

호텔기업 e-Learning 품질이 지각된 용이성·유용성 및 학습전이에 미치는 영향—부산지역을 중심으로—*

홍 정화** · 문 정남***

요 약

이 연구의 목적은 호텔 기업 e-Learning 품질이 지각된 용이성·유용성 및 학습전이에 대한 영향 연구를 통해 기존 교육의 대안으로 자리 잡고 있는 e-Learning이 바람직한 모습으로 기업에 정립될 수 있도록 호텔 기업들의 정보시스템 구축에 필요한 실무적인 방향성을 제시하고자 한다.

본 연구는 조사 목적을 달성하기 위하여 부산지역 호텔기업에서 종사하고 있는 임직원을 대상으로 조사하였으며 조사 기간은 2019년 3월 5일부터 3월 18일까지 총 220부의 설문지를 배포하였다. 이 중 응답에 일관성이 없거나 불성실한 것으로 판단되는 4부의 설문지를 제외한 216부의 설문지가 분석에 활용되었다. 설문결과를 토대로 SPSS Win 21.0 통계패키지 프로그램을 이용해 빈도분석, 신뢰도 분석과 요인분석을 시행하였다. 또한, 연구 가설들을 검증하기 위하여 SPSS 통계패키지를 활용하여 회귀분석을 시행하였고, 그 결과는 다음과 같다. 첫째, 호텔기업의 e-Learning 품질 요인 중 시스템품질, 콘텐츠품질이 지각된 용이성에 시스템품질, 콘텐츠품질, 서비스품질이 지각된 유용성에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 호텔기업의 e-Learning 품질 요인 중 콘텐츠품질은 학습전이에 정(+)에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 호텔종사원의 지각된 용이성·유용성은 학습전이에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

주제어: 이러닝 품질, 지각된 용이성, 지각된 유용성, 학습전이

* 이 논문은 2019년도 동서대학교 “Dongseo Cluster Project” 지원에 의하여 이루어진 것임 (DSU-20190009).

** 동서대학교 관광학부 교수. E-mail: jhong@dongseo.ac.kr

*** (교신저자) 동서대학교 관광학부 교수. E-mail: jungnam.moon@dongseo.ac.kr

I. 서론

지식기반의 글로벌한 경쟁 환경 속에서 기업의 직무교육훈련에 대한 중요성은 기술 변화의 속도가 빨라질수록 증대되고 있으며, 모든 생산방식과 작업내용의 다변화와 더불어 기술적으로 숙련도가 높은 인적 자원에 대한 기업 수요 또한 꾸준히 증가하고 있다(오장원·전영선, 2004). 또한, 정보와 지식의 양적 팽창 및 기업의 급격한 근무 환경변화로 인해 기업의 교육은 조직구성원이 IT기술을 기반으로 해서 필요한 지식과 정보를 시간과 장소의 구애 없이 습득할 수 있는 새로운 교육패러다임이 요청되고 있다(정동섭, 2001). 이러한 시대적 요청으로 인해 교육방식은 과거 타인에 의한 일방적인 주입식 교육에서 스스로 필요한 지식과 정보를 찾아 문제를 해결하고자 하는 자기 주도형 학습으로의 전환이 이루어지고 있으며, 이러한 흐름에 발맞춰 IT기술의 발전으로 지식의 변화를 즉각적이면서도 필요한 때에 즉시 수용할 수 있는 대안적인 교육훈련체계로써 e-Learning이 부각되고 있다(조민구, 2010).

특히 호텔기업은 여타의 서비스 산업과 마찬가지로 인적 자원의 효율적 관리를 통하여 그로 인해 파생되는 경쟁력 있는 상품과 서비스를 제공함으로써 고객에게 최상의 경험을 제공하는 인적서비스 산업의 일종이며(장기룡, 2009), 동시에 지속적인 교육훈련을 통해서 최고의 서비스 품질을 유지하여 지속적인 고객 만족 제공을 목표로 하고 있다(이혜숙, 2003). 또한 호텔기업 업무의 성격상 별도의 휴무일이 없고, 24시간 영업을 해야 하는 업의 특징과 성수기와 비수기로 구분되는 영업의 계절적 특성 등으로 인해 기존에 진행하여왔던 일반적인 교육 방식으로는 체계적면서 지속적인 교육훈련을 수행하기 어려움으로 (이은수, 2003) 효과적인 인적관리 차원에서 호텔기업의 교육훈련은 여타의 제조기업과는 달리 표준화된 절차에 의해 적절한 교육 서비스가 제공되어야 하며, 상황마다 즉각적인 반응과 실제로 실무에서 그 기능을 발휘하도록 설계되어야 한다.(지윤호·신철호·임재희·이정철, 2013).

이러한 측면에서 볼 때, 최근 호텔기업이 체계적이면서도 효율적으로 인적 자원을 교육시키기 위한 수단으로 e-Learning을 선택하는 것은 너무나도 당연한 현상이며, 이를 통한 교육훈련은 호텔의 구성원들로부터 자발적이면서도 적극적으로 학습에 참여를 유도할 수 있다는 측면에서 충분히 연구 대상으로서 그 가치가 있다(지윤호, 2013).

이에 본 연구는 최근 많은 호텔기업에서 정보시스템 기술 기반의 교육훈련의 효과적인 수단으로 활용하고 있는 e-Learning을 사용자 측면에서 실질적인 효과성 검증 을 위해 이론적 고찰을 통하여 연구모형을 제시하고 실증분석을 진행하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. e-Learning 품질

“이러닝”이란 전자적 수단, 정보통신 및 전파·방송기술을 활용하여 이루어지는 학습을 말한다(이러닝(전자학습)산업 발전 및 이러닝 활용 촉진에 관한 법률, 제1장 2조 1항). 이러한 e-Learning은 교육시장의 창출, 정보 및 자원의 공유, 교육비용 절감의 효과, 상호작용의 용이성, 콘텐츠 개발·확산·유지의 용이성 등의 다양한 효과 등으로 지속적으로 관심을 받고 있다(유규식·최인준·한성년, 2006). 또한 e-learning은 최신의 폭넓고 다양한 정보를 제공해 줄 뿐만 아니라, 자기주도적이고 즉시적인 학습을 가능하게 하며, 학습자에게 학습 환경을 확장시켜주는 등 교육적인 측면에서 매우 유익한 특성을 가지고 있다(Relan & Gillani, 1997). e-Learning의 유효성에 관한 연구는 다양한 학문분야에서 이론적 연구와 더불어 실무적인 접근이 이루어져왔으며, 효과적인 e-Learning의 지표개발과 측정을 위한 구성개념 및 구성요인들 또한 다양한 연구 활동을 통해 검증되고 발전되어왔다(지윤호, 2013). 김성균·성행남·정대율(2007)은 교수자 서비스 품질, 콘텐츠 품질, 시스템 서비스 품질로, 장필식(2012)은 자기 주도성, 플로우(Flow) 경험으로 e-Learning 품질을 측정하였다. 이처럼 최근 연구에서는 이전보다 폭넓은 관점에서 용이성 및 유용성의 지각, 학습전이, 지속적 사용의도 등 e-Learning 수용에 영향을 줄 수 있는 다양한 변수들의 검증에 노력과 관심을 기울이고 있다(Lee et al., 2009).

