

# 2018년 호텔관광분야 춘계 통합 정기학술대회 및 국제학술심포지엄

## - 한국호텔관광산업의 서비스 품질제도 개선방향 모색 -

- 참여 학회 : (사)한국호텔관광학회, 한국호텔리조트학회, 한국와인소믈리에학회
- 일 시 : 2018년 5월 12일(토) 11 : 00 ~ 18 : 00
- 장 소 : 경희대학교 서울캠퍼스 호텔관광대학
- 학술 주제 : 한국호텔관광산업의 서비스 품질제도 개선방향 모색
- 주최 및 주관 : (사)한국호텔관광학회, 한국호텔리조트학회, 한국와인소믈리에학회,  
(사)한국호텔전문경영인협회
- 후원 : 한국표준협회, 강릉씨마크호텔, 와이넬, (주)에이와이너리, 롯데주류,  
E&J Gallo, 백산출판사, 도서출판 석학당, 호텔&레스토랑, 경희대학교

(사) 한국호텔관광학회, 한국호텔리조트학회, 한국와인소믈리에학회  
고재윤, 정용해, 성혜진배상

**통합 정기학술대회 및 국제심포지엄 학술프로그램**

**주제발표 2018년 5월 12일 (토요일) 13 : 30 ~14 : 50**

**장소 : 경희대학교 호텔관광대학 205호 컨벤션홀**

시간	주제발표	발표자
13 : 30 ~ 13 : 50	· 주제발표1. 호텔업등급결정제도 및 사업소개	· 이상민(관광공사 숙박개선팀 팀장)
13 : 50 ~ 14 : 10	· 주제발표2. 호텔등급평가기준 개선방안에 대한 제안	· 권봉현(한국호텔리조트학회 학술심포지엄위원장)
14 : 10 ~ 14 : 30	· 주제발표3. 호텔서비스품질수준 제고를 위한 KS-SQI모델활용과 개선사례	· 임종욱(한국표준협회 서비스혁신센터 KS-SQI 파트장)
14 : 30 ~ 14 : 50	· 주제발표에 대한 토론	· 토론 : 이기종(전 한국호텔관광학회외장) 원철식(전 한국호텔리조트학회외장) 정아봉(한국외인소믈리에학회 부외장) · 좌장 : 김수영(한국호텔관광학회 학술심포지엄위원장)

**학술발표 2018년 5월 12일 (토요일) 15 : 00 ~ 17 : 20**

**Session 01 - 특별세션**

**장소 : 경희대학교 호텔관광대학 301호**

시간	특별세션발표	발표	좌장
16 : 00 ~ 16 : 30	· Back to basic with a newly created strategy	Mr. Bernhard Brender(GM, The Grand Hilton Seoul)	조학영 (아베파쿠호텔 총지배인)
16 : 30 ~ 17 : 00	· 중국 계림(귀이린) 관광과 호텔현황	이수백(중국 광서사범대학교 역사문화와 관광대학 부교수)	
17 : 00 ~ 17 : 20	· Pastry and tradition, and evolution for the past 30 years	Mr. Fabrice Cardelec(Le Cordon Blue Pastry Master Chef)	

**Session 02 - 연구윤리세션**

**장소 : 경희대학교 호텔관광대학 302호**

시간	연구윤리세션발표	발표	사회
16 : 00 ~ 17 : 00	· 연구윤리와 IRB의 이해	조성연 (호서대학교 유아교육과교수, KIRD 연구윤리 및 IRB 교수요원, KSIRB부외장)	오석윤 (한국호텔관광학회 편집위원장)

**Session 03 - 호텔인식**

**장소 : 경희대학교 호텔관광대학 303호**

시간	발표논문	발표	토론	좌장
15 : 00 ~ 15 : 25	· The Value of Internships Abroad for Students in Hospitality and Tourism Management Programs	Rebecca Ann Roe(University of Illinois at Urbana-Champaign) Jang, Hyun-Jong(백석대)	최상수(세명대) 박근아(관광콘텐츠개발)	신예숙(강원대)
15 : 25 ~ 15 : 50	· 수입 주류의 소비행태 분석 : 포도주, 맥주, 위스키, 브랜디	모수원(목포대), 이광배(순천대)	전예진(안양사이버대) 이정원(신안대)	
15 : 50 ~ 16 : 00	· Coffee Break			
16 : 00 ~ 16 : 25	· 호텔 조리종사자의 조직갈등이 소진과 직무만족에 미치는 영향 -부산지역 특급호텔을 중심으로-	고오영(영산대), 박현진(영산대) 이준역(영산대), 박두병(영산대) 남세환(영산대)	정준이(백석예술대) 김지희(백석예술대)	모수원(목포대)
16 : 25 ~ 16 : 50	· 호텔기업의 공유가치창출(CSV) 활동이 심리적 주인의식과 지식 공유행동에 미치는 영향	이상우(세명대)	배소영(경희대) 장현종(백석대)	

**Session 04 - 외식**

**장소 : 경희대학교 호텔관광대학 402호**

시간	발표논문	발표	토론	좌장
15 : 00 ~ 15 : 25	· 외식업체 이용객의 웰빙인식이 메뉴선택속성과 외식소비성향에 미치는 영향	윤영대(영산대), 이병관(영산대) 최경숙(영산대), 남세환(영산대) 김의중(영산대)	김선희(청운대) 이승현(서울신학대)	정중훈 (기독교관광대)
15 : 25 ~ 15 : 50	· 식음료 인적서비스 가치에 대한 소비자 인식과 행동에 관한 연구	김철원(방통대)	김범진(배화여대) 김예경(세종대)	
15 : 50 ~ 16 : 00	· Coffee Break			
16 : 00 ~ 16 : 25	· 와인 품평회 수상경력이 만족도 및 재구매의도에 미치는 영향	안선미(경희대), 강지원(경희대) 고재윤(경희대)	이효정(경희대) 이유영(유원대)	김철원(방통대)
16 : 25 ~ 16 : 50	· 4th Industrial Revolution & Tourism Service Influence Research	한약진(안남대) 이용철(NPO국제학생지원협회)	최현정(백석대) 박근아(관광콘텐츠개발)	

**Session 05 - 외식조리**

**장소 : 경희대학교 호텔관광대학 403호**

시간	발표논문	발표	토론	좌장
15 : 00 ~ 15 : 25	· 먹는 샘물 선택속성이 브랜드이미지 및 구매의도에 미치는 영향	박월선(경희대), 강지원(경희대) 고재윤(경희대), 정용애(인덕대)	이무영(호남대) 김효실(순천영대)	이준재(안남대)
15 : 25 ~ 15 : 50	· 먹는 샘물 선택속성이 구매의도에 미치는 영향 - 국내 한국 대학 생과 중국 유학생 중심으로 -	박채원(경희대), 고재윤(경희대)	김건(중부대) 이승익(호남대)	
15 : 50 ~ 16 : 00	· Coffee Break			
16 : 00 ~ 16 : 25	· 초콜릿 소비동기가 만족도와 재구매의도에 미치는 영향 - 쾌락적 동기와 효용적 동기의 측정도구 개발을 위한 탐색적 연구 -	김선희(세종대), 전연모(동국대)	이정규(신안대) 임연숙(충북대)	민예성(유원대)
16 : 25 ~ 16 : 50	· 일식레스토랑의 식공간 연출이 감정반응 및 행동의도에 미치는 영향	김은희(조선호텔), 최웅(강릉원주대)	박종희(경민대) 김선희(청운대)	

**Session 06 - 관광인식**

**장소 : 경희대학교 호텔관광대학 501호**

시간	발표논문	발표	토론	좌장
15 : 00 ~ 15 : 25	· 중국관광객이 인식하는 대한민국 관광이미지 연상어 유형에 따른 방문결정에 관한 연구	이용철(NPO법인국제학부생지원협회) 한익진(안남대)	박영기(청운대) 나운서(백석대)	이준역(영산대)
15 : 25 ~ 15 : 50	· 호텔 뷔페레스토랑의 서비스 회복 공정성이 고객만족 및 고객 충성도에 미치는 영향 - 부산·경남 특급호텔을 중심으로 -	손미애(영산대), 김수영(영산대)	이승철(호남대) 박종희(경민대)	
15 : 50 ~ 16 : 00	· Coffee Break			
16 : 00 ~ 16 : 25	· 창의적 체험 수업의 팀 갈등이 문제해결력과 과제가치에 미치는 영향 - 조리전공 대학생의 학업적 자기효능감을 조절요인으로 -	이승철(호남대), 송가옥(청운대)	김건(중부대) 김요실(순천향대)	조선배(청주대)
16 : 25 ~ 16 : 50	· 식음료 프로모션의 고객인식과 고객충성도와의 관계 - 호텔기업 을 중심으로 -	김민준(경희대), 박영기(청운대)	이승익(호남대) 박대성(메이플드호텔스쿨)	

**Session 07 - 관광일반**

**장소 : 경희대학교 호텔관광대학 502호**

시간	발표논문	발표	토론	좌장
15 : 00 ~ 15 : 25	· 부산 MCE 경제파급효과 분석 - Incentive Tour를 중심으로 -	이세준(BEXCO) 김의중(지앤비파트너스) 남경화(영산대), 오창호(영산대)	정용용(세명대) 전정아(백석예술대)	김역수(청주대)
15 : 25 ~ 15 : 50	· 혼밥 이용동기에 따른 시장세분화에 관한 연구	성예진(배재대), 김현영(경희대)	김주향(한남대) 임연숙(충북대)	
15 : 50 ~ 16 : 00	· Coffee Break			
16 : 00 ~ 16 : 25	· 호텔기업의 친환경 관리프로그램에 따른 직원의 조직신뢰가 조직 자부심 및 경영성과에 미치는 영향	박종철(백석대)	김맹진(백석예술대) 유은이(우송대)	권봉헌(백석대)
16 : 25 ~ 16 : 50	· 숙박업 O4O 서비스의 지각된 가치가 전환비용과 신뢰의 전이와 방문의도와의 관계 연구	임성택(백석대)	김맹진(백석예술대) 김주향(한남대)	

**Session 08 - 호텔관광인식**

**장소 : 경희대학교 호텔관광대학 503호**

시간	발표논문	발표	토론	좌장
15 : 00 ~ 15 : 25	· 치유농업의 관광상품화를 위한 전략적 접근방안	이응규(백석대)	임재문(백석문화대) 전현모(동국대)	오석윤(극동대)
15 : 25 ~ 15 : 50	· 축제 참가자의 라이프스타일이 추구편익에 미치는 영향	박슬기(백석대), 권봉헌(백석대)	유은이(우송대) 하인수(유한대)	
15 : 50 ~ 16 : 00	· Coffee Break			
16 : 00 ~ 16 : 25	· 이단계 군집분석을 통한 호텔종사원의 조직공정성에 대한 인식	정용애(인덕대), 변재우(경희대)	차새미나(우송대) 성예진(배재대)	최상수(세명대)
16 : 25 ~ 16 : 50	· 외식상품 소셜커머스 마케팅이 재구매의도와 경영성과에 미치는 영향	이무영(호남대)	권봉헌(백석대) 나운서(백석대)	

**주제발표**

**주제발표 2018년 5월 12일 (토요일) 13 : 30 ~14 : 50**

**장소 : 경희대학교 호텔관광대학 205호 컨벤션홀**

시간	주제발표	발표자
13 : 30 ~ 13 : 50	· 주제발표1. 호텔업등급결정제도 및 사업소개	· 이상민(관광공사 숙박개선팀 팀장)

# 호텔업 등급결정 제도 및 사업 소개



2017. 5. 12.

한국관광공사

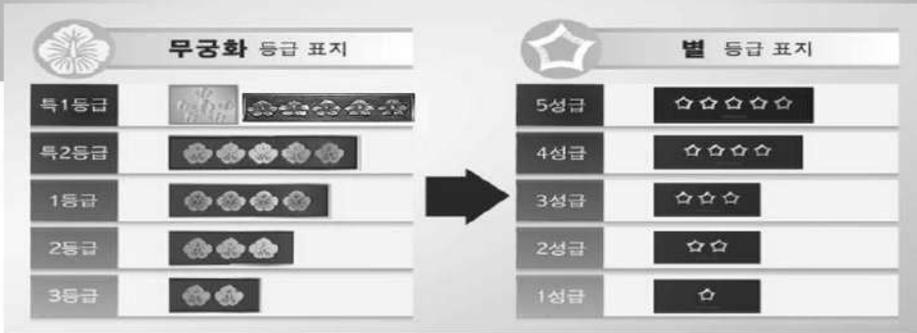
## 목 차

1. 제도 도입 배경	3
2. 제도 개요	4
3. 호텔업 등급결정 현황	13
4. 호텔업 등급결정 사업 소개	14

### 1. 제도 도입 배경



- ★ 국제적 기준에 부합한 '5성 체계(등급과 표시개체 수 일치)' 도입으로 소비자 혼동 해소
- ★ 국내 호텔 서비스의 표준화 및 호텔 운영의 선진화 유도



### 2. 제도 개요



#### 가. 호텔업 등급결정 주관기관

- 1971년 : 관광호텔 등급제(무궁화) 최초 도입 (교통부)
- 1994년 : 교통부 관광국, 문체부로 이관
- 1999년 : 2개 민간협회(한국관광협회, 한국호텔업협회)에 위탁
- 2014년 : 관계 법령 개정 (등급신청 의무화, 등급평가기준 개정 등), 문체부에서 호텔업 등급결정 기관으로 한국관광공사 지정

구 분	과 거	현 재
주관기관	한국관광협회, 한국호텔업협회	한국관광공사
기 간	1999.6.26 ~ 2014.12.31	2015.1.1 ~
평가제도	구제도(무궁화등급)	2015년 : 신·구제도 병행 2016년 ~ : 신제도(별등급)

### 나. 신규 제도 비교

구 분	구제도(무공화등급)	신제도(별등급)
등급체계	3등급 ~ 특1등급	1성 ~ 5성
평가방식	<ul style="list-style-type: none"> <li>현장평가: 사전통지 &amp; 현장조사</li> <li>암행/불시평가: 없음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>현장평가: 사전통지 &amp; 현장조사</li> <li>암행/불시평가                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 암행평가: 1박 암행 (4~5성)</li> <li>- 불시평가: 당일 불시 (1~3성)</li> </ul> </li> </ul>
평가요원	<ul style="list-style-type: none"> <li>호텔 분야 전문가 3인 및 소방·건축·전기 분야 3인</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>4~5성: 현장 3인, 암행 2인</li> <li>1~3성: 현장 2인, 불시 2인</li> </ul>
평가수수료	<ul style="list-style-type: none"> <li>3만원 + (객실수 X 500원)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>4~5성: 246만원</li> <li>1~3성: 168만원</li> </ul>

5

### 다. 제도 운영 상의 변화

★ 평가 프로세스의 공정성 및 투명성 강화로 등급평가의 신뢰성 회복!

