

韓國 및 外國의 호텔 等級制度에 관한 比較 研究

Comparative Studies on Hotel Grading Systems
of Korea and Foreign Countries

양 신 철* · 김 동 호**

【목 차】

I. 서론	IV. 결론
II. 연구의 문헌고찰	Abstract
III. 한국 호텔 등급제도 개선 방안	

I. 서 론

1. 문제의 제기

오늘날의 관광산업은 경제성장으로 인한 소득증대와 주 5일 근무의 실시, 자유시간의 증가 그리고 과학의 발달로 인한 교통시설 및 수단의 발달로 관광의 욕망이 점차 커지고 있으며 관광객의 수요는 국내뿐만이 아닌 국외로 까지 엄청난 증가를 보이고 있다.

현재 관광호텔업들은 지금까지의 기존 관광시설과 서비스에만 투자를 하고 있을 뿐 효율성을 높이고 더욱 좋은 양질의 서비스와 시설에는 투자를 하지 않고 있는 것이 실정이다.

기존의 관광시설과 운영 면에서도 국제수준에 뒤지고 있는 이러한 결점을 보완하기 위해서는 기업주인 경영자들의 사명과 역량이 부족한 것도 사실이지만 증가하는 관광객을

* 경민대학 호텔조리과 교수

** 메리어트 호텔 조리팀 근무

2 · 관광식음료경영연구

맞이하는 호텔의 시설부터 시작하여 편의시설, 서비스 등의 호텔상품의 개선이 시급한 상태이다.

1971년 1월 8일 신설된 관광사업진흥법 제 33조에 의하면 '교통부장관은 관광호텔 시설 기준에 따라 관광호텔의 등급을 정할 수 있다.'고 함으로서 국가적 제도적 방안으로는 처음 관광호텔등급 심사제도가 처음 실시되었다. 그 후로도 수차례에 걸쳐 관광호텔 등급결정 방법, 등급결정 기준, 등급결정 권한에 대한 개정이 이루어져 왔으나 등급제도의 관계법 규, 채점분포의 배열 및 배점기준, 채점방법에 대한 객관성 결여와 등급심사 평정기준의 타당성, 평정방법의 신뢰성에 관한 문제가 대두되기도 했다. 또다시, 1999년 1월 21일 개정된 관광 진흥법에 따라 등급결정권이 민간에 위탁되는 계기가 되었으나 호텔등급제도는 하나의 호텔통제수단으로 이용될 뿐 관광호텔을 이용하는 이용자의 편의보장에 목적을 두지 못하고 조사의 용이성에 치중해 또다시 시설위주와 배점과 편의 위주의 심사방법으로 전락하게 되었다. 이에 관광호텔등급제도의 개선이 시급한 상태로 개선 필요성이 제기되고 있다.

2. 연구의 목적

본 연구는 현재 시행중인 관광호텔 등급심사로 인한 등급 표시로 소비자가 관광호텔을 선택했을 시 표시하는 관광호텔등급과 선택된 관광호텔의 차이점으로 인한 문제점 제기 개선되어야 할 점을 연구하는데 주된 목적이다.

관광호텔의 등급제도는 관광호텔에서 생산 되는 상품 즉 호텔 편의 시설과 서비스로 한 품질을 등급화 하여 소비자로 하여금 관광호텔 상품에 대한 정보를 정확하게 제공함으로서 소비자의 상품구매 선택기준으로서 그 역할을 다해야 한다.

그러나 현재 실행중인 관광호텔등급제도는 소비자로 하여금 관광호텔 선택기준을 주지 못하고 있는 실정이므로 본 연구에서는 한국 관광호텔등급제도의 도입과 배경으로 시작하여 비교 분석하고 현재 실행되고 있는 관광호텔등급 제도를 분석 국제적으로 관광호텔등급 제도를 실시하고 있는 다른 나라와 서울 시내 특 1급 호텔의 서비스상품과 비교 분석하여 앞으로 우리나라 관광호텔등급 제도가 나아가야 할 방향을 모색해 보고자 한다.

현재 실행중인 호텔등급표시가 소비자로 하여금 호텔서비스 상품에 대한 가치 평가기준으로 신뢰할 수 있는 정보를 제공할 수 있는 제도로 개선되어야 할 문제점과 개선방향을 제시한다.

3. 연구의 방법과 범위

본 연구는 앞에서 설정 제시한 목표를 달성하기 위해서 먼저 선행되어진 호텔등급제도에 대해서 선행 연구 문헌 및 국내, 외 문헌을 참고 활용하여 그 이론과 역할에 관한 호텔등급제도에 대하여 분석하고 문제점과 개선 방향에 대해서 국제적으로 전통이 있는 나라의 호텔등급심사제도와 접목시켜 보편타당한 이론을 창출하고자 한다.

II. 문헌고찰

1. 호텔 등급제도에 관한 선행연구 비교 분석

1) 선행연구 비교 분석

(1) 한동윤·김종봉의 연구

객실부분의 연구에 초점을 둔 한동윤, 김종봉의 연구는 1980년 9월 16일 교통부고시 제31호로 새로운 등급제도의 관계법령 개정 후 1980년 10월부터 1982년 12월까지 192개 호텔을 대상으로 우리나라 관광호텔의 발전과정과 지난 7년간의 등급별 객실이용을 토대로 1980년부터 실시한 관광호텔 등급제도 현황에서 부문별 배점 및 채점비율에서 그간 등급 조정 받은 호텔의 부문별 획득점수와 채점방법의 실태조사를 통하여 문제점을 제시하고 개선방향을 제시하고자 하였다.

위 연구에서 그는 또한 우리나라 관광호텔의 등급별 이용실적조사에서 등급이 높은 호텔일수록 이용률이 높은 것으로 나타나고 있어 관광 진흥적인 측면에서 등급조정제도는 꼭 필요하며 계속 실시되어야 한다고 주장하였다.

그는 또 현행 실시되고 있는 관광호텔등급제도의 제도상 문제점에 대하여 다음과 같이 열거하였다. 첫째, 등급조정제도의 기준이 미약하다. 현행 실시되고 있는 객실 수의 기준이 서울, 부산의 경우는 50실 이상, 기타 지역의 경우는 30실 이상으로 볼 때 객실 수 기준을 상향 조정하여 실시하며, 호텔의 입지조건에 따라 새로운 기준이 마련되어야 한다. 둘째, 객실부문의 점수를 획득하기가 기타 부문보다 용이하다. 셋째, 항목별 배점 및 채점 비율이 불균형하다. 넷째, 관광호텔 객실부문의 최저 고용기준이 불합리하다. 관광사업상 최저고용기준과 현실적으로 성업 중인 호텔객실부문 고용현황과는 상이한 차이가 나므로

4 · 관광식음료경영연구

과학적인 고용기준법이 마련되어야 한다. 섯째, 등급조정 채점방법이 불합리하다. 현재 실시하고 있는 등급조정 채점방법은 사전에 수검업체에 통보하여 수검 받도록 하고 있어 일시적으로 정해진 기간에만 등급조정 채점을 받기 위해 준비하므로 등급조정 채점기간이 지나면 구태의연해지는 경향 초래하므로 사전 예고 없이 평소의 상태를 채점할 수 있는 새로운 제도로 개선이 필요하다.