이상에서 볼 때 e-Learning 품질에 영향을 주는 요인은 연구자마다 다르긴 하지만 이론 연구를 바탕으로 내적 일관성이 있는 지윤호(2013)의 연구를 바탕으로 Ozkan & Koseler(2009), Webster & Hackley(1997), Dillon & Gunawardena(1995) 연구를 활용하여 e-Learning 품질을 시스템품질, 콘텐츠 품질, 서비스 품질로 설정하고 연구를 진행하고자 한다.

2. 지각된 용이성·유용성

기술수용모형(TAM)은 지각된 사용 용이성과 지각된 유용성을 통한 새로운 정보기술 수용 형태를 설명하고 있다. 지각된 사용 용이성이란 새로운 정보기술 시스템을 이용하는 것이 정신적, 신체적으로 노력이 적게 들것이라고 개개인이 믿는 정도 즉, 시스템을 사용하는데 필요로 하는 노력의 양에 대한 사용자 각각의 지각 정도를 의미하

고, 지각된 유용성이란 새로운 시스템을 이용하는 것이 개인의 직무성과를 기존보다 향상시킬 것이라고 믿는 개인 사용자의 기대를 의미한다(Davis, 1989). 이러한 지각된 사용 용이성과 지각된 유용성은 그 후 기술수용모형과 관련된 많은 후속연구들을 통해 모델의 구성 타당성이 확보되어 사용자의 정보기술 수용에 가장 강력한 요인이자 중요한 예측변수로 인정받고 현재까지 활용되고 있다. 또한 일반적으로 이 두 변수는 상호 관련성이 높은 변수이지만, 연구 환경과 대상 정보기술에 따라 구별되는 개념으로 작용하고 각 변수의 중요도 또한 차이가 날 수 있다(Davis, 1989; Taylor & Todd, 1995; 김병곤·박순창·김진화·김종옥, 2003). 지각된 유용성은 e-Learning이 새로운 정보기술을 통해 사용자에게 지식을 전달하는 교육 매체의 성격을 띤 정보시스템의 관점에서 바라볼 때, 운영방식, 다양한 콘텐츠 등이 사용자에게 얼마나 유용하게 인식되는지가 평가되어지고 학습효과의 효과성 측정을 위한 중요한 변수로 활용되고 있다(박성열·남민우, 2012; Chen, 2010).

관광과 호텔분야에서 관련된 연구를 살펴보면, 박희석(2005)은 호텔정보시스템을 기술수용의 확장된 모형을 통해 호텔종사원들의 정보기술 수용에 관해 연구를 진행하였는데, 연구 결과 지각된 유용성과 지각된 용이성은 호텔정보시스템의 시스템 사용의도와 정보품질에 완전 매개 역할을 하는 것으로 나타났으며, Kaplanidou & Vogt(2006)의 관광목적지를 위한 웹사이트 운영에 관한 연구에서는 관광관련 웹사이트의 여행정보 기능과 자극적인 시각정보의 포함이 웹사이트의 유용성 인지에 긍정적으로 작용하였고, 이를 통한 유용성 지각은 궁극적으로 여행의도에도 정(+의 긍정적인 영향을 주었다. 윤주·김태구·김덕기(2007)는 관광지식정보시스템 수용결정요인의 연구에서 시스템 품질은 지각된 용이성에 긍정적인 영향을 주며, 정보품질은 지각된 용이성과 유용성 모두에게 긍정적인 영향을 주는 것을 밝혀냈다.

이에 기존의 선행연구들을 바탕으로 본 연구에서는 지각된 용이성·유용성을 e-Learning 시스템 환경이 학습자에게 얼마나 유용하고 사용하기 편리한지에 관한 개념으로서, 개인이 e-Learning 시스템을 이용하는 것이 정신적·육체적 노력이 적게 들 것이라고 인식하는 정도를 지각된 용이성으로, e-Learning 시스템을 사용하는 것이 개인의 성취도를 향상시킬 것이라고 깊게 인식하는 정도를 지각된 유용성이라고 정의한 후 그 영향력을 확인하고자 한다.

3. 학습전이

학습전이는 보통 교육훈련에서 교육훈련의 전이와 혼용하여 다양하게 사용되고 있

는 개념으로, Baldwin & Ford(1988)는 학습 전이를 교육훈련을 통해 학습자들이 습득한 지식, 기술, 태도 등을 실제로 직무수행에 활용하고 계속해서 유지하는 과정이라고 하였고, Eddy & Tannenbaum(2003)은 직무의 효율적인 수행과 조직의 성과 향상을 위해 직원이 새로 습득한 기술과 지식을 업무에 적극 활용하는 것을 학습전이라고 정의하였다. 국내에서는 한안나(1999)가 학습전이는 단순 학습 그 이상으로 교육 받은 지식과 기술을 실제 업무에 적용시키는 것뿐만 아니라 적용된 업무가 일반화되는 과정까지를 포함하고 있다고 하였다. 결과적으로 학습의 전이수준(transfer of learning)은 교육훈련 프로그램의 구성 체계에 의해 영향을 받으면서 동시에 조직성과에 영향을 미치는 과정에서 작용하는 요인이다(김명희·이영환·전희준, 2010)

전이과정에 영향을 미치는 요인으로 Baldwin & Ford(1988)는 개인적 특성요인, 교육훈련 설계요인, 작업 환경 요인이 학습전이 과정에서 중요한 영향을 주는 요인이라고 하였고, Mathieu(1992)는 실증연구를 통해서 교육 훈련 성과에 학습동기가 긍정적 영향을 준다는 점을 밝히면서, 구체적으로 학습동기와 학습 성과의 관계를 학습자의 반응이 매개하고 있으며, 업무능력은 피 훈련자의 학습 성과가 높을수록 향상된다는 사실을 검증하였다. 국내에서는 이도형(1996)이 조직의 교육성과에 영향을 미치는 선행변인들 간의 상호작용 관계를 포괄하는 연구모형을 제시하면서, 작업환경, 학습자의 특성, 교육설계 세 가지 변인이 조직 내 교육성과에 영향을 미치는 주요 변인임을 제시하고, 각각의 변인들을 측정하는 구체적인 척도를 개발을 통해 요인별 타당성을 검증하였다.