과 거	한국관광공사 주관 이후
평가요원에 피평가 호텔명 사전공지	평가요원에 피평가 호텔명 비공개 (당일 공지)
피평가 호텔에 평가요원명 사전공개	피평가 호텔에 평가요원 신문 비공개
연직 호텔종사자 평가에 참여	연직 호텔종사자 평가요원 선발시 배제
피평가 호텔에서 식사 등 편의 제공	식사, 향응, 선물, 금품 등 수수 일체 금지
평가요원의 주관성 개입 여지	정성적 평가항목 평가지침 마련 및 교육 강화

6

라. 제도 관련 주요 내용



구 분	관련 법령	주요 내용
등급신청 의무화	관광진흥법 제19조 (관광숙박업의 등급) 제1항	• '호텔업 등록을 한 자 중 대통령령으로 정하는 자는 등급결정을 신청하여야 한다. (2014.9.12~ )
등급신청 대상	관광진흥법 시행규칙 제25조 (호텔업의 등급결정) 제1항	• 관광호텔업, 한국전통호텔업, 소형호텔업, 의료관광호텔업, 수상관광호텔업*
등급신청 기한	관광진흥법 시행규칙 제25조 (호텔업의 등급결정) 제1항	• 신규등록한 날로부터 60일 • 등급 유효기간 만료 전 150일부터 90일 • 등급 조정사유(시설 증개축 등) 발생일로부터 60일
등급신청 방법	호텔업 등급결정업무 위탁 및 등급결정에 관한 요령 제5조 (등급결정 신청)	• 등급신청 사유 발생 시 신청서 및 관련 서류 첨부 후 수탁기관(관광공사)에 제출 • 온라인 접수(www.hotelrating.or.kr)

\* 18. 5월 현재 의료관광호텔업, 수상관광호텔업으로 등록된 업체는 없음.



구 분	관련 법령	주요 내용
평가수수료* 및 평가요원 수	호텔업 등급결정업무 위탁 및 등급결정에 관한 요령 제8조 (등급평가 실시)	• 4~5성 : 246만원 (현장 3인 / 압행 2인) • 1~3성 : 168만원 (현장 2인 / 불시 2인)
평가요원의 자격	관광진흥법 시행규칙 제72조 (평가요원의 자격)	• 호텔업에 5년 이상 근무한 자로서 평가 당시 호텔업에 종사하고 있지 아니한 자
등급결정 통보	호텔업 등급결정업무 위탁 및 등급결정에 관한 요령 제10조 (등급평가 및 통보)	• 별지 서식에 따라 문체부 장관, 등록 관청 및 해당 사업자에게 결과(등급결정 또는 등급보류) 통보
등급결정 재신청	관광진흥법 시행규칙 제25조의 2 (등급결정의 재신청 등)	• 1차 : 등급보류 받은 날로부터 60일 이내 (신청등급과 동일 또는 낮은 등급) • 2차 : 등급보류 받은 날로부터 60일 이내 (1차보다 낮은 등급) 또는 이의신청**

\* 현장 등급보류 시 피평가호텔에 일부 금액(4.5성 : 120만원, 1-3성 : 84만원) 환부 <2017.9.8. 개정>

\*\* 호텔업 등급결정 자문위원회에서 심의 (재평가할 필요가 있다고 판단 시 자문위 의결 후 재평가 실시)



**호텔 업종별/성급별 등급결정 기준**

구분		관광호텔업					한국전통호텔업 소형호텔업
		5성	4성	3성	2성	1성	
등급평가기준	현장평가	700점	585점	500점	400점	400점	400점
	임행(본시)평가	300점	265점	200점	200점	200점	200점
	총 배점	1,000점	850점	700점	600점	600점	600점
등급결정기준	공통 기준	1. 등급평가기준 상의 필수항목을 충족할 것 2. [안전관련 법규 준수]에 따른 점검 또는 검사가 유효할 것					
	등급별 기준	총 배점의 90% 이상	총 배점의 80% 이상	총 배점의 70% 이상	총 배점의 60% 이상	총 배점의 50% 이상	등급별 점수 기준은 관광호텔업과 동일


9



**호텔등급표지 (문체부 고시 제 2015-16호)**

**브랜드 개요**

한국적인 기와 지붕의 라인을 모티브로 전체 형태에 곡선을 적용하여 한국 특유의 넉넉한 인심, 안정적, 포근함, 따뜻함을 연상시켜 한국의 전통적인 라인으로 나타낸 콘셉



**사용 규정**

성급마크는 호텔의 성급별 등급을 나타내는 가장 중요한 요소이므로 일관된 이미지를 위해 사용상 철저한 관리가 필요하며 임의로 작도하여 성급 마크의 이미지를 손상시키는 경우가 없어야 함.


10

**1성**



관광호텔 Tourist Hotel

**2성**



관광호텔 Tourist Hotel

**3성**



관광호텔 Tourist Hotel

**4성**



관광호텔 Tourist Hotel

**5성**



관광호텔 Tourist Hotel



한국관광공사  
KOREA TOURISM ORGANIZATION

**호텔등급 허위표시 및 허위광고 행정처분 관련 법령**



관광진흥법		관광진흥법 시행령		
제 10조 (관광표지의 부착 등)	제 35조 (등록 취소 등)	제 37조 (과징금의 부과)	제 33조 (행정처분의 기준 등)	제 34조 (과징금을 부과할 위반행위의 종류 와 과징금의 금액)
제2항 관광사업자는 관광표지를 사실과 다르게 표시 또는 광고하는 행위를 하여서는 아니된다.	제1항 4의 2. 제10조 제2항을 위반하여 사실과 다르게 관광표지를 붙이거나 관광표지에 기재되는 내용을 사실과 다르게 표시 또는 광고하는 행위들 안 경우	제1항 사업의 정지가 그 이용자 등에게 심한 불편을 주거나 그 밖에 공익을 해칠 우려가 있으면 사업정지 처분을 감응하여 2천만원 이하의 과징금을 부과할 수 있다.	제1항 [별표2] 1차 : 시정명령 2차 : 사업정지 1개월 3차 : 사업정지 2개월 4차 : 등록 취소	제1항 [별표3] 5.4성 : 400만원 3성 : 350만원 2.1성 : 300만원

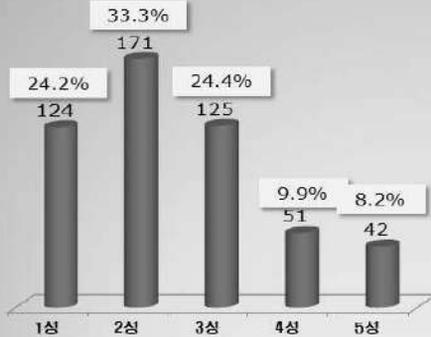


한국관광공사  
KOREA TOURISM ORGANIZATION

### 3. 호텔업 등급결정 현황 ('18. 4.30. 기준 총 668개 등급결정)



#### 신제도(별등급) 513개 \*



#### 구제도(무궁화등급) 155개 \*\*



- \* 전국(제주 제외) 등급평가 대상 호텔 : 약 800개 (기존 호텔 중 폐업, 휴업 및 일반숙박업 전환 호텔 제외)
- \*\* 2016.4월까지 무궁화등급으로 평가 실시 : 2019.4월까지 무궁화등급, 별등급 공존



### 4. 호텔업 등급결정 사업 소개



#### 가. 호텔업 등급평가 진행 및 업계 지원

##### 호텔업 등급평가 진행 및 관리

- 호텔업 등급결정 평가요원 선발 및 교육 ('18년 : 전문가 66명, 소비자 19명)
- 호텔업 등급평가 진행 (연 310건 이상)
- 호텔업 등급평가 현황 관리 및 등급결정 신청 관리·감독

##### 호텔 업계 대상 컨설팅 실시

- 등급평가 대상 호텔 중 중소 규모 호텔(1~3성급) 위주 (내방/유선/현장방문 등)

##### 지자체/업계 대상 순회설명회 개최

- 호텔업 등급결정 제도 및 등급평가 신청 방법 안내
- 업종별/성급별 평가항목 및 준비사항 안내





나. 제도개선 및 모니터링

**호텔등급표지 부착실태 모니터링**

- 전국 호텔등급표지 부착실태 전수조사 실시
- 관할 지자체 대상 조사결과 통보 및 미부착/허위부착 호텔 대상 관리·감독 요청

**호텔업 등급결정 자문위원회 운영**

- 호텔업 등급결정 제도개선, 이익제기 또는 불만(민원) 처리의 해석, 심의 등 (문제부, 학계, 업계, 소비자 분야 총 10명으로 구성)

**호텔업 등급결정 제도개선 및 지표개발**

- 호텔업 등급결정 제도 및 등급평가기준 지속 개선 (자문위원회 의결사항 반영, 지침 제정, 법령·고시·규정 개정, 교육·공표 시행 등)



다. 호텔등급제 홍보

**포털/OTA 협업을 통한 호텔등급정보 API 연동**

- 다음카카오, 여기어때, 데일리호텔 등 국내 주요 OTA 대상 협업 ('17년 네이버, 호텔패스 API 연동 완료)

**국내외 관광객 대상 호텔등급제 홍보**

- 블로그, SNS 활용 인플루언서 마케팅
- 페이스북, 인스타그램 온라인 배너광고
- 공사 포털 '대한민국 구석구석' 사이트 활용 소비자 이벤트 등

[참고] 호텔업 등급결정 사업 홈페이지 (www.hotelrating.or.kr)

17

- ★ 업계 의견 청취, 자문위원회 개최 등을 통한 평가제도 지속 보완
- ★ 등급평가 컨설팅, 순회 설명회 등을 통한 업계 지원 지속 확대
- ★ 협회, 학회 등 유관기관과의 협업 강화

18

감 사 합 니 다.



**주제발표 2018년 5월 12일 (토요일) 13 : 30 ~14 : 50**

**장소 : 경희대학교 호텔관광대학 205호 컨벤션홀**

시간	주제발표	발표자
13 : 50 ~ 14 : 10	· 주제발표2. 호텔등급평가기준 개선방안에 대한 제안	· 권봉연(한국호텔리조트학회 학술심포지엄위원장)

# 호텔업 등급평가 기준의 개선방안에 대한 연구

2018. 5. 12

발표자 : 권봉헌 (백석대학교)

## 호텔업 등급결정

---



호텔이 제공하는 서비스의 품질을 제고하고 이용  
자의 합리적인 선택에 필요한 정보를 제공하기  
위해 1971년부터 도입된 제도

## 등급결정 의무화

---



관광진흥법 개정에 따라 2014년 9월 12일부터  
"관광호텔업, 한국전통호텔업, 소형호텔업, 수상관광호텔업,  
의료관광호텔업"은 3년마다 등급 평가를 의무적으로 받아야  
한다

## 등급결정사업의 객관성 · 공정성 · 전문성 강화

---

- ✓ 공공기관의 평가제도 운영을 통한 공신력 확보
- ✓ 신뢰성 있는 제도 마련을 통한 평가의 객관성 및  
공정성 지향
- ✓ 체계적 인력 POOL과 교육을 통한 엄정한 평가  
제도 운영

## 호텔산업 질적 성장의 토대 마련

- ✓ 호텔업 경쟁력 강화 및 소비자 만족 지향
- ✓ 국제적 기준에 부합하는 호텔 서비스 표준화
- ✓ 평가 및 호텔운영 관련 컨설팅 서비스 제공을 통한 호텔 운영 선진화 유도

## 국제 표준에 맞는 호텔 등급의 표준화 ‘별등급’



1971년 이후 지난 40여 년간 ‘무궁화’ 등급이 사용되어 왔으나, 한국을 방문하는 외국인 관광객이 급증함에 따라 2014년 말에 외국인 관광객이 알아보기 쉽도록 국제적으로 통용되는 ‘별등급(Star rating)’ 체계로 변경되었다.

