

제주관광 품질 인증 사업 연구용역 완료 보고서

2017. 12



제주관광공사
JEJU TOURISM ORGANIZATION

제주관광공사가 발주한

『제주관광 품질인증사업』 연구용역 보고서를 제출합니다.

2017년 12월 21일

한국표준협회 회장 백 수 현

요 약

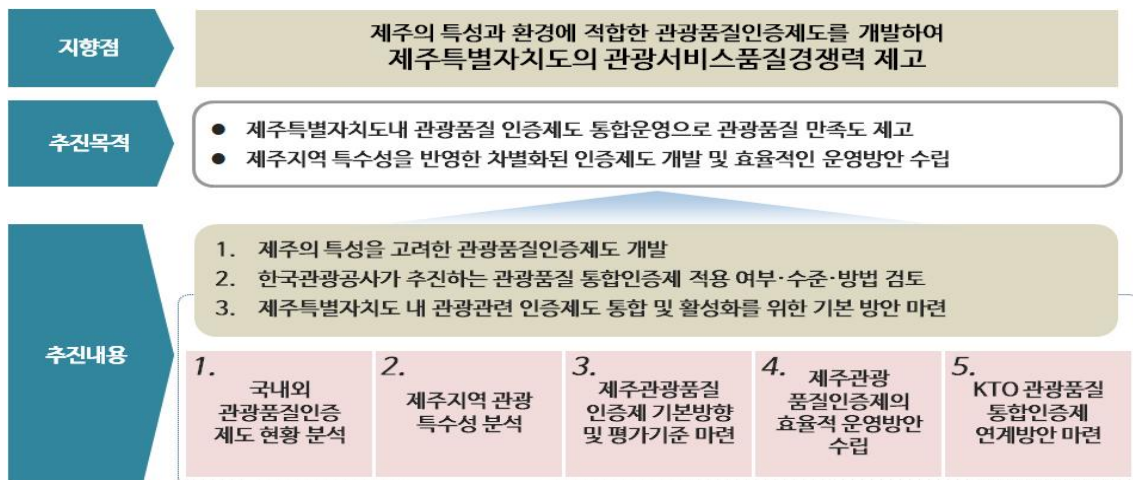
제주특별자치도 내 관광사업체의 경쟁력강화는 관광객만족도 향상과 더불어 제주특별자치도의 관광산업 활성화에 매우 중요하다. 이에 따라 연구진은 제주 관광품질인증제도의 시행을 위한 연구활동을 진행하여 다음과 같은 결과를 도출하였다.

제1절 연구 배경 및 필요성

1. 연구배경

- 제주관광품질인증제도를 체계적 운영
 - 관광품질분야의 유사·중복 운영으로 인한 관광객 혼란 방지
 - 관광객, 관광관련업계의 혼란 예방 및 효율적 운영·관리·홍보체계 마련 필요
- KTO의 관광품질통합인증제 도입에 따른 제주지역 특수성 반영 및 연계방안 마련
 - 도내 기존 ‘제주 우수관광사업체 ‘가 운영 중인 가운데, 한국관광공사의 국가단위 ‘관광통합품질인증제(Korea Quality) ‘ 도입 준비 중
 - 국가 단위 관광품질통합인증제는 지역 특성보다 보편적으로 적용 가능한 평가기준 마련 중심
 - 제주지역 관광업계의 현황을 고려한 평가기준 개발 및 반영 필요
- 기존 제주 우수관광사업체를 포함한 관광 관련 인증제의 효율적인 운영방안 수립
 - 제주에서 추진 중인 우수관광사업체에 대한 제주관광업계의 참여도를 높이기 위한 홍보·관리방안 미흡
 - 제주 우수관광사업체 활성화 기본 방안 및 실행계획 마련 필요

2. 연구목적



제2절 국내외 관광품질 인증제도 분석

1. 해외 관광업품질 유사제도

○ 제도 활성화를 위한 다양한 정책을 시행

- 등급제를 통해 동기부여, 벤치마킹, 워크샵 등을 진행
- 인증서, 명판, 광고게시, 언론보도, 특히, AA 인증취득 시 ‘영국에서 가장 신뢰할 수 있는 브랜드’를 무제한으로 사용이 가능
- 인적네트워크를 개발, 지속적인 지식제공, 전문가와 워크샵 등 지원
- 제도가 성숙되어 감에 따라 등급 내에서 세분화된 시상제도를 실시 : 아침 식사상(Breakfast Award)

○ 특징

- 심사기준이 포괄적인 요구사항을 중심으로 비계량지표 중심
- 환경에 대해 특별히 인증을 수여 (아이슬란드-VAKINN)
- 자가농산물에 대한 지원 : Harvest Breakfast Award
- 뉴질랜드 월마크: Sustainable Tourism Business (STB) 기준을 4가지로 구분하여 심사(건강과 안전(Health and safety), 환경(Environment), 사회/인적(Social/People), 경제적(Economic))

2. 국내 관광품질 인증제도 운영 현황분석

○ ISO 9001 : 2015 현황 조사

- 품질경영원칙, 프로세스접근 방식, 최고경영자의 리더십 강화 등의 가치 적용

○ 유사 시스템 분석

- 서비스 KS 휴양 콘도미니엄 서비스 , CCM, 서비스 품질경쟁력 우수기업

관광품질인증제도	주요특징	시사점
우수관광사업체 인증제도	<ul style="list-style-type: none"> 서비스업종별로 갖추어야 할 요구조건을 구체화 결과중심의 심사기준 	<ul style="list-style-type: none"> 심사기준을 활용하고 과정(프로세스) 관점의 기준을 추가하는 것이 필요 심사의 난이도가 가장 낮음
KTO 관광품질인증제도	<ul style="list-style-type: none"> 심사기준을 매우 구체적으로 세분화 구성 품질평가모형은 우수하나, 심사기준이 품질평가모형과 차이가 발생 	<ul style="list-style-type: none"> 리더십 관점이 부족 제주의 특성이 심사기준에 반영 안됨 심사항목은 많으나 심사난이도 낮음
ISO 9001:2015	<ul style="list-style-type: none"> 조직이 품질경영활동을 수행하기 위한 원론적 방향을 제시 PDCA관점의 매우 우수한 요구사항의 설계 	<ul style="list-style-type: none"> 매우 일반적인 거의 전 업종에 해당하는 요구사항으로 관광서비스품질에 개념정립에 유효 심사원에 따라 그 편차가 매우 심함. 심사난이도가 가장 높아 객관화 곤란
서비스 KS	<ul style="list-style-type: none"> ISO 9001보다 구체적인 심사기준이나 우수관광사업체, KTO보다 덜 구체적이고 과정과 결과를 동시에 평가하고 있음 콘도미니엄 이외에는 관광관련 인증기준이 개발되지 않음. 소규모 숙박업체는 대응하기가 상대적으로 어려움이 존재 	<ul style="list-style-type: none"> 과정과 결과를 동시에 심사 소규모사업체 평가가능한 기준(가성비) 심사난이도는 중급수준임. 심사원에 따라 편차 발생이 일부 예상됨
CCM	<ul style="list-style-type: none"> 소비자중심의 평가척도 대분류는 핵심만 잘 정립 과정과 결과를 동시에 평가 	<ul style="list-style-type: none"> 과정과 결과를 동시에 심사 대분류체계를 BM할 필요
서비스품질경쟁력 우수기업	<ul style="list-style-type: none"> 과정과 결과를 동시에 평가 중소 관광사업체의 대응이 상대적으로 어려움이 존재 	<ul style="list-style-type: none"> 과정과 결과를 동시에 심사 대분류체계를 BM할 필요

제3절 제주지역 관광특수성 분석

1. 제주특별자치도의 미래전략과 관광산업

○ 제관광산업의 비중이 매우 높은 지자체

- 관광산업의 비중이 사업체수 64.1%, 종사자수 45.4%를 차지

산업분류 Industrial classification		사업체수(개)	종사자수(명)		
			계	남자	여자
TT	전산업	57,821	259,376	137,729	121,647
G	도매 및 소매업	14,121	41,758	21,088	20,670
H	운수업	5,761	14,283	12,473	1,810
I	숙박 및 음식점업	15,585	50,897	19,429	31,468
R	예술, 스포츠 및 여가관련 서비스업	1,570	10,876	5,979	4,897
	관광업종 비율	64.1%	45.4%	42.8%	48.4%

○ 제주특별자치도 경제성장 역량강화를 위한 5대 정책분야 개발

- 5대 정책분야, 27개 중점전략, 82개 세부추진과제를 개발, 시행 중
- 5대 정책분야와 관광산업은 밀접한 관련이 존재

2. 전문가, 소비자대표 및 관광사업체 인식도 조사

○ 제주관광품질인증제도 운영 필요성 공감

○ 관광서비스의 핵심요인을 도출하여 심사기준에 반영

- 서비스, 안전관리, 위생상태, 시설/환경관리 등
- 업종별로 핵심요인의 중요도가 다르다

○ 제주우수관광사업체는 비인증사업체와 비교하여 관광품질 핵심요인이 중요하다는 인식이 높음

3. 제주의 특수성 키워드 도출

○ 글로벌 제주 브랜드 육성¹⁾

- 제주이미지 키워드 도출

○ 제주관광산업의 특수성 키워드 도출

- 청정한 자연환경
- 이국적인 제주의 토속문화

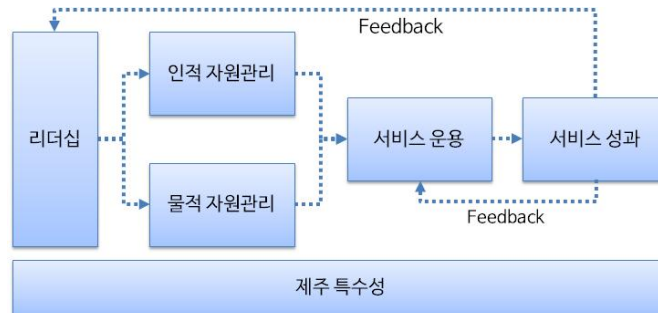
1) IBM의 연구용역보고서에서 제주이미지키워드 도출, 2014

제4절 제주관광품질 인증제도

1. 제주관광품질 인증제도 개요

○ 제주관광품질경영모델 개발

- 관광사업체의 바람직한 경영모델을 제시
- MBNQA, ISO 9001, KTO, 제주우수관광사업체 등을 벤치마킹하여 개발



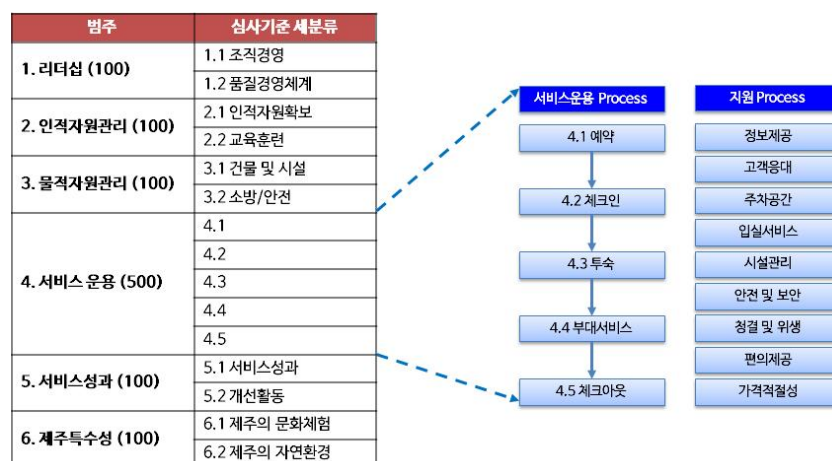
○ 인증기관, 교육기관 및 심의위원회를 운영

- 인증기관: 인증심사, 심사원Pool 관리 및 심의위원회 운영 등
- 교육기관: 교육, 자가진단서비스, 자문 등

2. 제주관광품질 인증심사

○ 인증심사기준은 제주관광품질경영모델을 기반으로 6종을 개발

- 숙박업, 음식점업, 교통업, 여행업, 관광지업, 관광상품/프로그램
- 서비스운용프로세스와 지원프로세스를 업종별로 구분하여 개발



○ 인증심사 프로세스를 개발

- 심사평정은 Matrix 평가척도를 활용
- 심사는 문서심사, 현장심사, 부적합대책보고서 심사를 개발

제5절 제주관광품질 인증제도 운영

1. 제주관광품질 인증제도 운영

○ 인증제도는 제주도에 특화된 관광사업체 운영 및 활성화를 유도

- 운영목적 : 관광사업체의 관광역량/경쟁력 강화, 관광객 만족도 향상, 제주도 관광산업 활성화
- 운영방법 : 교육, 자가진단, 개선, 자문, 심사, 인증수여, 홍보

○ 주요특징

- 인증제도 활성화를 위한 Package(제도, 심사기준, 지원제도)를 구성
- 3 단계(역량강화, 인증획득, 홍보/활성화)로 구성
- 등급제를 시행하여 관광품질을 지속적으로 향상하도록 유도

점수	인증등급
800 ~ 1000	Premium
700 ~ 800	Excellent
600 ~ 700	Good
600 이하	-

2. 제주관광품질 지원제도 운영

○ 지원제도를 운영하여 사업체의 참여 유도

- 역량강화: 사전진단, 교육프로그램, 자문지원
- 인증획득: 심사원육성, 심사 및 심사비 지원
- 홍보/활성화: 홍보, 영업활성화 등 지원

○ 제도 정착 및 활성화 방안

- 홍보채널개발: IT Solution을 포함하는 전용 Web-Site 운영
- 홈페이지 (관광공사, 관광협회, 제주특별자치도 등) 연계
- 공항, 관광지, TV 등 대중 매체에 제주관광품질인증제도 및 인증기업 홍보
- 인증패, 인증Mark, 간판, 상징물, 팸플렛 등 제작 지원
- 제주웰컴센터 내 전용 홍보 부스 운영
- 해외 홍보

제6절 중장기 발전방향

1. 중장기 Roadmap

- 기반구축기(2018년) : 제조 검증, 보완 및 교육/홍보
- 시행기(2019년) : 인증제도 실시, 교육 및 지도, 지원제도 활성화
- 정착기(2020년) : 제주우수관광사업체 통합, 교육 및 지도, 심사역량강화
- 확산기(2021년 이후) : 한국관광공사의 통합관광품질인증제도와 연계성 확보

2. 2018년 추진과제

대분류	2018년도 주요사업	세부사업 수행방법
1. 제도 검증 및 보완	지원제도 개발	<ul style="list-style-type: none"> ▫ 단계별 지원제도 구체화 ▫ 홍보도구 개발
	조례 제정	<ul style="list-style-type: none"> ▫ 주관기관, 인증기관, 교육기관 지정 ▫ 특별자치도 부서간 사업 및 정책 공유
	제도 및 심사기준 검증	<ul style="list-style-type: none"> ▫ 제도운영 타당성 검토 ▫ 6개 업종별 2개사업체 pilot 사업실시, 타당성 검증
2. 교육 및 홍보	공청회 실시	<ul style="list-style-type: none"> ▫ 공청회와 사업설명회 실시 ▫ 관광사업체, 도내 관광전문가, 도내 관련부서
	관광사업체 대상 교육	<ul style="list-style-type: none"> ▫ 1박2일간 집체교육 실시 : 숙박, 음식 체험프로그램 삽입 ▫ 관광서비스품질인증제도, 심사기준, 심사준비
	이해관계자 홍보	<ul style="list-style-type: none"> ▫ 대중매체를 활용한 홍보 ▫ 관광사업체 및 관광객 대상 인증제도 운영홍보

3. 기존제도와의 연계방안

- 제주우수관광사업체와의 연계
 - 제주우수관광사업체는 2019년부터 인증심사활동을 중지하고 2020년까지 지원을 유지한다. 2019년 이후 제주관광품질인증제도로 전환 유도
- 한국관광품질통합인증제도와의 연계
 - 2021년 이후 상호인증제를 운영하는 것이 바람직

구분	2019 (시행기)				2020 (정착기)				2021 (확산기)			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
제주 우수관광사업체	인증심사활동 중지, 지원혜택 유지											
별도 운영	제주관광품질인증제도 시행								→			
상호인증	KTO와 상호인증 협의								KTO와 상호인증 운영			
통합인증	KTO와 통합인증 협의								통합 모형 및 제도개발			

Abstract

Section 1 Background and Necessity of Research

1. Background of Research

- To operate quality certification business of Jeju tourism
 - To prevent confusion of tourists due to similar · overlapped operation of the field of tourism quality field
 - To prevent confusion in the field of tourist, tourism-related business and to prepare the foundation for effective operation · management · promotion systems
- To reflect the distinct characteristics of Jeju and to prepare methods for linkage for the introduction of a comprehensive quality tourism service (Korea Quality)
 - Existing ‘Excellent Tourism Enterprises of Jeju ‘ within the Do is operating the quality tourism service (Korea Quality) and Korea Tourism Organization (KTO) is preparing for introduction of the national-level ‘ Comprehensive Quality Tourism Service(Korea Quality) ‘
 - The national-level ‘ Comprehensive Quality Tourism Service(Korea Quality) ‘ prepares the standard for evaluation, which can be applied more universally than the features of the region
 - The evaluation standard needs to be developed and reflected considering the current status of tourism enterprises of Jeju
- To prepare methods for effective operation of tourism-related certification system including the existing excellent tourism enterprises of Jeju
 - Insufficient methods for promotion · management for enhancing the participation of the tourism industries of Jeju in the excellent tourism enterprises in Jeju
 - Basic method and plan for execution of activation of the excellent tourism enterprises of Jeju need to be prepared.

2. Purpose of Research



Section 2 Analysis on Quality Tourism Service (QTS) of Korea and Overseas

1. Similar Quality Tourism Service (QTS) of Overseas

- To execute various policies for activation of system
 - To proceed motivation, benchmarking and workshop through rating system
 - The ‘most reliable brands of the UK’ can be used freely for certificate, nameplate, posting of commercial and especially for acquisition of AA
 - To develop human network, to provide knowledge continuously and to support for workshop with experts
 - To execute subdivided award system within the rating according to the maturation of system : Breakfast Award
- Feature
 - Evaluation standard sets the scaling index around the comprehensive requirements
 - Presentation of special certification especially for the environment (Iceland-VAKINN)
 - To support for self produced agricultural goods : Harvest Breakfast Award
 - New Zealand Wall Mark: evaluation through classification of Sustainable Tourism Business (STB) into 4 types including health & safety, environment, social/ people, economy

2. Analysis on Operation of the Current Status of Quality Tourism Service (QTS) of Korea

○ ISO 9001 : 2015 current status analysis

- To apply values including principles of quality management, process accessing methods and reinforcement of leadership of CEO

○ Analysis on similar system

- Service KS rest condominium service, CCM, excellent service competitive enterprises

Quality Tourism Service	Main Feature	Implication
Certification System for Excellent Tourism Enterprises	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Materialization of requirements for each service ▪ Result-based evaluation standard 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluation standard needs to be utilized and the standard needs to be added in a perspective of process ▪ The lowest difficulty of evaluation
KTO Quality Tourism Service	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sub-division of evaluation standards in details ▪ Quality evaluation model is excellent but the evaluation standard is different from the quality evaluation model 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Insufficient leadership perspective ▪ The features of Jeju are not reflected for evaluation standard ▪ There are many items for evaluation but the difficulty of evaluation is low
ISO 9001:2015	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organization needs to provide the theoretical direction for performing quality management activity ▪ Designing of very excellent requirements in a perspective of PDCA 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ These requirements are for almost all business parts and are valid for establishment of concepts of tourism service quality ▪ Variation is sever depending on examinant, The level of difficulty of evaluation is the highest therefore objectification is difficult,
Service KS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ The evaluation standard is more specific than ISO 9001 but is less specific than that of excellent tourism enterprises and KT, Further, process and result are evaluated at the same time, ▪ Tourism-related certification standard has not been developed apart from condominium, It is relatively difficult to handle small lodging enterprises 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Process and result need to be evaluated at the same time ▪ Standard for evaluation of small business (cost-effectiveness) ▪ The evaluation difficulty is mid-level, Variables are expected depending on the examinant,
CCM	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consumer-oriented evaluation standard ▪ Only core elements for main classification need to be established ▪ Both process and result need to be evaluated at the same time 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Process and result need to be evaluated at the same time ▪ BM of main classification system is required
Enterprises with Excellent Service Quality Competitiveness	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Both process and result need to be evaluated at the same time ▪ There are relative difficulties for handling of mid/small tourism enterprises 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Process and result need to be evaluated at the same time ▪ BM of main classification system is required

Section 3 Analysis on Distinctiveness of Tourism of Jeju

1. Future Strategy and Tourism Business of Jeju special self-governing province

- Local government with high ratio of tourism business
 - Tourism business accounts for 64.1% and 45.4% of the whole enterprises and employees respectively

Industrial classification		Enterprises (Number)	Employees (Number)		
			Total	Male	Female
TT	Whole Industry	57,821	259,376	137,729	121,647
G	Wholesale and retail	14,121	41,758	21,088	20,670
H	Transportation industry	5,761	14,283	12,473	1,810
I	Lodging and restaurant	15,585	50,897	19,429	31,468
R	Art, sport and leisure-related service	1,570	10,876	5,979	4,897
	Ratio of tourism	64.1%	45.4%	42.8%	48.4%

- To develop the 5 policy fields for reinforcement of competencies for economic growth of Jeju special self-governing province
 - 5 policy fields, 27 underpinning strategies and 82 specific tasks are being developed and executed
 - 5 policy fields and tourism industry are closely linked

2. Investigation on Awareness of Expert, Representative Consumer and Tourism Enterprises

- To sympathize with the need of operation of tourism quality tourism service of Jeju
- To draw the core elements of tourism service and to reflect these for evaluation standard
 - Service, safety management, sanitary condition, facility/environment management etc
 - The importance of core elements differs depending on the type of business
- The excellent tourism enterprises of Jeju appreciate the core elements of tourism quality highly compared to the non-certified businesses

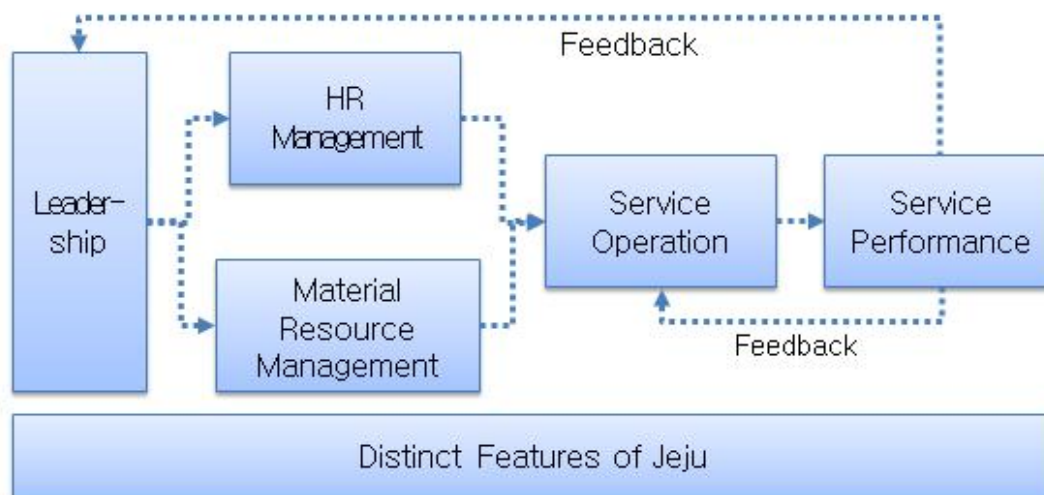
3. Preparation of Key Words of the Distinct Characteristics of Jeju

- To nurture global Jeju brand ²⁾
 - To draw the key words of Jeju' s image
- To draw the key words for the distinct feature of tourism business of Jeju
 - Clean natural environment
 - Exotic folk culture of Jeju

Section 4 Quality Tourism Service of Jeju

1. Overview of Quality Tourism Service of Jeju

- To develop quality tourism service of Jeju
 - To provide desirable management model of tourism enterprises
 - To develop the model through benchmarking MBNQA, ISO 9001, KTO and excellent tourism enterprises of Jeju

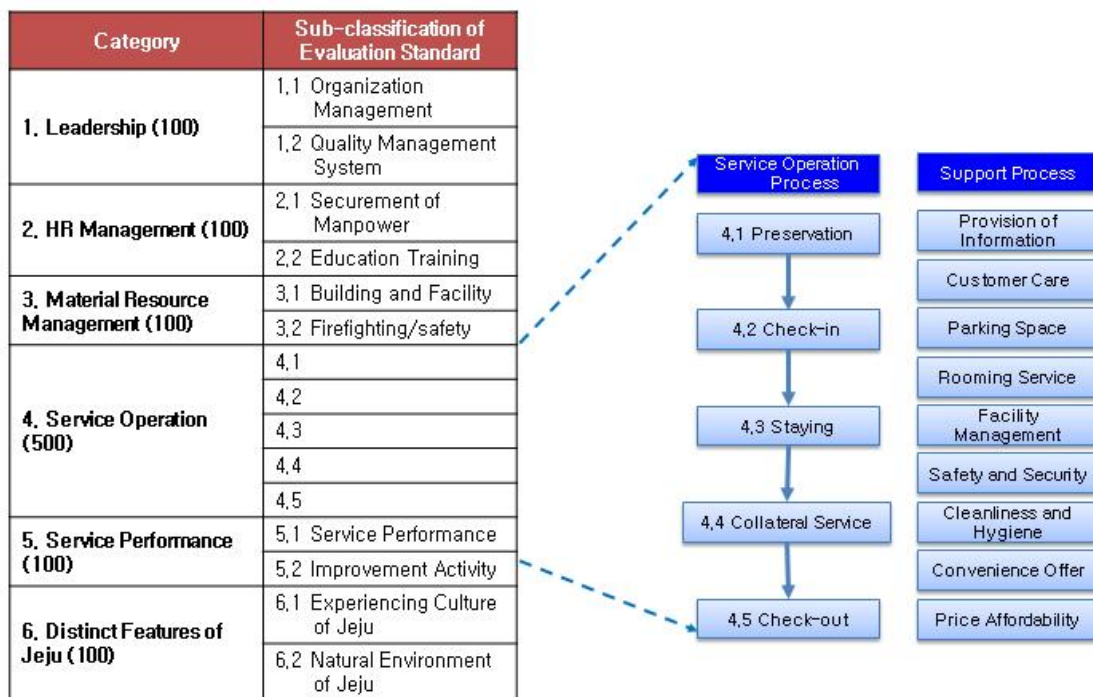


- To operate certification authority, educational organization and inquiry commission
 - Certification authority: certification screening, jury pool management and operation of inquiry commission etc.
 - Educational Organization: education, self-diagnosis service and consultation etc.

2) Image key words of Jeju have been drawn in the IBM's research service report, 2014

2. Certification Screening of Tourism Quality of Jeju

- To develop 6 standards for certification screening based on the Jeju's quality tourism service
 - Accommodation , restaurant, transportation, travel industry, tourism, tourism product/program businesses
 - To classify service operation process and supporting process by business type for development



- To develop certification screening process
 - To utilize matrix evaluation scale for evaluation
 - To develop methods for evaluations of document, site and incongruity countermeasure report

Section 5 Operation of Quality Tourism Service of Jeju

1. Operation Quality Tourism Service Jeju

- Certification system induces operation and promotion of tourism enterprises, which are specialized for Jeju
 - Purpose of operation : reinforcement of competency/competitiveness for tourism of tourism enterprises, improvement of satisfaction of tourists, activation of Jeju's tourism business

- Measurements of operation : education, self-diagnosis, improvement, consultation, evaluation, presentation of certification and promotion

○ Main features

- To configure package (policy, examination standard, support system) for activation of certification system
- Configuration through 3 stages (competency reinforcement, acquisition of certification, promotion/activation)
- To induce improvement of tourism quality through rating system

Score	Certification Level
800~1000	Premium
700~800	Excellent
600~700	Good
Under 600	-

2. Operation of Support System for Quality of Tourism of Jeju

○ To induce participation of enterprises through operation of support system

- Reinforcement of competency: prediagnosis, education program and support for consultation
- Acquisition of certification: nurturing of jury, support for evaluation and examination cost
- Promotion/activation: promotion and activation of sales etc.