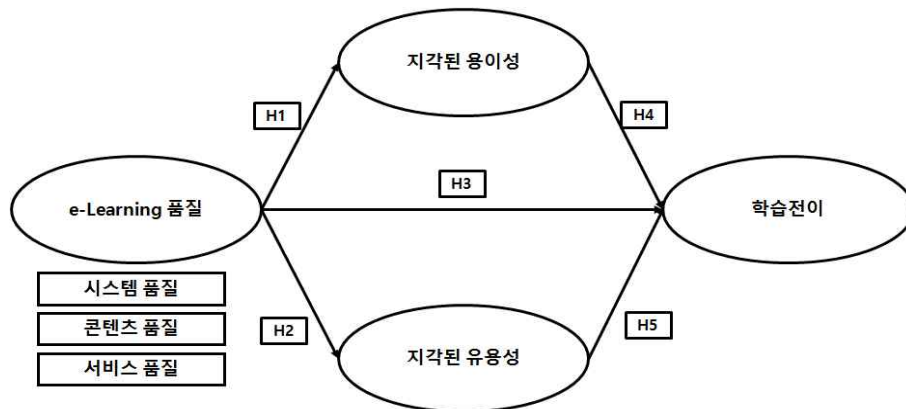
관련한 연구로 Arbaugh & Duray(2002)는 경영대학원에서 사이버 교육과정을 수강하는 인원을 대상으로 하여 용이성과 유용성이 학습 성과를 유의하게 예측하는지를 검증한 결과, 사이버교육 시스템의 용이성과 유용성은 학습자의 만족도에 긍정적으로 작용하고 학습 성과에 유의한 영향력을 보이는 것으로 확인되었다. 김정욱·남기찬(2007)의 연구에서는 기업에서 사이버 교육을 받은 대상을 상대로 구조적 관계를 살펴본 결과, 학습 내용의 용이성과 유용성이 학업 성취도 및 사용자 만족도에 모두 유의한 영향력을 가짐을 밝혔고, 남기찬·임효창·황국재(2002)의 기업 사이버 학습자를 대상으로 한 연구에서는 지각된 용이성이 학습 성취도에 유의한 영향력을 가지며, 동시에 용이성이 학습 성과를 매개하여 전이성과에 간접 효과를 보임을 제시하였다.

이에 본 연구에서는 기존의 선행연구들을 바탕으로 학습 전이란 e-Learning에 참여한 학생이 교육 프로그램을 통해 습득한 지식, 기술 등을 자신의 직무수행에 실제로 적용하고 일정 기간 지속해서 그 상태를 유지하며 다른 직무영역에도 확대 적용할 수 있는 행동상의 변화로 정의한 후 그 영향력을 파악하고자 한다.

Ⅲ. 연구 방법

1. 연구모형

본 연구는 호텔기업의 e-Learning 품질이 지각된 용이성·유용성 및 학습전이에 미치는 영향 관계를 파악하여 향후 전략적 인적자원관리 방안의 제시와 마케팅적 활용과 질적 성장을 위한 연구의 방향성 설정에 기여하는데 그 목적을 두고 있다. 이런 연구의 목적 달성을 위하여 선행연구를 중심으로 한 이론적 고찰을 토대로 아래와 같은 연구모형을 설정하였다.



<그림 1> 연구모형

2. 가설의 설정

1) e-Learning 품질과 지각된 용이성·유용성과의 관계

e-Learning은 정보시스템의 일종으로 볼 수 있으며, e-Learning 시스템의 구성요소인 학습관리시스템이 곧 학습에 필요한 콘텐츠를 관리하고 기타 학습에 관련된 여러 사항을 정보시스템 관점에서 지원하고 관리한다(이용규·이종기, 2004). Davis(1989)의 연구에 따르면 지각된 유용성은 용이성에 의해 직접적으로 영향을 받게 되므로 사용자가 특정한 시스템을 이용하기 편리할수록 더 유용하다고 지각하고, 이렇게 더 유용한 것으로 지각할수록 실제 해당 시스템을 사용하고자 하는 사용자의 태도가 긍정적으로 변함으로써 시스템의 활용이 증대된다고 하였다. Freeman(1997)은

사이버교육 환경에서 효과적인 학습을 진행하는 데 있어서 느린 접속속도, 느린 화면 속도 등과 같은 시스템 품질의 낮은 만족도는 학습에 부정적인 영향을 미치는 요인으로 작용하며 이는 학습자의 학습의욕을 떨어뜨리는 원인이 된다고 하였다. Udo et al.(2011)은 SERVQUAL의 척도를 활용한 연구에서 e-Learning 웹 사이트의 확산성, 공감성, 반응성, 신뢰성 등은 학습에 필요한 자료를 사용자가 이해하기 쉬운 형태로 제공하는 것이 결과적으로 사용자 만족을 통한 성과에 긍정적인 영향을 준다는 것을 밝혔다.

이처럼 e-Learning의 물리적, 기술적인 요소인 시스템 품질, 콘텐츠 품질, 서비스 품질과 지각된 용이성·유용성 간의 영향관계를 살펴본 선행연구들을 토대로 다음과 같은 가설을 설정하였다

가설 1: e-Learning 품질은 지각된 용이성에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2: e-Learning 품질은 지각된 유용성에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2) e-Learning 품질과 학습전이와의 관계

e-Learning 품질이 학습전이에 영향을 미치는 영향은 간과할 수 없을 것이다. Baldwin & Ford(1988)는 연구모형에서 교육훈련 프로그램의 품질 하위요소인 교육훈련의 내용 및 방법 등이 전이에 간접적인 영향을 미친다고 설명하고 있다. Chen(2010)은 e-Learning의 시스템 품질과 정보 품질이 사용자의 지각된 유용성과 만족에 긍정적인 영향을 미치고, 지각된 유용성과 만족은 다시 e-Learning의 사용의도에 영향을 미침으로써, 궁극적으로 직무성과에 유효한 영향을 미치게 됨을 확인 하였다. 이동만·안현숙·추성운(2008)은 e-Learning의 사용자 특성, 정보 특성 그리고 시스템 특성이 학습 성과에 주는 영향관계 연구에서 각각의 구성요인들이 사용자의 학습 성과에 긍정적인 영향을 미치는 변수라는 점을 밝혔다.

이러한 선행연구들을 근거로 본 연구에서는 e-Learning 품질이 학습전이에 긍정적인 영향을 미치는 것이라는 추론 아래 다음과 같은 연구가설을 도출하였다.

가설 3: e-Learning 품질은 학습전이에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3) 지각된 용이성·유용성과 학습전이와의 관계

사이버교육 시스템의 사용이 성인학습자에게 유용한 것으로 느끼게 될 경우 사용하는 학습에 적극적으로 참여하게 되며 이는 학습 성과를 유의미하게 예측하므로(김진

호, 2003), 결국 e-Learning 유용성은 사용자의 학습 참여도뿐만 아니라 학습 성과에도 유의미한 영향을 미친다고 볼 수 있다. Trefz(1991)는 기업 경영관리의 일부분인 교육훈련 과정에서 교육에 높은 만족을 보인 사용자들이 그렇지 않은 사용자들보다 실제 본인 업무를 수행함에 있어, 교육과정에서 얻은 기술과 지식들을 업무수행에 더 많이 활용하는 경향이 있음을 증명하였다. Holton(1996)은 직무환경을 적극적으로 고려하여 설계한 교육 프로그램일수록 사용자의 학습전이를 촉진한다고 하였다. Arbaugh & Duray(2002)는 경영대학원에서 사이버교육 과정을 수강하는 학생들을 대상으로 한 연구에서 지각된 유용성과 용이성이 학습 성과에 유의미한 영향을 주는 지 검증한 결과 사이버교육 시스템의 용이성과 유용성은 학습자의 만족도에 긍정적으로 작용하고 학습 성과에 유의한 영향력을 보이는 것으로 확인되었다. 정경수·김경준(2006)은 e-Learning을 실시하는 국내 기업을 대상으로 e-Learning의 효과성을 검증한 연구에서, 화면설계에 대한 지각과 교육훈련 내용에 대한 적정성에 대한 판단이 높을수록 만족도에 큰 영향을 주고 학습에 대한 만족은 학습전이에 영향을 주는 것을 밝혔다.

