

호텔정보시스템(PMS)의 운영사례에 관한 연구

김민선*

*협성대학교 경영대학 호텔관광경영학과
e-mail:sunnyminkim@hanmail.net

A Study on the Operation of the Hotel Information System

Min Sun Kim*

*Dept. of Hotel & Tourism Management, Hyupsung University

요약

호텔정보시스템(PMS)은 1년 365일 24시간동안 영업을 이루어지는 서비스 산업으로 시스템 활용시간이 매우 높으며 프론트 오피스 시스템, 백 오피스 시스템, POS 시스템, 인터페이스 시스템 등 다양한 시스템으로 구성되어 여타의 산업과 차별점을 갖는다. 본 연구에서는 호텔기업에서 활용하고 있는 호텔정보시스템의 사례 고찰을 통하여 호텔기업에서 필요불가결한 호텔정보시스템에 대한 발전방향을 논의하며 이와 관련한 효과적인 경영 및 운영을 위한 방향을 제시하고자 한다.

1. 호텔정보시스템(PMS)

호텔정보시스템(Hotel Information System)의 주요 시스템 중 하나인 PMS(Property Management System)는 호텔경영에서 활용되고 있는 정보를 수집하여 의사결정 및 효율성을 제고하기 위한 필수적인 시스템으로 활용되고 있다. 호텔은 고객에게 서비스를 제공하는 것에 목적을 두는 기업으로 24시간 365일 영업을 운영하는 특성을 갖는다. 이에 정보시스템에 대한 의존도가 타업종에 비해 상대적으로 높다. 호텔기업의 정보시스템은 관리와 활용이 원활히 되어야 하며 사용되는 정보가 효율적이고 향후 경영성과를 예측하여 의사결정을 진행하는 도구로써 운영되어야 한다.

호텔정보시스템(PMS)은 첫째, 객실과 관련된 업무를 통제하고 관리하는 프론트 오피스 시스템 (Front Office System), 둘째, 호텔의 경영을 지원하는 백 오피스 시스템 (Back-Office System), 셋째, 영업장 및 부대시설 업무를 관리하는 POS 시스템 (POS System), 그리고 각각의 부서별 시스템을 총괄적으로 연결하고 관리하는 인터페이스 시스템 (Interface System)으로 구성된다.

호텔기업 운영의 기반이 되는 객실관리를 위한 프론트 오피스 시스템은 호텔에 숙박하기 위해 찾아오는 고객을 맞이하고 고객의 숙박 예약과 퇴실까지의 전 과정을 확인하는 창구의 역할을 한다. 이를 위해 고객에게 객실을 배정하는 프론트 데스크 기능, 환전 또는 퇴실을 담당하는 캐셔 기능, 전화사용 및 안내를 지원

하는 교환 기능, 객실을 관리하는 하우스 키핑 기능 등을 포함한다. 백 오피스 시스템은 프론트 오피스 시스템과 POS 시스템에서 발생하는 자료를 자동으로 이관하여 고객에 대한 매입 및 매출을 관리하며, POS 시스템은 식음료의 매출 관리 및 주방관련 업무를 처리한다. 객실 키, 카드 결제, 객실 관리 등과 같은 외부 시스템과의 연계를 위한 Interface 시스템 또한 호텔에서 주로 활용하는 주요한 정보시스템이다. 호텔정보시스템에 활용되는 자료들은 실시간으로 제공하며 저장할 수 있어야 한다.

2. 호텔정보시스템(PMS)의 사례연구

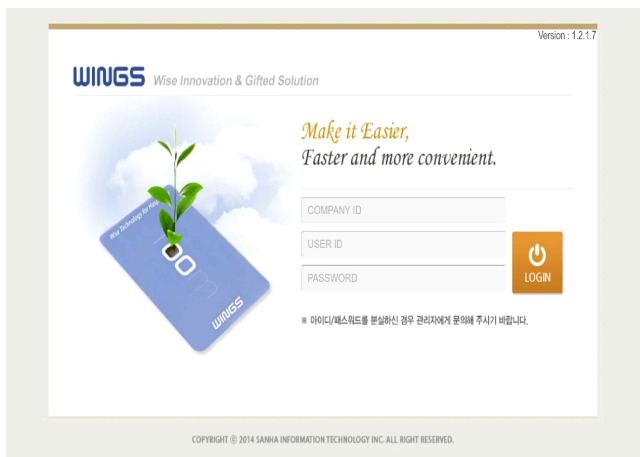
본 연구에서는 호텔정보시스템 중 호텔기업에서 가장 많이 활용되고 있는 Opera 및 Wings PMS에 관련한 실제 활용사례를 살펴봄으로써 호텔기업에서 필요불가결한 호텔정보시스템에 대한 발전방향을 논의하며 이와 관련한 효과적인 경영 및 운영을 위한 방향을 제시하고자 하였다.