○ Measurement for stabilization and activation of system

- To develop promotion channel: to operate special web-site including IT solution
- To link homepage(tourism organization, tourism association, Jeju special self-governing province etc.)
- To promote Jeju's quality tourism service and certification enterprises through the public media including airport, tourism site and TV
- To support production of certificate, certification mark, sign, symbolic icon and pamphlet
- To operate special promotion booth inside Jeju Welcome Center
- To promote overseas

Section 6 Direction of Mid/Long Term Development

1. Mid/Long-Term Road-map

- Establishment of foundation(2018) : to verify manufacturing, supplement and education/promotion
- Execution(2019) : to execute certification system, to promote education, guide and support systems
- Stabilization(2020) : to integrate excellent tourism enterprises of Jeju, to reinforce education, guide and competency for screening
- Distribution(after 2021) : to secure linkage of Korea Tourism Organization with the comprehensive quality tourism service

2. 2018' s Project

Main Classification	2018's Main Projects	Detailed Methods for Execution of Business
1.Verification and supplementation of system	Development of support system	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Step-wise materialization of support system ▫ Development of promotion tool
	Establishment of ordinance	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Assignment of managing department, authorization and educational organizations ▫ Sharing business and policies between departments of special self-governing province
	Verification of system and evaluation standard	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Review on feasibility of operation of system ▫ Execution of pilot businesses of 2 enterprises for 6 businesses and feasibility evaluation
2.Education and promotion	Execution of public hearing	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Execution of public hearing and business presentation ▫ Tourism business, tourism expert and relevant departments within Do
	Education on tourism enterprises	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Execution of cluster education for 1 night 2 days : insertion of lodging, food and experience programs ▫ Quality tourism service, evaluation standard, preparation of evaluation
	Promotion of stake holders	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Promotion through the public media ▫ Operation and promotion of certification system for tourism business and tourists

3. Methods for Linkage with Existing System

- Linkage with excellent tourism enterprises of Jeju
 - Excellent tourism enterprises of Jeju will stop certification activities as of 2019 and maintain support until 2020. Further, they promote switch to Jeju' s quality tourism system
- Linkage with Korea Quality Tourism Service (Quality Korea)
 - It would be appropriate to operate mutual certification system after 2021

Classification	2019 (Execution)				2020 (Stabilization)				2021 (Distribution)			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Excellent Tourism Enterprises of Jeju												
	Stop of certification activities and maintenance of supports											
Separated Operation												
	Execution of quality tourism system of Jeju											
Mutual Certification												
	Consultation for mutual certification with KTO											
									Operation of mutual certification with KTO			
Comprehensive Certification												
	Consultation of comprehensive certification with KTO											
									Development of integrated model and system			

목 차

표 목차

그림 목차

제1장 서론	24
제1절 연구 배경 및 필요성	25
제2절 연구 범위 및 방법	27
제2장 국내외 관광품질인증제도 분석	29
제1절 국내외 인증제도 조사 분석	30
제2절 관광품질 인증제도 조사 분석	73
제3절 관광품질 인증제도 운영 시사점	76
제3장 제주지역 관광 특수성 분석	77
제1절 제주지역 관광 및 관광사업체 특성 분석	78
제2절 관광품질인증 인식조사	86
제3절 관광품질인증제도 개발 시사점	95
제4장 제주관광품질 인증제도	99
제1절 제주관광품질 인증제도 개요	100

제2절 제주관광품질 인증심사기준	114
제3절 제주관광품질 인증프로세스	120
 제5장 제주관광품질 인증제 운영	 129
제1절 제주관광품질 인증제도	130
제2절 제주관광품질 지원제도	138
 제6장 결론	 142
제1절 KTO 관광통합인증제와의 연계방안	143
제2절 중장기 발전	147
 참고문헌	 155
별첨부록	156

[표 목차]

[표 2-1] ISO 9001 : 2015 주요 요구사항	35
[표 2-2] 서비스 KS S 2005 주요 심사 기준	37
[표 2-3] CCM 평가기준	38
[표 2-4] 서비스 품질경쟁력 우수기업 평가기준	39
[표 2-5] 제주특별자치도 내 굿스테이 지정 현황	40
[표 2-6] 굿스테이 심사기준	41
[표 2-7] 착한가격업소 지원제도	42
[표 2-8] 착한가격업소 평가기준	43
[표 2-9] 착한가격업소 지정 현황	44
[표 2-10] JQ 인증업체	48
[표 2-11] 마씸 인증평가 기준	50
[표 2-12] 인증제도와 병행여부 검토	52
[표 2-13] AA 인증비용	56
[표 2-14] VAKINN 인증비용	59
[표 2-15] Qualmark 인증비용	65
[표 2-16] Qualmark 인증비용2	65
[표 2-17] KTO 관광품질 평가기준 (예: 숙박업)	74
[표 2-18] 제주우수관광사업체 심사기준 (예: 숙박업)	75
[표 3-1] 제주특별자치도 산업별 입지상 계수(LQ)	78
[표 3-2] 연평균 성장률에 대한 산업별 기여율(단위: %, %p)	79
[표 3-3] 국가별 관광산업기여도(2017년도)	79
[표 3-4] 제주지역 관광지 입장객(2016.10~2017.09)	80
[표 3-5] 제주도 경제성장 지표	81
[표 3-6] 지역별 1인당 GRDP (단위: 백만원, 명)	82
[표 3-7] 제주지역 GRDP 성장률(단위: 백만원)	82
[표 3-8] 제주도 사업체와 종사자 수 (2016년)	84
[표 3-9] 제주도 관광관련업종 종사자 비율 (2016년)	84
[표 3-10] 제주도 관광관련업종 종사자 비율추이 (단위: 개, 명)	85
[표 3-11] 조사내용 - 전문가조사	87

[표 3-12] 조사내용 - 제주관광사업체 담당자 조사	89
[표 3-13] 인식조사 요약	94
[표 3-14] 제주의 특수성 및 시사점	98
[표 4-1] 국내외 품질인증 심사기준 비교	103
[표 4-2] 국외 관광품질인증제도 조사	104
[표 4-3] 사전조사 시사점 요약	105
[표 4-4] 사전조사 시사점 반영	106
[표 4-5] 제주관광품질경영모델의 의미	108
[표 4-6] 제주관광품질인증 심사기준과 KTO 심사기준 비교 (예: 숙박)	110
[표 4-7] 숙박업 심사기준	114
[표 4-8] 음식점업 심사기준	115
[표 4-9] 교통업 심사기준	116
[표 4-10] 여행업 심사기준	117
[표 4-11] 관광지업 심사기준	118
[표 4-12] 음식점업 심사기준	119
[표 4-13] 관광사업체 규모에 따른 심사일수 산정기준	122
[표 5-1] 관련제도의 특징 및 대응	131
[표 5-2] 평정척도-시스템	134
[표 5-3] 평정기준-시스템 구축수준	134
[표 5-4] 평정기준-시스템 실행수준	135
[표 5-5] 평정척도-성과	135
[표 5-6] 평정기준-성과수준	136
[표 5-7] 평정기준-성과경향수준	136
[표 5-8] 인증등급	137
[표 5-9] 인증유효기간	137
[표 6-1] 연계방안 검토	146
[표 6-2] 중장기 수행과제	148
[표 6-3] 연도별 주요 수행과제	149
[표 6-4] 2018년도 주요사업	149
[표 6-5] 2018년 일정계획(안)	150

[그림 목차]

[그림 1-1] 연구모형	28
[그림 2-1] ISO 9001 개정 이력	30
[그림 2-2] ISO 9001 패밀리 표준의 구성	31
[그림 2-3] 품질경영 원칙 개념도	31
[그림 2-4] HLS의 구조	32
[그림 2-5] 리스크 파악 프로세스	34
[그림 2-6] PDCA 사이클에서 ISO 9001:2015 표준의 구조 표현	34
[그림 2-7] 착한가격업소	42
[그림 2-8] 전국 착한가격업소 인증 현황	43
[그림 2-9] JQ마크	45
[그림 2-10] 제주제품(JQ) 인증대상 판정기준	46
[그림 2-11] 제주제품(JQ) 인증 심사기준 Framework	47
[그림 2-12] 제주마썸마크	49
[그림 2-13] AA 인증마크	54
[그림 2-14] AA 등급백분률(예)	54
[그림 2-15] AA 관련사진	56
[그림 2-16] VAKINN 인증마크	58
[그림 2-17] VAKINN 등급점수(예)	58
[그림 2-18] VAKINN 환경마크	58
[그림 2-19] VAJINN 관련사진	59
[그림 2-20] 맨섬 마크	61
[그림 2-21] 맨섬 시상인증 마크	62
[그림 2-22] 맨섬 관련사진	62
[그림 2-23] Qualmark 인증 마크	64
[그림 2-24] Qualmark 관련사진	66
[그림 2-25] 몰타 인증 마크	67
[그림 2-26] 몰타 관련사진	69
[그림 2-27] 호주 ATAP 인증마크	70
[그림 2-28] 호주 ATAP 관련사진	72

[그림 2-29] KTO 통합관광품질 평가모델	73
[그림 2-30] KTO 통합관광품질 인증프로세스	73
[그림 3-1] 제주지역 경제성장 역량 강화를 위한 추진전략	83
[그림 3-2] 인식도 조사설계	86
[그림 3-3] 조사대상자 프로파일	87
[그림 3-4] 관광품질 결정요인 - 전문가	91
[그림 3-5] 관광품질 결정요인 - 사업체 담당자	91
[그림 3-6] 제주관광품질 정책별 중요도 인식	92
[그림 3-7] 관광품질 인증제도의 필요성 여부	93
[그림 3-8] 제주의 특수성	93
[그림 3-9] 제주특별자치도의 비전	95
[그림 3-10] 제주도 이미지 키워드	96
[그림 3-11] 제주의 이미지	97
[그림 3-12] 제주관광 산업의 핵심키워드	97
[그림 4-1] 제주관광품질인증제도 개발체계	102
[그림 4-2] 말콤볼드리지 국가품질상 평가모형	107
[그림 4-3] 제주관광품질경영 모델	107
[그림 4-4] 제주관광품질경영 모델의 특징	109
[그림 4-5] 제주관광품질인증 심사기준 Framework	109
[그림 4-6] 한국관광공사의 관광품질평가모형	110
[그림 4-7] 제주관광품질 인증심사 Flow	120
[그림 4-8] 자가진단서비스 프로세스	126
[그림 4-9] 사후관리심사 프로세스	127
[그림 6-1] KTO 모델과 통합 시 선결과제	143
[그림 6-2] KTO의 통합인증제도와 우수관광사업체의 심사기준 개발 현황	144
[그림 6-3] 제도운영 및 연계방안	146
[그림 6-4] 제주관광품질인증제도 중장기 Roadmap	147

1장

서론

제1절 연구 배경 및 필요성

1. 연구의 배경
2. 연구 목적 및 필요성

제2절 연구 범위 및 방법

1. 연구 범위
2. 연구 방법

제1절 연구의 배경 및 필요성

1. 연구의 배경

1.1 연구 주제

○ 제주관광품질인증사업 연구

- 제주도내의 기존 관광품질인증제 현황 조사
- 제주관광업계의 관광품질인증제 활용도 조사
- 한국관광품질인증제에 제주특수성을 반영하기 위한 평가기준 개발
- 제주 관광품질인증제 활성화 기본방안 수립 및 실행계획 구체화
- 관광품질통합인증제와의 연계방안 등

1.2 연구 배경

○ 제주관광품질인증제도의 체계적 운영

- 관광품질분야의 유사·중복 운영으로 인한 관광객 혼란 방지
- 관광객, 관광관련업계의 혼란 예방 및 효율적 운영·관리·홍보체계 마련 필요
- 제주지역 관광업계의 현황을 고려한 평가기준 개발 및 반영 필요

○ 관광품질통합인증제(Korea Quality) 도입에 따른 제주지역 특수성 반영 및 연계방안 마련

- 도내 기존 ‘제주 우수관광사업체’가 운영 중인 가운데, 한국관광공사의 국가단위 ‘관광통합품질인증제(Korea Quality)’ 도입 준비 중
- 국가 단위 관광품질통합인증제는 지역 특성보다 보편적으로 적용 가능한 평가기준 마련 중심

○ 기존 제주 우수관광사업체를 포함한 관광 관련 인증제의 효율적인 운영방안 수립

- 제주에서 추진 중인 우수관광사업체에 대한 제주관광업계의 참여도를 높이기 위한 홍보·관리방안 미흡
- 제주 우수관광사업체 활성화 기본 방안 및 실행계획 마련 필요

2. 연구 목적 및 필요성

2.1 연구 목적

- 국내외 관광품질인증제도 현황 분석
 - 국내외의 관광품질 관련 인증제도를 조사·분석하고 시사점을 발췌하여 이를 제주관광품질 인증제도와 시사기준을 개발하는 데 반영하고자 한다.
- 제주지역 관광 특수성 분석
 - 제주특별자치도는 우리나라 관광의 중심지로서 그 특징점을 발췌하고 정립하여 이를 더욱 계승발전하기 위하여 인증제도에 반영하고자 한다.
- 제주 관광품질인증제 기본방향 및 평가기준 마련
 - 제주관광품질인증 제도, 운영안, 심사기준을 개발하여 실제 적용이 가능하도록 개발한다.
- 제주관광품질인증제의 효율적 운영방안 수립
 - 제주관광품질인증제도 활성화를 위한 지원제도 및 효율적 운영방안을 개발하여 제시한다.
- KTO 관광품질통합인증제와의 연계방안 마련
 - 중장기적으로 KTO의 통합인증제와 연계방안을 마련하여 제시한다.

2.2 연구 필요성

- 제주관광산업 활성화
 - 제주특별자치도는 관광산업의 비중이 50% 수준에 달하는 만큼 관광산업을 보다 활성화시키는 체계의 구축이 필요하다.
- 제주관광품질 인증제도의 정착
 - 제주 우수관광사업체 인증제도가 시행 중이나, 활성화가 부족하여 이를 보다 활성화시키기 위한 제도적 보완이 필요하다
- 한국관광품질통합인증제와의 연계
 - 한국관광공사가 전국적인 통합인증제도를 개발하였으며 심사기준들이 개발되어 전국적으로 확산을 추진 중이다.
 - 한국관광공사가 개발한 제도의 적용가능성, 활용방안 등 연계방안에 대한 연구가 필요한 상황이다.

제2절 연구 범위 및 방법

1. 연구 범위

1.1 국내외 관광품질인증제도 현황 분석

- 해외 주요국의 관광품질인증 유사제도 현황 파악을 통한 국가별 장단점 분석 및 제주 적용 시사점 도출
- 국내 관광품질인증 유사제도 운영 현황 파악을 통한 타 지역과 제주 지역의 비교 및 장단점 분석

1.2 제주지역 관광 특수성 분석

- 제주지역 관광 및 관광사업체 특성을 파악하여 중요도별로 구분하여 제시
- 관광품질인증 유사제도 전반에 관한 이해관계자 인식조사 실시
 - 도내 관광업계, 관광 전문가, 여행 고관여집단 등의 의견수렴을 통한 제주관광의 지역 특수성 분석 및 적용 시사점 도출
 - ※ 조사대상, 분석내용 등 제주관광공사와 협의 후 진행

1.3 제주 관광품질인증제 기본방향 및 평가기준 마련

- KTO의 관광품질통합인증제 도입 및 제주우수관광사업체 활성화와 관련해 제주관광 품질인증제 운영 기본방향 설정
- 제주지역 관광품질 평가기준 및 세부평가항목 개발
 - 대상 분야 : 숙박업, 음식점업, 교통업, 여행업, 관광지업, 관광상품/프로그램 등
- 평가기준 적용에 있어서의 업종별 우선순위 제시 및 타당성 분석

1.4 제주관광품질인증제의 효율적 운영방안 수립

- 연차별/단계별 예산규모 및 실행계획 구체화
- 유관기관별 역할 분담 및 법적 근거 검토를 통한 관리·운영체계 마련
- 제주관광 품질인증제의 홍보 계획 및 사후관리 방안 마련
 - 품질인증제 운영 안정화를 위한 관리방안 및 구체적 추진방안 제시

1.5 KTO 관광품질통합인증제와의 연계방안 마련

○ 관광품질통합인증제로의 제주특수성 반영 방안 마련

- 평가기준 및 인증절차의 비교분석, 적용가능범위 및 적용방안을 제시한다.

○ 관광품질통합인증제와의 연계를 위한 실행계획 구체화 및 연계효용성 극대화 방안 도출

2. 연구 방법

본 연구개발 활동은 7단계를 거쳐 진행 한다. 연구모형은 [그림 1-1]과 같다.

연구개발 성과물은 제주의 특수성, 제주관광품질 인증제도, 제주관광품질 인증심사 기준, 중장기발전전략 등이다.

제주관광품질 인증제도 개발 목적은 제주특별자치도내의 관광사업체에 전파하여 사업체의 경쟁력을 강화하기 위한 것이다. 이를 위하여 바람직한 제주관광품질모델을 개발하고 적용하기 위한 제도를 설계한다. 여기에는 지원제도를 포함하고 한국관광공사가 추진하는 한국관광품질통합인증제도와의 연계방안을 모색하는 것이다.

제도를 수행하기 위한 인증심사기준을 개발하고 프로세스를 개발하여 운영이 가능하도록 개발한다.



[그림 1-1] 연구모형

2장 국내외 관광품질 인증제도 분석

제1절 국내외 인증제도 조사 분석

1. 국내 인증제도 조사 분석
2. 해외 인증제도 조사 분석

제2절 관광품질 인증제도 조사 분석

1. KTO의 관광품질 인증제도 조사 분석
2. 제주 우수관광사업체 인증제도 조사 분석

제3절 관광품질 인증제도 운영 시사점

1. 시사점 요약

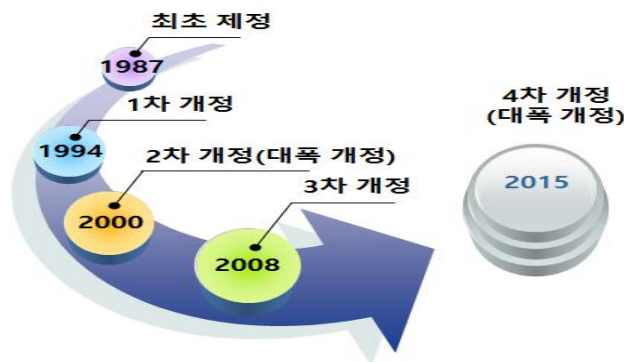
제1절 국내외 인증제도 조사 분석

1. 국내 인증제도 조사 분석

1.1 ISO 9001 : 2015 현황 조사

1) KS Q ISO 9001 : 2015 개정 이력

ISO 9001은 1987년 최초 제정 이후 2015년 제 4차에 걸쳐 개정이 이루어 졌으며, HLS 구조로의 변경을 포함하여 대폭 개정이 되었으며 2018.09.14일까지 새로운 규격으로 전환하여 인증 받을 것을 요구하고 있다.

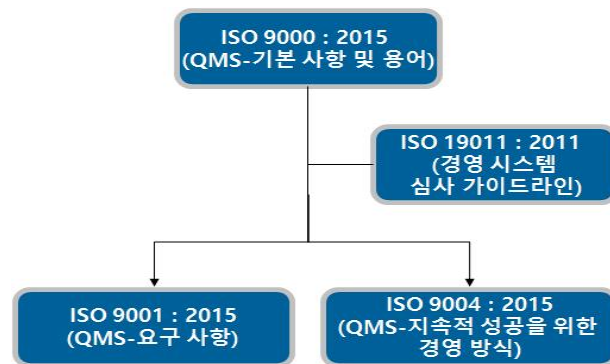


[그림 2-1] ISO 9001 개정이력

- 1959 : MIL Q 9858A 제정(미군 표준)
- 1979 : BS 5750 제정(영국 국가 표준)
- 1980 : ISO/TC 176 설치
- 1986 : ISO 8402 제정
- 1987 : ISO 9000 시리즈 제정
- 1992 : KS A 9000 시리즈 제정
- 1993 : QMS 국내 인증 제도 도입(품질경영및공산품안전관리법)
- 1994 : 1차 개정(소폭/ISO 9000 패밀리)
- 1997 : 민간 주도 인증 제도 실시(한국인정지원센터)
- 2000 : 2차 개정(대폭/전체 구성 재편)
- 2002 : ISO 19011 제정(경영 시스템 심사 가이드)
- 2008 : 3차 개정(소폭/사용자의 편의성)
- 2015 : 4차 개정(대폭/사용자의 성과 개선)

(KS Q ISO 9001 : 2015 발행, 2015. 12. 29)

2) ISO 9000 패밀리 핵심 표준의 구성



[그림 2-2] ISO 9001 패밀리 표준의 구성

3) 제품인증 국제 동향

- (1) 48개국 51개 (‘15년 기준) 인정기구에서 인증기관을 인정하여 업무 수행.
- (2) 최근 세계 각국은 시험·검사 분야 업무뿐 만 아니라 제품인정·인증정책에 대한 중요성을 인식하기 시작하여, 특히 유럽 국가들은 제품분야 인정업무를 활발히 추진되고 있음.
- ① 자국의 주력 산업 중 경쟁력이 있는 분야에 주로 제품인증 실시
- ② 캐나다, 호주·뉴질랜드는 1차 산업 분야에 치중
- ③ 일본의 S마크는 일본인정기구(JAB)에서 인정한 인증기관(JET, JQA)이 부여하는 민간인증마크로 구매자의 신호도가 높은 마크로 정착

※ IAF (International Accreditation Forum)의 다자간 상호인정 협정(MLA) 가입국 : 한국, 영국, 이탈리아, 오스트리아, 벨기에, 체코, 프랑스, 덴마크, 독일, 스페인, 핀란드, 아일랜드, 노르웨이, 루마니아, 네덜란드, 스위스, 슬로바키아, 스웨덴, 캐나다, 멕시코, 남아공, 호주, 뉴질랜드, 베트남, 중국, 미국 등 “2016년 기준 57개국 62개 인정기구가 가입”



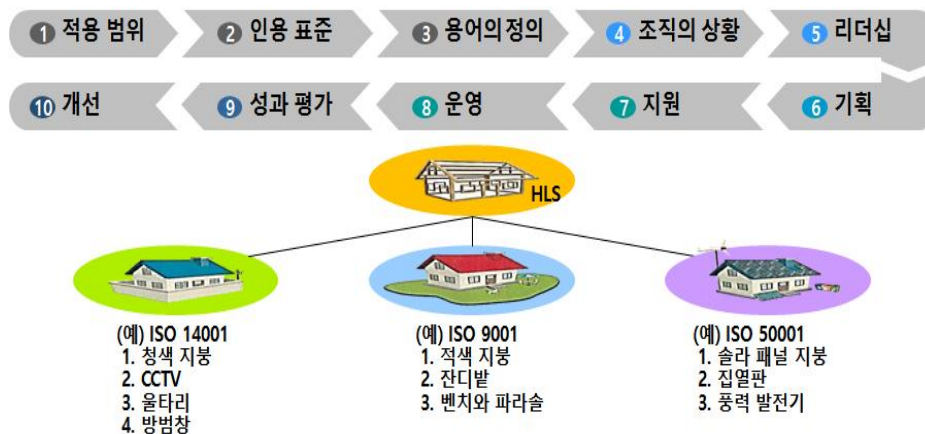
[그림 2-3] 품질경영 원칙 개념도

4) 품질 경영 원칙

5) 상위 레벨 구조(High Level Structure)

ISO/TMB/JTCG의 작업 결과물로서 경영 시스템 표준(MSS)에 대한 표준화된 구조로 동일한 제목, 동일한 텍스트, 공통의 용어 및 정의를 규정한 문서, 경영 시스템의 기본 구조를 의미하며, 경영 시스템 표준을 위한 표준으로 현재 약 20여 종에 이르는 ISO 기반의 경영 시스템 표준이 조항의 구성과 본문의 표현 방식이 각기 달라 발생하는 혼란을 해소하기 위한 모델이다.

- 기본 구조 : 모든 경영 시스템에 적용하는 구조



[그림 2-4] HLS의 구조

- (1) 각 표준은 다양한 ISO 경영 시스템 표준을 실행하는 사용자에게 편의를 주도록 상위 수준의 구조(HLS)에 따라 설계
- (2) 용어는 핵심 정의를 담고 있는 공통 용어를 중심으로 하되, 각 표준의 실정에 맞게 가감 조정
- (3) 각 표준의 내용은 동일한 구조, 공통 용어, 핵심 본문(text) 및 부속서로 구성
- (4) 적합성을 평가하는 데 사용되는 요구 사항은 표준의 본문(body) 1~10절에 수록
- (5) 경영 시스템 표준에 따라 필요한 부속서를 첨부
- (6) 제품을 ‘제품과 서비스’로 표기하고, 모든 제품의 범주(service, software, hardware and processed materials)를 포괄
- (7) ‘문서’ 및 ‘기록’ 대신 ‘문서화된 정보(documented information)’ 사용 (maintain documented procedure/retain record)
- (8) 경영 시스템의 기획 단계가 많이 강조됨.

- (9) 시스템을 수립하기 전 조직의 상황(context) 파악이 강조되며, 리스크와 기회를 결정하도록 요구함.
 - (10) 이해 관계자(고객 포함)의 명확한 파악을 요구함.
 - (11) 해당되는(relevant) 이해 관계자인지 아닌지는 조직이 결정함.
 - (12) 니즈 및 기대의 파악을 강조함.
 - (13) 적용 범위를 결정할 때 제품과 서비스의 적합을 보장하기 위한 조직의 능력 또는 책임에 영향을 주는 요구 사항은 포함되어야 함.
 - (14) 관리하여야 할 이슈를 고려하여 시스템을 수립하고 운영하도록 함.
 - (15) Risk based approach를 강조하며, 예방적 시스템 운영을 기대함.
 - (16) 예방 조치 조항이 삭제됨.
 - (17) 서비스 산업에 적용이 용이하고, 더욱 일반적인 관점으로 개정
- QMS에 적용된 HLS 구조는 ISO 9001 : 2009에서는 4번부터 8번으로 구성되어 있으나, ISO 9001 ; 2015 에서는 4번부터 10번으로 확대하여 환경 및 안전, 기타 규격과의 호환성을 위하여 유연하게 통하하여 적용할 수 있도록 구성되어 있다.

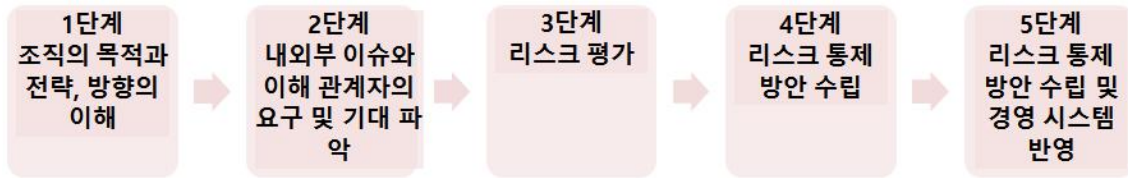
6) 조직의 상황 이해

조직은 조직의 목적 및 전략적 방향과 관련이 있는 외부와 내부 이슈를, 그리고 품질경영시스템의 의도된 결과를 달성하기 위한 조직의 능력에 영향을 주는 외부와 내부 이슈를 정하여야 한다. 조직은 이러한 외부와 내부 이슈에 대한 정보를 모니터링하고 검토하여야 한다. 이슈에는 긍정적, 부정적 요인 또는 고려할 조건이 포함될 수 있다. 국제적, 국가적, 지역적 또는 지방적이든 법적, 기술적, 경쟁적, 시장, 문화적, 사회적 및 경제적 환경에서 비롯된 이슈를 고려함으로써, 외부 상황에 대한 이해를 용이하게 할 수 있다. 조직의 가치, 문화, 지식 및 성과와 관련되는 이슈를 고려함으로써, 내부 상황에 대한 이해를 용이하게 할 수 있다.

7) 리스크 기반 접근

- 리스크와 기회의 파악 및 대응
- * 경영 시스템에 리스크 관리 도입
- 리스크 및 기회를 다루기 위한 조치 계획 수립이 조치를 경영 시스템 프로세스로 어떻게 통합하고 이행할 것인지 결정 : 조치에 대한 효과성 평가
- 리스크와 기회의 파악 및 대응은 경영 시스템의 개정판 전환 작업에서 가장 많이 준비하여야 하는 사항

- 리스크 관련 표준, 개선 기법(문제 원인 파악 및 개선)을 활용하는 것이 바람직

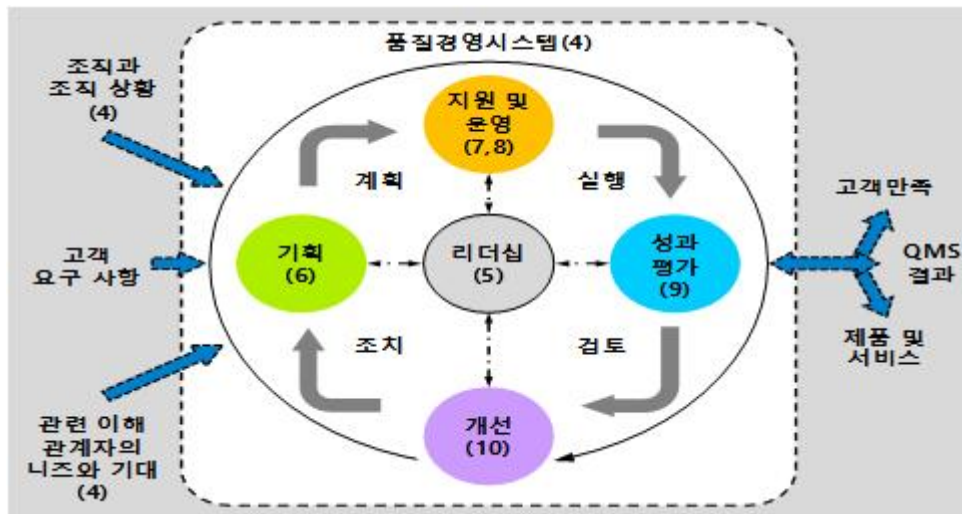


[그림 2-5] 리스크 파악 프로세스

8) 프로세스 접근 방식

- KS Q ISO 9001 : 2015의 개념

계획-실행-검토-조치 사이클, 즉 PDCA(Plan-Do-Check-Act) 사이클은 모든 프로세스와 품질경영시스템 전체에 적용될 수 있다. [그림 2-6]는 4~10.이 PDCA 사이클과 관련하여 어떻게 그룹을 이룰 수 있는지를 보여 준다.



[그림 2-6] PDCA 사이클에서 ISO 9001:2015 표준의 구조 표현

9) 최고 경영자의 리더십 강화

- 최고 경영자가 경영 시스템에 더욱 깊이 관여하도록 요구함.
- 최고 경영자는 경영 시스템 요구 사항이 조직의 프로세스에 제대로 반영되고, 이를 기반으로 효과적인 경영 시스템으로 통합되어 방침 및 목표가 조직의 전략적인 방향과 호환될 수 있도록 함.
- 궁극적으로 최고 경영자는 경영 시스템의 효율적인 운영을 통한 조직의 경영 이익 극대화를 위하여 선두에서 리더십을 발휘함.

10) KS Q ISO 9001:2015 실행의 이점

품질경영시스템의 도입은 조직의 전체적인 성과를 개선하고, 지속 가능한 발전 계획(initiative)을 위한 견실한 기반을 제공하는 데 도움이 될 수 있는 전략적 의사결정이다.

이 표준을 기반으로 한 품질경영시스템의 실행이 조직에 미치는 잠재적 이점은 다음과 같다.

- a) 고객 요구사항, 그리고 적용되는 법적 및 규제적 요구사항에 적합한 제품 및 서비스를 일관되게 제공할 수 있음.
- b) 고객만족을 증진하기 위한 기회를 촉진함.
- c) 조직의 상황 및 목표와 연관된 리스크와 기회를 다룸.
- d) 규정된 품질경영시스템 요구사항에 적합함을 실증할 수 있음.

이 표준은 내부 및 외부 당사자에 의해 활용될 수 있다.

이 표준은 다음과 같은 필요성(need)을 나타내려고 의도된 것은 아니다.

- 상이한 품질경영시스템의 구조 통일화
- 이 표준의 조항 구조에 따른 문서화의 정렬
- 조직 내에서 이 표준의 특정 용어 사용

이 표준에서 규정된 품질경영시스템 요구사항은 제품 및 서비스에 대한 요구사항과 상호 보완적이다.

11) ISO 9001 : 2015 주요 요구사항

ISO 9001 : 2015 요구사항은 서문, 1. 범위, 2. 인용표준, 3. 용어 및 정의, 4. 조직의 상황, 5. 리더십, 6. 기획, 7. 지원, 8. 운용, 9. 성과평가, 10. 개선 등 10항목이 있으며 심사지 적용되는 항목은 4항부터 10항 까지 심사가 이루어진다.