이처럼 지각된 용이성·유용성과 학습전이 간의 영향관계를 밝힌 선행연구들을 토대로 다음과 같은 가설을 설정하였다

가설 4: 지각된 용이성은 학습전이에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 5: 지각된 유용성은 학습전이에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3. 변수의 측정과 분석 방법

본 연구의 주요 측정변수는 e-Learning, 지각된 용이성·유용성, 학습전이로 설정하였고 측정변수에 대한 설문 문항은 e-Learning 품질을 측정하기 위한 척도로 Parasuraman et al.(1988), DeLone & McLean(1992), Chen(2010), Freeze et al.(2010), Negash et al.(2003), Udo et al.(2011)의 연구를 기준으로 시스템 품질 요인 5문항, 콘텐츠 품질요인 5문항, 서비스 품질요인 4문항을 추출하였다. 지각된 용이성·유용성은 Davis(1989), Venkatesh & Davis(2000)의 연구에서 사용된 항목들을 수정·보완하여 각각 4개 문항을 학습전이를 알아보기 위한 척도는 Lim et al.(2007), Ho & Kuo(2010), Kalbaska et al.(2013)의 항목을 수정하여 4개 문항으로 재구성하였다. 마지막으로 일반적인 사항을 8문항으로 구성하여 총 33개 문항으로 구성하였다. 이를 위해 구성된 설문 문항은 <표 1>과 같다.

<표 1> 설문 문항의 구성

측정개념	측정내용	문항수		출처
e-Learning 품질	시스템 품질	5	14	Parasuraman et al.(1988) DeLone & McLean(1992) Chen(2010), Freeze et al.(2010) Negash et al.(2003) Udo et al.(2011)
	콘텐츠 품질	5		
	서비스 품질	4		
지각된 용이성	단일차원	4		Davis(1989), Venkatesh & Davis(2000)
지각된 유용성	단일차원	4		Davis(1989), Venkatesh & Davis(2000)
학습전이	단일차원	4		Lim et al.(2007), Ho & Kuo(2010) Kalbaska et al.(2013)
인구통계학적 특성	성별, 학력, 직급, 연령, 근무년수, 수강과목, 수강빈도,	7		

본 연구는 조사 목적을 달성하기 위하여 부산지역 호텔기업에서 종사하고 있는 임직원을 대상으로 조사하였으며 설문방식은 응답자의 자발적인 자기기입식 방법을 이용하였다. 조사 기간은 2019년 3월 5일부터 3월 18일까지 총 220부의 설문지를 배포하였다. 이 중 응답에 일관성이 없거나 불성실한 것으로 판단되는 4부의 설문지를 제외한 216부의 설문지가 분석에 활용되었다.

설문결과를 토대로 한 실증분석은 분석의 대상과 연구목적에 따라 SPSS Win 21.0 통계패키지 프로그램을 이용해 통계적 유의성을 검증하였다. 분석방법은 표본의 특성을 살펴보기 위한 빈도분석과 설문 문항 간의 신뢰성과 타당성을 검증하기 위한 신뢰도 분석과 요인분석을 시행하였다. 또한, 연구 가설들을 검증하기 위하여 SPSS 통계패키지를 활용하여 회귀분석을 시행하였다.

IV. 분석결과

1. 조사대상자의 인구통계학적 특성

본 연구에서 최종분석 자료로 사용하게 된 총 216명의 응답자에 대한 인구통계학적 특성의 분석결과는 성별의 경우 남성이 84명(38.9%), 여성이 132명(61.1%)이며, 연령의 경우 25-30세 92명(42.6%)으로 가장 많았으며, 25세 미만 36명(16.7%),

31-35세 44명(20.4%), 36-40세 24명(11.1%), 41-45세 20명(9.3%)이 응답하였다. 학력의 경우 2년제 재학/졸업이 64명(29.7%), 4년제 재학/졸업이 116명(53.7%), 대학원 재학/졸업이 36명(16.7%)으로 나타났다. 직급의 경우 사원급 90명(41.7%), 주임/계장급 62명(28.7%), 대리급 37명(17.1%), 과장급 19명(8.8%), 부장급 이상 8명(3.7%)으로 나타났다. 근무 연수는 1년 미만 48명(22.2%), 1-3년 80명(37.0%), 4-6년 41명(19.0%), 7-9년 25명(11.6%), 10-14년 15명(6.9%), 15년 이상 7명(3.2%)의 응답을 보였다. 가장 빈번하게 수강한 과목은 직무 132명(61.1%), 외국어 12명(5.6%), 경영전반 24명(11.1%), 교양 48명(22.2%)로 나타났다. 마지막으로 수강 빈도는 1달에 1-2번이 168명(77.8%)로 가장 많았으며, 1주일에 1-2번 32명(14.8%), 1주일에 3-4번 8명(3.7%), 1주일에 5-6번 8명(3.7%)으로 나타났다.

〈표 2〉 표본의 인구통계학적 특성

구분		명	%	구분		명	%
성별	남성	84	38.9	근무 연수	1년 미만	48	22.2
	여성	132	61.1		1-3년	80	37.0
최종 학력	2년제 재학/졸업	64	29.7		4-6년	41	19.0
	4년제 재학/졸업	116	53.7		7-9년	25	11.6
	대학원 재학/졸업	36	16.7		10-14년	15	6.9
직급	사원급	90	41.7		15년 이상	7	3.2
	주임/계장	62	28.7	수강 과목	직무	132	61.1
	대리	37	17.1		외국어	12	5.6
	과장	19	8.8		경영전반	24	11.1
	부장급 이상	8	3.7		교양	48	22.2
연령	25세 미만	36	16.7		수강 빈도	1달에 1~2	168
	25-30세	92	42.6	1주일에 1~2		32	14.8
	31-35세	44	20.4	1주일에 3~4		8	3.7
	36-40세	24	11.1	1주일에 5~6		8	3.7
	41-45세	20	9.3				