## 등급별 호텔 서비스 기준 정의

★ 고객이 수면과 청결유지에 문제가 없도록 깨끗한 객실과 욕실을 갖추고 있는 조식이 가능한 안전한 호텔

★★ 고객이 수면과 청결유지에 문제가 없도록 깨끗한 객실과 욕실을 갖추며 식사를 해결할 수 있는 최소한 F&B 부대시설을 갖추어 운영되는 안전한 호텔

★★★ 청결한 시설과 서비스를 제공하는 호텔로서 고객이 수면과 청결유지에 문제가 없도록 깨끗한 객실과 욕실을 갖추고 다양하게 식사를 해결할 수 있는 1개의 이상(직영.임대포함)의 레스토랑을 운영하며, 로비, 라운지 및 고객이 안락한 휴식을 취할 수 있는 부대시설을 갖추어 고객이 편안하고 안전하게 이용할 수 있는 호텔

## 등급별 호텔 서비스 기준 정의

★★★★ 고급수준의 시설과 서비스를 제공하는 호텔로서 고객에게 맞춤 서비스를 제공함. 호텔 로비는 품격 있고, 객실에는 품위 있는 가구와 우수한 품질의 침구와 편의용품이 완비됨. 비즈니스 센터, 고급 메뉴와 서비스를 제공하는 2개 이상(직영.임대포함)의 레스토랑/연회장/국제회의장을 갖추고, 12시간이상 룸서비스가 가능하며 휘트니스센터 등 부대시설과 편의시설을 갖춘.

★★★★★ 최상급 수준의 시설과 서비스를 제공하는 호텔로서 고객에게 최고의 맞춤 서비스를 제공함. 호텔 로비는 품격 있고, 객실에는 품위 있는 가구와 뛰어난 품질의 침구와 편의용품이 완비됨. 비즈니스 센터, 고급 메뉴와 최상의 서비스를 제공하는 3개 이상(직영.임대포함)의 레스토랑/대형 연회장/ 국제회의장을 갖추고, 24시간 룸서비스가 가능하며 휘트니스센터 등 부대시설과 편의시설을 갖춘.

## 호텔업의 종류

관광진흥법 시행령 제2조(관광사업의 종류)  
1항 2. 호텔업의 종류

### 관광호텔업

관광객의 숙박에 적합한 시설을 갖추어 관광객에게 이용하게 하고 숙박에 딸린 음식·운동·오락·휴양·공연 또는 연수에 적합한 시설 등(이하 "부대시설"이라 한다)을 함께 갖추어 관광객에게 이용하게 하는 업

### 한국전통호텔업

한국전통의 건축물에 관광객의 숙박에 적합한 시설을 갖추거나 부대시설을 함께 갖추어 관광객에게 이용하게 하는 업

### 소형호텔업

관광객의 숙박에 적합한 시설을 소규모로 갖추고 숙박에 딸린 음식·운동·휴양 또는 연수에 적합한 시설을 함께 갖추어 관광객에게 이용하게 하는 업

## 호텔업의 종류

관광진흥법 시행령 제2조(관광사업의 종류)  
1항 2. 호텔업의 종류

### 의료관광호텔업

의료관광객의 숙박에 적합한 시설 및 취사도구를 갖추거나 숙박에 딸린 음식·운동 또는 휴양에 적합한 시설을 함께 갖추어 주로 외국인 관광객에게 이용하게 하는 업

### 수상관광호텔업

수상에 구조물 또는 선박을 고정하거나 매어 놓고 관광객의 숙박에 적합한 시설을 갖추거나 부대시설을 함께 갖추어 관광객에게 이용하게 하는 업

### 가족호텔업

가족단위 관광객의 숙박에 적합한 시설 및 취사도구를 갖추어 관광객에게 이용하게 하거나 숙박에 딸린 음식·운동·휴양 또는 연수에 적합한 시설을 함께 갖추어 관광객에게 이용하게 하는 업

### 호스텔업

배낭여행객 등 개별 관광객의 숙박에 적합한 시설로서 샤워장, 취사장 등의 편의시설과 외국인 및 내국인 관광객을 위한 문화·정보 교류시설 등을 함께 갖추어 이용하게 하는 업

## 호텔업별 등급평가 기준

관광호텔업	한국전통호텔업	소형호텔업
1~2성 현장평가 불시평가	1~5성  현장평가 불시평가	1~5성  현장평가 불시평가
3성 현장평가 불시평가		
4성 현장평가 암행평가		
5성 현장평가 암행평가		

## 호텔업 세부 등급평가기준에 의한 자율평가결과

호텔업구분	등급	현장평가	불시/암행평가	등급결정기준
관광호텔업	1성	현장평가(400점)	불시평가(200점)	600점 만점의 50% 이상
	2성	현장평가(400점)	불시평가(200점)	600점 만점의 60% 이상
	3성	현장평가(500점)	불시평가(200점)	700점 만점의 70% 이상
	4성	현장평가(585점)	암행평가(265점)	850점 만점의 80% 이상
	5성	현장평가(700점)	암행평가(300점)	1000점 만점의 90% 이상

※ 관광호텔업 1·2성은 통합 신청 및 점수방식으로 진행하며 1·2성 평가표를 공통 적용  
 ※ 한국전통호텔업과 소형호텔업은 1~5성 동일한 평가표를 적용

## 호텔업 세부 등급평가기준에 의한 자율평가결과

호텔업 구분	등급	현장평가	불시/암행평가	등급결정기준
한국전통호텔업	1성	현장평가(400점)	불시평가(200점)	600점 만점의 50% 이상
	2성	현장평가(400점)	불시평가(200점)	600점 만점의 60% 이상
	3성	현장평가(400점)	불시평가(200점)	600점 만점의 70% 이상
	4성	현장평가(400점)	불시평가(200점)	600점 만점의 80% 이상
	5성	현장평가(400점)	불시평가(200점)	600점 만점의 90% 이상

※ 관광호텔업 1·2성은 통합 신청 및 점수방식으로 진행하며 1·2성 평가표를 공통 적용  
 ※ 한국전통호텔업과 소형호텔업은 1~5성 동일한 평가표를 적용

## 호텔업 세부 등급평가기준에 의한 자율평가결과

호텔업 구분	등급	현장평가	불시/암행평가	등급결정기준
소형호텔업	1성	현장평가(400점)	불시평가(200점)	600점 만점의 50% 이상
	2성	현장평가(400점)	불시평가(200점)	600점 만점의 60% 이상
	3성	현장평가(400점)	불시평가(200점)	600점 만점의 70% 이상
	4성	현장평가(400점)	불시평가(200점)	600점 만점의 80% 이상
	5성	현장평가(400점)	불시평가(200점)	600점 만점의 90% 이상

※ 관광호텔업 1·2성은 통합 신청 및 점수방식으로 진행하며 1·2성 평가표를 공통 적용  
 ※ 한국전통호텔업과 소형호텔업은 1~5성 동일한 평가표를 적용

# 호텔업 등급평가기준

5성, 현장평가 700점

1. 공용 공간 서비스 부문 (169점, 주94, 객75)	가. 호텔안내 및 주차시설 (30점, 주24,객6)	1) 호텔 안내 정보		주
		2) 보안 시설 설치 및 관리		객
		3) 주차의 편리성	① 개별 공간 주차 (주차구획선)의 넓이	주
			② 주차 후 비상구, 엘리베이터 등과 동선의 편리성, 출차의 편리성	주
		4) 옥외 조경 시설		주, 수
	나. 현관 및 로비 (54점, 주32, 객22)	1) 로비의 안락감	① 로비 공간	주, 수
			② 전체적 분위기와 조화성	주, 수
			③ 로비관리 상태	주
		2) 현관 및 로비 종사원의 운영	① Duty manager 서비스	객
			② 도어맨 및 벨맨 서비스	주
			③ 컨시어지(GRO포함) 서비스	주
		3) 고객 수하물 보관 서비스		객
		4) 문화 행사 및 교통시설 예약 서비스	① 문화행사 예약 서비스	객
	② 교통시설 예약 서비스		객	

1. 공용 공간 서비스 부문	다. 프런트 데스크 (60점, 주24, 객36)	1) 프런트 데스크 기능을 위한 적정 인력 확보	객	
		2) 환전 서비스 여부	객	
		3) 고객서비스 기록관리 상태	객	
		4) 프런트 근무자의 능력 및 서비스 수준	① 프런트 근무자의 외국어 능력	주
			② 프런트 근무자의 업무숙지 능력	주
			③ 프런트 근무자의 말투, 어법, 용어 선택	주
	5) 프런트 데스크의 서비스 수준	주		
	6) Safety deposit box 보유 및 운영	객		
	라. 복도 및 계단 관리 (18점, 주14, 객4)	1) 복도 및 계단의 관리 및 청결상태	① 복도 및 계단 조명시설 유지 관리 상태	주
			② 복도 및 계단 청결, 환기 상태	주
			③ 복도 내 CCTV, 비상벨 설치	객
		2) 복도 및 계단의 실내 장식 및 분위기	주	
마. 중사원교육 (7점, 객7점)	1) 중사원 교육 실시 현황	객		

2. 객실 및 욕실 부문 (286점, 주160, 객126)	가. 객실 수 및 면적 (44점, 주0, 객44)	1. 객실 수	객	
		2. 객실의 다양성	객	
		3. 객실의 면적	객	
	나. 객실의 안락도 및 편의성 (152점, 주98, 객54)	1. 객실의 관리 상태	① 객실 (바닥, 벽, 천장)벽지 관리상태	주
			② 객실 환기 상태	주
		2. 객실 내 가구의 구비 및 관리상태	① 객실 내 가구 구비 상태	객
	② 객실 내 가구 품질 상태		주	
	3. 객실의 편의용품 제공 및 품질상태	① 객실 편의용품 제공 상태	객	
		② 객실 편의용품 품질 상태	주	
	4. 침대 및 침구 류 관리상태	주		
	5. 객실의 청결상태	주		
6. 객실의 냉·난방 상태	주			
7. 객실의 방음상태	주			
8. 객실의 차양 및 방충망 (필요 시) 유무	주			
9. 객실의 보안 관리상태	객			
10. 객실 내 비상시 안내지침서 구비여부 및 비상대피안내도 부착여부	객			
11. 객실 내 호텔 제반 서비스에 대한 안내 물(한국어 및 외국어) 제공수준	객			

2. 객실 및 욕실 부분	다. 객실의 전기, 통신 비상시설 (24점, 주12, 객12)	1. 객실 내 인터넷 이용(연결)의 편리성	주	
		2. 컴퓨터 제공여부	객	
		3. 객실 내 화재 감지기의 작동 및 관리상태	주	
		4. 객실 내 간이 완강기, 인명구조기구, 휴대용 비상조명등의 관리 및 제공여부	객	
	라. 욕실 부문 (66점, 주50, 객16)	1. 욕실의 면적	객	
		2. 욕실의 편의용품비 지	① 욕실 편의용품 비치상태	객
			② 욕실 편의용품 품질	주
			③ 욕실 타월(4층이상) 품질	주
		3. 욕실가구의 품질 및 훼손 정도	주	
		4. 욕실의 청결 및 관리상태	주	
5. 욕실의 환기 및 배 수상태	① 욕실환기상태	주		
	② 욕실배수상태	주		

3. 식음료 및 부대시설 부문 (245점, 주127, 객118)	가. 식음료 시설 및 관리 (84점, 주84,객0)	1) 식음료 업장 유무	주	
		2) 식음료 업장의 분위기, 동선과 공간의 활용상태	① 식음료 업장의 분위기	주, 주
			② 서비스 동선과 공간의 활용상태	주
		3) 테이블과 의자의 품질상태	주	
		4) 종사원의 서비스상태	① 종사원의 복장상태	주
	② 종사원의 외국어구사 능력		주	
	5) 식음료 업장 내부관리 및 청결상태	주		
	나. 주방시설 및 관리 (36점, 주18, 객18)	1) 주방의 업장에 대한 면적점유율	객	
		2) 주방에서 조리한 음식이 고객에게 전달되는 체계	① 주방과 식당 간 동선	주
			② 식당 내 고객의 이동동선	주
3) 주방청결 및 쓰레기 분리수거 상태		주		
4) 식재료 보관 및 저장관리 상태	객			

3. 식음료 및 부대시설 부문	다. 부대시설의 수준 및 서비스 (42점, 주6, 객36)	1) 부대시설 제공수준	객
		2) 편의시설 제공수준	객
		3) 종사원의 외국어 구사능력	주
	라. 회의 및 연회시설 (48점, 주12, 객36)	1) 회의(연회)가능시설 유무	객
		2) 조명, 음향 및 시청각 시설	주
		3) 회의편의시설 및 서비스	객
		4) 회의실(Function room) 확보 여부	객
	마. 비즈니스센터 설 치, 운영상태 (14점, 주4, 객10)	1) 비즈니스센터 운영상태	객
		2) 비즈니스센터 내 지원시설에 비치 및 운영, 관리상태	① 지원시설 비치 및 이용상태 ② 노트북, 휴대용 단말기 등 전산 및 통신기기 지원(대여)가능여부
	바. 장애인 편의시설 (21점, 주3, 객18)	1) 호텔 내 장애인시설 이용가능 여부	객
		2) 장애인이 로비에서 객실까지 이동가능 여부	주

4. 부가점수	4-1. 가점 항목 (30점, 주0, 객30)	가. 에너지절감을 위한 경영	객
		나. 전문한식당 운영여부	
		다. 유자격자 고용상태	
	4-2. 감점 항목 (등급신청일 기준 최근3 년간) (-130점, 주0, 객-130)	가. 호텔 내 화재 발생여부	객
		나. 호텔 내 범죄 발생 여부	
		다. 영업상 행정조치여부	
		라. 고객 불편신고 처리상태	
		마. 대 테러 예방 및 대비관련	
		바. 투숙객이 예약취소, 변경요청 시 과도한 수수료를 요구하여 「소비자 분 쟁해결기준」(공정거래위원회 고시) 위반으로 적발 시	
		사. 호텔 등급 표지 미 부착, 허위표시 및 또는 허위광고 적발 시	
		아. 풍속을 저해하는 '입,퇴실 시간에 따른 차등 요금제 실시'광고 적발 시	