1983년 한동윤, 김종봉의 연구는 1980년 9월 1 되어있는데 동등한 특 등급호텔의 500실 이상 객실 수 규모를 객관적으로 6일 관광호텔업 결정기준에 한 요령 제정 후 3년간의 관광호텔 등급심사제도에 대한 채점기준의 제도적 문제점에 주안을 두었기 때문에, 1983년 기준<표1>에서와 같이 객실부문은 2,000점 만점, 식당부문 및 관리부문은 각각 1,500점 만점으로 배점되어 객실 부문은 200점 차이로 등급이 결정되고 그 외 식당, 관리부문은 150 점 차이로 등급이 결정된다.

<표 2>에서는 객실부문을 현관, 객실 및 하우스키핑으로 양분하여 현관부문이 940점, 객실 및 하우스키핑 부문이 1,060점으로 서비스 면적이 넓은 비중을 차지하는 객실 및 하우스키핑 부문의 점수가 비교적 적게 배점되어 있다.

〈표 1〉 관광호텔 등급결정기준

구 분	총 점	특 등 급	1 등 급	2 등 급	3 등 급
객실부문식당 부문관리부문	2,000점 1,500점 1,500점	1,800점 이상1,350점 이상1,350점 이상	1,600점 이상1,200점 이상1,200점 이상	1,400점 이상1,050점 이상1,050점 이상	1,200점 이상900점 이상900점 이상
계	5,000점	4,500점	4,000점	3,500점	3,000점 이상

자료원 : 관광사업법 14조 2항

〈표 2〉 객실부문의 분야별 항목별 점수배분 현황

항목분류	시설	비품 및 집기	서비스	계
현 관	32410점(12.8)	22110점(5)	77420점(5.45)	131940점
객실 및 하우스 키핑	47580점(12.3)	95300점(3.15)	23180점(7.82)	1651,060점
합 계	79990점(12.5)	117410점(3.5)	100600점(6.0)	2962,000점

자료원 : 관광사업법 참조

항목별 배점을 보면 시설은 79개 항목에 990점으로 1개 항목 당 평균 12.5점, 비품 및 짐기는 117항목에 평균 3.5점, 서비스는 100개 항목에 평균 6점의 비율로 높게 배점되어 있다. 따라서 한동윤, 김종봉의 연구는 객실부문 등급심사의 배점에 대한 평점기준의 불합리성을 실증 분석하여 현실적인 관광호텔등급결정기준을 마련해야 한다고 주장하였다.

(2) 김일채의 연구

1990년대 김일채의 연구는 마케팅 개념의 도입으로 제품 중심적인 사고에서 고객중심의 사고로의 전환을 강조하였지만 우리나라의 호텔등급제도는 아직까지 생산자 또는 제품 중심사고에 비중을 높게 두고 고객지향 즉 소비자입장에는 비중을 적게 하는 호텔등급제도에 대해 우리나라의 호텔의 등급이 무엇을 의미하는가에 문제점을 제시하였다. 첫째, 우리나라 호텔등급심사 평정기준은 타당성이 부족하다. 둘째, 고객들의 호텔선택 속성들이 점차적으로 기능적인 부문에서 정서적인 부문으로 옮겨가고 있는데도 불구하고 우리나라의 등급제도는 정서적인 부문보다는 기능적인 부문에 치중하고 있어 호텔의 핵심인 서비스부문의 기준이 너무 낮게 책정되어 있다. 셋째, 호텔을 설계하는 사람들 또한 너무 등급에만 치중한 나머지 그 지역에는 필요하지도 않은 시설에 많은 낭비를 발생하고 있다고 지적하였다.

(3) 이동문의 연구

이동문의 연구는 관광호텔 등급평정 기준결정 요인 중에서 외래 관광객들이 호텔을 선택할 때 직접적인 영향을 미칠 것이라고 생각되는 요인을 등급심사배점과 선행연구 등을 기준으로 설문문항에 따라 어떠한 차이가 있는지, 또 일반적인 특성에 따라 어떠한 차이가 있는지를 도출하여 그 결과와 등급제도와의 비교 분석을 통해 문제점과 개선방안을 모색하고자 하였다. 그 결과로, 외래 관광객들이 한국호텔등급에 있어 외국의 호텔들과 가장 혼동되는 요소로는 서비스의 질이라는 결론이 도출되었다.

이러한 결과를 볼 때 외래 관광객들의 욕구를 충족시키기 위해서는 현행 호텔등급제도에 있어서 서비스부문에 가장 큰 비중을 두어 시행해야한다고 주장하였다.

〈표 3〉 기존 선행 연구 비교

연구분류	한동윤·김종봉의 연구	김일채의 연구	이동문의 연구
시대적 배경	1980년대(1983)	1990년대(1990년)	1990년대(1999년대)
분석방법	객실부문 등급심사 실태 분석	등급 심사제도의 의미론적 분석	등급제도의 실증적 분석
연구기준	관광호텔업 등급결정기준법	소비자의 선택요인과 만족의 메커니즘	외래 관광객의 호텔선택과 등급제도간의 비교 및 분석
시각적 연구	행정 체제론적 시각	소비자 행동론적 시각	소비자 선택 결정론적 시각
연구진행	부문별 채점기준과 방법	외국의 등급심사제도 도입의 배경 유추	실증분석의 결과와 등급제도간의 비교 및 분석
문제점 제시	제도상의 등급조정기준 항목별 배점, 채점비율에 의한 등급제도 채점 방법	평정기준의 타당성 문제 평정방법의 신뢰성 문제	평정기준의 타당성 문제 등급대상의 편협화 문제
개선방향	평정기준에 대한 새로운 제도 모색	시설위주의 등급평정 기준에서 탈피	서비스 위주의 평정 기준과 등급대상 확대

자료 : 김성민(2001). 호텔 등급제도의 국가간 비교. 분석에 관한 연구
세종대학교 세계경영대학원 석사학위논문.p.11 참고

2) 한국관광호텔 등급결정

(1) 현행 등5급제도의 개요

1999년 '국민의 정부'가 들어서면서 사회 각 분야에 걸쳐 정부의 규제 완화와 민간 자율화 정책의 바람이 불면서 호텔등급제도에도 큰 변화가 일어났다. 이는 등급의 주체가 정부 실시의 관 주도에서 민간단체⁽¹⁶⁾로의 전면 위탁이라는 결과를 가져오게 되었고 등급심사 및 결정권의 주체를 특정단체의 지명이 아닌 관광 진흥법을 문화관광부장관의 고시로 일정한 자격요건을 정하고 이에 적합한 단체의 등록 및 업자등록신청을 받아 호텔등급의 제반 업무를 수행토록 하고 있다. 이러한 우리나라의 호텔등급 제도에 관한 과정들을 주요내용에 따라 간단히 표로 나타내면 다음 표4와 같다.

