

2015

★★★★★  
한국 호텔업 등급결정  
평가세부지침

2015. 3



한국관광공사  
KOREA TOURISM ORGANIZATION

호텔업 등급결정 파트



# ||| 목 차 |||

<b>I. 서비스 기준 정의 및 용어해설</b> .....	<b>1</b>
1. 등급별 호텔 서비스 기준 정의 .....	1
<b>II. 평가절차 및 주체별 준비사항</b> .....	<b>2</b>
1. 등급결정 수탁기관의 준비사항 .....	2
2. 등급평가요원의 준비사항 .....	6
3. 호텔사업자의 준비사항 .....	9
<b>III. 등급별/방식별 평가기준 주요내용</b> .....	<b>12</b>
1. 등급별 필수조건 .....	12
2. 등급별 암행(불시)평가 .....	13
3. 등급별 점수 .....	15
<b>IV. 현장평가기준 해설서</b> .....	<b>16</b>
1. 공용공간 서비스 부문 .....	16
2. 객실 및 욕실 부문 .....	42
3. 식음료 및 부대시설 부문 .....	76
<b>V. 암행평가기준 해설서</b> .....	<b>123</b>
1. 예약서비스 .....	125
2. 현관 및 주차 서비스 .....	131
3. 로비환경 및 프런트 데스크(체크인) .....	137
4. 객실서비스 .....	144
5. 룸서비스 .....	166
6. 비즈니스센터 .....	171
7. 식당 .....	173
8. 체크아웃 .....	178
9. 배웅 .....	180
붙임 1. 호텔업 등급결정업무 위탁 및 등급결정에 관한 요령 .....	183
붙임 2. 호텔업 등급평가제도 Q&A .....	318



# I. 서비스 기준 정의 및 용어해설

## 1. 등급별 호텔 서비스 기준 정의

### ① 1성급 호텔

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

### ② 2성급 호텔

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

### ③ 3성급 호텔

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

### ④ 4성급 호텔

고급수준의 시설과 서비스를 제공하는 호텔로서 고객에게 맞춤 서비스를 제공. 호텔 로비는 품격있고, 객실에는 품위 있는 가구와 우수한 품질의 침구와 편의용품이 완비됨. 비즈니스센터, 고급 메뉴와 서비스를 제공하는 2개 이상(직영·임대포함)의 레스토랑. 연회장, 국제회의장을 갖추고, 12시간 이상 룸서비스가 가능하며, 휘트니스센터 등 부대시설과 편의시설을 갖춘.

### ⑤ 5성급 호텔

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

## II. 평가절차 및 주체별 준비사항

### 1. 등급결정 수탁기관의 준비사항

<p>① 신청상담</p>	<p>■ 신청상담 등급결정 수탁기관은 호텔등급 신청자를 확인하고 제출서류, 평가방법 및 절차, 평가비용 등을 안내한다.</p> <p>[호텔등급 신청 대상]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 호텔을 신규 등록한 경우</li> <li>○ 등급결정을 받은 날부터 3년이 지난 경우</li> <li>○ 시설의 증·개축 또는 서비스 및 운영실태 등의 변경에 따른 등급 조정사유 발생시</li> </ul>
↓	
<p>② 신청접수</p>	<p>■ 신청접수 등급결정 수탁기관은 호텔업 등급결정신청서류접수 후 90일 이내에 등급을 결정하여야 한다. 다만, 부득이한 사유가 있는 경우에는 60일의 범위에서 그 기간을 연장할 수 있다.</p> <p>[접수방법]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 방문접수, 등기우편 및 전자우편</li> <li>○ 평가수수료 입금 확인증 동봉 여부 확인</li> <li>○ 제출서류가 제대로 구비되지 않은 때에는 접수하지 않음</li> </ul>
↓	
<p>③ 서류검토</p>	<p>■ 서류검토 순서 : 신청 접수순</p> <p>■ 제출서류의 유효성 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 호텔등급결정 신청서             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 호텔업 시설의 현황</li> <li>- 호텔업 세부등급평가 기준에 의한 자율평가결과</li> <li>- 호텔업 시설에 대한 개·보수 현황(10면 이내 요약자료)</li> <li>- 호텔등급결정 감점항목 확인서, 수수료 입금증 등(수탁기관 운영규정에 의한다.)</li> </ul> </li> <li>○ 안전 관련 법규 준수 여부 확인 : 6개 항목 안전점검 증빙 자료             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 시설물의 안전관리에 관한 특별법 제6조에 따른 안전점검 및 제7조에 따른 정밀안전진단</li> <li>- 소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 법률 제25조에 따른 점검</li> <li>- 승강기시설안전관리법 제13조 및 13조의 2에 따른 검사</li> <li>- 도시가스사업법 제17조에 따른 검사</li> <li>- 에너지이용합리화법 제39조에 따른 검사</li> <li>- 전기사업법 제65조에 따른 정기검사</li> </ul> </li> </ul> <p>■ 대상 호텔이 접수된 후 수탁기관에서는 대상 호텔의 관할지역 소방서, 경찰서, 관할관청, 노동청, 소비자원 등에 세부등급평가기준에 의한 감점항목의 해당 여부를 확인하기 위하여 관련 자료를 요청하여야 한다(최근 3년간의 자료).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 소방서: 호텔 내 화재 발생 여부</li> <li>- 경찰서: 호텔 내 범죄(도난, 경영주 및 종사원의 불법) 발생 여부</li> <li>- 관할 관청, 지방노동청 : 영업상 행정조치(위생점검, 소방점검, 노사분규에 의한 행정처분, 과태료, 과징금 등) 여부</li> <li>- 소비자원, 관광공사 : 고객 불편신고(시설 및 위생관리, 부당요금징수, 서비스 불만, 예약조건 불이행, 기타) 처리 상태</li> </ul>
↓	

4  
평가단  
구성

■ 평가단 구성

- 위촉 : 관광진흥법 시행규칙 제72조 각 호의 자격 요건을 갖춘 자로서 50인 이상 위촉요원을 확보(윤리서약서 확인 및 위촉장 교부)
- 임기 : 등급평가요원 임기(2년간, 단 1차에 한하여 1년 범위 내 연임가능)
  - 호텔업등급평가요원 위촉동의서(제13조제2항제1호) 제출(1년 연임자가 신분변동 없는 경우 위촉동의서만 제출가능)
  - 등급결정수탁기관 신규 선정경우에 임기와 관계없이 새로 위촉할 수 있다.
- 위촉제한 : 고시 제16조의 해촉사유에 해당하는 자는 5년경과 전에는 재위촉금지
  - 해촉사유 : 이해관계확인서 허위작성, 윤리서약 위반, 등급평가의 현저한 잘못
  - 등급평가요원을 해촉하는 경우에 즉시 문화체육관광부장관에게 통보해야 한다.
- 수당지급 : 예산의 범위 내에서 수당과 여비 지급

■ 대상 호텔별 등급평가단 구성 :

- 등급평가대상 호텔과 이해관계가 없는지 ‘이해관계확인서’ 를 통하여 확인한다.
- 평가대상 호텔 소재 인접 시·도 지역에 상주하는 등급평가요원을 배제한다.
  - 현장평가와 암행(불시)평가요원은 중복하여 투입하지 않는다.
  - 현장평가와 암행(불시)평가는 각기 다른 날짜에 실시한다.
  - 암행평가 시 각 요원은 각기 다른 일정에 평가 투입한다.
  - 현장평가요원의 자격(관광진흥법 시행규칙 제72조 제1호,2호)
    - 호텔업에서 5년 이상 근무한 사람으로서 평가 당시 호텔업에 종사하고 있지 아니한 사람 1명 이상
    - 전문대학 이상 또는 이와 같은 수준 이상의 학력이 인정되는 교육기관에서 관광 분야에 관하여 5년 이상 강의한 경력이 있는 교수, 부교수, 조교수 또는 겸임교원 1명 이상
  - 불시평가요원의 자격(관광진흥법 시행규칙 제72조 제3호)
    - 호텔 분야에 전문성이 인정되는 사람으로서 한국소비자원 또는 소비자보호와 관련된 단체에서 추천한 사람 또는 등급결정 수탁기관이 공모를 통하여 선정한 사람

5성급, 4성급		3성급, 2성급, 1성급	
평가방식 (인원)	평가단 요건	평가방식 (인원)	평가단 요건
현장평가 (3인)	업계종사자 또는 학계종사자 (관광진흥법 시행규칙 제72조 제1호, 2호)	현장평가 (2인)	업계종사자 또는 학계종사자 (관광진흥법 시행규칙 제72조 제1호, 2호)
암행평가 (2인)	관광진흥법 시행규칙 제72조 제1호, 제2호의 요건을 충족시키는 자 중 해당 호텔의 현장평가요원이었던 자를 제외하고 선정. 이 중 1인은 한국소비자원/소비자 관련 단체에서 추천한 사람 또는 공모를 통하여 선정한 자 이어야 함	불시평가 (1인)	한국소비자원/소비자 관련 단체에서 추천한 사람 또는 공모를 통하여 선정한 자 (관광진흥법 시행규칙 제72조 제3호)

■ 평가단 심사비용 산출 및 지급

- 정액지급 : 평가수당, 일비, 식비
- 실비지급 : 교통비, 숙박비



<p>⑤ 평가일정 계획</p>	<p><b>[현장평가]</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 현장평가일정 확정 공지 : 평가일 7일 전 등급결정신청 호텔에 통보</li> </ul> <p><b>[암행평가 / 불시평가]</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 암행평가요원(2인)은 개별적으로 방문계획 수립(방문일정 보안유지)</li> <li>○ 암행평가요원에게 평가점검표, 암행시나리오 등을 준비하도록 요청</li> <li>○ 불시평가요원(1인)에게 불시방문계획, 평가점검표 등을 준비하도록 요청</li> </ul>
--------------------------	---



<p>⑥ 등급평가 실시</p>	<p><b>[현장평가]</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 평가단을 인솔하여 현장에 도착</li> <li>○ 현장평가 순서</li> </ul> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">순서</th> <th style="text-align: center;">순서</th> <th style="text-align: center;">내용</th> <th style="text-align: center;">비고</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>호텔현황 브리핑</td> <td>브리핑 자료</td> <td>호텔사업자 진행</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>질의응답</td> <td>관계자 질의응답</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td>평가실시</td> <td>현장평가 및 종사자인터뷰</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td>평가결과 취합</td> <td>결과정리 및 평가단 협의</td> <td>평가요원별 현장평가결과를 인솔자에게 제출</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td>강평</td> <td>부문별 평가요원 강평</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>[암행평가/불시평가]</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 평가요원별 사전고지 없이 평가일(암행평가 1박, 불시평가 1일)에 해당 호텔을 방문하여 암행(불시)평가 실시</li> <li>○ 암행평가 시 호텔 내에서 소요되는 일체의 경비(숙박, 석식, 립서비스, 조식 등)는 수수료와 별도로 평가요원이 평가완료일에 자비처리 후 호텔사업자가 최종 부담토록 조치</li> </ul>	순서	순서	내용	비고	1	호텔현황 브리핑	브리핑 자료	호텔사업자 진행	2	질의응답	관계자 질의응답		3	평가실시	현장평가 및 종사자인터뷰		4	평가결과 취합	결과정리 및 평가단 협의	평가요원별 현장평가결과를 인솔자에게 제출	5	강평	부문별 평가요원 강평	
순서	순서	내용	비고																						
1	호텔현황 브리핑	브리핑 자료	호텔사업자 진행																						
2	질의응답	관계자 질의응답																							
3	평가실시	현장평가 및 종사자인터뷰																							
4	평가결과 취합	결과정리 및 평가단 협의	평가요원별 현장평가결과를 인솔자에게 제출																						
5	강평	부문별 평가요원 강평																							



<p>⑦ 평가결과 취합 및 등급결정</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 수탁기관은 평가요원의 현장평가, 암행(불시)평가결과를 제출받아 평점을 취합한다.</li> <li>■ 등급결정 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 등급결정 수탁기관은 평가결과를 제출받은 후 7일 이내에 등급기준에 충족하는지 결정한다.</li> </ul> </li> <li>■ 신청한 등급결정 기준에 미달하는 경우에는 등급결정을 보류하며, 이를 신청인에게 통지한다.</li> </ul>
-------------------------------------	---



<p style="text-align: center;">8</p> <p>결과통보</p>	<p>■ 결과처리</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 결과처리는 신청접수 후 90일 이내에 하여야 하며, 등급결정이 확정되면 문화체육관광부장관과 등록관청 및 사업자에게 즉시 통보한다. <ul style="list-style-type: none"> <li>- 호텔업 등급평가 결과통보서(문화체육관광부 관련고시 별지 제5호 서식)</li> </ul> </li> <li>○ 등급결정 보류 후 해당 호텔이 호텔시설 및 서비스를 개선하여 재신청할 경우 재평가 절차를 진행</li> <li>○ 호텔사업자가 등급보류결정에 이의신청(별지 제9호 서식, 호텔업 등급결정 이의 신청서)을 제기하는 경우에는 접수일로부터 90일 이내 처리(60일 연장 가능)</li> <li>○ 자문위원회에서는 이의신청사항을 심의하여 기각하거나 재평가를 할 수 있다.</li> </ul> <div style="border: 1px dashed black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>[고시 제21조] 재평가를 하는 경우</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 평가요원 간 편차가 큰 경우 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 평가요원 2인 이상 평가결과가 현장평가 시 총 배점의 20% 이상, 암행평가 시 총 배점의 30% 이상 발생한 경우</li> </ul> </li> <li>○ 호텔사업자의 재평가요청 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 호텔사업자가 등급결정을 재신청한 경우</li> <li>- 사업자가 등급보류 결정에 이의 신청하고 자문위원회가 정당한 이유가 있다고 판단한 경우 재평가는 60일 이내 실시(이의제기에 따른 재조사의 경우는 불시평가요원 또는 암행평가요원의 수를 당초 인원의 2배수로 편성)</li> </ul> </li> <li>○ 재평가 비용 부담 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 평가요원 간 편차가 큰 경우 : 수탁기관 부담</li> <li>- 호텔사업자가 재평가를 요구하는 경우 : 호텔 사업자 부담</li> </ul> </li> <li>○ 평가단 구성 : 당해 등급평가요원이 아닌 자로 구성</li> </ul> </div> <p>■ 시설의 보완요청</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 수탁기관은 평가단의 조사결과 나타난 노후화된 시설의 교체 또는 이용자의 서비스에 장애를 초래하는 사항에 대하여 시정조치를 취할 수 있도록 관할 관청에 통보할 수 있다.</li> </ul>
--	--



<p style="text-align: center;">9</p> <p>등급결정 후속조치</p>	<p>■ 호텔등급이 결정되면 수탁기관은 호텔등급표식(디자인)을 호텔 측에 제공하여 등급표식을 부착할 수 있도록 한다.</p> <p>■ 당해 호텔사업자가 요청하는 경우, 수탁기관의 장이 별도로 정하는 바에 따라 제2항에 따른 통보결과보다 세부적인 평가내용을 공개할 수 있다.</p>
---	--

## 2. 등급평가요원의 준비사항

<p>① 평가 준비사항</p>	<p>■ 평가요원 법적 자격 : 시행규칙 제72조 각 호에 의해 자격을 갖춘 자</p> <p>① 호텔업에서 5년 이상 근무한 사람으로서 평가 당시 호텔업에 종사하고 있지 아니한 사람 1명 이상</p> <p>② 「고등교육법」에 따른 전문대학 이상 또는 이와 같은 수준 이상의 학력이 인정되는 교육기관에서 관광 분야에 관하여 5년 이상 강의한 경력이 있는 교수, 부교수, 조교수 또는 겸임교원 1명 이상</p> <p>③ 호텔 분야에 전문성이 인정되는 사람으로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람 1명 이상</p> <p>가. 「소비자기본법」에 따른 한국소비자원 또는 소비자보호와 관련된 단체에서 추천한 사람</p> <p>나. 등급결정 수탁기관이 공모를 통하여 선정한 사람</p> <p>④ 그 밖에 문화체육관광부장관이 제1호부터 제3호에 해당하는 사람과 동등한 자격이 있다고 인정하는 사람</p> <p>■ 평가요원은 다음 서류를 등급결정 수탁기관에 제출해야 한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 위촉동의서</li> <li>- 이력서</li> <li>- 경력 또는 실적증명서</li> <li>- 자격증 사본</li> <li>- 윤리서약서</li> </ul> <p>■ 호텔등급평가요원은 아래의 서류를 작성 제출하거나 확인해야 한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 등급평가대상 호텔과 이해관계가 없음을 확인하는 이해관계확인서</li> <li>- 윤리서약서</li> <li>- 평가호텔과 동일지역거주자는 해당 호텔평가에서 제외되므로 이를 확인</li> </ul> <p>■ 등급평가요원의 이력 및 경력 관리</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 이력 및 경력이 변동되는 경우에는 수탁기관에 통보</li> <li>- 임기는 2년임. 1차에 한하여 1년 범위에서 연임가능</li> <li>단, 등급결정 수탁기관이 새로 선정된 경우는 임기와 관련 없이 새로 위촉가능.</li> </ul> <p><b>[등급평가단 구성]</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 위촉 : 규칙 제72조의 자격요건 갖춘 자, 윤리서약서, 등급평가요원 위촉장</li> <li>- 임기 : 등급평가요원 임기는 2년, 1차에 한하여 1년 범위 내 연임가능, 등급평가요원의 신분에 변동이 없는 경우에는 위촉동의서만을 제출받아 연임 처리.</li> <li>- 해촉사유 : 이해관계확인서 허위작성, 윤리서약 위반, 등급평가의 현저한 잘못 인정 사실이 발생하면 해촉</li> <li>- 위촉제한 : 해촉 사유 해당자는 5년경과 이전 재위촉 금지</li> <li>- 수당지급 : 예산의 범위 내에서 수당과 여비 지급</li> </ul>
--------------------------	---



<p>② 평가 계획</p>	<p>■ 평가일정 협의</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 당해 호텔의 현장평가와 암행평가(불시평가)는 각기 다른 날짜에 실시한다.</li> <li>- 암행평가 시 각 요원은 각기 다른 일자에 평가하여야 한다.</li> <li>- 암행평가, 불시평가는 사전통고 없이 대상 호텔을 방문 평가하여야 한다.</li> </ul> <p>■ 평가단 구성</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">등급</th> <th style="width: 33%;">현장</th> <th style="width: 33%;">암행(불시)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5성급, 4성급</td> <td>3인</td> <td>2인</td> </tr> <tr> <td>3성급, 2성급, 1성급</td> <td>2인</td> <td>1인</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 현장평가와 암행(불시)평가요원은 중복 투입하지 않는다.</li> <li>- 암행(불시)평가요원 중 1인은 한국소비자원, 소비자관련단체에서 추천자 또는 공개 모집하여 선발된 자이어야 한다.</li> </ul>	등급	현장	암행(불시)	5성급, 4성급	3인	2인	3성급, 2성급, 1성급	2인	1인
등급	현장	암행(불시)								
5성급, 4성급	3인	2인								
3성급, 2성급, 1성급	2인	1인								



<p>③ 등급평가 실시</p>	<p><b>[현장평가]</b></p> <p>■ 등급결정요원은 평가일정, 호텔위치, 교통편을 확인한다.</p> <p>■ 평가당일 현장도착 이후 호텔사업자 준비자료를 확인한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 종사원 교육일지</li> <li>- 객실예약현황</li> <li>- 연회예약현황</li> <li>- 업장별 서비스 매뉴얼</li> <li>- 사규집</li> <li>- 총원명부/급여대장</li> <li>- 허가증 사본</li> <li>- 종업원 자격증현황/사본</li> <li>- 신청등급별 감점사항 확인</li> <li>- 고객불편/불만 처리현황기록</li> <li>- 보험증서</li> <li>- 평면도</li> <li>- 자체 평가내역</li> <li>- 호텔 시설현황 사본 3부</li> <li>- 개보수 현황 자료(해당 경우)</li> </ul> <p>■ 평가실시</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 현장 시설 방문(안내자 확인)</li> <li>- 등급결정기준표에 따라 현장평가 후 평가결과를 정리하고 보고서 작성</li> <li>- 평가결과 정리 및 강평</li> </ul>
--------------------------	---

	<p><b>[암행평가]</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 암행평가요원은 암행평가에 필요한 시나리오 등을 사전에 준비한다. 특히 암행평가 일정에 대한 보안유지에 각별히 유의한다.</li> <li>- 평가요원별 개별 일정으로 사전 통지 없이 실시(1박)</li> <li>- 평가요원이 사전 준비한 암행시나리오 활용하여 평가</li> <li>- 평가대상 호텔위치와 교통편의 확인</li> <li>- 평가완료 후 자비 처리하고 추후 환급처리</li> </ul> <p><b>[불시평가]</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 불시평가</li> <li>- 평가일정을 수립하고 사전 통보 없이 해당 호텔을 방문</li> <li>- 평가대상 호텔 현장에 도착하여 불시평가 용무와 신분을 밝히고 호텔 측에 평가 진행 지원(평가장소, 평가시설 안내 등)을 요청</li> <li>- 신청등급에 준한 등급결정기준에 따라 평가 실시</li> <li>- 평가완료 후 강평</li> </ul>
--	---



<p style="text-align: center;">④ 평가결과 제출</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 등급평가요원은 평가결과를 현장에서 수탁기관의 인솔자에게 제출한다</li> <li>■ 등급평가요원은 평가과정에서 입수한 호텔 시설내용과 자료를 당해 호텔등급평가를 위한 목적으로만 활용할 수 있으며 외부에 누설하지 않고 기밀을 준수한다.</li> </ul>
--	--



<p style="text-align: center;">⑤ 재평가</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 재평가 등급결정 보류 후 해당 호텔의 재신청 또는 이의신청 제기에 따른 재평가에는 1차 조사 시의 등급평가에 참여한 평가요원은 참여할 수 없다(고시 제21조 재평가).</li> </ul>
--	---

### 3. 호텔사업자의 준비사항

<p>① 등급평가 신청</p>	<p><b>[신청서류 제출]</b></p> <p>■ 호텔사업자는 아래의 경우에 희망하는 등급을 정하여 등급결정을 신청하여야 한다.</p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p>① 호텔을 신규 등록한 경우                  ② 등급결정을 받은 날부터 3년이 지난 경우                  ③ 시설 증·개축 또는 서비스 등의 변경에 따른 등급조정사유가 발생한 경우</p> </div> <p>■ 등급결정을 위하여 다음과 같은 서류를 신청서와 함께 제출한다.</p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p>① 호텔업 시설의 현황                  ② 호텔업등급 평가기준에 의한 자율평가결과                  ③ 호텔업시설에 대한 개·보수 현황(10면 이내 요약자료)</p> </div> <p>■ 안전 관련 법률에 의거 점검 및 검사를 득하였음을 증빙하는 자료</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 시설물 안전관리에 관한 특별법 제6조의 안전점검 및 제7조의 정밀안전진단 결과</li> <li>- 소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 법률 제25조 점검</li> <li>- 승강기시설 안전관리법 제13조 및 제13조의 2검사</li> <li>- 도시가스사업법 제17조 검사</li> <li>- 에너지이용합리화법 제39조 검사</li> <li>- 전기사업법 제65조 정기검사</li> </ul> <p>■ 호텔등급결정 관련 감점항목 확인서, 입금확인증 제출 등은 등급결정 수탁기관의 규정에 따른다.</p> <p>* 등급평가신청 법적근거 : 관광진흥법 제35조(등록취소 등) 호텔업 등록을 한 자가 등급결정을 신청하지 아니한 경우 등록을 취소하거나 6개월 이내의 기간을 정하여 그 사업의 전부 또는 일부의 정지를 명할 수 있다.</p>
--------------------------	--



<p>② 평가접수</p>	<p>■ 접수방법 : 방문 또는 우편접수 (등급결정신청서 접수순서에 따라 평가일정이 진행)</p> <p>■ 제출서류가 제대로 구비되지 않은 때에는 접수되지 않는다.</p>
-------------------	---



<p>③ 평가일정 및 준비</p>	<p>■ 현장평가 일정 협의 및 확정</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 현장평가 : 등급결정 수탁기관에서 현장평가 일정 통보(접수 후 90일 이내)</li> <li>- 암행(불시)평가 : 사전통보 없이 등급평가 신청 후 90일 이내에 실시</li> </ul> <p>■ 현장평가용 현장준비서류</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 종사원 교육일지</li> <li>- 객실예약현황</li> <li>- 연회예약현황</li> <li>- 업장별 서비스매뉴얼</li> <li>- 사규집</li> <li>- 총원명부/급여대장</li> <li>- 허가증 사본</li> <li>- 종업원 자격증현황/사본</li> <li>- 신청등급별 감점사항 자료</li> <li>- 고객불편/불만 처리현황기록</li> <li>- 보험증서</li> <li>- 평면도</li> <li>- 자체 평가내역</li> <li>- 호텔 시설현황 사본 3부</li> <li>- 개보수 현황 자료(해당하는 경우)</li> <li>- 기타 사무용품, 계산기 3대, 지우개, 필기구, 메모지 등</li> <li>- 기타 평가단에서 요청하는 자료</li> </ul>
----------------------------	---



<p>④ 등급평가</p>	<p><b>[현장평가]</b></p> <p>호텔사업자는 평가요원이 요구하는 자료를 신속하게 제공하고 호텔 시설을 안내한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 회의실 준비(좌석배치 및 현장확인 서류준비)</li> <li>- 호텔 현황 브리핑</li> <li>- 평가부문별 면담자 선정, 질의응답</li> <li>- 현장 안내자 선정</li> <li>- 평가부문별/항목별 대응자료 제시</li> <li>- 평가단 회의장 제공(필요 사무기기 제공)</li> <li>- 평가결과 강평 시 참석</li> </ul> <p><b>[암행(불시)평가]</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 암행(불시)평가는 사전 통보 없이 진행된다.</li> <li>- 암행평가 시 호텔 내 소요 일체 경비(숙박, 석식, 립서비스, 조식 등)는 호텔사업자가 자체경비로 처리한다.</li> <li>- 불시평가 : 불시평가요원이 방문한 때에는 평가요원의 신분을 확인하고 평가에 필요한 사항을 신속히 제공하며 시설안내 등 등급평가에 적극 협조한다.</li> </ul>
-------------------	--



<p>5 등급결과 통보</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 호텔사업자는 등급평가 결과를 접수하고 보류판정 시 재평가를 의뢰할 수 있다.</li> <li>■ 재평가 절차 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 등급결정 보류의 통지를 받은 신청인은 그 보류의 통지를 받은 날부터 60일 이내에 동일한 등급 또는 낮은 등급으로 호텔업 등급결정의 재신청을 할 수 있다.</li> <li>○ 재신청하였으나 다시 등급결정이 보류된 경우에는 보류통지를 받은 날부터 60일 이내에 신청한 등급보다 낮은 등급으로 등급결정을 신청하거나 등급결정 수탁기관에 등급결정의 보류에 대한 이의를 신청하여야 한다.</li> <li>○ 이의 신청을 받은 등급결정 수탁기관은 90일 이내에 자문위원회의 심의를 거쳐 이의신청이 정당한 이유가 있다고 판단하는 경우에는 등급평가를 다시 해야 한다.</li> <li>○ 이의신청이 정당하지 않다고 판단하여 다시 등급결정을 신청하는 경우에는 당초 신청한 등급보다 낮은 등급으로만 할 수 있다.</li> <li>○ 낮은 등급으로 호텔업 등급결정을 재신청하였으나 다시 등급결정이 불가 된 경우의 등급결정 신청 및 등급결정에 관하여는 상기 절차를 준용한다.</li> </ul> </li> <li>■ 평가비용 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 호텔사업자가 재평가를 요청하는 경우 호텔사업자가 비용을 부담한다.</li> <li>○ 호텔사업자가 제기한 이의신청이 수용되어 재조사가 실시되는 경우, 당초 투입인원의 2배가 증가함에 따른 평가 비용을 호텔사업자가 부담한다.</li> </ul> </li> </ul>
--------------------------	---



<p>6 등급표식 부착</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 최종적으로 등급결정이 확정되면(별지 제5호의 서식, 등급결정 수탁기관 확인증) 등급결정 수탁기관으로부터 등급표식(디자인)을 제공받아 부착한다.</li> </ul>
--------------------------	---



<p>7 등급관리</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 해당 등급에 대한 지속적인 관리상태를 유지한다(등급 유효기간 3년).</li> </ul>
-------------------	--

### Ⅲ. 등급별/방식별 평가기준 주요내용

#### 1. 등급별 필수조건

##### ① 공용공간 서비스 부문

평가항목	★	★★	★★★	★★★★	★★ ★★★
예약서비스				필수 (외국어)	필수 (외국어)
보안시설	필수	필수	필수	필수	필수
로비의 안락감	필수	필수	필수	필수	필수
현관 및 로비종사원(도어맨 등)					필수
환전서비스				필수	필수
프런트 근무자의 능력				필수	필수
고객등록카드 작성	필수	필수	필수		

##### ② 객실 및 욕실부문

	★	★★	★★★	★★★★	★★ ★★★
객실의 관리상태				필수	필수
객실 내 가구 구비 및 관리	필수	필수	필수	필수	필수
객실 편의용품	필수	필수	필수	필수	필수
침대 및 침구류	필수	필수	필수	필수	필수
객실의 청결상태	필수	필수	필수	필수	필수
객실의 냉난방	필수	필수	필수	필수	필수
객실의 보안관리	필수	필수	필수	필수	필수
객실 내 비상안내지침	필수	필수	필수	필수	필수
객실 내 안내물 비치				필수	필수
고객모니터링 시스템	필수	필수	필수	필수	필수
욕실의 편의용품				필수	필수
욕실가구의 품질	필수	필수	필수	필수	필수
욕실의 청결 및 관리	필수	필수	필수	필수	필수
욕실의 환기 및 배수	필수	필수	필수	필수	필수

③ 식음료 및 부대시설 부문

	★	★★	★★★	★★★★	★★ ★★★
식음료업장 유무	필수 (조식)	필수 (조식)	필수 (조식)	필수 (최소 2개)	필수 (최소 3개)
주방청결 및 쓰레기분리수거					필수
식재료보관 및 저장관리	필수	필수	필수	필수	필수
휘트니스센터 제공 및 수준				필수	필수
회의(연회장)가능 시설				필수 (최소 50명)	필수 (최소 50명)
회의실 확보여부				필수	필수
비즈니스센터 운영				필수	필수

2. 등급별 암행(불시)평가

㉠ 공용공간 서비스 부문

평가항목	★	★★	★★★	★★★★	★★ ★★★
예약서비스(전화상담)				암행	암행
호텔외관, 조경 등				암행	암행
주차장 관리요원의 서비스				암행	암행
종사원의 복장 및 용모	불시	불시	불시	암행	암행
현관 및 로비 종사원 기능	불시	불시	불시	암행	암행
화장실의 유지관리	불시	불시	불시	암행	암행
프런트 근무자의 서비스	불시	불시	불시	암행	암행
호텔 인터넷 예약서비스	불시	불시	불시	암행	암행
고객등록카드 작성	불시	불시	불시		

② 객실 및 욕실부문

	★	★★	★★★	★★★★	★★★ ★★★★
객실의 관리상태	불시	불시	불시	암행	암행
객실 내 가구의 구비, 관리	불시	불시	불시	암행	암행
객실의 편의용품 제공, 품질	불시	불시	불시	암행	암행
침대 및 침구류 관리	불시	불시	불시	암행	암행
객실의 청결상태	불시	불시	불시	암행	암행
객실의 냉난방상태	불시	불시	불시	암행	암행
룸서비스 제공			불시	암행	암행
객실 내 비상시 안내지침	불시	불시	불시	암행	암행
객실 내 안내물 비치				암행	암행
세탁서비스					암행
욕실의 청결 및 관리				암행	암행
욕실의 편의용품 제공	불시	불시	불시	암행	암행

③ 식음료 및 부대시설 부문

	★	★★	★★★	★★★★	★★★ ★★★★
식당 종사원의 서비스상태	불시	불시	불시	암행	암행
고객에 대한 접객 태도	불시	불시	불시	암행	암행
식당내부의 관리 및 청결	불시	불시	불시		
메뉴와 정보전달 체계				암행	암행
주방청결 및 쓰레기 분리	불시	불시	불시		
식재료 보관 및 저장관리	불시	불시	불시		
음식 제공 서비스				암행	암행
체크아웃				암행	암행
배웅				암행	암행

### 3. 등급별 점수

★		★★		★★★		★★★★		★★★ ★★★★	
현장	불시	현장	불시	현장	불시	현장	암행	현장	암행
400	200	400	200	500	200	585	265	700	300
총 배점 600		총 배점 600		총 배점 700		총 배점 850		총 배점 1,000	
총점의 50% 이상 획득 시		총점의 60% 이상 획득 시		총점의 70% 이상 획득 시		총점의 80% 이상 획득 시		총점의 90% 이상 획득 시	

※현장 : 사전에 협의한 일정에 방문하여 호텔 측에서 준비한 사항을 평가하는 방식

※불시 : 사전에 방문일정을 협의하지 않고 불시방문하여 그 상태 그대로 평가하는 방식(당일)

※암행 : 손님으로 투숙하여 직접 호텔서비스를 체험하면서 평가하는 방식(1박)

#### \* 정성평가 5단계 척도

- 매우우수 : 국내 최우수사례(Best Practices)로 여겨질 수 있는 수준. 최우수 사례란 타 호텔의 벤치마킹 대상 또는 고객 감동을 줄 수 있는 수준.
- 우수 : 고객의 기대치를 충족시키거나 고객만족을 제공하는 수준
- 보통 : 최소한의 의무적인 수준(예 : 법률적 규정, 호텔업계의 보편적 수준)을 충족하거나, 고객이 당연하다고 판단할 수 있는 수준
- 미흡 : 호텔 서비스가 고객의 보편적 기대에 못 미치는 수준
- 매우미흡 : 고객의 불평불만을 발생시킬 수 있는 호텔 서비스 수준

## IV. 현장평가기준 해설서

현장평가 기준해설서는 5성급 현장평가항목을 토대로 작성하였으며 4~1성급의 경우 적용여부를 박스를 이용하여 표시하였다. 등급평가기준 필수항목인 '등급불가'의 어느 하나에 해당하면 당해 등급의 결정을 보류할 수 있다.

### 1. 공용공간 서비스 부문

#### 가. 호텔 안내 및 주차시설

##### 1) 호텔의 안내 정보

※ 호텔에 출입하는 고객의 이용 편의성을 고려한 호텔 주차시설 및 안내정보  
주차시설 안내표시, 호텔시설 안내표시, 호텔 진·출입구 안내표시 등



#### 용어설명

- 주차시설 안내표시 : 주차시설 위치, 이용방법 등 안내표시
- 호텔시설 안내표시 : 호텔의 객실, 부대시설 안내표시
- 호텔 진·출입구 안내표시 : 호텔 진·출입 안내표시



#### 사례, 사진 및 자료



주차시설 안내표시



호텔시설 안내표시



차량 호텔 진입 안내



주차위치 안내



### 해설, 중요관점, 확인사항

- 호텔의 안내정보는 정성평가항목으로 아래 사항을 확인하여 5단계 척도(매우우수/우수/보통/미흡/매우미흡)로 평가한다.
- 주차시설 안내표시 : 호텔에 진입하는 고객 차량이 주차장을 편리하게 이용할 수 있도록 주차시설 위치, 이용방법에 대한 안내표시 여부를 확인한다.
- 호텔시설 안내표시 : 고객이 호텔의 각종 시설을 쉽게 찾아갈 수 있도록 안내하는 표시가 있는지 확인한다.
- 호텔 진·출입구 안내표시 : 차량의 호텔 진·출입이 편리하도록 안내표시가 설치되어 있는지 확인한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식	등급				
	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
호텔의 안내 정보	○	○	○	○	○
평가 방식	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가
	-	-	-	-	-

## 2) 보안시설 설치 및 관리

※ 고객 안전관리를 위하여 필요한 장소에 보안시설(폐쇄회로 등)의 설치 및 운영상태



### 용어 설명

- 보안시설(폐쇄회로, CCTV) : 영상의 송수신을 유선 또는 무선으로 연결하며 수신대상이외는 임의로 수신할 수 없게 되어 있어 폐쇄회로 텔레비전(closed-circuit television)이라고 한다.



### 사례, 사진 및 자료



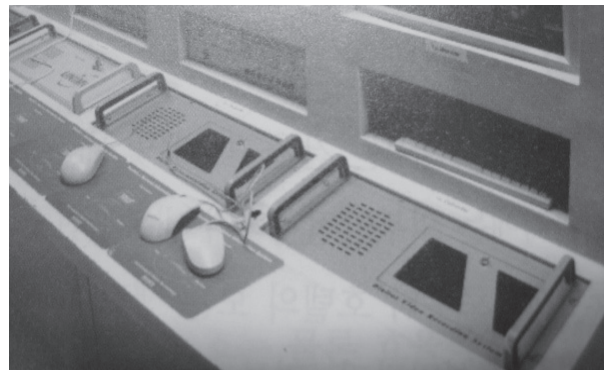
주차장 폐쇄회로(CCTV)



녹화장치 모니터



녹화영상 저장 서버



호텔 보안실



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 보안시설 설치 및 관리는 정성평가항목으로 아래 사항을 확인하여 5단계 척도(매우우수/우수/보통/미흡/매우미흡)로 평가한다.
- 고객안전관리에 사각지대가 없도록 폐쇄회로(CCTV)는 적절한 장소에 설치되어야 한다.
- 설치된 모든 CCTV의 영상이 1개월 이상 녹화되어 저장되는지 확인한다.
- CCTV 영상은 보안시설에서 확인할 수 있으나, 외부인의 출입이 금지될 수 있으므로 현장 방문을 위해서는 사전 협의가 필요할 수 있다.
- 보안시설의 노후로 인하여 녹화가 제대로 안되는 경우가 있으므로 유의해야 하며, 저장용량이 부족한 경우가 있으므로 1개월의 내용이 저장되는지 확인할 필요가 있다.
- 보안시설(폐쇄회로)은 모든 등급평가 기준상의 필수항목에 해당한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
보안시설 설치 및 관리	○	○	○	○	○
평가 방식	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가
	-	-	-	-	-

※ 등급불가 적용(적용○, 미적용×)

내용 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
보안시설(폐쇄회로)미설치 시 등급불가	○	○	○	○	○

### 3) 주차의 편리성 및 주차장 관리요원의 서비스 상태

- ① 개별 주차공간(주차구획선)의 넓이
- ② 주차 후 비상구, 엘리베이터 등과 동선의 편리성, 출차의 편리성
- ③ 주차서비스(차량안내, 열쇠보관, 영접서비스 등)의 신속성과 친절성
- ④ 주차요원의 유니폼 및 복장상태



#### 용어 설명

- 주차구획선 : 주차장법에는 주차방식과 차량종류별로 주차단위구획의 최소 너비와 길이가 규정되어 있다(주차장법 시행규칙 제3조).



#### 사례, 사진 및 자료



주차구획선



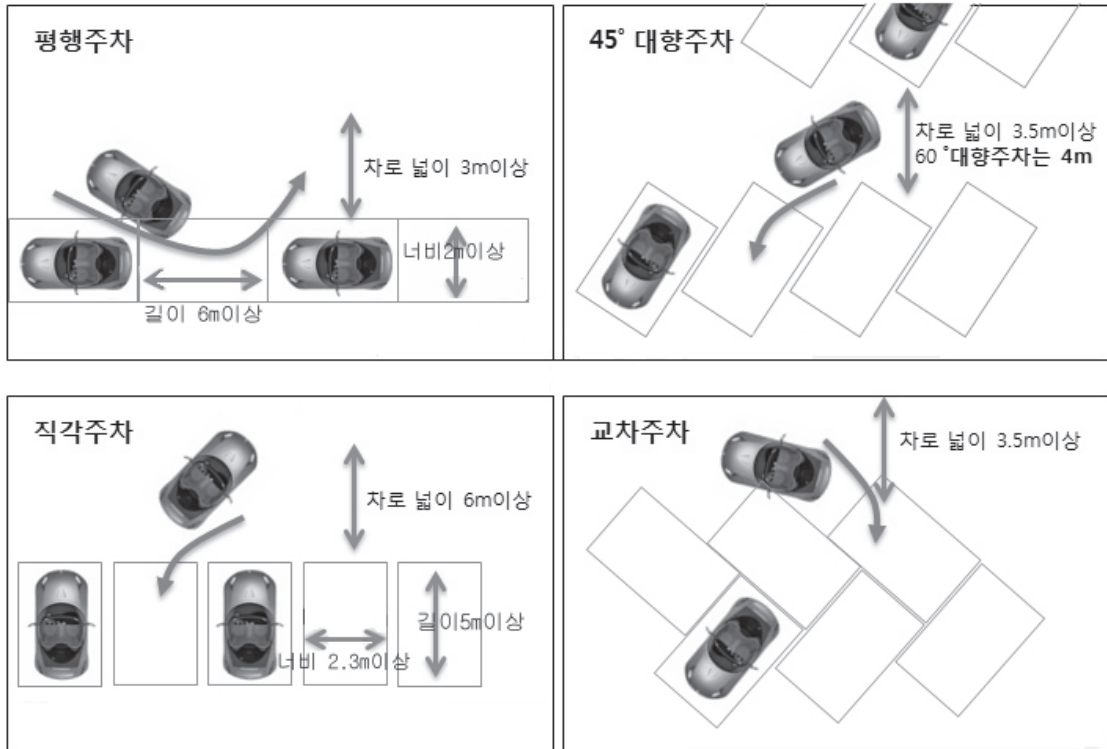
주차장 엘리베이터



호텔 출구 표시



주차장소



일반형 차량에 대한 주차단위 구획



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 평가요원은 주차구획선이 협소하여 차량에서 내릴 때 불편함이 없는지 확인할 수 있다. 주차장의 너비는 주차장법에 정해져 있다. 따라서 법규에서 정한 최소의 너비를 만족시키는 경우에는 '보통', 더 넓고 충분한 경우에는 '넓고 충분함'으로 평가할 수 있다.

1. 평행주차형식의 경우(주차장법 시행규칙 제3조)

구분	너비	길이
경형	1.7미터 이상	4.5미터 이상
일반형	2.0미터 이상	6.0미터 이상
보도와 차도의 구분이 없는 주거지역의 도로	2.0미터 이상	5.0미터 이상
이륜자동차전용	1.0미터 이상	2.3미터 이상

2. 평행주차형식 외의 경우(주차장법 시행규칙 제3조)

구분	너비	길이
경형	2.0미터 이상	3.6미터 이상
일반형	2.3미터 이상	5.0미터 이상
확장형	2.5미터 이상	5.1미터 이상
장애인전용	3.3미터 이상	5.0미터 이상
이륜자동차전용	1.0미터 이상	2.3미터 이상

- 주차를 마친 고객이 엘리베이터 또는 비상구에 쉽게 접근할 수 있는지 동선과 안내 표시를 확인하고 출차 안내표시가 적절한지 확인한다.
- 5성급의 경우에는 '주차의 편리성'과 '주차관리요원 서비스'는 각각 별개의 항목으로 구분하여 평가한다. '주차의 편리성'은 현장평가항목이며 '주차관리요원 서비스'는 암행평가항목이다.
- 4~1성급의 경우에는 '주차의 편리성'과 '주차관리요원의 서비스'는 평가항목이 구분되어 있지 않으며 통합하여 평가한다. 4성급의 경우 '주차서비스'로 분류하여 암행평가 시 확인하고, 3~1성급에서는 '주차의 편리성 및 주차관리요원의 서비스'로 평가항목을 구성하여 현장평가 시에 확인한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
주차의 편리성 및 주차서비스	○	○	○	○	○
평가 방식	현장평가	-	현장평가	현장평가	현장평가
	암행평가	암행평가	-	-	-

#### 4) 옥외조경시설

※ 외부 공간 확보, 외부정원, 외부 인테리어, 아름답고 독특한 외부, 다양한 수목과 아름다운 경관, 아름답고 독특한 건축물

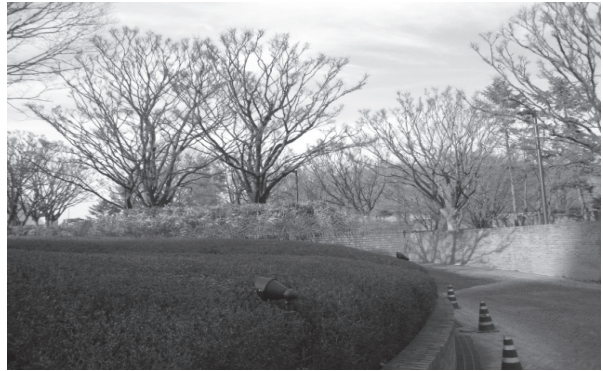


#### 용어설명

- 옥외조경시설 : 호텔의 외곽, 실외 조경시설(조각 등 외부 인테리어, 건축물 포함)



#### 사례, 사진 및 자료



옥외조경, 외부 인테리어, 조각 등



#### 해설, 중요관점, 확인사항

- 조경시설은 아름답고 잘 다듬어지고 좋은 상태로 관리되고 있는지 확인한다.
- 건축물의 외곽, 외부정원과 인테리어에 대한 노후도와 관리상태를 확인한다.
- 조경의 아름다움은 정성평가항목으로 5단계 척도(매우우수/우수/보통/미흡/매우미흡)로 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식	등급				
	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
옥외조경시설	○	○	○	×	×
평가 방식	현장평가	현장평가	현장평가	-	-
	암행평가	암행평가	-	-	-

## 나. 현관 및 로비

### 1) 로비의 안락감

- 전체적인 분위기와 인테리어 및 장식의 조화
- 로비의 바닥, 벽면, 천장, 현관 유리문, 현관탁자 등의 관리상태
  - ① 로비의 공간
  - ② 전체적 분위기와 조화성
  - ③ 로비의 관리(바닥, 벽, 천장)상태



#### 용어 설명

- 로비 : 호텔 현관 입구 안쪽에 있는 공간으로 응접용, 휴게용, 담소용 등을 목적으로 만든 호텔 서비스 시설



#### 사례, 사진 및 자료



로비의 공간



전체적인 분위기, 인테리어와 조화성



#### 해설, 중요관점, 확인사항

- 로비는 모든 등급평가 기준상의 필수항목에 해당한다.
- 로비의 안락감은 정성평가항목으로 5단계 척도(매우우수/우수/보통/미흡/매우미흡)로 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
로비의 안락감	○	○	○	○	○
평가 방식	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가
	암행평가	암행평가	-	-	-

※ 등급불가 적용(적용○, 미적용×)

내용 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
로비가 없거나, 청결 및 관리상태가 매우 미흡하면 등급불가	○	○	○	○	○

## 2) 현관 및 로비 종사원의 운영

※ 현관 및 로비종사원 : Duty manager, 도어맨, 벨맨, 컨시어지, GRO, Valet, 택시 호출 서비스, 수화물 확인 및 차에 싣는 서비스



### 용어 설명

- Duty manager : 당직지배인이며 일반적으로 호텔 현관입구에 위치하여 고객 불편사항 등을 처리하고 총지배인 부재 시 직무대리 등 호텔 업무에 대한 책임자 역할을 수행
- 도어맨(Valet서비스) : 고객이 도착할 때 차 문과 호텔 문을 열어주고 차에서 고객의 수화물을 내려거나 싣는 역할을 수행함. 고객의 수화물은 벨맨에게 인계함. 고객의 요청 시 주차대행 업무를 수행한다.
- 벨맨 : 호텔 프런트에서부터 고객의 수화물을 객실까지 운반하고 안내하는 호텔종사원
- 컨시어지(또는 GRO기능포함) 서비스 : 호텔을 방문한 고객이 필요로 하는 모든 서비스를 안내한다. 호텔시설 이용정보를 제공하는 등 각종 문의사항에 응대하고 관광지, 교통, 식당, 쇼핑 등 고객이 원하는 정보를 수집하여 안내한다. 고객의 요구사항을 해결하고 고객의 요청에 따라 항공기 등 교통편을 예약하거나 공연티켓 예약 등을 대행할 수 있다.



### 사례, 사진 및 자료



Duty manager



Valet 서비스



도어맨



벨맨



컨시어지 (GRO기능포함)



택시호출 서비스



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 5성급의 경우 Duty manager, 도어맨(Valet서비스), 벨맨, 컨시어지(또는 GRO기능포함) 서비스의 기능별로 1인 이상 배치하는 것은 등급평가 기준상의 필수항목에 해당한다. 4성급~1성급의 경우에는 그렇지 않다.
- 종사원의 운영은 정성평가항목으로 5단계 척도(매우우수/우수/보통/미흡/서비스미제공)로 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식	등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
현관 및 로비 종사원의 운영		○	×	×	×	×
평가 방식	현장평가	-	-	-	-	-
	암행평가	-	-	-	-	-

※ 등급불가 적용(적용○, 미적용×)

내용	등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
아래 각항 기능별로 1인이상 배치하지 않는 경우 등급불가 ① Duty manager, ② 도어맨 (Valet서비스) ③ 벨맨 ④ 컨시어지(GRO기능포함)서비스		○	×	×	×	×

### 3) 고객 수화물 보관 서비스

- ※ 고객의 수화물을 적절하게 처리하는 과정
- ※ 수화물 보관 장소 : 체크룸(check Room), 클로악룸(cloak Room), 스토아룸(store room) 등
- ※ Baggage Tag 유무



#### 용어 설명

- 수화물 보관장소 : 호텔에서 고객 수화물을 보관해주는 장소로서 체크룸(check Room), 클로악룸(cloak Room), 스토아룸(store room) 등 다양한 명칭으로 불린다.
- Baggage Tag : 수하물에 붙여 소유자를 분명히 하기 위한 표, 절취선이 있으며 1매는 수하물에 부착하고 1매는 고객이 보관하고 있다가 수하물을 찾을 때 사용함.



#### 사례, 사진 및 자료



고객 수화물 보관(락)



고객 수화물 보관(선반)



수화물 구획지선(로비)



Baggage Tag



### 해설, 중요관점, 확인사항

- 고객 수화물 보관 서비스는 모든 등급의 공통적인 평가항목으로서 고객 수화물 전용룸을 설치하여 보관관리(Baggage Tag 부착)가 되는 경우에는 만점을 부여할 수 있다. 전용룸이 없더라도 일정 장소에 구획선을 표시하고 적절히 관리(Baggage Tag 부착)하는 경우와 그렇지 않은 경우, 미제공 등으로 구분하여 판정할 수 있음.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
고객 수화물 보관 서비스	○	○	○	○	○
평가 방식	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가
	-	-	-	-	-

#### 4) 문화행사 및 교통시설 예약 서비스

- ※ 현지 이벤트, 연예공연 등의 예약 가능
- ※ 철도, 버스, 항공 등 교통수단 및 타 지역 숙박 예약 가능
- ※ 셔틀버스 보유, 택시와 렌트카 서비스 가능



#### 용 어 설 명

- 현지 이벤트 : 현지에서 개최되는 각종 이벤트(공연, 연주회 등)
- 연예공연 : 음악, 무용, 연극 등을 대중에게 보여 주는 연예인들의 공연이라 할수 있다. 예) 000연예대상, k-pop 콘서트



#### 사례, 사진 및 자료



호텔 내 교통예약서비스



호텔 내 현지 이벤트



호텔 셔틀버스



택시 호출 서비스



### 해설, 중요관점, 확인사항

- 5성급의 경우 문화행사(공연 등) 및 교통시설(철도, 항공, 렌트카 등)의 예약서비스가 제공되는지 확인한다. 예약서비스는 컨시어지(또는 GRO)에서 지원하거나 호텔 내 예약서비스 사무소에서 제공할 수 있다. 그 외 등급에서는 평가에 적용하지 않는다.
- 평가는 '편리한 예약서비스', '예약서비스 부분제공', '미제공' 등 3단계로 구분하여 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
문화행사 및 교통시설 예약 서비스	○	×	×	×	×
평가 방식	현장평가	-	-	-	-
	-	-	-	-	-

다. 프런트 데스크

1) 프런트 데스크 기능을 위한 적정 인력 확보

※ 최근 1년간 근무 스케줄 확인



**용 어 설 명**

- 1년간 근무 스케줄 : 객실부서는 일반적으로 8시간 근무를 기준으로 오전, 오후, 야간시간 근무를 수행함. 식음료 및 연회부서는 식사시간을 기준으로 근무조가 편성됨.



**사례, 사진 및 자료**



프런트 데스크



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 프런트 데스크의 기능을 원활하게 운영하기 위하여 필요한 인력을 적절하게 확보하고 있는지 확인한다. 3교대 근무와 2교대 근무로 구분하여 평가할 수 있다. 교대조 운영실태는 1년간 근무 스케줄을 확인한 후 평가해야 한다. 또한 등급평가를 받기 위하여 임시로 호텔종사원을 배치하는 경우가 있으므로 충분한 기간 동안의 운영실적(급여대장 등)을 확인할 필요가 있다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
프런트 데스크 기능을 위한 적정인력 확보	○	○	○	○	○
평가 방식	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가
	-	-	-	-	-

## 2) 환전서비스 여부



### 용어설명

- 환전서비스 : 호텔 프론트 캐셔(Hotel Front Cashier)의 환전원은 정부 지정통화의 당일 환율을 은행으로부터 통보받아 이를 고객에게 고시하고 환전 시 적용하며 환전수수료를 받을 수 있다. 일반적으로 호텔에서 환전을 할 때는 투숙객의 여권을 확인하고 환전해 준다.



### 사례, 사진 및 자료

Exchange Rate		
2015.01.09		
	CASH	T/C
USD	1033.88	1042.56
JPY	8.63	8.70
GBP	1550.97	1567.46
EUR	1216.60	1229.53
HKD	132.99	134.40
CNY	160.54	167.59



호텔 내 환율 게시

환전 장소 안내



### 해설, 중요관점, 확인사항

- '환율을 게시하고 환전서비스를 제공'하는 경우와 '그렇지 않은 경우', '미제공'으로 구분하여 평가한다.
- 5성급~4성급의 경우 호텔에서 환전서비스를 제공은 등급평가 기준상의 필수항목에 해당한다. 3성급의 경우 환전서비스는 평가대상이지만 등급평가 기준상의 필수항목에 해당하지는 않으며, 1~2성급의 경우에는 환전서비스는 평가항목이 아니다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식	등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
	환전서비스 여부		○	○	○	×
평가 방식	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가	-	-
		-	-	-	-	-

※ 등급불가 적용(적용○, 미적용×)

내용	등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
	환전서비스 미제공시 등급불가		○	○	×	×

### 3) 고객에 대한 서비스 기록관리 상태

- ※ 고객의 성향별 선호도를 파악할 수 있는 정보 관리상태
- ※ 고객 정보관리(고객의 불평불만 관리, 고객 성향별 선호도)

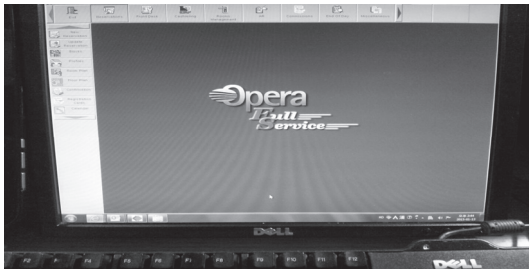


#### 용어 설명

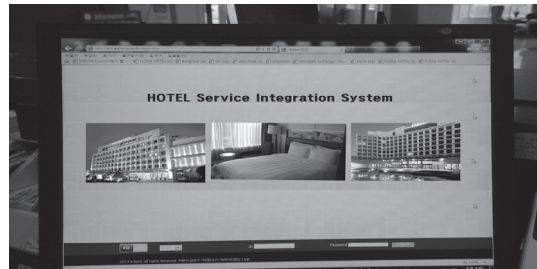
- 고객정보관리 : 고객의 호텔 서비스 기록, 불평불만기록, 고객성향 등 각종 정보를 말한다. 일반적으로 전산프로그램이 활용된다.



#### 사례, 사진 및 자료



고객정보관리 시스템(오페라S/W)



고객정보관리 시스템(자체 프로그램)



#### 해설, 중요관점, 확인사항

- 고객에 대한 서비스 기록관리는 호텔을 이용하는 고객만족을 위한 중요 도구로서 모든 등급의 호텔에서 중요하게 다루어야 할 사항이다. 3성급 이하의 호텔에는 고객에 대한 서비스 기록 관리상태를 '전산시스템'에 의한 평가항목으로 적용한다.
- 정성평가항목으로 5단계 척도(매우우수/우수/보통/미흡/미기록)로 평가한다.
- 고객관련 각종 정보를 전산시스템으로 관리 및 활용정도를 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용		등급				
		5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
고객정보관리	고객에 대한 서비스기록관리 상태	○	○	×	×	×
	호텔 운영 전산시스템	×	×	○	○	○
평가 방식		현장평가	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가
		-	-	-	-	-

#### 4) 프런트 근무자의 능력

- ※ 업무숙지능력, 외국어 능력
- ※ 말투, 어법, 용어선택 등



#### 용어 설명

▪ 프런트 근무자 : Front office에서 근무하는 호텔종사원이라고 하며 호텔현관의 도어맨, 벨맨과 프런트 데스크에서 종사하는 사람을 통칭한다. 주요 업무로는 고객의 체크인과 체크아웃업무를 담당하며 객실과 관련된 각종 정보 및 서비스를 제공하고, 호텔 고객에게 불편함이 없도록 배려와 영접을 하고 객실예약을 도와주며 호텔의 정보제공과 주변 관광지의 대한 정보제공도 도와준다.

#### ▪ 말투

미소를 잃지 않고 항상 친절해야하며, 남을 배려하는 마음을 갖고 정중한 말투를 사용한다. 표준어를 구사하는 것이 원칙이며 적당한 크기의 목소리와 분명한 발음을 구사하여야 한다.

#### ▪ 어법

- 명령방식을 피하고 협조 또는 부탁하는 어법을 사용한다.

[사례]

잠시 비켜주십시오 (명령방식)

잠시 비켜 주시지 않으시겠습니까 (협조 또는 부탁)

- 마이너스·플러스 어법을 사용한다.

[사례]

다소 비싸기는 하지만 만족도는 매우 높습니다. (마이너스·플러스 어법)

- 줄임표현을 삼가고 공손한 어법을 사용한다.

[사례]

잠깐만요 (줄임말)

잠깐만 기다려 주실 수 있으십니까 (공손한 어법)

- 거절할 때는 대안을 제시하거나 공손하게 안되는 이유를 설명한다.

[사례]

서비스가 마감되었습니다 (거절)

서비스가 마감되었으나, 대안이 있는지 확인하고 연락드리겠습니다 (대안 제시)

- 고객의 반응을 항상 살피고 친절하게 응대한다.

- 가능하면 부정적 표현을 삼가하고 긍정적 표현을 사용한다.

- 용어 : 표준용어와 존칭어를 사용한다.

[사례]

안녕하십니까, 어서오십시오, 이쪽으로 오십시오, 죄송합니다, 잠시만 기다려 주십시오, 기다리게 해서 죄송합니다, 대단히 감사합니다, 편하게 쉬십시오. 즐거운 시간 되셨습니까, 감사합니다, 또 오십시오.



### 해설, 중요관점, 확인사항

- 5~4성급의 경우 프론트 근무자의 외국어능력과 담당업무의 숙지는 등급평가 기준상의 필수항목에 해당한다. 3~1성급의 경우에는 '프론트 근무자의 능력'과 '서비스 수준'을 통합하여 불시평가항목으로 평가하며 등급평가 기준상의 필수항목에 해당하지 않는다.
- 등급평가요원은 프론트 근무자와 인터뷰를 하거나 고객응대 현장을 관찰하며 평가를 수행한다.
- 평가는 정성평가항목으로 5단계 척도(매우우수/우수/보통/미흡/매우미흡)로 판단하여 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
프론트 근무자의 능력	○	○	○	○	○
평가 방식	현장평가	현장평가	-	-	-
	암행평가	암행평가	불시평가	불시평가	불시평가

※ 등급불가 적용(적용○, 미적용×)

내용 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
프론트 근무자 외국어 능력 불가능하거나 담당업무를 숙지하지 못한 경우 등급불가	○	○	×	×	×

### 5) 프런트 데스크의 서비스 수준

- ※ 체크인/체크아웃 프로세스
- ※ 신속한 미니바 확인
- ※ 대기 장소의 편리성



#### 용어 설명

- 체크인 : 투숙을 원하는 고객을 대상으로 일정한 투숙비용을 지불한다는 조건으로 등록하기 위한 절차의 첫 단계를 말한다. 레지스트레이션 또는 리셉션 데스크라고도 함.
- 체크아웃 : 고객이 객실과 식음료 그리고 기타 부대시설을 이용한 요금을 계산하고 키를 반납하는 것, 즉 퇴실하는 것으로 의미함.
- 대기 장소 : 고객이 대기할 수 있는 편의 장소로 호텔 로비 등에 설치



#### 해설, 중요관점, 확인사항

- 프런트 근무자의 서비스 수준은 체크인 등에 대한 평가항목으로서 5~4성급의 경우에는 현장평가항목이며 3~1성급의 경우에는 '프런트 근무자의 능력'과 '서비스 수준'을 통합하여 불시평가항목으로 운영한다. 5~4성급의 경우에 프런트 근무자의 서비스 수준은 암행평가항목으로 상세한 평가가 별도로 진행된다.
- 평가는 정성평가항목으로 5단계 척도(매우우수/우수/보통/미흡/매우미흡)로 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식	등급				
	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
프런트 데스크의 서비스 수준	○	○	○	○	○
평가 방식	현장평가	현장평가	-	-	-
	암행평가	암행평가	불시평가	불시평가	불시평가

## 6) 안전금고(safety deposit box) 설치 및 운영



### 용어 설명

- 안전금고(safety deposit box) : 고객들이 무료로 이용할 수 있는 금고, 고객들의 여권이나 항공권 및 기타 소지품을 안전하게 보관할 수 있다. 프런트 및/또는 객실에 설치할 수 있다.