## 분석결과(700점, 81개 항목)

- 공용서비스부분(169점, 27개 평가항목)
  - 주관적 평가: 94점, 16개 평가항목
  - 객관적 평가: 75점, 11개 평가항목
- 객실 및 욕실부분(286점, 30개 평가항목)
  - 주관적 평가: 160점, 17개 평가항목
  - 객관적 평가: 126점, 13개 평가항목
- 식음료 및 부대시설부분(245점, 24개 평가항목)
  - 주관적 평가: 127점, 14개 평가항목
  - 객관적 평가: 118점, 10개 평가항목
- 추가점수: 가점30점(3개 항목), 감점항목130점(8개 항목)은 전부 객관적 평가가 가능함

## 호텔업 등급평가기준

5성, 암행평가 300점

1. 예약 서비스 (33점, 주18, 객15)	가) 전화 응대 (19점, 주13, 객6)	1) 전화벨이 3번 울리기 전에 받는가?	객
		2) 목소리는 상냥하고 친절한가?	주
		3) 호텔 안내 멘트는 적절한가?	객
		4) 전화 받는 직원은 외국어를 구사할 수 있는가?	주
		5) 고객과 전화 통화 중 모든 질문에 잘 답변하는가?	주
		6) 고객에게 친절한 인사와 감사로 전화 응대를 마무리하는가?	주
		7) 고객이 먼저 전화를 끊기 전에 수화기를 내려놓지 않는가?	객
	나) 예약 상담 (14점, 주5, 객9)	1) 고객 예약 시 선택해야 하는 사항들을 빠짐없이 안내하는가?	객
		2) 고객의 선택에 따른 객실요금을 안내하는가?	객
		3) 고객이 호텔을 쉽게 찾아오는 방법을 알려주는가?	주
		4) 고객에게 호텔의 전반적인 서비스들을 안내 하는가?	객
		5) 예약 내용에 대한 주요 사항을 재확인 하는가?	객
6) 호텔 인터넷 예약 서비스를 편리하게 할 수 있는가?	주		

2. 현관 및 주차 서비스 (23점, 주11, 객12)	가) 호텔 도착 (8점, 주6, 객2)	1) 호텔건물의 외관과 전면은 깨끗하고 고객에게 편안한 느낌을 주는가?	주
		2) 옥외조경은 잘 관리되고 있는가?	주
		3) 도어맨 서비스가 적절한가?	주
		4) 호텔 출입구 주변이 항상 깨끗하고 좋은 상태로 유지하는가?	객
		5) 고객과 전화 통화 중 모든 질문에 잘 답변하는가?	주
	나) 현관 및 주차 서비스 (15점, 주5, 객10)	1) 호텔 종사원은 고객이 도착할 때, 고객이 탑승한 차를 신속하게 응대하는가?	객
		2) 호텔 종사원은 고객이 차에서 내리는 것을 돕고, 친절하게 인사하며 환대하는가?	객
		3) 호텔 종사원은 규정된 유니폼을 착용하는가?	객
		4) 호텔 종사원은 용모단정하고 깔끔한 인상을 주는가?	주
		5) 호텔 종사원은 고객에게 전문적이며 신뢰감을 주는가?	주
		6) 호텔 주차장 이용 방법이 잘 표시되어 있는가?	객
		7) 호텔 종사원은 고객의 짐을 차에서 내리는 과정을 도와주는가?	객

3. 로비 환경 및 서비스 (35점, 주27, 객8)	가) 로비 환경 및 서비스 (19점, 주15, 객4)	1) 전체적인 로비의 분위기가 인테리어 및 장식의 조화는 호텔의 품격에 맞게 우수한가?	주
		2) 로비는 충분한 공간을 확보하고 청결하게 관리하고 있는가?	주
		3) 고객이 메모할 수 있는 장소는 잘 정돈되어 마련하였는가?	객
		4) 편안한 안락의자를 비치하여 고객이 쉬 수 있도록 쾌적한 분위기를 조성하는가?	주
		5) 꽃 장식은 신선한 꽃으로 훼손 없이 진열되어 있는가?	주
		6) 화장실을 결함 없이 깨끗하게 유지 하는가?	주
		7) 엘리베이터를 깨끗하게 유지하는가?	주
		8) 호텔서비스 정보게시판은 설치되어 있는가?	객
	나) 프런트 데스크 서비스 (16점, 주12, 객4)	1) 프런트 직원들은 깨끗하고 단정한 유니폼을 착용하여 깔끔한 인상을 주는가?	주
		2) 호텔 직원들은 명찰을 착용하는가?	객
		3) 프런트 직원의 행동은 자신감과 품위 있으며 고객에게 안정감을 주는가?	주
		4) 프런트의 직원들은 외국어를 구사할 줄 아는가?	주
		5) 프런트 직원은 고객의 예약사항을 다시 한 번 체크하는가?	객
		6) 고객이 문의할 경우 프런트 직원은 호텔이 제공하는 각종 서비스를 친절하게 설명하는가?	주

4. 객실 서비스 (135점 주58, 객77)	가) 입실 서비스 (9점, 주9)	1) 호텔은 고객이 쉽게 객실을 찾을 수 있도록 안내하고 있는가?	주
		2) 엘리베이터는 고객이 편리하게 이용할 수 있는가?	주
		3) 벨맨은 고객에게 친절한 서비스를 제공하는가?	주
	나) 객실 서비스 (78점, 주38, 객40)	1) 객실 내 가구의 구비 및 관리 상태	객
		2) 침대는 정돈되고 안락하며 침대시트는 주름이 없는가?	주
		3) 객실 바닥 또는 카펫, 천정, 창문, 벽지, 커튼들과 가구들은 청결한가?	주
		4) 객실 내 모든 조명은 고장 난 것이 없이 올바르게 작동하는가?	객
		5) 객실은 고객이 쾌적하게 이용할 수 있도록 유지 관리되고 정리정돈 되는가?	주
		6) 객실 편의용품을 정연하게 지정장소에 비치하는가?	객
		7) 에어컨과 히터는 정확하게 조절되고 올바르게 작동하는가?	주
		8) 객실 내 낚기도구를 책상 위에 비치하고 불편신고엽서, 편지지, 편지봉투, 명함, 호텔엽서가 비치하는가?	객
		9) 객실의 차양 및 방충망은 설치되어 있는가?	주
		10) 객실은 방음이 잘되고 있는가?	주
		11) TV와 리모컨은 모든 기능에 문제가 없어야 하며 TV 영상과 소리가 모두 잘 나오는가?	객
12) 객실 내 호텔의 제반서비스에 대하여 한국어와 외국어로 제작된 안내물 제공되고 있는가?	객		

4. 객실 서비스	나) 객실 서비스	13) 고객의 귀중품을 보관할 수 있는 안전금고를 설치했는가?	격
		14) 안전금고는 사용이 편리하며 쉽게 이해할 수 있는 사용설명서를 비치하였는가?	주
		15) 호텔지배인 또는 프런트 직원이 객실 장비의 결함에 대해 연락 받는 즉시 신속하게 장비를 수리, 교환하거나 필요한 조치를 하는가?	격
		16) 나무 옷걸이는 7개 이상 준비하는가?	격
		17) 구두를 닦을 수 있는 천 또는 솔을 비치하는가?	격
		18) 욕실의 환기 및 배수 상태는 양호한가?	주
		19) 욕실의 청결 및 관리 상태	주
		20) 욕실 가구의 품질 및 훼손 정도	주
		21) 호텔 욕실의 편의용품들을 잘 비치하는가?	격
		22) 객실 정원에 해당하는 수량의 가운을 구비하였는가?	격

4. 객실 서비스	다) 야간 근무 서비스 (8점, 주2, 객6)	1) 야간근무 직원은 프런트 데스크를 비우지 않고, 로비에서 보이는 곳에 위치하는가?	격
		2) 야간 근무 직원의 용모는 단정한가?	주
		3) 야간에 고객이 프런트 데스크에 전화했을 때, 직원은 벨이 3번 이상 울리기 전에 전화를 받는가?	격
		4) Wake Up Call 서비스가 제공되는가?	격
	라) 미니 바 (12점, 주5, 객7)	1) 미니 바에 품목별 가격이 표시되어 있는가?	격
		2) 미니 바 메뉴는 외국어로 표기되어 있는가?	격
		3) 미니 바 제품이 유통기간이나 사용기간을 넘기지 않았는가?	격
		4) 얼음 용기와 병과 캔, 유리잔과 잔 받침은 청결하고 결함이 없는가?	주
		5) 고객들에게 청결하고 잘 구비된 무료 음료를 제공하는가?	주
	마) 세탁 서비스 (7점, 객7)	1) 제공되는 세탁 서비스의 수준은 어떠한가?	격
		2) 객실 내 안내책자에 세탁 서비스를 안내하고 있는가?	격
		3) 세탁 비용에 대하여 정확하게 안내하는가?	격
	바) 하우스키퍼 (4점, 주2, 객2)	1) 하우스키퍼는 24시간 제공하는가?	격
		2) 친절하고 적극적인 서비스자세로 응대하는가?	주

4. 객실 서비스	사) 객실 부가 서비스 (7점, 주2, 객5)	1) 객실에 다양한 채널(10개 이상)이 방송되는 TV를 비치하였는가?	객
		2) 객실에 인터넷 서비스를 제공하는가?	객
		3) 객실 부가 서비스를 편리하게 이용할 수 있도록 정보를 제공하는가?	주
	아) 객실 보안 및 안전 (10점, 객10)	1) 객실 내 비상시 안내지침서 구비여부 및 비상대피 안내도 부착 여부	객
		2) 모든 객실에 이용이 편리하고 안전한 잠금 장치를 설치하였는가?	객
3) 객실 문에 문이 세계 달하는 것을 방지하는 정도를 설치하였는가?		객	
5. 룸 서비스 (25점, 주11, 객 14)	(25점, 주11, 객 14)	1) 룸 서비스는 24시간 제공되는가?	객
		2) 룸 서비스 메뉴는 모든 객실에 비치되어 있는가?	객
		3) 룸 서비스 제공 시 기술은 우수하며 청결하게 제공되고 있는가?	주
		4) 룸 서비스 전화를 받는 직원은 외국어로 주문을 받을 수 있는가?	객
		5) 룸 서비스 주문은 친절하고 전문적인 태도로 응대하는가?	주
		6) 룸 서비스 직원은 유니폼과 명찰을 착용하는가?	객
		7) 음식과 식기는 배달하는 동안 위생적으로 커버를 씌워 운반하는가?	객
		8) 고객이 객실 문을 열 때, 직원은 정중한 태도로 미소와 함께 인사하는가?	주
		9) 주문이 잘못되지 않도록 직원은 고객이 주문한 메뉴를 재확인하는가?	객
		10) 직원은 용모가 단정하고 개인의 위생을 청결히 하는가?	주

6. 비즈니스센터 (9점, 객9)	(9점, 객9)	1) 비즈니스센터는 전용공간으로 마련되어 이용이 편리한가?	객
		2) 비즈니스센터에는 PC, 통신장비, 복사기, 팩스기가 설치되어 있으며 잘 작동하는가?	객
		3) 비즈니스센터가 야간에도 역할을 제대로 수행하는가?	객
7. 식당 (28점, 주18, 객10)	가) 식당 환경 및 고객 환대 (15점, 주11, 객4)	1) 로비, 엘리베이터, 객실에는 식당에 안내하는 정보가 게시되어 있는가?	객
		2) 식당의 인테리어와 가구의 배치는 식당 컨셉에 어울리는가?	주
		3) 고객이 식당에 들어서면 바로 매니저 또는 안내 직원은 고객을 친절하게 맞이하는가?	주
		4) 신속하게 고객을 테이블로 안내하는가?	객
		5) 식당의 종업원의 용모는 단정하고 유니폼이 청결한가?	주
		6) 고객과 마주칠 경우 식당종업원은 밝은 표정으로 인사하는가?	주
	나) 식당 메뉴 (6점, 주2, 객4)	1) 식탁은 기본 기물이 갖추어 저있는가?	객
		2) 식당 종업원은 고객이 자리에 앉은 후 신속하게 메뉴 판 및 메뉴 정보를 제공하는가?	주
	3) 음식 및 음료 제공 (7점, 주5, 객2)	3) 식당 종류별 주 메뉴는 다양하며 외국어로 표시되어 있는가?	객
		1) 조리된 음식은 알맞은 온도로 제공되는가?	주
2) 고객이 식사를 하는 동안, 직원은 고객의 대화를 방해하지 않고 고객의 부름에 대비하여 항상 주의를 기울이는가?		주	
		3) 식당 종업원은 고객들이 식당을 떠날 때 감사인사를 하는가?	객

8. 체크아웃 (10점 주5, 객5)	(10점, 주5, 객5)	1) 호텔 직원은 매 순간 정중하게 고객을 맞이하는가?	주
		2) 체크아웃은 신속하게 진행하는가?	주
		3) 호텔 직원은 계산서를 처리하기 전 모든 항목이 정확한지 고객에게 확인하는가?	객
9. 배웅(2점, 객2)	(2점, 주2)	1) 호텔 직원은 미소 짓고 친절하며 호텔이용에 불편이 없는지 물어보는가?	주