〈표 4〉 우리나라 등급제도의 변천 과정

내용 일시	내용
1968. 8	교통부의 호텔등급제도 작업 착수
1970. 5. 1	객실 수에 의한 최초의 호텔등급제도 실시— 3등급제
1971. 1.18	객실 수 및 시설물에 의한 체계적인 등급제 도입— 5등급제
1979.12.31	평가요소에 시설, 서비스, 운영실태 포함— 4등급제— 점수제 도입
1980. 9. 16	관광호텔업 등급결정기준에 관한 요령' 제정— 분야별 세분화, 배점과 채점이 체계화— 총 715개 항목, 점수제
1986.12.31	관광사업법'이 '관광진흥법'으로 개정— 5개의 등급으로 세분화(특1급, 특2급)
1987. 7. 1	등급결정권한 변경— 특1급, 특2급은 중앙정부— 1,2,3급은 시도지사
1988. 1. 27	관광호텔업 등급결정기준에 관한 요령' 전면 개정— 10개 평가부문으로 확대— 국제회의시설 및 소방 및 안전부문 추가
1999. 6. 26	관광호텔 등급결정권 전면 민간 위탁

자료원 : 김일채, 전개서, 1990 참조.

또한 <표 5> 에서와 같이 현재 관광호텔 업의 등급은 나누어지며 다른 나라와는 달리 구분을 무궁화로 지정하고 있다.

우리나라의 관광호텔의 등급은 관광호텔 업에 대해서만 적용되며, 특1 등급, 특2등급, 1등급, 2등급, 그리고 3등급의 5개의 등급으로 구분하고 있다.

〈표 5〉 관광호텔업의 등급

구분	특 1 등급	특 2 등급	1등급	2등급	3등급
등급결정기준(만점기준)	90%이상	80%이상	70%이상	60%이상	60%미만
바탕색	금색	녹색	녹색	녹색	녹색
무궁화수	5개	5개	4개	3개	2개
소재	놋쇠	놋쇠	놋쇠	놋쇠	놋쇠
비고	각 등급별 평정기준은 제25조 제35하의 규정에 의하여 문화관광부장관이 고시한 관광호텔업의 등급결정을 위한 평정기준에 의한다.				

이러한 등급제도는 ‘관광 진흥법’ 및 ‘관광호텔 업 등급결정 요령’에 의하여 기준 및 절차에 관해 규정하고 있으며, 관광 진흥법 상으로는 제18조에 따라 관광숙박업의 등급을 규정하고 있고, 관광 진흥법 시행령 제22조에 따라 등급을 총 5개의 등급으로 구분하여 시행하고 있다.

(3) 한국관광호텔의 등급별 현황 분석

① 한국관광호텔의 동향

2001년 마이너스 성장에 영향을 준 9.11테러의 영향과 주 시장 미국, 일본을 위시한 세계적 경기침체 요인이 2002년 초반에도 계속 영향을 미쳐 2002년 상반기에는 전년 동기 대비 4.3%의 감소를 나타냈다. 6월에는 월드컵 한·일 공동개최에 의한 주 시장인 일본인의 입국이 저조했으나 월드컵 이후 동남아로의 ‘한류’ 확산 등 포스트월드컵 효과로 9월부터 본격적으로 방한 시장이 회복을 보여 하반기에는 2001년 하반기 대비 12.3%성장하였다. 하지만 2002년 우리나라의 외래 관광객이 국내에서 지출한 관광수입은 52억 7,690만 불로 이는 2001년의 63억 7,320만 불에서 17.2%감소한 수치이다. 한편, 내국인이 해외여행 시 지출한 관광 지출은 64억 4,700만 불을 기록했던 2001년에 비해 16.7% 증가한 76억 4,150만 불로 최종집계 되었다. 이로써 1998년부터 3년간 계속된 우리나라의 관광수지 흑자가 2001년에 적자로 돌아선 이후 2002년에는 적자폭이 23억 6,460만 불로 확대되는 계기가 되었다. 물론 관광수지 적자 확대는 세계 경제의 침체로 방한외래 객의 소비가 위축되어 관광수입은 감소하는 추세가 계속되는 반면, 내국인은 주 5일 근무제 도입 확산으로 인한 중국, 일본 등 근거리 여행자 수가 증가하고 또한 2001년의 테러영향에 의해 위축된 여행 심리가 2002년 들어 빠르게 회복됨에 따른 해외여행자 급증에 기인한다.

외래 관광객의 1인당 평균소비액은 989불로 2001년의 1,241불에 비해 무려 252불이 줄어들어 20.3%가 감소해 외래객의 한국 내 소비는 계속 줄어들고 있다. 한편 내국인이 해외여행 시 지출한 1인당 평균소비액은 1998년에는 IMF여파로 인하여 908불까지 내려간 적도 있었으나 다시 2001년까지 꾸준히 늘어 1,127불을 기록하였고 2002년은 전년과 같은 소비규모를 기록하였다.

② 우리나라 관광호텔의 등급별 현황

〈표 6〉 관광호텔 및 객실수, (1975-2002)

연 도	호 텔		객 실	
	호 텔 수	성 장 률(%)	객 실 수	성 장 률(%)
1975	114	16.3	10,058	16.5
:				:
1990	428	16.6	42,817	9.5
1991	441	3.0	44,029	2.8
1992	445	0.9	44,551	0.1
1993	446	0.2	45,096	0.1
1994	449	0.7	44,884	-0.5
1995	450	0.2	45,469	1.3
1996	455	1.1	46,727	2.7
1997	446	2.0	46,984	0.4
1998	452	1.3	46,998	0.2
1999	457	1.1	47,536	1.1
2000	474	3.7	51,189	7.7
2001	488	3.0	52,069	1.7
2002	511	4.7	54,086	3.9

*'72-'88:유스호스텔 포함(Including youth hostel) *자료: 한국관광호텔업협회

관광 진흥법에 의한 관광숙박업은 관광호텔 업, 국민호텔 업, 휴양콘도미니엄 업, 가족호텔업, 해상관광호텔 업으로 구분된다. 우리나라의 호텔업의 성장기인 1970대에 조선호텔, 코리아나 호텔 등이 개관되었고 1976년 이후 서울플라자, 서울 하얏트 등의 매머드호텔이 건설되어 호텔의 대형화가 시작되었다.

<표 6>에서 보는 바와 같이 1975년부터 우리나라의 관광호텔의 호텔 수와 객실 수의 변화를 보면 1977년 하향세를 떠다가 1978년 다시 호텔 수 12.1% 객실 수 31.6%의 상승세를 1979년까지 이어지고 있다. 그 후에도 꾸준하게 서서히 상승하다가 1987년 서울 올림픽을 계기로 다시금 한번 13.8%의 상승세를 1989년까지 이어가고 있다. 2002년에는 호텔 수 511개 객실 수 54,086개를 확보하고 계속 성장률을 이어가고 있는 실정이다.

