호텔등급결정 자율평가 시 유의사항

※ 정성적 평가항목 5단계 척도

- 매우 우수 : 국내 최우수사례(Best Practices)로 여겨질 수 있는 수준. 최우수사례란 타 호텔의 벤치마킹 대상이 되거나 고객 감동을 줄 수 있는 수준을 뜻함.
- 우　　수 : 고객의 기대치를 충족시키거나 고객만족을 제공하는 수준.
- 보　　통 : 최소한의 의무적 수준(예 : 법률적 규정, 호텔업계의 보편적 수준)을 충족하거나, 고객이 당연하다고 판단할 수 있는 수준.
  * 평균수준의 호텔 서비스 제공 시
- 미　　흡 : 호텔 서비스가 고객의 보편적 기대에 못 미치는 수준.
- 매우 미흡 : 고객의 불평을 발생시킬 수 있는 호텔 서비스 수준.

등급결정 신청호텔은 자율평가 시 항목별로 후한 점수를 부여하는 경우가 많이 있습니다. 이 때문에 등급결정 현장평가 시 희망등급 평가기준에 미달하여, 등급보류를 받는 사례가 다수 발생하고 있습니다. 이 같은 문제를 방지하기 위해 호텔의 등급별 평가기준과 항목에 맞는 보다 **객관적인 자율평가**가 요구됩니다.

현장평가 및 불시평가 시 평가요원은 정성적 평가항목 5단계 척도를 기준으로 점수를 부여합니다. 피 평가 호텔에서 자율평가표를 작성하실 경우, 서비스 수준이 호텔업계 타의 모범이 될 정도로 매우 우수한 서비스를 제공하는 경우가 아니라면 “매우우수”, “우수”로 평가받기란 쉽지 않습니다. 일반적으로 평균점수인 “보통”으로 평가 받는 경우가 다수입니다.

만약 평가항목이 “매우우수” 또는 “우수”하다고 자율평가한 경우, 이에 대한 객관적인 근거를 현장평가 평가요원에게 제시할 필요가 있습니다.