## 분석결과(300점, 114개 항목)

- 예약 서비스부문(33점, 13개 항목)
  - 주관적 평가 : 18점, 6개 항목, 객관적 평가 : 15점, 7개 항목
- 현관 및 주차 서비스부문(23점, 11개 항목)
  - 주관적 평가 : 11점, 5개 항목, 객관적 평가 : 12점, 6개 항목
- 로비환경 및 프린트데스크 서비스부문(35점, 14개 항목)
  - 주관적 평가 : 27점, 10개 항목, 객관적 평가 : 8점, 4개 항목
- 객실 서비스부문(135점, 45개 항목)
  - 주관적 평가 : 58점, 18개 항목, 객관적 평가 : 77점, 27개 항목
- 룸 서비스부문(25점, 10개 항목)
  - 주관적 평가 : 11점, 4개 항목, 객관적 평가 : 14점, 6개 항목
- 비즈니스센터 서비스부문(9점, 3개 항목)
  - 객관적 평가 : 9점, 3개 항목
- 식당 서비스부문(28점, 12개 항목)
  - 주관적 평가 : 18점, 6개 항목, 객관적 평가 : 15점, 7개 항목
- 체크아웃 서비스부문(10점, 3개 항목)
  - 주관적 평가 : 5점, 2개 항목, 객관적 평가 : 5점, 1개 항목
- 배웅 서비스부문(2점, 1개 항목)
  - 주관적 평가 : 2점, 1개 항목

## 주관적평가의 사례

- 옥외조정시설 : 평가자의 개인적인 취향 및 성향에 따라 달라질 수 있으며, 호텔의 특성상 대도시역의 호텔이 리조트호텔 보다 불리하게 작용함(대지의 한계성, 리조트호텔의 환경적 장점 등)
- 종사원의 서비스 (일반적 서비스, 외국어능력, 업무숙지능력, 말투, 어법, 용어, 복장 상태, 친절, 상냥, 신속, 적극적, 알맞은 온도 등) : 평가자 마다 종사원의 서비스에 대하여 다르기 나타날 수 있음(특히 전문가와 소비자 평가는 판단이 다를 수 있음)
- 시설과 가구 및 비품의 관리, 품질, 청결 등의 상태 : 명확한 기본적인 지침이 없어 심사자 마다 판단기준이 다를 수 있음. 시설의 점검 일자 및 점검을 검증 할 수 있는 자료를 확보해야 함. 가구 등의 품질에 대한 기준마련이 필요함(사용 연수 및 비품의 수명 연수에 대한 기준을 마련 할 필요가 있음). 특히 청결에 대해서는 언론에서 보도된 것 처럼 강력한 방안을 마련해야 할 필요가 있음
- 인터넷이용 : 편리, 보통, 불편, 불가능으로 구분하였는데 인터넷의 품질 상태를 확인 할 수 없음. 사용가능 불가능으로 평가해야 함.
- 화재감지기의 관리, 욕실환기, 배수상태, 음향, 조명, 시청각 등 : 매우우수, 우수, 보통, 미흡, 미 설치로 구분하였는데 심사자는 이 분야에 전문가가 아니기 때문에 판단하기가 어려울 수 있어 근거기준을 마련할 필요가 있음
- 로비의 꽃 장식 : 로비에 장식을 꽃으로 한정 지을 필요가 있는지 의문이 생김, 로비의 분위기와 맞는 장식으로 이루어 졌는 지에 대한평가가 맞을 것으로 사료됨

## 호텔등급평가에 대한 제언

- 평가 항목에서 주관적 평가를 객관성을 확보 할 수 있는 방안을 강구 할 필요가 있다
- 호텔의 등급평가를 세분화 하여 평가항목과 점수를 차별화 할 수 있는 방안을 모색 할 필요가 있다 (대도시지역, 리조트지역, 한옥호텔, 테마호텔, 객실중심호텔, 풀 서비스호텔 등)
- 등급평가 항목에 호텔의 재무적 안정성, 경영자자질, 종사원 복지수준, 정규직 채용비율, 비 정규직의 정규직 전환비율, 종사원의 수, 종사원만족도 등, 특히 종사원에 관한 부분은 호텔의 인턴널 마케팅의 중요성을 감안 할 때 매우중요하다고 판단 됨
- 전문가와 소비자 평가를 차별화하여 평가 기준을 마련 할 필요가 있다. 전문가와 소비자가 판단 할 수 있는 부분은 다르게 나타날 수 있기 때문
- 한식당 부가점수 부문은 고려 할 필요가 있다(경영의 현실성을 감안 할 필요가 있음)

- 호텔서비스 평가지표를 개발하여 등급심사 평가제도에 반영해야 함
- 유자격자 고용상태(부가접수) : 호텔경영사, 호텔관리사, 호텔서비스자격증 취득에 대한 접수와, 등급에 따라 고용인원수의 차별화를 마련할 필요가 있음.
- 호텔등급결정 사무국의 담당자를 증원하여 업무의 효율성과 전문성을 강화할 필요가 있음.
- 등급심사비를 차별화할 필요가 있음(전문가와 소비자의 심사비, 장거리 단거리 심사자의 심사비를 차별화하여야 함)



**주제발표** 2018년 5월 12일 (토요일) 13 : 30 ~14 : 50

**장소** : 경희대학교 호텔관광대학 205호 컨벤션홀

시간	주제발표	발표자
14 : 10 ~ 14 : 30	· 주제발표3. 호텔서비스품질수준 제고를 위한 KS-SQI모델활용과 개선사례	· 임종욱(한국표준협회 서비스혁신센터 KS-SQI 파트장)



호텔 서비스품질수준 제고를 위한

# KS-SQI 모델 활용과 개선 사례

2018. 5. 12

임종욱 파트장

한국표준협회 서비스혁신센터



## Contents

- I. 호텔 서비스품질수준 현황
- II. 호텔 KS-SQI 서비스품질 분석
- III. 서비스품질 개선 사례
- IV. 맺음말

## Contents

- I. 호텔 서비스품질수준 현황
- II. 호텔 KS-SQI 서비스품질 분석
- III. 서비스품질 개선 사례
- IV. 맺음말

KSA

KS-SQI 모델

I. 호텔 서비스품질수준 현황

## KS-SQI

(Korean Standard-Service Quality Index, 한국서비스품질지수)



한국표준협회(KSA)와 서울대학교 경영연구소 공동 개발  
2000년도 부터 18회 조사 및 결과 발표 실시

- 제품 또는 서비스를 직접 경험한 고객에 의한 품질 평가를 바탕으로 한국서비스산업의 품질수준을 나타내는 지표
- 산업 : 국내 서비스 산업의 서비스품질 표준평가
- 기업 : 국내 서비스 산업의 품질수준 향상 및 글로벌 경쟁력 제고
- 국민 : 국민의 삶의 질 향상을 통한 국민 행복 증진

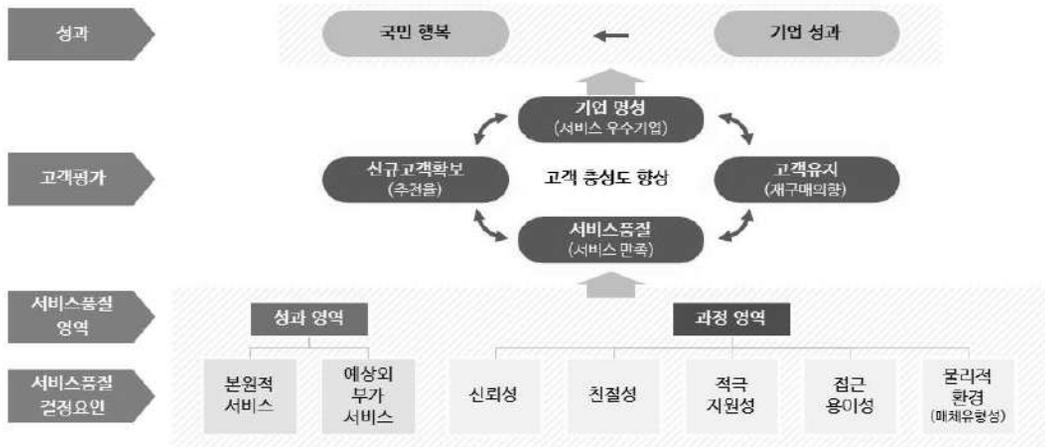
KSA

KS-SQI 모델

1. 호텔 서비스품질수준 현황

● KS-SQI 관리 체계

✓ KS-SQI 측정 요인은 최종적으로 고객에게 전달되는 서비스 성과와 관련된 '성과 영역' 요인 2개, 서비스 제공 과정에서 고객이 경험하는 것과 관련된 '과정 영역' 요인 5개로 분류됨



KS-SQI 모델

1. 호텔 서비스품질수준 현황

● KS-SQI 차원별 세부 내용

영역	구성요인	내용
성과	본원적서비스 (Primary Needs Fulfillment)	고객이 서비스를 통하여 얻고자 하는 기본적인 욕구의 충족
	예상외 부가서비스 (Unexpected Benefits)	고객에게 타사 대비 차별적 혜택과 부가적 서비스 제공
과정	신뢰성 (Reliability)	고객이 서비스 제공자에게 느끼는 신뢰감
	친절성 (Individual Empathy)	예의 바르고 친절한 고객 응대 태도
	적극지원성 (Positive Assistance)	고객의 요구에 신속하게 서비스를 제공하고자 하는 의지
	접근용이성 (Accessibility)	서비스 제공 시간 및 장소의 편리성
	물리적환경 (Physical Evidence)	서비스 평가를 위한 외형적 단서

KS-SQI 모델

1. 호텔 서비스품질수준 현황

● KS-SQI 추진 연혁

2018년	73개 일반서비스업, 8개 공공행정서비스 부문, 316개 기업(관) KS-SQI 조사!
2000년	한국표준협회와 서울대학교 경영연구소가 공동으로 KS-SQI 모델 개발 14개 업종 대상 KS-SQI 조사 실시 :
2004년	ACR 2004 Asia-Pacific Association for Consumer Research Conference : KS-SQI 모델 발표 42개 업종 172개 기업 대상 KS-SQI 조사 실시
2005년	업종별 KS-SQI 구성처원별 측정항목이 정교화 48개 업종 195개 기업 대상 KS-SQI 조사 실시
2006년	KS-SQI 모델 재정립 및 공공부문 KS-SQI 모델 개발 45개 일반서비스업, 5개 공공행정서비스 부문 KS-SQI 조사 확대 실시 :
2011년	63개 일반서비스업, 7개 공공행정서비스 부문 KS-SQI 조사 실시 중국, 일본, 홍콩, 싱가포르 등 4개국 7개 업종 주요 서비스업 조사 실시
2012년	63개 일반서비스업, 7개 공공행정서비스 부문 KS-SQI 조사 실시 싱가포르 서비스품질평가 모델로 채택됨 :
2017년	71개 일반서비스업, 8개 공공행정서비스 부문, 312개 기업(관) KS-SQI 조사 실시 ANQ Congress KS-SQI 세션발표(2015~2017)

KS-SQI 모델

1. 호텔 서비스품질수준 현황

● 조사개요

조사대상 산업	한국산업표준분류에 의한 서비스 관련 산업 73개 업종, 행정서비스 8개 부문
모집단	해당 기업(관) 서비스 이용 경험이 있는 만 20세~59세 성인 남녀 1)
조사지역	전국 5대 도시(서울, 대전, 대구, 광주, 부산) 2)
조사방법	구조화된 설문지를 이용한 개별 면접조사 및 인터넷 패널조사
표본추출방법	서비스 특성에 따른 성·연령별 유의할당, 지역별 인구비례 할당
표본크기	국내조사 : 316개 기업(관) 고객 84,500명(기업별 300표본 기준) 해외조사 : 미국, 영국, 일본 등 3개국, 4개 업종, 1,850명 조사
조사기간	2018년 [상반기] 3월 ~ 5월(진행중) / [하반기] 7월 ~ 9월(예정)

주1) 워터파크 업종은 10대, 종합병원 업종은 60대 연령 조사 포함  
주2) 일부 업종은 수도권 및 광역-기초 지자체도 포함됨

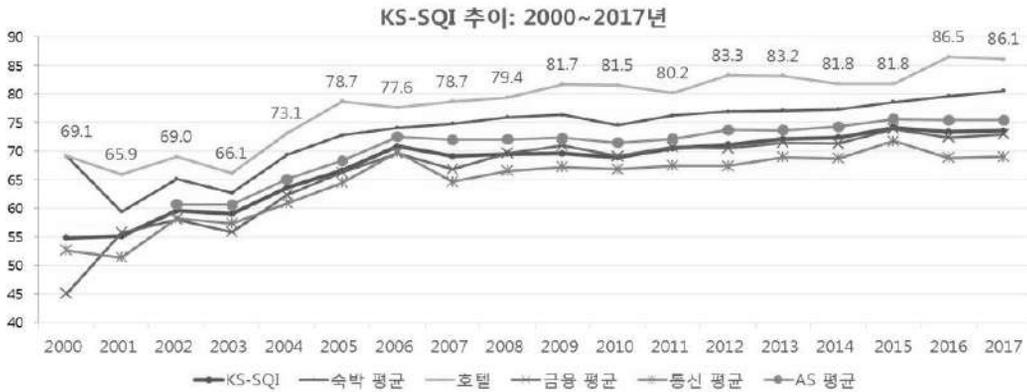


KS-SQI 지수 추이

1. 호텔 서비스품질수준 현황

● KS-SQI 지수: 2000~2017년

- ✓ KS-SQI(한국서비스품질지수) 기반의 서비스산업의 품질수준은 2000년도에 54.8점을 기록
- ✓ 2007년과 2010년을 제외하고 매년 지속적인 상승추세에 있으며, 2017년 기준 73.6점으로 조사된 이래 꾸준히 서비스품질수준의 상승
- ✓ 호텔업종이 가장 높은 수준의 서비스품질수준을 나타냄