2. 측정척도의 신뢰성 및 타당성 검증

<표 3> 측정도구에 대한 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석

설문항목		요인 적재량	고유값	분산 설명력	신뢰 계수
시스템 품질	e-Learning의 사용 방법은 배우기 쉬움.	.733	4.405	24.326	.935
	e-Learning의 텍스트, 오디오, 동영상 등의 학습전달매체를 풍부하게 제공함.	.997			
	e-Learning의 메뉴얼이나 도움말 기능을 충분히 지원함.	.711			
	e-Learning의 클릭 후 처리 속도는 빠른 편임.	.725			
	e-Learning의 서버는 안정적인.	.995			
콘텐츠 품질	e-Learning은 새로운 학습에 관한 콘텐츠 제공함.	.538	3.319	18.678	.868
	e-Learning의 콘텐츠 내용이 흥미롭게 전개됨.	.982			
	e-Learning의 콘텐츠 내용이 다양하고 풍부함.	.509			
	e-Learning은 콘텐츠 내용을 간결/명료하게 전달함.	.648			
	e-Learning의 콘텐츠 내용은 조직적/체계적으로 구성됨.	.944			
서비스 품질	e-Learning은 학습자에게 신속한 서비스를 제공함.	.570	3.052	18.887	.887
	e-Learning은 학습자에게 요구에 신속하게 대응함.	.978			
	e-Learning의 운영시스템을 신뢰할 수 있음.	.938			
	e-Learning은 학습자가 필요로 하는 정보를 제공함.	.666			
총 분산설명력=61.891 KMO=.765 Bartlett의 구형성 검정=2887.998, 유의확률=.000					
지각된 용이성	e-Learning 은 사용하기 편리함.	.775	2.874	63.431	.860
	e-Learning 은 배우기 쉬움.	.758			
	e-Learning 은 이해하기 쉬움.	.657			
	e-Learning 은 다루기 쉬움.	.964			
총 분산설명력=63.431 KMO = .774, Bartlett의 구형성 검정 = 459.180, 유의확률 = .000					
지각된 유용성	e-Learning 은 내 업무에 도움을 줌.	.890	3.221	80.528	.919
	e-Learning 은 내 업무를 효율적으로 만들어 줌.	.904			
	e-Learning 은 업무를 신속하게 처리해줌.	.884			
	e-Learning 은 전반적으로 유용함.	.911			
총 분산설명력= 80.528 KMO = .857, Bartlett의 구형성 검정 = 617.105, 유의확률 = .000					
학습 전이	e-Learning을 통하여 기대만큼의 실력향상이 이루어짐.	.788	2.833	61.223	.862
	e-Learning을 통한 지식과 경험이 실무에 도움이 됨.	.767			
	e-Learning에서 배운 내용들을 실제업무에서 많이 사용.	.730			
	e-Learning에서 배운 내용을 업무 상황에 맞게 응용하여 적용한 적이 있음.	.824			
총 분산설명력=61.223 KMO=.827, Bartlett의 구형성 검정=385.832, 유의확률= .000					

본 연구는 타당도 및 신뢰도 검증을 위해 SPSS 프로그램을 이용하였다. 타당도 검증 위해 요인분석은 Eigen 값을 1로 지정하고 요인추출은 최대우도법, 요인회전은

직접 오블리민 회전방식으로 진행하여 요인적재량이 0.5보다 큰 값을 기준으로 하였고, 신뢰도 분석은 Cronbach α 계수를 활용하였다. 요인분석 및 신뢰도 분석 결과는 <표 3>과 같이 도출되었다. 서비스품질의 설문문항인 ‘e-Learning은 학습자의 개개인의 관심사에 신경을 쓰고 있음’ 1문항이 요인 적재값이 0.3 미만으로 나타나 최종 분석에서 제외되었다.

3. 회귀분석을 통한 가설의 검증

1) 요인 간 상관관계 분석

가설의 검증과정에 앞서 전체 구성개념 간 Pearson 상관관계 분석을 통하여 변수 간의 인과성을 확인하였다. 전체적으로 e-Learning 품질의 서비스품질과 학습전이 간에만 유의하지 않는 것으로 나타났으며, 모든 변수 간 양측 유의수준 0.05이하의 수준에서 통계적으로 유의미한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

<표 4> 요인 간 상관관계 분석 결과

변수	평균	표준 편차	e-Learning 품질			지각된 용이성	지각된 유용성	학습 전이
			시스템 품질	콘텐츠 품질	서비스 품질			
시스템품질	3.9450	.99660	1					
콘텐츠품질	3.6947	.98327	.117**	1				
서비스품질	3.2698	.98119	.119**	.137*	1			
지각된용이성	3.7945	.97160	.093**	.014**	.061**	1		
지각된유용성	3.8654	1.1016 7	.842**	.120**	.126*	.019**	1	
학습전이	3.9474	.93121	.847**	.108**	.139	.068**	.910**	1

주) * $p < .05$, ** $p < .01$

2) 변수 간 인과관계 검증

(1) e-Learning 품질과 지각된 용이성의 관계(H1)

호텔기업의 e-Learning 품질이 지각된 용이성에 미치는 영향에 관한 회귀분석 결과, R^2 값은 .359로 나타나 35.9%의 설명력이 확인되었고, F검정의 결과 통계량은 36.487($p = .000$)으로 회귀식은 전반적으로 유의하다. e-Learning 품질 3개요인 중 시스템품질($t = 4.544$, $p = .000$), 콘텐츠품질($t = 2.743$, $p = .015$)이 지각된 용이성에

정(+)에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 1은 부분 채택되었다.

<표 5> e-Learning 품질이 지각된 용이성에 미치는 영향

종속변수	독립변수	비표준화계수		표준화 계수	t	유의확률	공선성 통계	
		β	표준오차				공차	VIF
지각된 용이성	상수	.598	.167		3.653	.000		
	시스템품질	.183	.054	.246	4.544	.000	0.824	1.196
	콘텐츠품질	.103	.074	.175	2.743	.015**	0.736	1.269
	서비스품질	.087	.076	.045	1.056	.212	0.845	1.186

R²= .359, 수정된 R²= .312, F=36.487, p= .000, Durbin-Watson=1.857

주) *p< .05, **p< .01, ***p< .001

(2) e-Learning 품질과 지각된 유용성과의 관계(H2)

호텔기업의 e-Learning 품질이 지각된 유용성에 미치는 영향에 관한 회귀분석 결과, R²값은 .304로 나타나 30.4%의 설명력이 확인되었고, F검정의 결과 통계량은 47.016(p= .000)으로 회귀식은 전반적으로 유의하다. e-Learning 품질 3개요인 시스템품질(t=5.246, p= .000), 콘텐츠품질(t=4.974, p= .000), 서비스품질(t=2.788, p= .011)이 지각된 유용성에 정(+)에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 2는 채택되었다.

<표 6> e-Learning 품질이 지각된 유용성에 미치는 영향

종속변수	독립변수	비표준화계수		표준화 계수	t	유의확률	공선성 통계	
		β	표준오차				공차	VIF
지각된 유용성	상수	.574	.155		4.556	.000		
	시스템품질	.254	.051	.246	5.246	.000	0.824	1.196
	콘텐츠품질	.210	.054	.201	4.974	.000	0.736	1.269
	서비스품질	.187	.078	.171	2.788	.011**	0.845	1.186

R²= .304, 수정된 R²= .298, F=47.016, p= .000, Durbin-Watson=1.884

주) *p< .05, **p< .01, ***p< .001

(3) e-Learning 품질과 학습전이와의 관계(H3)

호텔기업의 e-Learning 품질이 학습전이에 미치는 영향에 관한 회귀분석 결과, R² 값은 .282로 나타나 28.2%의 설명력이 확인되었고, F검정의 결과 통계량은 37.522($p = .000$)으로 회귀식은 전반적으로 유의하다. e-Learning 품질 3개요인 중 콘텐츠품질($t = 5.874, p = .005$)이 학습전이에 정(+)에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 3은 부분 채택되었다.