[표 2-1] ISO 9001:2015 주요 요구사항

ISO 9001 요구사항	세부 이행요구사항
4. 조직의 상황	4.1 품질방침의 수립 조직은 조직의 목적 및 전략적 방향과 관련이 있는 외부와 내부 이슈를 그리고 품질경영시스템의 의도된 결과를 달성하기 위한 조직의 능력에 영향을 주는 외부와 내부 이슈를 정하여야 한다.
5. 리더십 5.2 방침	5.2.1 품질방침의 수립 최고경영자는 다음과 같은 품질방침을 수립, 실행 및 유지하여야 한다. a) 조직의 목적과 상황에 적절하고 조직의 전략적 방향을 지원 b) 품질목표의 설정을 위한 틀을 제공 c) 적용되는 요구사항의 충족에 대한 의지표명을 포함

	d) 품질경영시스템의 지속적 개선에 대한 의지표명을 포함
6. 기획 6.1 리스크와 기회를 다루는 조치	6.1.1 품질경영시스템을 기획할 때 조직은 4.1의 이슈 및 4.2의 요구사항을 고려하여야 하며 다음 사항에 대하여 다루어야 할 필요성이 있는 위험 및 기회를 결정하여야 한다. a) 품질경영시스템이 의도된 결과를 달성할 수 있음을 보증 b) 바람직한 영향의 증진 c) 바람직하지 않은 영향의 예방 또는 감소 d) 개선 달성
7. 지원 7.1 지원	7.1.2 인원 조직은 품질경영시스템의 효과적인 실행, 그리고 프로세스의 운용과 관리에 필요한 인원을 정하고 제공하여야 한다. 7.1.3 기반구조 조직은 프로세스의 운용에 필요한, 그리고 제품 및 서비스의 적합성 달성에 필요한 기반구조를 결정, 제공 및 유지하여야 한다.
8. 운용 8.5 서비스 제공	8.5.1 서비스 제공의 관리 조직은 서비스 제공을 관리되는 조건하에서 실행하여야 한다. 관리되는 조건에는 해당되는 경우, 다음 사항이 포함되어야 한다. a) 다음을 규정하는 문서화된 정보의 가용성 - 제공되어야 하는 서비스의, 또는 수행되어야 하는 활동의 특성 - 달성되어야 하는 결과 b) 적절한 모니터링 자원 및 측정 자원의 가용성 및 활용 c) 프로세스 또는 출력의 관리에 대한 기준, 그리고 제품 및 서비스에 대한 합격 판정기준이 충족되었음을 검증하기 위하여, 적절한 단계에서 모니터링 및 측정 활동의 실행
9. 성과평가 9.1 모니터링, 측정, 분석 및 평가	9.1.2 고객만족 조직은 고객의 니즈 및 기대가 어느 정도 충족되었는지에 대한 고객의 인식을 모니터링 하여야 한다. 조직은 이 정보를 수집, 모니터링 및 검토하기 위한 방법을 결정하여야 한다.
10. 개선	10.2 부적합 및 시정조치 불만족에서 야기된 모든 것을 포함하여 부적합이 발생하였을 때, 조직은 다음 사항을 실행하여야 한다. a) 부적합에 대처하여야 한다. b) 부적합이 재발하거나 다른 곳에서 발생하지 않게 하기 위해서, 부적합의 원인을 제거하기 위한 조치의 필요성을 다음 사항에 의하여 평가하여야 한다. - 부적합의 검토와 분석 - 부적합 원인의 결정 - 유사한 부적합의 존재 여부 또는 잠재적인 발생 여부 결정 c) 필요한 모든 조치의 실행 d) 취해진 모든 시정조치의 효과성 검토 e) 필요한 경우, 기획 시 결정된 리스크와 기회에 갱신 f) 필요한 경우, 품질경영시스템의 변경 시정조치는 직면한 부적합의 영향에 적절하여야 한다.

1.2 서비스 KS S 2005 휴양 콘도미니엄 서비스 조사 분석

ISO 및 KS가 요구하는 심사기준은 JTO 우수관광사업체 심사기준에 비해 그 구체성이 부족하여 심사원의 관점에 따라 평가결과에 편차가 발생할 우려가 있다.

[표 2-2] 서비스 KS S 2005 심사기준

KS S 2005 요구사항	세부 이행요구사항
4.기본 사업 체제	<p>4.1 경영구조 콘도 서비스 사업자는 적절한 사업 수행을 위한 경영구조와 운영체계를 갖추어야 한다.</p> <p>a) 기업의 경영구조가 명확히 확립되어 있어야 한다.</p> <p>b) 외부 감사에 의한 회계 감사를 정기적으로 실시해야 하다.</p> <p>4.2 조직 구조 콘도 서비스 사업자는 공식적이고 세분화된 조직 구조를 확보하여 적절한 사업수행이 이루어지도록 세부 활동에 대한 책임 영역을 확립하여야 한다.</p>
5.인력	<p>5.1 기본 사항 a) 콘도 서비스 사업자는 양질의 서비스를 제공할 수 있는 전문 인력을 확보하여야 한다.</p> <p>5.2 일반 요건 b) 콘도 서비스 사업자는 콘도 서비스의 질 향상을 위하여 콘도 종사자에게 충분한 교육 훈련을 실시하여야 한다.</p>
6.시설	<p>6.1 기본 사항 c) 콘도 회원 및 일반 이용객의 안전과 소지품 도난 방지를 위해 확실한 안전 예방책을 갖추고 있어야 한다.</p> <p>6.2 일반 요건 a) 침구류는 이용객의 불편이 없도록 충분히 제공하고 청결하게 유지되어야 한다.</p> <p>b) 가구와 전자제품 등은 파손 및 고장이 없어야 하며, 안전성이 확보되어야 한다.</p>
7.안전 및 환경관리	<p>7.1 고객 안전확보 고객의 안전을 안정적으로 유지 및 확보하기 위하여 비상 상황에 대처하고, 대응하는 대책과 방안을 확보하여야 한다.</p>
8.품질시스템	<p>8.1 품질방침 콘도 서비스 사업자는 서비스 품질 유지를 위한 일반 원칙을 수립하고, 품질과 관련한 문서를 유지하며, 모든 콘도 종사자의 적극적인 참여와 협조를 꾀해야 한다.</p>
9.고객의 소리와 만족도 평가	<p>사업자는 수립된 정보를 활용하여 고객만족도를 평가할 수 있는 절차를 갖추어야 한다.</p>

1.3 CCM(소비자 중심 경영)

고객중시의 대표적인 인증제도인 CCM은 리더십, 체계, 운영, 성과관리의 4대 범주를 축으로 하여 심사기준을 개발하여 운영하고 있으며 '17년7월 현재 166사(대기업 108, 중소기업 58)가 인증을 취득하여 운영하고 있다.

[표 2-3] CCM 평가기준

대분류	중분류	소분류
1. 리더십	1.1. 최고경영자의 리더십	1.1.1. 최고경영자의 리더십
		1.1.2. 최고고객책임자의 권한과 책임
	1.2. CCM 전략	1.2.1. 소비자중심경영 전략 개발·실행
		1.2.2. 소비자중심경영의 공유
2. CCM 체계	2.1. 조직관리	2.1.1. 소비자중심경영 관련 조직
	2.2. 자원관리	2.2.1. 소비자중심경영 관련 자원
	2.3. 교육관리	2.3.1. 소비자중심경영 관련 교육
	2.4. 문서관리	2.4.1. 소비자중심경영 관련 문서관리
3. CCM 운영	3.1. 소비자정보제공	3.1.1. 소비자정보제공
	3.2. VOC 운영	3.2.1. VOC 체계 및 활용
	3.3. 소비자불만관리	3.3.1. 소비자불만 사전예방
		3.3.2. 소비자불만 사후관리
4. 성과 관리	4.1. CCM 성과관리	4.1.1. 소비자중심경영의 성과목표
		4.1.2. 소비자중심경영의 소비자 효용
		4.1.3. 소비자중심경영 평가결과 환류

1.4 서비스 품질경쟁력 우수기업

서비스 품질경쟁력 우수기업은 리더십, 서비스품질 경영전략, 고객정보(시스템)의 운영 및 활용, 고객접점 서비스 운영관리, 인적자원 및 조직관리, 효율적인 자원의 활용, 서비스 성과관리 등 구성되어 운영하고 있다.

[표 2-4] 서비스 품질경쟁력 우수기업 평가기준

심사항목	세부평가내용	배점	
1. 리더십	1-1. 서비스 경영철학 1-2. 서비스 리더십과 기업문화 1-3. 기업윤리와 사회적책임	50 50 50	150 (15%)
2. 서비스품질 경영전략	2-1. 서비스품질 목표 및 수립체계 2-2. 서비스품질 실천계획 수립 및 전개 2-3. 서비스품질 평가체계와 활용	50 50 50	150 (15%)
3. 고객정보(시스템)의 운영 및 활용	3-1. 고객과 시장에 대한 구분체계 3-2. 고객정보 및 VOC 수집체계 3-3. 고객정보 및 VOC 대응체계 3-4. 고객요구사항의 해결 및 활용체계	20 20 30 30	100 (10%)
4. 고객접점 서비스 운영관리	4-1. 접점업무 프로세스의 고객지향성 4-2. 서비스표준(화)의 설정 및 이행정도 4-3. 고객불만 처리 및 서비스회복 4-4. 서비스 프로세스 개선 및 운영성과 4-5. 제품/서비스의 안전 및 품질시스템	40 40 40 40 40	200 (20%)
5. 인적자원 및 조직관리	5-1. 종업원의 동기부여 및 참여 5-2. 종업원의 교육훈련 및 인재육성 5-3. 종업원의 복리후생 및 만족 5-4. 협력업체 관리 및 지원체계	30 30 20 20	100 (10%)
6. 효과적인 자원의 활용	6-1. 재정적 목표와 관리 6-2. 시설환경의 유지관리 및 개선 6-3. 정보와 지식관리	30 30 40	100 (10%)
7. 서비스 경영성과	7-1. 시장성과(CSI, SQI, MS 등) 7-2. 재무성과(수익성, 성장성, 안전성 등) 7-3. 기타성과(업무혁신, 대외활동성과 등)	80 80 40	200 (20%)

1.5 우수숙박시설 (굿스테이)



굿스테이는 문화체육관광부와 한국관광공사가 국내 우수 중저가 숙박시설 육성 및 건전한 숙박문화 조성을 위해 제정한 우수 숙박 브랜드이다.

1.5.1 굿스테이 지정

굿스테이는 아래에 조사 분석되는 ‘아름다운 맛집’, ‘착한 가격업소’와 더불어 가성비를 중시하는 인증제도이다. 이들 제도의 공통점은 제주특별자치도의 물가안정과 관광객들의 만족도 향상이다. 이를 위하여 이들 인증제도는 적절한 가격에 우수한 서비스를 제공하는 숙박, 음식, 미용, 세탁 등의 업종을 대상으로 실시하고 있다.

제주특별자치도 내의 굿스테이 지정현황은 10개 숙박업소 수준에 머물고 있다.

[표 2-5] 제주특별자치도 내 굿스테이 지정 현황

No	업소명	관리자	소재지	홈페이지	전화번호
1	비치스토리 호텔	고근택	제주시 조천읍 조함해안로 492-5	beachstoryhotel.com /	784-7400
2	디셈버호텔	김민철	제주시 삼무로1길 15	-	745-7800
3	에쿠스모텔	정명석	서귀포시 안덕면 화순중앙로 54번길 5	www.alljeju.co.kr	792-2341
4	늘송파크텔	박노환	제주시 원노형5길 22	www.nepark.co.kr	747-9909
5	예하게스트하우스	허윤선	제주시 삼오길 9	www.yehaguesthouse.com	070-4012-0080
6	다이아몬드호텔	김성삼	제주시 신대로12길 42	www.dhj.co.kr/	742-7744
7	나비스호텔	박한수	제주시 애월읍 애월해안로 885	www.hotelnavis.co.kr /	4348-7337
8	제주메이플호텔	박성희	제주시 원노형3길 41	www.hotelmaple.com	745-6775
9	제주알(R)호텔	조창수	제주시 서광로14길 5	www.jejurhotel.com	757-7734
10	제주알(R)호텔 서귀포점	류형주	서귀포시 중정로 14	www.rgeho.com	733-5477

1.5.2 굿스테이 법적 필수 기준

- ☒ 외국인에게 서비스(숙박요금 등 이용정보 안내 서비스 등을 말한다)를 제공할 수 있는 체제를 갖추고 있을 것

- ☑ 안내데스크에 요금표를 제시하고 신용카드 결제가 가능할 것
- ☑ 조명, 소방 및 안전관리 등은 관련 법령으로 정한 기준에 적합하게 유지하고 정기적으로 점검하고 관리할 것
- ☑ 관광객을 맞이하는 프론트 등의接客공간이 개방형 구조일 것
- ☑ 주차장 차단막 제거 및 폐쇄형 구조물이 없을 것
- ☑ 건물 내부 및 외부에 시간에 따른 차등요금제 실시에 대한 공지를 하지 아니할 것
- ☑ 성인방송을 제공하는 경우에는 청소년의 이용을 제어할 수 있는 장치를 갖추고 있을 것

[표 2-6] 굿스테이 심사기준

항목	평가지표	
시설 및 위생관리 부분	객실 및 욕실청결 및 관리 수준	* 객실 청결상태 객실 관리상태 냉·난방 및 방음상태 비품(컵, 빗, 화장품, 드라이기 등) 보유여부
	욕실 관리수준	* 욕실 청결상태 욕실 관리상태 비품(비누, 샴푸/린스, 수건, 샤워용품 등) 보유여부
	건물 내·외부 관리수준	* 리모델링 여부 내·외부 파손부분 보수 관리 상태
	침구류 관리 상태	* 침구류(이불/베개) 포사용 여부 침구류 세탁상태 침구류 악취발생 여부
건전성 부문	영업장내 유흥주점 및 안마시술소등의 입점 여부	(영업장으로부터 반경 50m이내 유흥업소 40%이상 밀집 여부)
	온라인 대실 공지 금지	
고객 서비스 부문	예약가능 여부 및 환불공지 여부	*인터넷 예약 및 상시예약 가능 여부 환불공지 및 안내 여부
	연박 가능 여부	
	비즈니스 이용시설 지원가능	* 인터넷 전용선 및 PC 여부
	외국어 서비스 제공가능 여부	* 종사원 외국어 구사 가능 여부 관광안내서비스 1330 사용가능
	종사자接客응대 서비스 및 용모	* 친절도 및 고객접객 태도, 근무자 복장 등
	콜서비스(모닝콜) 제공 유무	* 콜서비스 기기설치 및 작동 여부
	주변 관광지 안내자료 비치 여부	* 홍보물 및 간행물 비치여부
	장애인 편의 시설 제공여부	
소방 안전 관리 부문	객실/복도 소화기, 비상손전등, 완강기(3층이상) 관리상태	
	비상등 작동, 비상 통로 장애여부, 비상구 개폐 여부	
가산점	공사 홈페이지 업소별 홍보페이지 내 공정위 『소비자분쟁해결기준』 공지	

1.6 착한가격업소

‘착한 가격업소’는 2011년부터 행정안전부가 시행 중이며 저렴한 가격에 우수한 서비스를 제공하는 업소를 지정해 쓰레기봉투값 보조, 소상공인 정책자금 우대금리 등의 인센티브를 제공하는 제도다.



[그림 2-7] 착한가격업소

착한가격업소는 정부와 지방자치단체가 지정한 물가안정 모범업소이다. 소비자에게는 저렴한 가격에 우수한 서비스를 제공하고 업소에게는 다양한 혜택을 지원함으로써 물가를 안정시켜 서민경제를 활성화시키기 위하여 운영하고 있다.

[표 2-7] 착한가격업소 지원제도

항목	평가지표
금리 혜택	기업은행대출 신청 시 0.25%P 범위내에서 금리를 추가 감면
보증 혜택	신용보증기금 보증한도 적용 배제 및 보증 수수료 우대 혜택 *자기자본3배 한도 적용을 배제하고, 보증수수료0.1%P차감
	지역 신용보증재단 보증한도를 확대, 보증수수료 감면 *1억원 한도 내에서 전액보증, 산출 보증료율 0.2%P감면
운영 지원	요리연구가 초빙 특강 등 요리연구 기회 제공
	벤치마킹을 위한 동종업계 서비스 탐방 기회 제공
	고객만족 서비스 교육 지원
정책 혜택	기획재정부 물가안정관리 정부포상 시, 물가안정모범업소 우선고려
	국세청모범납세자 선정을 위한평가 시, 물가안정 모범업소 가산점 부여
기타 지원	행정안전부와 지자체에서 착한가격업소를 다양한 매체를 통하여 적극 홍보
	쓰레기봉투 무상제공, 상하수도감면 등

전국의 착한가격업소 인증현황은 [그림 2-9]와 같다. 제주특별자치도는 2016년 현재 137개가 인증되어 있다.



[그림 2-8] 전국 착한가격업소 인증 현황

착한가격업소의 평가기준은 가격기준을 매우 중시하여 60점 비중을 차지하고 있다. 그 평가기준은 [표 2-9]와 같다.

[표 2-8] 착한가격업소 평가기준

항목	평가지표
가격기준	지역의 평균가격 이하의 품목이 있을 것
	가격 안정을 위해 1년 이내 가격을 인하한 품목이 있을 것
	가격 안정을 위해 가격을 동결하고 있는 품목이 있을 것
	지역의 평균 가격 이하의 품목이 여러 개가 있을 것
위생 청결 기준	바닥 내수처리 및 수세, 배수시설의 청결도
	청결한 위생복, 위생장갑, 위생모, 위생마스크 등 착용도
	식탁 의자 정리도, 행주 등 용도별 사용, 소독용품 비치 또는 손씻기
	시설 설치, 정수기 위생관리 수준 등
	오수 악취 없도록 수세 소독 및 환기 등 관리 정도 - 세척제, 에어타월 또는 위생종이 구비, 남녀 구분 등
	창고, 벽 천장(조명시설 등), 환기 방충시설 등 청결 관리 - 바닥 선반 등 세척 및 청결 유지 정도
서비스 기준	종사자의 친절도
공공성 기준	옥외가격 표시제 및 원산지 표시제 등 중앙 및 지자체 시책 이행 여부

제주특별자치도에서는 착한가격업소 지정 기준을 자율적으로 변경할 수 있게 되었다. 2017. 11. 06일 행정안전부(이하 행안부)는 최근 17개 시·도 가운데 특별자치시·도인 세종시와 제주도에 대한 특례를 인정해 자율적으로 착한가격업소 지정·취소 등에 관련된 기준과 절차를 정할 수 있는 '착한가격업소 지원에 관한 표준조례안'을

마련했다.

이에 따라 제주특별자치도는 도내 착한가격업소 지정 기준을 현행 가격 기준에서 섬 관광지라는 지역특성을 고려한 가격 대비 성능(가성비) 기준으로 변경해나갈 방침이다. 현재 가격 60점, 청결·위생 30점, 친절도 10점으로 정량화된 지정기준을 업소의 위치와 특성을 바탕으로 물류비 부담, 임대료, 인테리어 비용, 종업원 친절도 등을 종합적으로 고려해 변경할 계획이다.

또한, 착한가격업소로 수를 500여개로 확대 지정하는 방안도 검토 중이다. 현재 외식업에 집중된 업종도 이·미용업, 세탁업, 숙박업 등을 더욱 확대해 나갈 방침이다.

제주도는 2014년 이후 2018년까지 착한가격업소에 77백만원/년을 지원하여 상수도 사용료 50톤/월을 감면하고 있다.

[표 2-9] 착한가격업소 지정 현황

시	구분	업소명	업소명	업소명
제주시	Food	1080칼국수	마중물삼계탕	용담생국수
		3000냥국수	무진장식당	월척
		감나무집	미루네	이서림
		겐짱야	민봉태중화요리	이오리
		공설식당	베라체한우촌	인풍감자탕
		국수와냉면	복단지식당	일오삼가든
		근고기세상	본가	전설의짬뽕
		김희선제주몹국	부지쟁이	제주토속
		길벗식당	산내들식당	좁너마을뚝배기
		감돈흑돼지	삼주손칼국수	착한짜장면
		꽃가마식당	서림냉면	천하대장군
		남도별미식당	서문뒀고기	추가네
		내가찾은맛고을	선우식당	추억의집
		내도바당	성춘식당	코코분식
		다해복국	승범이네집대영회센타	쿠아이라
		대관원	시골한우촌	탐라가든
		도남오거리도남점	시니어손맛집	한우네백년해장국
		도남오거리외도점	신해바라기	해물잔치
		도남칼국수	쌍고동	현기네식당
		도두해녀의집	양반촌분식	현옥식당
		돈가	어마장장	황궁쟁반짜장신춘반점
		동우네	어우렁국수	황궁쟁반탐라원
		떡볶이대학라면학과	엄마비빔밥	효동각
		또다시영림	영동분식	후년하우스
		마라톤식당	예소담	흑돈꿈

		마라톤식당2호점		
	Beauty	도남미용원	은가미용실	정다운헤어샵
		라영미용실	이애란헤어샵	주헤어커커
		머리만지는남자	이화진미용실	지혜미용실
		머리하기좋은날	인성미용원	한가위미용실
		박옥순헤어샵	자매미용실	행복한머리방
		아름다운사람들		
	Clean	아담세탁소	정든세탁소	
	Lodging	길하우스		
서귀포시	Food	가정식당	둘비정원	세자매식당
		강정정식뷔페	맛나리	新동성식당
		금바우	맛있는집	우리네갈비
		김대감숯불갈비	뽕살집	창훈이네
		낙지마당	삼겹살파티	태일식당
		대광장식당	생원전복	피자란?
		동그라미식육식당	서귀포손칼국수	하나로국밥
		두꺼비식당	성광식당	행복한밥상뷔페
	Beauty	가위손미용원	아름다운풍경미용실	원희네자르지오
		삼성미용원	영미용실	웰빙미용원
		삼진미용실	영미헤어라인	장미미용실
		삼화미용원	영천미용원	헤어스토리샵
	Clean	백마세탁소	세창세탁소	스피드세탁소
	Sauna	약천탕		

1.7 JQ (Jeju Quality)



2017년 6월 제주특별자치도는 제주의 청정하고 우수한 제품임을 도지사가 인증하는 ‘제주제품 인증(JQ마크)’을 개발하였다. 제주도는 제주경제통상진흥원을 인증대행 기관으로 지정하고 인증심사를 실시하였다.

제주산 원료를 사용하고 제주에서 생산된 제품을 기본 원칙으로 하고 농·임산물, 수산물, 축산물, 가공식품, 공산품 등을 대상 품목으로 한다.

[그림 2-9] JQ마크

‘제주제품(JQ)’ 인증제도는 제주산 제품의 안전성과 제품 품질을 보장하고 제주도의 경제를 활성화하기 위하여 개발 및 운영되므로 제주에서 생산 및 재배된(Made in Jeju & Born in Jeju) 생산품을 인증대상으로 한다. ‘제주제품(JQ)’ 인증제도를 운영하는 근본 목적에 부합하는 인증신청 대상을 판정하는 것이 전제조건이다. 이와 관련된 인증대상의 적합성 판정기준은 [그림 2-10]에서 보는 바와 같다.

원료 \ 생산	제주 생산	외지 생산
제주 원료	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Made in Jeju - 기본적 인증심사 대상 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 외지 생산 - 제한적 인증심사대상 - 주원료가 1종일 경우 : 100% 제주원료 사용제품 (예: 흑돼지 햄) - 주원료가 2종 이상일 경우 : 주원료 합산이 함량 기준 50% 초과 제품 (단, 나머지 주원료가 제주에서 충분한 공급이 불가능한 경우) ▪ 심의위원회의 결정
외지 원료	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Made in Jeju - 제한적 인증심사대상 - 제주의 고유명칭, 전통성 또는 상징성을 제품명에 사용한 제품(예: 돌하르방, 제주감귤초코렛) - Only Jeju의 성질, 성능, 성격, 가치 ▪ 심의위원회의 결정 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 인증심사 대상 아님

[그림 2-10] 제주제품(JQ) 인증대상 판정기준

1.7.1 제주에서 재배되고, 제주에서 생산된 제품(Made in Jeju¹⁾ & Born in Jeju²⁾)

제주도에서 재배된 원자재를 이용하여 제주도 내에서 제조, 가공된 상품을 의미한다. 이는 본 제주제품(JQ) 인증심사의 기본적인 심사 대상이 된다.

1.7.2 제주에서 생산된 제품(Made in Jeju)

원자재는 외지에서 수입, 구매하여 제주도내의 가공공장에서 제조, 가공된 상품을 의미한다. 이는 제주도의 문화적 특징(제주 DNA)을 상징하거나 표현하는 것에 한하여 심의위원회의 판단에 따라 인증대상 여부를 판정한다.

제주의 문화적 특징은 제주도의 가치를 반영하는 것으로 외지인(혹은 외국인)의 호감과 관심을 불러 일으킬만한 제주의 특징적인 것을 의미한다. 이는 기본적으로 제주의 지리적 특성과 전통성 및 상징성(제주의 이미지)에 제주만의 청결성과 이국적(한국적)인 이미지를 포함하고 있다.

다음의 경우, 제주에서 생산된 제품(Made in Jeju)임에도 인증대상으로 하지 않는다.

- 제조원가 중 외지의 원자재 구매비율이 매우 높고 가공비율이 극히 일부에 지나지 않는 경우, 단 제주도내에서 채집, 가공이 곤란한 원자재의 경우는 인증대상으로 할 수 있다.
- 제주도의 문화적 특징이 전혀 보이지 않는 경우
- 제주의 민속양식을 어지럽힐 가능성이 있는 제품

1) 제주도내 가공공장에서 제조, 가공된 상품.

2) 제주도에서 재배되거나 채집된 농임축산물, 수산물에 국내산을 포함한다.

- 제품안전측면에서 그 위험성이 매우 높은 경우
- 기타, 심의위원회가 인정하지 않는 경우

1.7.3 제주에서 재배된 제품(Born in Jeju)을 사용한 외지 생산품

제주도내에서 생산되거나 채집된 원자재를 이용하여 외지에서 제조, 가공된 상품을 의미한다. 제주제품(JQ) 인증은 제주도 산업의 경쟁력강화를 위한 제도의 기본적인 취지에 적합한 상품에 한한다. 이는 제주도의 문화적 특징(제주 DNA)을 상징하거나 표현하는 것에 한하여 심의위원회의 판단에 따라 인증대상 여부를 판정한다.

다음의 경우, Born in Jeju임에도 인증대상으로 하지 않는다.

- 제주의 민속양식을 어지럽힐 가능성이 있는 제품
- 제주도내 제조, 가공된 제품과 경쟁하는 제품
- 주원료 1종인 경우, 제주산 원자재비율이 100 % 아닌 경우, 또는 주원료 2종 이상인 경우 주원료 합산 비율이 50% 이하인 경우, 단 이 경우에는 제주에서 해당 원부재료의 수급이 어렵거나 충분하지 않는 경우에 한정한다.
- 제품안전측면에서 그 위험성이 매우 높은 경우
- 제주도산이라고 특정지을 수 없는 국내산 수산물을 사용한 경우
- 기타, 심의위원회가 인정하지 않는 경우

1.7.4 심사 및 인증

인증기준은 제주특별자치도 인증 생산품 관리 및 통합상표에 사용에 관한 조례 및 동 시행규칙 내 인증기준을 적용하여 국가 법령 기준과 유통업체 평가 기준, 해외 인증 기준 등을 반영한 경영시스템, 운영관리, 제품적합성 분야 심사에서 총 1000점 만점 중 700점 이상 취득해야 인증받을 수 있다. 연 4회 대상업체를 모집하고 심사한다.



[그림 2-11] 제주제품(JQ) 인증 심사기준 Framework

2017년 12월 현재 32개 업체 135개 품목이 인증을 취득하였다.

[표 2-10] JQ 인증업체

종류	업체명	주소	인증품목
농임산물	영실표고	제주시 용담로5길 25호	산양삼
	제주시 산림조합 임산물유통센터	제주시 애월읍 광령남 서길 40	화고세트,흑화고세트,동고세트,향고세트,동고,향고,향 신,절편80,건표고pp70(신),건표고pp70(pb),건고 사리선물세트,삶은고사리500,건고사리pp50(신),건 고사리pp50(pb),건도라지pp50,건도라지pp50(신), 건도라지pp50(pb),건더덕pp50,건더덕pp70(신),건 더덕pp70(pb),임산물특선세트1호,임산물특선세트6 호,임산물특선세트10호
수산물	올래씨푸드	제주시 애월읍 신업안 3길 55	옥돔,고등어,갈치
	영어조합법인 탐 라바당	제주시 도두봉2길 30	갈치,고등어
	향아수산영어조합 법인	제주시 도리로 67	옥돔,고등어,갈치,조기
	(주)청룡수산	서귀포시 남원읍 일주 동로 7825	옥돔,은갈치,고등어,참조기
축산물	영농조합법인 탐 라인	제주시 애월읍 광봉로 148	돈육
	농업법인 몬트락	제주시 조천읍 번영로 1672	돈육,우육
	농업법인 (주)한들 코리아(다인유업)	제주시 구좌읍 덕행로 519-46	제주폴먹은 유기농우유
	(주)청록담	제주시 한림읍 금능농 공길 48-16	돈육포장육
	(주)삼양제주우유	제주시 한림읍 월각로 956	유기농이시돌목장우유,유기농이시돌목장저지방우유, 제주의아침내츨우유,제주의아침저지방우유,제주맑 은우유,제주우유,제주의마음,유기농우유(초록마을), 유기농저지방우유(초록마을),SSG우유,SSG저지방우 유,제주도푸른자연을 담은 유기농우유,제주도푸른자 연을 담은유기농저지방우유,생협제주방목우유,생협제 주방목저지방우유
	농업회사법인(주)다 인유업	제주시 구좌읍 덕행로 519-46	제주폴먹은친환경무항생우유,제주목초우유,제주청정 우유,제주목초친환경무항생우유
가공식품	초하루	제주시 평화로 2715 제주관광대학교 창업 보육센터 312	제주감귤식초,제주레드비트식초
	농업법인 (주)한들 코리아(다인유업)	제주시 구좌읍 덕행로 519-46	제주폴먹은 플레인요거트,제주폴먹은치즈 친환경무 항생
	농업회사법인 제 주콩산업(주)	제주시 애월읍 신상로 213-5	제주콩으로만든삼다두유,제주콩으로만든삼다두유그 린
	제주생영농조합법 인	제주시 애월읍 애원로 283	오메기술,고소리술,세우리,니모메
	영농조합법인 무 궁무진	제주시 도두봉2길 36	감귤김치,감귤백김치,갯김치,겉절이,깍두기,동치미,맛 김치,물김치,백김치,백년초동치미,백년초백김치,보쌈 김치,부추김치,석박지,열무김치,자리젓갈,파김치,포기 김치
	농업회사법인(주)일 해	제주시 조천읍 함와로 321	보석굴 파우치,보석굴 8호,보석굴 16호,보석굴 파 우치세트,몽글몽글 파우치,몽글몽글 파우치세트,탐나

			는 감귤 초콜릿 8호,탐나는 감귤 초콜릿 12호,탐나는 감귤 초콜릿 24호,탐나는 감귤 초콜릿 화이트 8호,탐나는 감귤 초콜릿 화이트 12호,탐나는 감귤 초콜릿 화이트 24호,보석귤 초코에 풍당 파우치,보석귤 초코에 풍당 화이트 파우치
에코소랑	서귀포시 인정오름로 85번길 41		백년초 발효과실원,매실 발효과실원,감귤 발효과실원
남현식품	제주시 아연로 180		맛김치 200g,맛김치 500g,맛김치 1kg,맛김치 3kg,맛김치 5kg,포기김치 1kg,포기김치 3kg,포기김치 10kg,절임배추 10kg
(주)에버그린	서귀포시 남원읍 남조로 468		제주건귤화이트초코
생드르영농조합법인	제주시 조천읍 신촌남 8길 220-25		감귤즙
한라산성암영귤농원영농조합법인	제주시 능산길 73		100%성암유기농영귤과즙
농업회사법인(주)식회사아침미소	제주시 첨단동길 160-20		수제요구르트,자연스트링치즈,수제자연구워먹는치즈
초하루	제주시 평화로 2715 제주관광대학교 창업보육센터 312		맛있는감귤초
농업회사법인(주)제주홍암가	서귀포시 남원읍 일주동로 7506		홍암유기농발아콩보리
농업회사법인(주)제주원푸드	제주시 조천읍 남조로 3길 112		허니버터감귤칩,햇살품은감귤칩
제주고소리술익는집	서귀포시 중산간동로 4726		고소리술(도자기)
제주술익는집	서귀포시 중산간동로 4726		오메기맑은술
제주자연영농조합법인	제주시 조천읍 함와로 465		제주사랑한라봉,제주자연감귤과즙,제주자연키위과즙,한라봉잼
농업회사법인(주)다인유업	제주시 구좌읍 덕행로 519-46		제주폴먹은딸기요거트,제주목초우유로만든요거트
제주특별자치도개발공사	제주시 조천읍 남조로 1717-35		제주삼다수

1.8 제주마썸



[그림 2-12] 제주마썸마크

제주지역 중소기업은 열악한 유통인프라 및 마케팅 역량 부족으로 우수한 품질의 제품임에도 낮은 인지도와 품질에 대한 신뢰도 부족 등으로 매출향상에 어려움을 겪고 있었다. 이를 극복하기 위하여 소비자들에게 다가설 수 있는 제주만의 독특한 상표개발이 필요하였다³⁾. 이에 따라 2002년에 ‘제주마썸’을 중소기업용 공동브랜드로 개발하고 2004년 제주특별자치도가 특허청에 특허등록함으로써 출범하였다. 이후 사단법인을 2007월 설립하여

3) www.jejumassim.net

제주마씸을 통해 참여기업의 활성화와 지역경제발전을 지원하게 하였다.