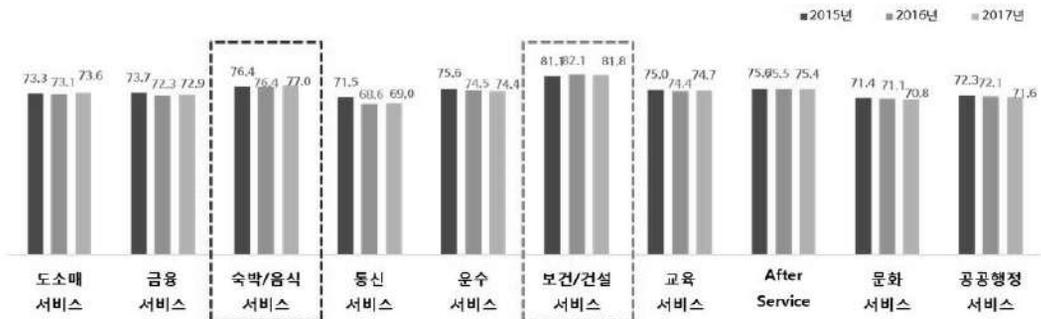


KS-SQI 산업별 결과

1. 호텔 서비스품질수준 현황

● KS-SQI 산업별 점수: 2015~2017년

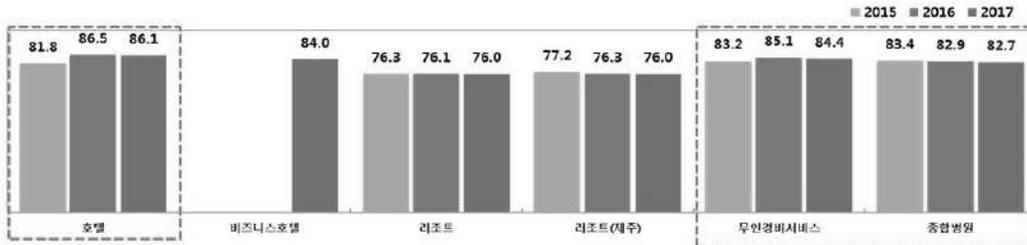
- ✓ 산업별로는 보건/건설, 숙박/음식, After Service가 상대적으로 높게 나타났고, 문화, 통신서비스가 상대적으로 낮게 평가됨.
- ✓ 지난 2016년과 비교했을 때 상승세를 보인 도소매, 금융, 숙박/음식, 통신, 교육 서비스 산업에서 서비스품질이 상승하였으며, 운수, 보건/건설, After Service, 문화, 공공행정 서비스 산업에서 서비스 품질이 하락함.



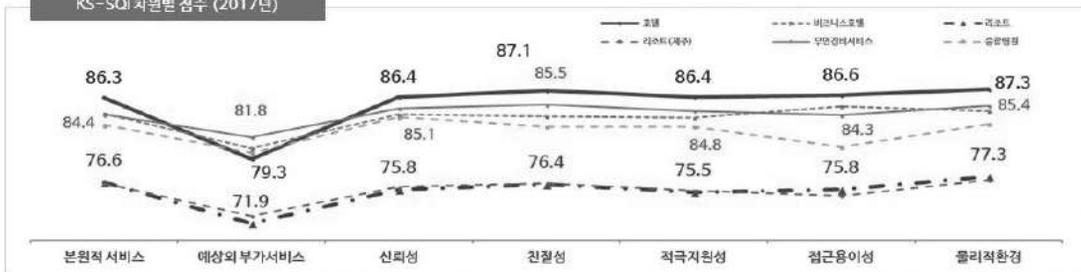
KS-SQI 산업별 결과

1. 호텔 서비스품질수준 현황

● KS-SQI 숙박 산업 점수: 2015~2017년



KS-SQI 차원별 점수 (2017년)



KSA HOTEL MANAGERS ASSOCIATION

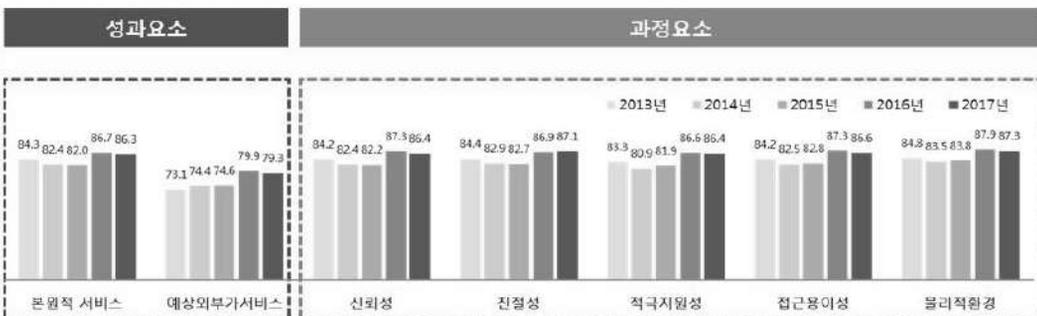
13

KS-SQI 호텔 차원별 결과

1. 호텔 서비스품질수준 현황

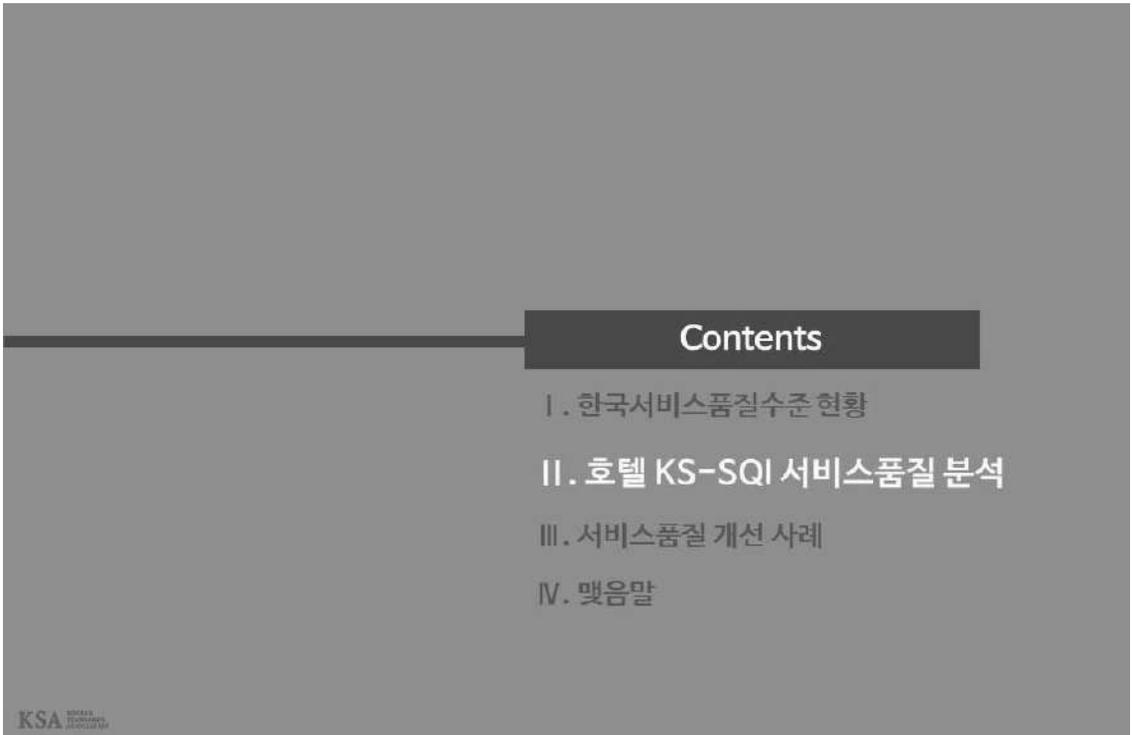
● KS-SQI 호텔 업종 차원별 점수: 2013~2017년

- ✓ 2016년 대비, 호텔 업종의 KS-SQI 점수는 친절성을 제외하고, 나머지 6개 차원에서 점수가 소폭 감소하였음.
- ✓ 7개 차원 중, 물리적환경 (87.3점)과 친절성 (87.1점)이 상대적으로 높게 나타났고, 예상외부가서비스 (79.3점)에서 상대적으로 낮게 나타남



KSA HOTEL MANAGERS ASSOCIATION

14



## Contents

- I. 한국서비스품질수준 현황
- II. 호텔 KS-SQI 서비스품질 분석
- III. 서비스품질 개선 사례
- IV. 맺음말

KSA

### 조사개요

### II. 호텔 KS-SQI 서비스품질 분석

#### KS-SQI 호텔부문 조사 개요

<b>조사대상 기업</b>	롯데호텔, 그랜드하얏트서울호텔, 밀레니엄서울힐튼호텔, 신라호텔, 위커햄호텔, 웨스턴조선호텔, 인터컨티넨탈호텔, J메리어트호텔서울(총 8개 호텔)
<b>이용자 정의</b>	조사시점 기준 최근 3개월 이내에 2회 이상 해당 호텔의 서비스를 이용한 경험이 있는 주 이용 고객
<b>조사지역</b>	서울
<b>조사방법</b>	1:1 개별면접
<b>표본추출방법</b>	성별, 연령별, 지역별 인구비례할당 표본 추출 (Quota Sampling)
<b>표본크기</b>	총 2,400표본(호텔별 각 300표본, 외국인 70% 기준)
<b>조사기간</b>	2017년 4월 ~ 2017년 5월