<표 7> e-Learning 품질이 학습전이에 미치는 영향

종속변수	독립변수	비표준화계수		표준화 계수	t	유의확률	공선성 통계	
		β	표준오차				공차	VIF
학습전이	상수	.875	.175		5.354	.000		
	시스템품질	.084	.049	.097	1.812	.068	0.824	1.196
	콘텐츠품질	.281	.052	.344	5.874	.015**	0.736	1.269
	서비스품질	.063	.047	.075	1.554	.124	0.845	1.186

R² = .282, 수정된 R² = .275, F = 37.522, $p = .000$, Durbin-Watson = 1.856

주) * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

(4) 지각된 용이성이 학습전이에 미치는 영향(H4)

호텔종사원의 지각된 용이성이 학습전이에 미치는 영향에 관한 회귀분석 결과, R² 값은 .357로 나타나 35.7%의 설명력이 확인되었고, F검정의 결과 통계량은 54.623($p = .000$)으로 회귀식은 전반적으로 유의하다. 지각된 용이성($t = 5.775, p = .000$)이 학습전이에 정(+)에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 4는 채택되었다.

<표 8> 지각된 용이성이 학습전이에 미치는 영향

종속변수	독립변수	비표준화계수		표준화 계수	t	유의확률	공선성 통계	
		β	표준오차				공차	VIF
학습전이	상수	0.974	.245		3.516	.000		
	지각된 용이성	.512	.078	.695	5.775	.000	1.000	1.000

R² = .357, 수정된 R² = .346, F = 54.623, $p = .000$, Durbin-Watson = 1.759

주) * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

(5) 지각된 유용성이 학습전이에 미치는 영향(H5)

호텔종사원의 지각된 유용성이 학습전이에 미치는 영향에 관한 회귀분석 결과, R² 값은 .285로 나타나 28.5%의 설명력이 확인되었고, F검정의 결과 통계량은 71.653(p= .000)으로 회귀식은 전반적으로 유의하다. 지각된 용이성(t=8.146, p= .000)이 학습전이에 정(+)에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 5는 채택되었다.

<표 9> 지각된 유용성이 학습전이에 미치는 영향

종속변수	독립변수	비표준화계수		표준화 계수	t	유의확률	공선성 통계	
		β	표준오차				공차	VIF
학습전이	상수	1.234	.293		3.988	.000		
	지각된 유용성	.663	.087	.496	8.146	.000	1.000	1.000

R²= .285, 수정된 R²= .279, F=71.653, p= .000, Durbin-Watson=2.172

주) *p< .05, **p< .01, ***p< .001

V. 결론 및 제언

본 연구는 올바른 호텔기업의 e-Learning 의 방향성을 찾기 위해 e-Learning 품질 변수를 선행변수로 설정하고 이론적 고찰을 통해 도출된 호텔기업의 e-Learning 품질 요인이 지각된 용이성·유용성 및 학습전이에 어떠한 영향을 주는지 실증적으로 파악하고자 연구를 진행하였으며, 실증분석을 바탕으로 가설을 검증하고 다음과 같은 연구결과와 시사점을 도출하였다.

첫째, 호텔기업의 e-Learning 품질 요인 중 시스템품질, 콘텐츠품질이 지각된 용이성에 시스템품질, 콘텐츠품질, 서비스품질이 지각된 유용성에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 정보시스템의 공급자가 고객관리의 차원에서 사용자와의 지속적인 상호작용을 통해서 정보 시스템 사용 과정에서 발생하는 문제점들에 대해 문제해결방법과 적절한 피드백을 제공하는데, 이러한 정보 시스템 서비스 품질은 사용자의 지각된 용이성·유용성에 유의한 영향을 미치는 것으로 밝혀진 많은 선행연구(Negash et al., 2003; Liu & Arnett, 2000)와 그 맥을 같이한다.

특히, 시스템품질, 콘텐츠품질이 지각된 용이성·유용성에 가장 높은 영향력을 주는

외부영향력 변수로 도출되었는데 이는 종사원이 새로운 과업을 위해 e-Learning이 이루어질 때 시스템품질, 콘텐츠품질이 정보기술의 용이성·유용성을 쉽게 인지하는 기본 척도로 판단된다는 것을 반증하는 결과로써, 기업의 이러닝 교육 환경에서 정보시스템 기술을 이용하는 종사원들에게 충분한 교육을 통해 정보기술을 쉽게 만들어주는 것이 활용성 증대에 실무적으로 매우 중요할 것으로 판단된다. 또한, 서비스 품질은 사용자의 학습과정에 대한 기대를 충족할 수 있는 콘텐츠의 설계를 중심으로 지속 가능한 학습이 가능하도록 관리·운영되어야 하고, 보다 많은 사용자가 학습프로그램에 참여할 수 있도록 지속적인 관심이 필요하다.

둘째, 호텔기업의 e-Learning 품질 요인 중 콘텐츠품질은 학습전이에 정(+)에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 Devaraj & Kohli(2003)의 정보기술 활용과 성과에 관한 연구에서 기술의 습득 및 활용도가 높을수록 해당 기업 성과 또한 향상된다는 연구와 김태구(2006)의 기업의 운영성과에 종사원들의 적극적인 정보시스템의 활용이 직접적인 관련이 있다는 연구결과와 일치한다. 즉, e-Learning의 콘텐츠 품질은 직간접적으로 기업의 교육성과에 영향을 미치는 요인으로 판단되므로, 호텔기업은 종사원의 직무만족이나 업무효율성 증대와 같은 긍정적인 효과 실현을 위해서 교육목적에 따른 e-Learning 콘텐츠구성에 각별히 노력을 기울여야 할 것이다.

셋째, 호텔종사원의 지각된 용이성·유용성은 학습전이에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 손승희(2009)의 종사원들이 정보기술의 용이성을 인지하면 종사원 스스로의 확신에 의해 능동적인 사용 활동을 보여준다는 결과와 장성기·박대환·이준혁(2009)이 지각된 용이성·유용성이 호텔시스템 활용 성과와 정(+)의 영향관계임을 보여준다는 연구와 일치하는 결과로써, 실제 기업에서는 기업의 성과를 향상시키기 위한 과정 속에서 종사원들이 직무 관련 정보기술을 어떻게 습득하고 활용하느냐가 성과 창출의 매우 중요한 척도이므로 종사원들의 정보기술의 습득 및 활용문제를 중요한 과제로 인식하고 적극적인 홍보를 통해 활용을 유도할 필요가 있다. 특히, 현재 호텔기업에서 정보기술과 관련된 중요한 이슈는 실제적으로 직무에 어떻게 적용하고 종사원들의 활용을 극대화 시킬 것인가에 초점이 맞추어져 있다. 이런 측면에서 기업에서 e-Learning 시스템 구축 시 사전에 종사원들과의 상호작용을 통해서 수용 특성과 성과를 예측하는 과정이 매우 중요하다고 여겨지는바 본 연구가 그러한 실무적인 의사결정을 할 때 기초 자료로 널리 활용될 수 있을 것으로 사료된다.