공동상표 ‘제주마씸’ 브랜드는 청정 제주의 특산물을 브랜드화하여 제주지역 중소기업의 취약한 판로개척, 지역특산품 판매 활성화 및 상표관리와 품질관리 등 제주기업의 육성지원으로 제주특산품 대표 브랜드로 육성을 목적으로 개발이 추진되었다.

‘제주마씸’ 사업은 제주특별자치도 중소기업종합지원센터 설립 및 운영 조례 제3조에 근거로 추진되었으며 2002년 5월 27일에 공동상표 개발에 대한 중소기업청 지원 사업에 선정되어 2002년 12월 6일에 공동상표 개발 및 제주마씸 특허(상표)출원이 이루어졌다.

또한 2004년 2월24일에 특허청 상표등록(등록 제0575345호)되었으며, 2005년 1월 28일 5개 업체와의 공동상표 제주마씸 사용약정 체결하면서 본격적으로 업무가 시행되었다. 이후 2005년 1월 31일에 공동상표 제주마씸 관리운영 위탁(중기센터)계약을 함으로써 기존 운영기관에서 중소기업센터로의 위탁운영이 변경되었다.

‘제주마씸’은 도내 중소기업이 참여하여 공동으로 개발한 상표 「제주마씸」을 공유하고 품질·디자인 등의 공동관리를 통해 상표이미지를 부각하고 제품의 고부가가치화 및 소비자들의 구매력 향상을 위한 마케팅 전략으로 소비자들의 상품신뢰도를 제고하여 고유상표 육성에 어려움을 겪고 있는 우수기업들이 「제주마씸」을 상표로 활용하여 상품 경쟁력과 판로확대의 지속적인 강화를 목적으로 하고 있으며 2017.12 현재 125개 기업이 공동상표를 활용 중이다.

[표 2-11] 마씸 인증평가 기준

구분	평가내용 및 배점						
	동종업계경력 생산시설보유 기업형태	가격적정성, 품질 우수성 제품개발 실적 판로확보 브랜드 적합성 사업 참여의지	산업재산권 수상경력 품질인증	매출액 성장가능성 재무건전성 경영성과	품질관리 원재료 보관실태 위생관리	고객관리, 소비자보호	지역생산품 원료 이용량 10%~80% 초과
농수축 산물	기업역량 (15점)	사업성 (25점)	기술성 (10점)	재무건전 및 성장성 (10점)	품질 위생관리 (30점)	고객관리 소비자보호 (10점)	-
가공 식품	기업역량 (15점)	사업성 (20점)	기술성 (8점)	재무건전 및 성장성 (10점)	품질 위생관리 (27점)	고객관리 소비자보호 (10점)	생산품원료 (10점)
공예 공산품	기업역량 (20점)	사업성 (23점)	기술성 (10점)	재무건전 및 성장성 (10점)	품질 위생관리 (17점)	고객관리 소비자보호 (10점)	생산품원료 (10점)
향장품	기업역량 (15점)	사업성 (23점)	기술성 (10점)	재무건전 및 성장성 (10점)	품질 위생관리 (22점)	고객관리 소비자보호 (10점)	생산품원료 (10점)

‘제주제품(JQ)’ 인증제도는 과거의 ‘J-mark’인증제도를 대체하고 ‘제주마씸’을

포함하는 보다 광범위한 인증제도로써 제주도 특산물을 대표하는 인증제도로 성장해 나가고 있다.

제주특별자치도의 제주산 제품에 대한 인증제도는 농수산물 및 가공식품의 공동상표 수준을 벗어나, 제주의 특산물로서 제주특별자치도지사가 권장하는 좋은 품질의 제품을 지향하는 ‘제주제품(JQ)’ 인증제도를 점진적으로 발전시켜나가는 것이 필요해 보인다.

1.9 시사점

현재 제주특별자치도 내의 기업들이 인증 취득한 다양한 제도는 기업들의 혼란을 방지하기 위하여 관광품질인증 지원제도와 상충되지 않는 한 그대로 유지하는 것이 필요하다. 유용한 제도는 관광품질인증제도를 운영하면서 심사기준 등에 가점을 부가하면서 지원이 가능할 것이다.

이들 제도의 특성에 따라 운영방법을 몇 가지 유형으로 구분 가능하다.

1.9.1 존치, 병행

제주관광품질인증제도와 병행하여 운영이 가능한 제도이다. 이들 제도는 제주관광품질인증제도와 충돌이 일어나지 않으며 관광사업체의 경영활동, 관광서비스, 관광품질경영 등을 지원하는 기능을 수행하므로 병행 운영하는 것이 필요하다.

1.9.2 중기적 통합검토

제주관광품질인증제도와 운영상에 충돌이 일어날 가능성이 있으므로 검토가 필요한 제도이다. 이러한 가능성이 있는 것 중 가장 대표적인 제도는 문화체육관광부와 한국관광공사가 운영하고 있는 ‘굿스테이’이다.

이 제도는 제주관광품질인증제도가 개발한 심사대상 업종에 포함이 되어 있으며, 정책적 고려에 의한 조정이 이루어지고 있다. 그러므로 제주관광품질 인증제도를 운영하면서 ‘굿스테이’의 통합 여부를 검토하는 것이 필요하다고 판단된다.

1.9.3 병합

병합하는 경우는 제주관광품질인증제도와 같은 유형의 제도이므로 병행하여 운영이 곤란한 것을 의미한다. 제2장 2절에서 검토가 되는 제주 우수관광사업체는 제주관광품질인증제도의 이전 Model로서 같은 유형의 제도이므로 병합하여 운영하여야 한다. 이의 일정과 방법에 대해서는 본 보고서 6장 1절 2항에 정리하였다.

1.9.4 지원가능한 제도

지원 가능하다는 의미는 제주관광품질 인증제도를 운영하여 대상이 되는 제도가 보다 활성화되도록 지원이 가능하다는 의미이다. 한 예로 JQ(제주제품)인증을 지원하

기 위하여 제주관광품질인증제도 심사기준 중 음식업종에 JQ인증기업의 제품을 일정비율 활용할 경우, 가점을 부여하는 형식으로 지원이 가능하다.

[표 2-12] 인증제도와 병행여부 검토

운영구분	운영방법	제도명
1. 존치, 병행운영	관광품질인증제도와 병행하여 운영	KS ISO 9001 CCM
2. 중기적 통합검토	현행 유지 중기적으로 통합여부 판단이 필요	굿스테이
3. 병합	관광품질인증제도 시행과 동시에 운영 중지	제주우수관광사업체
4. 지원 가능한 제도	관광품질인증제도 심사기준에 가점을 부가하여 제도를 지원	JQ mark (제주마썸) 착한가격업소 친환경 인증농가 가족친화기업 우수농산물관리

2. 해외 인증제도 조사 분석

해외 국가의 경우 관광업에서 뛰어난 성과를 보이며 공인된 인증 제도를 지속적으로 발전시켜 왔거나 제주도와 유사한 지리적 특성(섬)을 지니면서 독자적인 인증 모델을 구축하고자 노력하는 모습이 보이는 국가로 선별하여 조사하였다.

2.1 영국 AA Star Ratings

1) 주관기관

AA(Automobile Association) 영국 자동차 협회

2) 개요

- 1908년에 숙박 시설 인증을 실시
- 1912년부터 호텔 등급 분류 시스템(Star Rating)을 시행
- 2006년부터는 영국 관광청, 스코틀랜드 관광청, 웨일스 관광청과 공동으로 숙박 시설 검사 및 평가에 대한 공통 품질 기준을 개발하여 사용 중

3) 인증 대상 업종 및 부문

- Hotels
- Hotel, Country House Hotel, Small Hotel, Town House Hotel, Metro Hotel, Budget Hotel
- Guest accommodations
- B&B, Guest House, Farmhouse, Inn, Restaurant with Rooms, Guest Accommodation
- Self-catering
- Serviced accommodation
- Caravan parks and Campsites
- Glamping sites

4) 인증 형태

- Hotels, Guest accommodations, Self-catering, Serviced accommodation
: 1~5 Star ratings (별표 등급제) 사용 ★★★★★
- Caravan parks and Campsites
: 1~5 Black Pennant ratings (페넌트 등급제) 사용 ▶▶▶▶▶
- Glamping sites
: 1~5 Green Pennant ratings (페넌트 등급제) 사용 ▶▶▶▶▶

5) 인증 마크



[그림 2-13] AA 인증마크

6) 시상제도

- 별 등급 이외에 각 숙박 시설에 AA 등급 점수를 백분율로 제공
- 등급 내에서의 품질 수준 비교가 용이하도록 하며, 우수한 품질을 달성한 시설에는 별도의 시상을 실시함
- Red Star Award -영국 및 아일랜드에서 숙박 시설의 규모 혹은 유형에 관계없이 가장 탁월한 수준의 서비스를 제공하는 기업에게 수여
- Hotel Silver Star Award -등급을 받은 호텔 중 우수한 품질을 제공하여 추천된 곳에 시상하며, 레스토랑의 경우 AA Rosette 상을 별도 수여
- Guest Accommodation Gold Star Award -게스트 숙박 시설의 규모 혹은 유형에 관계없이 가장 탁월한 수준의 서비스를 제공하는 기업에게 수여
- Guest Accommodation Silver Star Award -게스트 숙박 시설 중 높은 서비스 품질과 청결 등을 갖추고 있는 등급의 기업에게 수여
- Breakfast and Dinner awards -게스트 숙박 시설 중 신선한 현지 재료를 조달하여 아침 혹은 저녁 식사를 제공하는 기업에게 수여
- AA Rosettes - 영국 전역의 식당 평가

7) 품질평가 요소(호텔과 게스트 숙박 시설)

- 고유 품질(Intrinsic quality)
- 상태(Condition)
- 신체적/개인적 편안함(Physical and personal comfort)
- 세부사항에 대한 관심(Attention to detail)
- 고객의 선택과 사용편의성(Guests' choice and ease of use)
- 제공 방식(Presentation)
- 평가 항목에 대한 최소 적격 요건이 있으며, 우수한 조건을 충족하면 등급 상향

8) 등급 백분율(예, 호텔과 게스트 숙박시설)

ONE STAR ★	TWO STAR ★★	THREE STAR ★★★	FOUR STAR ★★★★	FIVE STAR ★★★★★
30 – 46%	47 – 54%	55 – 69%	70 – 84%	85 – 100%

[그림 2-14] AA 등급백분률(예)

9) 인증 혜택 및 인증 효과

- 연간 점검을 통한 AA 평가위원의 전문적인 조언 획득
- AA 평가위원과의 사후 점검을 위한 토론
- 고객만족도 향상을 위해 질의 응답 시간을 제공하며, 이를 통해 모범 사례와 아이디어 발굴이 가능
- AA의 훈련된 평가위원과 House CS 팀에서 개인적인 서비스 제공
- STR 데이터를 통해 시장에서의 위치와 벤치마킹 아이디어 제공
- 연간 별 등급(Star rating) 및 수상 인증서
- 새로 인증된 기업은 AA 품질 평가 등급에 따른 명판 무료 제공 (벽에 설치)
- B&B 혹은 Hotel Guides에 광고를 게시할 수 있는 기회 제공 (매년 9월 발행)
- 호텔 및 게스트 숙박 시설의 정회원에서 다양한 상 수여
- 골드 스타상, 조식 및 석식상, 레드 스타상, 실버 스타상, Rosettes
- 연례 시상식 참가 자격 부여
- 최고의 언론 보도와 마케팅 혜택을 누릴 수 있음
- 모든 홍보 자료에서 ‘영국에서 가장 신뢰할 수 있는 브랜드’를 무제한으로 사용
- 기업에 대한 품질 보장
- 분기별 InTouch 매거진(Caterer와 공동 제작) 제공
- 최신 업계 동향, 뉴스 등을 포함하여 트렌드 파악 가능
- 일년 내내 무료 워크숍에 참석 가능
- 업계 동료들과 네트워크 구축, 평가위원 팀을 만날 수 있으며, AA 파트너의 전문 지식 활용
- 인증 받은 기업의 웹 페이지, 다이렉트 예약, 최대 5개의 배경 이미지 링크를 포함
- AA.com의 전체 페이지 활용

AA 파트너 기업 이용 혜택

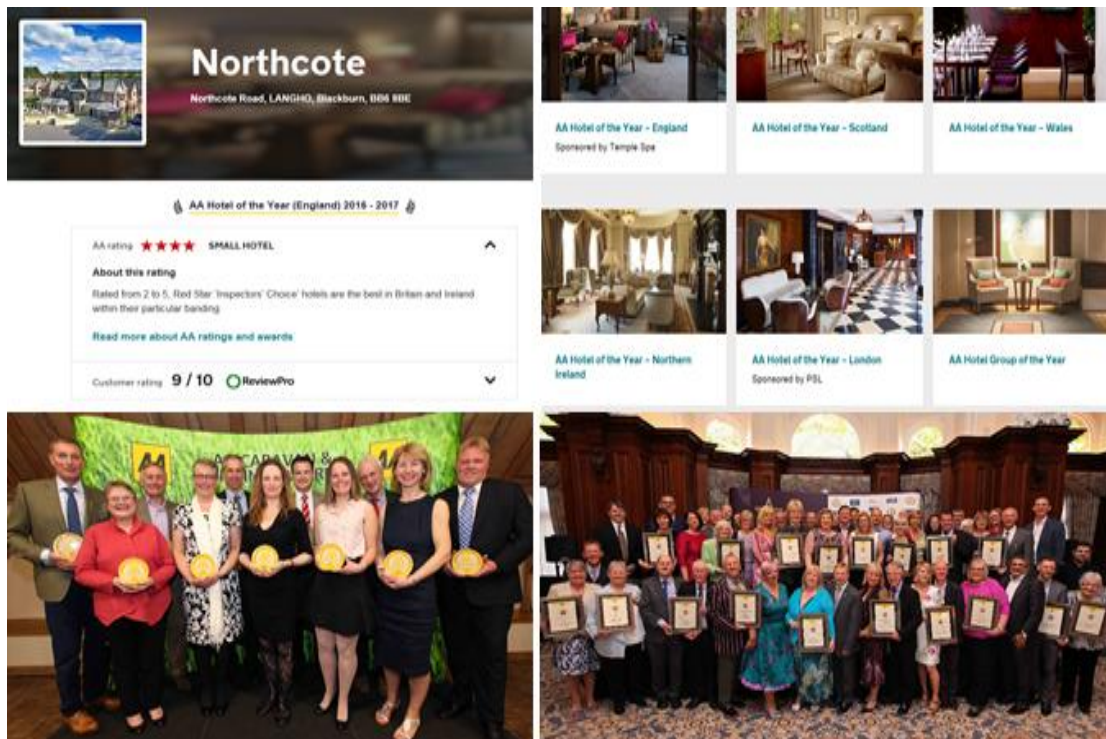
- 온라인 리뷰 및 피드백을 관리 할 수 있는 Reviewpro의 대시 보드의 무료 AA 버전 사용, 영국 호텔 협회 15% 할인, Direction Hospitality Training 15% 할인 등 AA 이용 혜택
- Driving School 36파운드 할인, AA 타이어 2.5% 할인 등

10) 인증비용

- 등급에 따라 차등 부여
- 5 star 기준 한화 약 314만원 (부가가치세 포함)
- 인증 간판 비용은 별도 부과
- 사이즈 등에 따라 한화 약 10~55만원 정도

[표 2-13] AA 인증비용

Rating	Standard fee (exc. VAT)	Standard fee (Incl VAT)
★	£520.20	£624.24
★ ★	£676.26	£811.51
★ ★ ★	£1,040.40	£1,248.48
★ ★ ★ ★	£1,248.48	£1,498.18
★ ★ ★ ★ ★	£1,768.68	£2,122.42



[그림 2-15] AA 관련사진

2.2 아이슬란드 VAKINN

1) 주관기관

- Icelandic Tourist Board 아이슬란드 관광위원회

2) 개요

- 뉴질랜드 관광청의 공식 품질 마크(Qualmark)를 기반으로 아이슬란드 관광 고유의 품질 및 환경 평가 시스템인 Vakinn 인증제를 구축 -인증 업체 연 1회 감사
- 호텔의 등급 기준은 Hotrec Association의 European Hotelstars 시스템(유럽 호텔 등급 시스템)에 따라 구성. 기타 시설의 경우 Qualmark를 기반으로 함
- 아이슬란드 여행산업협회(Icelandic Travel Industry Association), 아이슬란드 혁신 협회(Innovation Centre), 아이슬란드 관광협회(Icelandic Tourism Association)와 협력하여 관광위원회가 운영하고 있음
- 아이슬란드는 섬 형태의 공화국으로 관광업 분야에서는 ‘환경’ 과 ‘품질’ 을 가장 중요한 가치로 생각하고 있음

3) 인증대상 업종 및 부문

- Hotels
- Guesthouses
- Hostels
- Home accommodation
- Holiday homes and apartments
- Camping sites
- Catering
- Travel services

4) 인증 형태

- 6가지로 분류된 숙박 시설
1~5 Star ratings (별표 등급제) 사용 ★★★★★ / 붉은색 로고로 표시
- 레스토랑, 여행 서비스
- 등급제를 활용하지 않으며, 합격/불합격으로 품질 평가 실시 / 파란색 로고로 표시

5) 인증마크



[그림 2-16] VAKINN 인증마크

6) 품질 평가 요소(예, 숙박 시설)

- 즉각적인 환경과 접근성(Immediate environment and approach)
- 위생(Hygiene)
- 고객 서비스(Customer service)
- 시설 및 장비(Facilities and equipment)
- 케이터링(Catering)
- 레크리에이션 / 여가 활동(Recreation / leisure activities)
- 기업 경영(Company management)
- 역사와 문화(History and culture)
- 숙박 시설의 종류에 따라 기준을 확대 혹은 축소하여 평가
- 모든 숙박 시설은 최소한의 기준(L=minimum requirements)을 만족시켜야 함

7) 등급 점수(예 : 호텔)

	Stars				
	1	2	3	4	5
Minimum number of points for the relevant star category	110	170	260	400	600
Hotels with services and facilities well above the expectation of the guests, SUPERIOR	170	260	400	600	680

[그림 2-17] VAKINN 등급점수(예)

8) 환경분야 추가인증



[그림 2-18] VAKINN 환경마크

- 환경 및 사회적 책임에 대한 인증제를 별도 실시
- 평가 후 금/은/동 인증 마크를 획득
- 지속 가능 관광(Sustainable tourism)에 대한 관심

9) 인증 업체

- 현재(2017년 8월 기준) 인증 업체 총 101개
- 평가 중인 업체 총 81개

10) 인증비용

[표 2-14] VAKINN 인증비용

1. Annual fee, turnover up to ISK 10 million	ISK 45,000	Tourism services other than accommodation, each activity beyond four	ISK 10,000
2. Annual fee, turnover ISK 11-20 million	ISK 55,000	Accommodation: Extra charge for each accommodation unit beyond one*	ISK 20,000
3. Annual fee, turnover ISK 20-50 million	ISK 75,000	Restaurant: Individual listing and accreditation**	ISK 35,000
4. Annual fee, turnover ISK 51-120 million	ISK 85,000	Additional assessment	ISK 35,000
5. Annual fee, turnover ISK 121-200 million	ISK 110,000	Additional listing on webpage	ISK 35,000
6. Annual fee, turnover ISK 201-400 million	ISK 125,000	Additional accreditation certificate	ISK 4,500
7. Annual fee, turnover over ISK 401 million	ISK 150,000	Flag, extra	ISK 3,500
		Vakinn sticker 11,5 x 7,0 cm	ISK 500
		Vakinn sticker 8,3 x 5,0 cm	ISK 300
			ISK 500

- 연회비는 연간 소득 / 매출과 평가 받은 서비스 범주의 수를 기반으로 산정
- 최대 한화 약 162만원
- 체인 숙박 시설의 경우 주소지가 다르면 각 시설에 대하여 추가 요금 (약 22만원) 이 부과되며, 인증 마크와 스티커 등은 개별 비용이 추가됨
- 5년간 참여하는 경우 연회비에서 10% 할인되며, 모든 체인에 대하여 회원권을 보유하고 있는 경우(100% 보유) 15% 할인됨



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Terra Nova Iceland										
Trek Iceland - Arctic Adventures										
TripCreator										
Gilfissvæðin - Gilfissnöttun skóla										
Upplysingamiðstöð Suðurlands										
Vatnajökullsjólgarður										
Vísindaleigan ehf. - Snowmobile										
Visit Reykjavík										
Vogafjós										
Whalewatching Akureyri										

[그림 2-19] VAJINN 관련사진

2.3 맨섬 Isle of Man

1) 주관기관

- Visit Isle of Man 맨섬 관광청

2) 개요

- 맨섬은 영국에 포함되지는 않지만, 국제 관계와 국가 방위는 영국이 책임지고 있음
- 기후가 온난하여 아열대성 식물이 자생하며, 경치가 아름다워 요양·관광업이 발달
- 숙박 시설의 경우 등급 분류 시스템(Star Rating)을 시행
- 레스토랑의 경우 Taste Isle of Man 이라고 불리는 독자적인 품질 보증 실시(시상)
- 숙박 시설의 경우 평가시스템이 영국과 거의 동일하거나 유사함
- 모든 숙박 시설은 맨섬의 경제개발부(DED)에 등록하여야 합법화되며, 연 단위의 평가를 통하여 등급 산정

3) 인증대상 업종 및 부문

- Hotel Accommodation - Hotel, Country House Hotel, Small Hotel, Town House Hotel, Metro Hotel
- Guest Accommodation - Bed and Breakfast, Guest House, Farmhouse, Inn, Guest Accommodation, Restaurant with Rooms
- Self catering accommodation
- Serviced Apartments Accommodation
- Hostel
- Campsite - Temporary and Permanent Campsites; Safari Tents, Yurts, Glamping Pods, Shepherds Huts, Treehouse Pods
- Taste Isle of Man

4) 인증 형태

- 6가지로 분류된 숙박 시설
1~5 Star ratings (별표 등급제) 사용 ★★★★★
- 레스토랑(식음 관련 시설)
- Taste Isle of Man Awards 실시
- 추가 마케팅 인증 도입 -도보 여행자, 애완동물 동반 여행자 등을 위한 표시 제공

5) 인증마크



[그림 2-20] 맨섬 마크

6) 품질평가 요소(예 : 호텔)

- 고유 품질(Intrinsic quality)
- 상태(Condition)
- 신체적/개인적 편안함(Physical and personal comfort)
- 세부사항에 대한 관심(Attention to detail)
- 고객의 선택과 사용편의성(Guests' choice and ease of use)
- 제공 방식(Presentation)
- AA Star ratings와 품질에 대한 기준이 유사
- 평가 항목에 대한 최소 적격 요건이 있으며, 우수한 조건을 충족하면 등급 상향

7) 시상 제도

- 숙박 시설에 대한 시상 -Gold & Silver 등급 시상
- 숙박 시설의 규모 혹은 유형에 관계 없이 등급 내에서 높은 품질을 인정 받거나 그 이상의 우수한 품질을 제공하였을 때 수여
- 평가 위원회는 모든 분야에서 제공되는 품질에 대하여 심사하고, 특히 하우스 키핑, 서비스, 침실, 욕실, 음식 분야의 품질에 초점을 맞추어 평가함
- 별표 등급 평가는 품질, 시설 및 제공되는 서비스 수준의 조합에 따라 결정되지 만, 금/은 시상은 '품질' 만을 평가하여 수여
- 아침 식사상(Breakfast Award)
- 제공되는 아침 식사의 품질에 대해 특별히 높은 점수를 얻는 호텔에 수여
- 평가항목은 요리의 선택 범위, 제공 방식 및 요리 기술, 재료의 품질, 생산 및 아침 식사 서비스, 접객
- 식음점 시상 및 인증
- Taste Isle of Man : 영국의 국가 품질 평가 체계의 일부이며, 음식의 질과 함께 환영, 서비스 및 접객, 청결 및 현지 농산물 활용에 대해 보증함
- Gold : Highest Quality Assured, 최고 품질의 레스토랑 (80% 이상 점수 획득)
- Silver : Quality Assured, 품질이 보증된 레스토랑, 카페, 간이 식당 (60~80%)
- Harvest Breakfast Award : 맨섬에서 또는 영해에서 재배, 수확, 절임, 구움 또는 가공된 농산물을 활용하여 음식을 제공하는 기업에게 수여

8) 시상 인증 마크



[그림 2-21] 맨섬 시상인증 마크

Regency Hotel
Hotel
Douglas Promenade, Douglas
★★★★★ (5000+) Award
Over 25 years the Regency hotel has built up an enviable reputation as being able to consistently meet the requirements of the international travelling businessman and discerning leisure guest. The hotel prides itself on providing high standards of...

Hydro Hotel
Hotel
Douglas
★★★★★ Award
The Hydro Hotel is a well established family run hotel situated on Douglas promenade. Built in 1910 this 34 bedroom hotel offers modern facilities whilst retaining much of its original charm. We are open throughout the year and welcome all guests...

Claremont Hotel
Hotel
Douglas
★★★★★ Award
The Claremont is officially the highest rated hotel on the Isle of Man, unique in having achieved a Star Gold status and offering its guests a refined excellence in both hospitality and cuisine. Located on the promenade at the heart of the island's...

14North
14 North Quay,
Douglas, IM1 4LE
Map reference 1, page 21
+44 (0)1624 664414
www.14North.im
e: 14north@rockfoodconcepts.com
f: 14North
t: 814North
Opening Hours
Lunch: Mon - Sat: 12.00 - 14.30
Dinner: Mon - Sat: 18.00 - 21.30
Price Range
Lunch: £ - ££
Dinner: ££ - £££
House wine: ££

14North restaurant is located at the heart of the North Quay in Douglas, the island's established dining destination. The restaurant offers delightful views over the marina, whether you are sipping a glass of wine on the terrace or enjoying a delicious dinner in the relaxed modern interior.

Sourcing seasonal and local ingredients the menu has been created to showcase the produce of Manx farmers, fishermen and artisans, including meat, fish and vegetarian dishes.

14North is passionate about delivering excellence in every aspect of your dining experience and friendly service is as important to them as the integrity of their dishes.