KSA

구성요인

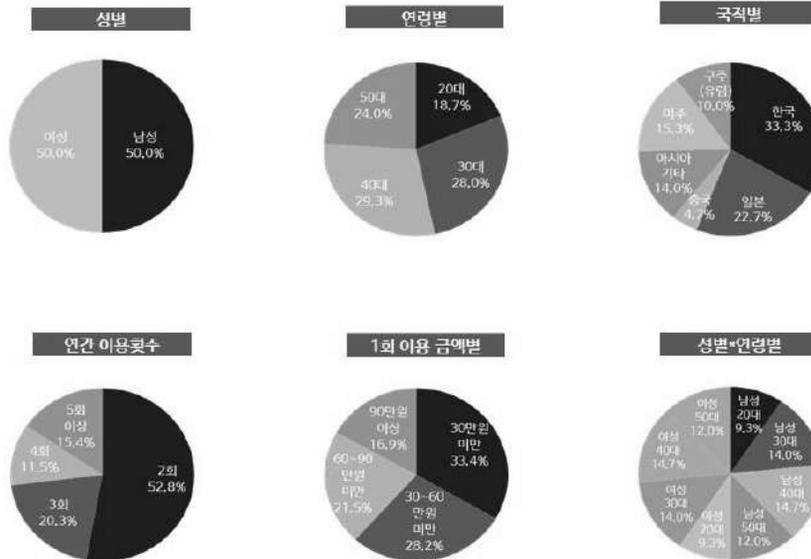
II. 호텔 KS-SQI 서비스품질 분석



KSA HOTEL MANAGERS ASSOCIATION

응답자 특성

II. 호텔 KS-SQI 서비스품질 분석

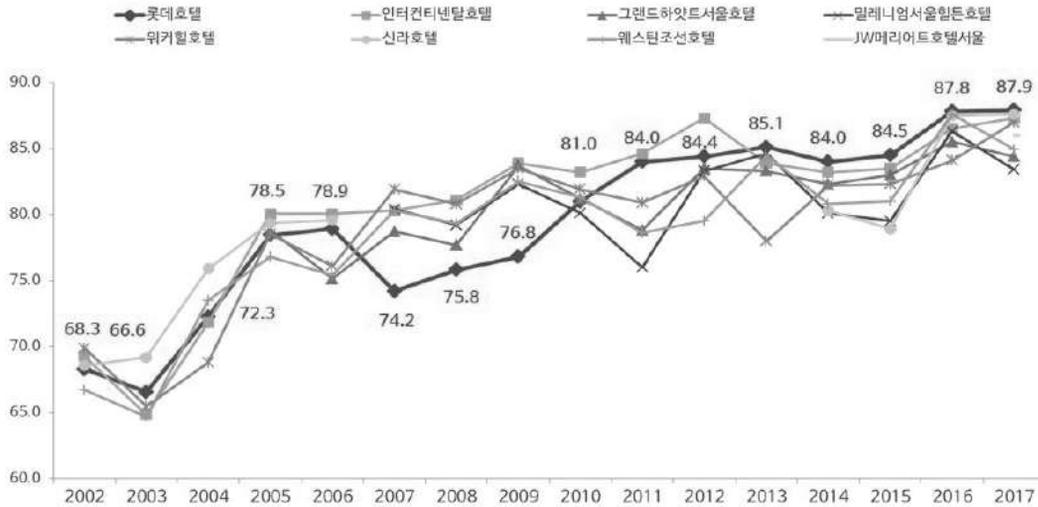


KSA HOTEL MANAGERS ASSOCIATION

호텔부문 KS-SQI 결과

II. 호텔 KS-SQI 서비스품질 분석

호텔부문 3사 연도별 KS-SQI



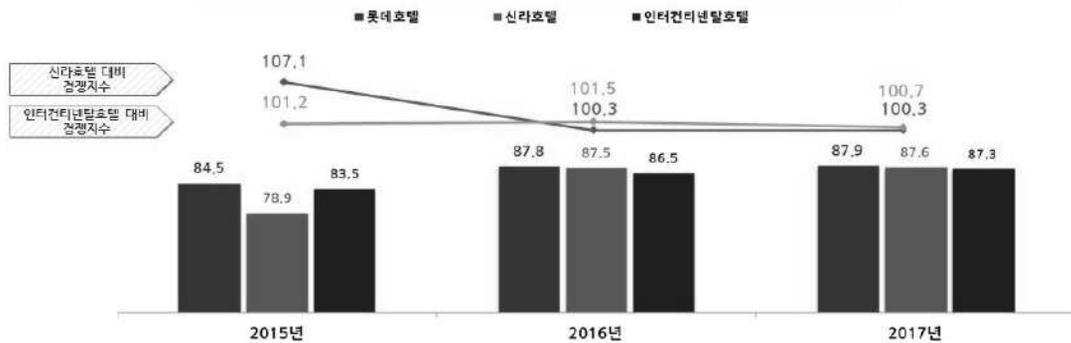
KSA HOTEL SERVICE ASSOCIATION

10

호텔부문 KS-SQI 결과

II. 호텔 KS-SQI 서비스품질 분석

2017년 호텔부문 KS-SQI 조사 결과



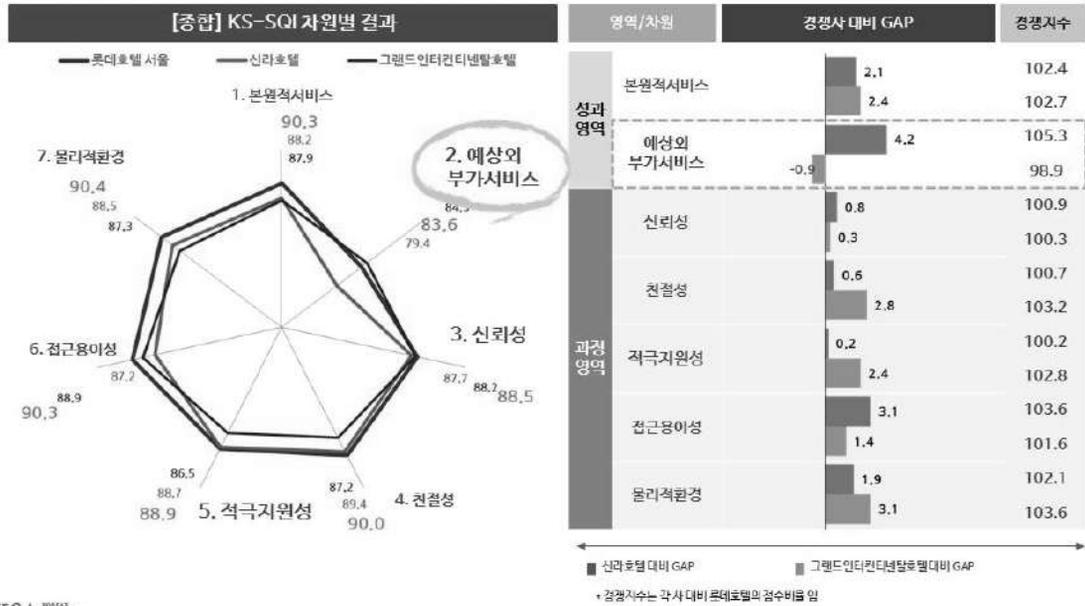
- 2017년 KS-SQI 롯데호텔(1위 호텔)의 경쟁지수는 신라호텔 대비 100.3, 인터컨티넨탈호텔 대비 100.7로 나타남
- 경쟁사 대비 지속적인 경쟁우위를 확보하고 있으나, 경쟁사와의 경쟁지수 차이 감소 추세

\* 경쟁지수는 신라호텔 및 인터컨티넨탈호텔 대비 롯데호텔의 KS-SQI 점수비율임

KSA HOTEL SERVICE ASSOCIATION

KS-SQI 차원별 결과 [롯데호텔 서울 (1위 호텔) 중심]

II. 호텔 KS-SQI 서비스품질 분석

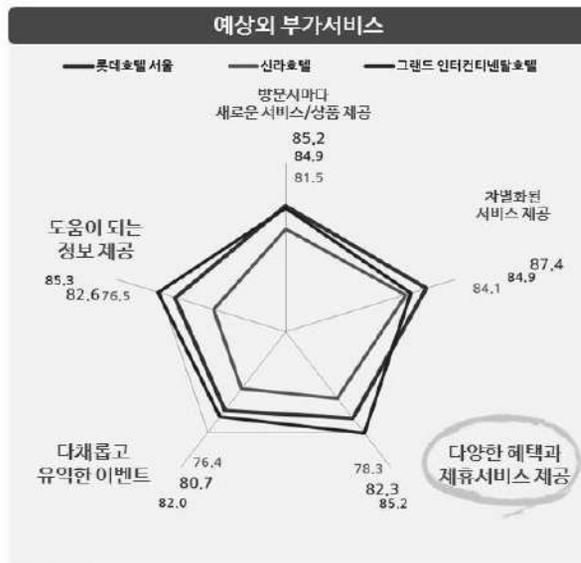


KSA

KS-SQI 차원별 결과 [롯데호텔 서울 (1위 호텔) 중심]

II. 호텔 KS-SQI 서비스품질 분석

[성과영역]



KSA

다양한 혜택과 제휴서비스 제공

Q. 롯데호텔 서울은 할인, 특별행사 등을 통해 고객에게 다양한 혜택과 제휴서비스를 제공한다

구분	2015년	2016년	2017년
KS-SQI (단위:점)	77.2	87.5	82.3
	롯데호텔 서울: 79.9, 77.2, 71.7	신라호텔: 87.5	그랜드 인터컨티넨탈호텔: 85.2, 82.3, 78.3
	77.0	77.0	78.3
경쟁지수 (단위:%)	96.6	109.4	96.6

'17년 사전조사 하위점수 고객특성

성별·연령별	국적별	1년간이용횟수별	1회이용금액별
20대 여성 (75.0)	일본 & 미국 (77.2)	2회 (78.8)	90만원 이상 (79.0)

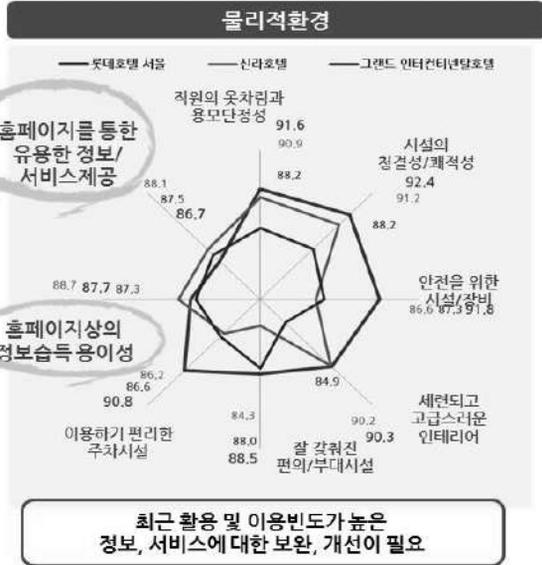
인터컨 대비 96.6의 경쟁지수로 '15년도와 동일 고객 관점의 혜택 및 부가서비스에 대한 개선이 필요

\* 경쟁지수는 양국별 1위 기업 대비 점수비율임

KS-SQI 차원별 결과 [롯데호텔 서울 (1위 호텔) 중심]

II. 호텔 KS-SQI 서비스품질 분석

[과정영역]



KSA KOREAN SERVICE QUALITY ASSOCIATION

고객 특성별 결과 [롯데호텔 서울 (1위 호텔) 중심]

II. 호텔 KS-SQI 서비스품질 분석

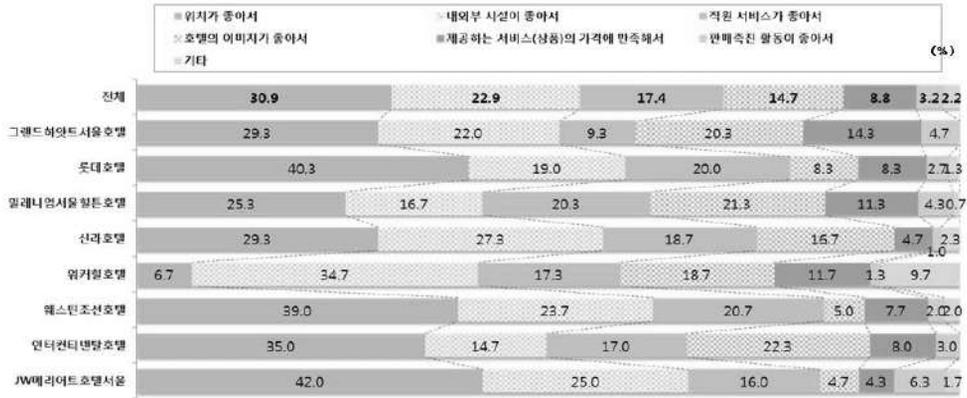


KSA KOREAN SERVICE QUALITY ASSOCIATION

추가분석[주 이용 목적]

II. 호텔 KS-SQI 서비스품질 분석

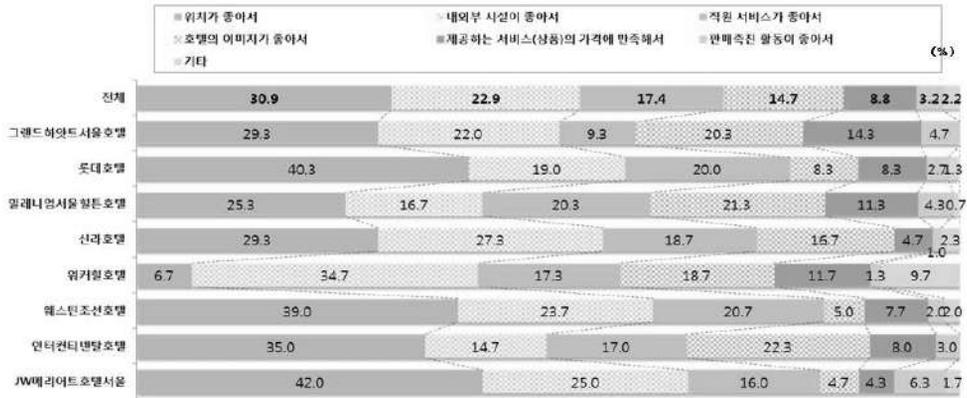
**호텔을 주로 이용하는 이유/목적은**  
 - 롯데호텔 : 위치가 좋아서(40.3%) > 직원 서비스가 좋아서(20.0%) > 내외부 시설이 좋아서(19.0%)  
 - 신라호텔 : 위치가 좋아서(29.3%) > 내외부 시설이 좋아서(27.3%) > 직원 서비스가 좋아서(18.7%)  
 - 인터컨티넨탈호텔 : 위치가 좋아서(35.0%) > 호텔의 이미지가 좋아서(22.3%) > 직원 서비스가 좋아서(17.0%)



추가분석[주 이용 호텔의 차별화된 서비스]

II. 호텔 KS-SQI 서비스품질 분석

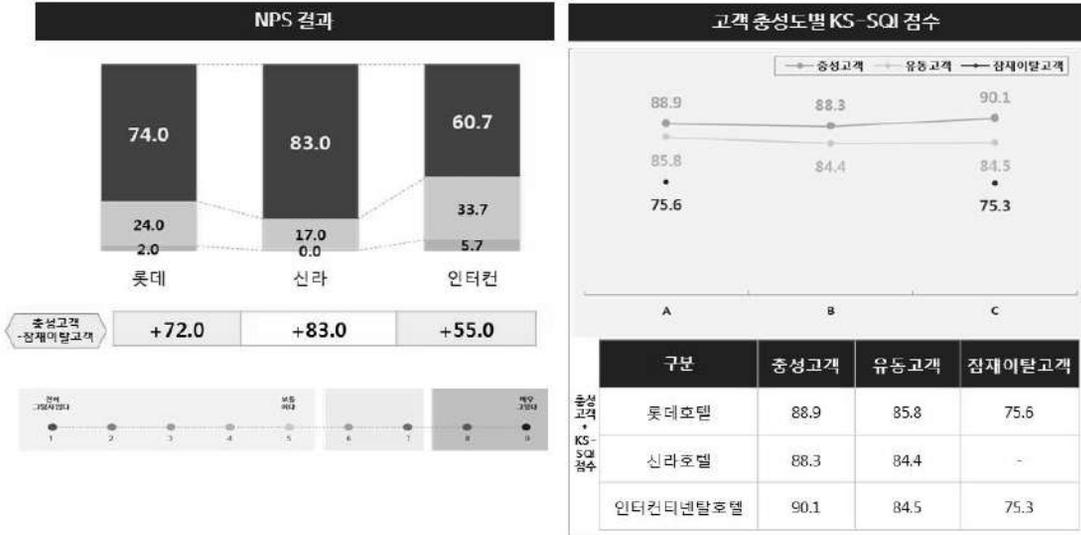
**타 호텔에서 제공하지 않는 주 이용 호텔의 차별화된 서비스는**  
 롯데호텔 : 고품격 서비스의 제공(30.7%) > 직원의 친절성(24.0%) > 다양한 문화행사, 공연 등의 이벤트 행사(22.7%)  
 신라호텔 : 고품격 서비스의 제공(48.0%) > 직원의 친절성(14.0%) > 다양한 문화행사, 공연 등의 이벤트 행사(13.0%)  
 - 인터컨티넨탈호텔 : 직원의 친절성(28.7%) > 고품격 서비스의 제공(20.7%) > 다양한 부대시설 제공(20.0%)