### 사례, 사진 및 자료



프런트에 설치된 안전금고



객실 내 설치된 안전금고



### 해설, 중요관점, 확인사항

- 안전금고는 '프런트와 객실에 모두 설치'된 경우에는 만점을 부여할 수 있으며, 이어서 '프런트와 일부 객실'이 설치된 경우, '프런트만 설치'된 경우 등으로 구분하여 평가한다.
- 프런트에 설치된 안전금고는 고객열쇠와 호텔열쇠 2개로 동시에 작동되어야 한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식	등급				
	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
안전금고 설치 및 운영	○	○	○	○	○
평가 방식	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가
	암행평가	암행평가	-	-	-

## 라. 복도 및 계단관리

### 1) 복도 및 계단의 관리 및 청결상태

- ※ 24시간 자연적 또는 인공조명을 통해 복도 및 계단의 일정한 밝기유지
- ※ 복도 및 계단 유지관리, 청결 및 환기상태
- ※ 복도 CCTV 여부, 비상벨 등



### 용어 설명

- 복도 및 계단의 조명 : 복도와 계단의 분위기와 밝기를 위해 벽, 천장에 조명을 설치한다.
- 복도 CCTV : 폐쇄회로 텔레비전. 특정 건축물 또는 특정 시설 등에서 유선 텔레비전을 이용해 영상을 전달하는 장치. 호텔에서는 개인정보보호법 제25조 제1항에 따라 시설안전 및 화재 예방, 고객의 안전을 위한 범죄 예방과 같은 목적으로 각층 복도에 설치할 수 있다.
- 복도 비상벨 : 화재 등 비상사태에 대비해서 설치해 둔 벨이나 연락장치



### 사례, 사진 및 자료



복도 및 계단관리(청결, 조명, 환기)



복도 CCTV



복도 비상벨



복도 인터폰



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 복도 및 계단의 관리 및 청결상태는 모든 등급에 적용되는 평가항목이다. 청결, 조명, 환기는 정성평가항목으로 5단계 척도(매우우수/우수/보통/미흡/매우미흡)로 평가한다. 복도 CCTV와 비상벨은 설치유무에 대한 평가항목이다.
- 복도의 비상벨이라 함은 긴급한 상황이 발생한 경우 알릴 수 있도록 복도에 설치된 것을 말하며 복도에 전화 또는 인터폰 등이 설치되어 비상연락이 가능한 경우에도 이를 인정할 수 있다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
복도 및 계단의 관리 및 청결상태	○	○	○	○	○
평가 방식	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가
	-	-	-	-	-

## 2) 복도 및 계단의 실내장식 및 분위기

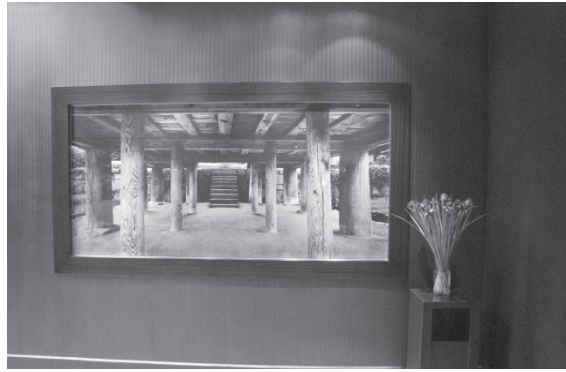
※ 복도 및 계단의 벽지, 그림 등 실내장식, 전체적인 분위기



### 사례, 사진 및 자료



계단 장식



복도의 그림



실내장식



복도 전경



### 해설, 중요관점, 확인사항

- 복도 및 계단의 실내장식 및 분위기는 5성급에서만 적용되는 평가항목이다. 복도 및 계단에 품격 높은 장식(조각, 화분, 그림, 벽지, 카펫)을 갖추었는지 평가하여야 한다.
- 실내장식 및 분위기는 정성평가항목으로 5단계 척도(매우우수/우수/보통/미흡/매우미흡)로 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식	등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
	복도 및 계단의 실내장식 및 분위기		○	×	×	×
평가 방식	현장평가		-	-	-	-
	암행평가		-	-	-	-

## 2. 객실 및 욕실 부문

### 가. 객실 수 및 면적

#### 1) 객실 수

- 200실 이상은 만점
- 200실미만:  $10\text{점} + (10\text{점} \times \frac{\text{객실수}}{200}) = \text{취득점수}$



#### 용어설명

- 객실 수에 대한 등록기준 : 관광호텔은 욕실이나 샤워시설을 갖춘 객실을 30실 이상 보유(관광진흥법 시행령 제5조 별표1 관광사업의 등록기준)



#### 해설, 중요관점, 확인사항

- 각 등급별로 객실 수에 대한 평가는 다음과 같다. 계산식의 결과는 반올림하여 소수점 첫째자리까지 기재한다.
  - 5성급 : 200실 이상은 만점, 200실미만 :  $10\text{점} + (10\text{점} \times \frac{\text{객실수}}{200})$
  - 4성급 : 150실 이상은 만점, 150실미만 :  $10\text{점} + (10\text{점} \times \frac{\text{객실수}}{150})$
  - 3성급 : 100실 이상은 만점, 100실미만 :  $15\text{점} + (15\text{점} \times \frac{\text{객실수}}{100})$
  - 2성급 : 객실 수는 평가대상에서 제외
  - 1성급 : 객실 수는 평가대상에서 제외

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
객실 수	○	○	○	×	×
평가 방식	현장평가	현장평가	현장평가	-	-
	-	-	-	-	-

## 2) 객실의 다양성

※ 다양한 고객수요를 충족시킬 수 있도록 크기 또는 구조가 다른 유형의 객실 :  
싱글룸, 더블룸, 트윈룸, 트리플룸, 디럭스룸, 스위트룸, 한실 등



### 용어 설명

- 싱글룸 : 객실에 1인용 침대 하나를 비치하여 한 사람이 투숙할 수 있도록 꾸민 객실
- 더블룸 : 객실에 2인용 침대 하나를 비치하여 두 사람이 투숙할 수 있도록 꾸민 객실
- 트윈룸 : 객실에 1인용 침대 2개를 비치하여 2인이 투숙할 수 있도록 꾸민 객실
- 트리플룸 : 객실에 1인용 침대 3개가 들어있는 객실로 3인이 투숙할 수 있는 객실을 말한다.
- 디럭스룸 : 일반 객실보다는 면적이 넓고 전망이 좋은 고급 객실을 말한다.
- 스위트룸 : 2실 이상이 연속객실로 있는 방으로, 욕실이 딸린 침실 한 개와 거실 겸 응접실로 구성
- 한 실 : 침대가 없는 온돌바닥으로 꾸민 객실



### 사례, 사진 및 자료



싱글룸



더블룸



트윈룸



트리플룸



한실



스위트(침실과 응접실 분리)



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 본 평가항목은 고객이 다양하게 객실을 선택할 수 있도록 배려하는 항목으로 5성급은 8종류이상, 4성급은 7종류이상, 3성급은 5종류이상, 2~1성급은 4종류이상의 다양한 객실을 보유하고 있을 경우 만점을 부여하도록 정하고 있다. 등급별로 다양한 객실종류에 해당하는 점수를 부여할 수 있다.

등급구분	객실의 다양성			
5성급	8종류 이상(12점)	7종류 이상(10점)	6종류 이상(7점)	5종류 이하(5점)
4성급	7종류 이상(12점)	6종류 이상(10점)	5종류 이상(7점)	4종류 이하(5점)
3성급	5종류 이상(15점)	4종류 이상(12점)	3종류 이상(9점)	2종류 이하(6점)
2~1성급	4종류 이상(18점)	3종류 이상(11점)	2종류 이하(4점)	

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식	등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
	객실의 다양성		○	○	○	○
평가 방식		현장평가	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가
		-	-	-	-	-

### 3) 객실의 면적

※ 표준객실로서 19㎡를 기준으로 평가. 단, 욕실면적은 객실면적에 포함하지 않음



#### 용어설명

- 객실의 면적 : 관광호텔의 객실 면적크기 대한 법적규정치는 없으나, 관광사업의 등록기준중 가족호텔업이 객실별 면적을 19㎡이상으로 규정하고 있다(관광진흥법 시행령 제5조 별표1)



#### 해설, 중요관점, 확인사항

- 등급평가 시에는 19㎡를 기준면적으로 하여 평가한다. 욕실면적은 객실면적에 포함하지 않는다. 5~4성급의 경우에는 기준면적의 130% 이상일 때 최고점을 부여하며 120%, 110%, 100%, 100% 미만 등으로 구분하여 각각 해당 점수를 부여한다. 3~1성급의 경우에는 기준면적의 120% 이상일 때 최고점을 부여하며 110%, 100%, 90%, 90% 미만 등으로 구분하여 각각 해당 점수를 부여한다. 객실의 면적은 호텔에서 제공하는 자료(건축물 대장, 객실구조 및 면적 등 제출자료)에 근거하여 평가하며 필요시 객실을 방문하여 확인할 수 있다.

등급구분	객실면적별 점수	점수
5~4성급	○ 기준면적의 130% 이상	12
	○ 기준면적의 120% 이상	10
	○ 기준면적의 110% 이상	7
	○ 기준면적의 100% 이상	5
	○ 기준면적 미만	2
3성급	○ 기준면적의 120% 이상	15
	○ 기준면적의 110% 이상	12
	○ 기준면적의 100% 이상	9
	○ 기준면적의 90% 이상	6
	○ 기준면적의 90% 미만	3
2~1성급	○ 기준면적의 120% 이상	18
	○ 기준면적의 110% 이상	14
	○ 기준면적의 100% 이상	11
	○ 기준면적의 90% 이상	7
	○ 기준면적의 90% 미만	4

- 객실의 면적은 표준객실의 전체 평균으로 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식	등급				
	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
객실의 면적	○	○	○	○	○
평가 방식	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가
	-	-	-	-	-

## 나. 객실의 안락도 및 편의성

### 1) 객실의 청결 및 관리상태



#### 용어 설명

- 침대 린넨류 : 린넨류란 고객 서비스를 위해 필요로 하는 여러 가지 종류의 직물을 말하며, 침대 린넨류는 이불, 침대시트, 베게포 등 침대에 사용되는 직물을 말한다.



#### 사례, 사진 및 자료



객실바닥



객실 벽



객실 천장



침대 린넨류



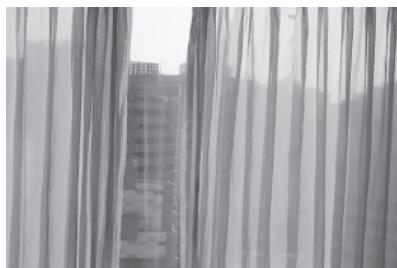
객실 가구류



객실TV



창문틀



커튼



조명시설



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 등급별로 '객실의 청결 및 관리상태'에 대한 세부 평가는 내용이 아래와 같이 구성되어 있다. 5성급의 경우 3개의 평가항목, 4성급의 경우 2개의 평가항목, 3~1성급의 경우 1개의 항목으로 구성되어 있다. 객실청결 및 관리상태는 모든 등급평가 기준상의 필수항목에 해당한다.
- 객실의 청결관리는 정성평가항목으로 5단계 척도(매우우수/우수/보통/미흡/매우미흡)로 평가한다.

\* 5성급

번호	평가항목
1	객실바닥, 벽, 천장의 벽지 상태
2	객실의 환기상태
3	객실청결 상태 (침대 린넨류, 가구류, TV, 창문틀, 커튼, 조명시설)

\* 4성급

번호	평가항목
1	객실바닥, 벽, 천장의 벽지 상태
2	객실의 환기상태

\* 3~1성급

번호	평가항목
1	객실청결 및 관리상태

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식	등급				
	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
평가 방식	현장평가	현장평가	-	-	-
	암행평가	암행평가	불시평가	불시평가	불시평가

※ 등급불가 적용(적용○, 미적용×)

내용	등급				
	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
객실이 매우 불결한 경우 등급불가	○	○	○	○	○

## 2) 객실 내 가구의 구비 및 관리상태

※ 객실 내 가구 : 옷장, 테이블, 화장대, 서랍, 업무가 가능한 책상과 의자



### 용어 설명

- 객실 가구 : 옷장, 테이블, 화장대, 서랍, 업무가 가능한 책상과 의자, 침대 및 협탁, TV스탠드



### 사례, 사진 및 자료



옷장



테이블



화장대



업무가 가능한 책상과 의자



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 객실 내 가구의 구비 및 관리상태는 5성급과 4성급은 현장평가항목으로 규정되어 있으나, 3성급 이하는 불시평가항목이다. 객실 내 가구는 모든 등급평가 기준상의 필수 항목에 해당한다.
- 객실가구는 옷장, 테이블, 화장대, 서랍, 업무가 가능한 책상과 의자 등으로 구성되어 있다. 복합 기능을 수행하는 가구를 비치한 경우, 해당 가구를 모두 갖춘 것으로 인정할 수 있다.
- 4~1성급은 '객실가구'와 '침대 및 침구류'를 통합하여 평가항목을 구성하고 있다.
- 가구의 품질 및 훼손정도는 정성평가항목으로 5단계 척도(매우우수/우수/보통/미흡/매우미흡)로 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
객실 내 가구의 구비 및 관리상태	○	○	○	○	○
평가 방식	현장평가	현장평가	-	-	-
	암행평가	암행평가	불시평가	불시평가	불시평가

※ 등급불가 적용(적용○, 미적용×)

내용 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
객실가구를 갖추지 않거나 교체 필요성이 느껴질 정도로 훼손된 경우 등급불가	○	○	○	○	○

### 3) 객실의 편의용품 제공 및 품질상태

※ 편의용품 : 실내복(2벌), 안전금고, 커피포트, 슬리퍼(2개), 나무옷걸이(7개), 미니바, 메모지와 볼펜, 욕실용품, 얼음물통(ice bucket), 유리컵(2개), 거울



#### 용어 설명

- 객실의 편의용품 : 객실 고객의 편의를 위하여 비치하는 용품으로서 실내복, 안전금고, 커피포트, 슬리퍼, 나무옷걸이, 미니바, 메모지와 볼펜, 욕실용품, 얼음물통, 유리컵, 거울, 쇼파 등을 포함할 수 있다.



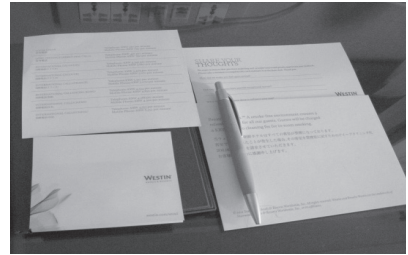
#### 사례, 사진 및 자료



커피포트, 얼음물통



유리컵



메모지와 볼펜



나무 옷걸이



실내복



슬리퍼



미니바(냉장제품)



미니바(실온제품)

MINIBAR MENU	
Product	US \$
Coca Cola	1.50
Coca Cola Light	1.50
Bottled Water	1.00
Toña Beer	2.00
Victoria Beer	2.00
Flor de Caña Extra Lite (4 years)	5.00
Flor de Caña Gran Reserva (7 years)	8.00
Wine (Red or White)	8.00
Chocolate (Unit)	0.50

미니바 가격표



욕실용품



거울



안전금고



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 객실 내의 편의용품은 모든 등급평가 기준상의 필수항목에 해당한다.
- 이 평가항목은 5성급과 4성급은 현장평가항목이나, 3성급이하는 불시평가항목이다.
- 편의용품의 종류는 실내복, 안전금고, 커피포트, 슬리퍼, 나무옷걸이, 미니바, 메모지, 볼펜, 욕실용품, 얼음물통, 유리컵, 거울 등이나 이러한 편의용품 기능을 대체하는 서비스가 제공되는 경우에는 이를 비치한 것으로 인정할 수 있다(예를들면 커피포트 대신에 온수기 제공 등).
- 편의용품의 품질상태는 정성평가항목으로 5단계 척도(최고급/고급/보통/저급/품질불량)로 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
객실의 편의용품 제공 및 품질상태	○	○	○	○	○
평가 방식	현장평가	현장평가	-	-	-
	암행평가	암행평가	불시평가	불시평가	불시평가

※ 등급불가 적용(적용○, 미적용×)

내용 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
객실 편의용품을 제공하지 않거나, 불량인 경우 등급불가	○	○	○	○	○

#### 4) 침대 및 침구류 관리 상태

※ 침대의 크기 및 재질, 매트리스와 스프링 상태, 침구류 일체의 유지관리상태



##### 용어 설명

- 침대의 크기  
싱글베드 : 일반적으로 길이 200cm, 넓이 100~110cm  
더블베드 : 일반적으로 길이 200cm, 넓이 135~150cm
- 침대의 재질 : 침대의 골격은 목재와 철재, 플라스틱, 고무 등의 재질로 구성된다.
- 매트리스, 스프링 : 침대 매트리스에 사용되는 스프링은 충격이나 진동을 완화시키는 완충 스프링 또는 방진 스프링이라 한다. 우수한 매트리스와 스프링은 소음이 적으며, 옆 사람의 움직임에도 흔들림이 적고 착석감이 좋아야 한다.



##### 사례, 사진 및 자료



침대의 크기



매트리스(스프링) 상태 점검



##### 해설, 중요관점, 확인사항

- '침대 및 침구류'의 관리상태는 5~4성급의 경우에는 현장평가항목이며 3~1성급의 경우에는 불시평가항목으로 구성되어 있다. 4~1성급은 '객실가구'와 '침대 및 침구류'를 통합하여 평가항목을 구성하고 있다.
- 가구류의 품질 및 안락함은 정성평가항목으로 5단계 척도(매우우수/우수/보통/미흡/매우미흡)로 평가한다. 침대 매트리스 및 스프링상태는 앉아보거나 눌러보며 확인할 수 있다.
- 침대 및 침구류는 모든 등급평가 기준상의 필수항목에 해당한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
침대 및 침구류 관리 상태	○	○	○	○	○
평가 방식	현장평가	현장평가	-	-	-
	암행평가	암행평가	불시평가	불시평가	불시평가

※ 등급불가 적용(적용○, 미적용×)

내용 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
침대 및 침구류의 교체가 필요한 수준인 경우 등급불가	○	○	○	○	○

## 6) 객실의 냉·난방상태

※ 객실별 온도 조절 가용성



### 용어설명

- 객실 냉난방 설비 : 객실 내 공기의 온도와 습도를 적당히 조절하여 쾌적한 실내 환경을 만드는 장치로서 중앙집중시설과 객실별 시설로 구분할 수 있다.



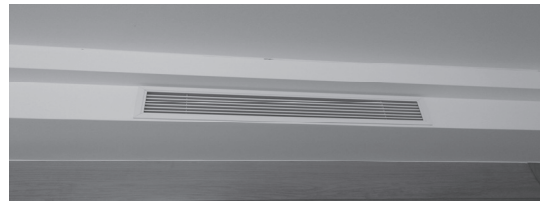
### 사례, 사진 및 자료



버튼 방식



화면터치 방식



냉난방 공조 시스템

객실온도 조절장치



### 해설, 중요관점, 확인사항

- 객실의 냉난방상태는 모든 등급평가 기준상의 필수항목에 해당한다. 5~4성급의 경우 현장평가항목이며, 3~1성급은 불시평가항목이다.
- 4~1성급은 '객실의 냉·난방'과 '객실 방음상태'를 통합하여 평가항목을 구성한다.
- 냉난방은 '중앙집중시설'과 '객실별 시설'로 구분할 수 있으며 온도조절기는 다양한 형태(벽부착 버튼식 또는 화면터치식, Night table, 리모콘)가 있다. 이 평가항목에서는 냉난방 시설 종류와 방식을 평가하는 것이 아니라, 고객이 희망하는 객실온도를 편리하게 조절할 수 있는지를 평가하는 것이다.
- 객실의 냉난방상태는 정성평가항목으로 5단계 척도(매우우수/우수/보통/미흡/매우미흡)로 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식	등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
객실의 냉·난방상태		○	○	○	○	○
평가 방식	현장평가		현장평가	-	-	-
	암행평가		암행평가	불시평가	불시평가	불시평가

※ 등급불가 적용(적용○, 미적용×)

내용	등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
냉난방설비 매우 미흡(미작동 등)시 등급불가		○	○	○	○	○

**7) 객실의 방음상태**

- ※ 객실과 객실, 객실과 복도, 객실과 외부간의 방음상태
- ※ 벽의 차음상태, 객실유리, 문 등의 차음상태, 기기소음 또는 외부의 소음으로 부터의 완벽한 방음 등



**용어 설명**

- 생활소음기준 : 소음진동규제법 시행규칙 제20조제3항의 별표8 '생활소음기준치'

대상지역	시간대별 소음원	아침, 저녁 dB(A) AM 5~7/PM 6~10	주간 dB(A) AM7~PM6	야간 dB(A) PM10~AM5
주거지역 등	동일건물	45 이하	50 이하	40 이하
	기타	50 이하	55 이하	45 이하
그 밖의 지역	동일건물	50 이하	55 이하	45 이하
	기타	60 이하	65 이하	55 이하

- 층간소음기준 : 층간소음의 범위와 기준에 관한 규칙의 별표 '층간소음기준'

층간소음의 구분		층간소음의 기준[단위: dB(A)]	
		주간(AM6~PM10)	야간(PM10~AM6)
1. 직접충격 소음	1분간 등가소음도	43	38
	최고소음도	57	52
2. 공기전달 소음	5분간 등가소음도	45	40

- 4~1성급은 '객실의 냉·난방'과 '객실 방음상태'를 통합하여 평가항목을 구성한다.



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 객실과 객실, 객실과 복도, 객실과 외부간의 방음상태를 5단계 척도(매우우수/우수/양호/미흡/매우미흡)를 적용하여 정성적으로 평가한다.
- 등급평가 시 소음측정기의 사용을 요구하지는 않으나, 소음진동규제법에 의한 생활소음 기준과 층간소음 기준을 토대로 호텔 측의 자체 관리상태를 참조할 수 있다.
- 도로 주변에 호텔이 위치한 경우 객실의 방음을 위하여 필요한 시설(예를 들면 이중창호)이 설치되었는지 확인할 수 있다.
- 4~1성급은 '객실의 냉·난방'과 '객실 방음상태'를 통합하여 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
객실의 방음상태	○	○	○	○	○
평가 방식	현장평가	현장평가	-	-	-
	암행평가	암행평가	불시평가	불시평가	불시평가

**8) 객실의 차양 및 방충망(필요시) 유무**

※ 객실의 차양을 위한 커튼 및 암막, 방충망(필요시) 등 설치 유무 및 관리상태



**용어 설명**

- 객실의 차양 : 햇볕 등을 피하기 위하여 객실 창문에 설치하며. 커튼, 암막, 블라인드, 갤러리문, 덧문 등 다양한 형태가 있다.
- 객실의 방충망 : 모기, 벌레 등이 날아들지 못하게 창문 같은 곳에 설치하는 망. 고층의 객실 등 개폐식 창문이 없는 경우 방충망이 불필요하다.



**사례, 사진 및 자료**



암막



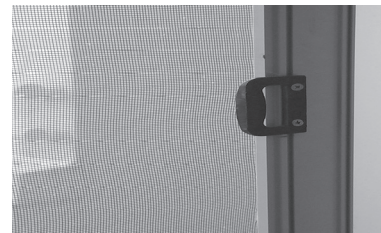
커튼



갤러리문과 암막



블라인드



방충망



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 객실의 차양 및 방충망 유무에 대한 평가항목은 모든 등급에서 현장평가 시 확인해야 하는 항목이다.
- 방충망은 개폐식 창문이 없는 호텔의 경우 설치할 수 없으므로 이를 고려해야 한다.
- 객실의 차양은 커튼, 블라인드, 덧문 등 다양한 형태로 설치될 수 있다.
- 5단계 척도(매우우수/우수/보통/미흡/미설치)를 적용하여 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
객실의 차양 및 방충망(필요시) 유무	○	○	○	○	○
평가 방식	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가
	암행평가	암행평가	-	-	-

## 9) 객실의 보안관리 상태

※Door Chain lock, Door view, Double lock의 설치 유무 및 관리상태



### 용어 설명

- Door Chain lock: 문을 약간 열고 방문자를 확인할 수 있도록 문안쪽에 부착되는 체인(또는 쇠막대) 달린 철물
- Door view : 객실 안에서 밖을 내다볼 수 있도록 문에 설치된 뷰어
- Double lock : 이중 자물쇠 장치(마그네틱 잠금장치, IC카드, RF카드 포함)



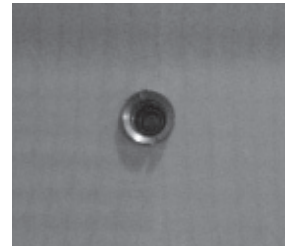
### 사례, 사진 및 자료



Door Chain lock



Double lock



Door view



### 해설, 중요관점, 확인사항

- 객실의 보안관리는 모든 등급에서 현장평가항목으로 적용한다.
- 일반적으로 Door Chain lock, Door view, Double lock 등이 설치되어 있으나, 이에 국한하지 않고 다양한 방식(IC카드, RF카드)의 보안장치도 인정한다.
- 객실 보안시설은 모든 등급평가 기준상의 필수항목에 해당한다.
- 객실의 보안관리에 대한 평가는 보안장치 설치개수에 해당하는 평점을 부여한다.

등급구분	시설개수별 점수		
5성급	3개 이상 설치(12점),	2개 설치(10점),	1개 설치(7점)
4성급	3개 이상 설치(12점),	2개 설치(10점),	1개 설치(7점)
3성급	3개 이상 설치(15점),	2개 설치(12점),	1개 설치(9점)
2성급	3개 이상 설치(18점),	2개 설치(14점),	1개 설치(11점)
1성급	3개 이상 설치(18점),	2개 설치(14점),	1개 설치(11점)

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
객실의 보안관리 상태	○	○	○	○	○
평가 방식	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가
	암행평가	암행평가	-	-	-

※ 등급불가 적용(적용○, 미적용×)

내용 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
객실 보안시설 미설치 시 등급불가	○	○	○	○	○

10) 객실 내 비상시 안내지침서 구비 여부 및 비상대피 안내도 부착여부

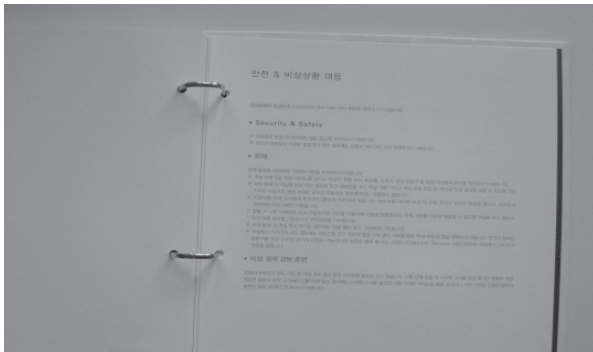


**용어 설명**

- 비상시 안내지침서 : 비상시 연락처, 응급조치 방법, 완강기사용법 등 비상시 고객의 안전을 위하여 호텔 객실 내 비치하는 자료이다. 체크인을 할 때 엽서 등 인쇄물로 나눠 주는 경우도 있다.
- 비상 대피 안내도 : 일반적으로 호텔의 출입문 안쪽에 부착되어 있으며 객실위치와 비상계단, 소화전 등을 안내하는 도면



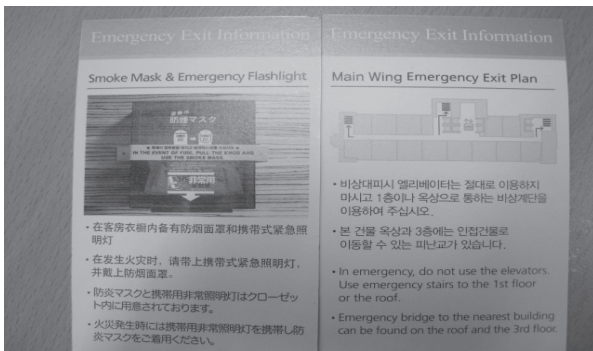
**사례, 사진 및 자료**



안내지침서



비상대피도



기타(엽서)



비상대피도



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 객실 내 비상시 안내지침서와 비상대피 안내도는 모든 등급에서 적용되는 평가항목이다. 5~4성급은 현장평가 시 3~1성급은 불시평가 시에 확인한다.

- 비상대피 안내도는 객실문 안쪽에 설치되어 있으나, 비상시 안내지침서는 다양한 방식으로(안내책자방식, 엽서방식, 전단지 방식 등) 제공될 수 있다.
- 객실 내 비상시에 대비한 안내자료는 모든 등급평가 기준상의 필수항목에 해당한다.
- 객실 내 비상지침 및 대피안내도의 평가는 모두 구비된 경우, 대피도만 부착한 경우, 미구비시 등으로 구분하여 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
객실 내 비상시 안내지침서 구비 여부 및 비상대피 안내도 부착 여부	○	○	○	○	○
평가 방식	현장평가	현장평가	-	-	-
	암행평가	암행평가	불시평가	불시평가	불시평가

※ 등급불가 적용(적용○, 미적용×)

내용 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
객실 내 비상시에 대비한 안내 자료가 없는 경우 등급불가	○	○	○	○	○

11) 객실 내 호텔의 제반서비스에 대하여 한국어와 외국어로 제작된 안내물 제공(객실TV동영상 또는 안내홍보물 등)

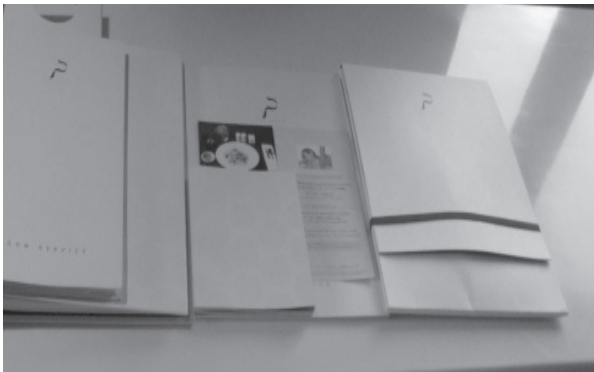


### 용어설명

- 호텔안내 TV동영상 : 호텔정보를 안내하기 위해 객실 내에서 TV동영상으로 제작된 홍보물
- 호텔안내 홍보물 : 객실 내에 인쇄물로 제공되는 호텔안내 홍보물. 최근에는 SNS를 통한 각종 홍보물이 많이 제공되고 있다.



### 사례, 사진 및 자료



객실 내 홍보물



객실TV동영상



### 해설, 중요관점, 확인사항

- 객실 내 호텔의 제반서비스에 대한 안내물은 객실TV동영상 또는 안내홍보물 등 다양한 방식으로 제공된다.
- 안내 홍보물의 우수성은 정성평가항목으로 5단계 척도(매우우수/우수/보통/미흡/미제공)로 평가한다.
- 5~4성급의 경우 객실 내 안내서비스는 등급평가 기준상의 필수항목에 해당한다. 3성급의 경우에는 현장 평가대상이지만 미제공시 등급평가 기준상의 필수항목에 해당하지는 않으며, 1~2성급의 경우에는 평가항목이 아니다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
객실 내 호텔의 제반서비스에 대하여 한국어와 외국어로 제작된 안내물 제공	○	○	○	×	×
평가 방식	현장평가	현장평가	현장평가	-	-
	암행평가	암행평가	-	-	-

※ 등급불가 적용(적용○, 미적용×)

내용 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
안내서비스 미제공시 등급불가	○	○	×	×	×

## 12) 고객 모니터링 시스템

- ※ 객실 내 불편신고엽서 비치, 호텔이용 만족 평가여부
- ※ 단, 한국관광공사에서 운영하는 관광안내전화(1330) 홍보물을 비치한 경우 불편신고 엽서를 비치한 것으로 봄



### 용어 설명

- 불편신고엽서 : 객실 내 불편신고엽서로 엽서종이 형태로 고객이 호텔에서 숙박을 할 때 불편했던 것 등을 적어서 제출하면 관광불편신고센터로 취합되도록 되어 있다(관광불편신고센터 운영에 관한 규정, 문화체육관광부 훈령 제 183호, 2012.11.23)
- 관광안내전화 홍보물 : 관광안내전화(1330)는 외국어로 한국 관광을 안내받을 수 있고, 불편사항을 신고할 수 있다.
- 호텔이용만족 평가 : 고객의 호텔 이용만족도를 평가하고 그 결과를 토대로 호텔종사원의 교육과 시설 개보수 등 개선업무에 활용



### 사례, 사진 및 자료

POSTCARD  
관광불편신고의견엽서  
Tourist Complaint (Feedback) Report  
旅游投诉(意见)卡 / 觀光申訴(意見)卡  
観光苦情申告(意見)用ハガキ

From :  
성명/Name  
姓名/お名前

전화번호/Tel  
電話/電話

주소/Address  
地址/住所

E-mail

To : Tourist Complaint Center  
Korea Tourism Organization  
旅游投诉中心  
觀光申訴中心  
觀光苦情申告センター  
한국관광공사 K.P.O. Box 903, Seoul  
1000 - 609

우편요금  
수취인부담  
발송요금기간  
무기한  
서울중앙우체국국인  
국외발송

Tourist Complaint Center 한국관광공사 관광불편신고센터 TEL 1330 / FAX 02-777-0102 / toucom@kto.go.kr

관광불편신고 엽서(앞면)

발생일제시간 / Date of Occurrence (time)  
发生日期(时点)  
発生日付(時間)

신고대상 / Name of Establishment / Business concerned  
申告対象  
申告の対象

여행불편사항을 진의내용을 구체적으로 작성해주시고, Please give as much information as you can.  
乗客苦情事項正確地詳細申告的対象(種別、番号名、駅・本所・支所) ; 发生日期、場所等  
乗客苦情事項正確地詳細申告的対象(種別、番号名、駅・本所・支所) ; 発生日、場所等  
申告の対象(駅名、タビラー番号など)、場所などについて、具体的に状況に記入をお願いいたします。

관광불편신고 엽서(뒷면)



관광안내전화(1330) 홍보물



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 고객 모니터링 시스템은 모든 호텔등급에 공통으로 적용되는 필수항목으로서, 객실 내 불편신고엽서 미비치 및 이용만족평가는 모든 등급평가 기준상의 필수항목에 해당한다. 관광안내전화(1330)홍보물을 비치 한 때에는 불편신고엽서를 비치한 것으로 인정한다.
- 평가는 '모두 적합', '한가지 적합', '모두 부적합'으로 구분하여 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
고객 모니터링 시스템	○	○	○	○	○
평가 방식	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가
	암행평가	암행평가	-	-	-

※ 등급불가 적용(적용○, 미적용×)

내용 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
불편신고엽서 미비치 및 이용만족 평가 미실시시 등급불가	○	○	○	○	○

다. 객실의 전기·통신 시설

1) 객실 내 인터넷 이용(연결)의 편리성



**용어 설명**

- 객실 인터넷 : WiFi(ID와 PW제공) 또는 유선으로 인터넷 연결이 가능하도록 서비스 제공



**사례, 사진 및 자료**



객실 내 인터넷 연결구



WiFi



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 객실 내 인터넷 이용(연결)의 편리성은 모든 등급에서 현장평가 대상 항목이다.
- 인터넷 이용의 편리성은 '편리, 보통, 불편, 불가능'으로 구분하여 평가할 수 있다.
- 무선(와이파이) 인터넷망을 설치하거나 객실 내 유선 인터넷 연결구를 갖춘 경우 또는 객실 내 인터넷이 가능한 컴퓨터를 설치한 경우도 있다. 이 평가항목에서는 인터넷 이용시설의 종류를 평가하는 것이 아니라, 고객이 인터넷을 편리하게 이용할 수 있는지를 평가하는 것이다. 예를 들면 객실 내 인터넷접속 과정에서 고객이 여러 번 반복해서 접속을 시도해야 한다면 불편하다고 평가 할 수 있을 것이다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
객실 내 인터넷 이용(연결)의 편리성	○	○	○	○	○
평가 방식	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가
	암행평가	암행평가	-	-	-

## 2) 컴퓨터 제공 여부

※ 대여(유·무료) 포함



### 용어설명

- 컴퓨터 대여 : 고객에게 호텔에서 노트북이나 태블릿PC등을 제공하여 고객의 편의를 제공하는 서비스



### 사례, 사진 및 자료



컴퓨터 설치



컴퓨터 대여



태블릿 PC 대여



### 해설, 중요관점, 확인사항

- 컴퓨터 제공여부는 5~4성급에만 적용되는 평가항목이다.
- 객실 내 컴퓨터가 설치되어 있거나, 고객의 편의를 위하여 객실에서 사용할 수 있도록 대여(유·무료)해 줄 때에는 '제공'으로 평가한다. 그렇지 않은 경우에는 '미제공'으로 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
컴퓨터 제공 여부	○	○	×	×	×
평가 방식	현장평가	현장평가	-	-	-
	-	-	-	-	-

### 3) 객실 내 화재감지기의 작동 및 관리상태



#### 용어 설명

- 객실 내 화재감지기 : 실내의 화재를 자동적으로 감지하여 경보를 발하는 장치로, 정온식과 차동식, 광전식 등이 있다. 실내 천장면에 설치하고 이것과 수신반을 연결하는 회로를 포함하여 화재 경보기가 된다.
- 소방시설 점검 관련 법률 : 소방시설·설치·유지 및 안전관리에 관한 법률 제25조



#### 사례, 사진 및 자료



차동식(열감지) 감지기



정온식(바이메탈) 감지기



광전식(연기감지) 감지기



#### 해설, 중요관점, 확인사항

- 객실 내 화재감지기의 작동 및 관리상태는 모든 등급에서 공통 적용되는 평가항목이다.
- 호텔평가를 위하여 객실 내 화재감지기를 작동시킬 필요는 없다. 호텔 측에서 관련법률에 의거 연1회 정기적으로 소방시설을 점검하고 관할 소방서에 보고하였는지 확인하고 이를 근거로 평가에 반영한다.
- 평가는 양호, 보통, 미흡, 미설치로 구분하여 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식	등급				
	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
객실 내 화재감지기의 작동 및 관리상태	○	○	○	○	○
평가 방식	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가
	-	-	-	-	-

4) 객실 내 간이완강기, 인명구조 기구, 휴대용 비상조명등의 관리 및 제공여부



**용 어 설 명**

- 간이완강기: 화재 등 위급상황 시 탈출용 로프 등으로 구성
- 인명구조기구 : 비상용으로 호텔 내 비치하는 방열복, 공기호흡기, 인공소생기
  - 공기호흡기 : 화재 등 유독가스 방지용 공기호흡장비로서 등에 매는 공기통과 마스크로 구성
  - 인공소생기 : 호흡장애 시 응급 산소공급을 위한 장비로서 산소소생기라고도 함. 호흡을 스스로 하지 못할 때 장비를 이용하여 강제적으로 산소를 불어 넣는 장비



**사례, 사진 및 자료**



간이완강기



인명구조기구



휴대용  
비상조명



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 이 평가항목은 모든 호텔 등급에 있어서 현장 평가 대상항목이다.
- 간이완강기는 객실 3층~10층에 설치되어야 하며, 인명구조기구는 지하층을 포함 7층 이상인 호텔에서 갖추어야 한다(피난기구의 화재안전기준).
- 인명구조기구는 '방열복, 공기호흡기, 인공소생기'로 구성되어 있으며, 모든 객실 내에 비치하지 않더라도 비상시 신속하게 이용할 수 있는 장소에 보관해야 한다(소방시설·설치·유지 및 안전관리에 관한 법률 시행령 별표5).
- 휴대용 비상조명은 모든 객실에 보관해야 하며, 정상적으로 작동되어야 한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식	등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
객실 내 간이완강기, 인명구조기구, 휴대용 비상조명 비치		○	○	○	○	○
평가 방식		현장평가	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가
		-	-	-	-	-

라. 욕실 부문

1) 욕실의 면적

※ 기준면적은 3.3㎡를 기준으로 평가



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 욕실의 면적은 모든 등급평가 시 적용하는 현장평가항목이다.
- 등급평가 시에는 욕실의 면적은 3.3㎡를 기준면적으로 하여 기준면적의 130%(4.3㎡) 이상인 경우 만점으로 평가하고, 120%(3.9㎡)일 때, 110%(3.6㎡)일 때, 100%(3.3㎡)일 때, 기준면적 미만일 때 각각 해당 점수를 부여한다. 욕실의 면적은 호텔에서 제공하는 자료(건축물 대장, 욕실구조 및 면적 등 제출자료)에 근거하여 평가하며 필요시 현장을 방문하여 확인할 수 있다.

평가내용 \ 등급	5~4성급	3성급	2~1성급
기준면적의 130% 이상	12점	15점	18점
기준면적의 120% 이상	10점	12점	14점
기준면적의 110% 이상	7점	9점	11점
기준면적의 100% 이상	5점	6점	7점
기준면적 미만	2점	3점	4점

- 욕실의 크기는 표준객실을 기준으로 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
욕실의 면적	○	○	○	○	○
평가 방식	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가
	-	-	-	-	-

## 2) 욕실의 편의용품 비치

※ 헤어드라이기, 티슈, 비누, 샴푸, 린스, 샤워캡, toilet paper



### 용어 설명

- 얼굴타월(Face Towel) : 얼굴을 닦는 긴 직사각형 타월
- 핸드타월(Hands Towel) : 손을 닦기 위한 정사각형 의 소형 타월
- 목욕타월(Bath Towel): 목욕 후 몸을 감는 큰 타월
- 발타월(Foot Towel) : 발을 닦는데 사용하며 얼굴타월 보다는 더 넓고 두툼한 타월



### 사례, 사진 및 자료



핸드타월



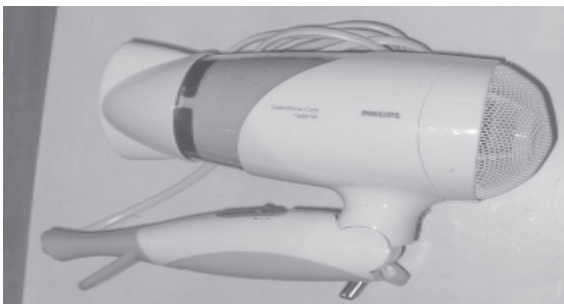
얼굴타월



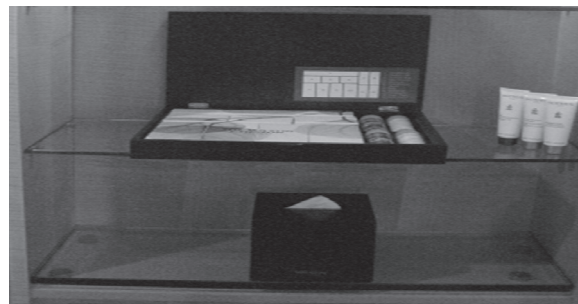
발 타월



목욕타월



헤어드라이기



티슈, 비누, 샴푸, 린스, 샤워캡



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 욕실에는 헤어드라이기, 티슈, 비누, 샴푸, 린스, 샤워캡, toilet paper 등 편의용품이 비치되어 있는지 확인한다.
- 5성급의 경우 편의용품의 품질은 등급평가 기준상의 필수항목에 해당한다. 4성급은 현장평가대상이나 등급평가 기준상의 필수항목에 해당하지 않는다. 3~1성급은 불시평가 대상이다.
- 욕실편의용품과 타월의 품질은 정성평가항목으로 5단계 척도(매우고급/고급/보통/저급/품질불량)로 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
욕실의 편의용품 비치	○	○	○	○	○
평가 방식	현장평가	현장평가	-	-	-
	암행평가	암행평가	불시평가	불시평가	불시평가

※ 등급불가 적용(적용○, 미적용×)

내용 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
욕실 편의용품이 비치되지 않았거나, 품질이 불량한 경우 등급불가	○	×	×	×	×

3) 욕실 가구(욕조 또는 샤워부스, 세면대 등)의 품질 및 훼손정도  
 ※ 욕조의 크기, 안전 및 편의를 고려한 디자인



사례, 사진 및 자료



욕조



샤워부스



세면대



해설, 중요관점, 확인사항

- 욕실가구는 모든 등급에서 현장평가 대상 항목이며 5~4성급은 암행평가 항목에 해당한다.
- 욕실가구는 모든 등급평가 기준상의 필수항목에 해당한다.
- 4~1성급의 경우 '욕실가구'와 '욕실청결'을 통합하여 평가항목을 구성하고 있다.
- 욕조가구의 품질은 정성평가항목으로 5단계 척도(매우우수/우수/보통/미흡/매우미흡)로 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
욕실 가구(욕조 또는 샤워부스, 세면대 등)의 품질 및 훼손정도	○	○	○	○	○
평가 방식	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가
	암행평가	암행평가	-	-	-

※ 등급불가 적용(적용○, 미적용×)

내용 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
욕실가구의 교체가 필요한 경우 등급불가	○	○	○	○	○

#### 4) 욕실의 청결 및 관리상태

※ 욕실바닥, 벽면, 천장의 청결상태

※ 욕조, 변기, 세면대, 고무매트, 비누 받침대, 샤워기, 조명, 욕조 손잡이의 청결상태



#### 용어설명

- 고무매트 : 고무판으로 되어 있으며, 고객이 욕실에서 미끄러지는 것을 방지함.



#### 사례, 사진 및 자료



욕조손잡이



변기



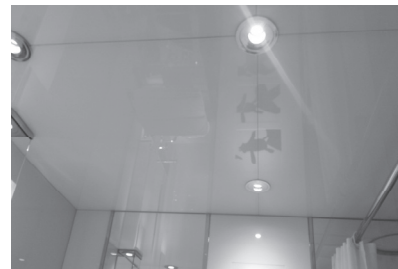
세면대



바닥



벽면



천장



고무매트



비누받침대



샤워기



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 욕실의 청결 및 관리상태는 모든 등급에서 현장평가 대상 항목이며 5~4성급은 암행평가 항목에 해당한다.
- 욕실의 청결은 모든 등급평가 기준상의 필수항목에 해당한다.
- 4~1성급의 경우 '욕실가구'와 '욕실청결'을 통합하여 평가항목을 구성하고 있다.
- 욕실의 청결관리는 정성평가항목으로 5단계 척도(매우청결/청결/보통/미흡/매우불결)로 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
욕실의 청결 및 관리상태	○	○	○	○	○
평가 방식	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가
	암행평가	암행평가	-	-	-

※ 등급불가 적용(적용○, 미적용×)

내용 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
욕실이 매우 불결한 경우 등급불가	○	○	○	○	○

## 5) 욕실의 환기 및 배수상태



### 용어 설명

- 욕실의 환기시스템 : 욕실의 각종 냄새와 공기순환을 위한 시스템으로 자연 환기와 기계 환기로 구분할 수 있다.



### 사례, 사진 및 자료



환기



배수



### 해설, 중요관점, 확인사항

- 욕실의 환기 및 배수상태는 모든 등급에서 현장평가 시에 확인해야 하는 항목이다.
- 욕실의 환기 및 배수상태의 평가는 정성평가항목으로 5단계 척도(매우우수/우수/보통/미흡/매우미흡)로 평가한다.
- 욕실의 환기 및 배수상태는 모든 등급평가 기준상의 필수항목에 해당한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
욕실의 환기 및 배수상태	○	○	○	○	○
평가 방식	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가
	암행평가	암행평가	-	-	-

※ 등급불가 적용(적용○, 미적용×)

내용 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
욕실의 환기 또는 배수상태 매우 미흡시 등급불가	○	○	○	○	○

### 3. 식음료 및 부대시설 부문

#### 가. 식음료업장 시설 및 관리

##### 1) 식음료업장 유무

- ※ 전문 서양식, 동양식, 한식 레스토랑 및 커피숍 등 식음료 업장 설치 유무
- ※ 겸용인 경우, 1개로 인정



#### 용어설명

- 식음료업장 : 호텔 내에서 투숙객이나 외부고객에게 음식과 음료를 제공하는 장소



#### 사례, 사진 및 자료



서양식



중식당



한식당



커피숍



#### 해설, 중요관점, 확인사항

- 식음료업장은 모든 등급에서 현장평가항목이다
- 3~1등급의 호텔의 경우 조식제공은 필수조건으로 평가한다.
- 이 평가는 식음료업장 운영시설개수에 해당하는 점수를 부여한다.

- 임대업장인 경우에는 투숙고객이 이용 후 호텔에서 정산이 가능한 시스템을 갖추어야 한다. 임대업장의 종사원도 호텔종사원에 준하여 유니폼을 착용한다.

등급구분	시설개수별 점수		
5성급	5개 이상 (36점),	4개 (29점),	3개 (22점)
4성급	4개 이상 (30점),	3개 (24점),	2개 (18점)
3성급	2개 이상 (30점),	1개 (18점)	
2성급	2개 이상 (36점),	1개 (22점)	
1성급	2개 이상 (36점),	1개 (22점)	

- 각 호텔 등급별로 식음료업장에 대한 필수항목은 다음 표와 같다.

등급구분	내 용
5성급	식음료업장이 3개 미만이면 등급불가
4성급	식음료업장이 2개 미만이면 등급불가
3~1성급	조식 제공 가능한 식음료장소가 없으면 등급불가

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식	등급				
	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
식음료업장 유무	○	○	○	○	○
평가 방식	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가
	-	-	-	-	-

**2) 식음료업장의 분위기, 동선과 공간의 활용상태**

※ 분위기: 품격 있는 집기류, 인테리어, 장식 (꽃, 그림 등)

※ 동선과 공간: 편리한 동선, 짜임새 있는 공간 활용



**용 어 설 명**

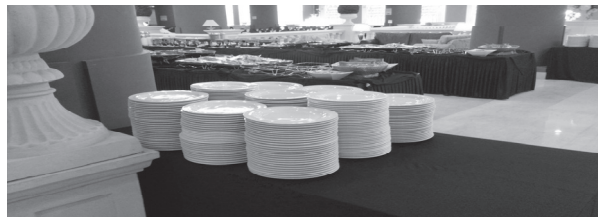
- 식음료업장의 동선 : 조리된 음식이 안전하고 신속하게 고객에게 전달되고, 고객의 편의를 고려한 통로 등의 구조



**사례, 사진 및 자료**



인테리어, 장식



집기류



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 5성급의 경우 식음료업장의 분위기, 동선과 공간의 활용상태는 현장평가항목으로 정성평가 5단계 척도(매우우수/우수/보통/미흡/매우미흡)를 적용한다.
- 4성급의 경우 식음료업장의 분위기, 동선과 공간의 활용상태, 테이블과 의자의 품질상태를 통합하여 평가항목을 구성하며 정성평가 5단계 척도(매우우수/우수/보통/미흡/매우미흡)를 적용하여 평가한다.
- 3~1성급의 경우 식음료업장의 분위기, 테이블과 의자의 품질상태로 평가항목을 구성하며 '동선과 공간의 활용상태'는 평가대상에서 제외한다. 평가방식은 정성평가 5단계 척도(매우우수/우수/보통/미흡/매우미흡)를 적용한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
식음료업장 분위기, 동선과 공간 활용상태	○	○	○	○	○
평가 방식	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가
	암행평가	-	-	-	-

### 3) 테이블과 의자의 품질상태



#### 사례, 사진 및 자료



테이블



의자



#### 해설, 중요관점, 확인사항

- 모든 호텔등급에서 식음료업장 테이블과 의자의 품질상태는 현장평가항목이다.
- 5성급의 경우 테이블과 의자의 품질은 정성평가 5단계 척도(매우우수/우수/보통/미흡/매우미흡)를 적용한다. 훼손되었거나 교체가 필요한 경우에는 매우미흡으로 판단한다.
- 4~1성급의 경우 테이블과 의자의 품질상태는 식음료업장의 분위기 항목과 통합하여 평가한다. 정성평가 5단계 척도(매우우수/우수/보통/미흡/매우미흡)를 적용한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
테이블과 의자의 품질상태	○	○	○	○	○
평가 방식	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가
	-	-	-	-	-

#### 4) 종사원의 서비스 상태

가) 종사원의 복장

※ 종사원의 명찰 및 지정된 유니폼 착용상태



#### 사례, 사진 및 자료



유니폼 착용상태

종사원의 명찰



#### 해설, 중요관점, 확인사항

- 식음료업장 종사원의 복장은 5~4성급은 현장평가항목이며, 3~1성급은 불시평가항목이다.
- 종사원의 명찰 및 지정된 유니폼 착용상태를 5단계 척도(매우단정/단정/보통/미흡/매우미흡)로 평가한다.
- 임대업장인 경우에는 호텔종사원에 준하여 유니폼을 착용하여야 한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
종사원의 복장	○	○	○	○	○
평가 방식	현장평가	현장평가	-	-	-
	암행평가	암행평가	불시평가	불시평가	불시평가

나) 외국어의 구사능력

※ 외국어 구사능력을 관찰평가한다.



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 식음료업장 종사원의 외국어 구사능력은 5~3성급 호텔에 적용하는 평가항목이며, 2~1성급에서는 평가대상에서 제외한다.
- 외국어 구사능력에 대한 평가는 효율적 의사소통가능, 제한된 의사소통가능, 의사소통 불가능으로 구분하여 평가한다.
- 외국어 구사능력의 평가는 식음료업장을 방문하여 고객응대 현장을 관찰평가하거나 종사원과 인터뷰를 하는 방식으로 평가를 수행한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
외국어의 구사능력	○	○	○	×	×
평가 방식	현장평가	현장평가	현장평가	해당없음	해당없음
	-	-	-	-	-

5) 식음료업장 내부의 관리 및 청결상태



사례, 사진 및 자료



식당 천장관리



식당 바닥관리



식당 벽관리



비품



해설, 중요관점, 확인사항

- 식음료업장 내부의 관리 및 청결상태는 5~4성급의 현장평가, 3~1성급은 불시평가항목이다.
- 천장, 벽면, 바닥, 비품 등의 청결상태를 확인하여 정성평가 5단계 척도(매우청결/청결/보통/미흡/매우미흡)를 적용하여 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

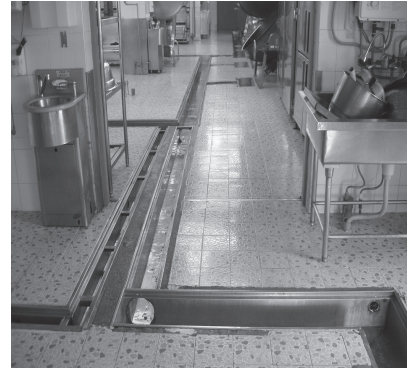
평가내용/방식	등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
식음료업장 내부의 관리 및 청결상태		○	○	○	○	○
평가 방식	현장평가	현장평가	-	-	-	-
		-	-	불시평가	불시평가	불시평가

나. 주방시설 및 관리

1) 주방의 업장에 대한 면적 점유율



사례, 사진 및 자료



호텔주방



해설, 중요관점, 확인사항

- 호텔주방 면적에 대한 평가는 5~3성급에 대하여 적용하며 2~1성급은 평가대상이 아니다.
- 평가는 주방면적이 총 업장면적(식당과 주방)의 30% 이상을 점유하면 만점으로 평가하고, 20% 이상일 때, 10% 이상일 때, 10% 미만일 때 각각 해당 점수를 부여한다.
- 주방의 면적은 호텔에서 제공하는 자료(건축물 대장, 식당 및 주방 구조 및 면적 등 제출자료)에 근거하여 평가하며 필요시 주방을 방문하여 확인할 수 있다.
- 주방과 식당이 여러 개 있는 경우에는 산술적으로 합산하여 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
주방의 업장에 대한 면적점유율	○	○	○	×	×
평가 방식	현장평가	현장평가	현장평가	-	-
	-	-	-	-	-

2) 주방에서 조리한 음식이 고객에게 전달되는 체계

※ 주방과 식당 간의 음식을 위생적으로 전달할 수 있는 동선, 미끄럼 방지시설, 이동 간에 장애요인 제거



**용어 설명**

- 주방 미끄럼 방지시설 : 주방바닥의 물기로 인하여 미끄러질 우려가 있으므로 미끄럼을 방지하는 자재 및 공법으로 바닥을 시공



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 이 항목은 5성급 호텔에만 적용되는 평가항목이다.
- 평가요원은 주방을 방문하여 '주방과 식당 간의 동선', '식당 내 고객의 이동 동선'을 확인 한 후 우수, 보통, 미흡의 3단계로 평가한다. 평가 시에는 주방과 식당 간의 음식을 위생적으로 전달할 수 있는 동선, 미끄럼 방지시설, 이동 간에 장애요인 제거 등을 고려한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식	등급				
	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
주방에서 조리한 음식이 고객에게 전달되는 체계	○	×	×	×	×
평가 방식	현장평가	-	-	-	-
	-	-	-	-	-

### 3) 주방 청결 및 쓰레기 분리수거 상태

※ 주방 청결, 쓰레기 분리수거 등



#### 용어 설명

- 주방 쓰레기 분리수거 : 음식쓰레기(육류, 가금류, 어패류, 과일껍질 등), 폐포장쓰레기(유리, 캔, 비닐, 종이, PET병, 스티로폼 등)



#### 사례, 사진 및 자료



주방 쓰레기 압축시설



재활용품 수거



쓰레기 분리수거



#### 해설, 중요관점, 확인사항

- 주방청결 및 쓰레기 분리수거에 대한 평가는 모든 호텔 등급에 적용되는 평가항목으로 5~4성급은 현장평가항목이고, 3~1성급은 불시평가항목이다.
- 5성급의 경우에는 주방청결과 쓰레기 분리수거는 등급평가 기준상의 필수항목에 해당한다.
- 정성평가항목으로 5단계 척도(매우우수/우수/양호/일부미흡/매우미흡)로 평가한다.  
※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
주방 청결 및 쓰레기 분리수거 상태	○	○	○	○	○
평가 방식	현장평가	현장평가	-	-	-
	-	-	불시평가	불시평가	불시평가

※ 등급불가 적용(적용○, 미적용×)

내용 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
주방청결 및 쓰레기 분리수거상태 매우 미흡시 등급불가	○	×	×	×	×

#### 4) 식재료 보관 및 저장 관리상태 등



##### 용어설명

- 호텔 식재료 : 냉장육, 냉동육, 활선어, 냉동수산물, 냉장 가금류(닭고기), 캔 가공품(과일, 야채, 기타), 우유제품류, 쌀 등 곡물류 등
- 관리방식 : 유통기한 식별관리, 선도상태, 포장상태, 취급상태



##### 사례, 사진 및 자료



식재료 식별 및 보관상태



##### 해설, 중요관점, 확인사항

- 식재료의 보관 및 저장 관리상태는 모든 등급의 심사항목으로 5~4성급은 현장평가, 3~1성급은 불시평가항목이다.
- 식재료보관 및 저장 관리상태는 모든 등급평가 기준상의 필수항목에 해당한다.
- 평가는 정성평가 5단계 척도(매우우수/우수/양호/일부미흡/매우미흡)를 적용한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
식재료보관 및 저장 관리상태 등	○	○	○	○	○
평가 방식	현장평가	현장평가	-	-	-
	-	-	불시평가	불시평가	불시평가

※ 등급불가 적용(적용○, 미적용×)

내용 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
식재료 보관 및 저장상태 매우 미흡시 등급불가	○	○	○	○	○

## 다. 부대시설의 수준 및 서비스

### 1) 휘트니스 센터의 제공 및 수준 등



#### 용어 설명

- 부대시설 : 헬스클럽, 사우나, 수영장, 스파 등



#### 사례, 사진 및 자료



헬스



사우나



수영장



스파



#### 해설, 중요관점, 확인사항

- 휘트니스 센터는 5~3성급에 적용되는 평가항목이다. 2~1성급의 경우에는 휘트니스 센터는 평가대상에서 제외한다.
- 5~4성급의 경우 헬스클럽, 사우나, 수영장, 스파 등의 시설중 1가지 이상의 부대시설을 갖추어야 한다.
- 3성급의 경우 휘트니스 센터는 등급 필수조건에 해당하지 않는다.
- 평가방식은 시설운영개수에 의하여 평점을 부여한다.

※ 시설개수별 점수

등급구분	시설개수별 점수
5성급	4가지 이상(24점), 3가지 이상 (19점), 2가지 이상(14점), 1가지 이상(10점)
4성급	2가지 이상(18점), 1가지 이상(11점)
3~1성급	해당사항없음

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
휘트니스 센터의 제공 및 수준	○	○	○	×	×
평가 방식	현장평가	현장평가	현장평가	-	-
	-	-	-	-	-

※ 등급불가 적용(적용○, 미적용×)

내용 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
관련 부대시설 없는 경우 등급불가	○	○	×	×	×

## 2) 편의시설의 분위기, 이용시설의 수준 등



### 용어 설명

- 편의시설: 기념품점, 헤어샵, 쇼핑 아케이드, 제과점 등 4가지 이상의 고품격 편의시설을 제공함.