3. 외국 호텔 등급제도 실태 분석

1) 세계 관광기구(WTO)의 호텔등급제도의 배경

세계관광기구(WTO)가 호텔등급제도에 관한 안건을 재개하게 된 것은 IUOTO(국제관설관광기구연맹, 전 WTO)에서 거론되어 오던 호텔등급제도에 대한 결론을 1962년 11월 제17회 총회(방콕)에서 개최되었다.

〈표 7〉 WTO의 등급제도 도입과정

총 회 일 시	총 회 회 차	총 회 장 소	회 의 내 용
1962.1	제17회	방콕	호텔등급의 5개 카테고리 설정심볼, 카테고리별 가격, 세금관계에 관한 NTO영역 규정
1965.1	제9회	멕시코 시티	호텔등급의 5개 카테고리 설정등급기준, 등급결정방법의 설정
1969.1	제21회	더블린	제19회 총회의 동의제에 관한 가맹국의 견채택, 단, 각국의 설정, 지역적 사정 인정
1971.1	제22회	앙카라	IUOT의 호텔등급제도 심의 RCTE로 위임RCTE(유럽구주관광위원회)의 실무위원회구성
1973.5			유럽표준 호텔등급제도 제정 심의 각국 사정 감안한 동일 표준지역에 의한 평가기준 예시
1976.1			최초의 국제적 호텔등급 기준안 제출
1977			유럽호텔 등급기준 통일안 최종안 제출
1978			현재 등급제도 실시 국가:45개국WTO통일안 기준에 맞는 관광호텔등급 제도실시

자료 : 김일채의 전개서 참조

이 총회에서는 관광여행자용 호텔의 카테고리를 5호 한다는 것과 심볼(문자, 심볼의 수, 별의 표시), 카테고리 별 가격, 세금관계를 등급제도실시에 관한 NTO의 영역을 규정함으로서 당시 관광 진흥에 관심을 가진 각국 정부의 호응으로 관련 국제기관들 (IATA, IRV, IVR, ICS, FIAV, ICC, ITA)의 협력을 제안하게 되었다.

그 후 <표 7>와 같은 오랜 기간을 통하여 관광호텔 등급 후에 관한 심의와 권고를 거치면서 1978년 현재 등급 제도를 실시하는 국가가 45개국이며 WTO의 통일안에 기준을 각국에 맞도록 한 호텔 등급 제도를 실시하고 있다.

1962년 IUOTO의 제 17회 총회가 국제적인 관광호텔등급제도의 통일의 필요성을 인정하여 정식안건으로 상정한 후, 1971년 제 22회 총회가 그 시행 안을 RCTE로 하여금 실무위원회를 구성하기까지 10년, 동 RCTE의 실무위원회가 1976년 10월 최초의 국제적 호텔등급 기준안을 각국 관계국제기구들과의 의견 조정과 합의를 거쳐 그 호텔등급 기준안이 완성되는 데 5년이라는 시간이 흘렀다.

따라서 1962년 호텔등급기준의 필요성이 총회의 정식의제로 상정한 이후 10년간의 토의와 5년간의 RCTE 실무 작업위원회의 작업으로 총 15년의 기간에 걸쳐 최초의 국제적 호텔등급 기준안이 완성된 것이다. 1977년 WTO 본회가 채택한 호텔 등급 기준 통일안의 관광호텔등급제도의 등급화의 주목적은 세계의 호텔의 등급의 표준화에 있으며 관광호텔을 이용하는 이용자들의 관광호텔에 대한 이용을 쉽게 알고 안심하게 이용할 수 있도록 하기 위함에 있다.

또한 관광호텔등급은 5개의 카테고리로 하여금 그 심볼은 별로 표시하고, 가장 객관적인 표준을 정하여 호텔의 등급결정에 있어 표준화된 사항을 기준으로 정하는데 다음과 같은 조건으로 합의하게 되었다. 첫째, 모든 등급에 공통을 필요한 보건위생, 시설비품, 종업원, 등에 관한 최저한의 조건을 설정하고, 이것을 등급제도의 기본요건으로 명시한다. 둘째, 각 등급에는 건축물의 조건, 객실의 조건, 부대시설의 조건, 서비스에 관한 조건에 대해 최저기준을 설정한다.

2) 외국의 호텔등급제도 비교

(1) 미국의 호텔 등급제도

미국의 호텔 등급제도는 세계적으로 가장 잘 되어있는 나라중의 하나이다. 미국의 호텔 등급 결정기관으로는 미국 자동차 협회(American Automobile Association: AAA)가 있다. AAA는 1902년 7개의 자동차클럽에 의해 창립되어 현재 미국과 캐나다 전역에 걸쳐 1,000여개 이상의 자사와 3,600만 명의 회원을 확보하고 있는 단체로 세계적인 권위와 신뢰를 자랑하고 있다. AAA에서는 매년 약 39,000여개의 호텔, 모텔, B&B, 레스토랑을 하나에서 다섯 개까지의 다이아몬드로 등급을 심사하여 결정한다.

해당업소의 전체적인 질을 다이아몬드의 개수로 고객이 자신이 필요와 기대에 맞는 업소를 선택하는 데 도움을 주기 위함이다. 다이아몬드 한 개의 호텔은 깨끗하고 안전하며, 좋은 상태로 유지되고 있는 호텔이며, 다이아몬드 다섯 개의 호텔은 세계적인 수준의 시설과 최상의 수준의 고급스런 숙박과 개인적인 고객 서비스가 제공되는 곳이다. 이 제도

는 일반적인 외형의 질(Quality)뿐만 아니라 해당 호텔에서 고객에게 제공하는 서비스의 질까지도 나타내는 것이다.

〈표 8〉 다이아몬드 평가 분류 개요

등급	업체 수	퍼센트
5 Diamond	58	0.21%
4 Diamond	814	2.96%
3 Diamond	14,277	51.94%
2 Diamond	9,795	35.64%
1 Diamond	2,092	7.47%
No Rating	490	1.78%
합계	27,486	100%

자료원: Tour book, AAA(2000)

다섯 개의 다이아몬드를 평가 받은 업체는 최상의 품질의 서비스를 제공하는 업체이고, 하나의 다이아몬드를 획득한 업체는 AAA의 최소한의 기본 요건을 갖춘 업체이다.

(2) 영국의 호텔 등급제도

영국의 등급제도는 1999년부터 소비자들의 요구에 부응하기 위해서 영국관광기구인 ETB(The English Tourism Bureau)가 모든 숙박업소에 대한 단일등급기준을 민간 소비자단체인 AA(The Automobile Association), 그리고 RAC (Royal Automobile Club)와 공동으로 마련하였다. 이 등급제도는 호텔뿐이 아니라 기타 숙소를 제공하는 모든 업소를 포함하며, 종전보다 품질에 더 많은 중점을 두었다.