본 연구는 호텔 기업들의 정보시스템 구축에 필요한 실무적인 방향성을 제시하였다는 점에서 시사하는 바가 있지만, 그럼에도 불구하고 몇 가지 한계점을 가지고 있다.

첫째, 본 연구가 개인의 특성, 조직 영향력 등 외부영향력 변수가 연구에 활용되지 못하였다. 둘째, 호텔기업의 운영 특성상 부서별 차이점이 보일 것으로 예측되었으나 본 연구에서는 다뤄지지 않았다. 마지막으로 표본의 대표성에 대한 문제로 연구의 대상을 부산지역으로 한정시킴으로써, 전체 호텔로 일반화 시키는 데에는 한계가 있다.

이에 후속 연구에서는 본 연구 결과를 좀 더 확장하고 일반화시키기 위하여 이런 점들을 보완하면 호텔기업의 e-Learning 활용에 학문적·실무적 방향을 구체적으로 제시할 수 있을 것이다.

참고문헌

- 고승익·고계성(1997). 호텔 종사원 교육훈련의 효율성에 관한 연구. *관광레저연구*, 9(2), 7-30.
- 교육공학용어사전 편찬위원회(2005). *교육공학 용어사전*. 서울: 교육과학사.
- 김명희·이영환·전희준(2010). 공공서비스기관 교육훈련이 학습의 전이수준과 직무만족에 미치는 영향에 관한 실증연구: 조직지원과 감정노동 조절 효과를 중심으로. *대한경영학회지*, 23(5), 2523-2541.
- 김병곤·박순창·김진화·김종욱(2003). 국내 기업의 인트라넷 수용특성에 관한 실증적 연구. *경영정보학연구*, 13(4), 147-169.
- 김성균·성행남·정대율(2007). e-러닝 성과에 영향을 미치는 품질요인에 관한 연구. *정보시스템연구*, 16(1), 201-230.
- 김정욱·남기찬(2007). Effect of Online Education on Training Effectiveness: Conceptual Framework and Empirical Validation. *한국전자거래학회지*, 12(4), 185-209.
- 김태구(2006). 비자발적 수용환경의 호텔 프론트 오피스 시스템 이용 예측: FIDELIO를 대상으로 한 정보시스템 품질, 직무관련성, 지각된 가치와 기술수용모델의 적용. *관광학연구*, 30(1), 129-150.
- 김진호(2003). 성인교육프로그램 참여자의 학습몰입 영향요인에 관한 구조 분석. 서울대학교 대학원 박사학위 논문.
- 남기찬·임효창·황국재(2002). 온라인(on-line) 교육훈련의 효과성에 관한 연구. *한국경영학회지*, 27(1), 75-94.
- 박성열·남민우(2012). 사이버대학생과 컨소시엄사이버대학생의 이러닝 실재감과 자기효능감이 학습성공에 미치는 영향. *농업교육과 인적자원개발*, 44(1), 109-129.

- 박희석(2005). 호텔정보시스템의 사용의도에 영향을 미치는 요인 - 기술수용모델의 적용. *관광연구저널*, 19(2), 115-127.
- 손승희(2009). 소규모 중소기업의 정보기술 수용에 관한 실증연구. *경상논총*, 27(1), 55-70.
- 오장원 · 전영선(2004). 지식기반사회에서의 기업인력 교육 프로그램. *경영교육저널*, 4, 207-226.
- 유규식 · 최인준 · 한성년(2006). 기업 내 e-learning 학습 환경에서 학습양식, 튜터기능, 학습성취도의 상관관계. *산업공학*, 19(4), 324-332.
- 윤주 · 김태구 · 김덕기(2007). 관광지식정보시스템 수용결정요인 검증. *호텔경영학연구*, 16(3), 15-34.
- 이도형(1996). 조직내 교육 훈련의 학습 및 전이 효과 모델 검증 연구. *한국심리학회지 산업 및 조직*, 9(1), 59-88.
- 이동만 · 안현숙 · 추성운(2008). e-Learning에서 정보시스템 특성과 사용자의 자기조절 특성이 학습성가에 미치는 영향. *한국정보시스템학회*, 17(1), 83-111.
- 이러닝(전자학습)산업 발전 및 이러닝 활용 촉진에 관한 법률 (약칭: 이러닝산업법). [시행 2018. 2. 1.] [법률 제14998호, 2017. 10. 31., 일부개정]
- 이용규 · 이종기(2003). 자기효능감과 서비스 품질이 e-학습 시스템의 사용용이성과 유용성에 미치는 영향. *정보시스템연구*, 12(2), 41-56.
- 이은수(2003). 호텔 교육훈련 전이성가에 대한 종업원의 지각 차이 분석. *기업교육과 인재연구*, 5(1), 107-123.
- 이수희 · 김맹선(2015). 호텔기업의 온라인 교육 환경에서 학습자 요인이 학습만족도 및 직무수행능력에 미치는 영향. *관광레저연구*, 27(12), 443-462.
- 이혜숙(2002). 호텔경영학과 교과 과정과 호텔 인사고과 및 경력개발에 관한 종사원의 지각. 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 장기룡(2009). 파트타임 직원이 인식하는 레스토랑 점장의 리더십, 자신의 팔로워십 특성, 그리고 직무만족의 영향 관계에 관한 연구. *관광학연구*, 33(5), 187-207.
- 장성기 · 박대환 · 이준혁(2009). 호텔정보시스템의 성과에 영향을 미치는 요인에 관한 실증연구 - 부산지역 특1등급 호텔을 중심으로. *호텔관광연구*, 11(4), 15-31.
- 장필식(2012). 컴퓨터 이러닝에서 학습만족도와 자기주도성, 플로우(Flow)경험 간의 관계. *한국컴퓨터정보학회논문집*, 17(2), 69-76.
- 정경수 · 김경준(2006). 기업의 e-Learning에 대한 학습효과 및 전이에 영향을 미치는 요인. *정보시스템연구*, 15(2), 1-29.