### 사례, 사진 및 자료



기념품점



헤어샵



쇼핑 아케이드



제과점



### 해설, 중요관점, 확인사항

- 편의시설(기념품점, 헤어샵, 쇼핑 아케이드, 제과점)은 5성급에만 적용되는 항목이며 4~1등급에서는 평가대상에서 제외한다.

- 평가방식은 시설운영개수에 의하여 평점을 부여한다.

※ 시설개수별 점수

등급구분	시설개수별 점수
5성급	4가지 이상(12점), 3가지 이상(10점), 2가지 이상(7점), 1가지 이상의 (5점)
4~1성급	해당없음

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식	등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
편의시설의 분위기, 이용시설의 수준 등		○	×	×	×	×
평가 방식	현장평가	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-

### 3) 종사원의 외국어 구사능력

※ 외국어 구사능력을 관찰평가



#### 해설, 중요관점, 확인사항

- 5성급 호텔의 경우 부대시설(헬스클럽, 사우나, 수영장, 스파 등)과 편의시설(기념품점, 헤어샵, 쇼핑 아케이드, 제과점 등) 종사원의 외국어 구사능력을 5단계 척도(매우유창/유창/일상회화/더듬거리는 수준/불가능)로 구분하여 평가한다.
- 4성급 호텔의 경우 부대시설(헬스클럽, 사우나 등) 종사원의 외국어 구사능력을 5단계 척도(매우유창/유창/일상회화/더듬거리는 수준/불가능)로 구분하여 평가한다.
- 3~1성급은 평가대상에서 제외한다.
- 종사원의 외국어 구사능력에 대한 평가는 편의시설을 방문하여 고객응대 현장을 관찰 평가하거나 종사원과 인터뷰를 하는 방식으로 평가를 수행한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
종사원의 외국어 구사능력	○	○	×	×	×
평가 방식	현장평가	현장평가	-	-	-
	-	-	-	-	-

라. 회의 및 연회시설

1) 회의(연회장) 가능 시설의 유무  
 ※ 1인당 1.2㎡를 기준으로 산정



**용 어 설 명**

- 연회시설 : 각종 행사(결혼식, 뷔페, 가족파티)를 수행하는 업장 중의 하나이다. Grand ball room 등 다양한 이름을 붙인다.



**사례, 사진 및 자료**



회의(연회장)



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 연회장의 경우에는 5~3성급의 현장평가항목이며 2~1성급은 평가항목이 아니다.
- 5~4성급의 경우에 50명이상(1인당1.2㎡기준)의 규모를 갖춘 연회장의 확보는 등급평가 기준상의 필수항목에 해당한다.
- 평가는 연회장의 수용 인원수를 기준으로 하여 해당 점수를 부여한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
회의(연회장) 가능 시설의 유무	○	○	○	×	×
평가 방식	현장평가	현장평가	현장평가	-	-
	-	-	-	-	-

※ 등급불가 적용(적용○, 미적용×)

내용 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
회의가능인원(연회장)이 50명 미만인 경우 등급불가	○	○	×	×	×

## 2) 조명, 음향 및 시청각 시설



### 용어설명

- 음향시설 : 호텔 내 연회장 또는 회의실에서 사용하는 음향기기를 말한다.
- 시청각시설 : 연회장이나 회의 할 때 쓰는 빔 프로젝터, 스크린, 컴퓨터, TV 등을 말한다.



### 사례, 사진 및 자료



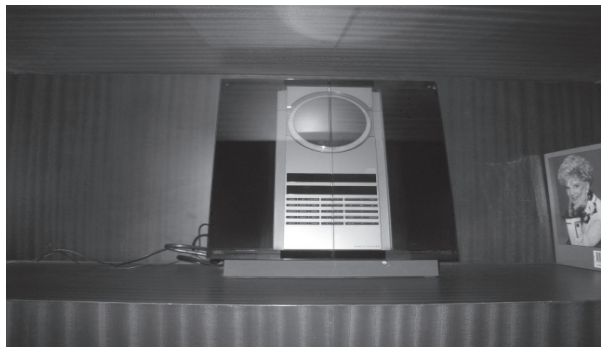
음향 조절 장치



연회장 조명



마이크 설비



스피커



### 해설, 중요관점, 확인사항

- 연회장의 조명, 음향 및 시청각 시설의 경우 5~3성급의 현장평가항목이며 2~1성급은 평가항목이 아니다.
- 평가는 정성평가 5단계 척도(매우우수/우수/보통/미흡/매우미흡)를 적용한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식	등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
조명, 음향 및 시청각 시설		○	○	○	×	×
평가 방식	현장평가	현장평가	현장평가	-	-	-
		-	-	-	-	-

### 3) 회의 편의시설 및 서비스

※ 회의와 관련된 편의시설 제공여부



#### 용어 설명

- 회의실 편의시설 : 옷걸이 및 락커시설, 케이터링 등
- 락커시설 : 옷 또는 물품을 임시로 보관하는 장소



#### 사례, 사진 및 자료



회의실 옷걸이



케이터링



#### 해설, 중요관점, 확인사항

- 회의 편의시설(옷걸이 및 락커시설, 케이터링) 제공 여부에 대한 평가는 5~3성급의 현장평가항목이며 2~1성급은 적용하지 않는다.
- 회의 편의시설(옷걸이 및 락커시설, 케이터링)을 모두 제공하는 경우 만점으로 평가하고, 일부제공, 미제공 등으로 구분하여 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
회의 편의시설 및 서비스	○	○	○	×	×
평가 방식	현장평가	현장평가	현장평가	-	-
	-	-	-	-	-

#### 4) 회의실(Function room) 확보여부



##### 용어 설명

- 회의실(Function room) : 단체모임을 할 수 있도록 테이블, 의자 및 비품이 설치된 호텔 내의 다양한 크기의 방을 말한다.



##### 사례, 사진 및 자료



회의실 (Function room)



##### 해설, 중요관점, 확인사항

- 회의실(Function room)은 5~4성급의 현장평가항목이며 등급평가 기준상의 필수항목에 해당한다.
- 회의실(Function room)에 대한 평가는 3~1성급의 경우에는 적용하지 않는다.
- 평가는 회의실(Function room)의 시설개수에 해당하는 점수를 부여한다.

등급구분	시설개수별 점수
5성급	5개 이상(6점), 3~4개(3점), 2개(2점), 1개(1점)
4성급	3개 이상(6점), 2개(3점), 1개(2점)
3~1성급	해당없음

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
회의실(Function room) 확보여부	○	○	×	×	×
평가 방식	현장평가	현장평가	-	-	-
	-	-	-	-	-

※ 등급불가 적용(적용○, 미적용×)

내용 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
회의실이 없는 경우 등급불가	○	○	×	×	×

마. 비즈니스센터 설치·운영상태

1) 비즈니스센터 운영상태



**용 어 설 명**

- 비즈니스센터 : 비즈니스센터는 고객들의 업무편의를 도모하고 효율적이고 원활한 사무업무를 지원하기 위한 컴퓨터, 복사기, 프린터 등 사무기기를 제공하는 장소이다.



**사례, 사진 및 자료**



비즈니스센터



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 비즈니스센터는 모든 등급에서 현장평가항목이다. 5~4등급의 경우에는 비즈니스센터 서비스는 등급평가 기준상의 필수항목에 해당한다.
- 평가는 전용시설, 복합시설, 로비 등에서 제공, 미제공으로 구분하여 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
비즈니스센터 운영상태	○	○	○	○	○
평가 방식	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가
	암행평가	암행평가	-	-	-

※ 등급불가 적용(적용○, 미적용×)

내용 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
비즈니스센터 서비스 미제공시 등급불가	○	○	×	×	×

2) 비즈니스센터 내 지원시설의 비치 및 운영·관리상태

가) 지원시설 비치 및 이용 상태



**용 어 설 명**

- 비즈니스센터 내 지원시설 : PC, FAX, 복사기, 인터넷 통신망 등



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 비즈니스센터 내 지원시설(PC, FAX, 복사기, 인터넷 통신망)은 5~4성급에서 현장평가항목이며, 3~1성급에서는 평가항목이 아니다.
- 평가항목은 'PC의 지원'과 'FAX, 복사기의 지원'으로 구분되어 있으며, 각각 3단계(편리, 보통, 불편)로 구분 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
지원시설 비치 및 이용 상태	○	○	×	×	×
평가 방식	현장평가	현장평가	-	-	-
	암행평가	암행평가	-	-	-

나) 노트북 및 휴대용 단말기 등 전산 및 통신기기 지원(대여) 가능 여부



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 이 평가항목은 5성급 호텔에만 적용하는 항목으로 고객에게 노트북 및 휴대용 단말기 등 전산 및 통신기기 지원여부를 평가하는 것이다.
- 5~4성급의 평가항목인 '객실 컴퓨터 제공여부'와 다른 별도의 평가항목이므로 구분하여 평가하여야 한다.
- 평가는 '고급형 최신기종 이용가능'시 만점을 부여하며, '일반기종 이용가능'과 '제한적 이용가능' 그리고 불가능으로 구분하여 각각 점수를 부여한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
노트북 및 휴대용 단말기 등 전산 및 통신기기 지원(대여) 가능 여부	○	×	×	×	×
평가 방식	현장평가	-	-	-	-
	암행평가	-	-	-	-

## 바. 장애인 이용시설

### 1) 호텔 내 장애인 시설 이용 가능 여부



#### 용어 설명

- 장애인 시설 : 경사로, 장애인 욕실, 장애인 화장실, 점자블록, 장애인 주차장, 장애인 승강기, 장애인 침실, 시각장애인 점자, 장애인용 안내표시, 장애인용 휴게시설, 핸드레일, 슬라이딩 도어
- 관련 법률 : 「장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률」 및 「장애인·노인·임산부 등의 편의 증진보장에 관한 법률」



#### 사례, 사진 및 자료



장애인 화장실



장애인 욕조 (핸드레일)



장애인 경사로



엘리베이터앞-점자블록



#### 해설, 중요관점, 확인사항

- 장애인 시설은 5~3성급에서 현장평가항목이며 2~1성급에서는 평가대상에서 제외한다.

- 이 평가항목은 장애인 시설개수가 5종류 이상일 때 만점을 부여하고, 4종류, 3종류, 2종류, 1종류 등으로 각각 해당점수를 부여한다.

평가내용 \ 등급	5~4성급	3성급	2~1성급
5종류 이상	12	15	해당없음
4종류	10	12	해당없음
3종류	7	9	해당없음
2종류	5	6	해당없음
1종류	2	3	해당없음

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
호텔 내 장애인 시설 이용 가능 여부	○	○	○	×	×
평가 방식	현장평가	현장평가	현장평가	-	-
	-	-	-	-	-

2) 장애인이 로비에서 객실까지 이동의 가능 여부

※ 장애인 지원 인력 제공 포함



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 이 평가항목은 5성급 호텔에서만 적용되는 평가항목으로서 장애인이 로비에서 객실까지 이동가능여부를 확인하는 것이다. 장애인의 이동을 위한 호텔 측의 지원(휠체어 제공, 인력지원) 서비스를 포함할 수 있다.
- 이 평가는 정성평가항목으로 5단계 척도(매우편리/편리/보통/미흡/매우미흡)로 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
장애인이 로비에서 객실까지 이동의 가능 여부	○	×	×	×	×
평가 방식	현장평가	-	-	-	-
	암행평가	-	-	-	-

## 4. 부가점수

### 4-1. 가점 항목

#### 가. 에너지 절감을 위한 경영

- 그린카드 제도운영
- 건물 에너지효율등급인증
- 탄소성적(환경성적)표지인증
- 녹색건축인증
- 에너지경영시스템인증



#### 용어 설명

- 그린카드 제도운영 : 환경부에서 종량제 봉투처럼 경제적 인센티브를 활용해 국민의 환경의식을 향상시키자는 취지에서 시행한 제도, 그린카드는 친환경 제품 혹은 친환경을 지원하는 기업의 제품을 구입하거나, 대중교통 및 에너지 사용량을 줄이면 정부와 관련 기업에서 인센티브를 주는 카드제도
- 건물 에너지효율등급인증 : 건축물의 에너지효율등급을 부여하는 제도. 에너지 절약 인식을 제고함과 동시에 편안하고 쾌적한 실내환경을 제공하기 위하여 국토교통부 주관(에너지기술연구원 등에서 시행)
- 탄소성적(환경성적)표지인증 : 제품과 서비스의 생산성 및 수송, 유통, 사용, 폐기 등의 과정에서 발생하는 온실가스의 배출량을 제품에 표기하여 소비자에게 제공하여 저 탄소 소비문화확산에 기여하는데 목적이 있다. 환경부 주관(한국환경산업기술원에서 시행)
- 녹색건축인증 : 건물 설계나 건축물의 자재선정 및 시공, 유지관리, 폐기 등 건축물이 환경에 영향을 미치는 요소에 대한 평가를 통하여 건축물의 환경성능을 인증하는 제도. 국토교통부 주관(한국감정원 등에서 시행)
- 에너지경영시스템인증 : 법인이 에너지절감을 위해 CEO를 중심으로 조직 구성원 전체가 참여하는 에너지경영시스템. 에너지 효율 향상 활동을 지속적으로 추진하도록 요구하는 국제표준화된 에너지경영기법. 산업통상자원부 주관(에너지관리공단 등에서 시행)



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 에너지절감을 위한 경영은 부가점수로서 가점항목에 해당한다. 시행중인 에너지 절감 제도의 도입 개수를 파악하여 해당 점수를 부여한다.

등급구분	에너지 절감 제도 및 인증실적
모든 등급	3개 이상(10점), 2개 이상(7점), 1개 이상(4점)

- 각 제도에 대한 도입개수는 호텔 측에서 제시하는 인증서 등으로 확인한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
에너지 절감을 위한 경영	○	○	○	○	○
평가 방식	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가
	-	-	-	-	-

나. 전문 한식당 운영 여부

※ 전문 한식당을 독립적으로 운영



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 전문 한식당 운영여부는 부가점수로서 가점항목에 해당한다.
- 한식만을 독립적으로 운영하고 있는지를 확인하고 가점을 부여한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
전문 한식당 운영 여부	○	○	○	○	○
평가 방식	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가
	-	-	-	-	-

**다. 종사원 교육 및 유자격자 고용상태**

**1) 종사원 교육**

- ※ 자체교육기관등록, 위탁교육, 강사초빙, 자체강사 활용
- ※ 직무교육, 계층교육, 교양교육, 서비스교육, 외국어교육, 응급조치 교육
- ※ 종사원 서비스 역량분석 및 향상



**용 어 설 명**

- 자체교육기관 등록 : 호텔종사원을 위해 호텔 내에서 교육기관을 설립, 등록하여 교육 실시
- 위탁교육 : 호텔종사원을 각종 교육기관에 위탁하여 실시하는 교육
- 강사초빙 : 호텔종사원을 위하여 강사를 초빙하여 교육을 시행하는 것
- 자체강사 : 외부강사를 초빙하지 않고 호텔 내에 자체 강사를 두어 교육을 시키는 것
- 직무교육 : 호텔 각 직무별(객실종사자, F&B종사자, 소믈리에, 바리스타 등)로 시행하는 교육
- 계층교육 : 계층별 (신입, 경력, 사원, 팀장, 매니저, 임원)로 시행하는 교육
- 교양교육 : CS교육, 글로벌 매너 등이 교양교육
- 서비스교육 : 전화, 안내 및接客, 용모 및 복장, 인사, 호칭, 대화예절 등 서비스 교육
- 외국어교육 : 영어, 일어, 중국어 강좌가 호텔 내의 교육장에서 외부강사를 초빙하거나 호텔에서 교육비를 지원하여 외부 학원에서 교육을 받음. 체인호텔의 경우 체인본부에서 운영되는 외국어 교육.
- 응급조치교육 : 응급환자 발생시 심폐소생술, 수영장 안전교육, 완강기 사용법, 인공소생기 사용법 등
- 종사원 서비스 역량분석 및 향상 : 호텔 종사자들의 서비스 역량을 분석, 평가하여 개선해야 될 점 등을 파악하여 보다 직원들의 업무능력을 향상시키기 위한 활동



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 종사원 교육은 부가점수로서 가점 평가항목이다.
- 호텔의 다양한 교육시스템에 대하여 정성적으로 평가(매우우수/우수/보통)하여 가점을 부여한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
종사원 교육	○	○	○	○	○
평가 방식	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가
	-	-	-	-	-

## 2) 호텔경영사 및 호텔관리사, 호텔서비스사의 고용



### 용어 설명

- 호텔경영사 : 관광진흥법에 의하여 호텔경영사 자격시험에 합격한 후 등록한 자를 말한다. 호텔경영사는 4성급 이상 관광호텔의 총괄관리 및 경영업무를 담당한다. 호텔경영사는 객실예약업무, 객실판매 및 정비업무, 접객업무, 회계업무, 식당업무 등 제반 호텔 관리업무에 대한 계획을 수립, 조정하며 종사원의 근무상태를 지휘 감독하는 직무를 수행할 수 있다.
- 호텔관리사 : 관광진흥법에 의하여 호텔관리사 자격시험에 합격한 후 등록한 자를 말한다. 호텔관리사는 4성급이상 관광호텔의 객실관리 책임자 업무와 3성급이하 관광호텔의 총괄관리 및 경영업무를 담당한다.
- 호텔서비스사 : 관광진흥법에 의하여 호텔서비스사 자격시험에 합격한 후 등록한 자를 말한다. 호텔서비스사는 현관, 객실, 식당의 접객 업무를 담당한다.



### 해설, 중요관점, 확인사항

- 호텔경영사 및 호텔관리사, 호텔서비스사의 고용에 대한 평가는 부가점수로서 가점항목이다
- 5명 이상을 고용한 경우에는 10점, 4명 이상 고용시 8점, 3명 이상 고용시 6점, 2명 이상 고용시 4점, 1명 이상 고용시 2점을 부여한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
호텔경영사 및 호텔관리사, 호텔서비스사의 고용	○	○	○	○	○
평가 방식	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가
	-	-	-	-	-

4-2. 감점 항목("최근 3년간"은 등급신청일을 기준으로 기산한다.)

가. 호텔 내 화재 발생 여부(최근 3년간)



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 호텔 내의 화재발생은 최근 3년간 화재 발생 사실이 있는 경우에 감점하는 평가항목이다.
- 이 항목은 현장평가전에 관할 소방서로 부터 화재발생여부를 공문서로 확인한 후 이를 근거로 평가에 반영한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
호텔 내 화재 발생 여부(최근 3년간)	○	○	○	○	○
평가 방식	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가
	-	-	-	-	-

**나. 호텔 내 범죄 발생여부(최근 3년간)**

- 1) 호텔 내 도난 등 범죄 발생 여부
- 2) 호텔 경영주 및 종사원의 불법행위(최근 3년간)



**용어 설명**

- 호텔 내 범죄 : 폭행, 절도, 성추행, 사생활 및 인권침해
- 호텔 경영주 및 종사원의 불법행위 : 불법, 퇴폐 영업, 호텔 영업장 내에서의 사채행위, 공정거래법 위반행위



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 호텔 내 범죄발생여부는 최근 3년간 범죄 발생사실(도난 등 범죄발생, 호텔경영주 및 종사원의 불법행위)이 있는 경우에 감점하는 평가항목이다.
- 이 항목은 현장평가전에 관할 경찰서로 부터 범죄 발생여부를 공문서로 확인한 후 이를 근거로 평가에 반영한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
호텔 내 범죄 발생여부(최근3년간)	○	○	○	○	○
평가 방식	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가
	-	-	-	-	-

다. 영업상 행정조치 여부(최근 3년간)



**용어설명**

- 영업상 행정조치: 위생점검결과, 소방점검결과, 노사분규 등에 따른 영업상의 행정조치로서 행정처분, 과태료, 과징금 등을 말함.



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 영업상 행정조치여부는 최근 3년간 행정조치 사실(위생점검결과, 소방점검결과, 노사분규로 인한 행정처분, 과태료, 과징금)이 있는 경우에 감점하는 평가항목이다.
- 이 항목은 현장평가전에 관할 기관(관할 노동청, 소방서 등)으로 부터 행정조치를 받은 사실여부를 공문서로 확인한 후 이를 근거로 평가에 반영한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식	등급				
	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
영업상 행정조치 여부(최근 3년간)	○	○	○	○	○
평가 방식	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가
	-	-	-	-	-

**라. 고객 불편신고 처리 상태(최근 3년간)**

1) 시설 및 위생관리

※ 관광공사, 소비자원 등에 접수된 사항 중 시설, 위생관리, 불편신고

2) 부당요금징수, 서비스불만, 예약 조건 불이행, 기타



**용 어 설 명**

- 고객불편신고 : 관광불편신고센터 운영에 관한 규정(문화체육관광부훈령 제183호, 2012. 11. 23)에 의거 광역시도지사 및 한국관광공사사장은 관광불편신고센터를 설치·운영함, 고객불편신고업무의 창구역할을 수행함.



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 고객 불편신고 처리상태는 최근 3년간 고객 불편신고(시설, 위생관리, 불편신고, 부당요금징수, 서비스불만, 예약조건불이행 등)가 있는 경우에 감점하는 평가항목이다.
- 이 항목은 현장평가전에 관할 기관(소비자원, 관광공사 등)으로 부터 고객 불편신고접수 여부를 공문서로 확인한 후 이를 근거로 평가에 반영한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
고객 불편신고 처리 상태(최근 3년간)	○	○	○	○	○
평가 방식	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가
	-	-	-	-	-

마. 대테러 예방 및 대비 관련

1) 임직원 대테러·안전마인드 소지 및 안전관리 전담조직 운영



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 임직원 대테러·안전마인드 소지 및 안전관리 전담조직 운영은 충족하지 못하면 개별 항목의 점수를 감점하는 평가 방식으로 5~4성급에만 적용한다.

- 대테러 교육·훈련 반기1회 이상(1.0)
- 교육·훈련 80% 이상 참석(1.0)
- 안전상황실 운영(1.0)
- 테러예방·대응 매뉴얼 구비(2.0)

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
임직원 대테러·안전마인드 소지 및 안전관리 전담조직 운영	○	○	×	×	×
평가 방식	현장평가	현장평가	-	-	-
	-	-	-	-	-

2) 출입통제 시스템 운영, 시설물 외곽관리 및 감시 시스템 구축



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 출입통제 시스템 운영, 시설물 외곽관리 및 감시시스템 구축은 충족하지 못하면 개별 항목의 점수를 감점하는 평가 방식으로 5~4성급에만 적용한다.
  - 의심 우편물 등 검색체계 구축(1.0)
  - 로딩독 출입인원 및 차량통제(1.0)
  - 외부진입차단 단방향 시건장치(1.0)
  - 주 출입로 안전관리(2.0)
  - 정보기능 지능형 CCTV 설치(2.0)
  - 내외곽 감시 CCTV 설치(1.0)
  - 전담 모니터링요원 운영(2.0)
  - CCTV카메라 대비 모니터수
    - 모니터 8분할 이내로 운영(2.0)
  - CCTV해상도 인물식별도 80% 이상(1.0)
  - 녹화자료 반출대장 작성·비치(1.0)
  - 감시시스템 운영 안내문 게재(1.0)
  
- 호텔 측에서는 평가에 필요한 자료를 사전에 준비하여야 하며 현장을 방문한 평가요원이 평가를 수행한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식	등급				
	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
출입통제 시스템 운영, 시설물 외곽관리 및 감시 시스템 구축	○	○	×	×	×
평가 방식	현장평가	현장평가	-	-	-
	-	-	-	-	-

## 5. 기타 사항

현장평가기준 해설서는 5성급의 현장평가항목을 토대로 개발되었으나, 5성급의 현장평가 항목이 아니지만 호텔등급평가에 적용되는 항목을 추가하여 해설한다.

### 고객등록카드 작성 유무

\* 필수 : 1년 이상 보관



### 해설, 중요관점, 확인사항

- 고객등록카드의 작성은 5~4성급에서는 적용하지 않는 평가항목이다. 3~1성급의 경우 고객등록카드를 작성하여 1년 이상 보관하지 않는 경우에는 등급평가 기준상의 필수 항목에 해당한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

내용 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
고객등록카드 1년 이상 미보관시 등급불가	×	×	○	○	○
평가 방식	-	-	-	-	-
	-	-	불시평가	불시평가	불시평가

## 호텔 인터넷 예약 서비스



### 해설, 중요관점, 확인사항

- 호텔 인터넷 예약 서비스는 5~4성급의 경우에는 암행평가항목이나 3~1성급의 경우에는 불시평가항목으로 분류되어 있다. 3~1성급의 경우 불시평가 시에 인터넷 예약서비스 가능 여부를 확인하고 평가한다. 해당 호텔 홈페이지에서 예약이 가능한 경우에 만점을 주고 이어서 포털 예약사이트에서 예약이 가능한 경우, 예약이 불가능한 경우로 분류하여 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
호텔 인터넷 예약 서비스	○	○	○	○	○
평가 방식	-	-	-	-	-
	암행평가	암행평가	불시평가	불시평가	불시평가

**현관 및 로비 종사원의 복장 용모**

※ 호텔종사원의 복장 및 두발 등 용모 상태, 유니폼 상태(유니폼의 재질, 디자인, 계절별 유니폼 제공 여부)



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 현관 및 로비종사원의 복장 용모상태는 5~4성급은 암행평가항목이나, 3~1성급은 불시평가항목이다. 유니폼 착용상태와 용모상태를 정성적 5단계 척도(매우우수, 우수, 보통, 미흡, 매우미흡)를 적용하여 평가한다. 평가 시에는 다음과 같은 사항을 고려하여 평가를 수행할 수 있다.

- 유니폼의 착용 상태(계절별 유니폼제공여부, 고급 재질과 디자인 여부)
- 깔끔하고 정갈한 두발 상태
- 명찰 및 배지 패용 상태
- 지나치게 화려한 액세서리 착용 여부
- 지나친 화장, 손톱관리 여부
- 정장구두 이외의 신발 착용 여부
- 빠져나온 와이셔츠 또는 블라우스 여부
- 소매를 걷은 상의 또는 점잖지 못한 의상 착용 여부

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
현관 및 로비 종사원의 복장용모	○	○	○	○	○
평가 방식	-	-	-	-	-
	암행평가	암행평가	불시평가	불시평가	불시평가

**공용공간 화장실의 유지관리 상태**

- ※ 내부시설 및 편의용품의 청결 및 유지관리상태 등
- ※ 내부시설: 세면대, 거울, 변기, 핸드드라이어, 파우더 룸, 기저귀 교환대
- ※ 편의용품: 비누, 타월 또는 종이타월, 방향제, 손소독제



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 공용공간(로비 등)의 화장실 유지관리 상태는 5~4성급은 암행평가항목이나, 3~1성급은 불시평가항목이다. 화장실의 유지관리 상태는 정성적 5단계 척도(매우우수/우수/보통/미흡/매우미흡)를 적용하여 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식	등급				
	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
화장실의 유지관리 상태	○	○	○	○	○
평가 방식	-	-	-	-	-
	암행평가	암행평가	불시평가	불시평가	불시평가

세탁 서비스(Laundry service)



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 세탁서비스는 5성급은 암행평가항목으로 익스프레스 서비스가 되는지 당일서비스가 되는지 등으로 구분하여 평가하지만, 4~1성급은 현장평가항목으로 세탁서비스 제공, 미제공으로 구분하여 해당 점수를 부여한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
세탁 서비스(Laundry service)	○	○	○	○	○
평가 방식	-	현장평가	현장평가	현장평가	현장평가
	암행평가	-	-	-	-

룸서비스 제공여부



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 룸서비스는 5~3성급에만 적용되는 항목이다. 5~4성급은 암행평가를 통하여 평가하며 3성급은 불시평가를 통하여 확인한다. 3성급의 경우 불시평가를 통하여 룸서비스가 제공되는지 미제공되는지 구분하여 해당 점수를 부여한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
룸서비스 제공 여부	○	○	○	×	×
평가 방식	-	-	-	-	-
	암행평가	암행평가	불시평가	-	-

식당 종사원의 메뉴에 대한 지식 및 외국어 구사능력



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 식당 종사원의 메뉴에 대한 지식 및 외국어 구사능력은 5~4성급의 경우에는 암행평가 항목이나, 3성급의 경우에는 현장평가항목이다. 2~1성급은 평가항목에서 제외된다.
- 3성급 식당 종사원이 메뉴에 대한 충분한 지식을 가지고 고객에게 친절한 설명이 이루어지는지, 일반적인 설명이 이루어지는지, 설명하지 못하는지 구분하여 해당점수를 부여한다.
- 3성급 식당 종사원의 외국어 구사능력은 효율적인 의사소통 가능, 제한된 의사소통 가능, 의사소통 불가능으로 구분하여 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
종사원의 식사메뉴에 대한 지식 및 외국어 구사능력	○	○	○	×	×
평가 방식	-	-	현장평가	-	-
	암행평가	암행평가	-	-	-

## 식당 메뉴와 정보전달 체계의 다양성



### 해설, 중요관점, 확인사항

- 식당메뉴와 정보전달 체계의 다양성은 5~4성급의 경우에는 암행평가항목이나, 3성급의 경우에는 현장평가항목이다. 2~1성급은 평가항목에서 제외된다.
- 3성급호텔에서 현장평가 시 아래와 같은 기준으로 평가를 수행한다.

현장 평가지침	점수
식당별 주 메뉴를 10개 이상 제공하고 3개 국어 이상으로 표시한 경우	8
식당별 주 메뉴를 8개 이상 제공하고 3개 국어 이상으로 표시한 경우	6
식당별 주 메뉴를 6개 이상 제공하고 2개 국어 이상으로 표시한 경우	5
식당별 주 메뉴를 4개 이상 제공하고 2개 국어 이상으로 표시한 경우	3
외국어로 표기된 메뉴판 없음	0

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식	등급				
	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
메뉴와 정보전달 체계의 다양성	○	○	○	×	×
평가 방식	-	-	현장평가	-	-
	암행평가	암행평가	-	-	-

식당 종사원의 고객에 대한 접객 태도 등 근무자세



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 식당 종사원의 고객에 대한 접객태도 등 근무자세는 5~4성급은 암행평가항목이며, 3~1성급은 불시평가항목이다.
- 3~1성급호텔의 경우 '고객에 대한 접객태도'는 밝은 미소로 신속하게 좌석으로 안내하는 경우에는 최고점을 부여하고, 고객의 요구가 있을 경우 응대하는 경우, 응대가 미흡한 경우 등으로 구분하여 평가할 수 있다.
- 3~1성급호텔의 '주문받는 태도'의 경우 정성적 5단계 척도(매우우수/우수/양호/미흡/매우미흡)로 구분하여 평가할 수 있다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용/방식 \ 등급	5성급	4성급	3성급	2성급	1성급
고객에 대한 접객 태도 등 근무자세	○	○	○	○	○
평가 방식	-	-	-	-	-
	암행평가	암행평가	불시평가	불시평가	불시평가

## V. 암행평가기준 해설서

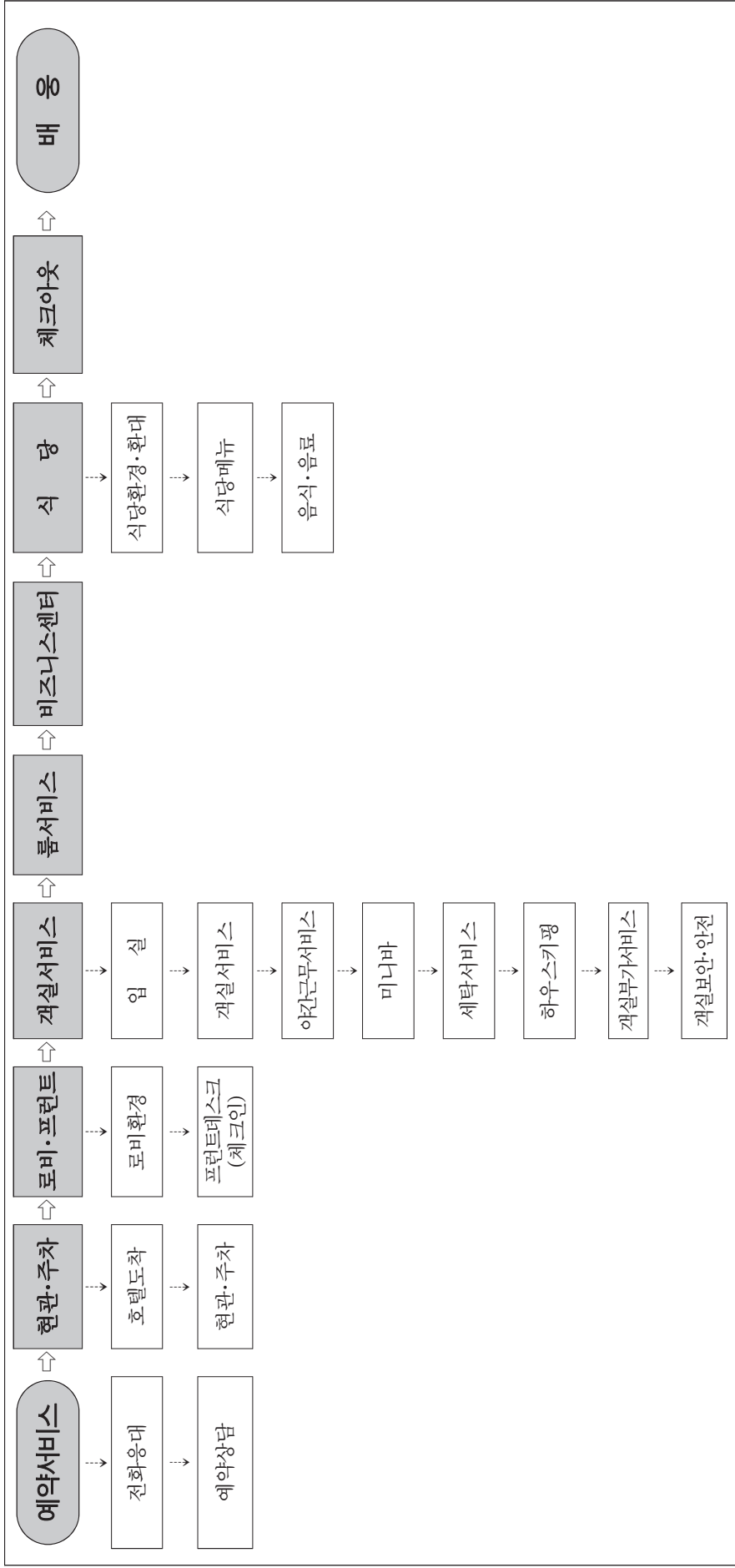
---

암행평가 기준해설서는 5성급 암행평가항목을 토대로 작성하였으며 4성급의 경우 적용여부를 박스를 이용하여 표시하였다. 등급평가기준 필수항목인 '등급불가'의 어느 하나에 해당하면 당해 등급의 결정을 보류할 수 있다.

### 암행평가요원의 준비사항

1. 암행평가요원은 해당 호텔에 대한 정보를 검색(홈페이지 등)하여 사전에 숙지한다.
2. 암행평가를 위한 시나리오를 만들고 이행방안을 구상한다.
3. 암행평가 시에는 신분노출이 되지 않도록 모든 행동에 신중을 기하여야 한다.
4. 암행평가결과에 대하여 요약내용을 기술해야 한다(우수한 점, 미흡한 점, 개선사항 등).
5. 암행평가요원은 암행평가결과를 증빙할 수 있는 필요한 근거(사진 등)를 확보하여야 한다.

## 암행평가 절차도



## 1. 예약서비스

### 가. 전화응대

평가개요 : 호텔직원은 고객을 환영하는 친절한 목소리로 전화를 받아야 한다.

1) 전화벨이 3회 울리기 전에 받는가?



#### 해설, 중요관점, 확인사항

- 호텔에 전화를 걸고 벨이 3회 울리기 전에 호텔직원이 전화를 받는지 확인한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	5성급	4성급
전화벨이 3회 울리기 전에 받는가 ?		○	○
필수항목		×	×

2) 목소리는 상냥하고 친절한가?



#### 해설, 중요관점, 확인사항

- 호텔에 전화를 걸었을 때 상냥하고 친절하게 응대하는지, 친절한 태도를 평가한다.
- 고객이 편안한 마음으로 문의할 수 있도록 친절하고 상냥한 음성으로 응대하는지 또는 사무적인 음성으로 짧게 답변하는지 관찰한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	5성급	4성급
목소리는 상냥하고 친절한가?		○	×
필수항목		×	×

3) 호텔 안내멘트(인사말, 호텔명 등)는 적절한가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 호텔에서 전화를 받을 때 호텔 직원의 안내멘트를 확인한다.
- 인사말과 호텔명, 담당부서를 밝히는지 확인한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	5성급	4성급
	호텔 안내멘트(인사말, 호텔명 등)는 적절한가?		○
필수항목		×	×

4) 전화를 받는 호텔직원은 외국어를 구사할 수 있어야 한다.



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 암행평가자는 호텔직원의 외국어 구사능력을 평가한다. 예약전화를 받는 직원의 외국어소통여부는 등급평가 기준상의 필수항목에 해당한다.
- 영어를 비롯한 외국어로 문의했을 때 고객과 의사소통이 원활하게 이루어지는지를 관찰 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	5성급	4성급
	예약 전화 받는 호텔직원 외국어 구사		○
예약 전화를 받는 직원이 외국어소통 불가시 등급불가		○	○

5) 고객과의 전화 통화중 모든 질문에 잘 답변하는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 암행평가자는 통화중에 질문을 던지며 신속하게 답변하는지 확인한다.
- 호텔 이용에 관한 일반적인 내용뿐 아니라 개별적인 상황을 제시하며 고객이 문의할 때 호텔직원이 즉각 대답을 하는지, 머뭇거리며 답변을 잘 못하는지, 서비스 내용을 잘 모르고 있는지 등 호텔 직원의 신속한 답변 태도를 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
고객과의 전화 통화중 모든 질문에 잘 답변하는가?	○	×
필수항목	×	×

6) 고객에게 친절한 인사와 감사로 전화 응대를 마무리하는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 호텔담당자가 전화를 친절하게 마무리하는지 확인한다.
- 고객이 여러 가지 질문을 한 뒤에라도 친절하고 공손하게 응대를 마무리하는지 확인한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
고객에게 친절한 인사와 감사로 전화 응대를 마무리하는가?	○	○
필수항목	×	×

7) 고객이 먼저 전화를 끊기 전에 수화기를 내려놓지 않는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 암행평가자는 통화 마무리 후 수화기를 바로 내려놓지 말고, 호텔 측에서 바로 딸깍 하며 수화기를 내려놓는지 확인한다(통화가 끝난 뒤 호텔 측의 고객에 대한 마무리 태도를 평가한다).

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
고객이 먼저 전화를 끊기 전에 수화기를 내려놓지 않는가?	○	×
필수항목	×	×

**나. 예약상담**

평가개요 : 예약상담이 편리하고, 쉽고 명확해야 한다.

1) 고객이 예약 시에 선택해야 하는 기본 사항을 빠짐없이 안내하는가?  
 \* 객실유형(스탠다드, 스위트룸), 객실 타입(싱글,더블, 흡연/비흡연), 기타(전망, 층높이, 특정요구사항 등)



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 암행평가자는 예약상담을 하면서 호텔직원이 기본적인 안내사항을 알려주는지 확인한다.
- 예약에 필요한 객실 관련 기본 사항(객실 유형, 객실 타입, 전망, 층높이, 특정요구사항 등)을 빠짐없이 안내하는지 확인한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
고객이 예약 시에 선택하는 사항을 빠짐없이 안내하는가?	○	○
필수항목	×	×

2) 고객의 선택에 따른 객실요금을 안내하는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 암행평가자는 예약상담을 하면서 해당 객실요금을 안내하는지 확인한다.
- 객실 유형에 따른 객실 요금을 안내하는지 확인한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
고객의 선택에 따른 객실요금을 안내하는가?	○	○
필수항목	×	×

3) 고객이 호텔을 쉽게 찾아오는 방법(교통수단 등)을 알려주는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 암행평가자는 호텔을 찾아오는 방법을 문의하고 호텔직원이 친절하게 설명하는지 확인한다.
- 평가자는 현재 위치에서 호텔로 갈 수 있는 교통수단 등을 묻고 직원이 고객의 입장에서 친절하게 안내하는지 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
고객이 쉽게 호텔을 찾아오는 방법(교통수단)을 알려주는가?	○	○
필수항목	×	×

4) (고객 요청 시)고객에게 호텔의 전반적인 서비스들을 안내하는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 암행평가자는 호텔의 서비스에 대하여 호텔직원에게 설명을 요청한다. 고객이 묻는 서비스 내용을 친절하고 상세하게 알려주는지 직원의 전반적인 설명 내용을 확인한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
고객에게 호텔의 전반적인 서비스들을 안내하는가?	○	○
필수항목	×	×

5) 예약 내용에 대한 주요 사항(고객 이름, 예약 기간과 숙박 인원수)을 재확인하는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 예약 내용에 대하여 주요 사항을 다시 한 번 체크하는지 확인한다.
- 담당직원이 예약 내용의 주요 사항(고객 이름, 예약 기간, 숙박 인원수 등)을 고객에게 다시 확인하여 안내하는지 관찰한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
예약 내용에 대한 주요 사항 (고객 이름, 예약 기간과 숙박 인원수)을 재확인하는가?	○	×
필수항목	×	×

6) 호텔 인터넷 예약 서비스를 편리하게 할 수 있는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 암행평가자는 호텔사이트에 접속하여 예약의 편리성을 확인한다.
- 컴퓨터에 능하지 않은 고객이라도 홈페이지에서 쉽게 예약을 할 수 있도록 되어 있는지, 고객의 입장에서 온라인 예약서비스의 용이함 정도를 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
호텔 인터넷 예약 서비스를 편리하게 할 수 있는가?	○	○
필수항목	×	×

**2. 현관 및 주차 서비스**

**가. 호텔 도착**

평가개요: 호텔의 외관(건물의 전면, 간판, 조경)은 고객들에게 매력적인 이미지를 제공해야 한다.

1) 호텔 건물의 외관과 전면은 깨끗하며 고객에게 편안한 느낌을 주는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 호텔에 도착 후 주변을 둘러보며 호텔의 외관이 깨끗하게 관리되어 있는지 관찰 평가한다.
- 호텔에 도착했을 때 호텔의 외관이 전반적으로 깨끗하게 관리되고 있는지, 불쾌감을 주는 부분은 없는지 관찰하여 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
호텔 건물의 외관과 전면은 깨끗하며 고객에게 편안한 느낌을 주는가?	○	○
필수항목	×	×

2) 옥외조경은 잘 관리되고 있는가?

\* 화단, 나무와 꽃들이 잘 다듬어져 있고, 시든 것이 제거되고, 잡초가 없도록 관리되어야 한다.



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 암행평가자는 옥외조경을 둘러보며 관찰 평가한다.
- 호텔 외부의 정원수와 화초가 깨끗이 관리되고 있는지, 시든 화초와 잡초가 많지 않는지, 또는 옥외 조경이 없는지 등을 관찰하여 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
옥외조경은 잘 관리되고 있는가?	○	○
필수항목	×	×

3) 호텔 도어맨의 서비스가 적절한가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 암행평가자는 호텔 도어맨의 서비스 상태를 관찰 평가한다.
- 고객이 도착했을 때 신속히 다가와 친절하게 안내하는지 호텔 도어맨의 바른 서비스 태도를 관찰하여 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
호텔 도어맨의 서비스가 적절한가?	○	×
필수항목	×	×

4) 호텔의 출입구 주변에 항상 깨끗하고 좋은 상태로 유지하는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 암행평가자는 호텔 출입구를 살피고 청결 상태를 관찰 평가한다.
- 출입구 주변에 쓰레기나 불필요한 자재, 정원수 잠목 등이 보이지 않는지 청결 상태를 확인한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
호텔의 출입구 주변에 항상 깨끗하고 좋은 상태로 유지하는가?	○	○
필수항목	×	×

**나. 현관 및 주차 서비스**

평가개요: 고객이 호텔에 도착하면 호텔종사원은 신속하고 정중히 고객을 환영해야 한다.

1) 호텔종사원(도어맨 및 주차요원)은 고객이 도착할 때, 고객이 탑승한 차를 향해 신속하게 다가오는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 암행평가자는 호텔의 주차서비스를 관찰 평가한다.
- 호텔종사원은 고객의 차량이 도착했을 때 신속하게 다가오는지 관찰한다.



※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
도어맨 및 주차요원은 고객이 도착할 때 신속하게 다가오는가?	○	×
필수항목	×	×

2) 호텔종사원(도어맨 및 주차요원)은 고객이 차에서 내리는 것을 돕고, 친절하게 인사하며 환영하는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 차에서 내리는 고객을 호텔종사원이 친절하게 맞이하는지 관찰 평가한다.
- 호텔종사원이 고객의 차량 문을 열어주며 하차를 돕고 친절하고 정중하게 인사하는지 관찰한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
호텔종사원은 고객이 차에서 내리는 것을 돕고, 친절하게 인사하며 환영하는가?	○	○
필수항목	×	×

3) 호텔종사원(도어맨 및 주차요원)은 규정된 유니폼을 착용하는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 암행평가자는 호텔종사원(도어맨 및 주차요원)이 규정된 유니폼을 착용했는지 관찰 평가한다.
- 모든 종사원이 유니폼을 착용했는지, 일부 종사원만 유니폼을 착용했는지를 확인한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
호텔종사원은 규정된 유니폼을 착용하는가?	○	○
필수항목	×	×

4) 호텔종사원(도어맨 및 주차요원)은 용모 단정하고 깔끔한 인상을 주는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 암행평가자는 호텔종사원(도어맨 및 주차요원)의 용모를 관찰 평가한다.
- 모든 호텔종사원들의 두발과 용모가 단정한지, 일부 종사원만 단정한지, 전반적으로 복장 상태가 단정하지 못한지 관찰하여 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
호텔종사원은 용모 단정하고 깔끔한 인상을 주는가?	○	○
필수항목	×	×

5) 호텔종사원(주차요원)은 고객에게 전문적이며 신뢰감을 주는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 암행평가자는 호텔의 호텔종사원(주차요원)의 근무 상태를 관찰 평가한다.
- 고객이 주차에 불편함을 느끼지 않도록 신속하고 정확하게 안내하여 신뢰감을 주고 있는지 관찰한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
호텔종사원(주차요원)은 고객에게 전문적이며 신뢰감을 주는가?	○	×
필수항목	×	×

6) 호텔 주차장(전용 또는 공용) 이용 방법이 잘 표시되어 있는가?

\* 예를 들어, 가격과 위치의 표시



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 암행평가자는 호텔 주차장 이용방법을 확인하여 평가한다.
- 주차장 입구와 출구가 혼동되지 않도록 주차장 출입 표시가 확실한가.
- 주차장 표지판은 고객이 한눈에 알아볼 수 있도록 되어 있는가.
- 주차시간 및 주차요금은 눈에 띄는 곳에 정확히 게시되어 있는가.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
호텔 주차장(전용 또는 공용) 이용 방법이 잘 표시되어 있는가?	○	○
필수항목	×	×

7) 호텔종사원은 고객의 짐을 차에서 내리는 과정을 도와주는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 암행평가자는 호텔종사원이 고객의 짐을 내리고 운반하는 과정을 도와주는지 관찰 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
호텔종사원은 고객의 짐을 차에서 내리는 과정을 도와주는가?	○	×
필수항목	×	×

### 3. 로비환경 및 프런트 데스크 서비스(체크인)

#### 가. 로비환경 및 서비스

평가개요: 호텔은 고객이 입구에 들어서면서부터 편안함과 친근함을 느낄 수 있도록 호텔 로비의 분위기를 품격에 맞게 조성해야 한다.

1) 전체적인 로비의 분위기와 인테리어 및 장식의 조화는 호텔의 품격에 맞게 우수한가?



#### 해설, 중요관점, 확인사항

- 암행평가자는 호텔 로비의 장식이 품격에 맞게 우수한지 관찰 평가한다.
- 호텔 로비의 벽장식과 소품 등이 고객에게 안락함을 주는지 관찰한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
로비의 분위기와 인테리어는 호텔의 품격에 맞게 우수한가?	○	○
필수항목	×	×

2) 로비는 충분한 공간을 확보하고 청결하게 관리하고 있는가?

\* 로비는 여유롭고 청결해야 하며, 진로를 방해하는 어떠한 방해물도 없어야 한다.



#### 해설, 중요관점, 확인사항

- 암행평가자는 호텔 로비의 청결상태와 관리상태를 관찰 평가한다.
- 고객이 통행에 불편함이 없고 쾌적함을 느낄 수 있도록 충분한 공간이 확보되어 있는지 확인한다. 로비에 충분한 공간이 없거나 청결 및 관리상태는 등급평가 기준상의 필수항목에 해당한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
로비는 충분한 공간을 확보하고 청결하게 관리하고 있는가?	○	○
로비의 충분한 공간이 없거나, 청결 및 관리상태가 매우 미흡하면 등급불가	○	○

3) 고객이 메모할 수 있는 장소는 잘 정돈되어 마련되어 있는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 호텔 로비에는 메모지와 필기류 등 메모용품이 준비되어 있으며, 메모할 장소가 잘 정돈되어 있는지 확인한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
고객이 메모할 수 있는 장소는 잘 정돈되어 마련되어 있는가?	○	×
필수항목	×	×

4) 편안한 안락의자를 비치하여 고객이 쉴 수 있도록 쾌적한 분위기를 조성하는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 암행평가자는 호텔 로비에서 편안한 휴식이 가능한지 관찰 평가한다.
- 고객이 쉴 수 있는 편안한 안락의자가 비치되어 있고, 쾌적한 분위기를 유지하고 있는지 확인한다(안락의자의 경우 패브릭커버를 사용했다면 얼룩으로 오염되어 있지 않은지, 의자의 개수와 비치 상태는 고객들에게 불편함을 주지 않은지 확인한다).

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
편안한 안락의자를 비치하여 고객이 쉴 수 있도록 쾌적한 분위기를 조성하는가?	○	○
필수항목	×	×

5) 꽃 장식은 신선한 꽃으로 훼손 없이 진열되어 있는가?

\* 시들지 않은 꽃을 사용한다.



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 암행평가자는 호텔 로비에 진열된 꽃 상태를 관찰 평가한다.
- 꽃은 시들지 않았는지 확인하고, 조화일 경우 깔끔하게 정돈되어 있는지 확인한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
꽃 장식은 신선한 꽃으로 훼손 없이 진열되어 있는가?	○	×
필수항목	×	×

6) 화장실을 결함 없이 깨끗하게 유지하는가?

\* 화장실 바닥, 변기, 세면대 상태를 청결하게 유지한다.

\* 화장실 용품(화장지, 비누, 수건, 티슈 등)이 잘 준비되어 있어야 한다.



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 암행평가자는 화장실을 방문하여 청결상태를 관찰 평가한다.
- 화장실 바닥에 휴지와 쓰레기 등 오물이 떨어져 있지 않은가.
- 화장실 안쪽의 휴지통은 넘치지 않는가.
- 화장실 세면대는 이물질 없이 청결하게 관리하고 있는가.
- 화장실 비치용품(화장지, 비누, 핸드타월 등)이 준비되어 있는가.  
(핸드타월 대신 손 건조기가 비치된 경우 건조기의 작동 상태를 확인한다.)

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
화장실을 결함 없이 깨끗하게 유지하는가?	○	○
필수항목	×	×

7) 엘리베이터를 깨끗하게 유지하는가?

\* 바닥, 유리, 금속표면과 거울을 깨끗하게 유지한다.



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 암행평가자는 엘리베이터를 탑승한 후 청결상태를 관찰 평가한다.
- 바닥에 오물이나 휴지가 떨어져 있지 않은가.
- 벽면 유리나 금속의 표면이 깨끗하게 닦여져 있는가.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
엘리베이터를 깨끗하게 유지하는가?	○	○
필수항목	×	×

8) 호텔서비스 정보게시판은 설치되어 있는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 암행평가자는 호텔서비스 정보게시판의 설치여부를 관찰 평가한다.
- 정보게시판의 내용에 오류가 없는지 확인한다.  
(일정이 지난 프로그램, 진행하지 않는 내용을 게시하여 고객에게 혼동을 주지 않는지 확인한다.)



※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
호텔서비스 정보게시판은 설치되어 있는가?	○	○
필수항목	×	×

나. 프런트 데스크 서비스(체크인)

평가개요 : 프런트 직원들은 고객을 반갑게 맞이하고 체크인하며, 고객의 예약사항을 확인해야 한다.

1) 프런트 직원들은 깨끗하고 단정한 유니폼을 착용하여 깔끔한 인상을 주는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 암행평가자는 프런트 직원들의 유니폼을 확인한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
프런트 직원들은 깨끗하고 단정한 유니폼을 착용하여 깔끔한 인상을 주는가?	○	○
필수항목	×	×

2) 호텔 직원들은 명찰을 패용하는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 암행평가자는 호텔 직원들이 명찰을 패용했는지 확인한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
호텔 직원들은 명찰을 패용하는가?	○	○
필수항목	×	×

3) 프런트 직원의 행동은 자신감 있고 품위 있으며, 고객에게 안정감을 주는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 암행평가자는 프런트 직원들에게 질문을 던져서 직원들이 전문성과 자신감으로 고객에게 믿음을 주는지 관찰 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
프런트 직원의 행동은 자신감 있고 품위 있으며, 고객에게 안정감을 주는가?	○	○
필수항목	×	×

4) 프런트의 직원들은 외국어를 구사할 수 있어야 한다.



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 암행평가자는 프런트 직원들의 외국어 구사능력 정도를 관찰 평가한다. 프런트 직원들의 외국어 능력은 등급평가 기준상의 필수항목에 해당한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
프런트의 직원들은 외국어를 구사할 수 있어야 한다.	○	○
프런트 근무자의 외국어 구사가 불가능한 경우 등급불가	○	○

5) 프런트 직원은 고객의 예약사항을 다시 한 번 체크하는가?

\* 숙박기간, 객실유형, 객실요금



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 체크인을 하면서 프런트 직원이 예약사항을 재차 확인하는지 관찰 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
프런트 직원은 고객의 예약사항을 다시 한 번 체크하는가?	○	○
필수항목	×	×

6) 고객이 문의할 경우 프런트 직원은 호텔이 제공하는 각종 서비스를 친절하게 설명하는가?

\* 필요시 고객에게 호텔서비스 안내지를 제공해야 한다.



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 프런트 직원의 고객의 다양한 질문에 대한 응대 태도를 관찰한다.
- (프런트가 혼잡하여 바쁜 시간에도)호텔에서 제공하는 각종 서비스를 고객에게 친절하게 안내해주는지, 사무적으로 응대하는지, 고객이 요구할 경우 안내지를 함께 제공하는지 관찰하여 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
고객이 문의할 경우 프런트 직원은 호텔이 제공하는 각종 서비스를 친절하게 설명하는가?	○	○
필수항목	×	×

#### 4. 객실서비스

##### 가. 입실서비스

1) 호텔 측은 고객이 쉽게 객실을 찾을 수 있도록 안내하고 있는가?



##### 해설, 중요관점, 확인사항

- 호텔의 동과 층, 객실의 호수 표시가 한눈에 알아볼 수 있게 되어 있는가.
- 객실 방향을 안내받을 수 있도록 호텔직원이 적절한 위치에 배치되어 있는가.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
호텔 측은 고객이 쉽게 객실을 찾을 수 있도록 안내하고 있는가?	○	○
필수항목	×	×

2) 엘리베이터는 고객이 편리하게 이용할 수 있는가?



##### 해설, 중요관점, 확인사항

- 건물에서 엘리베이터의 위치와 호텔의 규모 대비 엘리베이터 수량은 적절한가.
- 같은 라인에 여러 대의 엘리베이터가 설치된 경우 운행이 겹치지 않도록 작동하는가.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
엘리베이터는 고객이 편리하게 이용할 수 있는가?	○	○
필수항목	×	×

3) 벨맨은 고객에게 친절한 서비스를 제공하는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 호텔에 도착한 고객을 신속하게 맞으며 객실까지 친절하게 안내하는가.
- 고객에게 호텔 시설에 대한 정보를 안내하는가.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	5성급	4성급
		벨맨은 고객에게 친절한 서비스를 제공하는가?	○
필수항목		×	×

**나. 객실서비스**

평가개요 : 숙박기간 동안 고객에게 안락함을 보장할 수 있도록 객실과 욕실의 모든 기능은 적절해야 한다.

1) 객실 내 가구의 구비 및 관리상태  
 \* 옷장, 테이블, 화장대, 서랍, 업무가 가능한 책상과 의자



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 객실 내 가구가 모두 구비되어 있는지, 일부만 구비돼 있는지 혹은 가구가 비치되어 있지 않거나 심하게 훼손되어 있는지 여부를 관찰하여 평가한다. 객실 내 가구는 등급평가 기준상의 필수항목에 해당한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	5성급	4성급
		객실 내 가구의 구비 및 관리상태	○
객실가구를 갖추지 않았거나 교체 필요성이 느껴질 정도로 훼손된 경우 등급불가		○	○

2) 침대는 정돈되고 안락하며 침대시트는 잘 다려서 주름이 없는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 객실 침대를 이용해 보고 안락성과 청결성을 평가한다.
- 침구류는 세탁되어 주름 없이 다려져 있는가.
- 세탁된 침구류에 기타 이물질(머리카락, 얼룩 등)이 남아있지 않는가.
- 침구류가 잘 정돈되어 있는가.
- 침대 및 침구류는 등급평가 기준상의 필수항목에 해당한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
침대는 정돈되고 안락하며 침대시트는 잘 다려서 주름이 없는가?	○	○
침대 및 침구류의 교체가 필요한 수준인 경우 등급불가	○	○

3) 객실 바닥 또는 카펫, 천정, 창문, 벽지, 커튼과 가구들을 청결한가?  
 \* 훼손(균열, 이가 빠지거나 조각난 곳, 긁힌 자국, 오염, 변색)이 없어야 한다.



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 객실시설(객실바닥 또는 카펫, 천정, 창문, 벽지, 커튼, 가구)의 청결상태를 관찰 평가한다.
- 객실 카펫, 커튼, 벽지는 얼룩, 변색, 머리카락 등으로 오염된 부분이 없는가.
- 객실 벽지, 창문, 천정은 낙서, 긁힌 자국, 균열 등으로 훼손된 부분이 없는가.
- 객실 가구는 이가 빠지거나 조각난 곳, 균형이 맞지 않아 삐걱거리는 곳이 없는가.
- 객실의 전반적인 청결여부와 훼손 정도를 면밀히 관찰하여 평가한다.
- 객실의 청결은 등급평가 기준상의 필수항목에 해당한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
객실 바닥 또는 카펫, 천정, 창문, 벽지, 커튼과 가구들을 청결한가?	○	○
객실이 매우 불결한 경우 등급불가	○	○

4) 객실 내 모든 조명은 고장 난 것 없이 올바르게 작동하는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 객실 내 모든 조명을 조작하여 고장 난 조명이 있는지 확인한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
객실 내 모든 조명은 고장 난 것 없이 올바르게 작동하는가?	○	○
필수항목	×	×

5) 객실은 고객이 쾌적하게 이용할 수 있도록 유지 관리되고 정리정돈 되는가?  
 \* 욕실 및 화장실 청소, 수건교환, 침대정리, 침대포·베개포 교환 및 정리, 커튼 닫기, 조명조정, 쓰레기 버림 등



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 고객이 불쾌감을 느끼지 않도록 객실을 청결하게 관리하며 유지하는지 관찰 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
객실은 고객이 쾌적하게 이용할 수 있도록 유지 관리되고 정리정돈 되는가?	○	○
필수항목	×	×

6) 객실 편의용품을 정연하게 지정장소에 비치하는가?

\* 슬리퍼(2개), 메모지와 볼펜, 티슈 등



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 객실용품을 정연하게 지정장소에 비치되었는지, 내용물은 충분한지 확인한다.
- 메모지 수량은 적당히 채워져 있는가.
- 볼펜은 사용이 가능한가.
- 티슈는 내용물이 채워져 있는가.
- 슬리퍼는(2개 이상) 비치되어 있는가.
- 객실 편의용품의 제공은 등급평가 기준상의 필수항목에 해당한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
객실 편의용품을 정연하게 지정장소에 비치하는가?	○	○
객실 편의용품을 제공하지 않거나, 불량인 경우 등급불가	○	○

7) 에어컨과 히터는 정확하게 조절되고 올바르게 작동하는가?

\* 객실은 적절한 온도를 유지해야 하며, 고객이 원하는 객실 온도로 조절할 수 있어야 한다.



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 냉난방시설을 작동시켜보며 관찰 평가한다.
- 고객이 원하는 대로 온도 조절이 가능한가.
- 냉난방기에 표시된 온도와 실제 온도가 다르지 않은가(온도 조절기 숫자는 작동되지만 실제로 온도 조절이 안 되는 경우).
- 냉난방설비는 등급평가 기준상의 필수항목에 해당한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
에어컨과 히터는 정확하게 조절되고 올바르게 작동하는가?	○	○
냉난방설비 매우 미흡시 등급불가	○	○

8) 객실 내 필기도구를 책상 위에 비치하고 아래 용품을 비치하는가?