Opera PMS는 호텔정보시스템 중 하나로 Oracle사 제품으로 글로벌 PMS 시장에서 1위 자리를 지키며 업계 표준으로 자리 잡았고 국내 특1급 호텔에서 대부분 활용하고 있는 PMS이다.



[그림 1] Oracle Opera PMS

WINGS는 (주)산하정보기술의 호텔 IT 솔루션으로 Hospitality 업무 효율 극대화 및 고객 서비스 향상을 위한 마케팅 전략을 제시하는 통합 플랫폼이다. 호텔에서는 WINGS 솔루션을 통해 효과적인 예약관리 및 객실관리, 판매관리, 고객관리, 운영관리, 지원관리 등이 가능하도록 한다.



[그림 2][그림 3] 산하정보기술 Wings PMS

하여 사용된다. 호텔정보시스템은 호텔기업의 경쟁우위 확보 및 지속성장을 위한 주요한 핵심 역량이다. Opera PMS 와 Wings PMS가 하드웨어적인 성능 면에서 만족할만한 수준에서 정상 작동하며, 직원이 업무를 수행하기 위한 정확한 정보를 적시에 제공하고, 시스템 장애가 발생할 시는 적시에 적절한 수준에서 지원되는 서비스가 이루어질 때, 호텔기업에서는 종사자의 고객지향성을 향상시킬 수 있고, 향상된 고객지향성은 고품질의 대고객 서비스를 가능하게 한다. 이는 곧 고객 만족과 호텔기업의 성과 향상으로 이어질 수 있는 것이다. 4차 산업혁명과 AI 시대의 호텔기업들도 지능형 호텔정보시스템을 도입함으로써 하이테크 IT 기술을 적용하고 새로운 응용 서비스들을 창출하여 호텔에서 제공하는 서비스의 질을 높일 필요가 있다.

참고문헌

- [1] 공효순, 송은지, “호텔기업의 효율적인 컴퓨터 시스템 활용에 관한 연구”, 한국디지털콘텐츠학회논문지, Vol.12, No.1, 2011.
- [2] 김준우, 신흥철, “Opera PMS의 품질이 사용자의 지각된 유용성, 사용자만족, 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구”, 호텔경영학연구, Vol.32, No.5, pp.117-131, 2023.
- [3] 김홍범, 유능희, “호텔기업의 정보화 수준이 조직성공에 미치는 영향”, 호텔경영학연구, Vol.24, No.5, pp.77-98, 2015.
- [4] 박수한, 이동수, 김홍범, “호텔정보시스템 품질이 사용자 만족도에 미치는 영향”, 한국외식산업학회지, Vol.14, No.3, pp.83-95, 2018.
- [5] 산하정보기술 호텔IT솔루션 WINGS, 산하정보기술 홈페이지.
- [6] 서명숙, 김혁수. “호텔운영시스템의 특성이 직무만족, 지각된 직무성공에 미치는 영향: 호텔 유형의 조절 효과를 중심으로”, 호텔경영학연구, Vol.31, No.5, pp.1-14, 2022.
- [7] 어윤선, “프랜차이즈 기업의 POS시스템 정보의 유용성이 정보화 수준 및 시스템 만족도에 미치는 영향에 관한 연구”, 한국외식산업학회지, Vol.14, No.1, pp.197-206, 2018.
- [8] 최대운, 지능형 호텔정보시스템의 모델에 관한 연구, 단국대학교 석사학위논문, 2020.

3. 제언

정보 시스템은 효율적인 프로세스 사용과 퍼포먼스 향상을 위