[그림 2-22] 맨섬 관련사진

2.4 뉴질랜드 Qualmark

1) 주관기관

- Tourism New Zealand 뉴질랜드 관광청

2) 개요

- 1993년 뉴질랜드 관광청의 공식 품질 보증 기관 설립
- 뉴질랜드 자동차 협회(AA, 40%)와 관광청(60%)이 함께 운영해 오다가 2015년부터 100% 관광청의 소유로 변경되었으며, 2016년에는 평가 제도 개편
- 숙박 시설 및 관광지의 경우 등급 분류 시스템(Star Rating)을 시행
- 관광객 활동, 교통, 서비스, 여행사, 안내센터 부문에서는 품질 보증 시스템을 시행
- 과거에는 친환경 기업에 Enviro Award를 시상하다가 최근 보다 포괄적인 시상제 도입 Sustainable Tourism Business Award 시상을 실시

3) 인증 대상 업종 및 부문

- 숙박 시설 및 관광지
- Apartment, Backpacker, Bed & Breakfast, Boutique & Lodge, Holiday Home, Holiday Park, Hotel, Motel, Student Accommodation, Venue, New Zealand Luxury Lodge
- Visitor Activity
- Visitor Transport
- Visitor Service
- Tourism Export Council (Inbound Tour Operator)
- Visitor Information Centre

4) 인증 형태

- 11개로 분류된 숙박 시설 및 관광지
 - 1~5 Star ratings (별표 등급제) 사용 ★★★★★
 - 3가지의 Plus 등급이 있음 (2, 3, 4 Star Plus)
- 관광객 활동, 교통, 서비스, 여행사, 안내센터
 - 품질 보증 제도(Endorsements) 실시
- 추가 인증 마크 도입 - 100% Pure New Zealand branded experience

5) 인증마크



[그림 2-23] Qualmark 인증 마크

6) 품질평가 요소(지속가능 관광 평가 요소)

- 새로운 Sustainable Tourism Business (STB) 기준
- 크게 4가지 기준으로 구분하여 심사
- 건강과 안전(Health and safety), 환경(Environment), 사회/인적(Social/People), 경제적(Economic)
- 부문별(숙박 시설 등의 유형에 따라) 추가 기준이 있음
- 건강과 안전 기준
 - 운영 및 안전 관리 시스템 / 보고, 녹음, 조사 / 직원 고용, 참여 / 훈련 / 리더십 / 지속적인 개선 (6개 부문)
- 환경 기준 - 모니터링 및 보고 / 자원 사용 / 배출 및 폐기물 관리 / 고객 계약 및 참여 / 주변 환경 보완 / 문화적 이해 및 접대 (6개 부문)
- 사회/인적 기준
 - 고객 서비스 표준과 교육 / 서비스와 제품에 대한 지식 / 불만 사항 처리 / 피드백 프로세스, 피드백 분석, 제3자 리뷰 / 고용 프로세스, 직원 교육 / 팀 문화 / 지역사회와 산업계 참여 (7개 부문)
- 경제적 기준 - 운영 매뉴얼 / 마케팅 계획 / 인사관리(HR) / 예약 / 기업 정보 / 시설물 관리 / 방문객(고객) 경험 (7개 부문)

7) 시상 제도

- Qualmark를 획득한 기업 중 지속 가능한 관광 평가 요소에 기반하여 금/은/동 시상을 실시
- 숙박 시설과 관광지 뿐만 아니라 관광객 활동, 교통, 서비스, 여행사, 안내센터 부문에서도 금/은/동 시상 시행

8) 인증업체

- 현재(2017년 8월 기준) 인증 업체 총 1924개 -공식 홈페이지 참조
- 숙박 시설 및 관광지 968개 / 그 외 품질 보증 기업 956개
- 등급별 구분 - 2 Star Plus 6개 / 3 Star 50개 / 3 Star Plus 138개 / 4 Star 305개 / 4 Star Plus 275개 / 5 Star 156개

9) 인증비용

- 숙박 시설 및 관광지 인증 비용 -시설의 종류와 규모에 따라 다르지만, 기본 비용은 최대 한화 약 100만원 (추가 비용의 경우 아래 표와 같이 별도로 책정되며, 모두 부가가치세 미포함 금액)
- Holiday park의 경우 인증 비용 상담이 필요

[표 2-15] Qualmark 인증비용

Accommodation	Base Fee	Plus
Apartment	\$475.00	\$10.00 per apartment
Backpacker	\$425.00	\$3.00 per bed
Bed & Breakfast	\$475.00	\$27.00 per room
Boutique & Lodge	\$475.00	\$27.00 per room
New Zealand Luxury Lodge	\$475.00	Variable overnight fee
Holiday Home	\$500.00	\$300.00 per additional holiday home
Holiday Park	Contact us for pricing	
Hotel	\$850.00	\$6.00 per room
Motel	\$475.00	\$10.00 per unit
Student Accommodation	\$500.00	\$3.00 per bed
Venue	\$500.00	\$1.50 per FAX

- 품질 보증 인증 비용
- 기본 비용은 모두 한화 약 72만원으로 동일하며, 근무자의 고용 형태에 따라 비용이 달라짐
- 전일제/영구적 기간제/고정기간제 혹은 시즌별(계절별) 고용에 따라 FTE 산정

[표 2-16] Qualmark 인증비용2

Endorsements	Base Fee	Plus	Additional Criteria
Voluntary Activity	\$625.00	\$50 per FTE*	\$200 (maximum fee of \$400)
Visitor Service	\$625.00	\$50 per FTE*	\$200 (maximum fee of \$400)
Visitor Transport	\$625.00	\$50 per FTE*	\$200 (maximum fee of \$400)

* To calculate your Full Time Equivalent (FTE) Staff		
Enter the number of staff of each type you employ, and multiply by the number in each row to get your A, B, and C totals. Add all of these together to calculate your full Time Equivalent (FTE) staff numbers:		
Full time staff	() x 1.0	= Total A
Permanent part time staff	() x 0.5	= Total B
Fixed term/seasonal staff	() x 0.4	= Total C
Full time equivalent (FTE) staff	A+B+C	= Total FTE

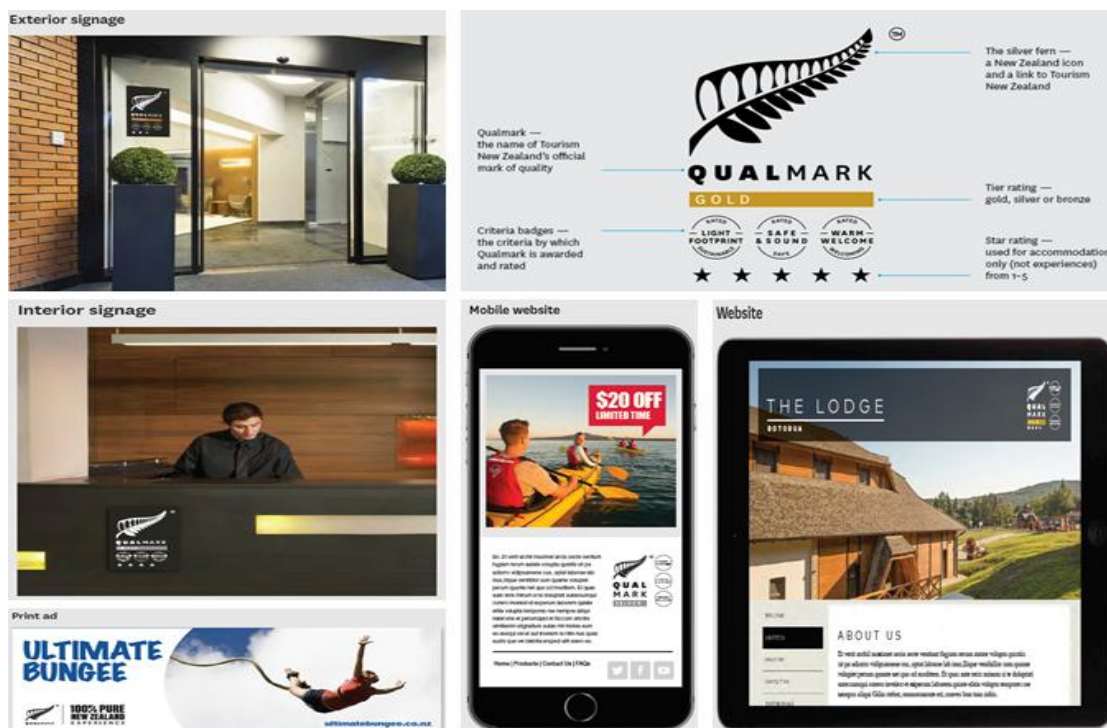
10) 인증 절차

- 사전 평가 준비 안내 - Tourism Business Advisor (TBA)라고 불리는 평가자가 평가 담당 기업에게 개별 연락하여 현장 방문 평가 이전에 준비하거나 고려하여야 될 사항 등을 안내하고 서류 중 일부 문서에 대한 형식을 제공함
- 현장 평가 -TBA가 4가지 기준의 주요 분야에 대해서 질의응답을 실시하며, 최대 4시간이 소요됨. 의견 제시 및 토론을 할 수 있는 기회가 마련되고 적절한 증거 등을 미리 준비하면 평가가 원만하게 이루어질 수 있음
- 사후 평가 및 인증 마크 발급 -TBA가 평가 기업에 대한 보고서를 작성하여 제공하며, Sustainable Tourism Business Award에 적합한 기업을 선정함

- 기준 미 충족 시 -중요한 요건의 경우 4주 간의 개선 기간을 주며 (TBA의 조언이 나 가이드를 제공), 기타 요구사항들의 경우 3개월-6개월까지 조정 기간이 있음

11) 인증 혜택 및 인증 효과

- 공식 인증 표시 사용
SITE 네트워크(뉴질랜드 관광 안내소)를 통한 전국적인 홍보
- 온라인 예약 플랫폼의 신뢰성 확보
- Tourism Export Council 인바운드 여행사 회원의 선호도 상승
- 뉴질랜드 관광청에서 시장에 대한 준비 및 상품 개발에 대한 조언 제공
- 중국 ADS tour에 포함될 수 있는 기회 획득
- 정부공식 관광 웹 사이트(Newzealand.com)에 우선 순위 게시
- 무역 박람회에 참여할 수 있는 기회 제공
- 미디어 파일에 포함될 수 있는 기회 제공
- 뉴질랜드 관광청의 해안 지역 이벤트 프로그램 참여
- 여행 판매업자와의 글로벌 무역 커뮤니케이션 및 무역 교육 포함
- traveltrade.newzealand.com / media.newzealand.com 사이트에 콘텐츠 등록 및 PR 광고
- 무역 마케팅 관련 자격 요건 특혜
- 마케팅 캠페인 사진 촬영
- 공인된 방문 및 미디어를 위한 뉴질랜드 관광청의 탐색 프로그램에 포함될 기회



[그림 2-24] Qualmark 관련사진

2.5 몰타 Quality Assured Seal

1) 주관기관

- Malta Tourism Authority 몰타 관광청

2) 개요

- 몰타의 공식 명칭은 ‘몰타공화국’이며, 6개의 섬으로 이루어진 국가임. 지중해성 기후를 가지고 있으며, 주로 관광 및 중계무역이 발달
- 품질 인증제는 DMC(Destination Management Company, 현지운영대행사)를 위해 2008년에 시작되었으며 2009년에 최초 인증 실시
- 2010년에는 관광 명소, 2015년에는 레스토랑으로 인증 확대
- 몰타 관광청의 독자적인 품질 인증 제도
- 참여 기업의 평가는 연 1회-2회 실시됨

3) 인증대상 업종 및 부문

- Restaurants (뷔페 포함)
- Visitor Attractions & Places
- Destination Management Companies (DMCs)

4) 인증 형태 및 업체

- 품질 인증 제도 도입기에 해당하며 등급 등을 구분하지 않고, 단순 인증만 시행
- Restaurants -품질 평가는 레스토랑에 적합한 기준(객관적/주관적)과 기대치를 포함하며, 2년 마다 미스터리 쇼핑과 공식적인 방문을 통해 평가함 (5점 척도). 총 112개의 레스토랑이 인증을 받았으며, 2017년 신규 인증 기업은 23개
- 레스토랑의 경우 2015년부터 인증 받은 업체를 대상으로 Award 시행
- Visitor Attractions & Places -56가지 기준(필수 사항 포함)에 따라 심사하며, 2년 마다 공식적인 방문을 통해 평가함. 총 24곳이 인증을 받았음
- DMC -MICE 분야에서 고품질의 서비스를 제공할 수 있도록 평가 기준 수립. 2년 마다 Full audit (전체 감사)를 실시하며, 격년마다 중간 감사를 병행. 총 21곳이 인증을 받았음

5) 인증 마크



[그림 2-25] 몰타 인증 마크

6) 품질 평가 요소 및 점수

- Restaurants -서비스(Service), 접객(Hospitality), 음식 및 음료의 품질(Food quality, Beverage quality), 미스터리 고객에 의하여 평가되는 다른 영역(Other areas checked by the mystery guest) / 총 75점 만점이며, 최소한 획득하여야 하는 기본 점수가 있음. 뷔페의 경우 세부 기준이 다소 상이함
- Visitor Attractions & Places - Quality of content, Quality of interpretation, Value for money, Quality of promotion, Accessibility, Accessibility for disabled people, Layout and comfort, Safety, conservation and security, Quality of catering offer, Quality of retail offer, Other additional services, Quality of service, Cleanliness & Physical condition, Quality of toilet facilities, Sustainable development / 총 15 개의 평가 영역이 있음
- DMC -General liability insurance, Three years of operation and financial stability, Staff training, Efficiency at responding to clients' requests, Recommendations from clients and suppliers / 세부 평가 영역 미 구분

7) 시장제도

- 2015년부터 레스토랑을 대상으로 시상 제도 실시
- 시상 부문은 총 3개로 나뉘어져 있음 - Best in Class Award / Best Service and Hospitality Award / Customer Feedback Award
- Customer Feedback Award의 경우 'Review Pro' 가 후원하며, 총 2만개 이상의 리뷰를 바탕으로 수상 기업이 결정됨
- 인증은 2년간 유효한 반면, 상은 1년간 유효함

8) 인증 비용

- Restaurants -최초 인증 395유로 (한화 약 53만원), 재인증 345유로 (한화 약 46만원) / 1명의 평가자가 2회 방문하는 금액 포함 (매년 1회). 추가 비용 발생
- Visitor Attractions & Places -1년 차 인증 300유로 (한화 약 40만원), 인증 갱신(2년마다) 200유로 (한화 약 27만원) / 2개 이상의 장소에 대한 인증을 진행하는 경우 1년 차 200유로, 인증 갱신 150유로로 비용 감소
- DMC -1년 차 인증 350유로 (한화 약 47만원), 2년 차 인증 500유로 (한화 약 67만원) / 1년 차 인증은 1년간만 유효하며, 2년 차부터 2년 유효

9) 인증 혜택 및 인증 효과(예 : 관광명소)

- 품질 개선 및 서비스 품질 향상
- . 고객 경험 향상과 권장사항에 대한 평가자의 상세한 보고서와 1:1미팅을 제공하며, 2년 마다 갱신되기 전과 후의 변화에 대한 비교 보고서 제공
- . 몰타 관광청(MTA)에서 제공하는 산업 세미나 참석 및 교육 기회 제공

- 홍보 혜택

- 모든 홍보 자료(인쇄물 및 전자 제품)에 '품질 인증(Quality Assured)'로고 사용
- 로고가 표시된 패와 증서 제공
- www.visitmalta.com / www.qualityassuredmalta.com 사이트에 게재
- 몰타 관광청 관광 정보센터 (MTA Tourist Information centres)에 맞춤형 브로셔 비치 (품질 인증 로고가 있는 별도 스탠드에 전시, 브로셔 크기 21cm x 10cm)
- 품질 인증 로고를 받은 기업 리스트에 포함되어, 몰타 관광청의 연간 발행물에 삽입 (모든 관광 안내소, 참여 호텔, 국제박람회에서 이용 가능)
- 기타 홍보 활동 : 무역 잡지의 특집 기사, 공동 광고, 방문 기자단에게 추천 등

- DMC의 인증 혜택은 다소 상이함 - 예를 들어, 몰타 관광청이 주관하는 MICE 행사에서 우선순위 부여, 타국에서 행사를 문의할 때 우선적으로 권장 등



[그림 2-26] 몰타 관련사진

2.6 호주 ATAP(Australian tourism Accreditation Program)

1) 주관기관

- ATAP는 국가에서 운영하는 인증 프로그램
- Australian Tourism Industry Council (ATIC) -숙박 시설 Star ratings

2) 개요

- ATAP는 국가에서 운영하되, 8개의 행정구역의 각 관광위원회가 실질적인 운영을 담당하고 있음
- 행정구역: 노던준주(NT), 뉴사우스웨일스주(NSW), 빅토리아주(VIC), 사우스오스트레일리아주(SA), 오스트레일리아수도주(ACT), 웨스턴오스트레일리아주(WA), 퀸즐랜드주(QLD), 테즈메이니아섬(TAS)
- 인증에 대한 공통 기준(Standard)을 활용하되, 각 행정구역별로 인증 절차 및 비용, 혜택 등이 상이함
- 숙박 시설의 경우 호주 자동차 협회(Australian Motoring Clubs)에서 1950년대부터 Star ratings 평가 제도를 운영하다가 2017년 7월 1일부터 ATIC에서 운영

3) 인증 대상 업종 및 부문

- Star ratings -Hotels, Motels, Serviced Apartments, Self Catering, Hosted Accommodation, Caravan-Holiday Parks
- ATAP - 일부 숙박 시설을 포함한 다양한 관광 관련 기업 (여행사, 관광 명소 등)

4) 인증 형태

- 6개로 분류된 숙박 시설
- 1~5 Star ratings (별표 등급제) 사용 ★★★★★
- 각 등급 내에서 HALF-STAR RATINGS(☆)를 사용 (예 -여러 유형의 룸을 가지고 있는 경우 디럭스 룸에서 ★☆와 같이 1.5등급을 적용할 수 있음)
- ReviewPro가 제공하는 여행자 Travellers' Ratings도 활용
- 일부 숙박 시설을 포함한 다양한 관광 관련 기업 - 인증 제도(Accreditation) 실시

5) 인증 마크



[그림 2-27] 호주 ATAP 인증마크

7) 품질 평가 요소(ATAP)

- 비즈니스 및 산업별 규정 준수(Compliance with both business and industry specific regulations)
- 산업 부문 표준 및 실행 규범 준수(Adherence to industry sector standards and codes of practice)
- 리스크 관리 절차 및 교육(Risk management procedures and training)
- 기업, 전략, 비즈니스 및 마케팅 계획(Corporate, strategic, business and marketing plans)
- 인적 자원 관리 정책 및 절차(Human resources management policy and procedures)
- 고객 서비스 정책 및 절차(Customer service policy and procedures)
- 환경 관리 정책 및 절차(Environmental management policies and procedures)
- 일반적인 유지 보수 일정 및 절차(General maintenance schedules and procedures)

8) 인증 비용(예 : 테즈메이니아)

- 연회비는 FTE(Full-time equivalent) 직원의 수에 따라 차등 부여
- 파트 타임 직원 2명, 임시 직원 4명은 FTE 1명으로 간주
- 최소 한화 약 14만원(1-3 FTE employees - \$127.50)부터 최대 한화 약 106만원 (101+ FTE employees - \$948)

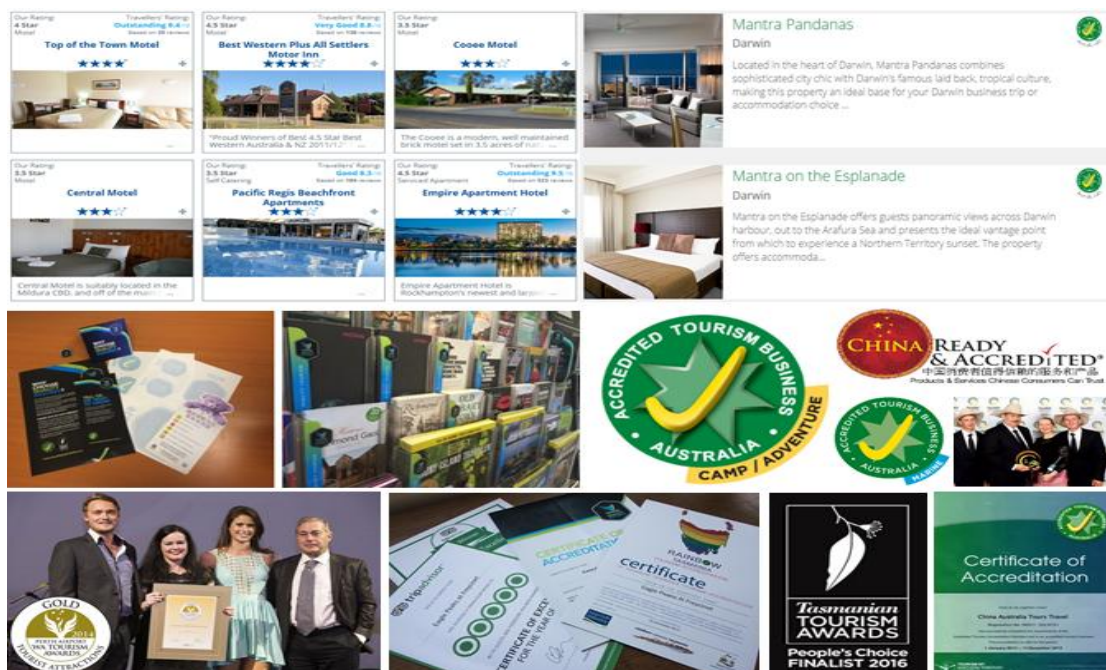
9) 인증 절차(ATAP)

- 1단계 : 행정구역 내의 프로그램 관리자에게 문의
- 2단계 : <https://accreditation.atap.net.au/> 등의 온라인 사이트에서 신청서 작성 (점 검표, 템플릿, 견본, 추가 정보 등을 제공) 및 인증 비용 지불
- 3단계 : 서류 검토 및 현장 검증 실시
- 4단계 : 인증 로고 발급
- 5단계 : 1년에 1회 온라인 갱신
- 6단계 : 3년마다 현장 방문

10) 인증 혜택 및 인증 효과

- 공통 혜택 및 효과
- 지속적인 서비스 품질 향상으로 고객과의 관계에서 확신성과 명성을 획득
- 관광사업에서 가치와 방향을 제시할 수 있는 공식 운영 및 관리 절차 문서화를 통해 비즈니스 지식, 역량, 관리 및 예측 가능성 개선
- 향상된 리스크 관리 절차와 교육으로 공공 책임 보장 수준을 높임
- 업계의 표준 - 리스크 완화 보장

- 방문객 및 고객 만족도 향상을 위한 방법 실행
- 품질 보증 원칙을 준수하여 지속적인 품질 개선 촉진
- 경쟁 우위 확보, 시장에서의 명성 향상, 시장 점유율 확대
- 인증 로고는 정부 후원 프로그램과 관광지에서 홍보
- 모든 광고 및 홍보 자료에 활용할 수 있는 인증 로고 제공
- 고객 니즈와 자사의 강·약점 파악
- 소규모 비즈니스 친화적 솔루션을 제공함으로써 법률 및 규제 요건을 준수하도록 지원 -호주의 경우 관광 사업의 약 91%가 중소기업
- 보다 우수한 운영 체제 구축을 통해 수익성 및 수익성 향상
- 직원의 사기 진작 및 효과적인 관리
- 고객 서비스 및 커뮤니케이션 개선
- 불만 사항 및 불만 처리 프로세스 감소
- Australian Tourism Accreditation Program 및 Tourism Accreditation Australia Limited 국가 웹 사이트에 등재
- 국가 및 국제 홍보와 관련된 혜택
- 추가 혜택 및 효과 (예 -테즈메이니아)
- Tasmanian Visitor Information Centre의 안내 책에 광고 게시, 관광 컨퍼런스 및 워크숍 등록 할인, 무지개 관광 인증 무료 신청, People 's Choice Award 수상 등



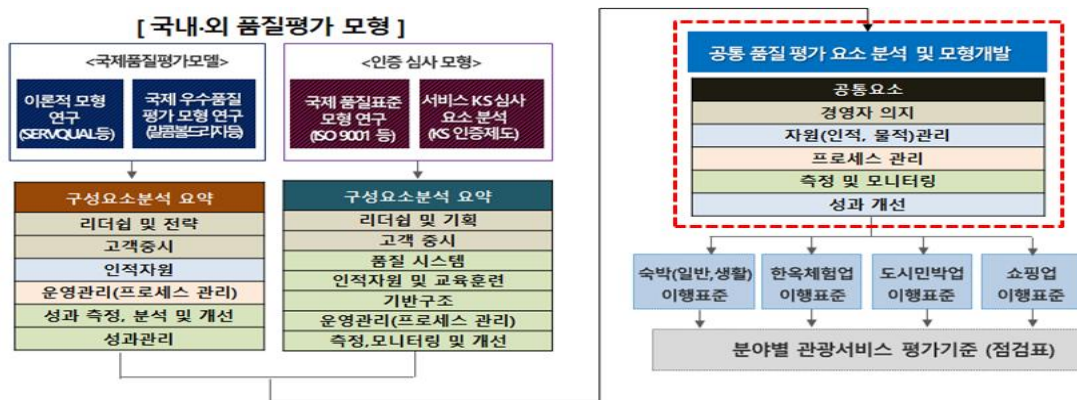
[그림 2-28] 호주 ATAP 관련사진

제2절 관광품질 인증제도 조사 분석

1. KTO의 관광품질 인증제도 분석

1.1 관광품질 평가모형

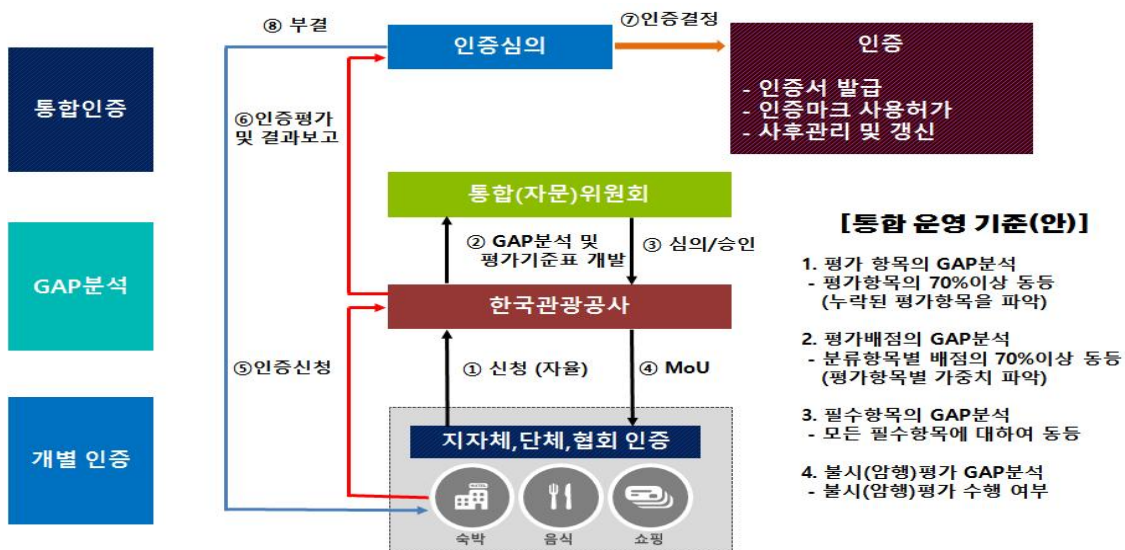
국내외의 품질평가 모형의 구조를 분석하고 공통품질평가요소를 고려하여 서비스모형을 개발되었다. 이는 서비스사업체의 성장을 유도하는 측면이 있어서 바람직한 개발방향으로 평가되고 있다.



[그림 2-29] KTO 통합관광품질 평가모형

1.2 관광품질 운영제도 운영 프로세스

한국관광공사가 국내 관광품질인증의 신뢰성을 확보하기 위해 한국관광품질인증제와 관련 부처 및 지자체 또는 단체 등의 개별 관광품질인증제 간의 통합 운영에 대한 세부 절차 및 방법을 정하였다.



[그림 2-30] KTO 통합관광품질 인증프로세스

1.3 관광품질 평가기준(숙박업 사례)

심사기준은 개발된 모델의 강점이 일부 후퇴(경영자의지, 프로세스관리 등)하여 제주우수관광사업체의 심사기준에 심사항목을 추가(33→49/52)한 수준에서 크게 벗어나지 못하고 있으며, 제주특별자치도 환경의 특수성(제주관광객 Needs, 제주특별자치도의 미래전략, 자연환경중시 등)을 고려하고 있지 않고 있다.

[표 2-17] KTO 관광품질 평가기준 (예: 숙박업)

구분	평가기준	스탠더드 항목 수	프리미어 항목 수
기반 구조	인적자원 : 서비스 전문인력, 외국어 전문인력 확보, 종업원의 교육 훈련, 종업원의 복장, 종업원의 태도	4	4
	시설 및 장비 : 안전장비 확보 및 품질상태, 고객 편의 시설	2	3
	환경·안전 및 위생 : 법규 준수 및 적용법규 확보, 비상대책	3	3
서비스 제공	서비스 품질시스템(서비스 매뉴얼)	1	1
	정보제공 서비스 : 정보 제공, 외국인을 위한 제공시스템, 영문 정보 제공	2	2
	주차 서비스 : 주차장 안전 및 보안시설, 주차의 편리성	3	3
	입실 서비스 :接客공간, 객실가격 및 객실사용 정보, 객실사용 안내, 프론트 보안시설 설치, 신용카드 및 고객카드, 복도 및 계단 청결 관리	8	4
	숙박 서비스 : 객실 관리상태 및 청결, 객실 편의용품 제공 및 품질, 객실 내 부대시설 및 관광 안내문, 침구류 품질 및 청결, 객실 인터넷, 욕실 관리상태 및 청결, 욕실 시설 환기 및 배수 상태, 욕실 편의 용품 및 품질, 객실 냉·난방 및 방음 상태, 객실 차양 상태 및 방충시설, 객실 내 안전 및 보안 시설, 화재예방시설 상태, 객실 내 비상 안내지침서 구비, 고객 모니터링 시스템, 청소년 성인 방송 제어장치, 객실 수(30개 이상)	23	25
	퇴실 서비스 : 고객 분실물 보관	1	1
	부가 서비스 : 조식제공, 식당가구 및 청결, 영문 메뉴판	—	4
지원프로 세스	서비스 모니터링 및 개선 : 만족도 조사	1	1
기타	고객 불만(감점 항목), 공용 공간의 확보(가점 항목)	1	2
합계		49	52

2. 제주 우수관광사업체 인증제도 조사 분석

2.1 숙박업 우수관광사업체 심사기준

숙박업이 갖추고 있어야 할 서비스 항목을 설계하고 그 수준을 심사기준으로 제시하고 있다. 법규, 정부의 정책방향을 포함하여 숙박서비스 수준을 평가하기 위한 심사기준을 개발하여 제시하였다. 그러나 경영과 프로세스 측면의 설계가 부족한 결과 중심의 심사기준이므로 심사범위가 제한적으로 구성되어 있다.

[표 2-18] 제주우수관광사업체 심사기준 (예: 숙박업)

심사항목	심 사 내 용	심사 방법	배점
우수숙박시설 지정기준 (관광진흥법 시행령 제22조의2 제1항 관련)	- 안내데스크에 요금표를 게시하고 신용카드 결제 가능할 것 등 6개항	현장·서면	12
정보제공 및 접근성	- 외국인에게 서비스를 제공 여부 등 4개 항	현장	15
법규준수	- 정상적 영업행위 준수여부(2년간 행정처분경력)	-	10
시설이용 편의성	- 고령자 및 장애인 이동을 위한 배려 등 5개 항	현장	17
안전점검 및 관리상태	- 숙박시설 출입자 보안관리 상태 등 4개 항	현장	13
위생점검 및 관리상태	- 현관입구 및 건물주변의 청결 상태 등 4개 항	현장	17
종업원의 친절도	- 고객 요청에 대한 신속한 대응 등 4개 항	현장	16
기타	- 건축물의 적법성 : 위배 시 지정 불가	-	
가점	- 정규직 채용비율 등 2개 항	현장·서면	5
감점	- 연간 고객불만접수(미조치) 건 등 2개 항	현장	-5
합계	33개 항		100점

제3절 관광품질 인증제도 운영 시사점

1. 시사점 요약

관광품질 인증제도는 국제적인 표준으로는 ISO 9001:2015 요구사항으로서 제품 및 서비스 업종 모두가 적용하도록 운영하고 있고, 서비스 부문으로 특화된 표준으로서는 국내에는 서비스 KS S 2005 휴양 콘도미니엄 서비스 심사 기준이 있고, CCM (소비자중심경영), 서비스 품질경쟁력 우수기업 등 제도가 국내에서 운영되고 있는 것으로 조사되었다.

해외 주요 국가에서 운영하고 있는 관광품질 평가제도는 영국 AA Star Ratings, 아이슬란드 VAKINN, 맨섬 Isle of Man, 뉴질랜드 Qualmark, 몰타 Quality Assured Seal, 호주 ATAP 등 평가제도 운영방안을 조사 분석하였다.

제주 관광품질 인증제도 운영에 필요한 제도와 평가기준에 개발에 필요한 시사점으로는 다음과 같이 요약할 수 있다.

- 1) 관광품질 평가요소에는 과정과 결과의 관점으로 균형있게 평가되어야 한다.
- 2) 고객의 관점에서 성과의 결과를 평가하여야 한다.
- 3) 고객의 성과를 만족하기 위해서는 체계적인 과정 즉 프로세스를 설계하여야 하고 그 과정을 평가하여야 한다.
- 4) 관광품질의 관리는 시스템적인 관점과 서비스(고객접점) 부분으로 구분하고 경영 체계는 회사차원으로 고객접점은 고객의 관점에서 최초 접점부터 서비스를 완료하고 난 이후의 프로세스를 관리하도록 설계 되어야 한다.
- 5) 접근 가능한 관광환경 즉 장애인, 임산부, 노인 등 편의증진을 위한 관리를 고려하여 평가하여야 한다.
- 6) 법적으로 관리되어야 할 항목과 고객만족으로 위하여 경쟁적으로 시행해야 할 부분을 구분하여 평가가 설계되어야 한다.
- 7) 서비스 환경에 대해서는 세세한 부분의 만족보다는 전체적인 서비스의 환경과 운영 수준, 고객을 만족시킬 수 있는 것이 초점이 맞추어져야 한다.
- 8) 제주만의 특수성을 반영하고 이를 고유의 관광품질 평가기준으로서 운영되어야 한다.