\* 불편신고엽서, 편지지, 편지봉투, 명함, 호텔엽서



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 객실 내 책상 위에 필기도구가 모두 비치되어 있는지 확인한다.
- 불편신고엽서 비치는 등급평가 기준상의 필수항목에 해당한다. 단, 관광안내전화(1330) 홍보물을 비치한 경우에는 불편신고엽서를 비치한 것으로 본다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
객실 내 필기도구를 책상 위에 비치하고 아래 용품을 비치하는가?	○	○
불편신고엽서 미비치 시 등급불가	○	○

9) 객실의 차양 및 방충망(필요시)은 설치되어 있는가?

※ 객실의 차양을 위한 커튼 및 압막, 방충망 등 설치 유무 및 관리상태



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 압행평가자는 숙박중인 객실의 차양 및 방충망(필요시)을 확인한다.
- 차양을 위한 커튼 및 압막, 방충망이 설치되어 있는가.
- 설치된 차양과 방충망이 훼손되었거나 구멍 뚫린 곳은 없는가.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
객실의 차양 및 방충망(필요시)은 설치되어 있는가?	○	○
필수항목	×	×

10) 객실은 방음이 잘되고 있는가?

\* 객실과 객실, 객실과 복도, 객실과 외부간의 방음상태

\* 벽의 차음상태, 객실유리, 문 등의 차음상태, 기기소음 또는 외부의 소음으로부터의 완벽한 방음 등



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 암행평가자는 숙박중인 객실의 방음 상태를 평가한다.
- 완벽하게 방음이 되는지, 작은 소음이 전해지는지, 전혀 방음이 안 되는지 관찰하여 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	5성급	4성급
객실은 방음이 잘되고 있는가?		○	○
필수항목		×	×

11) TV와 리모컨은 모든 기능에 문제가 없어야 하며 TV 영상과 소리 모두 잘 나오는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- TV와 리모컨을 작동시켜보며 기능을 확인한다.
- 제공되는 채널을 모두 돌려보면서 영상에 문제가 없는지, 소리는 잘 나오는지, 리모컨은 잘 작동되는지 확인하여 평가한다.



※ 적용여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	5성급	4성급
TV와 리모컨은 모든 기능에 문제가 없어야 하며 TV 영상과 소리 모두 잘 나오는가?		○	○
필수항목		×	×

12) 객실 내 호텔의 제반서비스에 대하여 한국어와 외국어로 제작된 안내물 제공(객실TV 동영상 또는 안내홍보물 등)



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 객실 내 호텔의 제반서비스에 대하여 한국어와 외국어로 제작된 안내물 (객실TV 동영상 또는 안내홍보물 등)이 있는지 확인한다.
- 안내물은 TV 동영상과 홍보책자가 모두 제공되고 있는가.
- 홍보자료의 내용은 고객이 호텔의 제반 서비스를 이해하기 쉽도록 구성되어 있는가.
- 내국인과 외국인을 위한 서비스가 함께 제공되고 있는가.
- 홍보물의 내용이 다양하며 좋은 품질의 재료를 사용했는가.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
객실 내 호텔의 제반서비스에 대하여 한국어와 외국어로 제작된 안내물 제공(객실TV 동영상 또는 안내홍보물 등)	○	○
안내물 미제공시 등급불가	○	○

13) 고객의 귀중품을 보관할 수 있는 안전금고를 비치했는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 객실 내 안전금고가 비치되어 있는지 확인하고, 사용이 가능한지 확인한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
고객의 귀중품을 보관할 수 있는 안전금고를 비치했는가?	○	○
필수항목	×	×

14) 안전 금고는 사용이 편리하며 쉽게 이해할 수 있는 사용 설명서를 비치하는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 객실 내 안전 금고 사용 설명서를 읽어보며 평가한다.
- 사용 설명서에 따른 안전 금고의 사용은 편리한가.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
안전 금고는 사용이 편리하며 쉽게 이해할 수 있는 사용 설명서를 비치하는가?	○	○
필수항목	×	×

15) 호텔 지배인 또는 프런트 직원이 객실 장비의 결함에 대해 연락받는 즉시 신속하게 장비를 수리, 교환하거나 필요한 조치를 하는가?  
\* 필요한 경우에, 고객에게 불편함에 대한 보상과 함께 다른 객실을 제공한다.



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 객실 내 장비에 대한 수리를 요청하고 대응 조치를 관찰 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
호텔 지배인 또는 프런트 직원이 객실 장비의 결함에 대해 연락받는 즉시 신속하게 장비를 수리, 교환하거나 필요한 조치를 하는가?	○	○
필수항목	×	×

16) 나무 옷걸이 7개 이상(2개의 옷걸이는 집게가 달린 것으로) 준비하는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 객실 옷장에 옷걸이 비치 상태를 확인한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	5성급	4성급
나무 옷걸이 7개 이상(2개의 옷걸이는 집게가 달린 것으로) 준비하는가?		○	○
필수항목		×	×

17) 구두를 닦을 수 있는 천 또는 솔을 비치하는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 구두를 닦을 수 있는 천 또는 솔이 있는지 확인한다.



※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	5성급	4성급
구두를 닦을 수 있는 천 또는 솔을 비치하는가?		○	○
필수항목		×	×

18) 욕실의 환기 및 배수상태는 양호한가 ?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 욕실을 이용해 보면서 환기 및 배수 상태를 평가한다.
- 욕실의 환기는 잘 되는가.
- 세면대, 욕조, 하수구의 물 빠짐(배수)이 빠른가.
- 욕실의 환기 또는 배수상태는 등급평가 기준상의 필수항목에 해당한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
욕실의 환기 및 배수상태는 양호한가 ?	○	○
욕실의 환기 또는 배수상태 매우 미흡시 등급불가	○	○

19) 욕실의 청결 및 관리상태  
 \* 욕실바닥, 벽면, 천장의 청결상태  
 \* 욕조, 변기, 세면대, 고무매트, 비누받침대, 샤워기, 조명, 욕조손잡이의 청결상태



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 욕실을 이용해 본 후 청결 및 관리 상태를 평가한다.
- 욕실 바닥, 벽면, 천정 및 모든 욕실 용품에 오물, 얼룩, 물때가 남아 있지 않은지 욕실의 전반적인 청결상태를 평가한다.
- 욕실의 청결은 등급평가 기준상의 필수항목에 해당한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
욕실의 청결 및 관리상태	○	○
욕실청결 매우불결 시 등급불가	○	○

20) 욕실 가구(욕조 또는 샤워부스, 세면대 등)의 품질 및 훼손정도

\* 욕조의 크기, 안전 및 편의를 고려한 디자인



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 욕실을 이용해 본 후 욕실가구의 품질과 훼손 여부를 평가한다.
- 욕조, 샤워부스, 세면대, 수건의 품질(기능)과 디자인(크기, 모양)을 평가한다.
- 욕실가구는 등급평가 기준상의 필수항목에 해당한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
욕실가구(욕조 또는 샤워부스, 세면대 등)의 품질 및 훼손정도	○	○
욕실가구의 교체가 필요한 경우 등급불가	○	○

21) 호텔 욕실의 편의용품들을 잘 비치하는가?

\* 헤어드라이기, 타월(4종 이상), 티슈, 비누, 샴푸, 린스, 샤워캡, toilet paper



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 욕실 편의용품 비치 상태를 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
호텔 욕실의 편의용품들을 잘 비치하는가?	○	○
욕실의 편의용품이 비치되지 않았거나, 품질이 불량한 경우 등급불가	○	○

22) 객실 정원에 해당하는 수량의 가운을 비치하는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 가운의 수량을 확인한다. 필요시 하우스키퍼에 전화하여 문의한다.
- 객실 정원을 확인하고 해당 수량의 가운이 비치되어 있는지 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
객실 정원에 해당하는 수량의 가운을 비치하는가?	○	○
필수항목	×	×

**다. 야간근무 서비스**

평가개요 : 호텔직원은 고객의 숙박기간 동안 밤낮의 제약 없이 고객이 요구에 항상 주의를 기울이고 응대해야 한다.

1) 야간근무 직원은 프런트 데스크를 비우지 않고, 로비에서 보이는 곳에 위치하는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 야간에 로비에 내려가서 프런트 데스크를 비우지 않는지 관찰 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
야간근무 직원은 프런트 데스크를 비우지 않고, 로비에서 보이는 곳에 위치하는가?	○	×
필수항목	×	×

2) 야간근무 직원의 용모는 단정한가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 야간근무 직원이 단정한 용모를 갖췄는지 관찰 평가한다.
- 복장 및 두발 명찰 패용 상태를 관찰하여 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
야간근무 직원의 용모는 단정한가?	○	×
필수항목	×	×

3) 야간에 고객이 프런트 데스크에 전화했을 때, 직원은 벨이 3번 이상 울리기 전에 전화를 받는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 야간에 프런트 데스크에 전화해서 벨이 3번 이상 울리기 전에 받는지 관찰 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
야간에 고객이 프런트 데스크에 전화했을 때, 직원은 벨이 3번 이상 울리기 전에 전화를 받는가?	○	○
필수항목	×	×

4) Wake Up Call서비스는 제공되는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- Wake Up Call 장비 설치 또는 프런트 데스크에 직접 요청하여 서비스 여부를 확인한다.



※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
Wake Up Call서비스는 제공되는가?	○	○
필수항목	×	×

**라. 미니바**

- ※ 미니바가 없는 경우 세부 평가항목은 0점으로 평가  
평가개요 : 고객은 객실 미니바를 편리하게 이용할 수 있어야 한다.

1) 미니바 품목별 가격이 표시되어 있는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 미니바 품목별 가격이 표시되어 있는지 확인한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
미니바 품목별 가격이 표시되어 있는가?	○	○
필수항목	×	×

2) 미니바 메뉴는 외국어로 표기되어 있는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 미니바 메뉴는 외국어로 표시되었는지 확인한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	5성급	4성급
미니바 메뉴는 외국어로 표기되어 있는가?		○	○
필수항목		×	×

3) 미니바의 제품이 유통기한이나 사용기간을 넘기지 않는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 미니바 제품의 유통기한과 사용기간을 확인한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	5성급	4성급
미니바의 제품이 유통기한이나 사용기간을 넘기지 않는가?		○	○
필수항목		×	×

4) 얼음 용기(ice bucket)와 병과 캔, 유리잔과 잔 받침은 청결하고 결함이 없는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 얼음 용기(ice bucket)와 병과 캔, 유리잔과 잔 받침은 청결하고 결함이 없는지 확인한다.
- 모든 집기가 매우 청결하며 고객이 사용하기에 깔끔하게 구비되어 있는지 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
얼음 용기(ice bucket)와 병과 캔, 유리잔과 잔 받침은 청결하고 결함이 없는가?	○	○
필수항목	×	×

5) 고객들에게 청결하고 잘 구비된 무료 음료(차와 커피용품들)를 제공하는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 객실 내에 무료음료가 있는지 확인한다.
- 고객을 배려한 무료 음료 서비스의 정도를 관찰하여 평가한다.



※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
고객들에게 청결하고 잘 구비된 무료 음료(차와 커피용품들)를 제공하는가?	○	×
필수항목	×	×

**마. 세탁서비스**

- ※ 세탁서비스가 없는 경우 세부 평가항목은 0점으로 평가  
평가개요: 호텔의 세탁서비스는 믿을 만하고 편리하게 제공해야 한다.

1) 제공되는 세탁서비스의 수준은 어떠한가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 세탁서비스 제공여부를 문의하고 확인한다.
- 세탁서비스가 신속하게 제공되는지 서비스 품질을 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	5성급	4성급
		제공되는 세탁서비스의 수준은 어떠한가?	○
필수항목		×	×

2) 객실 내 안내책자에 세탁서비스를 안내(전화번호 포함)하고 있는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 객실 안내책자에 세탁서비스 전화번호가 있는지 확인한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	5성급	4성급
		객실 내 안내책자에 세탁서비스를 안내(전화번호 포함)하고 있는가?	○
필수항목		×	×

3) 세탁비용에 대하여 정확하게 안내하는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 세탁 품목에 따른 세탁비용이 정확히 안내되어 있는지 관찰 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
세탁비용에 대하여 정확하게 안내하는가?	○	×
필수항목	×	×

**바. 하우스키퍼**

평가개요 : 호텔 서비스는 고객요청 시 신속하게 조치되어 고객을 안심시켜주어야 한다.

1) 하우스키퍼는 24시간 제공하는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 밤늦은 시간에 하우스키퍼를 요청하거나, 제공이 되는지 문의하여 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
하우스키퍼는 24시간 제공하는가?	○	○
필수항목	×	×

2) 친절하고 적극적인 서비스자세로 대응하는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 늦은 시간에 고객이 필요한 것을 요청할 때 호텔 직원의 대응 태도를 관찰한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
친절하고 적극적인 서비스자세로 대응하는가?	○	○
필수항목	×	×

**사. 객실 부가 서비스**

평가개요: 호텔은 고객들이 편히 쉴 수 있도록 객실 부가 서비스를 제공해야 한다.

1) 객실에 다양한 채널(10개 이상)이 방송되는 TV와 라디오를 비치하는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 객실 내 TV에 방송되는 채널을 확인한다. 라디오를 확인한다.
- 객실 TV의 방송 채널이 10개 이상이며, 라디오가 함께 비치돼 있는지 확인한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
객실에 다양한 채널(10개 이상)이 방송되는 TV와 라디오를 비치하는가?	○	○
필수항목	×	×

2) 객실에 인터넷 서비스를 제공하는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 객실에서 인터넷이 접속되는지 확인한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
객실에 인터넷 서비스를 제공하는가?	○	○
필수항목	×	×

3) 객실 부가 서비스를 편리하게 이용할 수 있도록 정보를 제공하고 있는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 객실 부가 서비스 정보제공 여부를 확인한다.
- TV, 라디오의 방송 안내 및 인터넷 사용을 위한 부가서비스 정보를 구체적으로 제공하는지 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
객실 부가 서비스를 편리하게 이용할 수 있도록 정보를 제공하고 있는가?	○	×
필수항목	×	×

**아. 객실 보안 및 안전**

평가개요 : 객실은 고객이 안전하고 편리하게 이용할 수 있어야 한다.

1) 객실 내 비상시 안내 지침서 구비 여부 및 비상대피 안내도 부착 여부



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 객실 내 비상안내 지침서와 비상대피도가 모두 부착돼 있는지 확인한다.
- 객실 내 비상시에 대비한 안내 자료는 등급평가 기준상의 필수항목에 해당한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
객실 내 비상시 안내지침서 구비 여부 및 비상대피 안내도 부착 여부	○	○
객실 내 비상시에 대비한 안내 자료가 없는 경우 등급불가	○	○

2) 모든 객실에 이용이 편리하고 안전한 잠금장치(마그네틱 카드 등)를 설치하였는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 암행평가자는 객실을 이용하면서 잠금장치의 편리성과 안전성을 평가한다.



※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
모든 객실에 이용이 편리하고 안전한 잠금장치(마그네틱 카드 등)를 설치하였는가?	○	○
필수항목	×	×

3) 객실 문에 문이 세게 닫히는 것을 방지하는 장치(도어체커 등)를 설치하였는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 객실 문을 닫으면서 문이 부드럽게 닫히는지 확인한다.
- 문이 세게 닫히는 것을 방지하는 장치가 있는지 설치 여부를 평가한다.



※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
객실 문에 문이 세게 닫히는 것을 방지하는 장치 (도어체커 등)를 설치하였는가?	○	○
필수항목	×	×

**5. 룸서비스**

※ 룸서비스가 없는 경우 세부 평가항목은 0점으로 평가

평가개요 : 고객은 언제든지 객실에서 룸서비스를 제공받을 수 있어야 한다.

1) 식음료 서비스는 24시간 제공되는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 식음료의 룸서비스 시간을 확인한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
식음료 서비스는 24시간 제공되는가?	○	○
필수항목	×	×

2) 룸서비스 메뉴는 모든 객실에 비치하는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 룸서비스 메뉴가 객실에 비치되어 있는지 확인한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	5성급	4성급
룸서비스 메뉴는 모든 객실에 비치하는가?		○	○
필수항목		×	×

3) 룸서비스 제공시 기물은 우수하며 청결하게 제공되고 있는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 룸서비스를 받았을 때 고객의 마음이 흡족하도록, 사용한 용기가 우수하고 청결하며 시각적으로도 보기에 좋은지 서비스 정도를 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	5성급	4성급
룸서비스 제공시 기물은 우수하며 청결하게 제공되고 있는가?		○	○
필수항목		×	×

4) 룸서비스 전화를 받는 직원은 외국어로 주문을 받을 수 있는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 암행평가자는 룸서비스를 주문할 때 외국어로 요청하여 호텔직원의 외국어 가능여부를 관찰 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
룸서비스 전화를 받는 직원은 외국어로 주문을 받을 수 있는가?	○	○
필수항목	×	×

5) 룸서비스 주문은 친절하고 전문적인 태도로 응대하는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 암행평가자는 룸서비스에 전화를 걸어서 룸서비스 내용을 직원이 친절하고 상세하게 안내하는지 관찰하여 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
룸서비스 주문은 친절하고 전문적인 태도로 응대하는가?	○	○
필수항목	×	×

6) 룸서비스 직원은 유니폼과 명찰을 착용하는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 암행평가자는 룸서비스를 주문한 뒤 서비스하는 직원이 유니폼과 명찰을 착용했는지 확인한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
룸서비스 직원은 유니폼과 명찰을 착용하는가?	○	○
필수항목	×	×

7) 음식과 식기는 객실로 서비스 되는 동안 위생적으로 커버를 씌워 운반하는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 음식과 식기는 위생적으로 커버를 씌워서 운반하는지 확인한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
음식과 식기는 객실로 서비스 되는 동안 위생적으로 커버를 씌워 운반하는가?	○	○
필수항목	×	×

8) 고객이 객실 문을 열 때, 직원은 정중한 태도로 미소와 함께 인사하는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 암행평가자는 문을 열 때 직원이 정중한 태도로 인사하는지 확인한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	5성급	4성급
고객이 객실 문을 열 때, 직원은 정중한 태도로 미소와 함께 인사하는가?		○	○
필수항목		×	×

9) 주문이 잘못되지 않도록 직원은 고객이 주문한 메뉴를 재확인하는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 암행평가자는 룸서비스를 주문한 뒤 호텔 측에서 주문사항을 재확인하는지 관찰 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	5성급	4성급
주문이 잘못되지 않도록 직원은 고객이 주문한 메뉴를 확인하는가?		○	○
필수항목		×	×

10) 직원은 용모 단정하고 개인의 위생을 청결히 하는가?

\* 용모 및 개인위생 : 깔끔한 두발, 청결한 손톱, 지나친 액세서리 금지 등



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 암행평가자는 룸서비스 직원이 용모단정하고 청결한지 확인한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	5성급	4성급
직원은 용모 단정하고 개인의 위생을 청결히 하는가?		○	○
필수항목		×	×

**6. 비즈니스센터**

평가개요 : 호텔은 고객이 투숙한 중에도 효율적인 업무 진행을 할 수 있도록 장비를 갖추어 적절한 업무 환경을 제공해야 한다.

1) 비즈니스센터는 전용공간으로 마련되어 이용이 편리한가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 암행평가자는 비즈니스센터를 방문하여 이용의 편리성을 관찰 평가한다.
- 비즈니스를 위한 전용시설과 장비가 구비되어 있는지 확인한다.
- 비즈니스센터 서비스는 등급평가 기준상의 필수항목에 해당한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	5성급	4성급
비즈니스센터는 전용공간으로 마련되어 이용이 편리한가?		○	○
비즈니스센터 서비스를 제공하지 않을 경우 등급불가		○	○

2) 비즈니스센터에는 PC, 통신장비, 복사기, 팩스기가 설치되었으며 잘 작동하는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 비즈니스센터에 설치된 장비의 작동상태를 관찰 평가한다.
- PC, 통신장비, 복사기, 팩스 기기가 모두 설치되어 있으며 잘 작동되고 있는지 확인한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
비즈니스센터에는 PC, 통신장비, 복사기, 팩스기가 설치되었으며 잘 작동하는가?	○	○
필수항목	×	×

3) 비즈니스센터가 야간에도 역할을 제대로 수행하는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 책상과 의자의 정돈 상태를 확인한다.
- 모든 기기가 잘 작동되며 집기들이 잘 정돈되어 있는지 확인한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
비즈니스센터가 야간에도 역할을 제대로 수행하는가?	○	○
필수항목	×	×

7. 식당(식당이 없는 경우 세부 평가항목은 0점으로 평가)

가. 식당 환경 및 고객 환대

평가개요 : 호텔 식당의 환경과 고객 환대를 평가한다.

1) 로비, 엘리베이터, 객실에는 식당을 안내하는 정보가 게시되는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 암행평가자는 로비, 엘리베이터, 객실을 다니면서 식당 정보가 게시되었는지 확인한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
로비, 엘리베이터, 객실에는 식당을 안내하는 정보가 게시되는가?	○	○
필수항목	×	×

2) 식당의 인테리어와 가구의 배치는 식당 컨셉(한식, 양식, 중식, 일식)에 어울리는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 암행평가자는 식당 분위기를 평가한다.
- 각 식당의 컨셉에 맞도록 실내장식과 가구 배치가 품위 있게 조화를 이루는지 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
식당의 인테리어와 가구의 배치는 식당 컨셉(한식, 양식, 중식, 일식)에 어울리는가?	○	×
필수항목	×	×

3) 고객이 식당에 들어서면 바로 매니저나 안내직원은 고객을 친절하게 맞이하는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 암행평가자는 식당에 들어설 때 안내직원이 친절하게 맞이하는지 관찰 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
고객이 식당에 들어서면 바로 매니저나 안내직원은 고객을 친절하게 맞이하는가?	○	○
필수항목	×	×

4) 신속하게 고객을 테이블로 안내(동행)하는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 암행평가자는 식당에 들어선다. 식당 직원이 신속하게 테이블까지 안내(동행)하는지 관찰한다.
- 고객이 들어서면 종사원이 신속하게 반응하여 안내하는지 확인한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
신속하게 고객을 테이블로 안내(동행)하는가?	○	×
필수항목	×	×

5) 식당 종사원의 용모는 단정하고 유니폼이 청결한가?

\* 잘 다려진 유니폼, 깔끔한 두발, 청결한 손톱, 지나친 액세서리 금지 등



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 암행평가자는 식당 종사원의 용모를 관찰 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
식당 종사원의 용모는 단정하고 유니폼이 청결한가?	○	○
필수항목	×	×

6) 고객과 마주치면 식당종사원은 밝은 표정으로 인사하는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 암행평가자는 호텔직원이 고객의 눈을 보며 밝게 인사하는지 확인한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
고객과 마주치면 식당종사원은 밝은 표정으로 인사하는가?	○	×
필수항목	×	×

**나. 식당메뉴**

평가개요 : 호텔 식당 메뉴는 다양하게 준비하고, 음식은 정갈하게 준비되어야 한다.

1) 식탁은 기본 기물이 갖추어져 있는가?

\* 냅킨, 컵, 메뉴판 등



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 암행평가자는 식당에 방문하여 테이블 세팅 상태를 확인한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	5성급	4성급
식탁은 기본 기물이 갖추어져 있는가?		○	○
필수항목		×	×

2) 식당종사원은 고객이 자리에 앉은 후 신속하게 메뉴판 및 메뉴정보를 제공하는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 암행평가자는 테이블에 앉은 후 신속하게 메뉴판을 제공하는지 확인한다.



※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	5성급	4성급
식당종사원은 고객이 자리에 앉은 후 신속하게 메뉴판 및 메뉴정보를 제공하는가?		○	○
필수항목		×	×

3) 식당 종류별 주 메뉴는 다양하며 외국어로 표시되어 있는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 암행평가자는 메뉴 종류와 외국어 메뉴판을 확인한다.
- 각 식당별로 제공되는 메뉴의 수량과 외국어 표시 여부를 확인한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
식당 종류별 주 메뉴는 다양하며 외국어로 표시되어 있는가?	○	○
필수항목	×	×

**다. 음식 및 음료제공 서비스**

평가개요 : 호텔 식당 서비스는 정중하며 고객의 선호도에 맞추어서 제공되어야 한다..

1) 조리된 음식은 알맞은 온도로 제공하는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 암행평가자는 음식을 먹어보면서 알맞은 온도로 음식이 제공되었는지 평가한다.
- 뜨겁고 찬 음식의 종류가 메뉴에 알맞은 온도로 제공되는지 확인한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
조리된 음식은 알맞은 온도로 제공하는가?	○	○
필수항목	×	×

2) 고객이 식사를 하는 동안, 직원은 고객의 대화를 방해하지 않고 고객의 부름에 대비하여 항상 주의를 기울이는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 식사하면서 식당종사원이 고객들에게 주의를 기울이는지 관찰한다.
- 고객이 부르면 바로 응대하는지, 여러 번 호출해야만 직원의 서비스를 받을 수 있는지 여부를 관찰하여 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	5성급	4성급
	고객이 식사를 하는 동안, 직원은 고객의 대화를 방해하지 않고 고객의 부름에 대비하여 항상 주의를 기울이는가?		○
필수항목		×	×

3) 식당종사원은 고객들이 식당을 떠날 때 감사인사를 건네는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 암행평가자는 식당을 떠날 때 식당종사원이 인사를 하는지 확인한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	5성급	4성급
	식당종사원은 고객들이 식당을 떠날 때 감사인사를 건네는가?		○
필수항목		×	×

**8. 체크아웃**

평가개요 : 호텔직원은 고객에게 친절하고 따뜻한 인사를 건네야 한다. 체크아웃은 신속하고 편리하게 이루어 져야한다.

1) 호텔직원은 매 순간 정중하게 고객을 맞이하는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 암행평가자는 체크아웃을 하기 위하여 프런트로 내려간다. 프런트 직원이 고객을 정중하게 맞이하는지 확인한다.
- 프런트 직원은 바쁜 중에라도 찾아온 고객의 눈을 마주치며 친절하고 정중하게 응대하는가.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	5성급	4성급
호텔직원은 매 순간 정중하게 고객을 맞이하는가?		○	○
필수항목		×	×

2) 체크아웃은 신속하게 진행하는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 암행평가자는 체크아웃 소요 시간을 체크한다.
- 고객이 기다리지 않도록 신속하게 처리하는지 여부를 확인한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	5성급	4성급
체크아웃은 신속하게 진행하는가?		○	○
필수항목		×	×

3) 직원은 계산서를 처리하기 전에 모든 항목이 정확한지 고객에게 확인하는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 암행평가자는 체크아웃 하면서 직원이 계산서 항목을 고객에게 정확히 확인한 뒤에 처리하는지 계산서 처리과정을 관찰 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
직원은 계산서를 처리하기 전에 모든 항목이 정확한지 고객에게 확인하는가?	○	○
필수항목	×	×

**9. 배웅**

평가개요 : 호텔 직원은 고객이 편안하게 가실 수 있도록 필요한 지원서비스를 친절하게 제공해야 한다.

1) 직원은 미소 짓고 친절하며 호텔 이용에 불편이 없었는지 물어보는가?



**해설, 중요관점, 확인사항**

- 암행평가자는 고객이 호텔을 떠날 때 배웅하는 직원들의 태도를 관찰하며 이 항목을 평가한다.

※ 적용 여부(적용○, 미적용×)

평가내용	등급	
	5성급	4성급
직원은 미소 짓고 친절하며 호텔이용에 불편이 없었는지 물어보는가?	○	○
필수항목	×	×

부  
임



# 호텔업 등급결정업무 위탁 및 등급결정에 관한 요령

제정 2011.3.31, 문화체육관광부고시 제2011-12호

개정 2015.2.13, 문화체육관광부고시 제2015-6호

**제1조(목적)** 이 요령은 관광진흥법 시행령(이하 "령"이라 한다) 제66조 제3항 및 관광진흥법 시행규칙(이하 "규칙"이라 한다) 제25조의3 제3항의 규정에 의거 호텔업 등급결정업무의 위탁과 등급결정기준 및 그 절차 등에 관한 세부적인 사항을 정함으로서 호텔업의 등급결정이 합리적이고 효율적으로 이루어지도록 함을 목적으로 한다.

**제2조(등급결정업무의 위탁)** ① 영 제66조의 규정에 의하여 호텔업의 등급결정 업무를 수행하고자 하는 법인은 별지 제1호 서식의 호텔업 등급결정업무 수탁신청서에 다음 각 호의 서류를 첨부하여 문화체육관광부장관에게 제출하여야 한다.

1. 등급결정업무 실시계획서
2. 관광숙박업의 육성과 서비스 개선 등에 관한 연구 및 계몽활동 등의 실적 및 관련 자료
3. 제13조의 규정에 의하여 위촉한 호텔업 등급평가요원(이하"등급평가요원"이라 한다)의 명단, 이력서, 경력·실적증명서 또는 자격증사본(경력·실적 또는 자격이 있는 경우에 한한다) 및 위촉동의서

② 제1항 제1호의 등급결정업무 실시계획서에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 등급결정의 실시시기·방법 및 주안점

2. 제12조의 규정에 의한 호텔업 등급평가단(이하"평가단"이라 한다)의 구성원칙 또는 요령
  3. 등급결정 업무 수행을 위한 인력구성 및 운영계획
  4. 등급결정에 대한 수수료의 징수방법과 등급결정에 따른 비용 조달 방법
  5. 등급결정과정에서 나타날 수 있는 이견사항에 대한 조정절차 또는 방법
  6. 기타 효과적인 등급결정업무의 수행을 위하여 필요한 사항
- ③ 제1항에 따른 신청서를 제출받은 문화체육관광부장관은 「전자정부법」 제36조제2항에 따른 행정정보의 공동이용을 통하여 법인등기부등본을 확인하여야 한다.

**제3조(등급결정 수탁기관의 선정)** ① 문화체육관광부장관은 제2조의 규정에 의하여 등급결정업무 수탁신청서를 접수한 경우에는 구비요건을 확인하고 위탁여부를 결정하며, 등급결정 수탁기관의 선정은 3년 단위로 한다.

② 문화체육관광부장관은 제1항의 규정에 의하여 선정한 등급결정 수탁기관에 대하여 별지 제2호 서식의 호텔업 등급결정업무 수탁기관 확인증을 교부하고 이를 고시한 후 별지 제3호 서식의 호텔업 등급결정업무 수탁기관 등록대장에 이를 기재하고 관리하여야 한다.

**제4조(변경사항 통보)** 등급결정 수탁기관은 제2조 제1항 제3호의 사항을 변경하는 경우에는 문화체육관광부 장관에게 통보하여야 하며, 제2

항 각 호의 사항을 변경하는 경우에는 문화체육관광부장관의 승인을 받아야 한다.

**제5조(등급결정신청)** ① 법 제4조 제1항의 규정에 의하여 시장·군수·구청장(이하"등록관청"이라 한다)에게 호텔업을 등록한 자(이하 "사업자"라 한다)는 관광진흥법 시행규칙(이하"규칙"이라 한다) 제25조 제1항 각 호의 규정에 의한 호텔업 등급결정 신청사유가 발생한 때에는 별지 제4호 서식의 호텔업 등급결정 신청서(이하 "등급결정 신청서"라 한다)에 다음 각 호의 사항이 기재된 서류를 첨부하여 등급결정 수탁기관에 제출하여야 한다.

1. 호텔업 시설의 현황
2. 제7조의 규정에 의한 호텔업 세부등급 평가기준에 의한 자율평가결과
3. 호텔업 시설에 대한 개·보수 현황

② 사업자는 제1항 제3호의 규정에 의한 호텔업 시설의 개·보수 현황에는 필요한 증빙자료를 함께 제출하여야 한다. 다만, 그 증빙자료가 10면을 초과하는 경우에는 이를 요약하여 제출할 수 있다.

**제6조(등급결정 거부 제한)** 등급결정 수탁기관은 제5조 제1항의 규정에 의하여 사업자가 신청한 등급결정 신청을 거부할 수 없다. 단, 제5조 제1항 각호에 따른 서류가 미비한 경우에는 당해 신청을 접수하지 아니할 수 있다.

**제7조(등급평가기준)** ① 규칙 제25조 제3항의 규정에 의한 호텔업의 등급 결정의 기준은 별표1와 같다.

② 규칙 제25조 제3항에 따른 등급별 세부평가기준(이하 "등급평가기준"이라 한다)은 별표2와 같다.

**제8조(등급평가 실시)** ① 등급결정 수탁기관이 제5조 제1항의 규정에 의한 등급결정신청서를 접수한 때에는 평가단을 구성하여 등급평가를 위한 조사를 실시하여야 한다.

② 제1항의 규정에 의한 조사는 사업자가 신청한 등급에 따라 다음 각 호와 같이 실시한다.

1. 신청한 등급이 4·5성급 인 경우 : 등급평가요원이 사업자가 제출한 자율평가결과와 증빙자료를 참고하여 사업자에 사전통지 후 조사하는 현장평가(이하 "현장평가"라 한다.)와 등급평가요원이 당해 호텔에 사전통지 없이 암행으로 1박을 하며 조사하는 암행평가(이하 "암행평가"이라 한다.)를 모두 실시한다.

2. 신청한 등급이 1·2·3성급 인 경우 : 현장평가 및 당해 호텔에 사전통지 없이 방문하여 당일로 조사하는 불시평가(이하 "불시평가"라 한다.)를 모두 실시한다.

③ 평가단은 사업자에게 필요한 자료의 제출을 요구할 수 있다.

④ 신청 등급별 등급평가비용은 별표3과 같다. 다만, 평가비용을 지급함에 있어 세부적인 사항은 등급결정 수탁기관의 장이 정한다.

**제9조(결과보고서의 제출)** 평가단은 제8조에 따른 조사를 완료한 때에는 별표2의 등급평가기준 양식에 따른 조사결과보고서(이하 "조사결과보고서"라 한다)를 현장에서 등급결정 수탁기관의 인솔자에게 제출

하여야 한다. 단, 압행 및 불시평가요원은 등급결정 수탁기관의 장이 정하는 바에 따라 제출할 수 있다.

**제10조(등급평가 및 통보)** ① 등급결정 수탁기관은 평가단으로부터 조사결과보고서를 제출 받은 때에는 7일 이내에 별표1의 기준을 적용하여 조사결과가 사업자가 신청한 등급의 결정기준을 충족하는지 판단하여야 한다.

② 등급결정 수탁기관은 제9조에 따라 제출된 조사결과보고서를 확인한 결과 등급평가요원 2인 이상의 평가점수 차이가 현장평가의 경우 총 배점의 20% 이상, 압행평가의 경우 총 배점의 30% 이상 발생한 경우 당해 등급평가요원 외의 자를 위촉하여 당해 조사를 다시 실시할 수 있다.

③ 등급결정 수탁기관은 제1항의 규정에 의한 등급평가결과를 별지 제5호의 서식에 따라 문화체육관광부장관과 등록관청 및 당해 사업자에게 즉시 통보하여야 한다.

④ 등급결정 수탁기관은 당해 사업자가 요청하는 경우 수탁기관의 장이 별도로 정하는 바에 따라 제2항에 따른 통보결과보다 세부적인 평가내용을 공개할 수 있다.

⑤ 등급결정 수탁기관은 제1항에 따라 평가한 결과 등급이 결정된 경우에는 사업자에게 별지 제6호의 서식에 따른 등급인정서를 발급하여야 한다.

**제11조(안전 관련 법규 준수여부 확인)** ① 사업자는 등급결정을 받으려

는 호텔시설이 다음 각 호의 점검 또는 검사 대상인 경우 해당 점검 또는 검사를 득하였음을 증빙하는 자료를 현장평가일까지 제출하여야 한다.

1. 시설물의 안전관리에 관한 특별법 제6조에 따른 안전점검 및 제7조에 따른 정밀안전진단
2. 소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 법률 제25조에 따른 점검
3. 승강기시설 안전관리법 제13조 및 제13조의 2에 따른 검사
4. 도시가스사업법 제17조에 따른 검사
5. 에너지이용합리화법 제39조에 따른 검사
6. 전기사업법 제65조에 따른 정기검사

② 등급결정 수탁기관은 사업자가 제1항의 규정에 따라 제출한 자료가 유효한 것인지를 확인하여야 하며, 유효여부는 등급결정일을 기준으로 판단한다.

**제12조(평가단의 구성)** ① 제8조 제1항의 규정에 의한 평가단은 별표4에 따라 구성한다.

② 등급결정 수탁기관이 제1항의 규정에 의한 평가단을 구성할 경우에 등급평가의 객관성·공정성 확보를 위하여 등급평가 대상호텔이 소재한 시·도와 인접지역에 상주하는 등급평가요원을 배제할 수 있다.

③ 평가단으로 구성된 등급평가요원은 등급평가대상 호텔과 이해관계가 없음을 확인하는 이해관계 확인서를 작성하여야 한다.

**제13조(등급평가요원의 위촉)** ① 등급결정 수탁기관은 제12조 제1항의

평가단을 구성하기 위하여 규칙 제72조 각 호의 규정에 의한 자격요건을 갖춘 자를 50인 이상 등급평가요원으로 위촉하여야 한다.

② 등급결정 수탁기관이 제1항의 규정에 의하여 등급평가요원으로 위촉하는 경우에는 다음 각 호의 서류를 제출 받아 관리하여야 한다.

1. 별지 제7호 서식에 의한 호텔업 등급평가요원 위촉동의서
2. 이력서
3. 경력 또는 실적증명서
4. 자격증사본
5. 윤리서약서

③ 등급결정 수탁기관은 제1항의 규정에 의하여 위촉한 등급평가요원에게는 별지 제8호 서식의 호텔업 등급평가요원 위촉장을 발급하여야 한다.

④ 등급평가요원은 제2항 각호에 따른 이력 및 경력이 변동되는 경우에는 등급결정 수탁기관에 알려야하며, 등급결정 수탁기관은 이에 대한 데이터베이스를 구축하여 관리하여야 한다.

⑤ 제1항의 규정에 의하여 위촉한 등급평가요원은 관광진흥법 제80조 제4항의 규정에 의한 등급결정 수탁기관의 임원으로 본다.

- 제14조(등급평가요원의 임기)** ① 제13조의 규정에 의하여 위촉된 등급평가요원의 임기는 위촉일부터 2년으로 한다. 다만, 등급결정 수탁기관이 새로 선정된 경우에는 임기와 관계없이 새로이 위촉할 수 있다.
- ② 등급평가요원은 1차에 한해 1년의 범위 내에서 연임할 수 있다.

③ 등급결정 수탁기관은 제1항의 규정에 의하여 임기가 만료되는 등급평가요원 중 재위촉하는 등급평가요원의 신분변동이 없는 경우에는 제13조 제2항 제1호의 호텔업 등급평가요원 위촉동의서만을 제출받아 재위촉할 수 있다.

**제15조(등급평가요원의 위촉제한)** 등급결정 수탁기관은 제16조의 규정에 의하여 해촉된 경력이 있는 자를 해촉된 날부터 5년이 경과하지 아니한 경우에는 등급평가요원으로 재위촉할 수 없다.

**제16조(등급평가요원의 해촉)** ① 등급결정 수탁기관은 제13조 제1항의 규정에 의하여 위촉한 등급평가요원이 다음 각 호의 1에 해당되는 경우에는 이를 해촉하여야 한다.

1. 평가단의 활동과 관련하여 국가공무원법 제56조·제58조·제60조·제61조 및 제63조의 규정에 위반한 행위를 한 때
2. 사망·해외이민·파산선고 등으로 등급평가요원으로서의 직무를 수행할 수 없을 때
3. 등급평가지 제12조 제3항에 따라 작성한 이해관계 확인서가 허위임이 확인되거나, 제13조 제2항 제5호의 윤리서약을 위반한 경우
4. 등급평가가 현저하게 잘못되었다고 인정할만한 사실이 발생한 경우 해당평가 결과에 귀책사유가 있는 때

② 등급결정 수탁기관은 제1항의 규정에 의하여 등급평가요원을 해촉한 경우에는 이를 즉시 문화체육관광부장관에게 통보하여야 한다.

**제17조(등급평가요원의 책임)** 등급평가요원은 평가단에 참여하여 입수

한 호텔업의 시설내용과 자료를 사업자의 동의 없이 외부에 누설하여서는 아니 된다.

**제18조(사업자의 의무)** 사업자는 제8조 제4항의 규정에 의하여 평가단으로부터 평가와 관련한 자료의 제출을 요구받은 때에는 성실하게 이에 응하여야 한다.

**제19조(수당 등의 지급)** 등급결정 수탁기관은 평가단에 참여한 등급평가요원에게 예산의 범위 안에서 수당과 여비를 지급할 수 있다.

**제20조(시설의 보완요청)** 등급결정 수탁기관은 평가단의 조사결과 나타난 노후화된 시설의 교체 또는 이용자의 서비스에 장애를 초래하는 사항에 대하여 시정하는 조치를 취할 수 있도록 관할관청에 이를 통보할 수 있다.

**제21조(재평가)** ① 등급결정 수탁기관은 등급결정을 신청한 사업자가 다음 각호의 사유가 발생한 경우 1차 조사시의 등급평가단 외의 자를 위촉하여 당해 호텔업 등급평가를 다시 실시한다. 단, 제2호에 따른 재조사의 경우 불시평가 평가요원 또는 암행평가 평가요원의 수를 당초의 2배로 한다.

1. 규칙 제25조의2 제1항 또는 제3항에 따라 사업자가 등급결정을 재신청한 경우
2. 규칙 제25조의2 제4항에 따라 사업자가 보류결정에 대해 이의를 신청하여 제24조에 따른 자문위원회가 정당한 이유가 있다고 판단한 경우

② 제1항에 따른 재평가 수수료는 사업자가 부담하되, 제1항 제2호에 따른 재평가의 경우 별표3에도 불구하고 등급평가요원의 수가 추가됨에 따른 실비를 가중한다.

**제21조의2(이의신청의 처리)** ① 규칙 제25조의2 제3항에 따라 등급결정에 이의를 신청하려는 사업자는 별지제9호 서식으로 이의신청서를 제출하여야 한다.

② 제1항에 따라 사업자가 등급결정에 이의를 신청한 경우 등급결정 수탁기관은 제24조에 따라 설치된 자문위원회에 등급결정 보류에 대한 이의신청 심의를 요청할 수 있다.

③ 제1항에 따라 등급결정 수탁기관의 요청을 받은 자문위원회는 등급결정 보류를 받은 자의 이의신청이 정당한 이유가 있는지 여부를 심의하여야 한다.

④ 자문위원회가 사업자의 이의신청에 따라 재평가할 필요가 있다고 판단하는 경우 등급결정 수탁기관은 등급평가를 다시 실시해야 한다.

**제22조(등급결정 수탁기관에 대한 지도점검)** ① 문화체육관광부장관은 필요하다고 인정하는 경우에는 등급결정 수탁기관에 대한 지도점검을 실시할 수 있다.

② 문화체육관광부장관은 제1항의 지도점검결과 등급평가가 부당하거나 부정하게 결정된 사실이 확인된 경우에는 등급결정 수탁기관의 장에게 호텔업에 대한 등급평가를 다시 실시하게 할 수 있다.

**제23조(위탁취소 등)** ① 문화체육관광부장관은 등급결정 수탁기관이

다음 각 호의 1에 해당하는 때에는 당해 등급결정 수탁기관에 대한 위탁을 취소할 수 있다.

1. 제4조의 규정에 의한 변경사항을 통보하지 않거나 승인 받지 아니하여 3회 이상의 독촉을 받고도 이를 이행하지 아니한 때
  2. 제6조의 규정을 위반하여 사업자로부터 등급결정 신청을 정당한 사유 없이 거절한 때
  3. 제12조의 규정에 의한 평가단의 구성 및 제13조의 규정에 의한 등급평가요원의 위촉이 부정한 방법에 의하여 이루어진 때
  4. 제13조의 규정에 의한 등급평가요원 최소 기준을 미달한 때
  5. 제22조의 규정에 의한 지도점검을 거부하거나 명령을 이행하지 아니한 때
  6. 그 밖에 문화체육관광부장관이 위탁취소가 필요하다고 판단한 때
- ② 문화체육관광부장관은 등급결정 수탁기관이 당해 등급의 평가가 부당하거나 부정하게 결정되는 등 등급결정과 관련한 과실이 발생할 경우에는 등급결정권한의 정지 조치를 6월 이내로 취할 수 있다.

**제24조(등급결정자문위원회의 설치)** ① 등급결정 수탁기관은 호텔 등급결정 업무의 효율적 추진과 투명성 제고를 위하여 호텔 또는 소비자보호 분야 전문가 5인 이상 15인 이내로 구성된 자문위원회를 둘 수 있으며, 이 경우 자문위원 총수의 3분의 1의 범위내에서 한국관광협회 중앙회 또는 한국관광호텔업협회에서 추천한 인사로 구성한다.

② 제1항에 따른 자문위원회는 다음 각호의 사항에 대하여 자문한다.

1. 호텔업 등급결정 제도의 개선에 관한 사항
  2. 이의신청 또는 불만처리의 해석 및 분쟁 조정사항
  3. 그 밖에 등급결정 수탁기관의 장이 필요하다고 인정하는 사항
- ③ 위원장은 위원 중에서 호선하며, 위원장은 회의에 관한 사무를 총괄하고 자문위원회를 대표한다.
  - ④ 위원장은 자문위원회의 회의를 소집하고, 그 의장이 된다.
  - ⑤ 자문위원회는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.
  - ⑥ 제1항부터 제5항까지에서 규정한 사항 외에 자문위원회의 구성 및 운영에 필요한 사항은 등급결정 수탁기관의 장이 정한다.

**제25조(운영세칙)** 이 고시에서 정한 사항 외에 호텔업 등급결정업무의 평가 및 절차에 관하여 필요한 사항은 등급결정 수탁기관의 장이 정한다.

## 부 칙

제1조(시행일) 이 고시는 공포한 날부터 시행한다.

제2조(등급기준 적용에 대한 경과조치) 2015년 12월 31일까지 대통령령 제25783호 관광진흥법 시행령 일부개정령 부칙 제3조제1항에 따라 종전의 규정에 따른 호텔업 등급결정을 신청하는 자에 대해서는 제7조, 제8조 제2항, 제9조, 제10조 제1항, 제11조, 제12조 제1항, 제21조, 제21조의2의 개정규정에도 불구하고 종전의 규정에 따른다. 단, 이 경우 사업자가 등급신청일까지 개정규정 제11조에 따른 점검

또는 검사를 득하였음을 증빙하는 자료를 제출한 경우에는 종전 고시 제12조 제1항에 따라 평가단을 구성할 때 서비스 상태 또는 소비자 만족도 평가 관계자 3인 이상으로 구성할 수 있다.

[별표1]

**호텔업의 등급결정 기준** (제7조제1항 관련)

구분		5성	4성	3성	2성	1성
등급 평가 기준	현장평가	700점	585점	500점	400점	400점
	암행평가/ 불시평가	300점	265점	200점	200점	200점
	총 배점	1,000점	850점	700점	600점	600점
결정 기준	공통 기준	1. 별표 2에 따른 등급별 등급평가기준 상의 필수항목을 충족할 것 2. 제11조 제1항에 따른 점검 또는 검사가 유효할 것				
	등급별 기준	평가점수가 총 배점의 90% 이상	평가점수가 총 배점의 80% 이상	평가점수가 총 배점의 70% 이상	평가점수가 총 배점의 60% 이상	평가점수가 총 배점의 50% 이상

[별표2]

## 호텔업 등급평가기준 (1성급, 현장평가 400점)

□호텔명:                      □평가요원:                      □평가일:                      .                      .                      .

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	현장 평가지침
<b>1. 공용 공간 서비스부문</b>				
<b>가. 호텔 안내 및 주차시설</b>				
<b>1) 호텔의 안내 정보</b>  ※ 호텔에 출입하는 고객의 이용 편의성을 고려한 호텔 주차시설 및 안내정보		8		주차시설 안내표시, 호텔시설 안내표시, 호텔진·출입구 안내표시 등 ○매우우수 (8) ○우수 (6) ○보통 (5) ○미흡 (3) ○매우미흡 (2) ○안내표시 없음 (0)
<b>2) 보안시설 설치 및 관리</b>  ※ 고객 안전관리를 위하여 필요한 장소에 보안시설(폐쇄회로 등)의 설치 및 운영상태  * 필수: 보안시설(폐쇄회로)미설치 시 등급불가	필수	8		○최신 보안시설로 관리상태가 매우 우수(8) ○보안시설의 관리수준이 우수 (6) ○보안시설의 관리수준이 보통 (5) ○보안시설이 미흡 (3) ○보안시설이 노후되고 매우미흡 (2) ○미설치(등급불가)  ※ 폐쇄회로를 포함한 방범설비 설치, 관리 (주차장법 시행규칙) · 주차장 바닥 면으로부터 170cm 높이 사물 식별 가능 · 폐쇄회로TV와 녹화장치 모니터수 일치 · 선명한 화질 유지 관리 및 촬영된 자료 30일 보관 준수
<b>3) 주차의 편리성 및 주차장 관리요원의 서비스 상태</b>  ※ 주차 및 출차 편리성  ※ 주차서비스(차량안내 등)의 신속성 여부, 주차 요원의 친절성 및 복장 상태 등  ※ 열쇠 보관의 관리상태, 장애인 노약자 승차 시 서비스 등 영접 서비스의 만족도		4		① 개별 주차 공간(주차구획선)의 넓이 ○매우 넓은 경우(4) ○넓은 경우(3) ○일반 수준 (2) ○협소한 경우(1) ○매우 협소 또는 주차시설없음(0)
		4		② 주차 후 비상구, 엘리베이터 등과 동선의 편리성, 출차의 편리성 ○매우 편리(4) ○편리(3) ○보통(2) ○불편(1) ○매우 불편 또는 주차시설없음(0)

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	현장 평가지침
		4		③ 주차서비스(차량안내, 열쇠보관, 영접 서비스 등)의 신속성과 친절성 ○매우우수 (4) ○우수 (3) ○보통 (2) ○미흡 (1) ○매우미흡 또는 미제공 (0)
		4		④ 주차요원의 유니폼 및 복장상태 ○매우우수(4) ○우수(3) ○보통(2) ○미흡(1) ○미착용 또는 주차요원 없음(0)
<b>나. 현관 및 로비</b>				
<b>1) 로비의 안락감</b>		9		① 로비의 공간 ○매우우수 - 넓고 충분한 공간(9) ○우수 (7) ○보통 (5) ○다소 협소한 수준(4) ○매우 협소한 수준 (2) ○미확보(등급불가)
※ 휴식 공간 및 개인을 위한 공간 구비 여부	필수	9		② 전체적 분위기와 조화성 ○매우 훌륭한 인테리어와 장식(9) ○우수한 인테리어와 분위기(7) ○심플한 인테리어와 분위기(5) ○미흡한 수준(4) ○매우 미흡한 수준(2)
※ 전체적인 분위기와 인테리어 및 장식의 조화		9		③ 로비의 청결(바닥, 벽, 천장) 및 관리 ○매우 우수(9) ○우수(7) ○일반수준(5) ○미흡(4) ○불결하고 매우 미흡(등급불가)
※ 로비의 바닥, 벽면, 천장, 현관 유리문, 현관탁자 등의 청결 및 관리상태		9		
* 필수: 로비가 없거나, 청결 및 관리 상태가 매우 미흡하면 등급불가				
<b>2) 고객 수화물 보관 서비스</b>		8		○전용룸 설치되어 보관관리 매우 우수(8) ○전용룸은 없으나, 장소 식별하여 적절히 관리(5) ○관리상태 미흡(2) ○미 제공(0)
※ 고객의 수화물을 신속하고 친절하게 처리하는 과정				
※ Baggage Tag 유무				
<b>다. 프런트 데스크</b>				
<b>1) 프런트 데스크 기능을 위한 적정 인력 확보</b>		8		○3교대 근무 이상(8) ○2교대 근무(5)
※ 최근 1년간 근무 스케줄 확인				
<b>2) 호텔 운영 전산시스템</b>		16		① 호텔 운영 전산시스템 (고객정보관리)

평가내용	필수항목	배점	결과점수	현장 평가지침
				○매우우수(16) ○우수(13) ○양호(10) ○미흡(6) ○매우미흡(3) ○미설치(0)
<b>3) 안전금고(safety deposit box) 설치 및 운영</b> ※ 프런트에 설치된 안전금고는 고객 열쇠와 호텔열쇠 2개로 동시에 작동되어야 함		9		○프런트와 모든 객실 설치(9) ○프런트와 일부 객실 설치(6) ○프런트만 설치(3) ○미설치(0)
<b>라. 복도 및 계단관리</b>				
<b>1) 복도 및 계단의 관리 및 청결상태</b> ※ 24시간 자연적 또는 인공조명을 통해 복도 및 계단의 일정한 밝기유지 ※ 복도 및 계단 유지관리, 청결 및 환기상태 ※ 복도 CCTV 여부, 비상벨 등		6		① 계단 및 복도 조명시설의 유지관리 상태 ○매우우수(6) ○우수(5) ○보통(3) ○미흡(2) ○매우미흡(1)
		6		② 계단 및 복도의 청결 및 환기상태 ○매우우수(6) ○우수(5) ○보통(3) ○미흡(2) ○매우미흡(1)
		6		③ 복도의 CCTV, 비상벨 설치 ○모두 설치됨(6) ○일부 설치됨(3) ○미설치됨(0)
<b>2. 객실 및 욕실부문</b>				
<b>가. 객실종류 및 면적</b>				
<b>1) 객실의 다양성</b> ※ 다양한 고객수요를 충족시킬수 있도록 크기 또는 구조가 다른 유형의 객실 : 싱글룸,더블룸,트윈룸,트리플룸,디럭스룸,스위트룸,한실 등		18		○4종류 이상(18) ○3종류 이상(11) ○2종류 이하(4)
<b>2) 객실의 면적</b> ※ 표준객실로서 19㎡를 기준으로 평가 단, 욕실면적은 객실면적에 포함하지 않음.		18		○기준면적의 120% 이상 (18) ○기준면적의 110% 이상 (14) ○기준면적의 100% 이상 (11) ○기준면적의 90% 이상 (7) ○기준면적의 90% 미만 (4)
<b>나. 객실의 안락도 및 편의성</b>				

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	현장 평가지침
1) 객실의 차양 및 방충망(필요시) 유무 ※ 객실의 차양을 위한 커튼 및 암막, 방충망(필요시) 등 설치 유무 및 관리 상태		18		○ 매우 우수-차양 등 완벽한 시설(18) ○ 우수(14) ○ 보통(11) ○ 미흡(7) ○ 미설치(0)
2) 객실의 보안관리 상태 ※ Door Chain lock, Door view, Double lock의 설치 유무 및 관리상태  - Door Chain lock : 문을 약간 열고 방문자를 확인할 수 있도록 문 안쪽에 부착되는 체인이 달린 철물 - Door view : 객실안에서 밖을 내다 볼 수 있도록 문에 설치된 뷰어 - Double lock : 이중 자물쇠 장치  * 필수 : 객실보안시설 미 설치시 등급 불가	필수	18		○ 3개 이상 설치 및 관리양호(18) ○ 2개 설치 및 관리양호(14) ○ 1개 설치 및 관리양호(11) ○ 설치되었으나, 관리미흡(7) ○ 미설치(등급불가)
3) 고객 모니터링 시스템 ※ 객실 내 불편신고엽서 비치 및 호텔 이용만족 평가여부 ※ 단, 한국관광공사에서 운영하는 관광 안내전화(1330) 홍보물을 비치한 경우 불편신고엽서 비치한 것으로 봄 * 필수 : 불편신고엽서 미비치 및 이용만족평가 미실시시 등급불가	필수	18		○ 모두 적합(18) ○ 한 가지 적합(11) ○ 모두 부적합(등급불가)
4) 세탁 서비스(Laundry Service)		8		○ 세탁 서비스 제공(8) ○ 세탁 서비스 미 제공(0)
<b>다. 객실의 전기·통신 시설</b>				
1) 객실 내 인터넷 이용(연결)의 편리성		16		객실내 인터넷 이용의 편리성 ○ 편리(16) ○ 보통(10) ○ 불편(3) ○ 불가능(0)
2) 객실 내 화재감지기의 작동 및 관리 상태		8		○ 양호(8) ○ 보통(5) ○ 미흡(2) ○ 미설치(0)
3) 객실 내 간이완강기, 인명구조기구, 휴대용 비상조명등의 관리 및 제공		8		○ 모든 비상 장비 제공 및 관리양호(8) ○ 일부 비상 장비 제공 및 관리양호(5)

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	현장 평가지침
<b>여부</b> ※ 간이완강기 : 화재 등 위급상황 시 탈출용 로프 등으로 구성 (객실 3층~10층에 설치) ※ 인명구조기구 : 지하층을 포함 7층 이상인 호텔에서 비상용으로 호텔 내 비치하는 방열복, 공기호흡기, 인공소생기 - 공기호흡기 : 화재 등 유독가스 방지용 공기호흡장비 - 인공소생기 : 호흡장애 시 응급 산소 공급을 위한 장비				○비상 장비 제공이 가능하나, 관리미흡(2) ○비상장비 미 제공 (0)
<b>라. 욕실 부문</b>				
<b>1) 욕실의 면적</b> ※ 기준면적은 3.3㎡를 기준으로 평가		18		○기준면적의 130% 이상(18) ○기준면적의 120% 이상(14) ○기준면적의 110% 이상(11) ○기준면적의 100% 이상(7) ○기준면적 미만(4)
<b>2) 욕실 가구(욕조 또는 샤워부스, 세면대 등)의 품질, 청결 및 관리 상태</b> ※ 욕조의 크기, 안전 및 편의를 고려한 디자인 ※ 욕실바닥, 벽면, 천장의 청결상태 ※ 조명등, 욕조, 러버매트, 욕조손잡이, 세면대, 비누받침대, 샤워기, 변기 등의 청결상태 * 필수 : 욕실가구의 교체가 필요하거나, 매우 불결한 경우 등급불가	필수	18		○매우 우수 - 최고급 욕조 등(18) ○우수(14) ○보통(11) ○미흡(7) ○매우미흡-훼손, 교체필요시(등급불가)
		18		○매우 청결(18) ○청결(14) ○보통(11) ○미흡(7) ○매우불결(등급불가)
<b>3) 욕실의 환기 및 배수상태</b> * 필수 : 욕실의 환기 및 배수시설이 매우 미흡한 경우 등급 불가	필수	13		① 욕실 환기 ○매우우수 - 매우쾌적(13) ○우수(10) ○보통(8) ○미흡(5) ○매우미흡 - 악취발생(등급불가)
		13		② 욕실 배수상태 ○매우우수 (13) ○우수(10) ○보통(8)

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	현장 평가지침
				○미흡(5) ○매우미흡 - 배수불량(등급불가)
<b>3. 식 음료 및 부대시설 부문</b>				
<b>가. 식음료 시설 및 관리 (임대식당 포함)</b>				
<b>1) 식음료시설 설치 유무</b>				
※ 전문 서양식, 동양식, 한식 레스토랑 및 커피숍 등 식음료 업장 설치 유무 ※ 다른 시설과 겸용인 경우, 1개로 인정 ※ 임대업장인 경우 투숙고객이 임대업장을 이용한 후 호텔에서 정산이 가능한 시스템을 갖추고, 임대업장의 종사원도 호텔종사원에 준하여 유니폼을 착용하여야 인정 * 필수 : 조식제공가능 식음료장소가 없으면 등급불가	필수	36		○2개 이상 설치(36) ○1개 설치(22) ○조식제공가능 식음료장소 없음(등급불가)
<b>2) 식음료시설의 분위기, 테이블과 의자의 품질상태</b>				
※ 분위기: 품격 있는 집기류, 인테리어, 장식 (꽃, 그림 등)		9		① 식음료업장의 분위기 ○매우 우수 - 고품격이고 우아함(9) ○우수(7) ○보통(5) ○미흡(4) ○매우 미흡-불편하고 부적절한 분위기(2) ○없음(0)
		9		② 테이블과 의자의 품질상태 ○매우우수(9) ○우수(7) ○보통(5) ○미흡(4) ○매우미흡(2) ○없음(0)
<b>나. 비즈니스센터 설치·운영상태</b>				
<b>1) 비즈니스센터 운영 및 서비스 상태</b>				
		18		○전용시설을 설치 운영(18) ○비즈니스센터를 다른 기능과 복합적으로 운영(11) ○로비 등 공용공간에서 기능만 제공(4) ○서비스 미 제공(0)
<b>4. 부가점수</b>				
<b>4-1. 가점 항목</b>				
<b>가. 에너지 절감을 위한 경영</b>				
- 그린카드 제도운영 - 건물 에너지효율등급인증 - 탄소성적(환경성적)표지인증		10		○3개 이상(10) ○2개 이상(7) ○1개 이상(4)

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	현장 평가지침
- 녹색건축인증 - 에너지경영시스템인증				
<b>나. 전문 한식당 운영 여부</b> ※ 전문 한식당을 독립적으로 운영		10		○ 운영(10)
<b>다. 종사원 교육 및 유자격자 고용상태</b> <b>1) 종사원 교육</b> ※ 자체교육기관등록, 위탁교육, 강사 초빙, 자체강사 활용 ※ 직무교육, 계층교육, 교양교육, 서비스교육, 외국어교육, 응급조치 교육 ※ 종사원 서비스 역량분석 및 향상		10		○ 매우우수(10) ○ 우수(6) ○ 보통(4)
<b>2) 호텔경영사 및 호텔관리사, 호텔 서비스사의 고용</b>		10		○ 5명이상 고용(10) ○ 4명이상 고용(8) ○ 3명이상 고용(6) ○ 2명이상 고용(4) ○ 1명이상 고용(2)
<b>4-2. 감점 항목</b> (등급신청일 기준 최근 3년간을 기준으로 한다)				
<b>가. 호텔 내 화재 발생 여부</b>		-10		○ 발생(-10)
<b>나. 호텔 내 범죄 발생 여부</b> 1) 호텔 내 도난 등 범죄 발생 여부		-10		○ 발생(-10)
2) 호텔 경영주 및 종사원의 불법행위		-10		○ 발생(-10)
<b>다. 영업상 행정조치 여부</b> ※ 위생 점검, 소방점검, 노사분규 등 영업상의 행정조치(행정처분, 과태료, 과징금 등)		-10		○ 발생(-10)
<b>라. 고객 불편신고 처리 상태</b> 1) 시설 및 위생관리 ※ 관광공사, 소비자원 등에 접수된 사 항 중 시설, 위생관리, 불편신고		-10		○ 발생(-10)
2) 부당요금징수, 서비스불만, 예약 조건 불이행, 기타		-10		○ 발생(-10)
총점		400	0	자동계산식이 포함되어있습니다.
총평				

# 호텔업 등급평가기준 (1성급, 불시평가 200점)

□호텔명:                      □평가요원:                      □평가일:                      .                      .                      .