영국의 숙박업소의 등급분류는 소비자들의 숙박업소 선택에 있어서 명확하게 하기 위해 단일등급기준 안을 제정하여 Hotel 과 Guest Accommodation으로 간소화했으며 호텔은 별로써 등급을 평가하고, 기타 Guest Accommodation은 다이아몬드로써 평가한다.

평가항목으로는 첫째: 종합품질, 둘째: 위생, 셋째: 서비스-고객보호, 넷째: 객실-고객의 편안함, 다섯째: 욕실, 여섯째: 음식, 일곱째: 공용 공간, 여덟째: 종합적인 요건 사항 등으로 평가하는데 이중에서도 셋째, 넷째, 다섯째가 비중이 높고 세부사항도 많다.

또한 장애인의 접근을 위한 평가항목으로는 카테고리를 3개로 나누어서 카테고리1은 휠체어 사용 여행자가 스스로 접근, 이용이 가능해야 하고, 카테고리2는 휠체어 사용 여행자가

누군가의 도움으로 접근 및 이용 가능, 카테고리3은 제한된 이동능력을 가진 여행자가 이용 가능(몇 걸음은 가능하고 최대한 3계단을 오를 수 있는 여행자)의 기준을 두고 있다.

(3) 독일의 호텔 등급제도

독일의 호텔등급제도는 매년 5,000여개의 업체가 신청을 하는 등급심사를 국내 소비자 단체들의 요구에 의해 관광객들에게 좀 더 나은 신뢰성과 투명성을 제공하기 위해 시작되었다. 독일 호텔등급제도는 1996년에 200개 이상의 세부 평가항목으로 이루어진 전국적인 단일 안이 마련되었다. 모든 숙박업소는 자율적으로 시행된다. 등급심사는 매년 정기적으로 이루어지며, 점수제를 통한 등급평정방식을 사용하고 있다.

① 독일의 호텔등급요건과 명칭

가) 별1개- Tourist

Single rooms : 8 제곱미터

Double rooms : 12 제곱미터, 아침 식사 제공, 각 층에 욕실, 화장실 또는 샤워실, 화장실 구비, 팩스 서비스 가능, 안전금고

나) 별2개- Standard

Single rooms : 12 제곱미터

Double rooms : 16 제곱미터, 아침식사 뷔페, 총 객실의 70%이상 욕실과 화장실 구비, 총 객실의 70% 이상 컬러텔레비전 구비, 음료서비스 제공, 침대수에 따라 탁자와 의자 구비

다) 별3개- Comfort

Single rooms : 14 제곱미터

Double rooms : 22 제곱미터, 모든 객실에 화장실, 욕실 구비, 프론트 12시간 운영, 24시간 전화, 객실내 음료수 구비, 모든 객실 컬러텔레비전 구비, 신용카드 가능, 레스토랑

라) 별4개- First Class

Single rooms : 16 제곱미터

Double rooms : 22 제곱미터, 아침식사와 기타 식사 룸서비스 제공, 미니바와 24시간 룸서비스, 고객 요청시 목욕 가운, 화장거울, 드라이어 제공, 세탁 및 다림질 서비스, 암 체어(Arm Chair) 및 카우치(Couch), 호텔로비, 레스토랑, 바

마) 별5개- Luxury

Single rooms : 18 제곱미터

Double rooms : 26 제곱미터, 스위트, 24시간 프론트 운영 및 컨시어지, 별도 세면대 및 화장용품, 객실내 안전금고, 호텔 로비, 레스토랑, 바

독일의 호텔등급은 한 번 등급이 정해지면 3년간 유효하며 매년 정기적인 재평가가 시행된다.

② 평가항목

- 가) 건물과 객실 (29개 항목) - 리셉션, 객실, 공공장소, 장애인 위한 시설, 주차 등
- 나) 시설과 설비 (109개 항목) - 위생과 편안함, 객실 시설, 안전금고, 방음과 환기, 전기제품, 전화 및 통신시설, 기타
- 다) 서비스 (50개 항목) - 식 음료, 아침식사, 리셉션, 세탁, 지불, 기타
- 라) 유통 (22개 항목) - 내부 시설, 건강과 미용, 기타
- 마) 제공 서비스 (6개 항목) - 식이요법 메뉴, 어린이 메뉴, 중앙예약시스템
- 바) 회의시설 (21개 항목) - 회의실, 통신시설, 기기, 기술.

이상 6개의 부문에 237개의 평가항목을 두어 만점 720점의 점수제로 등급평가를 실시하고 있다. 평가항목 중 가장 큰 비중은 시설과 설비부문이지만 점수대는 서비스가 50개의 항목에 214점을 차지하여 서비스의 중요성을 강조하고 있다.

(4) 덴마크의 호텔 등급제도

덴마크의 호텔등급제도는 1999년 덴마크호텔중앙기구의 등급위원회에 의해 기준안이 마련되어 현재까지 유효한 3차 개정안이 약 500여 개의 회원호텔을 대상으로 시행되고 있으며 호텔, 레스토랑, 관광산업의 경영주들로 구성된 종합기구로 호텔이 가장 큰 비중을 차지하고 있다.

① 평가항목

평가항목은 크게 3부문(일반사항, 공용공간 및 설비, 객실)으로 나뉘며, 각 부분당 다시 100개 이상의 세부 평가항목으로 나뉜다.

가) 일반사항

나) 공용공간 및 설비

- 공동 사용 위생 기구, 음식, 고객에게 가능한 기술 서비스, 공용공간, 접근성, 고객에게 가능한 기타 서비스

다) 객실

- 일반, 환기, 가구, 위생 서비스, 전기 기구, 온도 조절, 라디오, TV, 전화기, 객실의 크기

(5) 뉴질랜드의 호텔 등급제도

뉴질랜드에서는 1993년 뉴질랜드 관광청과 뉴질랜드 자동차 협회(New Zealand Automobile Association)가 합작 투자(joint venture)로 설립한 “Qualmark”에 의해 개발된 단일 등급기준을 전국적으로 사용하고 있다. Qualmark는 2001년에 이 제도를 eco-tourism, 관광지, 교통수단 등에까지 확대시킬 계획을 가지고 있다.

뉴질랜드 호텔의 등급제도는 하나에서 다섯 개까지의 별로 표시하는 제도를 가지고 있으며, 각 등급은 시설의 질과 종류(Classification components) 및, 서비스와 환대(Grading components)를 동시에 보여주는 기준이다. 특징으로는 “plus”라는 것으로, 각 등급 당 이례적으로 뛰어난 품질을 가진 업체에 “plus” 또는 “+”를 부여한다는 점이다. 심사는 매년 정기적으로 전문적으로 교육받은 평가단에 의해 시행되며, 정기심사 외에 고객들의 피드백과 기타 사용자들의 의견 또한 중요한 요소가 된다. 또한 “Qualmark”는 등급 평가시에 호텔이 위치한 곳이 시장성이 있는가에 역점을 두어서, 호텔의 포지셔닝 전략과 업 그레이딩 전략에 도움을 준다.

