-184, 2015.
- [5] E. A. Locke, "The Nature and Cause of Job Satisfaction", *Handbook of industrial and Organizational Psychology*", Chicago: Rand McNally College Publishing Company, pp. 46-65, Vol. 5, 1976.
- [6] Erdenebaatar Solongo, Sun-Kyu Lee, Eun-Gu Kang, Hong-Cheul Kim, Eun-Kyeong Kim, "A Study on the influence of Leader Supervisory Style to Creativity and Job Involvement in the age of Convergence", *Journal of digital Convergence*, Vol. 13, No. 9, pp. 149-159, 2015.
- [7] G. S. Cha, *Human Resource Management*, Dae Wang Sa: Seoul, 2000.
- [8] Jung Ae Kim, "A Study of the Effect of Hotel Workers' Perceptions of Dinning and Culinary Education on Their Job Satisfaction and Organization Commitment," *Korean Journal of Tourism Research*, Vol. 25, No.4, pp. 109-128, 2010
- [9] J. G. March and H. A. Simon, "Organizations (2nd edition)", Blackwell Publishers, Wiley, 1993.
- [10] Jae-Chang Yoon, Wook-Gee Lee, Dong-Hyuk Kim, "A Study on the Effects of Corporate SustainableManagement Activities on Innovation in Convergence era", *Journal of digital Convergence*, Vol. 13, No. 4, pp. 115-125, 2015.
- [11] K. H. Chung and L. C. Megginson, "Organizational Behavior: Developing Managerial Skills", New York: Harper & Row, 1981.
- [12] Kim In-Ki, Jeon In-oh, "Social media and its impact on management performance and recognition: focusing on social media utilization of senior corporate", *Journal of digital Convergence*, Vol. 13, No. 10, pp. 195-207, 2015.
- [13] M. Y. Kye, "A study on the Satisfaction of the Customers Staying in Residential Hotels -Focus on the Subsidiary Facilities and Services", *Business Administration, Department of Tourism Management, Kwangwoon University*, 2007.
- [14] R. C. Lewis, "Isolating Difference in Hotel Attributes", *The Cornell H.R.A. Quarterly*, Vol. 25, November, pp. 69, 1984.
- [15] R. E. Cadotte and N. Turgeon, "Key factors in Ouest Satisfaction", *The Cornell H.R.A Quarterly*, Feb, p. 48, 1988.
- [16] R. P. Bagozzi and Y. Yi, "On the Evaluation of Structural Equation Models", *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 16, No. 1, pp. 74-94, 1998.
- [17] S. H. Lee and D. K. Song, "A Study on the Management of Hotel Service Quality Using QFD(Quality Function Deployment)," *Journal of Culture &Tourism*, Vol. 3, No. 3, pp. 1229-5337, 2001.
- [18] Seung-Il, Choi, Dong-Il, Kim, "Analysis of the impact relationship between business culture's type and creating performance of convergence corporate", *Journal of digital Convergence*, Vol. 13, No. 8, pp. 169-176, 2015.
- [19] Y. K. Shin and C. W. Lee, "Organizations," *Han Kyung Sa: Seoul*, 2014.

저자소개

김 효 경(Hyo-Kyung Kim)

[정회원]



- 2007년 2월 : 경희대학교 관광대학원 호텔경영학과 (호텔경영학석사)
- 2011년 2월 : 경희대학교 일반대학원 호텔관광과 (관광학박사)
- 2011년 3월 ~ 현재 : 한국관광대학교 관광경영과 교수

<관심분야> : 호텔경영, 관광경영, 품질경영

문 재 영(Jae-Young Moon)

[정회원]



- 2005년 2월 : 경희대학교 일반대학원 경영학과 (경영학석사)
- 2007년 2월 : 경희대학교 일반대학원 경영학과 (경영학박사)
- 2007년 3월 ~ 현재 : 동서대학교 경영학부 교수

<관심분야> : 데이터마이닝, 정보경영, 품질경영