3장

제주지역 관광 특수성 분석

제1절 제주지역 관광 및 관광사업체 특성 분석

1. 제주특별자치도의 관광산업
2. 제주특별자치도의 관광정책
3. 제주특별자치도의 관광사업체

제2절 관광품질인증 인식조사

1. 관광품질인증 인식도 조사
2. 관광품질인증 인식도 분석
3. 인식도 조사 시사점

제3절 관광품질인증제도 개발 시사점

1. 제주도특별자치도의 관광품질 정책방향
2. 시사점 요약

제1절 제주지역 관광 및 관광사업체 특성 분석

1. 제주특별자치도의 관광산업

1.1 관광산업의 제주경제 기여도

제주지역 경제성장 역량 강화방안¹⁾에서 관광산업은 ‘제주지역 내의 대표적인 기반사업’임을 확인하였다. 농림어업의 입지상 계수는 7.1로 제주지역에서 가장 중요한 기반산업이며, 관광산업의 하나인 예술, 스포츠 및 여가관련 서비스업, 음식업 및 숙박업 기준의 입지상 계수는 각각 3.4, 2.1로 분석되었다.

[표 3-1] 제주특별자치도 산업별 입지상 계수(LQ)

산업구분	2000	2003	2006	2009	기반산업 여부
농림어업	4.7	4.4	5.4	7.1	○
광업	0.7	1.6	0.7	1.1	○
제조업	0.1	0.1	0.1	0.1	×
전기, 가스, 증기 및 수도사업	0.5	0.7	0.9	0.6	×
건설업	1.5	1.4	1.3	1.2	○
도매 및 소매업	0.8	0.9	1.0	0.9	×
운수업	1.2	1.2	1.3	1.2	○
숙박 및 음식점업	2.3	2.1	2.2	2.1	○
정보 및 통신업	0.6	0.7	0.6	0.5	×
금융 및 보험업	1.0	1.0	0.9	0.8	×
부동산업 및 임대업	1.0	1.0	1.0	0.9	×
사업서비스업	0.3	0.4	0.5	0.4	×
공공행정, 국방 및 사회보장행정	1.6	1.6	1.7	1.7	○
교육서비스업	1.3	1.3	1.3	1.3	○
보건업 및 사회복지서비스업	1.5	1.3	1.4	1.4	○
예술, 스포츠 및 여가 관련 서비스업	2.5	3.4	3.5	3.4	○
기타서비스업	0.9	1.0	0.9	0.9	×

또한, 강기춘²⁾은 제주 및 전국의 기간별 연평균 성장률에 대한 산업별 기여율을 분석하여, 전국보다 높은 성장 기여율을 보인 산업은 농림어업, 광업, 건설업, 도소매업, 숙박 및 음식점업, 운수업, 공공행정/국방 및 사회보장, 교육 서비스업, 보건 및 사회복지사업, 기타서비스업으로 분석하였다.

제주지역의 관광 관련산업(도소매업, 숙박 및 음식점업, 운수업, 기타서비스업)의 성장률에 대한 기여율이 전국평균보다 높은 수준임을 확인하였다.

1) 제주지역 경제성장 역량 강화방안, 제주특별자치도, 2011.11

2) 제주경제 생산구조 현황 및 특징, 강기춘, 2009

[표 3-2] 연평균 성장률에 대한 산업별 기여율(단위: %, %p)

구분	제주		전국		제주-전국	
	86-97	99-07	86-97	99-07	86-97	99-07
합계	100.0	100.0	100.0	100.0	-	-
농림어업	20.2	3.4	3.4	2.4	16.8	1.0
광업	0.1	0.4	0.1	0.2	0.3	0.2
제조업	2.2	1.9	27.5	29.1	-25.3	-27.2
전기, 가스 및 수도사업	1.0	3.0	1.7	2.3	-0.7	0.7
건설업	13.4	12.0	11.1	7.5	2.3	4.5
도매 및 소매업	6.6	8.4	6.4	7.7	0.2	0.7
숙박 및 음식점업	8.9	8.0	2.7	2.8	6.2	5.2
운수업	5.9	9.1	4.5	4.1	1.4	5.0
통신업	1.8	2.4	2.0	2.3	-0.2	0.1
금융 및 보험업	6.7	9.6	7.6	10.4	-0.9	-0.8
부동산업 및 사업서비스업	9.9	10.3	14.5	12.7	-4.6	-2.4
공공행정, 국방 및 사회보장행정	7.7	11.7	5.7	7.0	2.0	4.7
교육서비스업	6.1	9.3	5.4	6.8	0.7	2.5
보건업 및 사회복지 서비스업	2.1	6.5	2.0	4.2	0.1	2.3
기타서비스업	7.1	4.2	3.9	3.6	3.2	0.6

1.2 관광산업의 가치

국가별 관광산업기여도(2017년도)는 다음 [표 3-3]과 같다³⁾.

[표 3-3] 국가별 관광산업기여도(2017년도)

구분	GDP기여도		고용기여도 (단위:천명, %)			
	직접효과	총효과	직접고용자수	직접효과	총고용자수	총효과
세계	3.1	10.2	111,013	3.6	297,896	9.7
유럽연합	3.8	10.3	11,730	5.1	27,162	11.8
유럽(Europe)	3.5	9.9	14,300	3.8	36,646	9.8
라틴아메리카	3.3	8.9	6,111	2.9	16,542	8
북아메리카	2.9	8.4	10,256	4.6	24,523	10.9
동북아시아	2.5	8.6	26,284	3	78,269	8.8
한국	1.8	5.1	618	2.3	1,558	5.9
동남아시아	4.8	12.1	11,616	3.6	31,263	9.8
남아시아	3.2	8.9	29,280	5	48,976	8.3
오세아니아	3.6	12.4	889	4.7	2,415	12.7
중동	3.3	9.2	2,406	3.1	5,887	7.6
북아프리카	4.6	9.9	2,126	3.8	4,806	8.6
남아프리카	2.7	7.2	6,408	2.4	16,289	6

3) 관광지식정보시스템, <https://www.tour.go.kr/>

1.3 대한민국의 대표적 관광지

제주특별자치도는 우리나라의 대표적인 관광지이다.

[표 3-4] 제주지역 관광지 입장객(2016.10~2017.09)

제주시	내/외국인	총계	세귀포시	내/외국인	총계
도립미술관	내국인	101,684	감귤박물관	내국인	91,382
	외국인	2,826		외국인	1,688
	합계	104,510		합계	93,070
만장굴관광지	내국인	771,750	기당미술관	내국인	15,617
	외국인	62,599		외국인	140
	합계	834,349		합계	15,757
민속자연사박물관	내국인	321,476	마라해양도립공원	내국인	644,005
	외국인	175,196		외국인	0
	합계	496,672		합계	644,005
비자림	내국인	937,589	산방산	내국인	598,510
	외국인	2,364		외국인	9,654
	합계	939,953		합계	608,164
삼양선사유적지	내국인	45,570	서귀포도립 해양공원	내국인	176,179
	외국인	976		외국인	0
	합계	46,546		합계	176,179
절물자연휴양림	내국인	804,023	서귀포자연휴양림	내국인	127,059
	외국인	0		외국인	216
	합계	804,023		합계	127,275
제주돌문화공원	내국인	216,417	서북전시관	내국인	40,336
	외국인	9,599		외국인	2,670
	합계	226,016		합계	43,006
제주목관아지	내국인	177,288	성산일출봉	내국인	1,773,271
	외국인	13,342		외국인	596,327
	합계	190,630		합계	2,369,598
제주별빛누리공원	내국인	103,151	이중섭미술관	내국인	259,910
	외국인	335		외국인	6,271
	합계	103,486		합계	266,181
제주항일기념관	내국인	152,247	일출랜드	내국인	332,358
	외국인	439		외국인	20,521
	합계	152,686		합계	352,879
항목유적지	내국인	76,582	정방폭포	내국인	911,519
	외국인	656		외국인	32,329
	합계	77,238		합계	943,848
해녀 박물관	내국인	156,887	제주추사관	내국인	63,512
	외국인	10,214		외국인	60
	합계	167,101		합계	63,572
국립제주박물관	내국인	196,346	중문대포해안 주상절리대	내국인	1,429,090
	외국인	15,922		외국인	124,726
	합계	212,268		합계	1,553,816
한라산국립공원	내국인	873,883	천제연폭포	내국인	571,476
	외국인	96,168		외국인	69,984
	합계	970,051		합계	641,460
			천지연폭포	내국인	1,796,414
				외국인	86,816
				합계	1,883,230
총합계	내국인	14,974,835	한화아쿠아플라넷제 주	내국인	1,209,304
	외국인	1,412,507		외국인	70,469
	합계	16,387,342		합계	1,279,773

2. 제주특별자치도의 관광정책

2.1 제주특별자치도의 경제성장

제주특별자치도의 경제는 양적, 질적으로 꾸준히 성장해 오고 있다. 재정규모는 1,84% 확대되었으며, 지역 내 총생산 규모는 799% 성장하였다. 이와 더불어 관광객 역시 1990년 약 300만명에서 2016년 약 1,600만명으로 530% 성장하였다⁴⁾.

[표 3-5] 제주도 경제성장 지표

구분	단위	1990	2000	2015	2016	*'90년대비 성장률
인구	천명	515	543	641	661	128%
공무원 수	명	3,802	4,218	5,254	5,382	142%
지역내총생산 (도민 1인당)	억원 (천원)	19,237 (3,781)	55,824 (10,650)	140,869 (24,149)	153,661 (25,642)	799% (678%)
재정 규모	억원	3,177	15,518	42,593	47,145	1484%
관광객	천명	2,992	4,110	13,664	15,853	530%
감귤 생산	천톤	493	563	635	600	122%
발전 설비	MW	183.2	682.7	886.8	1078.1	588%
자동차 등록	대	43,185	164,360	435,015	467,243	1082%
급수량 (1인1일)	톤/일(ℓ)	133,427 (259)	173,284 (319)	418,324 (652)	444,528 (672)	333% (259%)
주택 보급	호	89,835	129,396	210,979	221,889	247%

그러나 제주지역 산업구조는 1차, 3차 산업 중심으로 구성되어 있으며 제조업이 차지하는 비중은 약 3.3%에 불과한 반면 농림어업은 약 18.7%를 차지하고 있다. 제주도내 제조업 사업체 수는 1,922개로 이 중 종업원이 50인 이상인 업체 수의 비중은 0.62%(12개)에 불과하여 제조업 기반이 전국 최저로 저조한 수준이다⁵⁾.(2009년 기준)

1인당 GRDP는 전국 21.86%에 반하여 17.66%를 기록하고 있으며 대구, 광주, 부산, 대전을 제외한 지역에 대해 열세에 놓여 있다. 이와 더불어, 2000~2009년 제주지역 연평균 실질 GRDP 성장률은 3.70%로 전국 연평균 성장률 4.19%에 비해 낮은 수준으로 나타나고 있다. (아래 [표 3-6], [표 3-7] 참조)

4) 제주도 발전통계, <http://www.jeu.go.kr/open/governmen/stats/develop.htm>

5) 제주지역 경제성장 역량 강화방안, 제주특별자치도, 2011.11

[표 3-6] 지역별 1인당 GRDP (단위: 백만원, 명)

지역	GRDP	추계인구	1인당 GRDP
전국	1,065,664,629	48,746,693	21.86
서울	257,598,048	10,036,377	25.66
부산	55,525,657	3,471,154	15.99
대구	32,797,086	2,443,994	13.42
인천	50,255,626	2,645,189	18.99
광주	22,066,126	1,448,818	15.23
대전	24,211,355	1,505,957	16.07
울산	51,270,767	1,089,451	47.06
경기	208,296,101	11,446,877	18.19
강원	27,348,473	1,452,148	18.83
충북	32,175,365	1,480,661	21.73
충남	65,133,829	1,951,218	33.38
전북	31,854,976	1,724,035	18.47
전남	51,047,676	1,761,820	28.97
경북	69,222,687	2,606,056	26.56
경남	77,213,071	3,136,682	24.61
제주	9,647,786	546,256	17.66

주: 1인당 지역내 총생산 : 지역내총생산/추계인구

[표 3-7] 제주지역 GRDP 성장률(단위: 백만원)

연도별	전국		제주	
	실질 GRDP	성장률	실질 GRDP	성장률
2000	691,467,810	-	6,447,702	-
2001	718,652,029	3.93%	6,929,035	7.47%
2002	778,485,333	8.33%	7,446,375	7.47%
2003	806,524,079	3.60%	7,644,627	2.66%
2004	834,771,320	3.50%	7,924,080	3.66%
2005	869,304,594	4.14%	7,966,167	0.53%
2006	914,018,451	5.14%	8,131,476	2.08%
2007	965,297,715	5.61%	8,650,583	6.38%
2008	991,677,406	2.73%	8,334,396	-3.66%
2009	999,311,446	0.77%	8,893,495	6.71%
연평균 증가율	-	4.19%	-	3.70%

2.2 제주특별자치도의 성장전략

경제성장 역량강화를 위한 경제정책을 5대 정책분야 (‘1차 산업의 성장 견인력 회복’, ‘관광산업의 성장동력 확보’, ‘제주형 신산업 육성’, ‘제주상품의 수출 등 신수요 창출’, ‘지역 경제의 자생력 강화’)로 설정하고 27개 중점전략, 82개 세부추진과제를 개발하여 진행 중이다⁶⁾.

제주특별자치도의 성장전략은 1차 산업과 이를 활용한 제조업, 관광산업 및 수출 시장 확대를 꼽을 수 있다. 관광산업의 성장동력 확보는 제주도의 경제활성화에 중요한 역할을 수행할 것이다.



[그림 3-1] 제주지역 경제성장 역량 강화를 위한 추진전략

6) 제주지역 경제성장 역량 강화방안, 제주특별자치도, 2011.11

3. 제주특별자치도의 관광사업체

3.1 관광사업체의 규모

제주특별자치도의 사업체와 종사자⁷⁾는 다음 [표 3-8]과 같다. 57,821개의 사업체에 259,376명이 종사하고 있으며 그 중, 관광산업으로 구분이 가능한 도소매(G), 운수업(H), 숙박 및 음식점업(I), 예술, 스포츠 및 여가관련 서비스업은 37,037개의 사업체에 117,814명이 종사하고 있으며 사업체의 비율 64.1%, 종사자수비율 45.4%를 차지하고 있는 주요 산업이다.

[표 3-8] 제주도 사업체와 종사자 수 (2016년)

산업분류 Industrial classification		사업체 수(개)	종사자수(명)		
			계	남자	여자
TT	전 산업	57,821	259,376	137,729	121,647
A	농업, 임업 및 어업	387	3,071	2,215	856
B	광업	15	210	187	23
C	제조업	2,210	11,206	7,373	3,833
D	전기, 가스, 증기 및 수도사업	34	1,137	986	151
E	하수·폐기물처리, 원료재생 및 환경복원업	101	989	777	212
F	건설업	2,547	22,335	18,812	3,523
G	도매 및 소매업	14,121	41,758	21,088	20,670
H	운수업	5,761	14,283	12,473	1,810
I	숙박 및 음식점업	15,585	50,897	19,429	31,468
J	출판, 영상, 방송통신 및 정보서비스업	343	4,646	3,087	1,559
K	금융 및 보험업	665	8,645	3,944	4,701
L	부동산업 및 임대업	2,119	6,088	3,990	2,098
M	전문, 과학 및 기술 서비스업	1,083	6,742	4,544	2,198
N	사업시설관리 및 사업지원 서비스업	1,242	10,800	5,334	5,466
O	공공행정, 국방 및 사회보장 행정	214	11,831	8,497	3,334
P	교육 서비스업	2,581	19,459	7,453	12,006
Q	보건업 및 사회복지 서비스업	1,818	20,914	4,659	16,255
R	예술, 스포츠 및 여가관련 서비스업	1,570	10,876	5,979	4,897
S	협회및단체, 수리 및 기타 개인 서비스업	5,425	13,489	6,902	6,587

[표 3-9] 제주도 관광관련업종 종사자 비율 (2016년)

산업분류 Industrial classification		사업체 수(개)	종사자수(명)		
			계	남자	여자
TT	전산업	57,821	259,376	137,729	121,647
	관광관련 업종 (G, H, I, R)	37,037	117,814	58,969	58,845
	관광업종 비율	64.1%	45.4%	42.8%	48.4%

7) 제주도 발전통계, 2016년 기준 사업체조사 잠정결과

3.2 관광사업체의 성장

제주특별자치도의 관광업종의 사업의 규모는 계속 확대되고 있다. 관광업종 사업체수는 2011년 대비 꾸준히 증가를 하고 있으며 종사자수 역시 꾸준히 증가를 하고 있다. 그러나 전 산업대비 관광업종의 사업체 비중은 꾸준히 감소하는 추세를 나타내고 있으며 관광업종의 종사자 비율은 45%를 상회하는 수준을 유지하고 있다.

[표 3-10] 제주도 관광관련업종 종사자 비율추이 (단위: 개, 명)

산업분류 Industrial classification		2011		2014		2016	
		사업체	종사자	사업체	종사자	사업체	종사자
TT	전 산업	47,144	203,757	53,897	235,650	57,821	259,376
	관광관련 업종 (G, H, I, R)	30,735	92,895	34,782	108,279	37,037	117,814
	관광업종 비율	65.2%	45.6%	64.5%	45.9%	64.1%	45.4%

관광산업은 제주도의 중요한 기반산업임에도 불구하고 그 성장이 제주도 전 산업의 성장에 못미치는 수준을 유지하고 있다. 관광산업이 차지하는 비중을 포함하여, 관광산업은 농림수산업, 제조업, 건설업 등에 커다란 영향을 미치는 바, 그 파급효과를 고려하여 관광산업을 더욱 활성화시켜 나가야 한다.

제2절 관광품질인증 인식조사

관광전문가와 제주지역에서 관광사업체를 운영하는 사업체 담당자를 대상으로 하는 관광품질 인식도 조사를 실시하였다. 인식도 조사는 면대면과 설문지 조사로 2원화하여 실시하였다. 관광산업 관련 전문가 조사는 심층인터뷰로 실시하고 사업체 담당자 조사는 구조화된 설문지를 활용하여 실시하였다. 관광전문가와 면대면 조사는 일부 전화조사를 병행하여 실시하였다.

1. 관광품질인증 인식도 조사

1.1 조사 설계

인식도 조사를 위하여 두 가지 측면으로 조사를 설계하였다. 관광산업 관련 전문가 및 소비자 대표를 대상으로 하는 정성조사(Qualitative Approach)와 제주특별자치도내의 관광산업 관련 사업체 담당자를 대상으로 하는 정량조사(Quantitative Approach)로 구분하였다. 조사표본은 11명의 전문가 조사와 100명의 사업체 담당자를 대상으로 실시하였다. 이들 전문가는 질문지를 통해 참석자를 선정하고 사업체 담당자는 제주우수관광사업체를 대상으로 하여 선정하였다.

	정성조사 (Qualitative Approach)	정량조사 (Quantitative Approach)
조사 대상	• 관광산업 관련 전문가 및 소비자 대표	• 제주도 내 관광 산업 관련 사업체 담당자
자료수집방법	• 심층 인터뷰 (IDI : In-Depth Interview)	• 구조화된 설문지를 이용한 전화조사
조사 지역	• 제주도, 서울/경기	• 제주도
조사 표본대상	• 총 11명 - 전문가 대표 7명, 소비자 대표 4명	• 총 100개 업체 - 제주우수관광사업체 인증 업체 52표본, 비인증 업체 48표본
표본 추출 방법	• 대상자 선정 질문지를 통한 참석자 섭외	• 리스트에 의거한 추출
조사 기간	• 2017년 7월 1주~7월 4주	• 2017년 7월 3주~8월 1주



[그림 3-2] 인식도 조사설계

1.2 조사대상 선정

조사대상자 중, 관광전문가는 학계, 유관기관, 관광업계, 그리고 소비자 단체를 중심으로 구성하였다. 제주특별자치도 내의 관광사업체 담당자는 우수관광사업체와 비인증사업체를 구분하고 업종을 그 비중에 맞추어 적절히 안배하였다.

관광산업 관련 전문가/소비자 대상 IDI

조사대상			이름
전문가 대표	학계	제주 출신 관광 전문가 제주우수관광사업체 제도 개발에 참여	강OO 교수
		SAT 장의리더십 교육원 제주우수관광사업체 평가 참여	성OO 원장
		경기대학교 관광경영학과 교수 현대아산 크루즈운영 상무	심OO 교수
		제주도 인증관련 부서장/담당자	고OO 주무관
	유관기관	경기관광공사 국내마케팅팀	이OO 차장
		관광업계	OO투어 국내사업부 담당자
	OO관광 국내사업부 담당자		이OO 부장
	여행작가		제주여행책 저자
		여행잡지 OO 편집팀(기획자)	고OO 대표
	소비자 대표	기자	OO일보 기자
파워블로거		제주관광전문 파워블로거	조OO 블로거

도내 관광업체 대상 전화조사

구분	전체 응답자	
	사례수(명)	비율(%)
우수관광사업체 여부	전체	(100) 100.0
	인증업체	(52) 52.0
	비인증업체	(48) 48.0
업종	관광지	(25) 25.0
	교통	(11) 11.0
	숙박	(23) 23.0
	여행업	(20) 20.0
	음식	(13) 13.0
	쇼핑	(3) 3.0
	레저	(3) 3.0
우수관광사업체 선정 횟수	골프장	(2) 2.0
	1회	(13) 25.0
	2회	(11) 21.2
	3회	(8) 15.4
	4회	(3) 5.8
담당자 연령	5회 이상	(17) 32.7
	20대	(9) 9.0
	30대	(29) 29.0
	40대	(30) 30.0
	50대	(25) 25.0
	60대 이상	(7) 7.0

[그림 3-3] 조사대상자 프로파일

1.3 관광품질인증 인식도 조사

관광전문가에 의한 조사는 다음과 같은 항목에 유의하여 조사를 실시하였다.

[표 3-11] 조사내용 - 전문가조사

분류	세분류
제주도 이미지	이미지
	긍정적 사례
	부정적 사례
제주관광사업에 대한 인식	인식
	현재 제주도가 잘하는 부분
	제주관광사업 발전을 위해 필요한 정책
제주관광품질 관리정책 중요성평가	1) 관광산업 육성계획 수립 및 시행
	2) 관광 인프라 확충을 위한 투자
	3) 관광상품 개발 지원
	4) 관광 서비스경쟁력 제고 유도
	5) 관광 R&D 확대
	6) 관광품질 인증제 통합 및 정보 제공 강화

제주관광품질 관리정책 개선도평가	1) 관광산업 육성관광 수용태세 개선
	2) 관광 현대인식 개선
	3) 관광품질 인증제도 관리·운영 체계
	4) 관광 전문 교육 및 자격관리
	5) 인센티브제공(세제지원 등)
	6) 관광산업 서비스품질 표준화계획 수립 및 시행
관광객 관광품질 수준평가	1) 숙박(호텔)
	2) 숙박(호텔 이외)
	3) 음식점
	4) 쇼핑
	5) 관광교통
	6) 관광지
	7) 유원시설
	8) 관광안내소
	9) 내국인 대상 여행상품
	10) 외국인 대상 여행상품
	11) 여행사(가이드, 운전기사 등 포함)
제주우수관광사업체 평가	제주우수관광사업체 인지 여부
	제주우수관광사업체 효율적 운영
	제주우수관광사업체운영에대한전반적만족도
	- 운영 만족 이유
제주관광품질제도 문제점개선시급정도	- 운영 불만족 이유
	1) 불명확한 평가 기준 (참고자료 활용)
	2) 인증 및 등급제의 중복
	3) 신뢰도 및 실효성 부족
	4) 사후관리 부족
	5) 관광객 니즈 반영 부족
	6) 소비자 정보 제공 부족
관광품질결정요인 중요정도	7) 불법 영업 등 관리 부족
	1) 시설 및 환경
	2) 서비스
	3) 이용 요금
	4) 위생 상태
	5) 안전 관리
제주 관광산업 발전을 위한 관광품질인증제 필요성	6) 지역사회 공헌도
	1) 숙박
	2) 음식점
	3) 쇼핑
	4) 관광교통
	5) 관광지
	6) 관광안내소
	7) 여행상품(내국인 대상)
	8) 여행상품(외국인 대상)
	9) 여행사(가이드, 운전기사 등 포함)
제주관광품질인증제 도입이필요한관광분야	1) 숙박
	2) 음식점
	3) 쇼핑
	4) 관광교통
	5) 관광지
	6) 관광안내소
	7) 여행상품(내국인 대상)
	8) 여행상품(외국인 대상)
	9) 여행사(가이드, 운전기사 등 포함)
제주관광품질인증제의 사업별적용시급성	1) 숙박
	2) 음식점
	3) 쇼핑
	4) 관광교통
	5) 관광지
	6) 관광안내소
	7) 여행상품(내국인 대상)
	8) 여행상품(외국인 대상)
	9) 여행사(가이드, 운전기사 등 포함)
제주지역의 특수성	

제주관광품질인증심사 관련	인증심사 비용 부담 여부
	인증신청자 부담시 적정 수수료
인증사업체제공인센티브별 필요정도	1) 경제적 혜택 제공(금리우대, 융자지원 등)
	2) 정부 포상 연계
	3) 교육, 컨설팅 등 운영기법 지원
	4) 선정시 가산점 부여
	5) 홍보 및 마케팅 지원
	6) 카드 수수료 할인 등 민간 부문 참여 유도
	7) 인증 관광사업체 이용 시 우대제도 지원
	8) 인증 관광사업체 해외 진출 지원
제주관광품질인증제 활성화방안	인증업체 관리방안
	미인증업체 참여 유도 방안
제주관광업체선택시 주요고려기준	숙박
	음식
	쇼핑
	교통
	관광지
다른 여행지와 제주 여행지 관광업체 선택 기준의 차이	
최근 제주 관광 트렌드	트렌드1
	트렌드2
	트렌드3
	트렌드4
	트렌드5
	트렌드6

[표 3-12] 조사내용 - 제주관광사업체 담당자 조사

분류	세분류
제주도 관광발전을 위한 정책과제	문1_1) 관광산업 육성계획 수립 및 시행
	문1_2) 관광 인프라 확충을 위한 투자
	문1_3) 관광상품 개발 지원
	문1_4) 관광 서비스경쟁력 제고 유도
	문1_5) 관광 R&D 확대
	문1_6) 관광품질 인증제 통합 및 정보 제공 강화
제주도 관광품질 관리정책 개선	문2_1) 관광산업 육성관광 수용태세 개선
	문2_2) 관광 환대인식 개선
	문2_3) 관광품질 인증제도 관리/운영 체계
	문2_4) 관광 전문 교육 및 자격관리
	문2_5) 인센티브 제공
	문2_6) 관광산업 서비스품질 표준화계획 수립 및 시행
분야별 관광객 경험품질	문3_1) 숙박(호텔)
	문3_2) 숙박(호텔 이외)
	문3_3) 음식점
	문3_4) 쇼핑
	문3_5) 관광교통
	문3_6) 관광지
	문3_7) 유원시설
	문3_8) 관광안내소
	문3_9) 내국인 대상 여행상품
	문3_10) 외국인 대상 여행상품
	문3_11) 여행사(가이드, 운전기사 등 포함)
현 제도인지 수준	문4. 제주우수관광사업체 인지 여부
	문4. 제주우수관광사업체 인지 정도
	문4-1. 제주우수관광사업체 인지 경로

문5. 제주우수관광사업체 운영의 효율성	
문6. 제주우수관광사업체 필요성	
문7. 제주우수관광사업체 운영에 대한 전반적 만족도	
문8. 제주우수관광사업체 인증 갱신 의향	
관광품질 결정요인	문9_1) 시설 및 환경
	문9_2) 서비스
	문9_3) 이용 요금
	문9_4) 위생상태
	문9_5) 안전관리
	문9_6) 지역사회 공헌도
제주우수관광품질 인증제도 개선과제	문10_1) 불명확한 평가 기준
	문10_2) 인증 및 등급제의 중복
	문10_3) 신뢰도 및 실효성 부족
	문10_4) 사후관리 부족
	문10_5) 관광객 니즈 반영 부족
	문10_6) 소비자 정보 제공 부족
	문10_7) 불법 영업 등 관리 부족
필요분야	문11. 제주 관광품질 향상을 위해 인증제 적용이 필요한 분야(1순위)
	문11. 제주 관광품질 향상을 위해 인증제 적용이 필요한 분야(1+2+3순위) (중복응답)
비용	문12. 제주관광품질인증제 시행 시, 비용 부담 여부
	문12-1. 제주관광품질인증제 시행 시, 비용 부담 적정 수수료
인센티브	문13_1) 경제적 혜택 제공
	문13_2) 정부 포상 연계
	문13_3) 교육, 컨설팅 등 운영기법 지원
	문13_4) 선정 시 가산점 부여
	문13_5) 홍보 및 마케팅 지원
	문13_6) 카드 수수료 할인 등 민간 부문 참여 유도
	문13_7) 인증 관광사업체 이용 시 우대제도 지원
	문13_8) 인증 관광사업체 해외진출 지원
문14. 제주 관광사업 발전을 위한 관광품질인증제 운영 방안 개선의견 (중복응답)	
문15. 인증제 확산 및 자율적 참여 유도를 위한 혜택 (중복응답)	

2. 관광품질인증 인식도 분석

2.1 관광품질 결정요인 중요도 분석

관광품질 전문가들은 관광품질 결정요인으로 시설환경/위생상태의 중요성을 강조하고 제주도의 관광품질에 대해서 대체적으로 만족하는 수준으로 인식하고 있다.

관광지는 서비스에 대한 기대 수준이 높기 때문에 작은 불친절도 중시해야 하며 업종과 사업체간의 서비스 격차가 크고 제주의 서비스업에 대한 인식이 부족한 수준을 지적하였다.

안전관리와 이용요금에 대해 전반적인 인식이 낮은 수준을 보여주고 있다.

시설 환경/위생상태	여행지에서는 최고 컨디션의 시설과 환경을 원함 쾌적하고 정결한 환경은 필수적 요소	😊 "시설 및 위생상태에 대해 대체적으로 만족"
서비스	관광지에서는 서비스에 대한 기대 수준이 높기 때문에, 작은 불친절도 더 큰 불만을 초래할 수 있음	😞 "업종, 업체 간 서비스의 격차가 큼" "80년대 마인드, 타지인 차별의식이 있음"
안전관리	관광지에서 안전관리가 미흡할 시 여파가 더 크기 때문에 더욱 철저한 관리가 필요	😞 "제주도 관광버스 사고로 인한 안전 불신"
이용요금	관광지이기 때문에 어느 정도 비싼 요금도 용인하는 편 "돈 낸 만큼 서비스 받으면 OK"	😞 "제주도는 관광 요금, 식비 등이 비싸다고 인식됨" "실제 일부 사업체에서는 과도하게 가격을 책정"
지역사회 공헌도	관광객으로서 관심 있는 요인이 아님	

[그림 3-4] 관광품질 결정요인 - 전문가

제주특별자치도 내의 관광사업체 담당자들은 서비스, 안전관리, 위생상태를 중요한 관광품질결정요인으로 인식하고 있다. 인증취득 사업체는 서비스를 가장 중요한 요인으로 꼽은 반면에 비인증취득 사업체는 안전관리를 가장 중요시 하고 있다.