뉴질랜드의 숙박업소의 분류는 Hotel, Motel, Holiday park, Backpackers 등으로 구분하며 호텔은 레스토랑과 바가 있어야 하고, 주류 판매허가(Liquor licence), 그리고 차와 커피 제조 시설이 반드시 있어야만 한다.

뉴질랜드에서의 등급은

- ① 별1개- Qualmark의 최소 기본요건을 갖춘 호텔
- ② 별2개- 최소 요건 이상의 다양한 시설과 서비스 제공
- ③ 별3개- 우수하고 다양한 시설과 서비스 제공
- ④ 별4개- 고품질의 시설과 서비스 제공
- ⑤ 별5개- 모든 분야에서 최고

뉴질랜드 호텔의 등급평가는 호텔 측과 협의하여 가능하면 호텔 측에서 원하는 날에 평가단이 나가서 시행하는 것을 원칙으로 한다. 평가단은 우선 모든 타입의 객실을 보며 세

부항목들을 평가한다. 또한 주방이나 세탁실 같은 고객 비접촉공간에 대한 평가가 이루어진다. 평가단은 다음 사항에 대한 증빙서류를 요구한다.

첫째, 호텔의 중요 정책이나 절차에 대한 문서화된 기술서

둘째, 고객서비스와 접대, 불만 처리에 중점을 둔 종업원 교육 프로그램

평가항목으로는

첫째, 외부, 대지, 공용공간, 하우스키핑 둘째, 식음료-레스토랑, 바, 연회, 룸서비스

셋째, 객실과 욕실

체크리스트에서 “K”항목은 해당 등급에서 반드시 갖추어야 할 부분(Key item)이고, “R” 항목은 해당 등급에서 권장되어지는 부분(Recommended item)이다. 세부 항목별로 0-5점을 부여한 후 총 합산 점수를 계산해내는데, 이 세부 항복당 점수가 별의 개수를 의미하는 것은 아니다.

추가로 “3 star plus”와 그 이상 등급의 서비스 평가에 대해서는 Qualmark의 representative 가 하루를 체류하며 평가를 실시하는데, 각 항목 당 “yes”로 나타낸다. 3 star plus와 4 star 의 경우 yes가 최소 60%가 나와야 하며, 4 star plus와 5 star의 경우에는 80% 가 넘어야 한다. 이 평가는 15부분에 대해 총 136개의 세부항목으로 이루어져 있다.

3) 국가간 등급제도에 대한 비교 분석

(1) 주요 국가들의 등급결정기관

주요 국가들의 등급결정기관을 보면 미국은 순수 소비자단체인 미국자동차협회(AAA), 영국은 영국 관광청(ETB)과 민간 소비자단체인 자동차협회(AA)와 왕실자동차클럽(RCA)에서 1999년 등급심사기준을 단일화하여 결정기관은 다르지만 동일한 기준을 가지고 각각의 회원업소들을 대상으로 시행하고 있다. 이는 비록 호텔의 등급결정기관은 다르지만 고객의 입장에서는 모든 호텔을 동일한 판단기준을 가지고 선택할 수 있다는 관점에서 이용자의 편의를 도모한다는 측면이 더욱 강화되었다고 볼 수 있다.

독일과 덴마크는 사업자단체인 각국의 호텔협회 ‘DEHOGA’와 ‘HORESTA’에서 등급 제도를 관리하고 있다. 뉴질랜드의 경우는 1993년 정부(뉴질랜드 관광청: NZTB)와 민간 소비자 단체(뉴질랜드 자동차협회:NZAA)가 합작 투자로 ‘Qualmark’라는 호텔 등급 결정 기관을 설립하여 호텔 등급 제도를 실시하고 있다. 이 부분에서 호텔등급결정기관은 세계적으로 민간단체가 주관하고 있는 추세라는 것을 알 수 있으며, 우리나라의 경우 1999년 호텔등급결정기관이 정부에서 민간으로 위탁된 것은 늦은 감이 있지만 매우 바람직한 일이라 할 수 있다.

〈표 9〉 주요국가의 등급제도 개요 비교

구분국가	역사	기관	평가 분야	숙박업 분류	최소기준
미국	1997	민간단체(AAA)	숙박 레스토랑 관광지캠핑장	12개로 분류(3개의 추가 하위분류)	
영국	1999 (단일안)	정부+민간 (ETB+RAC+AA)	숙박	Hotel Guest Accommodation Caravan parks Self-Catering	6 Bed rooms
독일	1996	사업자단체 (DEHOGA)	숙박	Hotel	8 Bed rooms
덴마크	1996	사업자단체 (HORESTA)	숙박	Hotel Holiday Center	8 Bed rooms
뉴질랜드	1993	정부+민간 (Qualmark)	숙박	Hotel Motel Holiday Park Back packers	

주요 국가들의 호텔등급평가는 미국을 제외하고는 각국이 모든 숙박업소만을 대상으로 실시하고 있다. 그러나 현재의 추세는 각국이 등급심사의 범위를 점차적으로 미국과 같이 숙박, 레스토랑, 관광지 등으로 확대시킬 계획을 가지고 있는 것으로 알려진다. 숙박업의 분류를 보면, 독일을 제외하고는 각국이 숙박업을 업소의 물리적인 시설과 설비, 제공되는 서비스에 의해 분류를 하고, 각 분류에 맞는 등급기준안과 등급심사 항목을 별도로 만들어서 등급 제도를 시행하고 있다.

각국의 등급 표시로는 미국을 제외하고 별을 이용하여 해당등급을 표시하고 있으며, 등급의 수 또한 1-5개의 등급을 가지고 있다. 각국의 등급제도와 기준은 다르지만 등급의 수와 표시가 거의 같다는 것은 국제적인 단일화의 추세라고 할 수 있다.

〈표 10〉 주요국가의 등급제도 비교

구분국가	등급표시	등급수	평가방법	평가부문	주기	성격	경비
미국	Diamond	5	일박체류	8	연1회	자율	호텔
영국	star	5	일박체류	8	연1회	자율	호텔
독일	star	5	일박체류	6	연1회	자율	호텔
덴마크	star	5	일박체류	3	연1회	자율	호텔
뉴질랜드	star	5	일박체류	3	연1회	자율	호텔

등급제도 평가방법으로는, 우리나라와는 달리 해당 호텔을 방문하여 일박을 체류하면서 고객의 입장에서 동일한 시각과 경험을 가지고 등급심사를 시행한다. 평가부문은 각국이 3-8 부문으로 각기 다른 양상을 보이지만 각국의 부문당 비중을 보면 고객의 편안함과 안락함, 그리고 고객에 대한 서비스에 가장 중점을 두는 양상을 보이고 있다. 우리나라 또한 등급심사기준에 고객의 서비스 부문이 있지만 다른 나라에 비해서는 아직까지는 호텔 규모나 시설과 같은 물리적인 기준은 지양해야 할 부분으로 판단된다.