호텔부문 NPS

II. 호텔 KS-SQI 서비스품질 분석

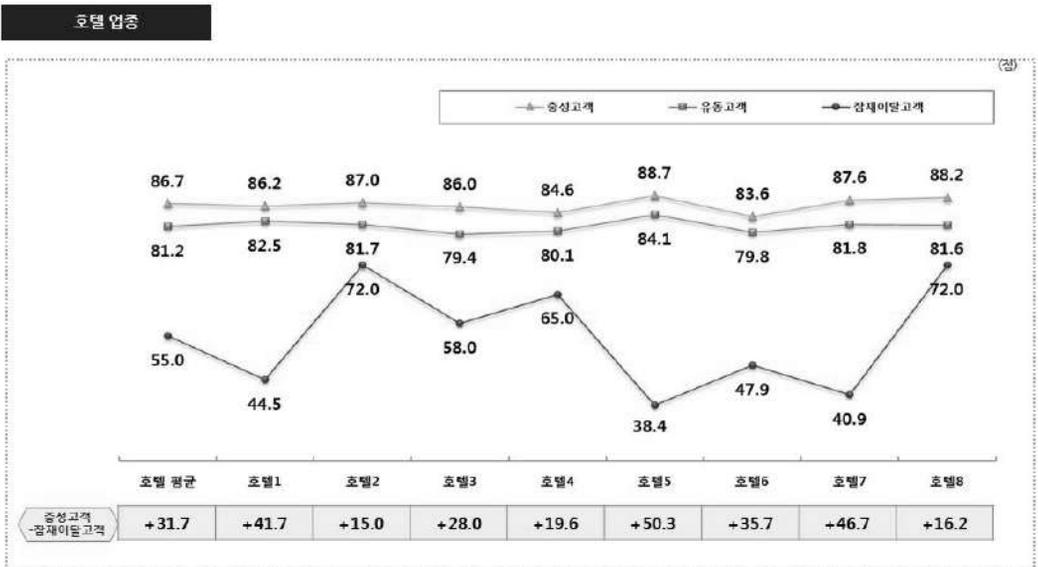
● NPS 및 충성고객별 KS-SQI



호텔부문 NPS

II. 호텔 KS-SQI 서비스품질 분석

● 고객충성도\*KS-SQI 점수

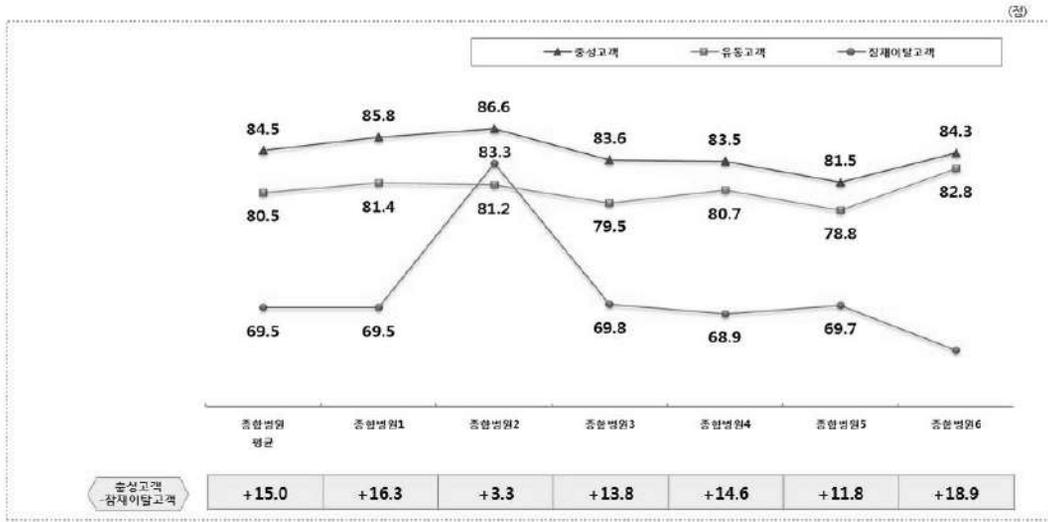


호텔부문 NPS

II. 호텔 KS-SQI 서비스품질 분석

● 고객충성도\*KS-SQI 점수

중한병원 업종



KSA

호텔부문 브랜드 스위칭 의향

II. 호텔 KS-SQI 서비스품질 분석

브랜드 스위칭 의향 및 이유



브랜드 스위칭 이유

이유	위치 편리성 관련	호텔 이미지 관련	주위의 경우(추천)	
롯데호텔 서울 (N=22)	4.5	40.9	18.2	
신라호텔 (N=20)	4.0	8.6	25.7	
그랜드 인터컨티넨탈 호텔 (N=20)	45.0	20.0	25.0	
이유	위치 편리성 관련	호텔 이미지 관련	주위의 경우(추천)	호텔 시설 관련
---	---	---	---	---
롯데호텔 월드 (N=20)	19.2	7.7	15.4	11.5
인터컨티넨탈호텔 코엑스 (N=23)	8.7	39.1	26.1	17.4

브랜드 스위칭 경로

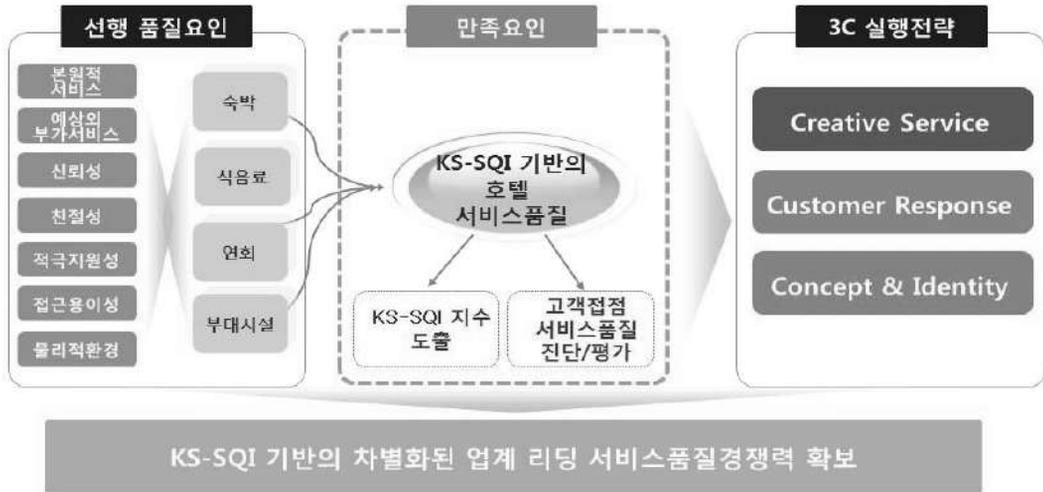
구분	현재 주 이용 호텔									
그랜드 스위트 호텔 (N=53)	롯데 호텔 서울 (N=22)	롯데 호텔 월드 (N=26)	힐튼 호텔 서울 (N=79)	신라 호텔 (N=33)	위키 호텔 (N=58)	베스텔 호텔 (N=75)	그랜드 인터컨티넨탈 호텔 (N=20)	인터컨티넨탈 호텔 코엑스 (N=23)	AV 메리어트 호텔 (N=47)	
롯데호텔 서울	25.5	7.7	15.2	17.1	8.6	18.7	25.0	26.1	10.6	
신라호텔	27.5	22.7	34.6	25.3		24.1	26.7	30.6	36.2	
그랜드인터컨티넨탈	5.9	0.0	3.8	3.8	5.7	1.7	9.3		4.3	
구분	현재 주 이용 호텔									
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
그랜드 스위트 호텔 (N=53)	롯데 호텔 서울 (N=22)	롯데 호텔 월드 (N=26)	힐튼 호텔 서울 (N=79)	신라 호텔 (N=33)	위키 호텔 (N=58)	베스텔 호텔 (N=75)	그랜드 인터컨티넨탈 호텔 (N=20)	인터컨티넨탈 호텔 코엑스 (N=23)	AV 메리어트 호텔 (N=47)	
롯데호텔 월드	0.0	0.0		7.6	34.3	15.5	14.7	0.0	4.3	14.9
인터컨티넨탈호텔 코엑스	2.0	0.0	3.8	7.6	8.6	17.2	2.7	5.0		6.4

KSA

서비스품질 개선방향 수립

II. 호텔 KS-SQI 서비스품질 분석

- KS-SQI 모델 기반의 서비스품질 측정항목을 바탕으로, 서비스품질 경쟁력 향상을 위한 차별화된 서비스 제공, 고객 관점 중심의 서비스품질, 호텔 고유의 콘셉트와 아이덴티티 중심의 서비스품질 개선안을 도출



KSA HOTEL MANAGERS ASSOCIATION

서비스품질 개선방향 수립

II. 호텔 KS-SQI 서비스품질 분석

Creative Service	Customer Service	Concept&Identity
차별화된 경험 제공	고객과의 소통 개선	호텔의 아이덴티티 강화
1/ 수면, 편안한 휴식 중심의 차별화된 경험 제공 2/ 외국인 관광객 대상 한국형 특화 프로그램 강화	1/ 홈페이지 예약 프로세스 개선 2/ 효율·효과적인 커뮤니케이션 방안 모색	1/ Digitalization 기반의 고객제일 및 컨셉 강화 2/ 시그니처 서비스 및 아이덴티티 발굴
[A호텔] • 고객숙면을 위해 매트리스 도파이팅 도입 선제 가능 • 맞춤형 침대 제공 	Anything Else? • 모바일 앱 내 채팅 및 서비스 요청기능 • 세계 최초 고객과 호텔 직원 간 채팅 서비스 • 체크인 48시간 전부터 체크인 다음날까지 이용 가능 	City Guide & Today in Seoul (@Mobile App) : 서울 내 관광 명소 및 맛집, 한국의 문화 등 서울 여행 관련 정보 가이드북 수준 제공 → 서울만의 특색 있는 강림 
[C호텔] • 맞춤형 큐레이팅 서비스 제공 • 외국인 고객 대상, 체리시간 내 호텔/근교에서 현지 특색 있는 강림 제안 [D호텔] • 디스커버리 코리아 패키지 • 숙박+한국문화체험+역거라+스파+관광 포함 풀인원 패키지 제공 [E호텔] • 24시간 중국어 위챗인 운영 • 중국어 웰컴 가이드(관광정보자주) 제공 • 맞춤 쇼핑 서비스 제공 (코엑스, 원대백화점, 갤러리아 등)		

KSA HOTEL MANAGERS ASSOCIATION

## Contents

- I. 한국서비스품질수준 현황
- II. KS-SQI 호텔 서비스품질 분석
- III. 서비스품질 개선 사례
- IV. 맺음말

### 서비스품질 개선사례 공유

### III. 서비스품질 개선사례

고객접점 품질제고	관광 품질제고
<p>호텔, 리조트, 테마파크 등 관광/문화관련 업종 중심</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• [경량] KS-SQI + [경성] 고객접점 진단/평가 → 종합이슈 도출</li> <li>• 미스터리 쇼핑 Mystery Shopping/서비스품질 진단 고객접점 내경량 및 경성데이터수집</li> <li>• Step1: Diversity 교육/컨설팅을 통한 발전 가능성이 높은 기업. 다양한 시각을 통한 분석으로 벤치마킹 사례 발굴 및 적용</li> <li>• Step2: Integrity 성숙기에 접어든 기업 대상. 일관적인 시각으로 자사와 타사의 현상 명멸 비교 및 분석 가능.</li> </ul>	<p>KTO-SQI 모델 개발 및 측정/개선과제 선정 외</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 한국관광인증소의 서비스품질향상을 통한 관광산업의 글로벌 경쟁력파브랜드가치 제고</li> <li>• 고객관점의 서비스품질수준 진단 및 문제점 파악, 우선 개선이슈 도출</li> <li>• 인증업소별 맞춤형 개선 제안 및 개선 활용성 중심</li> <li>한국관광공사 베니키아호텔 서비스품질 진단</li> <li>• 베니키아 체인 브랜드로달이 이용객 반대편에 대한 품질수준 진단 및 주요 개선점 파악</li> <li>• 호텔별 / 객실별 / 프로세스별 점수 및 순위 산출</li> <li>• 우수 호텔 사례점 발간을 통한 서비스 품질 중요성 필요성 인력</li> <li>제주관광공사</li> <li>• 국내외 관광품질인증제도 현황 분석 및 제주 특수성 분석</li> <li>• 제주관광업계 현황 및 제주지역 특수성 반영한 평가 모델 개발</li> </ul>
공공인프라 품질제고	서비스품질 진흥활동 지원
<p>전통시장 &amp; 문화관광형 시장</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 전통시장: 서울/대전/광주/대구/부산 5개 지역 내 각 1개 시장, 총 5개 시장 조사</li> <li>• 지역별 전통시장 활성도 및 서비스수준 제고 목적</li> <li>• 문화관광형 시장: 서울/부산/제주 3개 지역 내 각 3개 시장, 총 9개 시장 조사</li> <li>지역별 관광상품 서비스수준 제고 목적</li> </ul> <p>고속도로 복합휴게소</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 기존 휴게소 기능에 문화, 쇼핑 등의 복합 기능이 더해진 휴게소 예) 덕평휴게소, 마강프리미엄휴게소, 기흥휴게소 등</li> <li>• 휴게소 서비스의 고품질화로 서비스품질 진단 의미</li> </ul>	<p>서비스유크(The 3<sup>rd</sup> Service Week)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 서비스산업 발전을 위해 7월 첫째주를 서비스유크로 지정하여 서비스진흥 인프라 확산의 초석을 다지며, 서비스 우수기업에 대한 포상, 등을 실시('18년 7월 2일~5일)</li> </ul> <p>서비스디자인검진대회</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 서비스산업 및 공공행정분야의 창조적인 서비스디자인 추진활동 사례를 공모하여 시상</li> <li>• 고객행복에 기여하는 서비스품질 제고-서비스디자인 사례 발굴</li> <li>• 서비스혁신 방법론 및 서비스 경쟁력 강화 방안 모색</li> </ul>

## Contents

- I. 한국서비스품질수준 현황
- II. KS-SQI 호텔 서비스품질 분석
- III. 서비스품질 개선 사례
- IV. 맺음말