인증 사업체는 모든 항목에 대하여 중요하다고 인식하고 있는 반면에 인증 미취득 사업체는 상대적으로 모든 항목에 대해 중요도를 낮게 평가하고 있다. 이는 인증 취득사업체의 경우, 모든 항목에 대하여 중시하고 노력하고자 하는 인식이 비인증취득 사업체에 비하여 더 크다고 판단된다. 이러한 조직의 인식의 차이가 결국엔 관광품질의 차이를 가져올 것으로 판단한다. ([그림 3-5] 참조)

업종별로 관광품질 결정요인의 중요도를 각기 다르게 인식하고 있다. 관광지(위생상태, 서비스), 교통(서비스, 안전관리/위생상태), 숙박(안전관리, 위생상태) 등이 업종별로 그 중요한 가치에 차이가 발생하고 있으며 이는 당연한 결과로 판단된다.



[그림 3-5] 관광품질 결정요인 - 사업체 담당자

2.2 제주 관광품질 정책별 중요도

제주관광의 질적 발전을 위한 품질관리 정책 중 관광지의 콘텐츠를 강화하는 ‘관광산업 육성계획 수립 및 시행’이 중요하며, ‘우수한 관광 콘텐츠 아이디어’에 신속하고 적극적인 투자가 진행되도록 ‘관광인프라 확충을 위한 투자’ 또한 중요하다고 언급하였다.

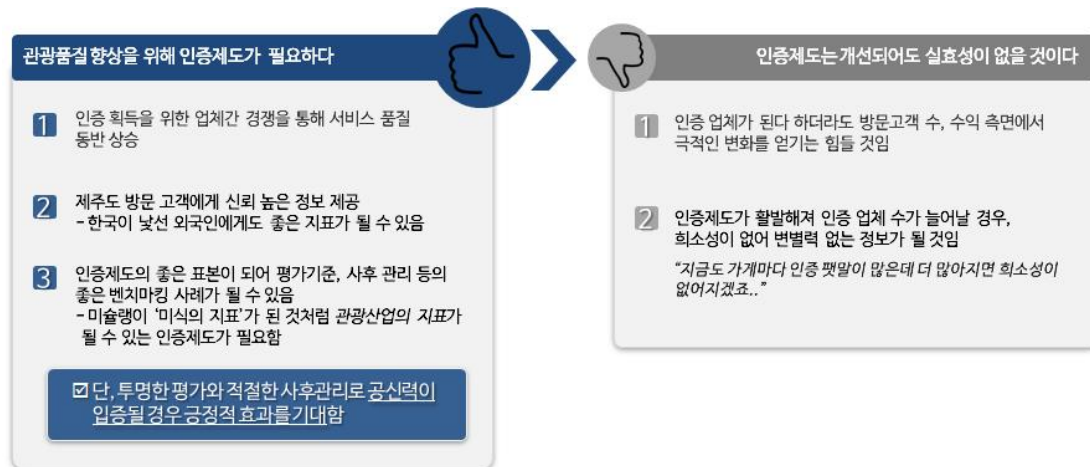
관광전문가와 소비자대표는 관광산업육성계획 수립 및 시행이 가장 중요하다고 판단하고 있다. 특히, 외국인 관광객의 균형, 자연환경보호가 최우선인 정책을 강조하였다. 관광전문가는 관광서비스 경쟁력제고를 유도하고 관광상품 개발을 지원하며 관광품질인증제를 통합하고 정보제공을 강화하는 것이 필요하다고 인식하고 있다. 소비자 대표는 관광인프라 확충을 위한 투자를 과감하게 하여야한다고 인식하고 있다.

	관광산업 육성계획 수립 및 시행	관광 인프라 확충을 위한 투자	관광 서비스 경쟁력 제고 유도	관광상품 개발 지원	관광품질 인증제 통합 및 정보 제공 강화
개선필요도 (100점 환산 점수)					
전문가	87.5점 1위	77.1점	83.9점 2위	83.9점 2위	80.4점
소비자	90.6점 1위	81.3점	68.8점	65.6점	62.5점
	<p>관광지는 콘텐츠 경쟁 앞질의 관광사업을 육성하는 것이 중요</p> <p>- 관광객과 도민과의 상생 - 자연 환경 보호가 최우선인 육성 - 중국인 외국인 의존을 덜 수 있는 균형 있는 계획</p>	<p>인프라 확충에 기준 필요 - 어느 정도 수준까지 확장하여 관광객을 수용 할 것인지</p> <p>우수한 관광산업 아이디어에는 적극적 지원</p> <p>인적 인프라도 확충과 투자가 필요</p>	<p>객관적 평가가 가능한 서비스 품질 외 고객과의 정서적인 교감 등의 중요성이 대두됨</p> <p>제주도만의 특이한 말투, 정서가 익숙하지 않아 생기는 불만이 있음 “제주도 사람들 말투가 정말 투박하 거든요.. 불편하게 들릴 수 있어 요”</p>	<p>관광 산업 체계를 굳건히 하기 위해서는 인증제도 필수 적</p> <p>공신력 있고 신뢰할만한 뚜렷 한 인증제도 마련이 급선무</p> <p>“모든 업체가 인증 받기 희망하고 노력하는 제도가 먼저 되어야지요”</p>	

[그림 3-6] 제주관광품질 정책별 중요도 인식

2.3 관광품질인증제도의 필요성

관광전문가와 제주 관광사업체 담당자는 관광품질 향상을 위해 인증제도가 필요하다고 인식하고 있다. 전문가들은 서비스품질이 향상될 것을 기대하고 있으나 투명한 평가와 적절한 사후관리의 중요성을 강조하고 있으며 제주관광우수사업체 인증취득 사업체가 비인증취득 사업체보다 관광품질인증제도가 필요하다고 응답하였다. 다만, 인증취득에 대한 지원혜택이 부족하고 이를 강화하는 것이 필요하다고 요구하고 있다.



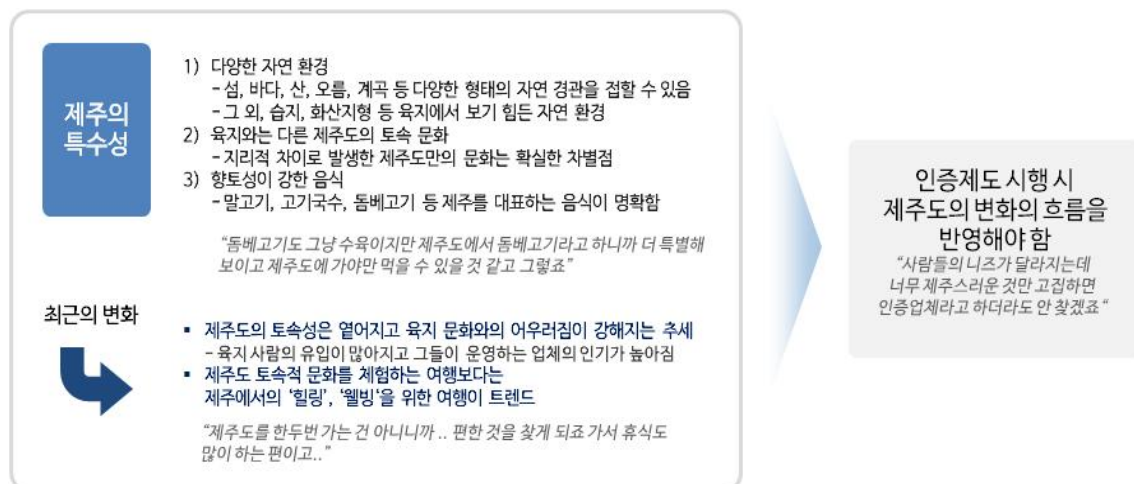
[그림 3-7] 관광품질 인증제도의 필요성 여부

2.4 제주의 특수성

제주도가 가지고 있는 특수성은 지리적 특징에 기인한 ‘특수한 자연환경’, ‘토속문화’ 등이 강조되고 있다. 제주의 특수성은 다양한 자연환경을 보유하고 육지와는 다른 독특한 토속문화를 가지고 있으며 향토성이 강한 음식 등을 보유하고 있다.

최근 들어 육지인의 유입이 많아짐에 따라 토속성은 옅어지고 육지 문화와의 융화가 이루어지는 추세가 나타나고 있다. 관광품질인증제도는 이러한 제주도의 변화가 반영되는 것이 바람직하다고 인식하고 있다.

제주의 특수성은 본 보고서 제3절 관광품질인증 제도개발 시사점에서 ‘글로벌 제주 브랜드 마케팅 전략보고서’와 인식도 조사에서 얻은 제주의 이미지(핵심 키워드)를 포함하여 참고하기 바란다.



[그림 3-8] 제주의 특수성

3. 인식도 조사 시사점

관광전문가(소비자대표 포함)와 제주지역 관광사업체 담당자의 인증제도 필요성 여부, 제주우수관광사업체 인증제도 및 관광품질결정요인에 대한 주요인식을 분석하여 [표 3-13]과 같은 시사점을 얻게 되었다.

[표 3-13] 인식도 조사 요약

인식도조사	주요인식	시사점
인증제도 필요성 여부	<ul style="list-style-type: none"> - 인증획득을 위한 업체간 경쟁 유도 - 외국인에게 좋은 지표 - 관광산업의 표본이 될 수 있는 좋은 벤치마킹 사례 	<ul style="list-style-type: none"> - 바람직한 관광품질경영모델을 제시 - 인식/식별이 가능한 브랜드 개발 - 평가우수사업체 선정 벤치마킹 사례로 발굴, 홍보
제주우수관광 사업체	<ul style="list-style-type: none"> - 소비자 정보, 홍보 필요 - 신뢰도 및 실효성 확보 요구 - 사후관리 강화 - 인증 및 등급제 중복 - 명확한 평가기준 요구 	<ul style="list-style-type: none"> - 인증제도 홍보활성화 방안 마련 - 인증평가기준 명확화로 신뢰성 제고 - 사후관리(모니터링) 실시 - 다양한 인증제도 통합
관광품질 결정요인	<ul style="list-style-type: none"> - 업종별로 중요도에 차이가 발생 (1위, 2위) <ul style="list-style-type: none"> ◆ 숙박 : 안전관리, 위생상태 ◆ 음식 : 시설 및 환경, 서비스 ◆ 관광지 : 위생상태, 서비스 ◆ 교통 : 서비스, 안전관리/위생상태 ◆ 여행업: 안전관리, 서비스 	<ul style="list-style-type: none"> - 업종별 핵심적인 서비스가 차별적으로 존재 - 인증을 수여하는 기관의 권위를 고려해야 함 - 안전, 위생, 서비스(외국어)를 보장

제3절 관광품질인증제도 개발 시사점

1. 제주도특별자치도의 관광품질 정책방향

제주특별자치도는 우리나라의 대표적인 관광지이며, 관광산업의 의존도가 매우 높은 지역이다. 독창적인 문화와 깨끗한 자연환경을 보유하고 있는 제주도는 우리나라를 비롯하여 외국인이 즐겨 찾는 관광명소이다.

특히 UNESCO가 선정한 세계7대 자연경관에서 볼 수 있듯이 아름다운 자연경관과 도서지역의 독특한 문화는 관광객이 제주를 찾는 중요한 요소이다. 제주특별자치도는 이러한 제주만의 독창적인 관광핵심 포인트를 정책적으로 키워나가야 한다.

1.1 제주특별자치도의 미래모습

제주특별자치도가 추구하는 미래모습⁸⁾인 ‘자연과 사람이 치유되는 생명도시’와 ‘활력있고 품격높은 국제도시’는 제주특별자치도의 바람직한 미래상이다. 제주 미래상 두 가지의 핵심은 관광품질의 성패와 직접연관이 있다.

제주의 특수성을 살리고 제주의 미래상을 달성하기 위해서, 제주특별자치도는 우리나라의 관광중심지로서 육지와는 다른 관광산업의 중요성을 인식하고 관광사업체의 경쟁력을 강화하는 관광품질인증제도를 개발, 운영하여 제주의 가치를 더욱 키우고 보존해야 한다.



[그림 3-9] 제주특별자치도의 비전

8) 제주특별자치도, www.jeu.go.kr

1.2 글로벌 제주 브랜드 육성

세계적으로 인증 받은 UNESCO 3관왕 (생물권보전지역, 세계자연유산, 세계지질공원) 및 세계7대 자연경관 선정과 국제자유도시 추진에 따른 제주 글로벌 인증의 가치를 전 세계에 포지셔닝하고 이를 기반으로 관광객·기업·투자유치 및 청정 제주상품 수출확대 등 제주경제 도약에 기여, 글로벌 인증 제주도를 대한민국 대표 브랜드로 자리매김해 나갈 수 있도록 글로벌 제주 브랜드 마케팅을 위한 전략을 수립하였다⁹⁾.

제주와 관련된 이해관계자 인터뷰를 통한 이미지 조사, 경쟁도시군 분석 관점에서 제주의 포지셔닝 위치 확인 및 글로벌 선진 사례를 통하여 아래 [그림 3-10]과 같은 제주브랜드 이미지 키워드를 도출해 내었다.

소미자 분석을 통한 키워드		제주도 속성 분석을 통한 키워드	
			
내국인 방문객		외국인 방문객	
실체적 키워드	감성적 키워드	실체적 키워드	감성적 키워드
<ul style="list-style-type: none"> 구체적 유명자연경관 한라산, 성산일출 봉 제주도의 문화 해녀, 돌하르방, 삼다삼무 	<ul style="list-style-type: none"> 마음의 안정 치유, 힐링 청정한 환경 깨끗, 순수, 쾌적 사람과 환경의 조화 친근, 수더분, 푸근함 	<ul style="list-style-type: none"> 대부분 자연경관과 관련된 일반 명사/구체적 장소 없음 자연, 바다, 해변 제주도의 문화 음식, 돌, 한류 	<ul style="list-style-type: none"> 삶의 리듬 여유롭다, 평화롭다 청정한 자연환경 아름답다, 깨끗하다, 시원하다
			

[그림 3-10] 제주도 이미지 키워드

9) 한국아이비엠, 글로벌제주 브랜드 마케팅전략수립 보고서, 2014

1.3 제주특별자치도 관광산업의 핵심키워드

본 연구용역의 일환으로 관광 전문가집단과 사업업체 운영자들을 대상으로 실시한 제주 관광 연상 이미지를 조사한 결과 다음 [그림 3-11]과 같은 결론을 도출하였다. 이는 앞에서 정의한 제주도 이미지 키워드와 거의 차이가 없이 대동소이하였다.

제주의 이미지는 대한민국의 대표적인 관광지로서 이국적인 정취를 가지고 계절마다 다른 매력을 가진 천혜의 자연환경으로 연상된다고 조사되었다.



[그림 3-11] 제주의 이미지

제주의 특징을 정립하는 것은 관광객이 인지하는 제주의 이미지가 크게 중요하다고 판단되는 바, 앞에서 도출한 키워드와 이미지는 제주의 특징을 이해하기 위한 좋은 연구성과물로 이해된다. 본 연구용역에서는 제주관광산업의 성공과 실패의 키워드를 다음 [그림 3-12]와 같이 제주의 자연경관과 제주의 문화로 함축하여 정리하였다.

이 두 가지의 함축적인 제주의 특징은 제주의 관광산업이 가꾸고 키워나가야 할 중장기적인 과제임과 동시에 제주관광산업의 강점이 될 것이다.

제주의 자연경관	바다와 해변이 있는 이국적인 자연경관
	아름답고 깨끗한 청정한 자연환경
제주의 문화	여유롭고 평화로운 힐링
	한라산, 올레길
	해녀, 돌하르방, 조랑말, 한류, 음식, 해산물, 감귤

[그림 3-12] 제주관광 산업의 핵심키워드

2. 시사점 요약

제주특별자치도의 관광산업, 관광사업체를 살펴 본 바에 의하면 관광산업이 차지하는 비중이 매우 높음을 알 수 있다. 이에 따라서 도의 미래발전 정책 역시 관광산업을 중시하고 있다.

인식도 조사와 제주의 특수성을 조사한 결과 제주관광품질 인증제도가 가야할 방향을 다음과 같이 요약할 수 있다.

1. 제주특별자치도의 미래성장 전략방향을 지원한다.
2. 제주의 독창적인 문화를 발굴하여 제주 고유의 가치를 회복한다.
3. 제주의 이국적이며 아름답고 깨끗한 자연경관을 보존한다.
4. 제주지역이 산업활성화를 지원한다. (JQ 마크, 로컬푸드)
5. 바람직한 관광품질경영모델을 제시하여 관광사업체의 바른 경영활동 방법을 제시한다.
6. 업종별로 특화된 심사기준을 개발한다.
7. 인증평가기준을 명확히 하여 관광품질인증제도의 신뢰성을 확보한다.
8. 인증지원제도를 구체화하여 활성화를 지원한다.

[표 3-14] 제주의 특수성 및 시사점

관광품질인증제도	주요특징	시사점
인식도 조사	<ul style="list-style-type: none"> ▪관광산업에 표본이 되는 좋은 벤치마킹 대상 ▪명확한 평가기준으로 신뢰도/실효성 필요 ▪업종별로 중요도에 차이가 발생 	<ul style="list-style-type: none"> ▪바람직한 관광품질경영모델을 제시 ▪인증평가기준 명확화로 신뢰성 제고 ▪사후관리(모니터링) 실시 ▪업종별 핵심적인 서비스가 차별적으로 존재
제주 특수성	<ul style="list-style-type: none"> ▪제주고유의 가치회복과 승화 ▪글로벌휴양 관광도시 ▪바다와 해변이 있는 이국적인 자연경관 ▪아름답고 깨끗한 청정한 자연환경 ▪여유롭고 평화로운 힐링 	<ul style="list-style-type: none"> ▪제주의 자연경관을 보존 ▪제주의 독창적인 문화를 발굴, 제공 ▪제주의 특산물(돌하르방 등) 활용

4장

제주관광품질 인증제도

제1절 제주관광품질 인증제도 개요

1. 용어정의
2. 제도개발
3. 기관설립 및 운영

제2절 제주관광품질 인증심사기준

1. 숙박업
2. 음식점업
3. 교통업
4. 여행업
5. 관광지업
6. 관광프로그램

제3절 제주관광품질 인증프로세스

1. 인증심사 프로세스
2. 기술지원 프로세스
3. 사후관리 프로세스
4. 심사원육성 프로세스

제1절 제주관광품질 인증제도 개요

1. 용어정의

본 연구보고서에는 KAB(한국인정원)이 제시하는 용어정의¹⁾를 참고하여 다음의 용어 정의를 적용한다.

- 1.1 **인증심사** : 제주특별자치도 내에 소재하고 있는 관광사업체의 제주관광품질 인증심사기준 만족여부를 평가하기 위해 실시하는 심사
- 1.2 **사후관리심사** : 인증을 취득한 관광사업체에 대해 인증심사기준 준수 및 유지상태를 확인하기 위해 주기적으로 실시하는 심사
- 1.3 **갱신심사** : 인증유효기간이 만료되기 전에 인증유효기간 연장여부를 결정하기 위해 인증심사절차에 따라 관광사업체의 인증심사기준에 준하여 실시하는 심사
- 1.4 **재심사** : 인증심사 진행 중에 중대한 부적합사항이 발생되어 더 이상의 심사진행이 불가로 판단하여 일정기간 경과 후에 실시하는 부분 또는 전면 재심사
- 1.5 **확인심사** : 다음과 같은 경우에 실시하는 심사
 - (1) 인증심사 시 지적된 부적합사항에 대한 시정조치결과의 타당성을 확인하기 위해 실시하는 심사
 - (2) 인증취소 처분이전 처분사유에 대한 시정조치결과의 타당성을 확인하기 위해 실시하는 심사
 - (3) 불만/이의제기가 접수되어 이를 확인하기 위한 심사
 - (4) 인증요구사항의 중대한 위반사항이 발생하였거나 발생 가능성이 있는 경우에 실시하는 심사
 - (5) 기타 인증심의위원회의 판단에 의하여 실시되는 심사
- 1.6 **현장심사**: 신청관광사업체 사무실 또는 현장에 임하여 관광품질경영시스템에 대한 적합성 및 이행수준에 대한 심사
- 1.8 **입회심사** : 인증심사를 수행하는 인증기관 및 심사원에 대한 관찰
- 1.9 **인증범위** : 인증이 부여된 특정 관광업

1) 인정등록가이드, 경영체제 인증기관, 2017.09, 한국인정지원센터 공고 제2017-71호

1.10 **부적합** : 현장심사 및/또는 부적합대책보고서 심사에서 발견한 심사기준에 적합하지 않은 시스템이나 운영사항

1.11 **권고사항** : 요구사항은 만족하나 개선의 기회를 제공할 수 있는 사항

2. 제도개발

제주관광품질 인증제도를 개발하기 위하여 [그림 4-1]에서 보는 바와 같이, 제주우수관광사업체, KTO인증제도, 국내외 품질인증제도, 해외관광품질인증사례 등을 조사하고 제주의 특수성과 인식도를 조사하였다.

이를 기반으로 제주관광품질 인증제도를 개발하였다. 제주관광품질 인증제도는 제주관광사업체의 경쟁력을 강화하여 제주관광객의 만족도를 제고시킬 것이며 결과적으로 추구하고자 하는 제주관광산업의 활성화를 이룰 것으로 기대한다.



[그림 4-1] 제주관광품질인증제도 개발체계

2.1 제주관광품질경영 모델개발

2.1.1 사전조사 반영

1) 국내외 관광/품질/서비스 인증 심사기준 분석

국내외의 품질, 관광품질 혹은 서비스와 관련된 대표적인 인증심사기준을 분석하여 시사점을 도출하였다. 제2장 제1절 참고

- 제주우수관광사업체
- KTO 한국관광품질통합인증제도
- KS Q ISO 9001:2015
- 서비스 KS S 2005
- CCM (소비자 중심경영)

○ 서비스 품질경쟁력 우수기업

[표 4-1] 국내외 품질인증 심사기준 비교

관광품질인증제도	주요특징	시사점
우수관광사업체 인증제도	<ul style="list-style-type: none"> - 서비스업종별로 갖추어야 할 요구조건을 구체화 - 결과중심의 심사기준 	<ul style="list-style-type: none"> - 심사기준을 활용하고 과정(프로세스) 관점의 기준을 추가하는 것이 필요 - 심사의 난이도가 가장 낮음
KTO 관광품질인증제도	<ul style="list-style-type: none"> - 심사기준을 구체적으로 세분화 구성 - 품질평가모형은 우수하나, 심사기준이 품질평가모형과 일부 차이가 발생 	<ul style="list-style-type: none"> - 리더십 관점이 부족 - 제주의 특성이 심사기준에 반영 안됨 - 심사항목은 많으나 심사난이도 낮음
ISO 9001:2015	<ul style="list-style-type: none"> - 조직이 품질경영활동을 수행하기 위한 원론적 방향을 제시 - PDCA관점의 매우 우수한 요구사항의 설계 	<ul style="list-style-type: none"> - 매우 일반적인 거의 전 업종에 해당되는 요구사항으로 관광서비스품질에 개념정립에 유효 - 심사원에 따라 그 편차가 매우 심함. 심사난이도가 가장 높아 객관화 곤란
서비스 KS	<ul style="list-style-type: none"> - ISO 9001보다 구체적인 심사기준이나 우수관광사업체, KTO보다 덜 구체적이고 과정과 결과를 동시에 평가하고 있음 - 콘도미니엄 이외에는 관광관련 인증기준이 개발되지 않음. 소규모 숙박업체는 대응하기가 상대적으로 어려움이 존재 	<ul style="list-style-type: none"> - 과정과 결과를 동시에 심사 - 소규모사업체 평가가능한 기준(가성비) - 심사난이도는 중급수준임. 심사원에 따라 편차 발생이 일부 예상됨
CCM	<ul style="list-style-type: none"> - 소비자중심의 평가척도 - 대분류는 핵심만 잘 정립 - 과정과 결과를 동시에 평가 	<ul style="list-style-type: none"> - 과정과 결과를 동시에 심사 - 대분류체계를 BM할 필요
서비스품질경쟁력 우수기업	<ul style="list-style-type: none"> - 과정과 결과를 동시에 평가 - 중소 관광사업체의 대응이 상대적으로 어려움이 존재 	<ul style="list-style-type: none"> - 과정과 결과를 동시에 심사 - 대분류체계를 BM할 필요

2) 국외 관광품질 인증모델 분석

해외의 대표적인 국가이며 제주특별자치도와 비슷한 환경을 가진 국가를 중심으로 관광품질인증제도를 조사하였다.

- 뉴질랜드, Qualmark
- 몰타, Quality Assured Seal
- 영국, AA Star Ratings
- 아이슬란드, VAKINN
- 맨섬, Isle of Man

[표 4-2] 국외 관광품질인증제도 조사

국가 및 제도	주요특징	시사점
뉴질랜드 Qualmark	<ul style="list-style-type: none"> - 뉴질랜드 관광청에서 주관 (2015년부터 100%) - 2016년 평가제도 개편 (인증 로고도 함께 변경하였음) - 숙박 시설 및 관광지의 경우 등급 분류 시스템(Star Rating)을 시행 - 관광객 활동, 교통, 서비스, 여행사, 안내센터 부문에서는 품질보증 시스템 운영 - 모든 부문에서 시상 제도 실시 	<ul style="list-style-type: none"> - 2016년도부터 평가 제도를 전면 개편하여 Sustainable Tourism Business (STB) 기준을 사용하고 있음 - 과거에는 기본적인 평가항목 외에 친환경적인 부분만 추가로 강조하였으나, 최근 지속 가능한 관광업에 대한 관심이 고조되면서 건강과 안전, 환경, 사회/인적, 경제적 4분야로 보다 폭넓은 평가를 지향함 - 타 인증제도의 경우 '숙박 시설'에 대한 인증이 주를 이루고 있으나, 공원 등의 관광지, 관광객 활동, 교통, 서비스, 여행사, 안내센터 부문에서도 품질 보증에 대한 인증(등급제는 No)을 실시하는 것이 특징 - 숙박 시설의 경우 각 등급 사이에 3개의 + (Plus) 등급을 시행하여 세분화된 등급 평가가 가능함 - 전 분야에서 금/은/동 상상을 실시하여 참여 유도
몰타 Quality Assured Seal	<ul style="list-style-type: none"> - 몰타 관광청이 주관 - 2008년부터 품질 인증 제도를 시행하고 있음 - 숙박 시설이 아닌 레스토랑, 관광 명소, DMC에 대한 품질 인증만을 실시 - 숙박 시설은 라이선스 획득만 장려 	<ul style="list-style-type: none"> - 6개의 섬으로 이루어진 공화국이며, 지중해성 기후이고, 관광업이 발달한 국가임 (지리적인 유사점) - 타 국가의 인증제도는 대부분 숙박 시설을 중심으로 시작하게 되는데, 몰타의 경우 DMC(현지운영대행사)에서 시작하여 관광 명소, 레스토랑으로 범위를 확대해 나가고 있는 것이 이색적임 - 인증 제도를 실시한 지 약 10년이 되었으며 초기 도입기에서 겪을 수 있는 시행착오를 개선하기 위하여 지속적인 업데이트를 실시하고 있음 - 2015년부터 레스토랑 상상을 실시하고 있는데, '고객 피드백상'을 수여하는 점이 특징적
영국 AA Star Ratings	<ul style="list-style-type: none"> - 자동차 협회(AA)에서 주관 - 약 110년의 역사를 지님 - 2006년부터 영국 / 스코틀랜드 / 웨일스 관광청과 함께 숙박시설 인증평가 모델을 발굴 - 시상제도 실시 (레스토랑 등) 	<ul style="list-style-type: none"> - 유구한 역사를 지닌 만큼 인증 제도에 대한 체계성이 돋보이며 평가기준이 상세히 구분되어 있음 - 단순히 별표 등급제만 사용하는 것이 아니라 평가 기준을 완화하여 페넌트 등급제 등을 동시에 운영하여 차별화 - Hospitality, B&B, C&C Awards 등 다양한 시상 제도를 시행함으로써 인증 기업에 대한 신뢰도 향상, 참여 동기 유발 등이 가능한 구조임
아이슬란드 VAKINN	<ul style="list-style-type: none"> - 아이슬란드 관광위원회 주관 - 호텔의 등급 기준은 유럽 평가 시스템을 차용 - 기타 숙박 시설은 뉴질랜드 관광청의 Qualmark 기반 - '환경'과 '품질'을 중시하는 문화 	<ul style="list-style-type: none"> - 인구밀도는 높지 않으나, 제주도와 유사한 지리적 특성(섬 구조)을 가지고 있음 - 공신력이 있는 품질 평가 시스템을 기반으로 인증 제도를 수립하여 활용한 점이 특징적 - 평가 기준에 '기업 경영/역사와 문화'와 같이 일반적이지 않은 요소들(그러나 매우 중요한)이 포함 - 지속 가능한 관광에 대한 추가 인증 마크를 부여하는 부분은 향후 제주도 품질 평가 시스템에서도 하나의 지향점이 될 수 있음
맨섬 Isle of Man	<ul style="list-style-type: none"> - 맨섬 관광청 주관 - 숙박 시설의 경우 영국과 동일 혹은 유사한 등급 시스템과 평가 기준 사용 - 음식점에 대한 독자적인 시상제도 운영 	<ul style="list-style-type: none"> - 숙박 시설에 대한 인증은 기존의 영국 인증 제도와 크게 다르지 않으나, 기본적인 가격, 품질과 더불어 최근 트렌드에 적합한 '고객을 위한 배려와 경험'이 키워드가 될 수 있는 관광이 가능하도록 추가 인증 마크를 신설하여 운영 (도보 여행자, 애완동물 동반 여행자 등을 위한 숙소) - 음식점에 대한 보증과 차별화가 반드시 필요한 현지점에서 현지 농산물을 활용한 음식점에 상상을 하는 독자적인 제도는 벤치마킹 할 만함

3) 사전조사 시사점 및 시사점 반영

본 보고서 제2장과 제3장의 사전조사 분석결과를 정리요약하면 다음 [표 4-3]과 같다.

[표 4-3] 사전조사 시사점 요약

관광품질인증제도	주요특징	시사점
국내 인증제도	<ul style="list-style-type: none"> - 과정과 결과를 평가하는 품질인증제도 - 리더십, 체계, 운영, 성과관리 - 관광업종은 영세성으로 결과를 중시 - KTO는 기반구조, 제공, 지원프로세스 	<ul style="list-style-type: none"> - 과정과 결과를 평가하는 제도를 개발 - 업종의 규모와 특성을 반영 - 제주관광품질경영을 위한 모델을 제시 - 모델기반 심사기준개발
국외 인증제도	<ul style="list-style-type: none"> - Sustainable Tourism 부상 - 본질적인 품질(Intrinsic quality) 심사 - 다양한 시상제도를 병행하여 운영 - 추상적이나 중요한 것을 반영 - 역사/문화/고객배려 등 	<ul style="list-style-type: none"> - 지속가능한 관광산업을 중시 - 자연친화적, 환경을 강조 - 업종고유의 핵심서비스 지정 - 등급제, 세분화된 시상제도를 운영 - 지역적 특성을 반영 - 접근가능한 관광환경
인식도 조사	<ul style="list-style-type: none"> - 관광산업에 표본이 되는 좋은 벤치마킹 대상 - 명확한 평가기준으로 신뢰도/실효성 향상이 필요 - 업종별로 중요도에 차이가 발생 	<ul style="list-style-type: none"> - 바람직한 관광품질경영모델을 제시 - 인증평가기준 명확화로 신뢰성 제고 - 사후관리(모니터링) 실시 - 업종별 핵심적인 서비스를 중점평가
제주 특수성	<ul style="list-style-type: none"> - 제주고유의 가치회복과 승화 - 글로벌휴양 관광도시 - 바다와 해변이 있는 이국적인 자연경관 - 아름답고 깨끗한 청정한 자연환경 - 여유롭고 평화로운 힐링 	<ul style="list-style-type: none"> - 제주의 자연경관을 보존 - 제주의 독창적인 문화를 발굴, 제공 - 제주의 특산물(돌하르방 등) 활용

조사분석된 시사점을 검토하여 이를 제주관광품질인증제도 및 심사기준을 개발하는데 반영하고자 한다. 이를 다음의 4가지 관점으로 정리하였다. 이는 다음의 [표 4-4]와 같다.