〈표 11〉 평가부문 비교

국 가	평 가 부 문
미 국	1. 외부 및 대지 2. 경영 3. 객실 장식 및 분위기 4. 욕실 5. 객실환경(비품) 6. 공공장소 7. 하우스키핑 8. 고객서비스
영 국	1. 전반적 품질 2. 위생 3. 서비스(고객보호) 4. 객실 5. 욕실 6. 음식의 품질 7. 공공장소 8. 전반적 요건
독일	1. 건물/객실 2. 설비/가구 3. 서비스 4. 레저 5. 제공서비스 6. 회의시설
덴마크	1. 일반사항 2. 공공장소 및 시설 3. 객실
뉴질랜드	1. 외부, 대지, 공공장소, 하우스키핑 2. 식음료-레스토랑, 바, 연회, 룸서비스 3. 객실과 욕실

등급평가 기간은 각국이 공통적으로 연 1회 실시하는 방면 우리나라는 3년에 한번씩 실시하고 있다. 이는 연 1회 실시함으로써 호텔의 사업자에게 주기적인 시설의 개보수 및 서비스의 향상을 위한 꾸준한 노력을 요구하고 있는 것이다.

각국의 호텔등급심사기준의 평가부문은 미국이 8부문, 영국이 8부문, 독일이 6부문, 덴마크와 뉴질랜드가 3부문으로 이루어져 있다. 평가기준은 각국이 상이한 양상을 보이지만 부문별 항목을 살펴보면 전체적으로 물리적 시설이나 규모보다는 고객의 편안함과 안락함을 위한 대 고객 서비스에 등급제도의 초점이 모아져 있음을 알 수 있다

우리나라는 현관로비, 복도부문 객실부문 식당 및 주방부문 부대시설의 관리, 운영부문 종사원 복지 및 관광산업에의 기여부문 주차시설부문 건축 및 설비부문 전기 및 통신부문 서방 및 안전부문의 총 9개 평가부문으로 구성되어 있는 등급심사기준을 가지고 등급심사를 시행하고 있다. 다른 국가들과의 차이점으로는 다른 국가들의 평가부문의 분류는 호텔에서 고객이 직접적으로 접촉하게 되는 각 부문별로 나누어 그 안에서 심사항목들을 만들어서 각 등급에 맞는 기준 또는 점수제로 해당 호텔의 등급을 결정하고 있다. 우리나라는 호텔을 일단 물리적인 부분으로 나누고 그 부분들 안에서 평가항목들을 만들

어서 점수제로 등급을 결정하고 있다. 이는 호텔등급제도가 다른 나라들과는 다르게 고객의 입장에서 보다는 호텔의 시설과 규모에 더 치중하고 있다고 볼 수 있다.

III. 한국 호텔 등급제도의 개선 방안

1. 호텔 등급 결정기준의 개선 방안

우리나라의 등급결정기준은 아직까지도 서비스 부문보다는 호텔의 물질적인 부분에 치중하고 있다고 보여 진다. 등급결정기준의 개선방향으로는 먼저 지금까지 행해지고 있는 항목을 재조정하는 것이 시급한 상황이다. 먼저 호텔의 물질적인 많은 부분의 치중 기준을 고객 서비스 부분으로 돌려서 많은 결정기준을 새로이 조정해야 할 것이라 판단된다.

호텔등급에 조금의 비중을 차지하고 있는 서비스 교육의 차원으로 호텔은 직원들의 서비스 교육이 중요한 요소로 작용해야 한다고 사료된다. 현재 시행되고 있는 등급기준에는 종사원 복지 및 관광산업에의 기여부문에 7개 항목(80점)에 심사기준을 두고 있으며 그 중에서 종사원 교육에 대한 항목은 1개 항목(※교육기관의 설치여부: 지정 교육기관에 위탁 시킨 경우에는 설치로 인정. 교육과정, 교재, 교육일자 비치 및 종사원의 교육이수 상태 등을 평가하되, 교육을 실시하지 아니한 경우에는 0점 처리한다. 우수: 20점)을 두고 있어 정작 서비스 부문에서 가장 중요한 종업원 서비스교육을 평가기준에 폭넓게 포함시켜야 한다고 본다. 또한 우리나라로 등급결정시 미국이나 뉴질랜드처럼 서비스부문에 치중한 등급결정기준을 정하여 등급을 심사해야 할 것이다 .

2. 호텔 등급 결정방법의 개선 방안

현재 우리나라 등급심사는 기간적으로 3년을 주기로 실행을 하고 있어 미리 준비된 등급심사를 호텔은 받는 입장이라고 할 수 있다. 하지만 다른 국가에서는 1년을 주기로 삼고 있으며 등급심사를 하루 숙박을 하며 고객의 입장에서 고객으로 가장하고 해당업소를 방문하여 해당 호텔의 모든 부문들을 심사한다.

우리나라 역시도 1년을 주기로 삼고 등급심사를 행한다면 좋겠지만 우리나라 실정에 맞지 않고 2년 내지 3년의 기준으로 암행평가를 실시할 필요가 있다고 판단된다. 현재 우

리나라는 등급결정 3년의 주기로 하고 있으며 등급평가실시를 할 기간을 사업체로부터 신청 받고 있으나 이러한 신청에 의한 등급결정신청은 호텔로 하여금 준비된 검사로 밖에 볼 수 없다.

호텔은 이 기간을 정해 놓고 호텔등급결정요령에 의하여 고객을 위한 서비스에 상품에 중점을 두지 못하고 물질적인 면에 의한 등급심사를 준비할 것이고 눈에 보이는 심사기준에 주안점을 두고 준비를 하고 있다. 그러므로 우리나라 호텔 역시도 호텔의 신청에 의한 등급심사가 아닌 고객의 서비스에 의존한 등급심사를 항시 준비하고 있는 호텔로 바꾸어 나가야 할 것으로 사료된다.

또한 등급결정 심사항목의 고객서비스 부문을 평가하는 평가위원을 고객으로 하여 진정으로 고객이 불편한 사항과 서비스 만족도에 대한 조사를 하여 호텔등급결정을 할 수 있도록 하는 것도 필요하다.

3. 재정적인 문제의 개선방안

현재 우리나라의 등급결정기관으로는 한국관광협회 중앙회와 한국관광호텔업 협회의 두 개의 사업자 단체에서 등급결정을 실시하고 있다 이러한 민간 사업자단체는 호텔등급 결정에 있어 등급결정기간에만 의존해서 호텔등급을 결정하는 것 또한 문제점이 있다고 할 수 있다.

다른 나라의 경우는 호텔등급결정기관이 민간에 의하여 이루어지지만 여러 개의 민간 단체들이 항시 호텔의 여러 부문에 대하여 알고 있으며 항시 호텔에 대하여 조사를 하고 있다. 하지만 우리나라의 경우는 호텔등급결정기준에만 호텔심사를 할 뿐 호텔 등급결정이 끝나면 그 호텔은 또다시 3년간 아무런 시정사항을 개선하지 않고 3년의 기간을 준비 할 것으로 보여지고 있어 호텔등급결정은 그저 형식에 지나지 않는 것으로 밖에 볼 수 없다.