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	불시 평가지침
<b>1. 공용 공간 서비스부문</b>				
<b>가. 현관 및 로비 종사원의 복장 용모 및 기능상태</b>  ※ 호텔 종사원의 복장 및 두발 등 용모 상태, 유니폼 상태		10		① 유니폼 상태 ○최고급 수준의 유니폼(10) ○우수한 수준의 유니폼(8) ○일반 호텔 유니폼(6) ○유니폼 상태 미흡(4) ○유니폼 상태 매우미흡(2) ○유니폼 미착용(0)
		10		② 용모의 단정상태: 두발, 손톱, 옷매무새 ○매우 단정(10) ○우수(8) ○보통(6) ○미흡(4) ○매우미흡(2)
<b>나. 화장실의 유지관리 상태</b>  ※ 내부시설 및 편의용품의 청결 및 유지관리상태 등 ※ 내부시설: 세면대, 거울, 변기, 핸드 드라이어, 파우더 룸, 기저귀 교환대 ※ 편의용품: 비누, 타월 또는 종이타월, 방향제, 손소독제		10		○모든 시설을 갖추고 매우 우수(10) ○우수(8) ○보통(6) ○미흡(4) ○매우미흡(2)
<b>다. 프런트 근무자의 능력 및 서비 스 수준</b>  ※ 업무숙지능력, 외국어 능력 ※ 인사, 태도, 말투, 억양, 어법, 용어 선택 등 ※ 체크인/체크아웃 프로세스 ※ 신속한 미니바 확인 ※ 대기 장소의 편리성 ※ 전화 대응의 신속성, 정중한 태도, 안내 및 연결 서비스 ※ 컴플레인 응대 (접수, 사죄의 표현, 경청, 문제점 파악, 대응체계) 등		5		① 근무자의 외국어 능력 ○유창한 수준(5) ○일상 회화 구현 수준(3) ○더듬거리는 수준(2) ○불가능한 경우(0)
		5		② 업무숙지 능력 ○전문지식을 보유하여 정확하고 충실하게 설명을 하는 경우(5) ○양호한 수준(3) ○미흡한 수준(2) ○담당업무를 설명하지 못함(0)
		5		③ 프런트 근무자 인사, 태도, 말투 등 ○매우우수(5)

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	불시 평가지침
				○우수(4) ○보통(3) ○미흡(2) ○매우미흡(1)
		5		④ 컴플레인 응대 ○매우우수(5) ○우수(4) ○보통(3) ○미흡(2) ○매우미흡(1)
라. 호텔 인터넷 예약 서비스		5		○해당 호텔 홈페이지에서 예약이 가능(5) ○포털 호텔예약 사이트에서 예약이 가능(3) ○인터넷 예약이 불가능(0)
마. 고객등록카드 작성 유무 *필수 : 1년이상 보관	필수	5		○있음(5) ○없음(등급불가)
<b>2. 객실 및 욕실부문</b>				
가. 객실의 청결 및 관리 상태  * 필수 : 객실이 매우 불결한 경우 등급불가	필수	15		① 객실의 청결 및 관리상태 ○매우우수(15) ○우수(12) ○양호(9) ○미흡(6) ○매우 불결 (등급불가)
나. 객실 내 가구 및 침대 및 침구류 관리 상태  ※ 객실 내 가구: 옷장, 테이블, 화장대, 서랍, 업무가 가능한 책상과 의자  ※ 침대의 크기 및 재질, 매트리스와 스프링 상태, 침구류 일체의 유지 관리상태  * 필수 : 객실가구를 갖추지 않거나 교체 필요성이 느껴질 정도로 훼손된 경우 등급불가	필수	10  10  10		① 객실 내 가구의 구비 상태 ○객실 내 가구를 모두 구비함(10) ○일부만 구비함(6) ○객실 내 가구를 갖추지 않음(등급불가)  ② 가구의 품질 및 훼손정도 ○매우 우수한 경우(10) ○훼손부분이 없고 우수한 경우(8) ○훼손부분이 없고 양호한 경우(6) ○미흡한 경우(4) ○훼손부분이 있고 교체가 필요함(등급불가)  ③ 침대의 품질 및 안락함 ○매우 우수 - 최고급 침대 및 침구(10) ○우수(8) ○양호(6) ○미흡(4) ○교체가 필요한 수준 (등급불가)
다. 객실의 편의용품제공 및 품질상태  ※ 편의용품 : 실내복(2벌), 커피포트, 슬리퍼(2개), 나무옷걸이(7개), 미니바, 메모지와 볼펜, 욕실용품, 얼음물통 (ice bucket), 유리컵(2개), 거울	필수	10  10		① 편의용품 제공 상태 ○편의용품이 모두 제공(10) ○일부만 제공(6) ○미 제공(등급불가)  ② 편의용품 품질 상태 ○최고급 품질(10)

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	불시 평가지침
* 필수 : 객실 편의용품을 제공하지 않거나, 불량인 경우 등급불가				○ 고급 품질(8) ○ 일반 품질(6) ○ 저급한 품질(4) ○ 품질불량(등급불가)
<b>라. 객실의 냉·난방 및 방음상태</b> ※ 객실별 온도 조절 가용성 ※ 객실과 객실, 객실과 복도, 객실과 외부간의 방음상태 ※ 벽의 차음상태, 객실유리, 문 등의 차음상태, 기기소음 또는 외부의 소음으로부터의 완벽한 방음 등 * 필수 : 냉난방 상태 매우 미흡시 등급불가	필수	8		○ 객실의 냉난방 - 매우우수(8) - 우수(6) - 양호(5) - 미흡(3) - 매우미흡(등급불가)
		4		○ 객실의 방음상태 - 매우 우수(4) - 우수(3) - 양호(2) - 미흡(1) - 매우미흡(0)
<b>마. 객실 내 비상시 안내지침서 구비 여부 및 비상대피 안내도 부착 여부</b> * 필수 : 객실 내 비상시에 대비한 안내 자료가 없는 경우 등급불가	필수	5		○ 객실 내 비상시 안내지침서 (비상시 전화번호 포함)가 구비되어 있고, 비상대피 안내도가 부착됨(5) ○ 객실 문에 비상대피안내도만 부착됨(3) ○ 구비되어 있지 않음(등급불가)
<b>바. 욕실의 편의용품 비치</b> ※ 헤어드라이기, 티슈, 비누, 샴푸, 린스, 샤워캡, toilet paper  ※ 타월종류중 2종이상 - 얼굴타월(Face Towel) : 얼굴을 닦는 긴 직사각형 타월 - 핸드타월(Hands Towel) : 손을 닦기 위한 정사각형 의 소형 타월 - 목욕타월(Bath Towel): 목욕후 몸을 감는 큰 타월 - 발타월(Foot Towel) :발을 닦는데 사용하며 얼굴타월보다는 더 넓고 두툼한 타월		5		① 욕실 편의용품 비치 상태 ○ 모두 갖추고 있음(5) ○ 일부 갖추고 있음(3) ○ 미비치(0)
		5		② 타월(2종 이상) 및 편의용품 품질 ○ 매우고급(5) ○ 고급(4) ○ 보통(3) ○ 미흡(2) ○ 매우미흡(1)
<b>3. 식 음료 및 부대시설 부문</b>				
<b>가. 종사원의 서비스 상태</b> 1) 종사원의 용모 및 복장 ※ 종사원의 명찰 및 지정된 유니폼 착용상태, 단정한 용모(두발, 면도, 손톱 등)		10		명찰패용, 유니폼, 용모(두발, 면도, 손톱 등) 상태 ○ 매우단정(10) ○ 단정(8) ○ 보통(6) ○ 미흡(4)

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	불시 평가지침
손톱)여부				○매우미흡(2) ○종사원 없음(0)
2) 고객에 대한 접객 태도 등 근무자세		5		① 고객에 대한 접객태도 ○ 밝은 미소로 고객을 응대하며, 신속하게 좌석으로 안내하는 경우(5) ○ 고객의 요구가 있을 경우 응대하는 경우(3) ○ 고객에 대한 즉각적인 응대가 미흡한 경우(1) ○ 종사원 없음(0)
		5		② 주문 받는 태도 ○ 매우우수(5) ○ 우수(4) ○ 양호(3) ○ 미흡(2) ○ 매우미흡(1) ○ 종사원 없음(0)
<b>나. 식음료업장 내부의 관리 및 청결 상태 (임대식당 포함)</b> ※ 임대업장인 경우 투숙고객이 임대업장을 이용한 후 호텔에서 정산이 가능한 시스템을 갖추고, 임대업장의 종사원도 호텔종사원에 준하여 유니폼을 착용하여야 인정 ※ 다른 시설과 겸용인 경우, 1개로 인정 * 필수 : 조식제공가능 식음료장소 없으면 등급불가	필수	10		○천장, 벽면, 바닥, 비품 등이 매우 청결(10) ○청결(8) ○보통(6) ○미흡(4) ○매우미흡(2) ○조식제공 장소 없음(등급불가)
<b>다. 주방시설 및 관리</b>				
<b>1) 주방 청결 및 쓰레기 분리수거 상태</b> ※ 주방 청결, 쓰레기 분리수거 등		10		○매우 우수-매우청결, 분리수거철저(10) ○우수(8) ○양호(6) ○일부 청결미흡(4) ○매우 미흡(2) ○주방없음(0)
<b>2) 식재료 보관 및 저장 관리상태</b> * 필수 : 식재료 보관 및 저장상태 매우 미흡 시 등급불가	필수	10		○매우 우수(10) ○우수(8) ○양호(6) ○일부 미흡(4) ○매우 미흡-보관기간경과(등급불가) ○주방없음(0)
<b>총점</b>		<b>200</b>	<b>0</b>	자동계산식이 포함되어있습니다.
<b>총평</b>				

# 호텔업 등급평가기준 (2성급, 현장평가 400점)

□호텔명:                      □평가요원:                      □평가일:                      .                      .                      .

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	현장 평가지침
<b>1. 공용 공간 서비스부문</b>				
<b>가. 호텔 안내 및 주차시설</b>				
<b>1) 호텔의 안내 정보</b>  ※ 호텔에 출입하는 고객의 이용 편의성을 고려한 호텔 주차시설 및 안내정보		8		주차시설 안내표시, 호텔시설 안내표시, 호텔진·출입구 안내표시 등 ○매우우수 (8) ○우수 (6) ○보통 (5) ○미흡 (3) ○매우미흡 (2) ○주차시설 없음 (0)
<b>2) 보안시설 설치 및 관리</b>  ※ 고객 안전관리를 위하여 필요한 장소에 보안시설(폐쇄회로 등)의 설치 및 운영상태  * 필수: 보안시설(폐쇄회로)미설치 시 등급불가	필수	8		○최신 보안시설로 관리상태가 매우 우수. (8) ○보안시설의 관리수준이 우수 (6) ○보안시설의 관리수준이 보통 (5) ○보안시설이 미흡 (3) ○보안시설이 노후되고 매우미흡 (2) ○미설치(등급불가)  ※ 폐쇄회로를 포함한 방법설비 설치, 관리 (주차장법 시행규칙) · 주차장 바닥 면으로부터 170cm 높이 사물 식별 가능 · 폐쇄회로TV와 녹화장치 모니터수 일치 · 선명한 화질 유지 관리 및 촬영된 자료 30일 보관준수
<b>3) 주차의 편리성 및 주차장 관리요원의 서비스 상태</b>  ※ 주차 및 출차 편리성  ※ 주차서비스(차량안내 등)의 신속성 여부, 주차 요원의 친절성 및 복장 상태 등 ※ 열쇠 보관의 관리상태, 장애인 노약자 승차 시 서비스 등 영접 서비스의 만족도		4		① 개별 주차 공간(주차구획선)의 넓이 ○매우 넓은 경우(4) ○넓은 경우(3) ○일반 수준 (2) ○협소한 경우(1) ○매우 협소 또는 주차시설없음(0)
		4		② 주차 후 비상구, 엘리베이터 등과 동선의 편리성, 출차의 편리성 ○매우 편리(4) ○편리(3) ○보통(2) ○불편(1) ○매우 불편 또는 주차시설없음(0)
		4		③ 주차서비스(차량안내, 열쇠보관, 영접 서비스 등)의 신속성과 친절성

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	현장 평가지침
				○매우우수 (4) ○우수 (3) ○보통 (2) ○미흡 (1) ○매우미흡 또는 미제공 (0)
		4		④ 주차요원의 유니폼 및 복장상태 ○매우우수(4) ○우수(3) ○보통(2) ○미흡(1) ○미착용 또는 주차요원 없음(0)
<b>나. 현관 및 로비</b>				
<b>1) 로비의 안락감</b> ※ 휴식 공간 및 개인을 위한 공간 구비 여부 ※ 전체적인 분위기와 인테리어 및 장식의 조화 ※ 로비의 바닥, 벽면, 천장, 현관 유리문, 현관타자 등의 청결 및 관리상태  * 필수: 로비가 없거나, 청결 및 관리 상태가 매우 미흡하면 등급불가	필수	9		① 로비의 공간 ○매우우수 - 넓고 충분한 공간(9) ○우수 (7) ○보통 (5) ○다소 협소한 수준(4) ○매우 협소한 수준 (2) ○미확보(등급불가)
		9		② 전체적 분위기와 조화성 ○매우 훌륭한 인테리어와 장식(9) ○우수한 인테리어와 분위기(7) ○심플한 인테리어와 분위기(5) ○미흡한 수준(4) ○매우 미흡한 수준(2)
		9		③ 로비의 청결(바닥, 벽, 천장) 및 관리 ○매우 우수(9) ○우수(7) ○일반수준(5) ○미흡(4) ○불결하고 매우 미흡(등급불가)
<b>2) 고객 수화물 보관 서비스</b> ※ 고객의 수화물을 신속하고 친절하게 처리하는 과정 ※ Baggage Tag 유무		8		○전용룸 설치되어 보관관리 매우 우수(8) ○전용룸은 없으나, 장소 식별하여 적절히 관리(5) ○관리상태 미흡(2) ○미 제공(0)
<b>다. 프런트 데스크</b>				
<b>1) 프런트 데스크 기능을 위한 적정 인력 확보</b> ※ 최근 1년간 근무 스케줄 확인		8		○3교대 근무 이상(8) ○2교대 근무(5)
<b>2) 호텔 운영 전산시스템</b>		16		① 호텔 운영 전산시스템 (고객정보관리) ○매우우수(16) ○우수(13)

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	현장 평가지침
				○양호(10) ○미흡(6) ○매우미흡(3) ○미설치(0)
3) 안전금고(safety deposit box) 설치 및 운영 ※ 프런트에 설치된 안전금고는 고객 열쇠와 호텔열쇠 2개로 동시에 작동되어야 함		9		○프런트와 모든 객실 설치(9) ○프런트와 일부 객실 설치(6) ○프런트만 설치(3) ○미설치(0)
라. 복도 및 계단관리				
1) 복도 및 계단의 관리 및 청결상태 ※ 24시간 자연적 또는 인공조명을 통해 복도 및 계단의 일정한 밝기 유지 ※ 복도 및 계단 유지관리, 청결 및 환기상태 ※ 복도 CCTV 여부, 비상벨 등		6		① 계단 및 복도 조명시설의 유지관리 상태 ○매우우수(6) ○우수(5) ○보통(3) ○미흡(2) ○매우미흡(1)
		6		② 계단 및 복도의 청결 및 환기상태 ○매우우수(6) ○우수(5) ○보통(3) ○미흡(2) ○매우미흡(1)
		6		③ 복도의 CCTV, 비상벨 설치 ○모두 설치됨(6) ○일부 설치됨(3) ○미설치됨(0)
2. 객실 및 욕실부문				
가. 객실종류 및 면적				
1) 객실의 다양성 ※ 다양한 고객수요를 충족시킬 수 있도록 크기 또는 구조가 다른 유형의 객실 : 싱글룸,더블룸,트윈룸, 트리플룸,디럭스룸,스위트룸,한실 등		18		○4종류 이상(18) ○3종류 이상(11) ○2종류 이하(4)
2) 객실의 면적 ※ 표준객실로서 19㎡를 기준으로 평가 단, 욕실면적은 객실면적에 포함하지 않음.		18		○기준면적의 120% 이상 (18) ○기준면적의 110%이상 (14) ○기준면적의 100%이상 (11) ○기준면적의 90%이상 (7) ○기준면적의 90%미만 (4)
나. 객실의 안락도 및 편의성				
1) 객실 차양 및 방충망(필요시) 유무		18		○매우 우수-차양 등 완벽한 시설(18) ○우수(14)

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	현장 평가지침
※ 객실의 차양을 위한 커튼 및 암막, 방충망(필요시) 등 설치 유무 및 관리상태				○보통(11) ○미흡(7) ○미설치(0)
2) 객실의 보안관리 상태 ※ Door Chain lock, Door view, Double lock의 설치 유무 및 관리 상태  - Door Chain lock : 문을 약간 열고 방문자를 확인할 수 있도록 문 안쪽에 부착되는 체인이 달린 철물 - Door view : 객실안에서 밖을 내다 볼 수 있도록 문에 설치된 뷰어 - Double lock : 이중 자물쇠 장치  * 필수 : 객실보안시설 미 설치시 등급불가	필수	18		○3개 이상 설치 및 관리양호(18) ○2개 설치 및 관리양호(14) ○1개 설치 및 관리양호(11) ○설치되었으나, 관리미흡(7) ○미설치(등급불가)
3) 고객 모니터링 시스템  ※ 객실 내 불편신고 엽서 비치 및 호텔이용만족 평가여부 ※ 단, 한국관광공사에서 운영하는 관광안내전화(1330) 홍보물을 비치한 경우 불편신고 엽서 비치한 것으로 봄  * 필수 : 불편신고엽서 미비치 및 이용 만족평가 미실시시 등급불가	필수	18		○모두 적합(18) ○한 가지 적합(11) ○모두 부적합(등급불가)
4) 세탁 서비스(Laundry Service)		8		○세탁 서비스 제공(8) ○세탁 서비스 미 제공(0)
<b>다. 객실의 전기·통신 시설</b>				
1) 객실 내 인터넷 이용(연결)의 편리성		16		객실내 인터넷 이용의 편리성 ○편리(16) ○보통(10) ○불편(3) ○불가능(0)
2) 객실 내 화재감지기의 작동 및 관리상태		8		○양호(8) ○보통(5) ○미흡(2) ○미설치(0)
3) 객실 내 간이완강기, 인명구조 기구, 휴대용 비상조명등의 관리 및 제공여부 ※간이완강기 : 화재 등 위급상황 시 탈출용 로프 등으로 구성 (객실 3층		8		○모든 비상 장비 제공 및 관리양호(8) ○일부 비상 장비 제공 및 관리양호(5) ○비상 장비 제공이 가능하나, 관리미흡(2) ○비상장비 미 제공 (0)

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	현장 평가지침
~ 10층에 설치) ※인명구조기구 : 지하층을 포함 7층 이상인 호텔에서 비상용으로 호텔 내 비치하는 방열복, 공기호흡기, 인공소생기 - 공기호흡기 : 화재 등 유독가스 방지용 공기호흡장비 - 인공소생기 : 호흡장애 시 응급 산소 공급을 위한 장비				
<b>라. 욕실 부문</b>				
<b>1) 욕실의 면적</b> ※ 기준면적은 3.3㎡를 기준으로 평가		18		○기준면적의 130% 이상(18) ○기준면적의 120% 이상(14) ○기준면적의 110% 이상(11) ○기준면적의 100% 이상(7) ○기준면적 미만(4)
<b>2) 욕실 가구(욕조 또는 샤워부스, 세면대 등)의 품질, 청결 및 관리 상태</b> ※욕조의 크기, 안전 및 편의를 고려한 디자인 ※욕실바닥, 벽면, 천장의 청결상태 ※조명등, 욕조, 러버매트, 욕조손잡이, 세면대, 비누받침대, 샤워기, 변기 등의 청결상태 * 필수 : 욕실가구의 교체가 필요하거나, 매우 불결한 경우 등급불가	필수	18		○매우 우수 - 최고급 욕조 등(18) ○우수(14) ○보통(11) ○미흡(7) ○매우미흡 - 훼손, 교체필요시(등급불가)
<b>3) 욕실의 환기 및 배수상태</b> * 필수 : 욕실의 환기 및 배수시설이 매우 미흡한 경우 등급 불가	필수	13		① 욕실 환기 ○매우우수 - 매우쾌적(13) ○우수(10) ○보통(8) ○미흡(5) ○매우미흡 - 악취발생(등급불가)
		13		② 욕실 배수상태 ○매우우수 (13) ○우수(10) ○보통(8) ○미흡(5) ○매우미흡 - 배수불량(등급불가)
<b>3. 식 음료 및 부대시설 부문</b>				

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	현장 평가지침
<b>가. 식음료 시설 및 관리 (임대식당 포함)</b>				
<b>1) 식음료시설 설치 유무</b> ※ 전문 서양식, 동양식, 한식 레스토랑 및 커피숍 등 식음료 업장 설치 유무 ※ 다른 시설과 겸용인 경우, 1개로 인정 ※ 임대업장인 경우 투숙고객이 임대업장을 이용한 후 호텔에서 정산이 가능한 시스템을 갖추고, 임대업장의 종사원도 호텔종사원에 준하여 유니폼을 착용하여야 인정 * 필수 : 조식제공가능 식음료장소가 없으면 등급불가	필수	36		○2개 이상 설치(36) ○1개 설치(22) ○조식제공 식음료장소 없음(등급불가)
<b>2) 식음료장의 분위기, 테이블과 의자의 품질상태</b> ※ 분위기: 품격 있는 집기류, 인테리어, 장식 (꽃, 그림 등)		9		① 식음료업장의 분위기 ○매우 우수 - 고품격이고 우아함(9) ○우수(7) ○보통(5) ○미흡(4) ○매우 미흡-불편하고 부적절한 분위기(2) ○없음(0)
		9		② 테이블과 의자의 품질상태 ○매우우수(9) ○우수(7) ○보통(5) ○미흡(4) ○매우미흡(2) ○없음(0)
<b>나. 비즈니스센터 설치·운영상태</b>				
<b>1) 비즈니스센터 운영 및 서비스 상태</b>		18		○전용시설을 설치 운영(18) ○비즈니스센터를 다른 기능과 복합적으로 운영(11) ○로비 등 공용공간에서 기능만 제공(4) ○서비스 미 제공(0)
<b>4. 부가점수</b>				
<b>4-1. 가점 항목</b>				
<b>가. 에너지 절감을 위한 경영</b> - 그린카드 제도운영 - 건물 에너지효율등급인증 - 탄소성적(환경성적)표지인증 - 녹색건축인증 - 에너지경영시스템인증		10		○3개 이상(10) ○2개 이상(7) ○1개 이상(4)
<b>나. 전문 한식당 운영 여부</b> ※ 전문 한식당을 독립적으로 운영		10		○운영(10)

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	현장 평가지침
<b>다. 종사원 교육 및 유자격자 고용 상태</b> <b>1) 종사원 교육</b> ※ 자체교육기관등록, 위탁교육, 강사 초빙, 자체강사 활용 ※ 직무교육, 계층교육, 교양교육, 서비스교육, 외국어교육, 응급조치 교육 ※ 종사원 서비스 역량분석 및 향상		10		○ 매우우수(10) ○ 우수(6) ○ 보통(4)
<b>2) 호텔경영사 및 호텔관리사, 호텔 서비스사의 고용</b>		10		○ 5명이상 고용(10) ○ 4명이상 고용(8) ○ 3명이상 고용(6) ○ 2명이상 고용(4) ○ 1명이상 고용(2)
<b>4-2. 감점 항목</b> <b>(등급신청일을 기준으로 최근 3년간)</b>				
<b>가. 호텔 내 화재 발생 여부</b>		-10		○ 발생(-10)
<b>나. 호텔 내 범죄 발생여부</b> <b>1) 호텔 내 도난 등 범죄 발생 여부</b>		-10		○ 발생(-10)
<b>2) 호텔 경영주 및 종사원의 불법행위</b>		-10		○ 발생(-10)
<b>다. 영업상 행정조치 여부</b> ※ 위생 점검, 소방점검, 노사분규 등 영업상의 행정조치(행정처분, 과태료, 과징금 등)		-10		○ 발생(-10)
<b>라. 고객 불편신고 처리 상태</b> <b>1) 시설 및 위생관리</b> ※ 관광공사, 소비자원 등에 접수된 사항 중 시설, 위생관리, 불편신고		-10		○ 발생(-10)
<b>2) 부당요금징수, 서비스불만, 예약 조건 불이행, 기타</b>		-10		○ 발생(-10)
총점		400	0	자동계산식이 포함되어있습니다.
총평				

## 호텔업 등급평가기준 (2성급, 불시평가 200점)

□호텔명:                      □평가요원:                      □평가일:                      .                      .                      .

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	불시 평가지침
<b>1. 공용 공간 서비스부문</b>				
<b>가. 현관 및 로비 종사원의 복장 용모 및 기능상태</b>  ※ 호텔 종사원의 복장 및 두발 등 용모 상태, 유니폼 상태		10		① 유니폼 상태 ○ 호텔에 특성화 된 최고급 수준의 유니폼(10) ○ 고급 수준의 유니폼(8) ○ 일반 호텔 유니폼(6) ○ 유니폼 상태 미흡(4) ○ 유니폼 미착용(0)
		10		② 용모의 단정상태: 두발, 손톱, 옷매무새 ○ 매우 단정(10) ○ 우수(8) ○ 보통(6) ○ 미흡(4) ○ 매우미흡(2)
<b>나. 화장실의 유지관리 상태</b>  ※ 내부시설 및 편의용품의 청결 및 유지관리상태 등 ※ 내부시설: 세면대, 거울, 변기, 핸드 드라이어, 파우더 룸, 기저귀 교환대 ※ 편의용품: 비누, 타월 또는 종이타월, 방향제, 손소독제		10		○ 모든 시설을 갖추고 매우 우수(10) ○ 우수(8) ○ 보통(6) ○ 미흡(4) ○ 매우미흡(2)
<b>다. 프런트 근무자의 능력 및 서비스 수준</b>  ※ 업무숙지능력, 어학실력 ※ 인사, 태도, 말투, 억양, 어조, 용어 선택 등 ※ 체크인/체크아웃 프로세스 ※ 신속한 미니바 확인 ※ 대기 장소의 편리성 ※ 전화 대응의 신속성, 정중한 태도,		5		① 근무자의 외국어 능력 ○ 유창한 수준(5) ○ 일상 회화 구현 수준(3) ○ 더듬거리는 수준(2) ○ 불가능한 경우(0)
		5		② 업무숙지 능력 ○ 전문지식을 보유하여 정확하고 충실하게 설명을 하는 경우(5) ○ 양호한 수준(3) ○ 미흡한 수준(2)

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	불시 평가지침
안내 및 연결 서비스 ※ 컴플레인 응대 (접수, 사죄의 표현, 경청, 문제점 파악, 대응체계) 등		5		○ 담당업무를 설명하지 못함(0)  ③ 프런트 근무자 인사, 태도, 말투 등 ○ 매우우수(5) ○ 우수(4) ○ 보통(3) ○ 미흡(2) ○ 매우미흡(1)
		5		④ 컴플레인 응대 ○ 매우우수(5) ○ 우수(4) ○ 보통(3) ○ 미흡(2) ○ 매우미흡(1)
라. 호텔 인터넷 예약 서비스		5		○ 해당 호텔홈페이지에서 예약이 가능(5) ○ 포털 호텔예약 사이트에서 예약이 가능(3) ○ 인터넷 예약이 불가능(0)
고객등록카드 작성 유무 *필수 : 1년이상 보관	필수	5		○ 있음(5) ○ 없음(등급불가)
<b>2. 객실 및 욕실부문</b>				
가. 객실의 청결 및 관리 상태  * 필수 : 객실이 매우 불결한 경우 등급불가	필수	15		① 객실의 청결 및 관리상태 ○ 매우우수(15) ○ 우수(12) ○ 양호(9) ○ 미흡(6) ○ 매우 불결 (등급불가)
나. 객실 내 가구 및 침대 및 침구류 관리 상태  ※ 객실 내 가구: 옷장, 테이블, 화장대, 서랍, 업무가 가능한 책상과 의자  ※ 침대의 크기 및 재질, 매트리스와 스프링 상태, 침구류 일체의 유지 관리상태  * 필수 : 객실가구를 갖추지 않거나 교체 필요성이 느껴질 정도로 훼손된 경우 등급불가	필수	10		① 객실 내 가구의 구비 상태 ○ 객실 내 가구를 모두 구비(10) ○ 일부만 구비(6) ○ 객실 내 가구를 갖추지 않음(등급불가)
		10		② 가구의 품질 및 훼손정도 ○ 매우 우수한 경우(10) ○ 우수한 경우(8) ○ 양호한 경우(6) ○ 미흡한 경우(4) ○ 훼손되어 교체가 필요함(등급불가)
		10		③ 침대의 품질 및 안락함 ○ 매우 우수-최고급 침대 및 침구(10) ○ 우수(8)

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	불시 평가지침
				○양호(6) ○미흡(4) ○교체가 필요한 수준 (등급불가)
<b>다. 객실의 편의용품 제공 및 품질상태</b> ※ 편의용품 : 실내복(2벌), 커피포트, 슬리퍼(2개), 나무옷걸이(7개), 미니바, 메모지와 볼펜, 욕실용품, 얼음물통 (ice bucket), 유리컵(2개), 거울 * 필수 : 객실 편의용품을 제공하지 않거나, 불량인 경우 등급불가	필수	10		① 편의용품 제공 상태 ○편의용품이 모두 제공(10) ○일부만 제공(6) ○미 제공(등급불가)
		10		② 편의용품 품질 상태 ○최고급 품질(10) ○고급 품질(8) ○일반 품질(6) ○저급한 수준(4) ○품질불량(등급불가)
<b>라. 객실의 냉·난방 및 방음상태</b> ※ 객실별 온도 조절 가용성 ※ 객실과 객실, 객실과 복도, 객실과 외부간의 방음상태 ※ 벽의 차음상태, 객실유리, 문 등의 차음상태, 기기소음 또는 외부의 소음으로부터의 완벽한 방음 등 * 필수 : 냉난방 상태 매우 미흡시 등급불가	필수	6		○ 객실의 냉난방 - 매우우수(6) - 우수(5) - 양호(3) - 미흡(2) - 매우미흡(등급불가)
		4		○ 객실의 방음상태 - 매우 우수(4) - 우수(3) - 양호(2) - 미흡(1) - 매우미흡(0)
<b>마. 객실 내 비상시 안내지침서 구비 여부 및 비상대피 안내도 부착여부</b> * 필수 : 객실 내 비상시에 대비한 안내 자료가 없는 경우 등급불가	필수	5		○객실 내 비상시 안내지침서 (비상시 전화번호 포함)가 구비되어 있고, 비상대피 안내도가 부착됨(5) ○객실 문에 비상대피안내도만 부착됨(3) ○구비되어 있지 않음(등급불가)
<b>바. 욕실의 편의용품 비치</b> ※ 헤어드라이기, 티슈, 비누, 샴푸, 린스, 샤워캡, toilet paper ※ 타월종류중 2종이상 - 얼굴타월(Face Towel) : 얼굴을 닦는 긴 직사각형 타월 - 핸드타월(Hands Towel) : 손을 닦기		5		① 욕실 편의용품 비치 상태 ○모두 갖추고 있음(5) ○일부 갖추고 있음(3) ○미비치(0)
		5		② 타월(2종 이상) 및 편의용품 품질 ○매우고급(5) ○고급(4) ○보통(3) ○미흡(2)

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	불시 평가지침
<p>위한 정사각형 의 소형 타월</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 목욕타월(Bath Towel): 목욕후 몸을 감는 큰 타월</li> <li>- 발타월(Foot Towel) :발을 닦는데 사용하며 얼굴타월보다는 더 넓고 두툼한 타월</li> </ul>				○매우미흡(1)
<b>3. 식 음료 및 부대시설 부문</b>				
<b>가. 종사원의 서비스 상태</b>				
<p>1) 종사원의 용모 및 복장</p> <p>※ 종사원의 명찰 및 지정된 유니폼 착용상태, 단정한 용모(두발, 면도, 손톱)여부</p>		10		<p>명찰패용, 유니폼, 용모(두발, 면도, 손톱 등) 상태</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○매우단정(10)</li> <li>○단정(8)</li> <li>○보통(6)</li> <li>○미흡(4)</li> <li>○매우미흡(2)</li> <li>○종사원 없음(0)</li> </ul>
2) 고객에 대한 접객 태도 등 근무자세		5		<p>① 고객에 대한 접객태도</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 밝은 미소로 고객을 응대하며, 신속하게 좌석으로 안내하는 경우(5)</li> <li>○ 고객의 요구가 있을 경우 응대하는 경우(3)</li> <li>○ 고객에 대한 즉각적인 응대가 미흡한 경우(1)</li> <li>○ 종사원 없음(0)</li> </ul>
		5		<p>② 주문 받는 태도</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○매우우수(5)</li> <li>○우수(4)</li> <li>○양호(3)</li> <li>○미흡(2)</li> <li>○매우미흡(1)</li> <li>○종사원 없음(0)</li> </ul>
<p><b>나. 식음료업장 내부의 관리 및 청결 상태 (임대식당 포함)</b></p> <p>※ 임대업장인 경우 투숙고객이 임대업장을 이용한 후 호텔에서 정산이 가능한 시스템을 갖추고, 임대업장의 종사원도 호텔종사원에 준하여 유니폼을 착용하여야 인정</p> <p>※ 다른 시설과 겸용인 경우, 1개로 인정</p> <p>* 필수 : 조식제공가능 식음료장소 없으면 등급불가</p>	필수	10		<ul style="list-style-type: none"> <li>○천장, 벽면, 바닥, 비품 등이 매우 청결(10)</li> <li>○청결(8)</li> <li>○보통(6)</li> <li>○미흡(4)</li> <li>○매우미흡(2)</li> <li>○조식제공 장소 없음(등급불가)</li> </ul>
<b>다. 주방시설 및 관리</b>				

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	불시 평가지침
1) 주방 청결 및 쓰레기 분리수거 상태 ※ 주방 청결, 쓰레기 분리수거 등		10		○매우 우수-매우청결, 분리수거철저(10) ○우수(8) ○양호(6) ○일부 청결미흡(4) ○매우 미흡-불결하고 쓰레기 분리수거 미실시(0) ○주방없음(0)
2) 식재료 보관 및 저장 관리상태 * 필수 : 식재료 보관 및 저장상태 매우 미흡 시 등급불가	필수	10		○매우 우수(10) ○우수(8) ○양호(6) ○일부 미흡(4) ○매우 미흡-보관기간경과(등급불가) ○주방없음(0)
<b>총점</b>		<b>200</b>	<b>0</b>	자동계산식이 포함되어있습니다.
<b>총평</b>				

# 호텔업 등급평가기준 (3성급, 현장평가 500점)

□호텔명:                      □평가요원:                      □평가일:                      .                      .                      .

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	현장 평가지침
<b>1. 공용 공간 서비스부문</b>				
<b>가. 호텔 안내 및 주차시설</b>				
<b>1) 호텔의 안내 정보</b>  ※ 호텔에 출입하는 고객의 이용 편의성을 고려한 호텔 주차시설 및 안내정보		8		주차시설 안내표시, 호텔시설 안내표시, 호텔진·출입구 안내표시 등 ○매우우수 (8) ○우수 (6) ○보통 (5) ○미흡 (3) ○매우미흡 (2) ○주차시설없음 (0)
<b>2) 보안시설 설치 및 관리</b>  ※ 고객 안전관리를 위하여 필요한 장소에 보안시설(폐쇄회로 등)의 설치 및 운영상태  * 필수: 보안시설(폐쇄회로)미설치 시 등급불가	필수	8		○최신 보안시설로 관리상태가 매우 우수 (8) ○보안시설의 관리수준이 우수 (6) ○보안시설의 관리수준이 보통 (5) ○보안시설이 미흡 (3) ○보안시설이 노후되고 매우미흡 (2) ○미설치(등급불가)  ※ 폐쇄회로를 포함한 방법설비 설치, 관리 (주차장법 시행규칙) · 주차장 바닥 면으로부터 170cm 높이 사물 식별 가능 · 폐쇄회로TV와 녹화장치 모니터수 일치 · 선명한 화질 유지 관리 및 촬영된 자료 30일 보관 준수
<b>3) 주차의 편리성 및 주차장 관리 요원의 서비스 상태</b>  ※ 주차 및 출차 편리성  ※ 주차서비스(차량안내 등)의 신속성 여부, 주차 요원의 친절성 및 복장 상태 등  ※ 열쇠 보관의 관리상태, 장애인 노약자 승차 시 서비스 등 영접 서비스의 만족도		4		① 개별 주차 공간(주차구획선)의 넓이 ○매우 넓은 경우(4) ○넓은 경우(3) ○일반 수준 (2) ○협소한 경우(1) ○매우 협소 또는 주차시설없음(0)
		4		② 주차 후 비상구, 엘리베이터 등과 동선의 편리성, 출차의 편리성 ○매우 편리(4) ○편리(3) ○보통(2)

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	현장 평가지침
				○불편(1) ○매우 불편 또는 주차시설없음(0)
		4		③ 주차서비스(차량안내, 열쇠보관, 영접 서비스 등)의 신속성과 친절성 ○매우우수 (4) ○우수 (3) ○보통 (2) ○미흡 (1) ○매우미흡 또는 미제공 (0)
		3		④ 주차요원의 유니폼 및 복장상태 ○매우 우수한 호텔 유니폼(3) ○우수한 호텔 유니폼(2) ○일반 유니폼(1) ○미흡 또는 주차요원 없음(0)
<b>4) 옥외조경시설</b> ※ 외부 공간 확보, 외부정원, 외부 인테리어, 아름답고 독특한 외부, 다양한 수목과 아름다운 경관, 아름답고 독특한 건축물		8		○매우우수(8) ○우수(6) ○보통(5) ○미흡(3) ○매우미흡(2)
<b>나. 현관 및 로비</b>				
<b>1) 로비의 안락감</b> ※ 휴식 공간 및 개인을 위한 공간 구비 여부 ※ 전체적인 분위기와 인테리어 및 장식의 조화 ※ 로비의 바닥, 벽면, 천장, 현관 유리문, 현관탁자 등의 청결 및 관리상태	필수	8		① 로비의 공간 ○매우우수 - 넓고 충분한 공간(8) ○우수 (6) ○보통 (5) ○다소 협소한 수준(3) ○매우 협소한 수준 (2) ○미확보(등급불가)
		8		② 전체적 분위기와 조화성 ○매우 훌륭한 인테리어와 장식(8) ○우수한 인테리어와 분위기(6) ○심플한 인테리어와 분위기(5) ○미흡한 수준(3) ○매우 미흡한 수준(2)
* 필수: 로비가 없거나, 청결 및 관리 상태가 매우 미흡하면 등급불가		8		③ 로비의 청결(바닥, 벽, 천장) 및 관리 ○매우 우수(8) ○우수(6) ○일반수준(5) ○미흡(3) ○불결하고 매우 미흡(등급불가)

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	현장 평가지침
2) 고객 수화물 보관 서비스 ※ 고객의 수화물을 신속하고 친절하게 처리하는 과정 ※ Baggage Tag 유무		8		○전용룸 설치되어 보관관리 매우 우수(8) ○전용룸은 없으나, 장소 식별하여 적절히 관리(5) ○관리상태 미흡(2) ○미 제공(0)
<b>다. 프런트 데스크</b>				
1) 프런트 데스크 기능을 위한 적정 인력 확보 ※ 최근 1년간 근무 스케줄 확인		8		○3교대 근무 이상(8) ○2교대 근무(5)
2) 환전서비스 여부		8		○환율을 게시하고 환전서비스를 제공(8) ○환전 서비스 제공(5) ○환전 서비스 미 제공(0)
3) 호텔 운영 전산시스템		13		① 호텔 운영 전산시스템 (고객정보관리) ○매우우수(13) ○우수(10) ○양호(8) ○미흡(5) ○매우미흡(3) ○미설치(0)
4) 안전금고(safety deposit box) 설치 및 운영 ※ 프런트에 설치된 안전금고는 고객 열쇠와 호텔열쇠 2개로 동시에 작동되어야 함		8		○프런트와 모든 객실 설치(8) ○프런트와 일부 객실 설치(6) ○프런트만 설치(4) ○미설치(0)
<b>라. 복도 및 계단관리</b>				
1) 복도 및 계단의 관리 및 청결상태 ※ 24시간 자연적 또는 인공조명을 통해 복도 및 계단의 일정한 밝기 유지 ※ 복도 및 계단 유지관리, 청결 및 환기상태 ※ 복도 CCTV 여부, 비상벨 등		5		① 계단 및 복도 조명시설의 유지관리 상태 ○매우우수(5) ○우수(4) ○보통(3) ○미흡(2) ○매우미흡(1)
		5		② 계단 및 복도의 청결 및 환기상태 ○매우우수(5) ○우수(4) ○보통(3) ○미흡(2) ○매우미흡(1)
		5		③ 복도의 CCTV, 비상벨 설치 ○모두 설치됨(5)

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	현장 평가지침
				○일부 설치됨(3) ○미설치됨(0)
<b>2. 객실 및 욕실부분</b>				
<b>가. 객실 수 및 면적</b>				
1) 객실 수 ○100실 이상 ○100실미만:15점+(15점× $\frac{\text{객실수}}{100}$ )		30		○100실 이상(30) ○100실미만: 15점+(15점× $\frac{\text{객실수}}{100}$ ) * 반올림하여 소숫점 첫째자리까지 기재
2) 객실의 다양성 ※ 다양한 고객수요를 충족시킬 수 있도록 크기 또는 구조가 다른 유형의 객실 : 싱글룸,더블룸,트윈룸,트리플룸,디럭스룸,스위트룸,한실 등		15		○5종류 이상(15) ○4종류 이상(12) ○3종류 이상(9) ○2종류 이하(6)
3) 객실의 면적 ※ 표준객실로서 19㎡를 기준으로 평가 단, 욕실면적은 객실면적에 포함하지 않음.		15		○기준면적의 120% 이상 (15) ○기준면적의 110%이상 (12) ○기준면적의 100%이상 (9) ○기준면적의 90%이상 (6) ○기준면적의 90%미만 (3)
<b>나. 객실의 안락도 및 편의성</b>				
1) 객실의 차양 및 방충망(필요시) 유무 ※ 객실의 차양을 위한 커튼 및 암막, 방충망(필요시) 등 설치 유무 및 관리상태		15		○매우 우수-차양 등 완벽한 시설(15) ○우수(12) ○보통(9) ○미흡(6) ○미설치(0)
2) 객실의 보안관리 상태 ※Door Chain lock, Door view, Double lock의 설치 유무 및 관리상태 - Door Chain lock : 문을 약간 열고 방문자를 확인할 수 있도록 문 안쪽에 부착되는 체인이 달린 철물 - Door view : 객실안에서 밖을 내다 볼 수 있도록 문에 설치된 뷰어 - Double lock : 이중 자물쇠 장치 * 필수 : 객실보안시설 미설치시 등급	필수	15		○3개 이상 설치 및 관리양호(15) ○2개 설치 및 관리양호(12) ○1개 설치 및 관리양호(9) ○설치되었으나, 관리미흡(6) ○미설치(등급불가)

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	현장 평가지침
불가				
3) 객실 내 호텔의 제반서비스에 대하여 한국어와 외국어로 제작된 안내물 제공 (객실TV동영상 또는 안내홍보물 등)		15		○매우 우수한 안내서비스 제공 (15) ○우수(12) ○보통(9) ○미 제공(0)
4) 고객 모니터링 시스템  ※ 객실 내 불편신고 엽서 비치 및 호텔 이용만족 평가여부 ※ 단, 한국관광공사에서 운영하는 관광안내전화(1330) 홍보물을 비치한 경우 불편신고 엽서 비치한 것으로 봄 * 필수 : 불편신고엽서 미비치 및 이용만족평가 미실시시 등급불가	필수	8		○모두 적합(8) ○한 가지 적합(5) ○모두 부적합(등급불가)
5) 세탁 서비스(Laundry Service)		8		○세탁 서비스 제공(8) ○세탁 서비스 미 제공(0)
다. 객실의 전기·통신 시설				
1) 객실 내 인터넷 이용(연결)의 편리성		15		객실내 인터넷 이용의 편리성 ○편리(15) ○보통(9) ○불편(3) ○불가능(0)
2) 객실 내 화재감지기의 작동 및 관리상태		8		○양호(8) ○보통(5) ○미흡(3) ○미설치(0)
3) 객실 내 간이완강기, 인명구조기구, 휴대용 비상조명등의 관리 및 제공여부 ※간이완강기: 화재 등 위급상황 시 탈출용 로프 등으로 구성 (객실 3층 ~ 10층에 설치) ※인명구조기구 : 지하층을 포함 7층 이상인 호텔에서 비상용으로 호텔 내 비치하는 방열복, 공기호흡기, 인공소생기 - 공기호흡기 : 화재 등 유독가스 방지용 공기호흡장비		8		○모든 비상 장비 제공 및 관리양호(8) ○일부 비상 장비 제공 및 관리양호(5) ○비상 장비 제공이 가능하나, 관리미흡(3) ○비상장비 미 제공 (0)

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	현장 평가지침
- 인공소생기 : 호흡장애 시 응급 산소 공급을 위한 장비				
<b>라. 욕실 부문</b>				
1) 욕실의 면적 ※ 기준면적은 3.3㎡를 기준으로 평가		15		○기준면적의 130% 이상(15) ○기준면적의 120% 이상(12) ○기준면적의 110% 이상(9) ○기준면적의 100% 이상(6) ○기준면적 미만(3)
2) 욕실 가구(욕조 또는 샤워부스, 세면대 등)의 품질, 청결 및 관리 상태 ※ 욕조의 크기, 안전 및 편의를 고려한 디자인 ※ 욕실바닥, 벽면, 천장의 청결상태 ※ 조명등, 욕조, 러버매트, 욕조손잡이, 세면대, 비누받침대, 샤워기, 변기 등의 청결상태 * 필수 : 욕실가구의 교체가 필요하거나, 매우 불결한 경우 등급불가	필수	15		○매우 우수 - 최고급 욕조 등(15) ○우수(12) ○보통(9) ○미흡(6) ○매우미흡-훼손, 교체필요시(등급불가)
3) 욕실의 환기 및 배수상태 * 필수 : 욕실의 환기 또는 배수상태 매우 미흡 시 등급불가	필수	13		① 욕실 환기 ○매우우수-매우쾌적(13) ○우수(10) ○보통(8) ○미흡(5) ○매우미흡(3)
		13		② 욕실 배수상태 ○매우우수(13) ○우수(10) ○보통(8) ○미흡(5) ○매우미흡(3)
<b>3. 식음료 및 부대시설 부문</b>				
<b>가. 식음료시설 및 관리 (임대식당 포함)</b>				
1) 식음료시설 설치 유무	필수	30		○2개 이상 설치(30)

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	현장 평가지침
※전문 서양식, 동양식, 한식 레스토랑 및 커피숍 등 식음료 업장 설치 유무 ※ 겸용인 경우, 1개로 인정 ※ 임대업장은 투숙고객이 임대업장을 이용한 후 호텔에서 정산이 가능한 시스템을 갖추고, 임대업장의 종사원도 호텔종사원에 준하여 유니폼을 착용하여야 인정 * 필수 : 조식제공가능 식음료장소가 없으면 등급불가				○ 1개 설치(18) ○ 조식제공 식음료장소 없음(등급불가)
2) 식음료업장의 분위기, 테이블과 의자의 품질상태 ※ 분위기: 품격 있는 집기류, 인테리어, 장식 (꽃, 그림 등)		8		① 식음료업장의 분위기 ○ 매우 우수-고품격이고 우아함(8) ○ 우수(6) ○ 보통(5) ○ 미흡(3) ○ 매우 미흡-불편하고 부적절한 분위기(2) ○ 미설치/미운영(0)
		8		② 테이블과 의자의 품질상태 ○ 매우우수(8) ○ 우수(6) ○ 보통(5) ○ 미흡(3) ○ 매우미흡-품질불량(2) ○ 미설치/미운영(0)
3) 종사원의 식사메뉴에 대한 지식 및 외국어의 구사능력		8		① 식사메뉴에 대한 지식 ○ 메뉴에 대한 충분한 지식을 가지고 있어 고객에게 친절한 설명이 이루어지는 경우(8) ○ 메뉴에 대한 일반적인 설명이 이루어지는 경우(5) ○ 메뉴에 대해 설명하지 못함(3) ○ 종사원 없음(0)
		8		② 외국어의 구사능력 ○ 근무자가 외국인과 효율적으로 의사소통이 가능한 경우(8) ○ 근무자가 외국인과 제한된 의사소통이 가능한 경우(5) ○ 근무자가 외국인과 의사소통이 불가능한 경우(3) ○ 종사원 없음(0)
4) 메뉴와 정보전달 체계의 다양성		8		○ 식당별 주 메뉴를 10개 이상 제공하고 3개

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	현장 평가지침
※점수가 제일 낮은 식당을 기준으로 적용				국어 이상으로 표시한 경우(8) ○식당별 주 메뉴를 8개 이상 제공하고 3개 국어 이상으로 표시한 경우(6) ○식당별 주 메뉴를 6개 이상 제공하고 2개 국어 이상으로 표시한 경우(5) ○식당별 주 메뉴를 4개 이상 제공하고 2개 국어 이상으로 표시한 경우(3) ○외국어로 표기된 메뉴판 없음(0) ○미설치/미운영(0)
<b>나. 주방시설</b>				
1) 주방의 업장에 대한 면적점유율		8		※ $\frac{\text{주방면적}}{\text{총식당면적}} \times 100$ 기준으로 비교평가 ○총업장면적의 30%이상 점유(8) ○총업장면적의 20%이상 점유(6) ○총업장면적의 10%이상 점유(5) ○총업장면적의 10%미만 점유(3) ○주방없음(0)
<b>다. 부대시설의 수준 및 서비스</b>				
1) 휘트니스 시설 제공 및 수준 등		15		○매우우수(15) ○우수(12) ○보통(9) ○미흡(6) ○미제공/미설치(0)
<b>라. 회의 및 연회시설</b>				
1) 회의(연회장) 가능 시설의 유무 ※ 1인당 1.2㎡를 기준으로 산정		15		○100명 이상 수용(15) ○50명 이상 수용(9) ○50명 미만(6)
2) 조명, 음향 및 시청각 시설		8		○매우우수(8) ○우수(6) ○보통(5) ○미흡(3) ○매우미흡(2)
3) 회의 편의시설 및 서비스 ※ 회의와 관련된 편의시설 (옷걸이 및 락커시설, 케이터링) 제공여부		8		○모두 제공(8) ○일부 제공(5) ○미 제공(0)
<b>마. 비즈니스센터 설치·운영상태</b>				
1) 비즈니스센터 운영 및 서비스 상태		15		○전용시설을 설치 운영(15) ○비즈니스센터를 다른 기능과 복합적으로

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	현장 평가지침
				운영(9) ○로비 등 공용공간에서 기능만 제공(3) ○서비스 미 제공(0)
<b>바. 장애인 이용시설</b>				
<b>1) 호텔 내 장애인 시설 이용 가능 여부</b> ※ 경사로, 장애인 욕실, 장애인 화장실, 점자블록, 장애인 주차장, 장애인 승강기, 장애인 침실, 시각장애인용 점자, 장애인용 안내표시, 장애인용 휴게시설		15		○5종류 이상(15) ○4종류(12) ○3종류(9) ○2종류(6) ○1종류(3) ○없음(0)
<b>4. 부가점수</b>				
<b>4-1. 가점 항목</b>				
<b>가. 에너지 절감을 위한 경영</b> - 그린카드 제도운영 - 건물 에너지효율등급인증 - 탄소성적(환경성적)표지인증 - 녹색건축인증 - 에너지경영시스템인증		10		○3개 이상(10) ○2개 이상(7) ○1개 이상(4)
<b>나. 전문 한식당 운영 여부</b> ※ 전문 한식당을 독립적으로 운영		10		○운영(10)
<b>다. 종사원 교육 및 유자격자 고용 상태</b> <b>1) 종사원 교육</b> ※ 자체교육기관등록, 위탁교육, 강사초빙, 자체강사 활용 ※ 직무교육, 계층교육, 교양교육, 서비스교육, 외국어교육, 응급조치 교육 ※ 종사원 서비스 역량분석 및 향상		10		○매우우수(10) ○우수(6) ○보통(4)
<b>2) 호텔경영사 및 호텔관리사, 호텔 서비스사의 고용</b>		10		○5명이상 고용(10) ○4명이상 고용(8) ○3명이상 고용(6) ○2명이상 고용(4) ○1명이상 고용(2)
<b>4-2. 감점 항목</b> (등급신청일 기준 최근 3년간)				
<b>가. 호텔 내 화재 발생 여부</b>		-10		○발생(-10)
<b>나. 호텔 내 범죄 발생여부</b>		-10		○발생(-10)

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	현장 평가지침
1) 호텔 내 도난 등 범죄 발생 여부				
2) 호텔 경영주 및 종사원의 불법행위		-10		○ 발생(-10)
<b>다. 영업상 행정조치 여부</b> ※ 위생 점검, 소방점검, 노사분규 등 영업상의 행정조치(행정처분, 과태료, 과징금 등)		-10		○ 발생(-10)
<b>라. 고객 불편신고 처리 상태</b> 1) 시설 및 위생관리 ※ 관광공사, 소비자원 등에 접수된 사항 중 시설, 위생관리, 불편신고		-10		○ 발생(-10)
2) 부당요금징수, 서비스불만, 예약 조건 불이행, 기타		-10		○ 발생(-10)
총점		500	0	자동계산식이 포함되어있습니다.
총평				

# 호텔업 등급평가기준 (3성급, 불시평가 200점)

□호텔명:                      □평가요원:                      □평가일:                      .                      .                      .

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	불시 평가지침
<b>1. 공용 공간 서비스부문</b>				
<b>가. 현관 및 로비 종사원의 복장 용모 및 기능상태</b>  ※ 호텔 종사원의 복장 및 두발 등 용모 상태, 유니폼 상태 (유니폼의 재질, 디자인, 계절별 유니폼 제공 여부)		10		① 유니폼 상태 ○ 호텔에 특성화 된 최고급 수준의 유니폼(10) ○ 고급 수준의 유니폼(8) ○ 일반 호텔 유니폼(6) ○ 유니폼 상태 미흡(4) ○ 유니폼 미착용(0)
		10		② 용모의 단정상태: 두발, 손톱, 옷매무새 ○ 매우 단정(10) ○ 우수(8) ○ 보통(6) ○ 미흡(4) ○ 매우미흡(2)
<b>나. 화장실의 유지관리 상태</b>  ※ 내부시설 및 편의용품의 청결 및 유지관리상태 등 ※ 내부시설: 세면대, 거울, 변기, 핸드 드라이어, 파우더 룸, 기저귀 교환대 ※ 편의용품: 비누, 타월 또는 종이타월, 방향제, 손소독제		10		○ 모든 시설을 갖추고 매우 우수(10) ○ 우수(8) ○ 보통(6) ○ 미흡(4) ○ 매우 미흡(2)
<b>다. 프런트 근무자의 능력 및 서비스 수준</b>  ※ 업무숙지능력, 외국어 능력 ※ 인사, 태도, 말투, 억양, 어법, 용어 선택 등 ※ 체크인/체크아웃 프로세스 ※ 신속한 미니바 확인 ※ 대기 장소의 편리성 ※ 전화 대응의 신속성, 정중한 태도, 안내 및 연결 서비스 ※ 컴플레인 응대 (접수, 사죄의 표현,		5		① 근무자의 외국어 능력 ○ 유창한 수준(5) ○ 일상 회화 구현 수준(3) ○ 더듬거리는 수준(2) ○ 불가능한 경우(0)
		5		② 업무숙지 능력 ○ 전문지식을 보유하여 정확하고 충실하게 설명을 하는 경우(5) ○ 양호한 수준(3) ○ 미흡한 수준(2) ○ 담당업무를 설명하지 못함(0)

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	불시 평가지침
경청, 문제점 파악, 대응체계) 등		5		③ 프런트 근무자 인사, 태도, 말투 등 ○매우우수(5) ○우수(4) ○보통(3) ○미흡(2) ○매우미흡(1)
		5		④ 컴플레인 응대 ○매우우수(5) ○우수(4) ○보통(3) ○미흡(2) ○매우미흡(1)
라. 호텔 인터넷 예약 서비스		5		○해당 호텔홈페이지에서 예약이 가능(5) ○포털 호텔예약 사이트에서 예약이 가능(3) ○인터넷 예약이 불가능(0)
고객등록카드 작성 유무 *필수 : 1년이상 보관	필수	5		○있음(5) ○없음(등급불가)
<b>2. 객실 및 욕실부문</b>				
가. 객실의 청결 및 관리 상태 * 필수 : 객실이 매우 불결한 경우 등급불가	필수	15		① 객실의 청결 및 관리상태 ○매우우수(15) ○우수(12) ○양호(9) ○미흡(6) ○매우 불결 (등급불가)
나. 객실 내 가구 및 침대 및 침구류 관리 상태 ※ 객실 내 가구: 옷장, 테이블, 화장대, 서랍, 업무가 가능한 책상과 의자 ※ 침대의 크기 및 재질, 매트리스와 스프링 상태, 침구류 일체의 유지 관리상태 * 필수 : 객실가구를 갖추지 않거나 교체 필요성이 느껴질 정도로 훼손된 경우 등급불가	필수	10		① 객실 내 가구의 구비 상태 ○객실 내 가구를 모두 구비함(10) ○일부만 구비함(6) ○객실 내 가구를 갖추지 않음(등급불가)
		10		② 가구의 품질 및 훼손정도 ○매우 우수한 경우(10) ○우수한 경우(8) ○양호한 경우(6) ○미흡한 경우(4) ○훼손되어 교체가 필요함(등급불가)
		10		침대의 품질 및 안락함 ○매우 우수-최고급 침대 및 침구(10) ○우수(8) ○양호(6)

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	불시 평가지침
				○미흡(4) ○교체가 필요한 수준 (등급불가)
<b>다. 객실의 편의용품 제공 및 품질 상태</b> ※ 편의용품 : 실내복(2벌), 커피포트, 슬리퍼(2개), 나무옷걸이(7개), 미니바, 메모지와 볼펜, 욕실용품, 얼음물통 (ice bucket), 유리컵(2개), 거울 * 필수 : 객실 편의용품을 제공하지 않거나, 불량인 경우 등급불가	필수	5		① 편의용품 제공 상태 ○편의용품이 모두 제공(5) ○일부만 제공(3) ○미 제공(등급불가)
		5		② 편의용품 품질 상태 ○최고급 품질(5) ○고급 품질(4) ○일반 품질(3) ○저급한 수준(2) ○품질불량(등급불가)
<b>라. 객실의 냉·난방 및 방음상태</b> ※ 객실별 온도 조절 가용성 ※ 객실과 객실, 객실과 복도, 객실과 외부간의 방음상태 ※ 벽의 차음상태, 객실유리, 문 등의 차음상태, 기기소음 또는 외부의 소음으로부터의 완벽한 방음 등 * 필수 : 냉난방 상태 매우 미흡 시 등급불가	필수	6		○ 객실의 냉난방 - 매우우수(6) - 우수(5) - 양호(3) - 미흡(2) - 매우미흡(등급불가)
		4		○ 객실의 방음상태 - 매우 우수(4) - 우수(3) - 양호(2) - 미흡(1) - 매우미흡(0)
<b>마. 룸서비스 제공여부</b>		10		룸서비스 제공 ○제공(10) ○미 제공(0)
<b>바. 객실 내 비상시 안내지침서 구비 여부 및 비상대피 안내도 부착 여부</b> * 필수 : 객실 내 비상시에 대비한 안내 자료가 없는 경우 등급불가	필수	5		○객실 내 비상시 안내지침서 (비상시 전화번호 포함)가 구비되어 있고, 비상대피 안내도가 부착됨(5) ○객실 문에 비상대피안내도만 부착됨(3) ○구비되어 있지 않음(등급불가)
<b>사. 욕실의 편의용품 비치</b> ※ 헤어드라이기, 티슈, 비누, 샴푸, 린스, 샤워캡, toilet paper ※ 타월종류중 3종이상		5		① 욕실 편의용품 비치 상태 ○모두 갖추고 있음(5) ○일부 갖추고 있음(3) ○미비치(0)
		5		② 타월(3종 이상) 및 편의용품 품질 ○매우고급(5)

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	불시 평가지침
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 얼굴타월(Face Towel) : 얼굴을 닦는 긴 직사각형 타월</li> <li>- 핸드타월(Hands Towel) : 손을 닦기 위한 정사각형 의 소형 타월</li> <li>- 목욕타월(Bath Towel): 목욕후 몸을 감는 큰 타월</li> <li>- 발타월(foot Towel) :발을 닦는데 사용하며 얼굴타월보다는 더 넓고 두툼한 타월</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 고급(4)</li> <li>○ 보통(3)</li> <li>○ 미흡(2)</li> <li>○ 매우미흡(1)</li> </ul>
<b>3. 식 음료 및 부대시설 부문</b>				
<b>가. 종사원의 서비스 상태</b> 1) 종사원의 용모 및 복장  ※ 종사원의 명찰 및 지정된 유니폼 착용상태, 단정한 용모(두발, 면도, 손톱)여부		10		명찰패용, 유니폼, 용모(두발, 면도, 손톱 등) 상태 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우단정(10)</li> <li>○ 단정(8)</li> <li>○ 보통(6)</li> <li>○ 미흡(4)</li> <li>○ 매우미흡(2)</li> <li>○ 종사원 없음(0)</li> </ul>
2) 고객에 대한 접객 태도 등 근무자세		5		① 고객에 대한 접객태도 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 밝은 미소로 고객을 응대하며, 신속하게 좌석으로 안내하는 경우(5)</li> <li>○ 고객의 요구가 있을 경우 응대하는 경우(3)</li> <li>○ 고객에 대한 즉각적인 응대가 미흡한 경우(2)</li> <li>○ 종사원 없음(0)</li> </ul>
		5		② 주문 받는 태도 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우우수(5)</li> <li>○ 우수(4)</li> <li>○ 양호(3)</li> <li>○ 미흡(2)</li> <li>○ 매우미흡(1)</li> <li>○ 종사원 없음(0)</li> </ul>
<b>나. 식음료업장 내부의 관리 및 청결 상태 (임대식당 포함)</b> ※ 임대업장인 경우 투숙고객이 임대업장을 이용한 후 호텔에서 정산이 가능한 시스템을 갖추고, 임대업장의 종사원도 호텔종사원에 준하여 유니폼을 착용하여야 인정 * 필수 : 조식제공기능 식음료장소 없으면 등급불가	필수	10		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 천장, 벽면, 바닥, 비품 등이 매우 청결(10)</li> <li>○ 청결(8)</li> <li>○ 보통(6)</li> <li>○ 미흡(4)</li> <li>○ 매우미흡(2)</li> <li>○ 조식제공 장소 없음(등급불가)</li> </ul>

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	불시 평가지침
<b>다. 주방시설 및 관리</b>				
1) 주방 청결 및 쓰레기 분리수거 상태 ※ 주방 청결, 쓰레기 분리수거 등		10		○매우 우수-매우청결, 분리수거철저(10) ○우수(8) ○양호(6) ○일부 청결미흡(4) ○불결 하고 쓰레기 분리수거 미실시(0) ○주방 없음(0)
2) 식재료 보관 및 저장 관리상태 * 필수 : 식재료 보관 및 저장상태 매우 미흡 시 등급불가	필수	10		○매우 우수(10) ○우수(8) ○양호(6) ○일부 미흡(4) ○매우 미흡-보관기간경과(등급불가) ○주방 없음(0)
<b>총점</b>		<b>200</b>	<b>0</b>	자동계산식이 포함되어있습니다.
<b>총평</b>				

# 호텔업 등급평가기준 (4성급, 현장평가 585점)

□호텔명:                      □평가요원:                      □평가일:                      .                      .                      .