- 정동섭(2001). 기업교육에 있어서 e-Learning 시스템 도입전략. *인적자원관리연구*, 3, 33-49.
- 조민구(2010). 기업 e-Learning 프로그램 참여자의 학습 전이에 영향을 미치는 요인들에 관한 연구. 충북대학교 대학원 석사학위논문.
- 조민호·차승은(2008). 호텔종사원의 서비스교육평가에 관한 연구. *관광레저연구*, 20(1), 223-242.
- 지윤호(2013). 기업 e-Learning의 품질 및 사용자 학습특성과 고객지향성과의 구조적 관계에 관한 연구: 특급호텔 객실부문 종사자를 중심으로. 경희대학교 대학원 박사학위논문.
- 지윤호·신철호·임재희·이정철(2013). *Opera System 실무*. 기문사.
- 한안나(1999). 기업교육에서 학습의 직무 전이에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 서울대학교 대학원 박사학위 논문.
- 홍정화(2017). 관광전공 대학생의 감성지능과 현장실습 스트레스, 만족도 간 관계 연구. *동북아관광연구*, 13(4), 217-237.
- Arbaugh, J. B. & Duray, R.(2002). Technological and Structural Characteristics, Student Learning and Satisfaction with Web-based Course. An Exploratory Study of Two On-line MBA Programs. *Management Learning*, 33(3), 331-347.
- Baldwin, T. T. & Ford, J. K. (1988). Transfer of Training: A Review and Direction for Future Research. *Personnel Psychology*, 41(1), 63-105.
- Chen, H. J.(2010). Linking Employees' E-learning System Use to Their Overall Job Outcomes: An Empirical Study based on the IS Success Model. *Computer & Education*, 55(4), 1628-1639.
- Davis, F. D.(1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- DeLone, W. H. & McLean, E. R.(1992). Information Systems Success: The Quest for The Dependent Variable. *Information Systems Research*, 3(4), 60-95.
- Devaraj, S. & Kohli, R.(2003). Performance Impacts of Information Technology: Is Actual Usage the Missing Link?. *Management Science*, 49(3), 273-289.
- Dillon, C. L. & Gunawardena, C. N.(1995). *A Framework for the Evaluation of Telecommunications-based Distance Education*. In: Paper Presented at the 17th Congress of the International Council for Distance Education. Open University. Milton Keynes.
- Eddy, E. R. & Tannenbaum, S. I. (2003). *Transfer in an E-learning Context, in Improving Learning Transfer in Organizations*, Edited by E. F. Holton and T. T. Baldwin. San Francisco, CA:

- Jossey-Bass.
- Freeman, M. A.(1997). Flexibility in Access, Interaction and Assessment: The Case for Web-based Teaching Progress. *Australian Journal of Educational Technology*, 13(1), 23-39.
- Freeze, R. D., Alshare, K. A., Lane, P. L. & Wen, H. J.(2010). IS Success Model in E-Learning Context Based on Students' Perceptions. *Journal of Information Systems Education*, 21(2), 173-184.
- Ho, L. A. & Kuo, T. H.(2010). How Can One Amplify the Effect of E-learning? An Examination of High-tech Employees' Computer Attitude and Flow Experience. *Computers in Human Behavior*, 26(1), 23-31.
- Holton, E. F.(1996). The Flawed Four-level Evaluation Model. *Human Resource Development Quarterly*, 7(1), 5-21.
- Kalbaska, N., Lee, H. A., Cantoni, L. & Law, R.(2013). UK Travel Agents' Evaluation of E-Learning Courses Offered by Destinations: An Exploratory Study. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 12(1), 7-14.
- Kaplanidou, K. & Vogt, C.(2006). A Structural Analysis of Destination Travel Intention as a Function of Web Site Features. *Journal of Travel Research*, 45(2), 204-216.
- Lee, B. C., Yoon, J. O. & Lee, I.(2009). Learners' Acceptance of E-learning in South Korea: Theories and results. *Computers & Education*, 53(4), 1320-1329.
- Lim, H. C., Lee, S. G. & Nam, K. C.(2007). Validating E-learning Factors Affecting Training Effectiveness. *International Journal of Information Management*, 27(1), 22-35.
- Liu, C. & Arnett, K. P.(2000). Exploring the Factors Associated with Web Site Success in the Context of Electronic Commerce. *Information & Management*, 38(1), 23-33.
- Mathieu, J. E., Tannenbaums, S. I. & Salas, E.(1992), Influences of Individual and Situational Characteristic Son Measures of Training Effectiveness. *Academy of Management Journal*, 35(4), 828-847.
- Negash, S., Ryan, T. & Igbaria, M.(2003). Quality and Effectiveness in Web-based Customer Support Systems. *Information & Management*, 40(8), 757-768.
- Ozkan, S. & Koseler, R.(2009). Multi-dimensional Students' Evaluation of E-learning Systems in the Higher Education Context: An Empirical Investigation, *Computers & Education*, 53(4), 1285-1296.
- Parasuraman, A., Zeithaml. B. A. & Berry. L. L.(1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

- Relan, A. & Gillani, B. B.(1997). *Web-based Instruction and Traditional Classroom: Similarities and Differences*. Englewood Cliffs, NJ: Educational Technology Publications.
- Taylor, S. & Todd, P. A.(1995). Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models. *Information System Research*, 6(2), 144-176.
- Trefz, M. K.(1991). *Factors Associated with Perceived Efforts of Trainees to Transfer Learning from a Management Training Activity*. Doctorial Dissertation, Ohio State University.
- Udo, G. J., Bagchi, K. K. & Kirs, P. J.(2011). Using SERVQUAL to Assess the Quality of E-learning Experience. *Computers in Human Behavior*, 27(3), 1272-1283.
- Venkatesh, V. & Davis, F. D.(2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 46(2), 186-204.
- Webster, J. & Hackley, P. (1997). Teaching Effectiveness In Technology-Mediated Distance Learning, *Academy of Management Journal*, 40(6), 1282-1309.

접수일(2019년 04월 17일)

수정일(2019년 05월 10일)

게재확정일(2019년 05월 27일)

3인익명 심사필

The Effect of Hotel Corporate e-Learning in Quality on Perceived Ease of Use · Usefulness and Training Transfer: Focus on Busan Area*

Hong, Jung-Hwa** · Moon, Jung-Nam***

Abstract

The purpose of this study was intended to identify the effect of the quality of e-Learning on perceived ease of use usefulness and training transfer in hotel corporate. In order to achieve the results, 220 survey questionnaires were distributed from 5th Mar, 2019 to 18th Mar, 2019. Due to the reliability of data, 4 samples were discarded and 216 samples were put to actual analysis. Further results were produced by the researcher through conducting and analyzing via SPSS Ver. 21.0 statistics package. The results of the study are as follows. First, the quality of e-Learning which consists of system quality and contents quality had significant effects on Perceived ease of use. Secondly, the quality of e-Learning had significant effects on Perceived Usefulness. Thirdly, the quality of e-Learning which consists of contents quality had significant effects on training transfer. Finally, Perceived ease of use:usefulness had significant effects on training transfer. This study shows that as an alternative to the existing training, e-Learning offers new learning experiences to employees and finds it necessary to encourage their employees to apply this information and experience for the purpose of improving their performance in hotel corporate.

Keywords: quality of e-Learning, perceived ease of use, usefulness, training transfer

* This work was supported by Dongseo University, "Dongseo Cluster Project" Research Fund of 2019 (DSU-20190009)

** Professor, Division of Tourism, Dongseo University, Korea. E-mail: jhong@dongseo.ac.kr

*** (Corresponding Author) Professor, Division of Tourism, Dongseo University, Korea.
E-mail: jungnam.moon@dongseo.ac.kr