이러한 문제를 개선하기 위해서는 수시로 호텔등급결정에서 지적된 사항이 개선 되고 재보 수 되고 있는지에 관심을 가질 수 있어야 한다고 본다. 그러기 위해서는 등급결정기관의 재정적 문제를 말하지 않을 수 없다 현재 우리나라의 등급결정에 소요되는 비용은 1개 호텔의 등급심사 시 약 1백만 원 정도의 제반 비용이 소요된다고 한다. 그러나 실제 등급심사를 받는 호텔이 내는 돈은 수수료 3만원과 객실당 5백 원의 평가료를 받고 있어 호텔등급 결정기관의 암행평가 수행에 뿐만 아니라 기준의 등급결정기관의 유지에도 어려움

을 겪고 있는 실정이다.

다른 나라의 경우에는 호텔에서 등급결정의 소요되는 경비를 다 지불하고 있어 등급결정기관으로 하여금 더 발전된 등급결정요령을 개발하고 항시 호텔에 대한 평가를 할 수 있는 기회가 주어지고 있지만 우리나라의 경우는 그렇지 않기 때문에 호텔등급기관의 발전뿐만이 아니라 호텔의 발전에도 지연이 된다고 사료하여 우리나라 역시 호텔등급결정기관의 존립과 발전을 위해서라도 평가 시 소요되는 경비를 호텔이나 문화관광부에서 보조해 주어야 한다고 본다.

IV. 결 론

오늘날 경제성장에 힘입은 소득 증대, 자유시간의 증가와 생활양식의 변화 그리고 과학 기술의 힘에 의한 교통수단의 발달 등에 따라 관광객의 이동수요는 국내뿐만 아니라 국제 간에 이르기까지 엄청나게 증가하고 있다. 특히 여러 교통수단의 발달은 숙박시설을 기업 형태로까지 발전하게 하였고 이에 따라 관광호텔 업은 교통수단의 중심지를 토대로 더욱 더 발전하게 되었다.

현재 제한된 기준 관광호텔시설만으로는 투자와 경제적 효율성을 높이는 데 한계에 부딪치게 되었을 뿐만 아니라 경쟁업체의 증가와 양질의 서비스를 요구하는 고객들의 욕구 충족을 위해서도 새로운 등급결정의 필요성을 요구하게 되었다.

이에 우리나라도 현재 시행중인 호텔등급결정기준의 객관적이고 보편타당한 제도로의 정착을 위해 외국의 현행 제도와의 비교 및 분석을 통하여 현재 우리가 안고 있는 문제점들에 대한 개선방향을 제시해 보고자 했다. 따라서 우리나라 호텔 등급 제도의 발전을 위해서는 호텔에 지속적인 관심을 가지고 고객으로 하여금 믿을 수 있는 등급제도 국제적으로도 우리보다 선행된 등급제도의 비교 분석을 하여 한국 호텔산업의 발전을 도약해야 한다고 본다.

Abstract

Comparative Studies on Hotel Grading Systems of Korea and Foreign Countries

Resort Hotel Rate System was first introduced as an official guideline after Tourism Promotion Act, which enables the secretary of transportation to rate resort hotel by its facility and accommodation, was enacted on January 18, 1971. And the system was modified time to time to what we currently have after numerous revisions. However, the system has made a slow progress compare to the other countries system and have shown many potential problems that need to be improved. There is a problem that it is not even clear whether the act is as effective to apply it to rate any resort hotel in reality. The hotel rate system was first introduced in 1970's and changed ever since, and it also changed the private organizations to audit the decision. However, unlike the hotels in other countries, our hotel rating system is not focus on the customer's service and informations. It focus on the hotel's quality so that cause the problem whether the hotel is for customer or not In other different countries, they have some specific standard for evaluation of customer service based on customers' reference or needs. However, there is no evaluation part concerning on customer service in Korea. Also, even the hotel rating system is not based on the hotel waitress or waiter's service part. It means the system is almost focus on the hotel's qualities. Therefore, customer who needs hotel service, can not trust whether they can choose the hotels which gives the right informations and good quality services. Although hotel's physical layout is important, the service part is also important for evaluating the hotel entirely.

There are a lot of things to develop and to be changed in order to develop tourism industry in the process of decision about Hotel's level in Korea

Thus, this research will summarize some problems which are revised through the former research of hotel's level.

And it will compare the system of hotel's level between Korea and developed countries in hotel industry

Additionally, I will show current tourism industry in Korea.

Finally, I suggest the improvement proposal for the level system of hotel in Korea and process of this system in the future.

참 고 문 헌

1. 강동천(2001). 관광호텔 등급제도 개선방안에 관한 연구. 경희대학교 경영 대학원 관광 경영학과 석사학위논문.
2. 관광법규집(1999). 한국관광호텔업협회.
3. 관광호텔 등급평가 지침서. 한국관광호텔협회
4. 김성민(2001). 호텔등급제도의 국가간 비교분석에 관한 연구. 세종대학교 경영대학원 호텔경영학과 석사학위논문.
5. 김일채(1990). 관광호텔등급제도의 개선방안에 관한 연구. 성심외국어전문대 논문집.
6. 김재환(1999). 관광호텔 정부 규제 개선방안에 관한 연구. 경기대학교 석사 학위 논문.
7. 김향자, 김영준(1977). 관광호텔 등급제도 개선방안. 한국관광연구원.
8. 우성근, 홍영택(1999). 관광관련실무법규. 형설출판사,
9. 유병영(1997). 관광호텔 조직관리에 관한 연구. 경기대학교 경영대학원 관광경영학과 석사학위논문.
10. 윤경화(1995). 한국관광호텔 등급심사제도의 개선방안에 관한 이론적 연구. 세종대학교 경영대학원 호텔경영학과 석사학위논문.
11. 성기룡(1993). 관광법규론. 일신사, 서울.
12. 이동문(1999). 우리나라 관광호텔등급 개선방향에 관한 연구. 한양대학교 대학원 석사 학위논문.
13. 이항구(1987). 관광학 서설. 백산출판사.
14. _____(1995). 국제관광학. 탐구당.
15. 장병권(1992). 한국관광발전과 행정체계의 재정립 문제. 관광학 연구. 한국관광학회.
16. 주종대(1999). 현대객실업무. 백산출판사.
17. 최승이(1996). 국제관광론. 대왕사.
18. 한국관광통계 (2003). 한국관광호텔업협회.

19. 한동윤, 김종봉(1983). 한국관광호텔의 등급조정제도의 개선과제. 관광학 연구. 한국관광학회.
20. America, 1990 and Lodging Diamond Rating, Guidelines, American Auto-mobile Association.
21. Canada, Select Accommodation. (1996)
22. England, English Tourist Board, National Crown Scheme Standards Leaflet, (1993)
23. Qualmark Your Sigh Quality, Copyright Qualmark March, New Zealand. (1997)
24. [Http://www.danishhotels.dk](http://www.danishhotels.dk)
25. [Http://www.dehoga.de](http://www.dehoga.de)