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	현장 평가지침
<b>1. 공용 공간 서비스부문</b> <b>가. 호텔 안내 및 주차시설</b>  <b>1) 호텔의 안내 정보</b>  ※ 호텔에 출입하는 고객의 이용 편의성을 고려한 호텔 주차시설 및 안내정보		6		주차시설 안내표시, 호텔시설 안내표시, 호텔 진·출입구 안내표시 등 ○매우우수 (6) ○우수 (5) ○보통 (3) ○미흡 (2) ○매우미흡 (1) ○주차시설없음 (0)
<b>2) 보안시설 설치 및 관리</b>  ※ 고객 안전관리를 위하여 필요한 장소에 보안시설(폐쇄회로 등)의 설치 및 운영 상태  * 필수: 보안시설(폐쇄회로)미설치 시 등급불가	필수	6		○최신 보안시설로 관리상태가 매우 우수 (6) ○보안시설의 관리수준이 우수 (5) ○보안시설의 관리수준이 보통 (3) ○보안시설이 미흡 (2) ○보안시설이 노후되고 매우미흡 (1) ○미설치(등급불가)  ※ 폐쇄회로를 포함한 방범설비 설치, 관리 (주차장법 시행규칙) · 주차장 바닥 면으로부터 170cm 높이 사물 식별 가능 · 폐쇄회로TV와 녹화장치 모니터수 일치 · 선명한 화질 유지 관리 및 촬영된 자료 30일 보관준수
<b>3) 옥외조경시설</b> ※ 외부 공간 확보, 외부정원, 외부 인테리어, 아름답고 독특한 외부, 다양한 수목과 아름다운 경관, 아름답고 독특한 건축물		12		○매우우수(12) ○우수(10) ○보통(7) ○미흡(5) ○매우미흡(2)
<b>나. 현관 및 로비</b>  <b>1) 로비의 안락감</b>  ※ 전체적인 분위기와 인테리어 및 장식의 조화	필수	8		① 로비의 공간 ○매우우수 - 넓고 충분한 공간(8) ○우수 (6) ○보통 (5)

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	현장 평가지침
※ 로비의 바닥, 벽면, 천장, 현관 유리문, 현관탁자 등의 관리상태  * 필수 : 로비가 없거나, 청결 및 관리 상태가 매우 미흡하면 등급불가		8		○ 다소 협소한 수준(3) ○ 매우 협소한 수준 (2) ○ 미확보(등급불가) ② 전체적 분위기와 조화성 ○ 매우 훌륭한 인테리어와 장식(8) ○ 우수한 인테리어와 분위기(6) ○ 심플한 인테리어와 분위기(5) ○ 미흡한 수준(3) ○ 매우 미흡한 수준(2)
		8		③ 로비의 관리(바닥,벽,천장)상태 ○ 매우 우수(8) ○ 우수(6) ○ 일반수준(5) ○ 미흡(3) ○ 불결하고 매우 미흡(등급불가)
<b>2) 고객 수화물 보관 서비스</b>  ※ 고객의 수화물을 적절하게 처리하는 과정 ※ Baggage Tag 유무		6		○ 전용룸 설치되어 보관관리 매우 우수(6) ○ 전용룸은 없으나, 장소 식별하여 적절히 관리(4) ○ 관리상태 미흡(2) ○ 미 제공(0)
<b>다. 프런트 데스크</b>				
<b>1) 프런트 데스크 기능을 위한 적정 인력 확보</b> ※ 최근 1년간 근무 스케줄 확인		6		○ 3교대 근무 이상(6) ○ 2교대 근무(3)
<b>2) 환전서비스 여부</b> * 필수 : 환전서비스 미제공시 등급불가	필수	6		○ 환율을 게시하고 환전서비스를 제공(6) ○ 환전 서비스 제공(3) ○ 환전 서비스 미 제공(등급불가)
<b>3) 고객에 대한 서비스 기록관리 상태</b>  ※ 고객의 성향별 선호도를 파악할 수 있는 정보 관리상태 ※ 고객 정보관리(고객의 불평불만 관리, 고객 성향별 선호도)		16		○ 매우 우수한 수준(16) ○ 우수한 수준 (13) ○ 보통 수준 (10) ○ 미흡한 수준(6) ○ 기록하지 않음(0)
<b>4) 프런트 근무자의 능력 및 서비스 수준</b> ※ 업무숙지능력, 외국어 능력 ※ 말투, 어투, 용어선택 등 ※ 체크인/체크아웃 프로세스 ※ 신속한 미니바 확인	필수	10		① 근무자의 외국어 능력 ○ 매우 유창한 수준(10) ○ 유창한 수준(8) ○ 일상 회화 구현 수준(6)

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	현장 평가지침
※ 대기 장소의 편리성  * 필수 : 프런트 근무자 외국어 능력 불가능 또는 담당업무를 숙지하지 못한 경우 등급불가		10		○ 더듬거리는 수준(4) ○ 불가능한 경우(등급불가) ② 업무숙지 능력 ○ 전문지식을 보유하여 정확하고 충실하게 설명을 하는 경우(10) ○ 양호한 수준(6) ○ 미흡한 수준(4) ○ 담당업무를 설명하지 못함(등급불가)
		10		③ 프런트근무자 말투, 어투, 용어선택 등 ○ 매우우수(10) ○ 우수(8) ○ 보통(6) ○ 미흡(4) ○ 매우미흡(2)
<b>5) 안전금고(safety deposit box) 설치 및 운영</b> ※ 프런트에 설치된 안전금고는 고객열쇠와 호텔열쇠 2개로 동시에 작동되어야 함		6		○ 프런트와 모든 객실 설치(6) ○ 프런트와 일부 객실 설치(4) ○ 프런트만 설치(2) ○ 미설치(0)
<b>라. 복도 및 계단관리</b>				
<b>1) 복도 및 계단의 관리 및 청결상태</b>  ※ 24시간 자연적 또는 인공조명을 통해 복도 및 계단의 일정한 밝기유지 ※ 복도 및 계단 유지관리, 청결 및 환기 상태 ※ 복도 CCTV 여부, 비상벨 등		4		① 계단 및 복도 조명시설의 유지관리 상태 ○ 매우우수(4) ○ 우수(3) ○ 보통(2) ○ 미흡(1) ○ 매우미흡(0)
		4		② 계단 및 복도의 청결 및 환기상태 ○ 매우우수(4) ○ 우수(3) ○ 보통(2) ○ 미흡(1) ○ 매우미흡(0)
		4		③ 복도의 CCTV, 비상벨 설치 ○ 모두 설치됨(4) ○ 일부 설치됨(2) ○ 미설치됨(0)
<b>2. 객실 및 욕실부문</b>				
<b>가. 객실 수 및 면적</b>				
<b>1) 객실 수</b>		20		○ 150실 이상(20)

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	현장 평가지침
○ 150실 이상 ○ 150실미만: $10\text{점} + (10\text{점} \times \frac{\text{객실수}}{150}) =$ 취득점수				○ 150실미만: $10\text{점} + (10\text{점} \times \frac{\text{객실수}}{150})$ * 반올림하여 소숫점 첫째자리까지 기재
<b>2) 객실의 다양성</b> ※ 다양한 고객수요를 충족시킬수 있도록 크기 또는 구조가 다른 유형의 객실 : 싱글룸,더블룸,트윈룸,트리플룸,디럭스룸,스위트룸,한실 등		12		○ 7종류 이상(12) ○ 6종류 이상(10) ○ 5종류 이상(7) ○ 4종류 이하(5)
<b>3) 객실의 면적</b> ※ 표준객실로서 19㎡를 기준으로 평가 단, 욕실면적은 객실면적에 포함하지 않음		12		○ 기준면적의 130% 이상 (12) ○ 기준면적의 120%이상 (10) ○ 기준면적의 110%이상 (7) ○ 기준면적의 100%이상 (5) ○ 기준면적 미만 (2)
<b>나. 객실의 안락도 및 편의성</b>				
<b>1) 객실의 청결 및 관리상태</b> * 필수 : 객실바닥, 벽, 천장이 불결하거나 환기상태가 매우 미흡한 경우 등급불가	필수	6		① 객실의 바닥과 벽, 천장의 벽지 관리상태 ○ 객실 바닥과 벽지재질이 고품격이며 매우 우수한 경우(6) ○ 우수한 경우(3) ○ 보통수준(2) ○ 미흡한 경우(1) ○ 불결하고 흠집이 있어 매우 미흡(등급불가)
		6		② 객실의 환기상태 ○ 매우우수(6) ○ 우수(5) ○ 보통(3) ○ 미흡(2) ○ 매우 미흡 (등급불가)
<b>2) 객실 내 가구 및 침대 및 침구류 관리 상태</b> ※ 객실 내 가구: 옷장, 테이블, 화장대, 서랍, 업무가 가능한 책상과 의자 ※ 침대의 크기 및 재질, 매트리스와 스프링 상태, 침구류 일체의 유지관리	필수	15		① 객실 내 가구의 구비 상태 ○ 객실 내 가구를 모두 구비함(15) ○ 일부만 구비함(9) ○ 객실 내 가구를 갖추지 않음(등급불가)
		15		② 가구의 품질 및 훼손정도 ○ 매우 우수 - 최고급 가구 등(15) ○ 우수(12) ○ 보통(9) ○ 미흡(6)

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	현장 평가지침
상태 * 필수 : 객실가구를 갖추지 않거나 교체 필요성이 느껴질 정도로 훼손된 경우 등급불가		15		○매우미흡-훼손, 교체필요시(등급불가) ③ 침대의 품질 및 안락함 ○매우 우수-최고급 침대 및 침구(15) ○우수(12) ○보통(9) ○미흡(6) ○교체가 필요한 수준 (등급불가)
3) 객실의 편의용품 제공 및 품질상태 ※ 편의용품 : 실내복(2벌), 안전금고, 커피포트, 슬리퍼(2개), 나무옷걸이(7개), 미니바, 메모지와 볼펜, 욕실용품, 얼음물통(ice bucket), 유리컵(2개), 거울 * 필수 : 객실 편의용품을 제공하지 않거나, 불량인 경우 등급불가	필수	6		① 편의용품 제공 상태 ○편의용품이 모두 제공(6) ○일부만 제공(3) ○미 제공(등급불가)
		6		② 편의용품 품질 상태 ○최고급 품질(6) ○고급 품질(5) ○보통 품질(3) ○저급 품질(2) ○품질불량(등급불가)
4) 객실의 냉·난방 및 방음상태 ※ 객실별 온도 조절 가용성 ※ 객실과 객실, 객실과 복도, 객실과 외부간의 방음상태 ※ 벽의 차음상태, 객실유리, 문 등의 차음상태, 기기소음 또는 외부의 소음으로부터의 완벽한 방음 등 * 필수 : 냉난방 상태 매우 미흡시 등급불가	필수	8		○ 객실의 냉난방 - 매우우수(8) - 우수(6) - 양호(5) - 미흡(3) - 매우미흡(등급불가)
		4		○ 객실의 방음상태 - 매우 우수(4) - 우수(3) - 양호(2) - 미흡(1) - 매우미흡(0)
5) 객실의 차양 및 방충망(필요시) 유무 ※ 객실의 차양을 위한 커튼 및 암막, 방충망(필요시) 등 설치 유무 및 관리상태		12		○매우 우수-차양 등 완벽한 시설(12) ○우수(10) ○보통(7) ○미흡(5) ○미설치(0)
6) 객실의 보안관리 상태 ※ Door Chain lock, Door view, Double lock의 설치 유무 및 관리상태 - Door Chain lock : 문을 약간 열고 방	필수	12		○3개 이상 설치 및 관리양호(12) ○2개 설치 및 관리양호(10) ○1개 설치 및 관리양호(7) ○설치되었으나, 관리미흡(5) ○미설치(등급불가)

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	현장 평가지침
문자를 확인할 수 있도록 문 안쪽에 부착되는 체인이 달린 철물 - Door view : 객실안에서 밖을 내다볼 수 있도록 문에 설치된 뷰어 - Double lock : 이중 자물쇠 장치  * 필수 : 객실보안시설 미설치시 등급 불가				
7) 객실 내 비상시 안내지침서 구비 여부 및 비상대피 안내도 부착여부  * 필수 : 객실 내 비상시에 대비한 안내 자료가 없는 경우 등급불가	필수	6		○ 객실 내 비상시 안내지침서 (비상시 전화번호 포함)가 구비되어 있고, 비상대피 안내도가 부착됨(6) ○ 객실 문에 비상대피안내도만 부착됨(3) ○ 구비되어 있지 않음(등급불가)
8) 객실 내 호텔의 제반서비스에 대하여 한국어와 외국어로 제작된 안내물 제공 (객실TV동영상 또는 안내 홍보물 등)  * 필수 : 안내서비스 미제공 시 등급불가	필수	12		○ 매우 우수한 안내 서비스 제공 (12) ○ 우수(10) ○ 보통(7) ○ 미흡(5) ○ 미 제공(등급불가)
9) 고객 모니터링 시스템  ※ 객실 내 불편신고엽서 비치, 호텔 이용만족 평가여부 ※ 단, 한국관광공사에서 운영하는 관광안내전화(1330) 홍보물을 비치한 경우 불편신고 엽서 비치한 것으로 봄  * 필수 : 불편신고엽서 미비치 및 이용 만족평가 미실시시 등급불가	필수	6		○ 모두 적합(6) ○ 한 가지 적합(3) ○ 모두 부적합(등급불가)
10) 세탁 서비스(Laundry Service)		6		○ 세탁 서비스 제공(6) ○ 세탁 서비스 미 제공(0)
<b>다. 객실의 전기·통신 시설</b>				
1) 객실 내 인터넷 이용(연결)의 편리성		12		객실내 인터넷 이용의 편리성 ○ 편리(12) ○ 보통(7) ○ 불편(2) ○ 불가능(0)
2) 컴퓨터 제공 여부 ※ 대여(유·무료) 포함		6		○ 제공(6) ○ 미 제공(0)

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	현장 평가지침
3) 객실 내 화재감지기의 작동 및 관리 상태		6		○양호(6) ○보통(3) ○미흡(2) ○미설치(0)
4) 객실 내 간이완강기, 인명구조기구, 휴대용 비상조명등의 관리 및 제공 여부  ※간이완강기: 화재 등 위급상황 시 탈출용 로프 등으로 구성 (객실 3층 ~ 10층에 설치)  ※인명구조기구 : 지하층을 포함 7층 이상인 호텔에서 비상용으로 호텔 내 비치하는 방열복, 공기호흡기, 인공소생기  - 공기호흡기 : 화재 등 유독가스 방지용 공기호흡장비  - 인공소생기 : 호흡장애 시 응급 산소 공급을 위한 장비		6		○모든 비상 장비 제공 및 관리양호(6) ○일부 비상 장비 제공 및 관리양호(3) ○비상 장비 제공이 가능하나, 관리미흡(2) ○비상장비 미 제공 (0)
<b>라. 욕실 부문</b>				
1) 욕실의 면적 ※ 기준면적은 3.3㎡를 기준으로 평가		12		○기준면적의 130% 이상(12) ○기준면적의 120% 이상(10) ○기준면적의 110% 이상(7) ○기준면적의 100% 이상(5) ○기준면적 미만(2)
2) 욕실의 편의용품 비치  ※ 헤어드라이기, 티슈, 비누, 샴푸, 린스, 샤워캡, toilet paper  ※ 타월(4종 이상) - 얼굴타월(Face Towel) : 얼굴을 닦는 긴 직사각형 타월 - 핸드타월(Hands Towel) : 손을 닦기 위한 정사각형 의 소형 타월 - 목욕타월(Bath Towel): 목욕후 몸을 감는 큰 타월 - 발타월(Foot Towel) :발을 닦는데		6		① 욕실 편의용품 비치 상태 ○모두 갖추고 있음(6) ○일부 갖추고 있음(3) ○미비치(0)
		6		② 타월(4종 이상) 및 편의용품 품질 ○매우고급(6) ○고급(5) ○보통(3) ○미흡(2) ○품질불량(0)

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	현장 평가지침
사용하며 얼굴타월보다는 더 넓고 두툼한 타월				
<b>3) 욕실 가구(욕조 또는 샤워부스, 세면대 등)의 품질, 청결 및 관리상태</b> ※ 욕조의 크기, 안전 및 편의를 고려한 디자인  ※ 욕실바닥, 벽면, 천장의 청결상태  ※ 조명등, 욕조, 러버매트, 욕조손잡이, 세면대, 비누받침대, 샤워기, 변기 등의 청결상태  * 필수 : 욕실가구의 교체가 필요하거나, 매우 불결한 경우 등급불가	필수	12		○매우우수- 최고급 욕조 등(12) ○우수(10) ○보통(7) ○미흡(5) ○매우미흡-훼손, 교체필요시(등급불가)
		12		○매우 청결(12) ○청결(10) ○보통(7) ○미흡(5) ○매우불결(등급불가)
<b>4) 욕실의 환기 및 배수상태</b>  * 필수 : 욕실의 환기 또는 배수상태 매우 미흡 시 등급불가		9		① 욕실 환기 ○매우우수-매우쾌적(9) ○우수(7) ○보통(5) ○미흡(4) ○매우미흡(2)
		9		② 욕실 배수상태 ○매우우수(9) ○우수(7) ○보통(5) ○미흡(4) ○매우미흡(2)
<b>3. 식음료 및 부대시설 부문</b>				
<b>가. 식음료 시설 및 관리 (임대식당포함)</b>				
<b>1) 식음료업장 설치 유무</b> ※ 전문 서양식, 동양식, 한식 레스토랑 및 커피숍 등 식음료 업장 설치 유무 ※ 겸용인 경우, 1개로 인정 ※ 임대업장은 투숙고객이 임대업장을 이용한 후 호텔에서 정산이 가능한 시스템을 갖추고, 임대업장의 종사원도 호텔종사원에 준하여 유니폼을 착용하여야 인정	필수	30		○4개 이상 (30) ○3개 (24) ○2개 (18) ○2개미만 (등급불가)

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	현장 평가지침
* 필수 : 2개 미만이면 등급불가				
2) 식음료업장의 분위기, 동선과 공간의 활용상태, 테이블과 의자의 품질상태 ※ 분위기: 품격 있는 집기류, 인테리어, 장식 (꽃, 그림 등) ※ 동선과 공간: 편리한 동선, 짜임새 있는 공간 활용		6		① 분위기, 테이블과 의자 품질 ○매우 우수 - 고품격이고 우아함 (6) ○우수(5) ○보통(3) ○미흡(2) ○매우 미흡-불편하고 부적절한 분위기(1)
		6		② 서비스 동선과 공간의 활용상태 ○매우 우수-매우편리하고 짜임새 있음(6) ○우수(5) ○보통(3) ○미흡(2) ○매우 미흡-불편하고 부적절함(1)
3) 종사원의 서비스 상태 가) 종사원의 용모 및 복장 ※ 종사원의 명찰 및 지정된 유니폼 착용상태, 단정한 용모(두발, 면도, 손톱)여부		6		명찰패용, 유니폼, 용모(두발, 면도, 손톱 등) 상태 ○매우 단정 - 최고급 유니폼 등 (6) ○단정(5) ○보통(3) ○미흡(2) ○용모 불량(1)
나) 외국어의 구사능력 ※ 외국어 구사능력을 관찰평가한다		6		○종사자가 외국인과 효율적으로 의사소통이 가능한 경우(6) ○종사자가 외국인과 제한된 의사소통이 가능한 경우(3) ○종사자가 외국인과 의사소통이 불가능한 경우(0)
4) 식음료업장 내부 관리 및 청결상태		12		○천장, 벽면, 바닥, 비품 등이 매우 청결(12) ○청결(10) ○보통(7) ○미흡(5) ○매우미흡(2)
<b>나. 주방시설 및 관리</b>				
1) 주방의 업장에 대한 면적점유율		6		※ $\frac{\text{주방면적}}{\text{총식당면적}} \times 100$ 기준으로 비교평가 ○총업장면적의 30%이상 점유(6) ○총업장면적의 20%이상 점유(3) ○총업장면적의 10%이상 점유(2) ○총업장면적의 10%미만 점유(1)
2) 주방 청결 및 쓰레기 분리수거 상태		12		○매우 우수-매우청결, 분리수거철저(12) ○우수(10)

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	현장 평가지침
※ 주방 청결, 쓰레기 분리수거 등				○양호(7) ○일부 청결미흡(5) ○불결하고 쓰레기 분리수거 미실시(0)
<b>3) 식재료 보관 및 저장 관리상태</b> * 필수 : 식재료 보관 및 저장상태 매우 미흡 시 등급불가	필수	12		○매우 우수(12) ○우수(10) ○양호(7) ○일부 미흡(5) ○매우 미흡-보관기간경과(등급불가)
<b>다. 부대시설의 수준 및 서비스</b>				
<b>1) 휘트니스 센터의 제공 및 수준 등</b> ※ 부대시설: 헬스클럽, 사우나 등 * 필수 : 부대시설 없는 경우 등급불가	필수	18		○헬스클럽, 사우나 등 2가지 이상의 부대시설 제공(18) ○1가지 이상의 부대시설 제공(11) ○부대시설 없음(등급불가)
<b>2) 종사원의 외국어 구사능력</b> ※ 외국어 구사능력을 관찰평가		6		○매우 유창한 수준(6) ○유창한 수준(5) ○일상 회화 구현 수준(3) ○더듬거리는 수준(2) ○불가능한 경우(0)
<b>라. 회의 및 연회시설</b>				
<b>1) 회의(연회장) 가능 시설의 유무</b> ※ 1인당 1.2㎡를 기준으로 산정 * 필수 : 회의가능인원(연회장)이 50명 미만인 경우 등급불가	필수	18		○150명 이상 수용(18) ○100명 이상 수용(14) ○50명 이상 100명 미만(11) ○50명 미만(등급불가)
<b>2) 조명, 음향 및 시청각 시설</b>		6		○매우우수(6) ○우수(5) ○보통(3) ○미흡(2) ○매우미흡(1)
<b>3) 회의 편의시설 및 서비스</b> ※ 회의와 관련된 편의시설 (옷걸이 및 락커시설, 케이터링) 제공여부		6		○모두 제공(6) ○일부 제공(3) ○미 제공(0)
<b>4) 회의실(Function room) 확보여부</b> * 필수 : 회의실이 없는 경우 등급불가	필수	6		○3개 이상(6) ○2개(3) ○1개(2) ○없음(등급불가)

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	현장 평가지침
<b>다. 비즈니스센터 설치·운영상태</b>				
1) 비즈니스센터 운영상태 * 필수 : 비즈니스센터 서비스 미 제공시 등급불가	필수	6		○전용시설을 설치 운영(6) ○비즈니스센터를 다른 기능과 복합적으로 운영(3) ○로비 등 공용공간에서 기능만 제공(2) ○서비스 미 제공(등급불가)
2) 비즈니스센터 내 지원시설의 비치 및 운영·관리상태		3		① PC의 지원가능 여부 ○항상 이용 가능하고 편리함(3) ○보통수준(2) ○불편한 경우(1)
가) 지원시설 비치 및 이용 상태 ※ PC, FAX, 복사기, 인터넷 통신망 등		3		② FAX, 복사기의 지원가능 여부 ○항상 가능하고 편리함(3) ○보통수준(2) ○불편한 경우(1)
<b>바. 장애인 이용시설</b>				
1) 호텔 내 장애인 시설 이용 가능 여부 ※ 경사로, 장애인 욕실, 장애인 화장실, 점자블록, 장애인 주차장, 장애인 승강기, 장애인 침실, 시각장애인용 점자, 장애인용 안내표시, 장애인용 휴게시설		12		○5종류 이상(12) ○4종류(10) ○3종류(7) ○2종류(5) ○1종류(2) ○없음(0)
<b>4. 부가점수</b>				
<b>4-1. 가점 항목</b>				
가. 에너지 절감을 위한 경영 - 그린카드 제도운영 - 건물 에너지효율등급인증 - 탄소성적(환경성적)표지인증 - 녹색건축인증 - 에너지경영시스템인증		10		○3개 이상(10) ○2개 이상(7) ○1개 이상(4)
나. 전문 한식당 운영 여부 ※ 전문 한식당을 독립적으로 운영		10		○운영(10)
다. 종사원 교육 및 유자격자 고용상태 1) 종사원 교육 ※ 자체교육기관등록, 위탁교육, 강사 초빙, 자체강사 활용 ※ 직무교육, 계층교육, 교양교육, 서비스교육, 외국어교육, 응급조치		10		○매우우수(10) ○우수(6) ○보통(4)

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	현장 평가지침
교육 ※ 종사원 서비스 역량분석 및 향상				
2) 호텔경영사 및 호텔관리사, 호텔 서비스사의 고용		10		○5명이상 고용(10) ○4명이상 고용(8) ○3명이상 고용(6) ○2명이상 고용(4) ○1명이상 고용(2)
<b>4-2. 감점 항목</b> (“최근 3년간”은 등급신청일을 기준으로 기산한다.)				
가. 호텔 내 화재 발생 여부(최근3년간)		-10		○ 발생(-10)
나. 호텔 내 범죄 발생여부(최근3년간)		-10		○ 발생(-10)
1) 호텔 내 도난 등 범죄 발생 여부				
2) 호텔 경영주 및 종사원의 불법행위 (최근 3년간)		-10		○ 발생(-10)
다. 영업상 행정조치 여부(최근3년간) ※ 위생 점검, 소방점검, 노사분규 등 영업상의 행정조치(행정처분, 과태료, 과징금 등)		-10		○ 발생(-10)
라. 고객 불편신고 처리 상태 (최근3년간)				
1) 시설 및 위생관리 ※ 관광공사, 소비자원 등에 접수된 사항 중 시설, 위생관리, 불편신고		-10		○ 발생(-10)
2) 부당요금징수, 서비스불만, 예약 조건 불이행, 기타		-10		○ 발생(-10)
마. 대테러 예방 및 대비 관련				
1) 임직원 대테러·안전마인드 소지 및 안전관리 전담조직 운영		-5		<b>충족하지 못하는 항목 점수는 감점</b> ○ 대테러 교육·훈련 반기1회 이상(1.0) ○ 교육·훈련 80% 이상 참석(1.0) ○ 안전상황실 운영 (1.0) ○ 테러예방·대응 매뉴얼 구비(2.0)
2) 출입통제 시스템 운영, 시설물 외곽 관리 및 감시 시스템 구축		-15		<b>충족하지 못하는 항목 점수는 감점</b> ○ 의심우편물 등 검색체계 구축(1.0) ○ 로딩독 출입인원 및 차량통제(1.0) ○ 외부진입차단 단방향 시건장치(1.0) ○ 주 출입로 안전관리(2.0) ○ 경보기능 지능형 CCTV 설치(2.0) ○ 내외곽 감시 CCTV 설치(1.0)

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	현장 평가지침
				<ul style="list-style-type: none"> <li>○전담 모니터링요원 운영(2.0)</li> <li>○CCTV카메라 대비 모니터수               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 모니터 8분할 이내로 운영(2.0)</li> </ul> </li> <li>○CCTV해상도 인물식별도 80%이상(1.0)</li> <li>○녹화자료 반출대장 작성·비치(1.0)</li> <li>○감시시스템 운영 안내문 게재(1.0)</li> </ul>
총점		585	0	자동계산식이 포함되어있습니다.
총평				

## 4성급 암행평가기준 (265점)

호 텔 명			
평가요원	평 가 일	항 목	점 수
<b>부 문 별 평가항목</b>	비즈니스센터	항목	점수
	식당		
	체크아웃		
	배웅		
	<b>총 합계</b>		
<b>평 중</b>			

평가항목	필수 항목	배점	점수 결과	암행 평가 지침
<b>1. 예약서비스</b>				
<b>가. 전화응대</b>				평가개요 : 호텔직원은 고객을 환영하는 친절한 목소리로 전화를 받아야 한다.
1) 전화벨이 3번 울리기 전에 받는가?		2		평가요령: 호텔에 전화를 걸고 벨이 3번 울리기 전에 호텔직원이 전화를 받는지 확인한다. ○ 전화벨 3회 이내 수신 (2) ○ 전화벨 4회 이후 수신 (1)
2) 호텔 안내멘트 (인사말, 호텔명 등)는 친절한가?		2		평가요령: 호텔에 전화를 걸어서 호텔측의 안내멘트를 확인한다. ○ 호텔 안내멘트 (인사말, 호텔명 등)가 친절하다 (2) ○ 그렇지 않다 (1)
3) 전화를 받는 호텔직원은 외국어를 구사할 수 있어야 한다. * 필수 : 예약전화를 받는 직원들이 외국어 능력이 불가능한 경우 등급불가	필수	5		평가요령: 암행평가자는 외국어 구사능력을 관찰평가한다. ○ 외국어 소통이 원활 (5점) ○ 외국어 소통이 가능 (3점) ○ 외국어 소통 불가 (불가시 등급불가)
4) 고객에게 친절한 인사와 감사로 전화 응대를 마무리하는가?		3		평가요령: 호텔담당자가 전화를 친절하게 마무리하는지 확인한다. ○ 감사의 뜻을 전하고 공손한 인사로 전화를 마무리 한다 (3) ○ 그렇지 않다 (1)
<b>나. 예약상담</b>				평가개요 : 예약상담이 편리하고, 쉽고 명확해야 한다
1) 고객이 예약시에 선택해야 하는 사항들을 빠짐없이 안내하는가? * 객실유형 (스탠드, 스위트룸), 객실 타임(싱글,더블,		3		평가요령: 암행평가자는 예약상담을 하면서 호텔직원의 안내사항을 확인한다. ○ 예약시 고객이 선택해야 하는 사항을 빠짐없이 안내한다(3)

평가항목	필수 항목	배점	점수 결과	암행 평가 지침
흡연/비흡연), 기타 (전망, 층높이, 특정요구사항 등)				○ 그렇지 않다(1) 평가요령: 암행평가자는 예약상담을 하면서 해당 객실요금을 안내하는지 확인한다.
2) 고객의 선택에 따른 객실요금을 안내하는가?		2		○ 객실요금을 안내한다(2) ○ 그렇지 않다(1)
3) 고객이 호텔을 쉽게 찾아오는 방법(교통수단 등)을 알려주는가?		2		평가요령: 암행평가자는 호텔을 찾아오는 방법을 문의하고 호텔 직원의 친절하게 설명하는지 확인한다. ○ 친절하게 알려준다(2) ○ 그렇지 않다(1)
4) (고객요청시) 고객에게 호텔에 대한 전반적인 서비스들을 안내 하는가?		2		평가요령: 암행평가자는 호텔서비스에 대하여 호텔직원에게 설명을 요청한다. 호텔직원의 설명내용을 확인한다. ○ 호텔의 전반적인 서비스를 안내한다(2) ○ 그렇지 않다(1)
5) 호텔 인터넷 예약 서비스를 편리하게 할 수 있는가?		3		평가요령: 암행평가자는 호텔사이트에 접속하여 예약의 편리성을 확인한다 ○ 호텔 인터넷 예약서비스가 매우 편리하다 (3) ○ 호텔 인터넷 예약서비스 가능 (2) ○ 인터넷 예약이 불가능(0)
평가자 의견				
2. 현관 및 주차서비스				

평가항목	필수 항목	배점	점수 결과	암행 평가 지침
<b>가. 호텔도착</b>				평가개요: 호텔의 외관 (건물의 전면, 간판, 조경)은 고객들에게 매력적인 이미지를 제공해야 한다 평가요령: 호텔에 도착후 주변을 둘러보며 호텔의관이 깨끗하게 관리하는지 관찰평가한다. ○ 깨끗하게 관리되고 있다 (2) ○ 그렇지 않다(1)
1) 호텔건물의 외관과 전면은 깨끗하고 고객에게 편안한 느낌을 주는가?		2		
2) 옥외조경은 잘 관리되고 있는가? * 화단, 나무와 꽃들은 잘 다듬고, 시든 것을 제거하고, 잡초가 없도록 관리되어야 한다		2		평가요령: 암행평가자는 옥외조경을 둘러보며 관찰평가한다. ○ 옥외조경이 잘 관리되고 있다 (2) ○ 없거나, 잘 관리되지 않는다(1)
3) 호텔의 출입구 주변에 항상 깨끗하고 좋은 상태로 유지하는가?		2		평가요령: 암행평가자는 호텔출입구를 살피고 청결상태를 관찰평가한다. ○ 출입구 주변이 깨끗하게 관리되고 있다(2) ○ 그렇지 않다(1)
<b>나. 현관 및 주차 서비스</b>				평가개요: 고객이 호텔에 도착하면 호텔직원은 신속하고 정중히 고객을 환영해야 한다.
1) 호텔종사원은 고객이 차에서 내리는 것을 돕고, 친절하게 인사하며 환영하는가?		2		평가요령: 차에서 내리는 고객을 호텔직원이 친절하게 돕는지 관찰평가한다. ○ 고객이 차에서 내리는 것을 돕고 환영한다(2) ○ 그렇지 않다(1)
2) 호텔종사원은 규정된 유니폼을 착용하는가?		2		평가요령: 암행평가자는 호텔종사원의 유니폼을 관찰평가한다. ○ 모두 유니폼을 착용하고 있다(2) ○ 일부 유니폼을 착용하고 있다(1) ○ 그렇지 않다(0)
3) 호텔종사원은 용모단정하고 깔끔한 인상을 주는가?		3		평가요령: 암행평가자는 호텔종사원의 용모를 관찰평가한다.

평가항목	필수 항목	배점	점수 결과	암행 평가 지침
4) 호텔 주차장 (전용 또는 공용) 이용 방법이 잘 표시되어 있는가? * 예를 들어, 가격과 위치의 표시		3		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 모두 옹모단정하고 깔끔하다(3)</li> <li>○ 일부 옹모단정하고 깔끔하다(2)</li> <li>○ 그렇지 않다(1)</li> </ul> 평가요령: 암행평가자는 호텔 주차장 이용방법을 관찰평가한다 ○ 호텔주차장의 이용방법이 잘표시되어 있다(3) ○ 그렇지 않다(1)
<b>평가자 의견</b>				
<b>3. 로비환경 및 프런트데스크 서비스(체크인)</b>				
<b>가. 로비환경 및 서비스</b>				
1) 전체적인 로비의 분위기와 인테리어 및 장식의 조화는 호텔의 품격에 맞게 우수한가?		2		평가개요: 호텔은 로비에서부터 고객이 안락감을 느낄수 있도록 친근하고 환영하는 분위기를 조성해야 한다 평가요령: 암행평가자는 호텔로비의 장식이 품격에 맞게 우수한지 관찰평가한다 ○ 로비의 장식은 우수하다(2) ○ 그렇지 않다(1)
2) 로비는 충분한 공간을 확보하고 청결하게 관리하고 있는가? * 로비는 여유롭고 청결해야 하며, 진로를 방해하는 어떠한 방해물도 없어야 한다. * 필수: 로비의 충분한 공간이 없거나, 청결 및 관리 상태가 매우 미흡하면 등급불가	필수	5		평가요령: 암행평가자는 호텔로비의 청결상태와 관리상태를 관찰 평가한다. ○ 로비는 청결하고 고객 휴식공간이 있으며 잘 관리되고 있다(5) ○ 로비관리는 양호한 수준 (3) ○ 로비에 휴식공간 및 개인을 위한 공간이 없거나, 불결하고 관리 상태가 매우 미흡하다 (등급불가)

평가항목	필수 항목	배점	점수 결과	암행 평가 지침
3) 편안한 안락의자를 비치하여 고객이 실 수 있도록 쾌적한 분위기를 조성하는가?	2			평가요령: 암행평가자는 호텔로비에서 편안한 휴식이 가능한지 관찰평가한다 ○ 편안한 안락의자와 쾌적한 분위기를 유지한다(2) ○ 그렇지 않다(1)
4) 화장실을 결함 없이 깨끗하게 유지 하는가? * 바닥,변기,세면대가 깨끗하게 유지한다. 화장실용품 (화장지, 비누, 수건, 티슈 등)이 잘 준비되어 있어야 한다.	3			평가요령: 암행평가자는 화장실을 방문하여 청결상태를 관찰평가한다. ○ 화장실은 결함없이 깨끗하게 유지되고 있다(3) ○ 그렇지 않다(1)
5) 엘리베이터를 깨끗하게 유지하는가? * 바닥, 유리, 금속표면과 거울을 깨끗하게 유지한다.	2			평가요령: 암행평가자는 엘리베이터를 탑승한후 청결상태를 관찰평가한다. ○ 엘리베이터를 깨끗하게 유지하고 있다(2) ○ 그렇지 않다(1)
6) 호텔서비스 정보게시판은 설치되어 있는가?	2			평가요령: 암행평가자는 호텔서비스정보게시판의 설치여부를 관찰평가한다 ○ 호텔서비스 정보게시판이 설치되어 있다(2) ○ 그렇지 않다(1)
<b>나. 프런트데스크 서비스 (체크인)</b>				평가개요: 프런트 직원들은 고객을 반갑게 맞이하고 체크인하며, 고객의 예약사항을 확인해야 한다.
1) 프런트 직원들은 깨끗하고 단정한 유니폼을 착용하여 깔끔한 인상을 주는가?	2			평가요령: 암행평가자는 프런트 직원들의 유니폼을 확인한다. ○ 프런트 직원들은 단정한 유니폼을 착용하고 깔끔한 인상을 준다(2) ○ 그렇지 않다(1)
2) 호텔 직원들은 명찰을 착용하는가?	2			평가요령: 암행평가자는 호텔 직원들이 명찰을 착용했는지 확인한다 ○ 호텔직원들은 명찰을 착용한다(2)

평가항목	필수 항목	배점	점수 결과	암행 평가 지침
3) 프런트 직원의 행동은 자신감 있고 품위 있으며, 고객에게 안정감을 주는가?		2		○ 그렇지 않다(1) 평가요령: 암행평가자는 프런트 직원들에게 질문을 던지며 전문성과 자신감으로 고객에게 안정감을 주는지 관찰평가한다. ○ 프런트 직원들은 고객에게 안정감을 준다(2) ○ 그렇지 않다(1)
4) 프런트의 직원들은 외국어를 구사할 수 있어야 한다. * 필수 : 프런트근무자 외국어 능력이 불가능한 경우 필수 등급불가		5		평가요령: 암행평가자는 외국어 구사능력을 관찰 평가한다. ○ 외국어 소통이 원활 (5점) ○ 외국어 소통이 가능 (3점) ○ 외국어 소통 불가 (불가시 등급불가)
5) 프런트 직원은 고객의 예약사항을 다시 한번 체크하는가? * 숙박기간, 객실유형, 객실요금		2		평가요령: 체크인을 하면서 프런트 직원이 예약사항을 체크하는지 관찰평가한다 ○ 예약사항을 체크하고 확정한다(2) ○ 그렇지 않다(1)
6) 고객이 문의할 경우 프런트 직원은 호텔이 제공하는 각종 서비스를 친절하게 설명하는가? * 필요시 고객에게 호텔서비스 안내지를 제공해야 한다		3		평가요령: 프런트 직원의 고객의 다양한 질문에 대한 응대를 관찰한다 ○ 우수(3) ○ 보통(2) ○ 미흡(1)
<b>평가자 의견</b>				
<b>4. 객실서비스</b>				

평가항목	필수 항목	배점	점수 결과	암행 평가 지침
<b>가. 입실서비스</b>				평가개요: ○ 우수(3) ○ 보통(2) ○ 미흡(1)
1) 호텔측은 고객이 쉽게 객실을 찾을 수 있도록 안내하고 있는가?	3			○ 우수(3) ○ 보통(2) ○ 미흡(1)
2) 엘리베이터는 고객이 편리하게 이용할 수 있는가?	3			○ 우수(3) ○ 보통(2) ○ 미흡(1)
3) 벨맨은 고객에게 친절한 서비스를 제공하는가?	3			○ 우수(3) ○ 보통(2) ○ 미흡(1)
<b>나. 객실서비스</b>				평가개요: 숙박기간 동안 고객에게 안락함을 보장할 수 있도록 객실과 욕실의 모든 기능은 적절해야 한다.
1) 객실 내 가구의 구비 및 관리상태 * 옷장, 테이블, 화장대, 서랍, 업무가 가능한 책상과 의자 * 필수 : 객실가구를 갖추지 않았거나 교체 필요성이 느껴질 정도로 훼손된 경우 등급불가	필수 5			평가요령: 객실내 가구의 구비 상태를 관찰평가한다. ○ 객실 내 가구를 모두 구비함(5) ○ 일부만 구비함(3) ○ 객실 내 가구를 갖추지 않았거나 훼손되어 교체가 필요하다(등급불가)
2) 침대는 정돈되고 안락하며 침대시트는 잘 다려서 주름이 없는가? * 필수 : 침대 및 침구류의 교체가 필요할 수준인 경우 등급불가	필수 5			평가요령: 객실 침대를 이용해 모고 안락성과 청결성을 평가한다. ○ 침대는 정돈되고 안락하며 시트는 깨끗하고 주름없이 잘 다려져 있다 (5) ○ 보통수준(3) ○ 미흡하다(1) ○ 교체가 필요한 수준 (등급불가)

평가항목	필수 항목	배점	점수 결과	암행 평가 지침
3) 객실 바닥 또는 카펫, 천정, 창문, 벽지, 커튼과 가구를 청결한가? * 훼손(균열,이가 빠지거나 조각난 곳, 긁힌자국,오염, 변색)이 없어야 한다. * 필수 : 객실이 매우 불결한 경우 등급불가	필수	5		평가요령: 객실시설 (객실바닥 또는 카펫, 천정, 창문, 벽지, 커튼, 가구) 청결상태를 관찰평가한다. ○ 매우우수(5) ○ 보통수준(3) ○ 미흡하다(1) ○ 객실이 매우 불결하다(등급불가)
4) 객실내 모든 조명은 고장난 것 없이 올바르게 작동하는가?		2		평가요령: 객실내 조명을 조작하면서 고장난 조명이 있는지 확인한다. ○ 조명은 고장난 것이 없다(2) ○ 그렇지 않다(1)
5) 객실은 고객이 쾌적하게 이용할 수 있도록 유지관리되고 정리정돈 되는가? * 욕실 및 화장실 청소, 수건교환, 침대정리, 침대포·배개포 교환 및 정리, 커튼 닫기, 조명조정, 쓰레기 버림 등		3		평가요령 : 암행평가자는 쾌적한 객실관리 및 정리정돈상태를 확인한다 ○ 객실을 쾌적하고 청결하게 유지 관리해준다(3) ○ 그렇지 않다(1)
6) 객실 편의용품을 정연하게 지정장소에 비치하는가? * 슬리퍼(2개), 메모지와 볼펜, 티슈 등 * 필수 : 객실 편의용품을 제공하지 않거나, 불량인 경우 등급불가	필수	5		평가요령 : 객실용품을 정연하게 지정장소에 비치되었는지 확인한다. ○ 객실 편의용품이 지정장소에 비치되어 있다(5) ○ 일부 제공(3) ○ 미제공 또는 불량품 (등급불가)
7) 에어컨과 히터는 정확하게 조절되고 올바르게 작동하는가? * 객실은 적절한 온도를 유지해야하며, 고객이 원하는 객실온도로 조절 객실온도로 조절할 수 있어야 한다.	필수	5		평가요령: 냉난방시설을 작동시켜보며 관찰평가한다. ○ 냉난방시설은 매우 우수하며, 고객이 원하는 객실온도로 조절할 수 있다(5)

평가항목	필수 항목	배점	점수 결과	암행 평가 지침
				<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 보통수준(3)</li> <li>○ 냉난방설비가 매우 미흡하다(등급불가)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* 필수 : 냉난방설비 매우 미흡시 등급불가</li> </ul>				
8) 객실내 펠기도구를 책상 위에 비치하고 아래 용품을 비치하는가? <ul style="list-style-type: none"> <li>* 불편신고엽서, 편지지, 편지봉투, 명함, 호텔엽서</li> <li>* 필수 : 불편신고엽서 미 비치시 등급불가</li> </ul>	필수	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 모두 비치(5)</li> <li>○ 일부 비치(3)</li> <li>○ 불편신고엽서 미 비치시 (등급불가)</li> </ul>	
9) 객실의 차양 및 방충망(필요시)은 설치되어 있는가? ※ 객실의 차양을 위한 커튼 및 암막, 방충망 등 설치 유무 및 관리상태		2		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 우수(2)</li> <li>○ 보통(1)</li> <li>○ 미설치(0)</li> </ul>
10) 객실은 방음이 잘되고 있는가? <ul style="list-style-type: none"> <li>* 객실과 객실, 객실과 복도, 객실과 외부간의 방음상태</li> <li>* 벽의 차음상태, 객실유리, 문 등의 차음상태, 기기소음 또는 외부의 소음으로부터의 완벽한 방음 등</li> </ul>		2		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 우수(2)</li> <li>○ 보통(1)</li> <li>○ 미흡(0)</li> </ul>
11) TV와 리모컨은 모든 기능에 문제가 없어야 하며 TV 영상과 소리 모두 잘 나오는가?		2		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ TV와 리모컨은 잘 작동되며, 영상과 소리가 양호하다(2)</li> <li>○ 그렇지 않다(1)</li> </ul>
12) 객실 내 호텔의 제반서비스에 대하여 한국어와 외국어로 제작된 안내물 제공 (객실TV동영상 또는 안내홍보물 등) * 필수 : 안내물 미제공시 등급불가	필수	5		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 우수한 품질의 안내물 제공 (5)</li> <li>○ 일반 수준 안내물 제공 (3)</li> <li>○ 미 제공 (등급불가)</li> </ul>
13) 고객의 귀중품을 보관할 수 있는 안전금고를 비치		3		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 평가요령: 객실내 안전금고를 이용해 보며 평가한다.</li> </ul>

평가항목	필수 항목	배점	점수 결과	암행 평가 지침
했는가?				○ 안전금고가 설치되어 있다(3) ○ 미설치(0)
14) 안전금고는 사용이 편리하며 쉽게 이해할 수 있는 사용설명서를 비치하는가?		2		평가요령: 객실내 안전금고 사용설명서를 읽어보며 평가한다. ○ 안전금고는 사용이 편리하다(2) ○ 그렇지 않다(1)
15) 호텔지배인 또는 프런트 직원이 객실 장비의 결함에 대해 연락받는 즉시 신속하게 장비를 수리, 교환하거나 필요한 조치를 하는가? * 필요한 경우에, 고객에게 불편함에 대한 보상과 함께 다른 객실을 제공한다.		2		평가요령: 객실내 장비에 대한 수리를 요청하고 대응조치를 관찰 평가한다 ○ 신속하게 수리,교환하거나 필요조치 (다른객실 제공 등)를 한다(2) ○ 그렇지 않다(1)
16) 나무 옷걸이 7개 이상 (2개의 옷걸이는 짐게가 달린 것으로) 준비하는가?		2		평가요령: 객실 옷장에 옷걸이 비치 상태를 확인한다. ○ 나무 옷걸이 7개 (그중 2개는 짐게 달린 옷걸이)를 모두 준비하고 있다(2) ○ 나무 옷걸이는 준비되어 있으나 위의 갯수를 충족하지 않음 (1) ○ 없다(0)
17) 구두를 닦을 수 있는 천 또는 솔을 비치하는가?		2		평가요령: 구두를 닦을 수 있는 천 또는 솔이 있는지 확인한다 ○ 구두를 닦을 수 있는 천 또는 솔이 있다(2) ○ 그렇지 않다(1)
18) 욕실의 환기 및 배수상태는 양호한가? * 필수 : 욕실의 환기 또는 배수상태 매우미흡 시 등급불가	필수	5		평가요령: 욕실을 이용해 보면서 환기 및 배수상태를 평가한다 ○ 욕실의 환기 및 배수상태는 매우우수하다(5) ○ 양호한 수준(3) ○ 욕실의 환기 또는 배수상태가 매우미흡하다(등급불가)
19) 욕실의 청결 및 관리상태 * 욕실바닥, 벽면, 천장의 청결상태	필수	5		평가요령: 욕실을 이용해 본 후 청결 및 관리상태를 평가한다 ○ 매우 청결(5)

평가항목	필수 항목	배점	점수 결과	암행 평가 지침
<ul style="list-style-type: none"> <li>* 욕조, 번기, 세면대, 고무매트, 비누받침대, 샤워기, 조명, 욕조손잡이의 청결상태</li> <li>* 필수: 욕실청결 매우불결 시 등급불가</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 양호(3)</li> <li>○ 매우불결(등급불가)</li> </ul>
<p>20) 욕실 가구 (욕조 또는 샤워부스, 세면대 등)의 품질 및 훼손정도</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 욕조의 크기, 안전 및 편의를 고려한 디자인</li> <li>* 필수 : 욕실가구의 교체가 필요한 경우 등급불가</li> </ul>	필수	5		<p>평가요령: 욕실을 이용해 본 후 욕실가구의 품질과 훼손여부를 평가한다</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우 우수- 최고급 욕조 등(5)</li> <li>○ 양호(3)</li> <li>○ 매우미흡-훼손, 교체필요시(등급불가)</li> </ul>
<p>21) 호텔 욕실의 편의용품들을 잘 비치하는가?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 헤어드라이기, 타월(4종 이상), 티슈, 비누, 샴푸, 린스, 샤워캡, toilet paper</li> <li>* 필수 : 욕실의 편의용품이 비치되지 않았거나, 품질이 불량한 경우 등급불가</li> </ul>	필수	5		<p>평가요령: 욕실 편의용품 비치 상태를 평가한다</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 모두 갖추고 있음(5)</li> <li>○ 일부 갖추고 있음(3)</li> <li>○ 비치되지 않음(등급불가)</li> </ul>
<p>22) 객실정원 인원수에 해당하는 수량의 가운을 비치하는가?</p>		2		<p>평가요령: 가운이 수량을 확인한다. 필요시 하우스키퍼에 전화하여 문의한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 객실정원 인원수에 해당하는 수량의 가운이 비치되어 있다(2)</li> <li>○ 객실정원수 보다 적은 수량의 가운이 비치되어 있다(1)</li> <li>○ 미비치(0)</li> </ul>
<p><b>다. 야간근무 서비스</b></p>				<p>평가개요: 호텔직원은 고객의 숙박기간 동안 밤낮의 제약 없이 고객이 요구에 항상 주의를 기울이고 응대해야 한다</p>
<p>1) 야간근무 직원은 프런트 데스크를 비우지 않고, 로비에서 보이는 곳에 위치하는가?</p>		2		<p>평가요령: 야간에 로비에 내려가서 프런트데스크를 비우지 않는지 관찰평가한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 야간에도 프런트 데스크를 비우지 않고, 로비에 보이는 곳에 위</li> </ul>

평가항목	필수 항목	배점	점수 결과	암행 평가 지침
				치한다(2) ○ 그렇지 않다(1)
	2) 야간에 고객이 프론트 데스크에 전화했을 때, 직원은 벨이 3번 이상 울리기 전에 전화를 받는가?	2		평가요령: 야간에 프론트 데스크에 전화해서 벨이 3번 이상 울리기 전에 받는지 관찰평가한다. ○ 전화벨 3회 이내 수신 (2) ○ 전화벨 4회 이후 수신 (1)
	3) Wake Up Call서비스는 제공되는가?	2		평가요령: Wake Up Call 서비스제공여부를 확인한다 ○ Wake Up Call 서비스가 제공된다(2) ○ 그렇지 않다(1)
	<b>라. 미니바</b> ※ 미니바가 없는 경우 세부 평가항목은 0점으로 평가			평가개요: 고객은 객실 미니바를 편리하게 이용할 수 있어야 한다.
	1) 미니바 품목별 가격이 표시되어 있는가?	2		평가요령: 미니바 품목별 가격이 표시되어 있는지 확인한다. ○ 미니바 품목별 가격이 표시되어 있다(2) ○ 그렇지 않다(1)
	2) 미니바 메뉴는 외국어로 표기되어 있는가?	2		평가요령: 미니바메뉴는 외국어로 표시되었는지 확인한다. ○ 미니바 메뉴는 외국어로 표시되어 있다(2) ○ 그렇지 않다(1)
	3) 미니바의 제품이 유통기한이나 사용기간을 넘기지 않는가?	5		평가요령: 미니바 제품의 유통기간과 사용기간을 확인한다. ○ 미니바의 제품이 유통기한 또는 사용기간을 넘기지 않았다(5) ○ 그렇지 않다(0)
	4) 얼음 용기(ice bucket)와 병과 캔, 유리잔과 잔 받침은 청결하고 결함이 없는가?	3		평가요령: 얼음 용기(ice bucket)와 병과 캔, 유리잔과 잔 받침은 청결하고 결함이 없는지 확인한다. ○ 우수(3) ○ 양호(2)

평가항목	필수 항목	배점	점수 결과	암행 평가 지침
<b>마. 하우스키핑</b>				○ 미흡(1) 평가개요 : 호텔 서비스는 고객요청시 신속하게 조치되어 고객들 안심시켜주어야 한다 평가요령: 밤늦은 시간에 하우스키핑을 요청하거나, 제공이 되는지 문의한다. ○ 하우스키핑은 24시간 제공한다(2) ○ 그렇지 않다(1)
1) 하우스키핑은 24시간 제공하는가?		2		평가요령: 늦은 시간에 전화를 해본다. 호텔직원의 친절성을 관찰 평가한다 ○ 친절한 자세로 대응한다(2) ○ 그렇지 않다(1)
2) 친절하고 적극적인 서비스자세로 대응하는가?		2		평가개요: 호텔은 고객들이 편히 쉬 수 있도록 객실 부가 서비스를 제공해야 한다
<b>바. 객실 부가 서비스</b>				평가요령 : 객실내 TV에 방송되는 채널을 확인한다. 라디오를 확인 한다. ○ 다양한 채널(10개이상)이 방송되는 TV와 라디오를 비치(2) ○ 그렇지 않다(1)
1) 객실에 다양한 채널(10개이상)이 방송되는 TV와 라디오를 비치하는가?		2		평가요령 : 객실에서 인터넷이 접속되는지 확인한다.
2) 객실에 인터넷 서비스를 제공하는가?		3		○ 제공(3) ○ 미제공(0)
<b>사. 객실 보안 및 안전</b>				평가개요: 객실은 고객이 안전하고 편리하게 이용할 수 있어야 한다
1) 객실 내 비상시 안내지침서 구비 여부 및 비상대피 안내도 부착여부	필수	5		평가요령 : 객실내 비상안내지침서 및 비상대피도가 부착되었는지 확인한다

평가항목	필수 항목	배점	점수 결과	암행 평가 지침
	* 필수 : 객실 내 비상시에 대비한 안내 자료가 없는 경우 등금불가			○ 객실 내 비상시 안내지침서 (비상시 전화번호 포함)가 구비되어 있고, 비상대피안내도가 부착됨(5) ○ 객실 문에 비상대피안내도만 부착됨(3) ○ 구비되어 있지 않음(등금불가)
	2) 모든 객실에 이용이 편리하고 안전한 잠금장치 (마그네틱 카드 등)를 설치하였는가?	3		평가요령 : 암행평가자는 객실을 이용하면서 잠금장치의 편리성과 안전성을 평가한다 ○ 이용이 편리하고 안전한 잠금장치(마그네틱 카드 등)가 설치(3) ○ 그렇지 않다(0)
	3) 객실 문에 문이 세계 닫히는 것을 방지하는 장치 (도어 체커 등)를 설치하였는가?	2		평가요령 : 객실문을 닫으면서 문이 부드럽게 닫히는지 확인한다. ○ 문이 세계 닫히는 것을 방지하는 장치가 설치(2) ○ 그렇지 않다(1)
<b>평가자 의견</b>				
<b>5. 룸서비스</b>				
※ 룸서비스를 제공하지 않는 경우 세부 평가항목은 0점으로 평가				
	1) 식음료 서비스는 12시간 제공되는가?	3		평가요령 : 식음료의 룸 서비스시간을 확인한다. ○ 12시간 제공(3) ○ 12시간 제공이 아니다(1)
	2) 룸서비스 메뉴는 모든 객실에 비치하는가?	2		평가요령 : 룸서비스 메뉴가 객실에 비치되어 있는지 확인한다. ○ 룸서비스 메뉴는 객실에 비치됨(2) ○ 그렇지 않다(1)

평가항목	필수 항목	배점	점수 결과	암행 평가 지침
3) 룸서비스 제공시 기물은 우수하며 청결하게 제공되고 있는가?		3		<p>평가요령 : 룸서비스 기물은 우수하며 청결한지 확인한다.</p> <p>○ 우수 (3) ○ 양호 (2) ○ 미흡 (1)</p>
4) 룸서비스 전화를 받는 직원은 외국어로 주문을 받을 수 있는가?		2		<p>평가요령 : 암행평가자는 룸서비스에 전화를 걸어서 영어로 주문을 넣어본 후 호텔직원이 외국어 가능여부를 관찰평가한다.</p> <p>○ 외국어를 구사한다(2) ○ 그렇지 않다(1)</p>
5) 룸서비스 주문은 친절하고 전문적인 태도로 응대하는가?		3		<p>평가요령 : 암행평가자는 룸서비스에 전화를 걸어서 친절하고 전문적인 태도로 응대하는지 관찰평가한다</p> <p>○ 친절하게 전문적인 태도를 응대한다(3) ○ 그렇지 않다(1)</p>
6) 룸서비스 직원은 유니폼과 명찰을 착용하는가?		3		<p>평가요령 : 암행평가자는 룸서비스를 주문한후 배달오는 직원이 유니폼과 명찰을 착용했는지 확인한다.</p> <p>○ 룸서비스 직원은 유니폼과 명찰을 착용하고 있다(3) ○ 그렇지 않다(1)</p>
7) 음식과 식기는 배달하는 동안에 위생적으로 커버를 씌워 운반하는가?		3		<p>평가요령 : 음식과 식기는 위생적으로 커버를 씌워서 운반하는지 확인한다</p> <p>○ 위생커버를 씌워서 운반함(3) ○ 그렇지 않다(1)</p>
8) 고객이 객실 문을 열 때, 직원은 정중한 태도로 미소와 함께 인사하는가?		2		<p>평가요령 : 암행평가자는 문을 열때 정중한 태도로 인사하는지 확인한다</p> <p>○ 고객이 객실을 열때 정중한 태도와 미소로 인사한다(2)</p>

평가항목	필수 항목	배점	점수 결과	암행 평가 지침
				○ 그렇지 않다(1) 평가요령 : 암행평가자는 룸서비스 주문후 호텔측에서 주문사항을 재확인 하는지 관찰평가한다. ○ 주문이 잘못되지 않도록 고객의 주문사항을 확인한다(2) ○ 그렇지 않다(1)
9) 주문이 잘못되지 않도록 직원은 고객이 주문한 메뉴를 재확인하는가?		2		평가요령 : 암행평가자는 룸서비스 직원이 옹모단정하고 청결한지 확인한다. ○ 단정하고 개인 위생을 청결히 한다(3) ○ 그렇지 않다(1)
10) 직원은 옹모 단정하고 개인의 위생을 청결히 하는가? * 옹모 및 개인위생 : 깔끔한 두발, 청결한 손톱, 지나친 액세서리금지 등		3		
<b>평가자 의견</b>				
<b>6. 비즈니스 센터</b>				
				평가개요: 호텔은 고객이 효율적으로 업무를 진행할 수 있도록 장비를 갖추어 적절한 업무환경을 제공해야 한다 평가요령 : 암행평가자는 비즈니스센터를 방문하여 이용편리성을 관찰평가한다 ○ 전용시설을 설치 운영(5) ○ 비즈니스센터를 다른 기능과 복합적으로 운영(3) ○ 서비스 미 제공(등급불가)
1) 비즈니스센터는 전용공간으로 마련되어 이용이 편리한가? * 필수 : 비즈니스센터 서비스를 제공하지 않을 경우 필수 등급불가		5		평가요령 : 비즈니스센터의 설치된 장비의 작동상태를 관찰평가한다. ○ 비즈니스센터에 필요한 PC, 통신장비, 복사기, 팩스가 설치되고 잘 작동(2)
2) 비즈니스센터에는 PC, 통신장비, 복사기, 팩스기가 설치 되었으며 잘 작동하는가?		2		

평가항목	필수 항목	배점	점수 결과	암행 평가 지침
				<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 일부 설치(1)</li> <li>○ 미설치 (등급불가)</li> </ul>
3) 비즈니스 센터가 야간에도 역할을 제대로 수행하는가?		2		<p>평가요령 : 책상과 의자의 정돈 상태를 확인한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 비즈니스 센터의 책상과 의자는 잘 정돈(2)</li> <li>○ 그렇지 않다(1)</li> </ul>
<b>평가자 의견</b>				
<b>7. 식당</b>				
※ 식당이 없는 경우 세부 평가항목은 0점으로 평가				
<b>가. 식당 환경 및 고객 환대</b>				
1) 로비, 엘리베이터, 객실에는 식당을 안내하는 정보가 게시되는가?		2		<p>평가개요: 호텔 식당의 환경과 고객 환대를 평가한다</p> <p>평가요령 : 암행평가자는 로비,엘리베이터,객실을 다니면서 식당 정보가 게시되었는지 확인한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 로비, 엘리베이터, 객실에 식당 안내정보가 게시됨(2)</li> <li>○ 그렇지 않다(1)</li> </ul>
2) 고객이 식당에 들어서면 바로 매니저나 안내직원은 고객을 친절하게 맞이하는가?		3		<p>평가요령 : 암행평가자는 식당에 들어설때 안내직원이 친절하게 맞이하는지 관찰평가한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 고객을 친절하게 맞이함(3)</li> <li>○ 그렇지 않다(1)</li> </ul>
3) 식당 종업원의 용모는 단정하고 유니폼이 청결한가? * 잘 다려진 유니폼, 깔끔한 두발, 청결한 손톱, 지나친 액세서리금지 등		3		<p>평가요령 : 암행평가자는 식당 종업원의 용모를 관찰평가한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 우수(3)</li> <li>○ 양호(2)</li> </ul>

평가항목	필수 항목	배점	점수 결과	암행 평가 지침
<b>나. 식당메뉴</b>				○ 미흡(1) 평가개요: 호텔 식당 메뉴는 다양하게 준비하고, 음식은 정갈하게 준비 되어야 한다 평가요령: 암행평가자는 식당에 방문후 테이블 세팅 상태를 확인한다 ○ 식당은 기본 세팅 (냅킨, 컵 등)되어 있다(2) ○ 일부 세팅되어 있다(1) ○ 세팅되어 있지 않다(0)
1) 식탁은 기본 기물이 갖추어져 있는가? * 냅킨, 컵 등		2		평가요령: 암행평가자는 테이블에 앉은후 신속하게 메뉴판을 제공하는지 확인한다. ○ 고객이 자리에 앉은후 신속하게 메뉴를 펼쳐준다(2) ○ 그렇지 않다(1)
2) 식당종업원은 고객이 자리에 앉은 후 신속하게 메뉴판 및 메뉴정보를 제공하는가?		2		평가요령: 암행평가자는 메뉴종류와 외국어 메뉴판을 확인한다. ○ 식당별 주 메뉴를 10개 이상 제공하고 외국어로 표시한 경우(2) ○ 식당별 주 메뉴를 6개 이상 제공하고 외국어로 표시한 경우(1) ○ 외국어로 표기된 메뉴판 없음(0)
<b>다. 음식 및 음료제공 서비스</b>				평가개요: 호텔 식당 서비스는 정중하며 고객의 신호도에 맞추어서 제공되어야 한다..
1) 조리된 음식은 알맞은 온도로 제공하는가?		2		평가요령: 암행평가자는 음식을 먹어보면서 알맞은 온도로 음식이 제공되었는지 평가한다. ○ 음식은 알맞은 온도로 제공된다(2) ○ 그렇지 않다(1)
2) 고객이 식사를 하는 동안, 직원은 고객의 대화를 방해하지 않고 고객의 부름에 대비하여 항상 주의를 기울이는가?		3		평가요령: 식사하면서 식당종업원이 고객들에게 주의를 기울이는지 관찰한다

평가항목	필수 항목	배점	점수 결과	암행 평가 지침
				<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 고객에게 항상 주의를 기울인다(3)</li> <li>○ 그렇지 않다(1)</li> </ul>
3) 식당종업원은 고객들이 식당을 떠날 때 감사인사를 건네는가?		2		<p>평가요령 : 암행평가자는 식당을 떠날 때 식당종업원이 인사를 하는지 확인한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 식당을 떠날 때 감사인사를 건넨다(2)</li> <li>○ 그렇지 않다(1)</li> </ul>
<b>평가자 의견</b>				
<b>8. 체크인</b>				
				<p>평가개요: 호텔직원은 고객에게 친절하고 따뜻한 인사를 건네야 한다. 체크아웃은 신속하고 편리하게 이루어 져야한다.</p>
1) 호텔직원은 매 순간 정중하게 고객을 맞이하는가?		3		<p>평가요령 : 암행평가자는 체크아웃을 하기 위하여 프린트로 내려간다. 프린트 직원이 고객을 정중하게 맞이하는지 확인한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 친절하고 정중하게 고객을 맞는다(3)</li> <li>○ 그렇지 않다(1)</li> </ul>
2) 체크아웃은 신속하게 진행하는가?		2		<p>평가요령 : 암행평가자는 체크아웃 소요시간을 체크한다</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 체크아웃은 신속하게 진행된다(2)</li> <li>○ 그렇지 않다(1)</li> </ul>
3) 직원은 계산서를 처리하기 전에 모든 항목이 정확한지 고객에게 확인하는가?		5		<p>평가요령 : 암행평가자는 체크아웃 하면서 계산서 처리과정을 관찰 평가한다</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 계산서를 처리하기 전에 모든 항목의 정확하지 고객에게 확인한다(5)</li> <li>○ 그렇지 않다(0)</li> </ul>
<b>평가자 의견</b>				

평가항목	필수 항목	배점	점수 결과	암행 평가 지침
<b>9. 배 응</b>				평가개요: 호텔 직원은 고객이 편안하게 가실 수 있도록 필요한 지원서비스를 친절하게 제공해야 한다.
1) 직원은 미소 짓고 친절하며 호텔이용에 불편이 없었 는지 물어보는가?		2		평가요령 : 암행평가자는 다른 고객이 호텔을 떠날 때 배웅하는 직원들의 태도를 관찰하며 이 항목을 평가한다. ○ 미소 짓고 친절하며 호텔이용에 불편이 없는지 물어본다(2) ○ 그렇지 않다(1)
<b>평가자 의견</b>				
합계		265	0	

## 5성급 현장평가기준 (700점)

□호텔명:                      □평가요원:                      □평가일:                      .                      .                      .

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	현장 평가지침
<b>1. 공용 공간 서비스부문</b>				
<b>가. 호텔 안내 및 주차시설</b>				
<b>1) 호텔의 안내 정보</b>  ※ 호텔에 출입하는 고객의 이용 편의성을 고려한 호텔 주차시설 및 안내정보		6		주차시설 안내표시, 호텔시설 안내표시, 호텔 진·출입구 안내표시 등 ○매우우수 (6) ○우수 (5) ○보통 (3) ○미흡 (2) ○매우미흡 (1) ○주차시설없음 (0)
<b>2) 보안시설 설치 및 관리</b>  ※ 고객 안전관리를 위하여 필요한 장소에 보안시설(폐쇄회로 등)의 설치 및 운영상태  * 필수: 보안시설(폐쇄회로)미설치 시 등급불가	필수	6		○최신 보안시설로 관리상태가 매우 우수(6) ○보안시설의 관리수준이 우수 (5) ○보안시설의 관리수준이 보통 (3) ○보안시설이 미흡 (2) ○보안시설이 노후되고 매우미흡 (1) ○미설치(등급불가)  ※ 폐쇄회로를 포함 방법설비 설치, 관리 (주차장법 시행규칙) · 주차장 바닥 면으로부터 170cm 높이 사물 식별 가능 · 폐쇄회로TV와 녹화장치 모니터수 일치 · 선명한 화질 유지 관리 및 촬영된 자료 30일 보관 준수
<b>3) 주차의 편리성</b>  ※ 주차 및 출차 편리성		3		① 개별 주차공간(주차구획선)의 넓이 ○넓고 충분함(3) ○보통(2) ○다소 협소(1) ○불편 또는 주차시설없음(0)
		3		② 주차 후 비상구, 엘리베이터 등과 동선의 편리성, 출차의 편리성 ○매우 편리(3) ○편리(2) ○보통(1) ○불편 또는 주차시설없음(0)

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	현장 평가지침
<b>4) 옥외조경시설</b> ※ 외부 공간 확보, 외부정원, 외부 인테리어, 아름답고 독특한 외부, 다양한 수목과 아름다운 경관, 아름답고 독특한 건축물		12		○매우우수(12) ○우수(10) ○보통(7) ○미흡(5) ○매우미흡(2)
<b>나. 현관 및 로비</b>				
<b>1) 로비의 안락감</b> ※ 전체적인 분위기와 인테리어 및 장식의 조화 ※ 로비의 바닥, 벽면, 천장, 현관 유리문, 현관탁자 등의 관리상태 * 필수 : 로비가 없거나, 청결 및 관리상태가 매우 미흡하면 등급불가	필수	8		① 로비의 공간 ○매우우수 - 넓고 충분한 공간(8) ○우수 (6) ○보통 (5) ○다소 협소한 수준(3) ○매우 협소한 수준 (2) ○미확보(등급불가)
		8		② 전체적 분위기와 조화성 ○매우 훌륭한 인테리어와 장식(8) ○우수한 인테리어와 분위기(6) ○심플한 인테리어와 분위기(5) ○미흡한 수준(3) ○매우 미흡한 수준(2)
		8		③ 로비의 관리(바닥,벽,천장)상태 ○매우 우수(8) ○우수(6) ○일반수준(5) ○미흡(3) ○불결하고 매우 미흡(등급불가)
<b>2) 현관 및 로비 종사원의 운영</b> ※현관 및 로비종사원 : Duty manager,도어맨, 벨맨, 컨시어지, GRO, Valet, 택시호출 서비스, 수화물 확인 및 차에 실는 서비스 * 필수: 아래기능별로 1인이상 배치 하지않는 경우 등급불가 - Duty manager - 도어맨 (Valet서비스) - 벨맨 - 컨시어지(또는 GRO기능포함)	필수	4		① Duty manager 서비스 ○Duty manager 서비스 있음(4) ○Duty manager 서비스 없음(등급불가)
		4		② 도어맨(Valet서비스) 및 벨맨 서비스 ○매우 우수(4) ○우수(3) ○보통(2) ○미흡(1) ○서비스되지 않음(등급불가)
		4		③ 컨시어지(또는 GRO기능포함) 서비스 ○매우 우수(4) ○우수(3) ○보통(2) ○미흡(1)

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	현장 평가지침
서비스				○서비스하지 않음(등급불가)
<b>3) 고객 수화물 보관 서비스</b> ※ 고객의 수화물을 적절하게 처리하는 과정 ※ 체크룸, cloak room의 설치여부 ※ Baggage Tag 유무		6		○전용룸 설치되어 보관관리 매우 우수(6) ○전용룸은 없으나, 장소 식별하여 적절히 관리(4) ○관리상태 미흡(2) ○미 제공(0)
<b>4) 문화행사 및 교통시설 예약 서비스</b> ※ 현지 이벤트, 연예공연 등의 예약 가능 ※ 철도, 버스, 항공 등 교통수단 및 타 지역 숙박 예약 가능 ※ 셔틀버스 보유, 택시와 렌트카 서비스 가능		6		① 문화행사 예약 서비스 ○편리한 예약 서비스(6) ○예약 서비스가 부분적으로 제공(3) ○미 제공(0)
		6		② 철도,항공 등 교통시설 예약, 셔틀버스제공, 택시와 렌트카 서비스 ○모든 서비스 제공(6) ○예약 서비스가 부분적으로 제공(3) ○미 제공(0)
<b>다. 프런트데스크</b>				
<b>1) 프런트 데스크 기능을 위한 적정 인력 확보</b> ※ 최근 1년간 근무 스케줄 확인		6		○3교대 근무 이상(6) ○2교대 근무(3)
<b>2) 환전서비스 여부</b> * 필수 : 환전서비스 미제공시 등급불가	필수	6		○환율을 게시하고 환전서비스를 제공(6) ○환전 서비스 제공(3) ○환전 서비스 미 제공(등급불가)
<b>3) 고객에 대한 서비스 기록관리 상태</b> ※ 고객의 성향별 선호도를 파악할 수 있는 정보 관리상태 ※ 고객 정보관리(고객의 불평불만 관리, 고객 성향별 선호도)		18		○매우 우수한 수준(18) ○우수한 수준 (14) ○보통 수준 (11) ○미흡한 수준(7) ○기록하지 않음(0)
<b>4) 프런트 근무자의 능력</b> ※ 업무숙지능력, 외국어 능력 ※ 말투, 어법, 용어선택 등	필수	4		① 근무자의 외국어 능력 ○매우 유창한 수준(4) ○유창한 수준(3) ○일상 회화 구현 수준(2)

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	현장 평가지침
* 필수 : 프런트근무자 외국어 능력 불가능 또는 담당업무를 숙지하지 못한 경우 등급불가		4		○더듬거리는 수준(1) ○불가능한 경우(등급불가)  ② 업무숙지 능력 ○전문지식을 보유하여 정확하고 충실하게 설명을 하는 경우(4) ○양호한 수준(2) ○미흡한 수준(1) ○담당업무를 설명하지 못함(등급불가)
		4		③ 프런트 근무자 말투, 어법, 용어선택 등 ○매우우수(4) ○우수(3) ○보통(2) ○미흡(1) ○매우미흡(0)
5) 프런트 데스크의 서비스 수준 ※ 체크인/체크아웃 프로세스 ※ 신속한 미니바 확인 ※ 대기 장소의 편리성		12		○매우우수 (12) ○우수(10) ○보통(7) ○미흡(5) ○매우미흡(2)
6) 안전금고(safety box) 설치 및 운영 ※ 프런트에 설치된 안전금고는 고객 열쇠와 호텔열쇠 2개로 동시에 작동되어야 함		6		○프런트와 모든 객실 설치(6) ○프런트와 일부 객실 설치(4) ○프런트만 설치(2) ○미설치(0)
라. 복도 및 계단관리				
1) 복도 및 계단의 관리 및 청결상태 ※ 24시간 자연적 또는 인공조명을 통해 복도 및 계단의 일정한 밝기 유지 ※ 복도 및 계단 유지관리, 청결 및 환기상태 ※ 복도 CCTV 여부, 비상벨 등		4		① 계단 및 복도 조명시설의 유지관리 상태 ○매우우수(4) ○우수(3) ○보통(2) ○미흡(1) ○매우미흡(0)
		4		② 계단 및 복도의 청결 및 환기상태 ○매우우수(4) ○우수(3) ○보통(2) ○미흡(1) ○매우미흡(0)
		4		③ 복도의 CCTV, 비상벨 설치

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	현장 평가지침
				○모두 설치됨(4) ○일부 설치됨(2) ○미설치됨(0)
2) 복도 및 계단의 실내장식 및 분위기  ※ 복도 및 계단의 벽지, 그림 등 실내장식, 전체적인 분위기		6		복도 및 계단의 실내장식 및 분위기 ○고품격카펫 및 세련된 장식물로 디자인 되어 매우 우수(6) ○우수(3) ○보통(2) ○미흡(1) ○매우미흡(0)
2. 객실 및 욕실부분 가. 객실 수 및 면적 1) 객실 수 ○200실이상 ○200실미만: $10\text{점} + (10\text{점} \times \frac{\text{객실수}}{200}) =$ 취득점수		20		○200실이상 (20) ○200실미만: $10\text{점} + (10\text{점} \times \frac{\text{객실수}}{200}) =$ * 반올림하여 소숫점 첫째자리까지 기재
2) 객실의 다양성  ※ 다양한 고객수요를 충족시킬 수 있도록 크기 또는 구조가 다른 유형의 객실 : 싱글룸,더블룸,트윈룸, 트리플룸,디럭스룸,스위트룸,한실 등		12		○8종류 이상(12) ○7종류 이상(10) ○6종류 이상(7) ○5종류 이하(5)
3) 객실의 면적  ※ 표준객실로서 19㎡를 기준으로 평가. 단, 욕실면적은 객실면적에 포함하지 않음.		12		○기준면적의 130% 이상 (12) ○기준면적의 120%이상 (10) ○기준면적의 110%이상 (7) ○기준면적의 100%이상 (5) ○기준면적 미만 (2)
나. 객실의 안락도 및 편의성				
1) 객실의 관리상태  * 필수 : 객실바닥, 벽, 천장이 매우 불량하거나 환기상태가 미흡한 경우 등급불가	필수	6		① 객실의 바닥과 벽, 천장의 벽지 관리상태 ○객실 바닥과 벽지재질이 고품격이며 매우 우수한 경우(6) ○우수한 경우(3) ○보통수준(2) ○미흡한 경우(1) ○흠집 등 매우불량(등급불가)
		6		② 객실의 환기상태 ○매우우수(6) ○우수(5)

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	현장 평가지침
				○보통(3) ○미흡(2) ○매우 미흡 (등급불가)
2) 객실 내 가구의 구비 및 관리상태 ※ 객실 내 가구: 옷장, 테이블, 화장대, 서랍, 업무가 가능한 책상과 의자 * 필수 : 객실가구를 갖추지 않거나 교체 필요성이 느껴질 정도로 훼손된 경우 등급불가	필수	12		① 객실 내 가구의 구비 상태 ○객실 내 가구를 모두 구비(12) ○일부만 구비(7) ○객실 내 가구를 갖추지 않음(등급불가)
		12		② 가구의 품질 및 훼손정도 ○매우 우수 - 최고급 가구 등(12) ○우수(10) ○보통(7) ○미흡(5) ○매우미흡-훼손, 교체필요시(등급불가)
3) 객실의 편의용품 제공 및 품질상태 ※ 편의용품 : 실내복(2벌), 안전금고, 커피포트, 슬리퍼(2개), 나무옷걸이 (7개), 미니바, 메모지와 볼펜, 욕실용품, 얼음물통(ice bucket), 유리컵 (2개), 거울 * 필수 : 객실 편의용품을 제공하지 않거나, 불량인 경우 등급불가	필수	6		① 편의용품 제공 상태 ○편의용품이 모두 제공(6) ○일부만 제공(3) ○미 제공(등급불가)
		6		② 편의용품 품질 상태 ○최고급 품질(6) ○고급 품질(5) ○보통 품질(3) ○저급 품질(2) ○품질불량(등급불가)
4) 침대 및 침구류 관리 상태 ※ 침대의 크기 및 재질, 매트리스와 스프링 상태, 침구류 일체의 유지 관리상태 * 필수 : 침대 및 침구류의 교체가 필요한 수준인 경우 등급불가	필수	20		침대의 품질 및 안락함 ○매우 우수-최고급 침대 및 침구(20) ○우수(16) ○보통(12) ○미흡(8) ○교체가 필요한 수준 (등급불가)
5) 객실의 청결상태 ※ 침대의 린넨류, 가구류, TV, 창문틀, 커튼, 조명시설 등의 청결상태 * 필수 : 객실이 매우 불결한 경우 등급불가	필수	12		○매우 우수(12) ○우수(10) ○보통수준(7) ○일부 청결 상태 미흡(5) ○매우 불결 (등급불가)
6) 객실의 냉·난방상태	필수	12		객실의 냉난방상태 ○매우 우수(12)

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	현장 평가지침
※ 객실별 온도 조절 가용성  * 필수 : 냉난방설비 매우 미흡시 등급불가				○우수(10) ○보통(7) ○미흡(5) ○미작동 등 매우미흡 (등급불가)
<b>7) 객실의 방음상태</b>  ※ 객실과 객실, 객실과 복도, 객실과 외부간의 방음상태 ※ 벽의 차음상태, 객실유리, 문 등의 차음상태, 기기소음 또는 외부의 소음으로부터의 완벽한 방음 등		12		객실의 방음상태 ○매우 우수-완벽한 방음(12) ○우수(10) ○보통(7) ○미흡(5) ○매우미흡(2)
<b>8) 객실의 차양 및 방충망(필요시) 유무</b>  ※ 객실의 차양을 위한 커튼 및 암막, 방충망(필요시) 등 설치 유무 및 관리상태		12		○매우 우수-차양 등 완벽한 시설(12) ○우수(10) ○보통(7) ○미흡(5) ○미설치(2)
<b>9) 객실의 보안관리 상태</b>  ※Door Chain lock, Door view, Double lock의 설치 유무 및 관리 상태  - Door Chain lock : 문을 약간 열고 방문자를 확인할 수 있도록 문 안쪽에 부착되는 체인이 달린 철물 - Door view : 객실안에서 밖을 내다볼 수 있도록 문에 설치된 뷰어 - Double lock : 이중 자물쇠 장치  * 필수 : 객실보안시설 미설치 시 등급불가	필수	12		○3개 이상 설치 및 관리양호(12) ○2개 설치 및 관리양호(10) ○1개 설치 및 관리양호(7) ○설치되었으나, 관리미흡(5) ○미설치(등급불가)
<b>10) 객실 내 비상시 안내지침서 구비 여부 및 비상대피 안내도 부착 여부</b>  * 필수 : 객실 내 비상시에 대비한 안내	필수	6		○객실 내 비상시 안내지침서 (비상시 전화번호 포함)가 구비되어 있고, 비상대피 안내도가 부착됨(6) ○객실 문에 비상대피안내도만 부착됨(3) ○구비되어 있지 않음(등급불가)

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	현장 평가지침
자료가 없는 경우 등급불가				
11) 객실 내 호텔의 제반서비스에 대하여 한국어와 외국어로 제작된 안내물 제공 (객실 TV동영상 또는 안내홍보물 등)  * 필수 : 안내서비스 미제공 시 등급불가	필수	12		○매우 우수한 안내 서비스 제공(12) ○우수 (10) ○보통 (7) ○미흡 (5) ○미 제공 (등급불가)
12) 고객 모니터링 시스템  ※ 객실 내 불편신고엽서 비치, 호텔 이용만족 평가여부 ※ 단, 한국관광공사에서 운영하는 관광안내전화(1330) 홍보물을 비치한 경우 불편신고 엽서 비치한 것으로 봄  * 필수 : 불편신고엽서 미비치 및 이용만족평가 미실시시 등급불가	필수	6		○모두 적합(6) ○한 가지 적합(3) ○모두 부적합(등급불가)
<b>다. 객실의 전기·통신 시설</b>				
1) 객실 내 인터넷 이용(연결)의 편리성		12		객실내 인터넷 이용의 편리성 ○편리(12) ○보통(7) ○불편(2) ○불가능(0)
2) 컴퓨터 제공 여부 ※ 대여 (유·무료) 포함		6		○제공(6) ○미 제공(0)
3) 객실 내 화재감지기의 작동 및 관리상태		6		○양호(6) ○보통(3) ○미흡(2) ○미설치(0)
4) 객실 내 간이완강기, 인명구조기구, 휴대용 비상조명등의 관리 및 제공 여부 ※ 간이완강기: 화재 등 위급상황 시 탈출용 로프 등으로 구성 (객실 3층 ~ 10층에 설치) ※ 인명구조기구 : 지하층을 포함 7층 이상인 호텔에서 비상용으로 호텔 내 비치하는 방열복, 공기호흡기,		6		○모든 비상 장비 제공 및 관리양호(6) ○일부 비상 장비 제공 및 관리양호(3) ○비상 장비 제공이 가능하나, 관리미흡(2) ○비상장비 미 제공 (0)

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	현장 평가지침
인공소생기 - 공기호흡기 : 화재 등 유독가스 방지용 공기호흡장비 - 인공소생기 : 호흡장애 시 응급 산소 공급을 위한 장비				
<b>라. 욕실 부문</b>				
<b>1) 욕실의 면적</b> ※ 기준면적은 3.3㎡를 기준으로 평가		12		○기준면적의 130% 이상(12) ○기준면적의 120% 이상(10) ○기준면적의 110% 이상(7) ○기준면적의 100% 이상(5) ○기준면적 미만(2)
<b>2) 욕실의 편의용품 비치</b> ※ 헤어드라이기, 티슈, 비누, 샴푸, 린스, 샤워캡, toilet paper ※ 타월(4종 이상) - 얼굴타월(Face Towel) : 얼굴을 닦는 긴 직사각형 타월 - 핸드타월(Hands Towel) : 손을 닦기 위한 정사각형 의 소형 타월 - 목욕타월(Bath Towel): 목욕후 몸을 감는 큰 타월 - 발타월(Foot Towel) :발을 닦는데 사용하며 얼굴타월보다는 더 넓고 두툼한 타월 * 필수 : 욕실의 편의용품이 비치되지 않았거나, 품질이 불량한 경우 등급 불가	필수	4	① 욕실 편의용품 비치 상태 ○모두 갖추고 있음(4) ○일부 갖추고 있음(2) ○비치되지 않음(등급불가)	
		4	② 욕실 편의용품 품질 ○매우고급(4) ○고급(3) ○보통(2) ○저급(1) ○품질불량(등급불가)	
		4	③ 타월(4종 이상)의 품질 상태 ○매우고급(4) ○고급(3) ○보통(2) ○저급(1) ○품질불량(등급불가)	
<b>3) 욕실 가구 (욕조 또는 샤워부스, 세면대 등)의 품질 및 훼손정도</b> ※ 욕조의 크기, 안전 및 편의를 고려한 디자인 * 필수 : 욕실가구의 교체가 필요한 경우 등급불가	필수	12		○매우 우수-최고급 욕조 등(12) ○우수(10) ○보통(7) ○미흡(5) ○매우미흡-훼손, 교체필요시(등급불가)
<b>4) 욕실의 청결 및 관리상태</b>	필수	12		○매우 청결(12)

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	현장 평가지침
※ 욕실바닥, 벽면, 천장의 청결상태 ※ 욕조, 변기, 세면대, 고무매트, 비누 받침대, 샤워기, 조명, 욕조손잡이의 청결상태 * 필수: 욕실청결 매우불결 시 등급불가				○청결(10) ○보통(7) ○미흡(5) ○매우불결(등급불가)
<b>5) 욕실의 환기 및 배수상태</b> * 필수 : 욕실의 환기 또는 배수상태 매우 미흡 시 등급불가	필수	9		① 욕실 환기 ○매우우수-매우쾌적(9) ○우수(7) ○보통(5) ○미흡(4) ○매우미흡(등급불가)
		9		② 욕실 배수상태 ○매우우수 (9) ○우수(7) ○보통(5) ○미흡(4) ○매우미흡(등급불가)

### 3. 식 음료 및 부대시설 부문

<b>가. 식음료업장 시설 및 관리</b>				
<b>1) 식 음료업장 유무</b> ※전문 서양식, 동양식, 한식 레스토랑 및 커피숍 등 식음료 업장 설치 유무 ※ 겸용인 경우, 1개로 인정 ※ 임대업장인 경우 투숙고객이 임대업장을 이용한 후 호텔에서 정산이 가능한 시스템을 갖추고, 임대업장의 종사원도 호텔종사원에 준하여 유니폼을 착용하여야 인정 * 필수 : 3개 미만이면 등급불가	필수	36		○5개 이상 (36) ○4개 (29) ○3개 (22) ○3개미만 (등급불가)
<b>2) 식음료업장의 분위기, 동선과 공간의 활용상태</b> ※ 분위기: 품격 있는 집기류, 인테리어, 장식 (꽃, 그림 등) ※ 동선과 공간: 편리한 동선, 짜임새 있는 공간 활용		6		① 식음료업장의 분위기 ○매우 우수 - 고품격이고 우아함 (6) ○우수(3) ○보통(2) ○미흡(1) ○매우 미흡-불편하고 부적절한 분위기(0)
		6		② 서비스 동선과 공간의 활용상태 ○매우 우수-매우편리하고 짜임새있음(6) ○우수(3)

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	현장 평가지침
				○보통(2) ○미흡(1) ○매우 미흡-불편하고 부적절함(0)
3) 테이블과 의자의 품질상태		12		○매우우수-최고급의 제품류(12) ○우수(10) ○보통(7) ○미흡(5) ○매우미흡-훼손, 교체필요(2)
4) 종사원의 서비스 상태 가) 종사원의 복장 ※ 종사원의 명찰 및 지정된 유니폼 착용상태		6		명찰패용, 유니폼착용 등 복장상태 ○매우 단정 - 최고급 유니폼 등 (6) ○단정(5) ○보통(3) ○미흡(2) ○매우미흡(1)
나) 외국어의 구사능력 ※ 외국어 구사능력을 관찰평가한다		6		○종사자가 외국인과 효율적으로 의사소통이 가능한 경우(6) ○종사자가 외국인과 제한된 의사소통이 가능한 경우(3) ○종사자가 외국인과 의사소통이 불가능한 경우(0)
5) 식음료업장 내부의 관리 및 청결 상태		12		○천장, 벽면, 바닥, 비품 등이 매우 청결(12) ○청결(10) ○보통(7) ○미흡(5) ○매우미흡(2)
나. 주방시설 및 관리				
1) 주방의 업장에 대한 면적점유율		6		※ 주방의 면적 점유율 = $\frac{\text{주방면적}}{\text{총식당면적}} \times 100$ ○총업장면적의 30%이상 점유(6) ○총업장면적의 20%이상 점유(3) ○총업장면적의 10%이상 점유(2) ○총업장면적의 10%미만 점유(1)
2) 주방에서 조리한 음식이 고객에게 전달되는 체계 ※ 주방과 식당 간의 음식을 위생적으로 전달할 수 있는 동선, 미끄럼 방지시설, 이동 간에 장애요인 제거		3		① 주방과 식당 간의 동선 ○우수(3) ○보통(2) ○미흡(1)
		3		② 식당 내 고객의 이동 동선 ○우수(3) ○보통(2)

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	현장 평가지침
				○미흡(1)
3) 주방 청결 및 쓰레기 분리수거 상태 ※ 주방 청결, 쓰레기 분리수거 등 * 필수 : 주방청결 및 쓰레기 분리수거 상태 매우 미흡 시 등급불가	필수	12		○매우 우수-매우청결, 분리수거철저(12) ○우수(10) ○양호(7) ○일부 청결미흡(5) ○매우 미흡-불결하거나 쓰레기 분리수거 미실시(등급불가)
4) 식재료 보관 및 저장 관리상태 등 * 필수 : 식재료 보관 및 저장상태 매우 미흡 시 등급불가	필수	12		○매우 우수(12) ○우수(10) ○양호(7) ○일부 미흡(5) ○매우 미흡-보관기간경과(등급불가)
<b>다. 부대시설의 수준 및 서비스</b>				
1) 휘트니스 센터의 제공 및 수준 등 ※ 부대시설: 헬스클럽, 사우나, 수영장, 스파 등 * 필수 : 부대시설 없는 경우 등급불가	필수	24		○4가지 이상의 부대시설 제공(24) ○3가지 이상의 부대시설 제공(19) ○2가지 이상의 부대시설 제공(14) ○1가지 이상의 부대시설 제공(10) ○부대시설 없음(등급불가)
2) 편의시설의 분위기, 이용시설의 수준 등 ※ 편의시설: 기념품점, 헤어샵, 쇼핑 아케이드, 제과점 등 4가지 이상의 고품격 편의시설을 제공함.		12		○4가지 이상의 편의시설 제공(12) ○3가지 이상의 편의시설 제공(10) ○2가지 이상의 편의시설 제공(7) ○1가지 이상의 편의시설 제공(5) ○편의시설 없음(0)
3) 종사원의 외국어 구사능력 ※ 외국어 구사능력을 관찰평가		6		○매우 유창한 수준(6) ○유창한 수준(5) ○일상 회화 구현 수준(3) ○더듬거리는 수준(2) ○불가능한 경우(0)
<b>라. 회의 및 연회시설</b>				
1) 회의(연회장) 가능 시설의 유무 ※ 1인당 1.2㎡를 기준으로 산정 * 필수 : 회의가능인원(연회장)이 50명 미만인 경우 등급불가	필수	24		○200명 이상 수용(24) ○150명 이상 수용(19) ○100명 이상 수용(14) ○50명 이상 수용(10) ○50명 미만(등급불가)
2) 조명, 음향 및 시청각 시설		12		○매우우수(12) ○우수(10)

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	현장 평가지침
				○보통(7) ○미흡(5) ○매우미흡(2)
3) 회의 편의시설 및 서비스 ※ 회의와 관련된 편의시설 (옷걸이 및 락커시설, 케이터링) 제공여부		6		○모두 제공(6) ○일부 제공(3) ○미 제공(0)
4) 회의실(Function room) 확보여부 * 필수 : 회의실이 없는 경우 등급불가	필수	6		○5개 이상(6) ○3~4개(3) ○2개(2) ○1개(1) ○없음(등급불가)
마. 비즈니스센터 설치·운영상태				
1) 비즈니스센터 운영상태 * 필수 : 비즈니스센터 서비스 미제공 시 등급불가	필수	6		○전용시설을 설치 운영(6) ○비즈니스센터를 다른 기능과 복합적으로 운영(3) ○로비 등 공용공간에서 기능만 제공(2) ○서비스 미 제공(등급불가)
2) 비즈니스센터 내 지원시설의 비치 및 운영·관리상태		3		① PC의 지원가능 여부 ○항상 이용 가능하고 편리(3) ○보통수준(2) ○불편한 경우(1)
가) 지원시설 비치 및 이용 상태 ※ PC, FAX, 복사기, 인터넷 통신망 등		3		② FAX, 복사기의 지원가능 여부 ○항상 가능하고 편리(3) ○보통수준(2) ○불편한 경우(0)
나) 노트북 및 휴대용 단말기 등 전산 및 통신기기 지원(대여) 가능 여부		6		○고급형(최신기종) 전산 및 통신기기의 이용(대여)이 언제든지 가능할 경우(6) ○전산 및 통신기기의 이용(대여)이 언제든지 가능할 경우(3) ○제한적으로 가능한 경우(2) ○불가능한 경우(0)
바. 장애인 이용시설				
1) 호텔 내 장애인 시설 이용 가능 여부 ※ 경사로, 장애인 욕실, 장애인 화장실, 점자블록, 장애인 주차장, 장애인 승강기, 장애인 침실, 시각장애인용		12		○5종류 이상(12) ○4종류(10) ○3종류(7) ○2종류(5) ○1종류(2) ○없음(0)

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	현장 평가지침
점자, 장애인용 안내표시, 장애인용 휴게시설				
2) 장애인이 로비에서 객실까지 이동의 가능 여부 ※ 장애인 지원 인력 제공 포함		6		○장애인 이동이 매우편리(6) ○장애인 이동이 편리(5) ○보통수준(3) ○미흡(2) ○매우미흡(1)
4. 부가점수				
4-1. 가점 항목				
가. 에너지 절감을 위한 경영 - 그린카드 제도운영 - 건물 에너지효율등급인증 - 탄소성적(환경성적)표지인증 - 녹색건축인증 - 에너지경영시스템인증		10		○3개 이상(10) ○2개 이상(7) ○1개 이상(4)
나. 전문 한식당 운영 여부 ※ 전문 한식당을 독립적으로 운영		10		○운영(10)
다. 종사원 교육 및 유자격자 고용 상태 1) 종사원 교육 ※ 자체교육기관등록, 위탁교육, 강사초빙, 자체강사 활용 ※ 직무교육, 계층교육, 교양교육, 서비스교육, 외국어교육, 응급조치 교육 ※ 종사원 서비스 역량분석 및 향상		10		○매우우수(10) ○우수(6) ○보통(4)
2) 호텔경영사 및 호텔관리사, 호텔 서비스사의 고용		10		○5명이상 고용(10) ○4명이상 고용(8) ○3명이상 고용(6) ○2명이상 고용(4) ○1명이상 고용(2)
4-2. 감점 항목 (“최근 3년간”은 등급신청일을 기준으로 기산한다.)				
가. 호텔 내 화재 발생 여부(최근3년간)		-10		○발생(-10)
나. 호텔 내 범죄 발생여부(최근3년간)		-10		○발생(-10)
1) 호텔 내 도난 등 범죄 발생 여부		-10		○발생(-10)
2) 호텔 경영주 및 종사원의 불법행위 (최근 3년간)		-10		○발생(-10)

평가내용	필수 항목	배점	결과 점수	현장 평가지침
<b>다. 영업상 행정조치 여부(최근3년간)</b>				
※ 위생 점검, 소방점검, 노사분규 등 영업상의 행정조치(행정처분, 과태료, 과징금 등)		-10		○ 발생(-10)
<b>라. 고객 불편신고 처리 상태 (최근3년간)</b>				
1) 시설 및 위생관리 ※ 관광공사, 소비자원 등에 접수된 사항 중 시설, 위생관리, 불편신고		-10		○ 발생(-10)
2) 부당요금징수, 서비스불만, 예약 조건 불이행, 기타		-10		○ 발생(-10)
<b>마. 대테러 예방 및 대비 관련</b>		-20		
1) 임직원 대테러·안전마인드 소지 및 안전관리 전담조직 운영		-5		<b>충족하지 못하는 항목 점수는 감점</b> ○ 대테러 교육·훈련 반기1회 이상(1.0) ○ 교육·훈련 80% 이상 참석(1.0) ○ 안전상황실 운영 (1.0) ○ 테러예방·대응 매뉴얼 구비(2.0)
2) 출입통제 시스템 운영, 시설물 외곽관리 및 감시 시스템 구축		-15		<b>충족하지 못하는 항목 점수는 감점</b> ○ 의심우편물 등 검색체계 구축(1.0) ○ 로딩독 출입인원 및 차량통제(1.0) ○ 외부진입차단 단방향 시건장치(1.0) ○ 주 출입로 안전관리(2.0) ○ 경보기능 지능형 CCTV 설치(2.0) ○ 내외곽 감시 CCTV 설치(1.0) ○ 전담 모니터링요원 운영(2.0) ○ CCTV카메라 대비 모니터수 - 모니터 8분할 이내로 운영(2.0) ○ CCTV해상도 인물식별도 80%이상(1.0) ○ 녹화자료 반출대장 작성·비치(1.0) ○ 감시시스템 운영 안내문 게재(1.0)
총점		700	0	자동계산식이 포함되어있습니다.
총평				

## 5성급 암행평가기준 (300점)

호 텔 명			
평가요원	평가일	항목	점수
<b>부 문 별 평가항목</b>	항목	점수	항목
	예약서비스		비즈니스센터
	현관 및 주차서비스		식당
	로비환경 및 프런트데스크(체크인)		체크아웃
	객실서비스		배웅
룸서비스		총 합계	
<b>종 평 평</b>			

평가항목	필수 항목	배점	점수 결과	입행 평가 지침
1. 예약서비스				
가. 전화응대				평가개요 : 호텔직원은 고객을 환영하는 친절한 목소리로 전화를 받아야 한다.
1) 전화벨이 3번 울리기 전에 받는가?		2		평가요령: 호텔에 전화를 걸고 벨이 3번 울리기 전에 호텔직원이 전화를 받는지 확인한다. ○ 전화벨 3회 이내 수신 (2) ○ 전화벨 4회 이후 수신 (1)
2) 목소리는 상냥하고 친절한가?		2		평가요령: 호텔에 전화를 걸어서 상냥하고 친절하게 전화를 받는지 확인한다 ○ 손님's 마음을 흡족하게 하는 상냥하고 친절한 목소리 (2) ○ 사무적인 목소리 (1)
3) 호텔 안내멘트 (인사말, 호텔명 등)는 적절한가?		2		평가요령: 호텔에 전화를 걸어서 호텔측의 안내멘트를 확인한다 ○ 호텔 안내멘트 (인사말, 호텔명 등)가 적절하다 (2) ○ 그렇지 않다 (1)
4) 전화를 받는 호텔직원은 외국어를 구사할 수 있어야 한다. * 필수 : 예약전화를 받는 직원들이 외국어 능력이 불가능한 경우 등급불가	필수	5		평가요령: 암행평가자는 외국어 구사능력을 관찰평가한다. ○ 외국어 소통 원활 (5점) ○ 외국어 소통 가능 (3점) ○ 외국어 소통 불가 (불가시 등급불가)
5) 고객과의 전화 통화중 모든 질문에 잘 답변하는가?		3		평가요령: 암행평가자는 통화중에 질문을 던지며 신속하게 답변하는지 확인한다. ○ 고객의 질문에 신속하게 답변 (3) ○ 고객의 질문에 머뭇거리거나 답변을 잘 못한다. (2)

평가항목	필수 항목	배점	점수 결과	임행 평가 지침
				○ 호텔 서비스 내용을 잘 모름 (1) 평가요령: 호텔담당자가 전화를 친절하게 마무리하는지 확인한다. ○ 감사의 뜻을 전하고 공손한 인사로 전화를 마무리 한다 (3) ○ 그렇지 않다 (1) 평가요령: 임행평가자는 통화 마무리 후 수화기를 바로 내려놓지 않고 관찰평가한다. ○ 고객이 전화를 끊기 전에는 전화를 끊지 않는다 (2) ○ 고객이 전화를 끊기 전에 전화를 끊는다 (1)
6) 고객에게 친절한 인사와 감사로 전화 응대를 마무리하는가?		3		
7) 고객이 먼저 전화를 끊기 전에 수화기를 내려 놓지 않는가?		2		
<b>나. 예약상담</b>				
1) 고객이 예약시에 선택해야 하는 사항들을 빠짐없이 안내하는가? * 객실유형 (스탠다드, 스위트룸), 객실 타입(싱글,더블, 휴먼/비 휴먼), 기타 (전망, 층높이, 특정요구사항 등)		3		평가개요 : 예약상담이 편리하고, 쉽고 명확해야 한다 평가요령: 임행평가자는 예약상담을 하면서 호텔직원의 안내사항을 확인한다. ○ 예약시 고객이 선택해야 하는 사항을 빠짐없이 안내한다(3) ○ 그렇지 않다(1) 평가요령: 임행평가자는 예약상담을 하면서 해당 객실요금을 안내하는지 확인한다. ○ 객실요금을 안내한다(2) ○ 그렇지 않다(1)
2) 고객의 선택에 따른 객실요금을 안내하는가?		2		평가요령: 임행평가자는 호텔을 찾아오는 방법을 문의하고 호텔직원의 친절하게 설명하는지 확인한다. ○ 친절하게 알려준다(2) ○ 그렇지 않다(1)
3) 고객이 호텔을 쉽게 찾아오는 방법(교통수단 등)을 알려주는가?		2		평가요령: 임행평가자는 호텔서비스에 대하여 호텔직원에게 설명을 요청한다. 호텔직원의 설명내용을 확인한다.
4) (고객요청시) 고객에게 호텔의 전반적인 서비스들을 안내 하는가?		2		

평가항목	필수 항목	배점	점수 결과	임행 평가 지침
5) 예약 내용에 대한 주요 사항 (고객의 이름, 예약기간과 숙박 인원수)을 재 확인하는가?		2		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 호텔의 전반적인 서비스를 안내한다(2)</li> <li>○ 그렇지 않다(1)</li> </ul> <p>평가요령: 예약내용에 대하여 주요사항을 다시 한번 체크하는지 확인한다</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 예약 내용을 재확인하는 안내 실시 (2)</li> <li>○ 예약 내용을 재확인하는 안내 미실시 (1)</li> </ul> <p>평가요령: 임행평가자는 호텔사이트에 접속하여 예약의 편리성을 확인한다</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 호텔 인터넷 예약서비스가 매우 편리하다 (3)</li> <li>○ 호텔 인터넷 예약서비스 가능 (2)</li> <li>○ 인터넷 예약이 불가능(0)</li> </ul>
6) 호텔 인터넷 예약 서비스를 편리하게 할 수 있는가?		3		
<b>평가자 의견</b>				
<b>2. 현관 및 주차서비스</b>				
<b>가. 호텔도착</b>				
1) 호텔건물의 외관과 전면은 깨끗하고 고객에게 편안한 느낌을 주는가?		2		<p>평가개요: 호텔의 외관 (건물의 전면, 간판, 조경)은 고객들에게 매력적인 이미지를 제공해야 한다</p> <p>평가요령: 호텔에 도착후 주변을 둘러보며 호텔외관이 깨끗하게 관리하는지 관찰평가한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 깨끗하게 관리되고 있다 (2)</li> <li>○ 그렇지 않다(1)</li> </ul>
2) 옥외조경은 잘 관리되고 있는가? * 화단, 나무와 꽃들은 잘 다듬고, 시든 것을 제거하고, 잡초가 없도록 관리되어야 한다		2		<p>평가요령: 임행평가자는 옥외조경을 둘러보며 관찰평가한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 옥외조경이 잘 관리되고 있다 (2)</li> <li>○ 없거나, 잘 관리되지 않는다(1)</li> </ul>
3) 호텔 도어맨의 서비스가 적절한가?		2		<p>평가요령: 임행평가자는 호텔 도어맨의 서비스 상태를 관찰평가한다.</p>

평가항목	필수 항목	배점	점수 결과	임행 평가 지침
				<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 잘하고 있다(2)</li> <li>○ 그렇지 않다(1)</li> </ul>
4) 호텔의 출입구 주변에 항상 깨끗하고 좋은 상태로 유지하는가?		2		<p>평가요령: 임행평가지는 호텔출입구를 살피고 청결상태를 관찰평가한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 출입구 주변이 깨끗하게 관리되고 있다(2)</li> <li>○ 그렇지 않다(1)</li> </ul>
<b>나. 현관 및 주차 서비스</b>				
1) 호텔종사원(도어맨 및 주차요원)은 고객이 도착할 때, 고객이 탑승한 차를 향해 신속하게 다가오는가?		2		<p>평가개요: 고객이 호텔에 도착하면 호텔직원은 신속하고 정중히 고객을 환영해야 한다.</p> <p>평가요령: 임행평가지는 호텔의 주차서비스를 관찰평가한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 신속하게 다가온다(2)</li> <li>○ 그렇지 않다(1)</li> </ul>
2) 호텔종사원(도어맨 및 주차요원)은 고객이 차에서 내리는 것을 돕고, 친절하게 인사하며 환영하는가?		2		<p>평가요령: 차에서 내리는 고객을 호텔직원이 친절하게 돕는지 관찰 평가한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 고객이 차에서 내리는 것을 돕고 환영한다(2)</li> <li>○ 그렇지 않다(1)</li> </ul>
3) 호텔종사원(도어맨 및 주차요원) 규정된 유니폼을 착용하는가?		2		<p>평가요령: 임행평가지는 호텔종사원(도어맨 및 주차요원)의 유니폼을 관찰 평가한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 모두 유니폼을 착용하고 있다(2)</li> <li>○ 일부 유니폼을 착용하고 있다(1)</li> <li>○ 그렇지 않다(0)</li> </ul>
4) 호텔종사원(도어맨 및 주차요원)은 용모단정하고 깔끔한 인상을 주는가?		3		<p>평가요령: 임행평가지는 호텔종사원(도어맨 및 주차요원)의 용모를 관찰 평가한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 모두 용모단정하고 깔끔하다(3)</li> <li>○ 일부 용모단정하고 깔끔하다(2)</li> <li>○ 그렇지 않다(1)</li> </ul>

평가항목	필수 항목	배점	점수 결과	암행 평가 지침
5) 호텔종사원(주차요원)은 고객에게 전문적이며 신뢰감을 주는가?		2		평가요령: 암행평가자는 호텔의 호텔종사원(주차요원)을 관찰평가한다. ○ 신뢰감을 준다(2) ○ 그렇지 않다(1)
6) 호텔 주차장 (전용 또는 공용) 이용 방법이 잘 표시되어 있는가? * 예를 들어, 가격과 위치의 표시		2		평가요령: 암행평가자는 호텔 주차장 이용방법을 관찰평가한다 ○ 호텔주차장의 이용방법이 잘표시되어 있다(2) ○ 그렇지 않다(1)
7) 호텔종사원은 고객의 짐을 차에서 내리는 과정을 도와주는가?		2		평가요령: 암행평가자는 고객의 짐을 내리는 과정을 관찰평가한다. ○ 호텔종사원이 고객의 짐을 차에서 내리는 과정을 도와준다(2) ○ 그렇지 않다(1)
<b>평가자 의견</b>				
<b>3. 로비환경 및 프런트데스크 서비스(체크인)</b>				
<b>가. 로비환경 및 서비스</b>				
1) 전체적인 로비의 분위기와 인테리어 및 장식의 조화는 호텔의 품격에 맞게 우수한가?		2		평가요령: 암행평가자는 호텔로비의 장식이 품격에 맞게 우수하지 관찰 평가한다 ○ 로비의 장식은 우수하다(2) ○ 그렇지 않다(1)
2) 로비는 충분한 공간을 확보하고 청결하게 관리하고 있는가? * 로비는 여유롭고 청결해야 하며, 진로를 방해하는 어떠한 방해물도 없어야 한다.		5		평가요령: 암행평가자는 호텔로비의 청결상태와 관리상태를 관찰평가한다. ○ 로비는 청결하고 고객 휴식공간이 있으며 잘 관리되고 있다(5) ○ 로비관리는 양호한 수준 (3)

평가항목	필수 항목	배점	점수 결과	임행 평가 지침
	* 필수: 로비의 충분한 공간이 없거나, 청결 및 관리상태가 매우 미흡하면 등급불가			○ 로비에 휴식공간 및 개인을 위한 공간이 없거나, 불결하고 관리상태가 매우 미흡하다 (등급불가)
	3) 고객이 메모할 수 있는 장소는 잘 정돈되어 마련되어 있는가?	2		평가요령: 호텔로비에 메모장소가 마련되었는지 관찰평가한다 ○ 고객이 메모할 장소가 잘 정돈되고 메모용품이 준비되어 있다(2) ○ 그렇지 않다(1)
	4) 편안한 안락의자를 비치하여 고객이 쉴 수 있도록 쾌적한 분위기를 조성하는가?	2		평가요령: 암행평가자는 호텔로비에서 편안한 휴식이 가능한지 관찰평가한다 ○ 편안한 안락의자와 쾌적한 분위기를 유지한다(2) ○ 그렇지 않다(1)
	5) 꽃 장식은 신선한 꽃으로 훼손없이 진열되어 있는가? * 시들지 않은 꽃을 사용한다.	2		평가요령: 암행평가자는 호텔로비에 진열된 꽃 상태를 관찰평가한다. ○ 신선한 꽃으로 장식되어 있다(2) ○ 그렇지 않다(1)
	6) 화장실을 결함 없이 깨끗하게 유지 하는가? * 바닥,벽기,세면대가 깨끗하게 유지한다. 화장실용품(화장지, 비누, 수건, 티슈 등)이 잘 준비되어 있어야 한다.	2		평가요령: 암행평가자는 화장실을 방문하여 청결상태를 관찰평가한다. ○ 화장실은 결함이 깨끗하게 유지되고 있다(2) ○ 그렇지 않다(1)
	7) 엘리베이터를 깨끗하게 유지하는가? * 바닥, 유리, 금속표면과 거울을 깨끗하게 유지한다.	2		평가요령: 암행평가자는 엘리베이터를 탑승한후 청결상태를 관찰평가한다. ○ 엘리베이터를 깨끗하게 유지하고 있다(2) ○ 그렇지 않다(1)
	8) 호텔서비스 정보게시판은 설치되어 있는가?	2		평가요령: 암행평가자는 호텔서비스정보게시판의 설치여부를 관찰평가한다 ○ 호텔서비스 정보게시판이 설치되어 있다(2) ○ 그렇지 않다(1)
<b>나. 프런트데스크 서비스 (체크인)</b>				
	1) 프런트 직원들은 깨끗하고 단정한 유니폼을 착용하여 깔끔한	2		평가요령: 프런트 직원들은 고객을 반갑게 맞이하고 체크인하며, 고객의 예약사항을 확인해야 한다. 평가요령: 암행평가자는 프런트 직원들의 유니폼을 확인한다.

평가항목	필수 항목	배점	점수 결과	임행 평가 지침
인상을 주는가?				<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 프런트 직원들은 단정한 유니폼을 착용하고 깔끔한 인상을 준다(2)</li> <li>○ 그렇지 않다(1)</li> </ul>
2) 호텔 직원들은 명찰을 패용하는가?		2		<p>평가요령: 암행평가자는 호텔 직원들이 명찰을 패용했는지 확인한다</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 호텔 직원들은 명찰을 패용한다(2)</li> <li>○ 그렇지 않다(1)</li> </ul>
3) 프런트 직원의 행동은 자신감 있고 품위 있으며, 고객에게 안정감을 주는가?		2		<p>평가요령: 암행평가자는 프런트 직원들에게 질문을 던지며 전문성과 자신감으로 고객에게 안정감을 주는지 관찰평가한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 프런트 직원들은 고객에게 안정감을 준다(2)</li> <li>○ 그렇지 않다(1)</li> </ul>
4) 프런트의 직원들은 외국어를 구사할 수 있어야 한다. * 필수 : 프런트근무자 외국어 능력이 불가능한 경우 등급불가	필수	5		<p>평가요령: 암행평가자는 외국어 구사능력을 관찰평가한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 외국어 소통이 원활 (5점)</li> <li>○ 외국어 소통이 가능 (3점)</li> <li>○ 외국어 소통 불가 (불가시 등급불가)</li> </ul>
5) 프런트 직원은 고객의 예약사항을 다시 한번 체크하는가? * 숙박기간, 객실유형, 객실요금		2		<p>평가요령: 체크인을 하면서 프런트 직원이 예약사항을 체크하는지 관찰 평가한다</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 예약사항을 체크하고 확정한다(2)</li> <li>○ 그렇지 않다(1)</li> </ul>
6) 고객이 문의할 경우 프런트 직원은 호텔은 호텔이 제공하는 각종 서비스를 친절하게 설명하는가? * 필요시 고객에게 호텔서비스 안내지를 제공해야 한다		3		<p>평가요령: 프런트 직원의 고객의 다양한 질문에 대한 응대를 관찰한다</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 우수(3)</li> <li>○ 보통(2)</li> <li>○ 미흡(1)</li> </ul>
<b>평가자 의견</b>				

평가항목	필수 항목	배점	점수 결과	인행 평가 지침
<b>4. 객실서비스</b>				
<b>가. 입실서비스</b>				평가개요:
1) 호텔 측은 고객이 쉽게 객실을 찾을 수 있도록 안내하고 있는가?		3		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 우수(3)</li> <li>○ 보통(2)</li> <li>○ 미흡(1)</li> </ul>
2) 엘리베이터는 고객이 편리하게 이용할 수 있는가?		3		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 우수(3)</li> <li>○ 보통(2)</li> <li>○ 미흡(1)</li> </ul>
3) 벨맨은 고객에게 친절한 서비스를 제공하는가?		3		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 우수(3)</li> <li>○ 보통(2)</li> <li>○ 미흡(1)</li> </ul>
<b>나. 객실서비스</b>				평가개요: 숙박기간 동안 고객에게 인락함을 보장할 수 있도록 객실과 욕실의 모든 기능은 적절해야 한다.
1) 객실 내 가구의 구비 및 관리상태 * 옷장, 테이블, 화장대, 서랍, 업무가 가능한 책상과 의자 * 필수 : 객실가구를 갖추지 않았거나 교체 필요성이 느껴질 정도로 훼손된 경우 등급불가	필수	5		평가요령: 객실내 가구의 구비 상태를 관찰평가한다. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 객실 내 가구를 모두 구비함(5)</li> <li>○ 일부만 구비함(3)</li> <li>○ 객실 내 가구를 갖추지 않았거나 훼손되어 교체가 필요하다(등급불가)</li> </ul>
2) 침대는 정돈되고 안락하며 침대시트는 잘 다려서 주름이 없는가? * 필수 : 침대 및 침구류의 교체가 필요한 수준인 경우 등급불가	필수	5		평가요령: 객실 침대를 이용해 보고 안락성과 청결성을 평가한다. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 침대는 정돈되고 안락하며 시트는 깨끗하고 주름없이 잘 다려져 있다 (5)</li> <li>○ 보통수준(3)</li> <li>○ 미흡하다(1)</li> <li>○ 교체가 필요한 수준 (등급불가)</li> </ul>

평가항목	필수 항목	배점	점수 결과	임행 평가 지침
3) 객실 바닥 또는 카펫, 천정, 창문, 벽지, 커튼과 가구들을 청결한가? * 훼손(균열,이가 빠지거나 조각난 곳, 긁힌자국,오염,변색)이 없어야 한다. * 필수 : 객실이 매우 불결한 경우 등급불가	필수	5		평가요령: 객실시설 (객실바닥 또는 카펫, 천정, 창문, 벽지, 커튼, 가구) 청결상태를 관찰평가한다. ○ 매우우수(5) ○ 보통수준(3) ○ 미흡하다(1) ○ 객실이 매우 불결하다(등급불가)
4) 객실내 모든 조명은 고장난 것 없이 올바르게 작동하는가?		2		평가요령: 객실내 조명을 조작하면서 고장난 조명이 있는지 확인한다. ○ 조명은 고장난 것이 없다(2) ○ 그렇지 않다(1)
5) 객실은 고객이 쾌적하게 이용할 수 있도록 유지관리되고 정리정돈 되는가? * 욕실 및 화장실 청소, 수건교환, 침대정리, 침대포·배게포 교환 및 정리, 커튼 닫기, 조명조정, 쓰레기버림 등		2		평가요령 : 임행평가지는 쾌적한 객실관리 및 정리정돈상태를 확인한다 ○ 객실을 쾌적하고 청결하게 유지 관리해준다(2) ○ 그렇지 않다(1)
6) 객실 편의용품을 정연하게 지정장소에 비치하는가? * 슬리퍼(2개), 메모지와 볼펜, 티슈 등 * 필수 : 객실 편의용품을 제공하지 않거나, 불량인 경우 등급불가	필수	5		평가요령 : 객실용품을 정연하게 지정장소에 비치되었는지 확인한다. ○ 객실 편의용품은 지정장소에 비치되어 있다(5) ○ 일부 제공(3) ○ 미제공 또는 불량품 (등급불가)
7) 에어컨과 히터는 정확하게 조절되고 올바르게 작동하는가? * 객실은 적절한 온도를 유지해야하며, 고객이 원하는 객실 온도로 조절할 수 있어야 한다. * 필수 : 냉난방설비 매우 미흡시 등급불가	필수	5		평가요령: 냉난방시설을 작동시켜보며 관찰평가한다. ○ 냉난방시설은 매우 우수하며, 고객이 원하는 객실온도로 조절할 수 있다(5) ○ 보통수준(3) ○ 냉난방설비가 매우 미흡하다(등급불가)
8) 객실내 필기도구를 책상 위에 비치하고 아래 용품을 비치하는가?	필수	5		평가요령: 객실내 책상위에 필기도구가 있는지 확인한다. ○ 모두 비치(5)

평가항목	필수 항목	점수 배점	점수 결과	임행 평가 지침
	* 불편신고엽서, 편지지, 편지봉투, 명함, 호텔엽서 * 필수 : 불편신고엽서 미 비치시 등급불가			○ 일부 비치(3) ○ 불편신고엽서 미 비치시 (등급불가)
9) 객실의 차양 및 방충망(필요시)은 설치되어 있는가? ※ 객실의 차양을 위한 커튼 및 임막, 방충망 등 설치 유무 및 관리상태		2		평가요령: 임행평가지는 숙박중인 객실의 차양 및 방충망(필요시)을 확인한다 ○ 우수(2) ○ 보통(1) ○ 미설치(0)
10) 객실은 방음이 잘되고 있는가? * 객실과 객실, 객실과 복도, 객실과 외부간의 방음상태 * 벽의 차음상태, 객실유리, 문 등의 차음상태, 기기소음 또는 외부의 소음으로부터의 완벽한 방음 등		2		평가요령: 임행평가지는 숙박중인 객실의 방음상태를 평가한다 ○ 우수(2) ○ 보통(1) ○ 미흡(0)
11) TV와 리모컨은 모든 기능에 문제가 없어야 하며 TV 영상과 소리 모두 잘 나오는가?		2		평가요령: TV와 리모컨을 작동시켜보며 기능을 확인한다. ○ TV와 리모컨은 잘 작동되며, 영상과 소리가 양호하다(2) ○ 그렇지 않다(1)
12) 객실 내 호텔의 제반서비스에 대하여 한국어와 외국어로 제작된 안내물 제공 (객실TV동영상 또는 안내홍보물 등) * 필수 : 안내물 미제공 시 등급불가	필수	5		평가요령: 객실 내 호텔의 제반서비스에 대하여 한국어와 외국어로 제작된 안내물 (객실TV동영상 또는 안내홍보물 등)이 있는지 확인한다. ○ 우수한 품질의 안내물 제공 (5) ○ 일반 수준 안내물 제공 (3) ○ 미 제공 (등급불가)
13) 고객의 귀중품을 보관할 수 있는 안전금고를 비치했는가?		3		평가요령: 객실내 안전금고를 이용해 보며 평가한다. ○ 안전금고가 설치되어 있다(3) ○ 미설치(0)
14) 안전금고는 사용이 편리하며 쉽게 이해할 수 있는 사용 설명서를 비치하는가?		2		평가요령: 객실내 안전금고 사용설명서를 읽어보며 평가한다. ○ 안전금고는 사용이 편리하다(2)

평가항목	필수 항목	배점	점수 결과	임행 평가 지침
15) 호텔지배인 또는 프런트 직원이 객실 장비의 결함에 대해 연락받는 즉시 신속하게 장비를 수리, 교환하거나 필요한 조치를 하는가? * 필요한 경우에, 고객에게 불편함에 대한 보상과 함께 다른 객실을 제공한다.		2		○ 그렇지 않다(1) 평가요령: 객실내 장비에 대한 수리를 요청하고 대응조치를 관찰평가한다 ○ 신속하게 수리,교환하거나 필요조치 (다른객실 제공 등)를 한다(2) ○ 그렇지 않다(1)
16) 나무 옷걸이 7개 이상 (2개의 옷걸이는 집게가 달린 것으로 준비하는가?		2		평가요령: 객실 옷장에 옷걸이 비치 상태를 확인한다. ○ 나무 옷걸이 7개 (그중 2개는 집게 달린 옷걸이)를 모두 준비하고 있다(2) ○ 나무 옷걸이는 준비되어 있으나 위의 갯수를 충족하지 않음 (1) ○ 없다(0)
17) 구두를 닦을 수 있는 천 또는 솔이 비치하는가?		2		평가요령: 구두를 닦을 수 있는 천 또는 솔이 있는지 확인한다 ○ 구두를 닦을 수 있는 천 또는 솔이 있다(2) ○ 그렇지 않다(1)
18) 욕실의 환기 및 배수상태는 양호한가 ? * 필수 : 욕실의 환기 또는 배수상태 매우미흡 시 등급불가	필수	5		평가요령: 욕실을 이용해 보면서 환기 및 배수상태를 평가한다 ○ 욕실의 환기 및 배수상태는 매우 우수하다(5) ○ 양호한 수준(3) ○ 욕실의 환기 또는 배수상태가 매우미흡하다(등급불가)
19) 욕실의 청결 및 관리상태 * 욕실바닥, 벽면, 천장의 청결상태 * 욕조, 변기, 세면대, 고무매트, 비누받침대, 샤워기, 조명, 욕조손잡이의 청결상태 * 필수: 욕실청결 매우불결 시 등급불가	필수	5		평가요령: 욕실을 이용해 본 후 청결 및 관리상태를 평가한다 ○ 매우 청결(5) ○ 양호(3) ○ 매우불결(등급불가)
20) 욕실 가구 (욕조 또는 샤워부스, 세면대 등)의 품질 및 훼손	필수	5		평가요령: 욕실을 이용해 본 후 욕실가구의 품질과 훼손여부를 평가한다

평가항목	필수 항목	배점	점수 결과	임행 평가 지침
<p>정도</p> <p>* 욕조의 크기, 안전 및 편의를 고려한 디자인</p> <p>* 필수 : 욕실가구의 교체가 필요한 경우 등급불가</p> <p>21) 호텔 욕실의 편의용품들을 잘 비치하는가?</p> <p>* 헤어드라이기, 타월(4종 이상), 티슈, 비누, 샴푸, 린스, 샤워캡, toilet paper</p> <p>* 필수 : 욕실의 편의용품이 비치되지 않았거나, 품질이 불량한 경우 등급불가</p>	필수	5		<p>○매우 우수- 최고급 욕조 등(5)</p> <p>○양호(3)</p> <p>○매우미흡-훼손, 교체필요시(등급불가)</p> <p>평가요령: 욕실 편의용품 비치 상태를 평가한다</p> <p>○ 모두 갖추고 있음(5)</p> <p>○ 일부 갖추고 있음(3)</p> <p>○ 비치되지 않음(등급불가)</p>
<p>22) 객실정원 인원수에 해당하는 수량의 기운을 비치하는가?</p>		2		<p>평가요령: 기운이 수량을 확인한다. 필요시 하우스키퍼에 전화하여 문의한다.</p> <p>○ 객실정원 인원수에 해당하는 수량의 기운이 비치되어 있다(2)</p> <p>○ 객실정원수 보다 적은 수량의 기운이 비치되어 있다(1)</p> <p>○ 미비치(0)</p>
<b>다. 야간근무 서비스</b>				
<p>1) 야간근무 직원은 프런트 데스크를 비우지 않고, 로비에서 보이는 곳에 위치하는가?</p>		2		<p>평가개요: 호텔직원은 고객의 숙박기간 동안 밤낮의 제약 없이 고객이 요구에 항상 주의를 기울이고 응대해야 한다</p> <p>평가요령: 야간에 로비에 내려가서 프런트데스크를 비우지 않는지 관찰 평가한다.</p> <p>○ 야간에도 프런트데스크를 비우지 않고, 로비에 보이는 곳에 위치한다(2)</p> <p>○ 그렇지 않다(1)</p>
<p>2) 야간 근무 직원의 용모는 단정한가?</p>		2		<p>평가요령: 야간근무직원이 단정한 용모를 갖췄는지 관찰평가한다.</p>

평가항목	필수 항목	배점	점수 결과	임행 평가 지침
3) 야간에 고객이 프론트 데스크에 전화했을 때, 직원은 벨이 3번 이상 울리기 전에 전화를 받는가?		2		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 야간근무직원이 단정한 용모를 유지한다(2)</li> <li>○ 그렇지 않다(1)</li> </ul> <p>평가요령: 야간에 프론트데스크에 전화해서 벨이 3번 이상 울리기 전에 받는지 관찰평가한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 전화벨 3회 이내 수신 (2)</li> <li>○ 전화벨 4회 이후 수신 (1)</li> </ul> <p>평가요령: Wake Up Call 서비스제공여부를 확인한다</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Wake Up Call 서비스가 제공된다(2)</li> <li>○ 그렇지 않다(1)</li> </ul>
4) Wake Up Call서비스는 제공되는가?		2		<p>평가요령: 고객은 객실 미니바를 편리하게 이용할 수 있어야 한다.</p>
<b>라. 미니바</b>				
※ 미니바가 없는 경우 세부 평가항목은 0점으로 평가				
1) 미니바 품목별 가격이 표시되어 있는가?		2		<p>평가요령: 미니바 품목별 가격이 표시되어 있는지 확인한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 미니바 품목별 가격이 표시되어 있다(2)</li> <li>○ 그렇지 않다(1)</li> </ul>
2) 미니바 메뉴는 외국어로 표기되어 있는가?		2		<p>평가요령: 미니바메뉴는 외국어로 표시되었는지 확인한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 미니바 메뉴는 외국어로 표시되어 있다(2)</li> <li>○ 그렇지 않다(1)</li> </ul>
3) 미니바의 제품이 유통기한이나 사용기간을 넘기지 않는가?		3		<p>평가요령: 미니바 제품의 유통기간과 사용기간을 확인한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 미니바의 제품이 유통기한 또는 사용기간을 넘기지 않았다(3)</li> <li>○ 그렇지 않다(0)</li> </ul>
4) 얼음 용기(ice bucket)와 병과 캔, 유리잔과 잔 받침은 청결하고 결함이 없는가?		3		<p>평가요령: 얼음 용기(ice bucket)와 병과 캔, 유리잔과 잔 받침은 청결하고 결함이 없는지 확인한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 우수(3)</li> <li>○ 양호(2)</li> </ul>

평가항목	필수 항목	배점	점수 결과	임행 평가 지침
5) 고객들에게 청결하고 잘 구비된 무료 음료 (차와 커피용품들)를 제공하는가?		2		○미흡(1) 평가요령: 객실내에 무료음료가 있는지 확인한다. ○우수 (2) ○양호 (1) ○미제공 (0)
<b>마. 세탁서비스</b> ※ 세탁서비스가 없는 경우 세부 평가항목은 0점으로 평가				평가개요: 호텔의 세탁서비스는 믿을 만하고 편리하게 제공해야 한다. 평가요령: 세탁서비스 제공여부를 문의하고 확인한다. ○익스프레스(3) ○당일서비스(2) ○미흡(1)
1) 제공되는 세탁서비스의 수준은 어떠한가?		3		평가요령: 객실 안내책자에 세탁서비스 전화번호가 있는지 확인한다. ○객실내 안내책자에 세탁서비스 전화번호가 안내되어 있다(2) ○그렇지 않다(1)
2) 객실내 안내책자에 세탁서비스를 안내 (전화번호 포함)하고 있는가?		2		평가요령: 세탁비용이 안내되어 있는지 확인한다. ○세탁비용을 정확하게 안내하고 있다(2) ○그렇지 않다(1)
3) 세탁비용에 대하여 정확하게 안내하는가?		2		평가개요 : 호텔 서비스는 고객요청시 신속하게 조치되어 고객을 안심시켜주어야 한다
<b>바. 하우스키프</b>				평가요령: 밤늦은 시간에 하우스키프를 요청하거나, 제공이 되는지 문의한다. ○하우스키프는 24시간 제공한다(2) ○그렇지 않다(1)
1) 하우스키프는 24시간 제공하는가?		2		평가요령: 늦은 시간에 전화를 해본다. 호텔직원의 친절성을 관찰평가한다
2) 친절하고 적극적인 서비스자세로 대응하는가?		2		

평가항목	필수 항목	배점	점수 결과	인행 평가 지침
<b>사. 객실 부가 서비스</b>				<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 친절한 자세로 대응한다(2)</li> <li>○ 그렇지 않다(1)</li> </ul> <p>평가개요: 호텔은 고객들이 편히 쉬 수 있도록 객실 부가 서비스를 제공해야 한다</p>
1) 객실에 다양한 채널(10개이상)이 방송되는 TV와 라디오를 비치하는가?		2		<p>평가요령 : 객실내 TV에 방송되는 채널을 확인한다. 라디오를 확인한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 다양한 채널(10개이상)이 방송되는 TV와 라디오를 비치(2)</li> <li>○ 그렇지 않다(1)</li> </ul>
2) 객실에 인터넷 서비스를 제공하는가?		3		<p>평가요령 : 객실에서 인터넷이 접속되는지 확인한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 제공(3)</li> <li>○ 미제공(0)</li> </ul>
3) 객실 부가 서비스를 편리하게 이용할 수 있도록 정보를 제공하고 있는가?		2		<p>평가요령 : 객실부가서비스 정보제공여부를 확인한다</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 우수(2)</li> <li>○ 미흡(1)</li> </ul>
<b>아. 객실 보안 및 안전</b>				<p>평가개요: 객실은 고객이 안전하고 편리하게 이용할 수 있어야 한다</p>
1) 객실 내 비상시 안내지침서 구비 여부 및 비상대피 안내도 부착여부	필수	5		<p>평가요령 : 객실내 비상안내지침서 및 비상대피도가 부착되었는지 확인한다</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 객실 내 비상시 안내지침서 (비상시 전화번호 포함)가 구비되어 있고, 비상대피안내도가 부착됨(5)</li> <li>○ 객실 문에 비상대피안내도만 부착됨(3)</li> <li>○ 구비되어 있지 않음(등급불가)</li> </ul>
* 필수 : 객실 내 비상시에 대비한 안내 자료가 없는 경우 등급 불가				
2) 모든 객실에 이용이 편리하고 안전한 잠금장치 (마그네틱 카드 등)를 설치하였는가?		3		<p>평가요령 : 인행평가자는 객실을 이용하면서 잠금장치의 편리성과 안전성을 평가한다</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 이용이 편리하고 안전한 잠금장치(마그네틱 카드 등)가 설치(3)</li> </ul>

평가항목	필수 항목	배점	점수 결과	임행 평가 지침
3) 객실 문에 문이 세계 닫히는 것을 방지하는 장치 (도어체커 등)를 설치하였는가?		2		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 그렇지 않다(0)</li> <li>평가요령 : 객실문을 닫으면서 문이 부드럽게 닫히는지 확인한다.</li> <li>○ 문이 세계 닫히는 것을 방지하는 장치가 설치(2)</li> <li>○ 그렇지 않다(1)</li> </ul>
<b>평가자 의견</b>				
<b>5. 룸서비스</b> ※ 룸서비스가 없는 경우 세부 평가항목은 0점으로 평가				평가개요: 고객은 언제든지 객실에서 룸서비스를 제공받을 수 있어야 한다.
1) 식음료 서비스는 24시간 제공되는가?		3		<ul style="list-style-type: none"> <li>평가요령 : 식음료의 룸 서비스시간을 확인한다.</li> <li>○ 24시간 제공(3)</li> <li>○ 24시간 제공이 아니다(1)</li> </ul>
2) 룸서비스 메뉴는 모든 객실에 비치하는가?		2		<ul style="list-style-type: none"> <li>평가요령 : 룸서비스 메뉴가 객실에 비치되어 있는지 확인한다.</li> <li>○ 룸서비스 메뉴는 객실에 비치됨(2)</li> <li>○ 그렇지 않다(1)</li> </ul>
3) 룸서비스 제공시 기물은 우수하며 청결하게 제공되고 있는가?		3		<ul style="list-style-type: none"> <li>평가요령 : 룸서비스 기물은 우수하며 청결한지 확인한다.</li> <li>○ 우수 (3)</li> <li>○ 양호 (2)</li> <li>○ 미흡 (1)</li> </ul>
4) 룸서비스 전화를 받는 직원은 외국어로 주문을 받을 수 있는가?		2		<ul style="list-style-type: none"> <li>평가요령 : 임행평가자는 룸서비스에 전화를 걸어서 영어로 주문을 넣은 후 호텔직원이 외국어 가능여부를 관찰평가한다.</li> <li>○ 외국어를 구사한다(2)</li> <li>○ 그렇지 않다(1)</li> </ul>

평가항목	필수 항목	배점	점수 결과	임행 평가 지침
5) 룸서비스 주문은 친절하고 전문적인 태도로 응대하는가?		3		평가요령 : 임행평가자는 룸서비스에 전화를 걸어서 친절하고 전문적인 태도로 응대하는지 관찰평가한다 ○ 친절하게 전문적인 태도를 응대한다(3) ○ 그렇지 않다(1)
6) 룸서비스 직원은 유니폼과 명찰을 착용하는가?		2		평가요령 : 임행평가자는 룸서비스를 주문한후 배달오는 직원이 유니폼과 명찰을 착용했는지 확인한다. ○ 룸서비스 직원은 유니폼과 명찰을 착용하고 있다(2) ○ 그렇지 않다(1)
7) 음식과 식기는 배달하는 동안에 위생적으로 커버를 씌워 운반하는가?		3		평가요령 : 음식과 식기는 위생적으로 커버를 씌워서 운반하는지 확인한다 ○ 위생커버를 씌워서 운반함(3) ○ 그렇지 않다(1)
8) 고객이 객실 문을 열 때, 직원은 정중한 태도로 미소와 함께 인사하는가?		2		평가요령 : 임행평가자는 문을 열때 정중한 태도로 인사하는지 확인한다 ○ 고객이 객실을 열때 정중한 태도와 미소로 인사한다(2) ○ 그렇지 않다(1)
9) 주문이 잘못되지 않도록 직원은 고객이 주문한 메뉴를 재확인하는가?		2		평가요령 : 임행평가자는 룸서비스 주문후 호텔측에서 주문사항을 재확인하는지 관찰평가한다. ○ 주문이 잘못되지 않도록 고객의 주문사항을 확인한다(2) ○ 그렇지 않다(1)
10) 직원은 옹모 단정하고 개인의 위생을 청결히 하는가? * 옹모 및 개인위생 : 깔끔한 두발, 청결한 손톱, 지나친 액세서리 금지 등		3		평가요령 : 임행평가자는 룸서비스 직원이 옹모단정하고 청결한지 확인한다. ○ 단정하고 개인 위생을 청결히 한다(3) ○ 그렇지 않다(1)
<b>평가자 의견</b>				

평가항목		필수 항목	배점	점수 결과	임행 평가 지침
<b>6. 비즈니스 센터</b>					
1) 비즈니스센터는 전용공간으로 마련되어 이용이 편리한가? * 필수 : 비즈니스센터 서비스를 제공하지 않을 경우 등급불가	필수	5			평가개요: 호텔은 고객이 효율적으로 업무를 진행할 수 있도록 장비를 갖추어 적절한 업무환경을 제공해야 한다 평가요령 : 임행평가자는 비즈니스센터를 방문하여 이용편리성을 관찰평가한다 ○ 전용시설을 설치 운영(5) ○ 비즈니스센터를 다른 기능과 복합적으로 운영(3) ○ 서비스 미 제공(등급불가)
2) 비즈니스센터에는 PC, 통신장비, 복사기, 팩스기가 설치 되었으며 잘 작동하는가?		2			평가요령 : 비즈니스센터의 설치된 장비의 작동상태를 관찰평가한다. ○ 비즈니스센터에 필요한 PC, 통신장비, 복사기, 팩스가 설치되고 잘 작동(2) ○ 일부 설치(1) ○ 미설치 (등급불가)
3) 비즈니스 센터가 이간에도 역할을 제대로 수행하는가?		2			평가요령 : 책상과 의자의 정돈 상태를 확인한다. ○ 비즈니스센터의 책상과 의자는 잘 정돈(2) ○ 그렇지 않다(1)
<b>평가자 의견</b>					
<b>7. 식당</b>					
※ 식당이 없는 경우 세부 평가항목은 0점으로 평가					
<b>가. 식당 환경 및 고객 환대</b>					
1) 로비, 엘리베이터, 객실에는 식당을 안내하는 정보가 게시		2			평가개요: 호텔 식당의 환경과 고객환대를 평가한다 평가요령 : 임행평가자는 로비, 엘리베이터, 객실을 다니면서 식당정보가

평가항목	필수 항목	배점	점수 결과	임행 평가 지침
되는가?				<p>게시되었는지 확인한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 로비, 엘리베이터, 객실에 식당 안내정보가 게시됨(2)</li> <li>○ 그렇지 않다(1)</li> </ul>
2) 식당의 인테리어와 가구의 배치는 식당 컨셉(한식,양식,중식,일식)에 어울리는가?		3		<p>평가요령 : 임행평가자는 식당분위기를 평가한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 우수(3)</li> <li>○ 양호(2)</li> <li>○ 미흡(1)</li> </ul>
3) 고객이 식당에 들어서면 바로 매너저나 안내직원은 고객을 친절하게 맞이하는가?		3		<p>평가요령 : 임행평가자는 식당에 들어서실때 안내직원이 친절하게 맞이하는지 관찰평가한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 고객을 친절하게 맞이함(3)</li> <li>○ 그렇지 않다(1)</li> </ul>
4) 신속하게 고객을 테이블로 안내(동행)하는가?		2		<p>평가요령 : 임행평가자는 식당에 들어선다. 식당 직원이 신속하게 테이블까지 안내(동행)하는지 관찰한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 신속하게 테이블로 안내함(2)</li> <li>○ 그렇지 않다(1)</li> </ul>
5) 식당 종업원의 용모는 단정하고 유니폼이 청결한가? * 잘 다려진 유니폼, 깔끔한 두발, 청결한 손톱, 지나친 액세서리금지 등		3		<p>평가요령 : 임행평가자는 식당 종업원의 용모를 관찰평가한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 우수(3)</li> <li>○ 양호(2)</li> <li>○ 미흡(1)</li> </ul>
6) 고객과 마주치면 식당종업원은 밝은 표정으로 인사하는가?		2		<p>평가요령 : 임행평가자는 호텔직원이 밝게 인사하는지 확인한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 고객과 마주치면 밝은 표정으로 인사함(2)</li> <li>○ 그렇지 않다(1)</li> </ul>
<b>나. 식당메뉴</b>				<p>평가개요: 호텔 식당 메뉴는 다양하게 준비하고, 음식은 정갈하게 준비되어야 한다</p>

평가항목	필수 항목	배점	점수 결과	임행 평가 지침
1) 식탁은 기본 기물이 갖추어져 있는가? * 냅킨, 컵 등		2		평가요령 : 임행평가자는 식당에 방문후 테이블 세팅 상태를 확인한다 ○ 식단은 기본 세팅 (냅킨, 컵 등)되어 있다(2) ○ 일부 세팅되어 있다(1) ○ 세팅되어 있지 않다(0)
2) 식당종업원은 고객이 자리에 앉은 후 신속하게 메뉴판 및 메뉴정보를 제공하는가?		2		평가요령 : 임행평가자는 테이블에 앉은후 신속하게 메뉴판을 제공하는지 확인한다. ○ 고객이 자리에 앉은후 신속하게 메뉴를 펼쳐준다(2) ○ 그렇지 않다(1)
3) 식당종류별 주메뉴는 다양하며 외국어로 표시되어 있는가?		2		평가요령 : 임행평가자는 메뉴종류와 외국어 메뉴판을 확인한다. ○ 식당별 주 메뉴를 10개 이상 제공하고 외국어로 표시한 경우(2) ○ 식당별 주 메뉴를 6개 이상 제공하고 외국어로 표시한 경우(1) ○ 외국어로 표기된 메뉴판 없음(0)
<b>다. 음식 및 음료제공 서비스</b>				평가개요: 호텔 식당 서비스는 정중하며 고객의 선호도에 맞추어서 제공되어야 한다.
1) 조리된 음식은 알맞은 온도로 제공하는가?		2		평가요령 : 임행평가자는 음식을 먹어보면서 알맞은 온도로 음식이 제공되었는지 평가한다. ○ 음식은 알맞은 온도로 제공된다(2) ○ 그렇지 않다(1)
2) 고객이 식사를 하는 동안, 직원은 고객의 대화를 방해하지 않고 고객의 부름에 대비하여 항상 주의를 기울이는가?		3		평가요령: 식사하면서 식당종업원이 고객들에게 주의를 기울이는지 관찰한다 ○ 고객에게 항상 주의를 기울인다(3) ○ 그렇지 않다(1)
3) 식당종업원은 고객들이 식당을 떠날 때 감사인사를 건네는가?		2		평가요령 : 임행평가자는 식당을 떠날 때 식당종업원이 인사를 하는지 확인한다.

평가항목	필수 항목	배점	점수 결과	임행 평가 지침
평가자 의견				<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 식단을 떠날 때 감사인사를 건넵니다(2)</li> <li>○ 그렇지 않다(1)</li> </ul>
<b>8. 체크인</b>				<p>평가개요: 호텔직원은 고객에게 친절하고 따뜻한 인사를 건네야 한다.          체크인아웃은 신속하고 편리하게 이루어 져야한다.</p> <p>평가요령 : 임행평가지는 체크인아웃을 하기 위하여 프린트로 내려간다.          프린트 직원이 고객을 정중하게 맞이하는지 확인한다.          ○ 친절하고 정중하게 고객을 맞이한다(3)          ○ 그렇지 않다(1)</p>
1) 호텔직원은 매 순간 정중하게 고객을 맞이하는가?		3		
2) 체크인아웃은 신속하게 진행되는가?		2		<p>평가요령 : 임행평가지는 체크인아웃 소요시간을 체크한다          ○ 체크인아웃은 신속하게 진행된다(2)          ○ 그렇지 않다(1)</p>
3) 직원은 계산서를 처리하기 전에 모든 항목이 정확한지 고객에게 확인하는가?		5		<p>평가요령 : 임행평가지는 체크인아웃 하면서 계산서 처리과정을 관찰 평가한다          ○ 계산서를 처리하기 전에 모든 항목의 정확한지 고객에게 확인한다(5)          ○ 그렇지 않다(0)</p>
평가자 의견				
<b>9. 배웅</b>				<p>평가개요: 호텔 직원은 고객이 편안하게 가실 수 있도록 필요한 지원</p>

평가항목	필수 항목	배점	점수 결과	임행 평가 지침
1) 직원은 미소 짓고 친절하며 호텔이용에 불편이 없었는지 물어보는가?		2		서비스를 친절하게 제공해야 한다. 평가요령 : 임행평가자는 다른 고객이 호텔을 떠날 때 배웅하는 직원들의 태도를 관찰하며 이 항목을 평가한다. ○ 미소 짓고 친절하며 호텔이용에 불편이 없는지 물어본다(2) ○ 그렇지 않다(1)
<b>평가자 의견</b>				
합계		300	0	자동계산식이 포함됨 (편집금지)

[별표3]

**수수료**(제8조제4항 관련)

(단위 : 천원)

등 급	신 등급제		구 등급제	
	수수료	비고	수수료	비고
5성급	2,460	현장평가 3인, 암행평가 2인	2,520	현장평가 6인
4성급	2,460	현장평가 3인, 암행평가 2인	2,520	현장평가 6인
3성급	1,260	현장평가 2인, 불시평가 1인	2,520	현장평가 6인
2성급	1,260	현장평가 2인, 불시평가 1인	2,520	현장평가 6인
1성급	1,260	현장평가 2인, 불시평가 1인	2,520	현장평가 6인

1. 암행평가시 호텔 내에서 소요되는 일체의 경비(숙박, 석식, 룸서비스, 조식 등)는 수수료와 별도로 호텔이 부담
2. 신 등급제로 신청하는 경우 수수료의 일부를 경감하여 사업자는 일부만 납부함 ('15.12.31.까지)
  - 사업자는 3성급은 수수료의 30%, 2성급은 수수료의 20%, 1성급은 수수료의 10%를 납부
3. 구 등급제로 신청하면서 등급신청일까지 개정규정 제11조에 따른 점검 또는 검사를 득하였음을 증명하는 자료를 제출하여, 서비스 상태 또는 소비자 만족도 평가 관계자 3인으로 평가단이 구성된 경우, 수수료의 50%를 감면한다.

[별표4]

**등급평가단의 구성**(제12조제1항 관련)

등 급	현 장 평 가	암 행 평 가 / 불 시 평 가
5성	3인	2인
4성	3인	2인
3성	2인	1인
2성	2인	1인
1성	2인	1인

1. 현장평가요원은 시행규칙 제72조 제1호 내지 제2호의 요건을 충족시키는 자로 하고, 불시평가요원 또는 암행평가요원은 해당호텔의 현장평가요원이었던자를 제외한 자로 하되 그 중 1인은 시행규칙 72조 제3호의 요건을 충족시키는 자여야 한다.
2. 현장평가와 암행평가/불시평가는 각기 다른 날짜에 실시되어야 하며, 암행평가지 각 요원은 각기 다른 일자에 평가하여야 한다.



## 호텔업 등급결정업무 수탁기관 확인증

1. 등록번호 : 제            호
2. 법 인 명 :                    (대표자 :                    )
3. 소 재 지 :

「관광진흥법 시행령」 제66조 및 「호텔업 등급결정기관 등록 및 등급결정에 관한 요령」 제3조의 규정에 의하여  
귀 법인이 호텔업 등급결정업무 수탁기관임을 확인합니다.

년    월    일

문 화 체 육 관 광 부 장 관

직인

210mm×297mm(보존용지(1종)120g/m<sup>2</sup>)

[별지 제3호서식]

호텔업 등급결정업무 수탁기관 대장						
번호	위탁 일자	위탁 기간	법인명	대표자	소재지	전화번호

210mm×297mm[일반용지 60g/m<sup>2</sup>(재활용품)]



[별지 제5호서식]

<b>호텔업 등급평가결과 통보서</b>			
호 텔 명		대 표 자	
소 재 지			
현 등 급		신 청 등 급	
등 급 평 가 신 청 일		평 가 기 간	~
등급평가결과	등급결정 ( √ 표기 )	( )성급으로 결정함	
	등급보류시( √ 표기 )	등급기준에 미달하여 등급결정을 보류함	
<p>『관광진흥법 시행규칙』 제25조, 제25조의2 및 『호텔업 등급결정기관 등록 및 등급 결정에 관한 요령』에 의하여 실시한 호텔업등급평가결과를 상기와 같이 통보합니다.</p> <p style="text-align: center; margin-top: 20px;">년    월    일</p> <p style="text-align: center; margin-top: 20px;">(호텔업 등급결정업무 수탁기관명) <span style="border: 1px solid black; padding: 5px 10px;">직인</span></p>			
<p>※ 첨부서류 : 호텔업 등급평가 결과</p>			

210mm×297mm[일반용지 60g/m<sup>2</sup>(재활용품)]

(등급결정업무 수탁기관명)

제 - 호

## 등급인정서 호텔업종

상 호 :

등 급 :

주 소 :

유효기간 :

(등급결정업무 수탁기관명)은(는) 관광진흥법 제19조 및 같은 법 시행령 제66조 규정에 의하여 위와 같이 등급을 결정함

## Certificate of Grade Hotel Type

Company Name :

Grade :

Address :

Valid Period :

This certificate verifies that (등급결정업무 수탁기관 영문명) has determined the grade of the above hotel as specified, pursuant to Article 19 of the Tourism Promotion Act and the provisions under Article 66 of its Enforcement Decree

년 월 일

Month. Day, Year

(등급결정업무  
수탁기관명)



(등급결정업무  
수탁기관 영문명)

## 호텔업 등급평가요원 위촉동의서

본인은 귀 (등급결정업무 수탁기관명)에서 시행하는  
호텔업의 등급평가위원으로 위촉함에 아래와 같이 동의  
합니다.

○ 참여분야 :

○ 참여기간 : . . . ~ . . . ( 년간)

년 월 일

성명 : (서명 또는 인)

(생년월일 : 성별 : )

(호텔업 등급결정업무 수탁기관장) 귀하

### ※ 첨부서류

1. 이력서
2. 경력 또는 실적증명서(해당자에 한함)
3. 자격증 사본(해당자에 한함)

210mm×297mm[일반용지 60g/m<sup>2</sup>(재활용품)]

제 - 호

## 호텔업 등급평가요원 위촉장

1. 성 명 : (한문 : )
2. 생년월일 :
3. 평가분야 :
4. 위촉기간 :

귀하를 우리 (등급결정업무 수탁기관명)에서 시행하는  
호텔업 등급결정 사업의 등급평가요원으로 위촉합니다.

년 월 일

(호텔업 등급결정업무 수탁기관명)

직인



## 호텔업 등급평가제도 Q&A

### 1. 등급결정 신청시 호텔이 준비할 서류는?

- ① 호텔업시설의 현황 ② 평가기준에 의한 자율평가표 ③ 호텔업시설에 대한 개·보수 현황(해당자에 한함) ④ 관광사업자 등록증·사업자 등록증·통장사본 ⑤ 6개 항목 안전점검필증 ⑥ 감점항목 확인서 ⑦ 수수료 입금확인증(입금계좌번호는 [www.hotelrating.or.kr](http://www.hotelrating.or.kr)에 게시)
- \* 신청서 양식 참고

### 2. 6가지 안전점검기준 관련 서류평가란?

- 별등급결정 신청호텔은 ① 안전점검 정밀안전진단 ② 소방시설 설치·유지 및 안전관리 점검 ③ 승강기시설 안전검사 ④ 도시가스 검사 ⑤ 에너지 이용합리화법에 따른 검사 ⑥ 전기사업법 정기검사와 관련된 필증을 등급결정 신청시 제출 ※ 참고자료 4

### 3. 등급결정 진행 절차는?

구분	절차	세부내용
1 단계	등급결정 신청	- 신청호텔에서 우편/방문 접수를 통해 공사(호텔업 등급결정파트)에 신청서 접수
2 단계	평가요원 구성	- 평가요원 섭외 및 구성 - 현장평가(3명) + 암행평가(2명) : 4~5성급 - 현장평가(2명) + 불시점검(1명) : 1~3성급
3 단계	평가일정 확정	- 해당호텔에 일정 협의 - 평가요원 일정을 고려하여 확정 통지
4 단계	평가 실시	- 신청서 접수후 90일내 등급결정 - 현장평가 및 암행평가/불시평가 실시
5 단계	평가결과 종합 및 통지	- 대상호텔, 지자체, 문체부에 등급결정 통지 - 대상호텔은 등급표지 부착
6 단계	재 신청	- 등급보류시, 60일 내 동일등급 재신청 또는 등급 하향 조정후 신청
7 단계	2차평가	- 90일내 등급결정 - 등급보류시, 60일내 이의신청 또는 등급 하향 조정후 신청
8 단계	이의 신청시	- 자문위원회 의결로 3차 평가여부 결정
9 단계	3차평가	- 90일내 등급결정 - 등급보류시, 등급 하향 조정후 신청

#### 4. 평가요원의 선발·교육은?

- 학계·업계 전문가 평가요원은 문화체육관광부의 호텔업 등급결정 개선 TF에 참여한 전문가 추천, 호텔업협회와 관광협회 추천, 국내 호텔경영학과 설치대학의 추천과 공모 등 다양한 통로를 통해 150명의 평가요원을 2014년말에 선정함. 또한, 소비자 평가요원의 선발은 소비자단체 협의회와 호텔에서 근무한 경험이 있거나, 호텔경영학을 가르치는 대학교수, 그리고 소비자 평가업무에 전문적인 경험을 지닌 분들을 대상으로 25명을 선발하였으며, 추가 공모를 진행중임
- 평가요원에 대한 교육은 전문가와 일반소비자를 구분하여 교육을 진행. 평가요원 교육에서는 평가요원별 편차 최소화 및 평가 신뢰도 확보를 위해 암행/불시평가항목에 대한 사진자료 등을 통해 계량적이고 시각적인 세부평가내용이 포함됨

#### 5. 평가와 관련된 공정성·윤리성 확보 조치는?

- 평가의 공정성과 윤리성을 확보하기 위한 사전조치로는, 선발된 평가요원은 윤리서약서를 작성하도록 하고, 등급결정을 신청한 개별 호텔의 평가요원이 되기 위해서는 해당 호텔 재직경력 등을 확인하고, 이해관계가 없음을 확인함
- 사후조치로는, 평가대상 호텔이 평가요원 및 운영요원이 평가에 임하는 태도 등을 사후에 평가하여 평가결과를 평가업무에 피드백 자료로 활용할 예정임

#### 6. 자율 평가시 정성적 평가 방법

- 매우우수 : 국내 최우수사례 (Best Practices)로 여겨질 수 있는 수준. 최우수 사례란 타 호텔의 벤치마킹 대상 또는 고객 감동을 줄 수 있는 수준.
- 우 수 : 고객의 기대치를 충족시키거나 고객만족을 제공하는 수준
- 보 통 : 최소한의 의무적인 수준 (예 : 법률적 규정, 호텔업계의 보편적 수준)을 충족하거나, 고객이 당연하다고 판단할 수 있는 수준  
\* 호텔의 평균적인 서비스 제공시
- 미 흡 : 호텔 서비스가 고객의 보편적 기대에 못 미치는 수준
- 매우미흡 : 고객의 불평불만을 발생시킬 수 있는 호텔 서비스 수준

※ 자율평가지 등급결정 신청호텔은 항목별로 후한 점수를 부여하는 문제점이 있어 실제 등급결정 현장평가 시 무궁화등급의 경우 희망 등급보다 1-2단계 하락하고 등급보류를 받는 사례가 다수 발생하고 새로운 별 등급의 경우 희망등급 평가기준에 누락하여 등급보류 판정 가능성이 있음. 현장평가 혹은 불시평가지 평가요원은 위의 5단계 정성적 평가항목을 기준으로 점수를 부여하기 때문에 자율평가지 피평가 호텔의 서비스가 호텔업계의 타의 모범이 될만한 매우 우수한 서비스를 제공하는 경우를 제외하고는 매우 우수, 우수로 평가받기 쉽지 않고, 통상적으로 평균적인 점수인 보통으로 평가 받는 경우가 다수 발생하고 있음. 만약 평가항목이 매우 우수, 우수하다고 자율평가한 경우 이에 대한 객관적인 근거를 현장평가 평가요원에게 제시할 필요가 있음

## 7. 구제도와 신제도의 평가지표의 차이점은?

■ 신제도의 현장/불시평가 기준은 기존의 등급평가 기준을 기초로 하여 호텔현장과 맞지 않는 항목은 제외하고, 등급별 중요도에 따라 항목 및 배점을 수정하여 등급별로 기준표를 마련하였으며, 암행평가의 경우 해외사례를 참고하여 새롭게 마련되어 있음(참고1, 참고2 참조)

## 8. 등급결정 신청수수료는?

■ 등급결정 수수료는 등급평가요원의 수당으로 지출하게 되며, 등급평가 수수료의 현실화를 위해 조정되었음

- 구제도: 252만원(안전점검필증 6가지 제출시, 50% 감면)
- 신제도: 4~5성급(246만원), 1~3성급(126만원)  
(단, '15. 12. 31.까지 신 등급제로 신청하는 경우 사업자는 3성급은 수수료의 30%, 2성급은 수수료의 20%, 1성급은 수수료의 10%만 부담)

## 9. 신제도에 의한 별등급 표시 부착 가능일자는?

■ 신제도 별등급 표시 가능일자는 디자인 전문업체를 대상으로 입찰이 진행중에 있으며, 4월말에는 표시부착이 가능할 것으로 예상하고 있으며, 계약진행절차를 거쳐 표준 디자인 선정과, 응용 디자인 개발 완료는 5월중으로 계획하고 있음

# 참고1

## 호텔업 등급제도 신 등급 vs 구 등급 비교

구분	신 등급제	구 등급제
선택적용	‘15년도는 호텔사업자는 신 등급제와 구 등급제 중 선택하여 신청 가능	
등급체계	별 등급(5성~1성)	무궁화 등급(특1등급, 특2등급, 1등급, 2등급, 3등급)
평가방식	(현장평가) 평가일 사전통지하고 현장조사 (암행/불시) 4-5성 : 1박 임행조사 / 1-3성 : 무박 불시 방문 조사	(현장평가) 평가일 사전통지하고 현장조사 (암행/불시평가) 없음
평가기준	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 각 등급별로 별도 기준 적용</li> <li>○ 현장평가(암행평가)(불시평가) 기준을 각각 별도 마련</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 등급과 관계없이 동일한 평가기준 적용</li> <li>○ 암행평가(불시평가) 기준 없음</li> </ul>
등급결정기준	5성(1000점 만점) : 평가점수가 90% 이상 4성(850점 만점) : 평가점수가 80% 이상 3성(700점 만점) : 평가점수가 70% 이상 2성(600점 만점) : 평가점수가 60% 이상 1성(600점 만점) : 평가점수가 50% 이상	700점 만점      특1급 : 평가점수가 90% 이상 특2급 : 평가점수가 80% 이상 1급 : 평가점수가 70% 이상 2급 : 평가점수가 60% 이상 3급 : 평가점수가 50% 이상
안전관련평가	「소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 법률」 등 안전 관련 법령에 따른 6종의 검사가 유효해야 등급결정 가능	안전 관련 법령상 검사의무 준수 여부는 서류 또는 평가요원이 확인
평가위원 구성	4-5성 : 현장평가 3인 및 암행평가 2인 1-3성 : 현장평가 2인 및 불시평가 1인	서비스 상태 또는 소비자 만족도 평가 관계자 3인 및 건축·설비·주차시설, 전기·통신시설, 소방·안전상태 분야 관계자 각 1인(총 6인) - 단, 안전필증 제출시 서비스 상태 또는 소비자 만족도 평가 관계자 3인이 평가
평가 절차	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 등급별 기준표 점수 미달시 등급보류결정</li> <li>- 동일 등급으로 최대 3회까지 신청 가능</li> <li>(이 경우 재평가 비용은 모두 사업자 부담, 3번째 평가시 암행/불시 평가 요원의 수 2배 증가)</li> <li>○ 재평가 사유 : 등급보류결정시(사업자가 수수료 부담), 평가요원간 점수차이가 일정수준 이상인 경우(등급결정기관이 수수료 부담) 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 기준표 점수의 50% 미만시 등급보류결정</li> <li>○ 재평가 사유 : 평가요원간 점수차이가 일정수준 이상인 경우(등급결정기관이 수수료 부담) 등</li> </ul>
등급표지	신 등급표지 부착 (별 문양, ‘15년 4월 디자인 확정 예정)	구 등급제도에 따라 심사를 받은 호텔은 구 등급표지 부착 (초록색/금색 바탕에 무궁화 문양)
등급수수료	<b>실비수준으로 현실화</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 4~5성급 : 246만원</li> <li>○ 1~3성급 : 126만원</li> <li>(단, ‘15. 12. 31. 까지 신 등급제로 신청하는 경우 사업자는 3성급은 수수료의 30%, 2성급은 수수료의 20%, 1성급은 수수료의 10%만 부담)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ‘14년까지 : 30,000 + (객실수 x 500원)</li> <li>○ ‘15년도 : 252만원(안전점검필증 6가지 제출자는 50% 감면)</li> </ul>
평가 공정성, 전문성 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 평가요원 pool로 위촉시 윤리서약서 작성, 개별 호텔 평가 위해 위촉시 해당 호텔과의 이해관계 없음을 확인(확인서 작성)</li> <li>○ 등급평가의 일관성 확보 및 암행평가단 전문성 강화 위해 등급평가기준에 대한 평가요원 교육 강화</li> </ul>	

## 참고2

## 별(星) 표시 호텔업 등급결정 주요 평가지표

### ■ (4-5성급) 등급별 평가지표

#### ① 공용공간 서비스 부문

평가항목	4성급	5성급
보안시설(폐쇄회로) 설치여부	○	○
로비 공간 유무, 청결 및 관리	○	○
환전서비스 제공	○	○
프론트 근무자의 외국어 능력 및 담당업무 숙지도	○	○
Duty Manager, 도어맨(Valet 서비스), 벨맨, 컨시어지 등 기능별 1인 이상 배치		○

#### ② 객실 및 욕실부문

	4성급	5성급
객실 바닥, 벽, 천장 청결도 및 환기상태	○	○
객실의 보안시설(도어락 등) 설치여부	○	○
객실내 비상안내지침 자료 비치	○	○
객실내 가구 설치 및 관리상태	○	○
객실 편의용품 제공여부 및 상태	○	○
침대 및 침구류의 상태(교체필요 상태 시 등급불가)		○
객실이 매우 불결한 경우 등급 불가	○	○
객실내 냉난방 또는 방음상태	○	○
불편신고엽서 비치/ 고객모니터링 평가 실시 여부	○	○
객실내 비상안내지침	○	○
객실내 호텔서비스 등 안내물 비치	○	○
객실 내 호텔의 제반서비스 안내물 등 안내서비스 제공	○	○
욕실가구의 품질 및 관리상태	○	○
욕실의 청결 및 관리	○	○
욕실의 환기 및 배수	○	○

#### ③ 식음료 및 부대시설 부문

	4성급	5성급
식음료업장 유무	○ (최소2개)	○ (최소3개)
주방청결 및 쓰레기분리수거 상태	○	○
식재료보관 및 저장 등 관리상태	○	○
휘트니스센터 등 부대시설 여부	○	○
회의(연회장)가능 인원이 50명 이상	○ (최소50명)	○ (최소50명)
회의실 확보 여부	○	○
비즈니스센터 서비스 제공여부	○	○

## ■ (1~3성급) 등급별 평가지표

### ① 공용공간 서비스 부문

평가항목	1성급	2성급	3성급
보안시설(폐쇄회로) 설치여부	○	○	○
로비 공간 유무, 청결 및 관리	○	○	○

### ② 객실 및 욕실부문

	1성급	2성급	3성급
객실의 보안시설(도어락 등) 설치여부	○	○	○
객실 내 비상안내지침 자료 비치	○	○	○
객실 내 가구 설치여부 및 관리상태	○	○	○
객실 내 편의용품 제공여부 및 상태	○	○	○
객실 내 냉난방 또는 방음상태	○	○	○
객실내 불편신고엽서 비치 / 고객모니터링 평가 실시 여부	○	○	○
욕실가구의 품질 및 관리상태	○	○	○
욕실의 청결 및 관리상태	○	○	○
욕실의 환기 및 배수 상태	○	○	○
고객등록카드 작성 및 보관(1년)	○	○	○

### ③ 식음료 및 부대시설 부문

	1성급	2성급	3성급
조식제공 식음료장	○	○	○
식재료 보관 및 저장 등 관리상태		○	○

**참고3**

**호텔업 등급결정 신청서 양식(별, 무궁화)**

<b>호텔업등급(별)결정신청서</b>				처리기간
				90 일
신 청 인	사업자(대표자)명		생년월일(남/여)	
	주소			
	등급평가책임자명		전화번호	
호 텔 현 황	상호 또는 명칭		최초등록일	
	영업장 소재지			
	전화번호			
	전자메일주소			
	현재등급		현 등급 결정일	
	신청등급(성급)	예시 1성~5성급		
신 청 사 유				
<p>「관광진흥법 시행규칙」 제25조제1항 및 「호텔업등급결정기관 등록 및 등급결정에 관한 요령」 제5조의 규정에 의하여 위와 같이 호텔업의 등급결정을 신청합니다.</p> <p style="text-align: right;">년 월 일</p> <p style="text-align: center;">신청인 : (서명 또는 인)</p> <p style="text-align: center;"><b>한국관광공사 사장 귀하</b></p>				
<p><b>※ 구비서류</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 호텔업시설의 현황</li> <li>2. 호텔업등급(별등급) 자율평가표(현장+암행/불시)</li> <li>3. 호텔업시설에 대한 개·보수 현황(해당자에 한함)</li> <li>4. 관광사업자 등록증·사업자 등록증·통장사본</li> <li>5. 6개 항목 안전점검필증</li> <li>6. 감점항목 확인서</li> <li>7. 입금확인증(한국관광공사 신한은행 140-010-436064)</li> </ol>				<p style="text-align: center;"><b>평가수수료</b></p> <p>4-5성급 246만원 3-1성급 126만원</p> <p>※ 단, 1회에 한하여 3-1성급(7-90% 평가수수료 정부지원)</p>

호텔업등급(무궁화) 결정신청서				처리기간
				90 일
신 청 인	사업자(대표자)명		생년월일(남/여)	
	주 소			
	등급평가책임자명		전 화 번 호	
호 텔 현 황	상 호 또 는 명 칭		최 초 등 록 일	
	영 업 장 소 재 지			
	전 화 번 호			
	전 자 메 일 주 소			
	현 재 등 급		현 등 급 결 정 일	
	신 청 등 급	예시 특1~3등급		
신 청 사 유				
<p>「관광진흥법 시행규칙」 제25조제1항 및 「호텔업등급결정기관 등록 및 등급결정에 관한 요령」 제5조의 규정에 의하여 위와 같이 호텔업의 등급결정을 신청합니다.</p> <p style="text-align: right;">년 월 일</p> <p style="text-align: center;">신청인 : (서명 또는 인)</p> <p style="text-align: center;"><b>한국관광공사 사장 귀하</b></p>				
<p>※ 구비서류</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 호텔업시설의 현황</li> <li>2. 호텔업등급(무궁화) 평가기준에 의한 자율평가표</li> <li>3. 호텔업시설에 대한 개·보수 현황(해당자에 한함)</li> <li>4. 관광사업자 등록증·사업자 등록증·통장사본</li> <li>5. 6개 항목 안전점검필증</li> <li>6. 감점항목 확인서</li> <li>7. 입금확인증(한국관광공사 신한은행 140-010-436064)</li> </ol>				<p>수수료</p> <p>252만원 단, 6개 안전점검필증 구비시 126만원</p>

## 참고4

## 6개 안전점검 관련 참고자료

<6개 항목 안전점검 필증>

### 1. 시설물의 안전관리에 관한 특별법 제 6조에 따른 안전점검 및 제7조에 따른 정밀안전진단 점검

○ 인증기관 : 시, 군, 구청

○ 인증방법

- 한국시설안전관리공단 『시설물정보관리종합시스템』에 전문 업체를 통한 진단 및 안전점검 결과보고서를 입력하면 시, 군, 구청에서 승인

○ 제출서류 : 1. 정보관리종합시스템에서 승인내용 출력하여 제출  
2. 정밀안전진단 보고서 사본

○ 대상건축물 규모

- 시설물안전관리에 관한 특별법 시행령 별표 2의4(안전점검 및 정밀안전진단의 범위)

#### 안전점검 및 정밀안전진단의 실시범위(제10조의2 관련)

종류	직무 분야	실시 대상 시설물
안전점검	건축 분야	공동주택, 대형건축물, <u>다중이용 건축물</u> , 전시장, 철도 역시설, 전시장, 지하도상가
정밀안전진단		공동주택, 대형건축물, <u>다중이용 건축물</u> , 철도 역시설, 전시장, 지하도상가

- 건축법 시행령 제2조 정의

17. "다중이용 건축물"이란 불특정한 다수의 사람들이 이용하는 건축물로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 건축물을 말한다.

가. 다음의 어느 하나에 해당하는 용도로 쓰는 바닥면적의 합계가 5천제곱미터 이상인 건축물

6) 숙박시설 중 관광숙박시설

나. 16층 이상인 건축물

## 2. 소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 법률 제25조에 따른 점검

○ 보고서 제출기관 : 관할 소방서

○ 제출서류 : 관할 소방서에 제출한 자체점검결과보고서 사본

※ 소방은 필증이 없고 규모에 따라 자체점검 결과보고서를 소방서에 제출하고 소방서는 보고서를 제출받은 다음월 무작위 5%정도를 선택하여 점검 실시

○ 자체 안전점검 및 정밀안전진단 실시 및 대상 건축물 규모

1. 작동점검 : 연 1회 이상 실시

- 시행령 제 5조에 따른 특정소방대상물

2. 종합정밀점검 : 연 1회 이상 실시

- 다중이용업의 영업장이 설치된 특정소방대상물로서 연면적이 2,000㎡ 이상인 것은 자체점검 연 2회 실시 및 관할 소방서 2회 보고

- 다중이용업의 영업장이 설치된 특정소방대상물로서 연면적이 600㎡이상 2,000㎡ 이하인 것은 자체점검 연 2회 실시 및 관할 소방서 1회 보고

## 3. 승강기시설 안전관리법 제13조 및 제13조 2에 따른 검사

○ 인증기관 : 한국승강기안전관리원

○ 제출서류 : 승강기안전검사 필증 사본

○ 완성검사, 정기검사, 수시검사

1. 완성검사 : 승강기 설치를 끝낸 경우에 실시하는 검사

2. 정기검사 : 검사유효기간이 끝난 이후에 계속하여 사용하려는 경우에 주기적으로 실시하는 검사. 이 경우 검사유효기간은 2년 이하로 하되, 해당 승강기의 사용연수, 제16조의4제1항 전단에 따른 중대한 사고 또는 중대한 고장의 발생 여부 및 횟수, 그 밖에 총리령으로 정하는 사항을 평가하여 승강기별로 검사유효기간을 다르게 할 수 있다.

3. 수시검사 : 승강기의 용도·제어방식·정격속도·정격용량 또는 왕복운행거리를 변경한 경우나 승강기에 사고가 발생하여 수리한 경우 또는 승강기 관리주체가 요청하는 경우에 실시하는 검사

#### 4. 도시가스사업법 제17조에 따른 검사

- 인증기관 : 한국가스안전공사
- 도시가스 정기검사 규모
- 제출서류 : 도시가스 정기검사 필증 사본

##### <관련 법조항>

특정가스 사용시설(도시가스 사용시설)

1. 산업통산자원부장관이 정하는 기준에 따라 산정된 월사용 예정량 2,000m<sup>3</sup>  
(제1종 보호시설인 경우는 1,000 m<sup>3</sup>) 이상인 가스사용시설
2. 시 도지사가 안전관리를 위하여 필요하다고 인정하여 지정하는 가스사용시설  
(제1종보호시설이지만 1,000m<sup>3</sup> 이하인 곳 중)

##### 제1종 보호시설

1. 학교, 유치원 보육시설, 어린이집, 놀이방, 어린이놀이터, 노인정, 학원, 병원, 도서관, 시장, 공중목욕탕, **호텔**, 여관, 청소년수련관등.
2. 사람을 수용하는 건축물 (가설건축물을 제외한다)로서 사실상 독립된 부분의 연면적이 1천m<sup>2</sup> 이상인 것.
3. 극장, 교회, 공회당 그밖에 이와 유사한 시설로서 수용능력이 300인 이상인 건축물.
4. 아동, 노인, 모자, 장애인 기타 사회복지사업을 위한 시설로 수용능력이 20인 이상인 건축물

## 5. 에너지이용합리화법 39조에 따른 검사

- 인증기관 : 에너지 관리공단
- 제출서류 : 해당 기기 검사증(유효기간 보통 1년)
- 검사대상기기(시행규칙 제31조의 6 관련)

구분	검사대상기기	적용범위
보일러	강철제 보일러, 주철제 보일러	다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 것은 제외한다. 1. 최고사용압력이 0.1MPa 이하이고, 동체의 안지름이 300밀리미터 이하이며, 길이가 600밀리미터 이하인 것 2. 최고사용압력이 0.1MPa 이하이고, 전열면적이 5제곱미터 이하인 것 3. 2중 관류보일러 4. 온수를 발생시키는 보일러로서 대기개방형인 것
	소형 온수보일러	가스를 사용하는 것으로서 가스사용량이 17kg/h(도시가스는 232.6킬로와트)를 초과하는 것
압력용기	1중 압력용기, 2중 압력용기	별표 1에 따른 압력용기의 적용범위에 따른다.
요로	철금속가열로	정격용량이 0.58MW를 초과하는 것

- 검사대상기기의 유효기간(시행규칙 제31조의 8 제1항 관련)

검사의 종류		검사유효기간
설치검사		1. 보일러: 1년. 다만, 운전성능 부문의 경우에는 3년 1개월로 한다. 2. 압력용기 및 철금속가열로: 2년
개조검사		1. 보일러: 1년 2. 압력용기 및 철금속가열로: 2년
설치장소 변경검사		1. 보일러: 1년 2. 압력용기 및 철금속가열로: 2년
재사용검사		1. 보일러: 1년 2. 압력용기 및 철금속가열로: 2년
계속사용 검사	안전검사	1. 보일러: 1년 2. 압력용기: 2년
	운전성능검사	1. 보일러: 1년 2. 철금속가열로: 2년

## 비고

1. 보일러의 계속사용검사 중 운전성능검사에 대한 검사유효기간은 해당 보일러가 산업통상자원부장관이 정하여 고시하는 기준에 적합한 경우에는 2년으로 한다.
2. 설치 후 3년이 지난 보일러로서 설치장소 변경검사 또는 재사용검사를 받은 보일러는 검사 후 1개월 이내에 운전성능검사를 받아야 한다.
3. 개조검사 중 연료 또는 연소방법의 변경에 따른 개조검사의 경우에는 검사유효기간을 적용하지 않는다.
4. 「고압가스 안전관리법」 제13조의2제1항에 따른 안전성향상계획과 「산업안전보건법」 제49조의2제1항에 따른 공정안전보고서를 작성하여야 하는 자의 검사대상기기에 대한 계속사용검사의 유효기간은 4년으로 한다. 다만, 보일러(제품을 제조·가공하는 공정에 사용되는 보일러만 해당한다) 및 압력용기의 안전검사 유효기간은 8년의 범위에서 산업통상자원부장관이 정하여 고시하는 바에 따라 연장할 수 있다.
5. 제31조의25제1항에 따라 설치신고를 하는 검사대상기기는 신고 후 2년이 지난 날에 계속사용검사 중 안전검사(재사용검사를 포함한다)를 하며, 그 유효기간은 2년으로 한다.
6. 법 제32조제2항에 따라 에너지진단을 받은 운전성능검사대상기기가 제31조의9에 따른 검사기준에 적합한 경우에는 에너지진단 이후 최초로 받는 운전성능검사를 에너지진단으로 갈음한다(비고 4에 해당하는 경우는 제외한다).

## 6. 전기사업법 제65조에 따른 정기검사

- 인증기관 : 한국전기안전공사
- 정기검사대상 전기설비 및 검사기기
- 제출서류 : 전기설비 검사 필증
- 관 련 법 : 전기사업법 제65조, 전기사업법 시행규칙 제32조

### 정기검사대상 전기설비 및 검사시기 (제32조제1항 및 제2항 관련)

구 분	대 상	시 기	비 고
1. 전기사업용 전기설비			
가. 기력, 내연력, 가스터빈, 복합화력, 수력(양수), 풍력, 태양광 및 연료전지발전소	(1) 증기터빈 및 내연기관 계통 (2) 가스터빈·보일러·열교환기 (「집단에너지사업법」을 적용 받는 보일러 및 압력용기는 제외) 및 발전기 계통 (3) 수차·발전기 계통 (4) 풍차·발전기 계통 (5) 태양전지·전기설비 계통 (6) 연료전지·전기설비 계통	4년 이내 2년 이내 4년 이내 4년 이내 4년 이내 4년 이내	(1)부터 (4)까지의 설비에 부속되는 전기설비로서 사용압력이 제곱센티미터당 0킬로그램 이상의 내압부분이 있는 것을 포함한다.
2. 자가용 전기설비			
가. 발전설비 기력, 내연력, 가스터빈, 복합화력 및 수력, 태양광 및 연료전지발전소 (비상예비발전설비는 제외한다)	(1) 증기터빈 및 내연기관 계통 (발전기 계통을 포함한다) (2) 가스터빈(발전기 계통 포함), 보일러, 열교환기(보일러 및 열교환기 중 「에너지이용 합리화법」 제58조에 따라 검사를 받는 것은 제외한다) (3) 수차·발전기 계통 (4) 풍차·발전기 계통 (5) 태양전지·전기설비 계통 (6) 연료전지·전기설비 계통	4년 이내 2년 이내 4년 이내 4년 이내 4년 이내 4년 이내	(1)과 (2)에 부속되는 전기설비로서 사용압력이 제곱센티미터당 0킬로그램 이상의 내압부분이 있는 것을 포함한다.

<p>나. 전기수용설비 및 비상용 예비발전설비</p>	<p>(1) 의료기관, 공연장, 호텔, 대규모 점포, 음식점, 지정 문화재, 단란주점, 유흥주점, 목욕장, 노래연습장에 설치한 고압 이상의 수전설비 및 75킬로와트 이상의 비상용 예비발전설비</p> <p>(2) 제40조제1항에 따라 전기안전관리자의 선임이 면제된 제조업자 또는 제조업 관련 서비스업자의 수용설비</p> <p>(3) (1) 및 (2)의 설비 외의 수용가에 설치한 고압 이상의 수전설비 및 75킬로와트 이상의 비상용 예비발전설비</p> <p>(4) (3)의 규정에도 불구하고 「산업안전보건법」 제49조의2에 따른 공정안전보고서 또는 「고압가스 안전관리법」 제13조의2에 따른 안전성향상계획서를 제출하거나 갖춰 둔 자의 고압 이상의 수전설비 및 용량 75킬로와트 이상의 비상용 발전설비</p>	<p>2년마다 2월전 후</p> <p>2년마다 2월전 후</p> <p>3년마다 2월전 후</p> <p>4년 이내</p>	<p>(1)부터 (4)까지의 전기설비로서 구내발전설비로부터 전기를 공급받는 수전설비는 해당 발전기 계통과 같은 시기에 검사한다.</p> <p>(1)부터 (4)까지의 전기설비에는 자가용 송전·배전선로가 포함된다.</p>
-------------------------------	---	--	---

비 고: 발전설비의 검사는 발전설비의 가동정지기간 중에 하며, 설비 고장 등 검사시기 조정 사유 발생 시 검사기관과 협의하여 2개월 이내의 범위에서 검사시기를 조정할 수 있다.