- 모델 개발
- 심사기준의 구성
- 심사기준의 특성
- 관광사업체 준비와 심사원간의 편차

[표 4-4] 사전조사 시사점 반영

분류	시사점 반영	비고
모델개발	<ul style="list-style-type: none"> ○ 관광품질경영모델 개발 <ul style="list-style-type: none"> - 관광서비스품질경영을 위한 방향 제시 - ISO 9001의 HLS기반을 고려 - KTO와 중장기적 호환성을 고려 ○ 제주관광서비스 특성을 반영 <ul style="list-style-type: none"> - 제주의 특수성을 반영 - 서비스별 고유의 특징적 핵심요소를 지정 	
심사기준의 구성	<ul style="list-style-type: none"> ○ 과정(프로세스)과 결과를 심사 <ul style="list-style-type: none"> - 관광품질경영모델에 기반한 심사기준을 개발 - 서비스업종별로 심사기준을 개발 ○ PDCA관점의 프로세스 설계 <ul style="list-style-type: none"> - 경영자의 리더십 - 인적자원의 육성, 기반시설의 보유/관리 - 고객지향서비스 제공 - 성과측정 및 개선 	
심사기준의 특성	<ul style="list-style-type: none"> ○ 심사기준 개발 시 고려 <ul style="list-style-type: none"> - 업종별로 필수적인 핵심서비스(기능)를 고려 - 중요하면서 필수적인 요소를 최소한의 수준으로 요구 - 접근 가능한 관광환경 - 법적요구사항과 경쟁적 시행 부분을 구분 - 전체적인 서비스 환경과 운영수준, 고객초점을 고려 ○ 제주의 특수성을 고려한 심사기준 <ul style="list-style-type: none"> - 자연환경 중시 - 제주의 상징물 활용 - 제주관광객의 Needs (힐링 등) 	
사업체준비와 심사편차	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사업체의 준비를 수월하게 하기 위한 심사기준 개발 <ul style="list-style-type: none"> - 인증심사 대상 사업체 규모를 고려 - 업종별 사업운영 형태를 고려 - 업종특성을 검토하여 중요도에 따라 심사항목의 가중치 차별화 ○ 심사원의 심사편차 축소 <ul style="list-style-type: none"> - 심사원 눈높이 교육, 심사원 자격부여 - 심사기준을 계량화 - 정성평가는 Matrix평가척도를 대입 	

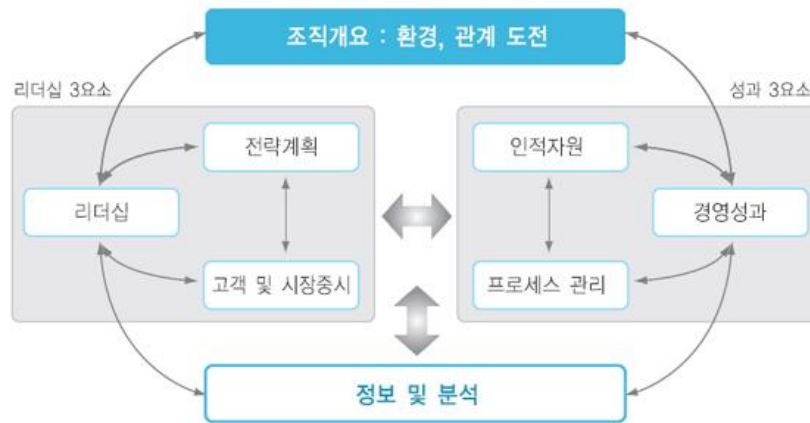
2.1.2 MBNQA 모델의 적용

1) 말콤볼드리지 국가품질상(MBNQA: Malcolm Baldrige National Quality Award)

1987년 레이건 행정부와 의회가 1970년대 이후 점차 상실해가던 미국 기업의 경쟁력을 회복하기 위하여 제정한 상으로서, 말콤볼드리지 국가품질증진법안의 통과와 더불어 시작되었다. 이 상은 미국 국가표준기술원(NIST: the National Institute of Standards and Technology), 상무부 기술국(Technology Administration, Department of Commerce)이 협력하여 제조업부문과 서비스부문, 중소기업부문으로 구분하여 매

년 우수한 기업에 대하여 수상하고 있다.

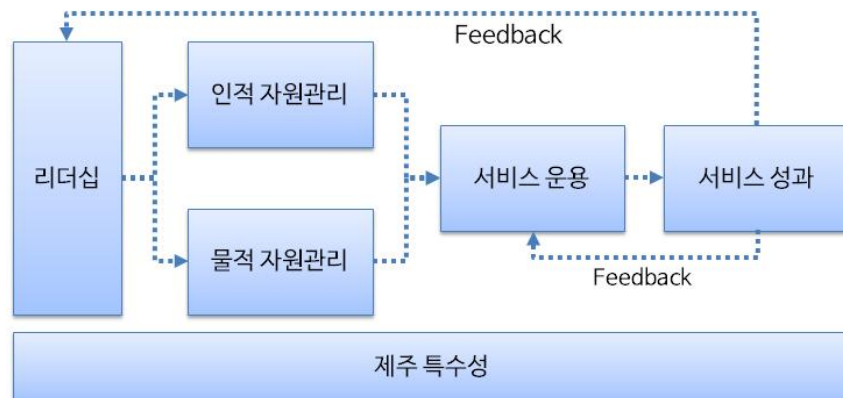
말콤볼드리지 국가품질상 평가모형은 11가지의 핵심가치²⁾와 개념을 체화(體化)시킨 것으로 볼 수 있다. 리더십, 전략계획, 고객 및 시장중시, 정보 및 분석, 인적자원 중시, 프로세스관리, 경영성과 등 7가지 범주들을 연결하고 통합하는 구조는 다음의 [그림 4-2]와 같다.



[그림 4-2] 말콤볼드리지 국가품질상 평가모형

2.1.3 제주관광품질경영 모델

제주관광품질경영모델은 MBNQA 모델 개념을 적용하여 제주의 특수성을 반영하여 개발하였다. [그림 4-3]은 제주관광품질경영 모델이다.



[그림 4-3] 제주관광품질경영 모델

- 2) 비전을 가진 리더십(visionary leadership), 고객 주도적 우수성(customer - driven excellence), 조직과 개인의 학습(organizational and personal learning), 종업원과 파트너를 가치있게 여김(valuing employees and partners), 민첩성(agility), 미래에 대한 초점(focus on future), 혁신 경영(managing for innovation), 사회적 책임(societal responsibility), 사실에 의한 관리, 결과와 가치창출에 초점(focus on results and creating value), 체계적 관점(systems perspective)

2.1.4 제주관광품질경영 모델의 의미

MBNQA의 Framework를 그대로 전용하지 않고 중소기업 규모 관광사업체의 현황을 고려하여 개발하였다. 이 모델은 MBNQA가 지향하고 있는 11가지 핵심가치를 일정부분 포함하고 있으며 MBNQA 모델을 함축적으로 내재화하였다.

[표 4-5] 제주관광품질경영모델의 의미

범주	의미
1. 리더십	<ul style="list-style-type: none"> - 조직의 중장기적인 성장을 지원하기 위한 경영방침, 추진전략, 법규준수 - 경영자, 관광사업체의 조직적 경영활동체계의 구축을 지원하기 위한 요구사항 - 관광서비스를 수행하기 위한 조직의 시스템, 프로세스, 절차 등의 표준화
2. 인적 자원관리	<ul style="list-style-type: none"> - 고객감동서비스를 구현하기 위한 서비스인적자원의 관리 - 인적자원 육성을 위한 관광사업체의 교육 및 훈련
3. 물적 자원관리	<ul style="list-style-type: none"> - 고객만족 서비스 실현을 위한 시설관리 - 관광서비스 제공을 위한 물적 요소의 준비
4. 서비스 운용	<ul style="list-style-type: none"> - 고객감동을 위한 조직의 노력, 관광서비스의 제공 수준 - 해당업종별로 서비스업을 수행함에 있어 반드시 준수해야 할 서비스의 핵심적인 요구사항 - 서비스 성과에 직접적 영향을 주는 특징적 요소
5. 서비스 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 서비스성과를 지표화하여 측정하고 이를 개선하기 위한 노력 - 재무성과의 안정성, 성장성
6. 제주특수성	<ul style="list-style-type: none"> - 제주의 자연경관과 제주의 문화를 관광서비스에 창의적으로 포함 - 제주방문 관광객에게 제주의 참모습을 전달하려는 노력

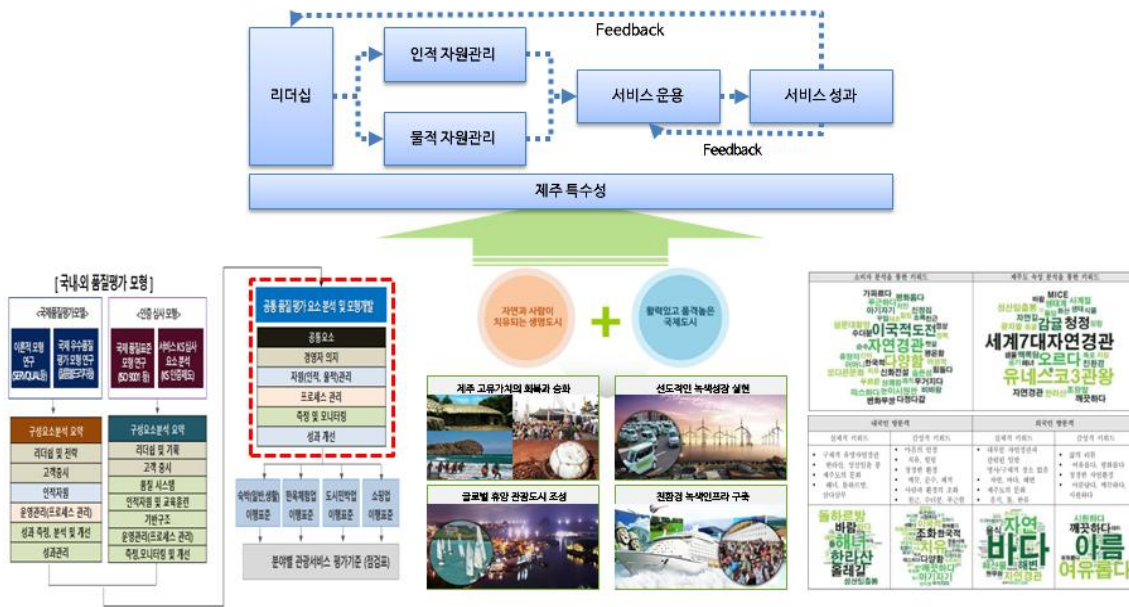
2.1.5 제주관광품질경영 모델의 특징

제주관광품질경영 모델은 MBNQA를 기반으로 하는 한국관광공사의 관광품질통합 인증제도, 제주특별자치도의 미래전략, 제주의 특수성을 함축으로 내재화하였다.

[그림 4-4] 참고

이 모델은 제주특별자치도 관광정책의 계승과 더불어 제주특별자치도의 관광측면의 장점을 더욱 발전시키며 관광사업체의 경쟁력을 더욱 강화시키는 효과를 가져올 것이다.

때문에, 이 모델을 활용하여 제주관광품질 인증심사기준을 개발하고 인증제도를 운영하도록 설계하였다.



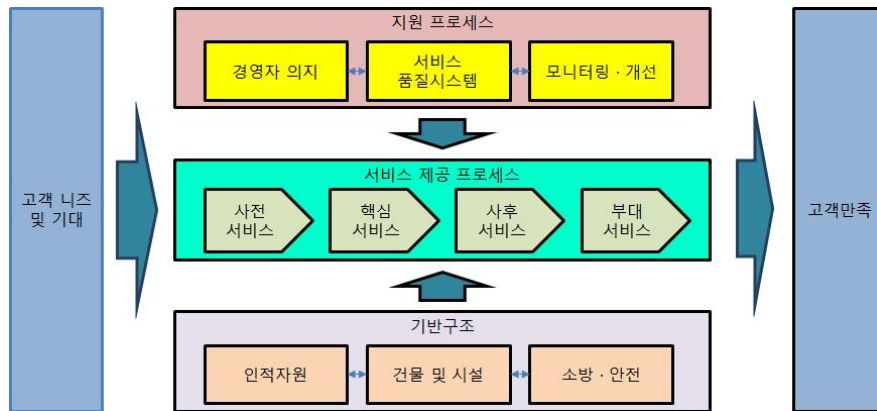
[그림 4-4] 제주관광품질경영 모델의 특징

2.2 한국관광공사의 관광품질평가모델과의 비교

MBNQA는 가장 바람직한 경영모델이다. 한국관광공사의 관광품질평가모델과 제주관광품질경영모델은 MBNQA를 기반으로 하고 이 모델로부터 심사기준을 개발하고 있다는 공통점이 있다. 사실상 KTO의 모델과 제주관광품질경영모델의 차이점은 크게 구분하기 어렵다. [그림 4-5]와 [그림 4-6] 참조



[그림 4-5] 제주관광품질인증 심사기준 Framework



[그림 4-6] 한국관광공사의 관광품질평가모형

심사기준의 차이점은 크게 보면 다음의 3가지로 구분이 된다.

- 1) 제주의 미래정책 및 특수성 반영
- 2) 리더십부문의 역할강화
- 3) Matrix 심사평정 척도를 적용

심사기준의 구체적인 차이점은 다음 [표 4-6]에서 보는 바와 같다.

[표 4-6] 제주관광품질인증 심사기준과 KTO 심사기준 비교 (예: 숙박)

JTO	평가기준		KTO
리더십	조직경영	—	기반 구조
	품질경영체계	서비스제공(서비스품질시스템)	
인적자원관리	인적자원 확보, 교육훈련	인적자원	
물적자원관리	건물 및 시설	시설 및 장비	
	접근가능한 관광환경, 소방/안전	환경·안전 및 위생	서비스 제공
서비스운용	리더십(품질경영체계)	서비스 품질시스템	
	예약	정보제공 서비스	
	체크인	주차 서비스	
	투숙	입실 서비스	
	투숙	숙박 서비스	
	체크아웃	퇴실 서비스	
	부대서비스	부가 서비스	
서비스성과	서비스성과, 개선활동	서비스 모니터링 및 개선	지원프로세스
기타	—	고객 불만(감점 항목) 공용 공간의 확보(가점 항목)	기타
제주의 특수성	제주의 문화체험	—	—
	제주의 자연환경	—	

3. 기관설립 및 운영

제품관광품질 인증제도를 수행하기 위한 두 개의 기관을 설립하는 것을 권고한다. 두 개의 인증기관은 인증기관과 교육기관으로 구분한다. 인증기관은 교육, 자문, 지도 등을 수행할 수 없다³⁾.

3.1 인증기관 설립

3.1.1 설립목적

인증기관의 설립 목적은 ‘제주관광품질 인증업무를 수행하기 위함’이다. 인증업무에는 인증심사원 관리를 포함한다.

3.1.2 주요업무

인증기관의 주요업무는 ‘제주관광품질 인증심사를 위한 제반 활동을 기획, 수행, 지원, 관리, 감독하는 것’이다. 인증기관의 주요업무는 다음의 사항으로 한다.

- 1) 기획: 인증제도의 발전을 위한 중장기계획 수립, 인증제도 활성화를 위한 정책개발, 효과적인 인증지원제도의 개발, 인증제도의 정착/활성화, 심사기준의 제·개정 등이다.
- 2) 수행: 심사일정 공고를 비롯하여 연간 심사활동 계획을 수립하고 심사활동을 계획대로 진행한다. 필요한 경우, 공청회/설명회 등을 실시한다.
- 3) 지원: 심사원들의 심사활동 일체를 지원한다.
- 4) 관리: 인증기업(인증대상기업), 인증심사원Pool, 인증기업 대상 지원
- 5) 감독: 심사의 공정성, 신뢰성 및 윤리성을 확보하기 위하여 심사활동을 모니터링하고 평가한다.
- 6) 심사원 육성 및 관리: 심사자격 인증, 심사원 선발, 육성, 심사Skill, 심사배정, 심사활동 평가, 심사활동 지원 등 역량있는 심사원 활동을 지원, 관리하는 제반 업무를 의미한다.
- 7) 기타 제주관광품질 인증제도의 발전을 위한 기술개발

3) ISO/IEC 17021의 요구사항, 인증기관이 인정된 분야에서 국제규격인 ISO/IEC 17021의 요구사항에 준하여 조직의 품질(환경)경영시스템을 심사하고 적합성 여부를 판단할 수 있는 능력을 보유하고 있음을 인정받아야 함

3.2 교육기관 설립

3.2.1 설립목적

교육기관의 설립 목적은 ‘제주관광품질 인증제도를 수행함에 있어 관광품질경영 관련 기술을 제공하기 위함’이다.

3.2.2 주요업무

교육기관의 주요업무는 ‘제주관광사업체의 경쟁력강화와 관광사업체의 인증취득을 지원하는 것’이다. 교육기관의 주요업무는 다음의 사항으로 한다.

- 1) 교육: 인증취득 희망(혹은 기취득) 관광사업체의 관광품질경영기술 교육 및 전파
- 2) 자가진단 서비스: 인증취득을 희망하는 관광사업체의 자가진단서비스를 지원하여 스스로 부족한 부분을 발췌하고 개선을 유도
- 3) 자문/지도: 인증취득 희망(혹은 기취득) 관광사업체의 관광품질인증을 위한 자문 활동 혹은 지도활동
- 4) 제주관광품질경영 기술개발 : 제주관광품질 인증제도 혹은 관광사업체의 역량 향상을 위한 관광사업체 품질경영기술 개발
- 5) 기타 제주관광품질 인증제도의 발전을 위한 기술개발

3.3 심의위원회 운영

3.3.1 운영목적

심의위원회를 운영하는 목적은 ‘제주관광품질 인증제도의 신뢰성 확보’이다.

3.3.2 주요업무

심의위원회의 주요업무는 ‘제주관광품질 인증심사 결과에 대한 심의’이다. 심의위원회의 주요 심의대상은 다음 사항으로 한다.

- 1) 심사활동의 적합성, 윤리성
- 2) 심사결과의 공정성, 신뢰성
- 3) 수검사업체 등의 심사 이의사항
- 4) 기타 제주관광품질 인증제도 운영의 적합성

3.3.3 심의위원회의 구성

심의위원회의는 인증기관의 대표를 당연직 위원장으로 하고 제주도내 관광관련 전문가와 제주특별자치도 담당업무 주관부서장을 포함하여 구성한다. 심의위원은 5~8명으로 구성하고 심의위원 과반수 이상의 참석으로 의결한다.

- 1) 인증기관의 대표
- 2) 제주도특별자치도 주관부서장(혹은 담당과장)
- 3) 제주도특별자치도 소재 대학 교수
- 4) 관광사업체 대표
- 5) 기타 인증기관장이 필요하다고 추천한 자

제2절 제주관광품질인증 심사기준

1. 숙박업

[표 4-7] 숙박업 심사기준

범주	배점	중분류	세분류	배점
1. 리더십	100	1.1 조직경영	1.1.1 경영방침	10
			1.1.2 경영전략	40
			1.1.3 법규준수	10
		1.2 품질경영체계	1.2.1 품질경영매뉴얼	10
			1.2.2 서비스헌장	10
			1.2.3 서비스절차	20
2. 인적 자원관리	100	2.1 인적자원 확보	2.1.1 서비스 인력확보	30
			2.1.2 인원의적격성관리	30
		2.2 교육훈련	2.2.1 인성 교육	20
			2.2.2 전문 교육	20
3. 물적 자원관리	100	3.1 건물 및 시설	3.1.1 고객편의시설	10
			3.1.2 접근가능한 관광환경	20
			3.1.3 시설유지	10
			3.1.4 주변환경	10
			3.1.5 시설의 현대화	10
		3.2 소방/안전	3.2.1 소방 및 안전시설 구비	20
			3.2.2 소방 및 안전시설 관리	10
			3.2.3 위기관리매뉴얼	10
4. 서비스 운용	500	4.1 예약	4.1.1 정보제공	30
			4.1.2 예약접수	30
		4.2 체크인	4.2.1 고객응대	30
			4.2.2 주차공간	50
			4.2.3 입실서비스	50
		4.3 투숙	4.3.1 객실시설관리	100
			4.3.2 청결 및 위생	50
			4.3.3 객실 안전 및 보안	50
		4.4 부대서비스	4.4.1 편의제공	30
			4.4.2 세탁서비스	20
		4.5 체크아웃	4.5.1 고객응대	30
			4.5.2 가격적절성	30
5. 서비스 성과	100	5.1 서비스성과	5.1.1 고객만족측정	40
			5.1.2 서비스활동성과 모니터링	30
		5.2 개선활동	5.2.1 서비스활동성과 향상활동	30
6. 제주 특수성	100	6.1 제주의 문화체험	6.1.1 제주의 상징인테리어	30
			6.1.2 제주특산식 제공	10
			6.1.3 제주Tour정보 제공	10
		6.2 제주의 자연환경	6.2.1 자연친화적 주변경관	30
			6.2.2 자연경관과 시설의 조화	20
합계	1000			1000

2. 음식점업

[표 4-8] 음식점업 심사기준

범주	배점	중분류	세분류	배점
1. 리더십	100	1.1 조직경영	1.1.1 경영방침	10
			1.1.2 경영전략	40
			1.1.3 법규준수	10
		1.2 품질경영체계	1.2.1 품질경영매뉴얼	10
			1.2.2 서비스헌장	10
			1.2.3 서비스절차	20
2. 인적 자원관리	100	2.1 인적자원 확보	2.1.1 서비스 인력확보	30
			2.1.2 인원의 적격성관리	30
		2.2 교육훈련	2.2.1 인성 교육	20
			2.2.2 전문 교육	20
3. 물적 자원관리	100	3.1 건물 및 시설	3.1.1 고객편의시설	10
			3.1.2 접근가능한 관광환경	20
			3.1.3 시설유지	10
			3.1.4 주변환경	10
			3.1.5 시설의 현대화	10
		3.2 소방/안전	3.2.1 소방 및 안전시설 구비	20
			3.2.2 소방 및 안전시설 관리	10
			3.2.3 위기관리매뉴얼	10
4. 서비스 운용	500	4.1 예약	4.1.1 정보제공	30
			4.1.2 예약접수	20
		4.2 주문	4.2.1 고객응대	30
			4.2.2 주차공간	50
			4.2.3 주문서비스	50
		4.4 부대서비스	4.3.1 편의제공	30
			4.3.2 휴게실 운영	20
		4.4 식사	4.4.1 홀 시설관리	50
			4.4.2 냉장 및 냉동시설	50
			4.4.3 청결 및 위생	60
			4.4.4 안전관리	50
		4.5 비용지불	4.5.1 고객응대	30
			4.5.2 가격적절성	30
5. 서비스 성과	100	5.1 서비스성과	5.1.1 고객만족측정	40
			5.1.2 서비스활동성과 모니터링	30
		5.2 개선활동	5.2.1 서비스활동성과 향상활동	30
6. 제주 특수성	100	6.1 제주의 문화체험	6.1.1 제주의 상징인테리어	30
			6.1.2 제주특산식 제공	10
			6.1.3 제주Tour정보제공	10
		6.2 제주의 자연환경	6.2.1 자연친화적 주변경관	30
			6.2.2 자연경관과 시설의 조화	20
합계	1000			1000

3. 교통업

[표 4-9] 교통업 심사기준

범주	배점	중분류	세분류	배점
1. 리더십	100	1.1 조직경영	1.1.1 경영방침	10
			1.1.2 경영전략	40
			1.1.3 법규준수	10
		1.2 품질경영체계	1.2.1 품질경영매뉴얼	10
			1.2.2 서비스헌장	10
			1.2.3 서비스절차	20
2. 인적 자원관리	100	2.1 인적자원 확보	2.1.1 서비스 인력확보	30
			2.1.2 인원의 적격성관리	30
		2.2 교육훈련	2.2.1 인성 교육	20
			2.2.2 전문 교육	20
3. 물적 자원관리	100	3.1 건물 및 시설	3.1.1 고객편의시설	10
			3.1.2 접근가능한 관광환경	20
			3.1.3 시설유지	10
			3.1.4 주변환경	10
			3.1.5 시설의 현대화	10
		3.2 소방/안전	3.2.1 소방 및 안전시설 구비	20
			3.2.2 소방 및 안전시설 관리	10
			3.2.3 위기관리매뉴얼	10
4. 서비스 운용	500	4.1 예약	4.1.1 정보제공	30
			4.1.2 예약접수	20
		4.2 계약체결	4.2.1 고객응대	30
			4.2.2 다양한 차량보유	50
			4.2.3 계약서비스	50
		4.3 운행	4.3.1 차량 시설관리	80
			4.3.2 청결 및 위생	60
			4.3.3 안전관리	60
		4.4 반납	4.4.1 차량 반납	30
			4.4.2 차량 점검관리	30
		4.5 정산	4.5.1 고객응대	30
			4.5.2 가격적절성	30
5. 서비스 성과	100	5.1 서비스성과	5.1.1 고객만족측정	40
			5.1.2 서비스활동성과 모니터링	30
		5.2 개선활동	5.2.1 서비스활동성과 향상활동	30
6. 제주 특수성	100	6.1 제주의 문화체험	6.1.1 제주의 상징인테리어	30
			6.1.2 제주특산식 제공	10
			6.1.3 제주Tour정보 제공	10
		6.2 제주의 자연환경	6.2.1 자연친화적 주변경관	30
			6.2.2 자연경관과 시설의 조화	20
합계	1000			1000

4. 여행업

[표 4-10] 여행업 심사기준

범주	배점	중분류	세분류	배점
1. 리더십	100	1.1 조직경영	1.1.1 경영방침	10
			1.1.2 경영전략	40
			1.1.3 법규준수	10
		1.2 품질경영체계	1.2.1 품질경영매뉴얼	10
			1.2.2 서비스헌장	10
			1.2.3 서비스절차	20
2. 인적 자원관리	100	2.1 인적자원 확보	2.1.1 서비스 인력확보	30
			2.1.2 인원의 적격성관리	30
		2.2 교육훈련	2.2.1 인성 교육	20
			2.2.2 전문 교육	20
3. 물적 자원관리	100	3.1 건물 및 시설	3.1.1 고객편의시설	10
			3.1.2 접근가능한 관광환경	20
			3.1.3 시설유지	10
			3.1.4 주변환경	10
			3.1.5 시설의 현대화	10
		3.2 소방/안전	3.2.1 소방 및 안전시설 구비	20
			3.2.2 소방 및 안전시설 관리	10
			3.2.3 위기관리매뉴얼	10
4. 서비스 운용	500	4.1 여행상품개발	4.1.1 다양한 상품개발	50
			4.1.2 창의성 및 시장성	30
			4.1.3 지역사회 공헌도	30
		4.2 홍보마케팅	4.2.1 정보제공	30
			4.2.2 홍보방법	40
		4.3 계약체결	4.3.1 고객응대	30
			4.3.2 계약서비스	30
			4.3.3 사업규모	50
			4.3.4 관광객유치실적	50
		4.4 여행일정	4.4.1 관광가이드북 운영	40
			4.4.2 안전관리	30
		4.5 정산	4.5.1 고객응대	30
			4.5.2 가격적절성	30
			4.5.3 세금관리	30
5. 서비스 성과	100	5.1 서비스성과	5.1.1 고객만족추정	40
			5.1.2 서비스활동성과 모니터링	30
		5.2 개선활동	5.2.1 서비스활동성과 향상활동	30
6. 제주 특수성	100	6.1 제주의 문화체험	6.1.1 제주의 상징인테리어	30
			6.1.2 제주특산식 제공	10
			6.1.3 제주Tour정보 제공	10
		6.2 제주의 자연환경	6.2.1 자연친화적 주변경관	30
			6.2.2 자연경관과 시설의 조화	20
합계	1000			1000

5. 관광지업

[표 4-11] 관광지업 심사기준

범주	배점	중분류	세분류	배점
1. 리더십	100	1.1 조직경영	1.1.1 경영방침	10
			1.1.2 경영전략	40
			1.1.3 법규준수	10
		1.2 품질경영체계	1.2.1 품질경영매뉴얼	10
			1.2.2 서비스헌장	10
			1.2.3 서비스절차	20
2. 인적 자원관리	100	2.1 인적자원 확보	2.1.1 서비스 인력확보	30
			2.1.2 인원의 적격성관리	30
		2.2 교육훈련	2.2.1 인성 교육	20
			2.2.2 전문 교육	20
3. 물적 자원관리	100	3.1 건물 및 시설	3.1.1 고객편의시설	10
			3.1.2 접근가능한 관광환경	20
			3.1.3 시설유지	10
			3.1.4 주변환경	10
			3.1.5 시설의 현대화	10
		3.2 소방/안전	3.2.1 소방 및 안전시설 구비	20
			3.2.2 소방 및 안전시설 관리	10
			3.2.3 위기관리매뉴얼	10
4. 서비스 운용	500	4.1 관광지개발	4.1.1 자원의 매력성	50
			4.1.2 관광지내에서의 다양한 활동	50
			4.1.3 지역사회 공헌도	40
		4.2 홍보마케팅	4.2.1 정보제공	30
			4.2.2 홍보방법	40
		4.3 관광지 입장	4.3.1 고객응대	40
			4.3.2 관광객유치실적	50
		4.4 시설이용편의성	4.4.1 관광가이드북 운영	50
			4.4.2 시설이용 편의성	50
			4.4.3 안전관리	40
		4.5 관광지 퇴장	4.5.1 고객응대	30
			4.5.2 가격적절성	30
5. 서비스 성과	100	5.1 서비스성과	5.1.1 고객만족측정	40
			5.1.2 서비스활동성과 모니터링	30
		5.2 개선활동	5.2.1 서비스활동성과 향상활동	30
6. 제주 특수성	100	6.1 제주의 문화체험	6.1.1 제주의 상징인테리어	30
			6.1.2 제주특산식 제공	10
			6.1.3 제주Tour정보 제공	10
		6.2 제주의 자연환경	6.2.1 자연친화적 주변경관	30
			6.2.2 자연경관과 시설의 조화	20
합계	1000			1000

6. 관광프로그램

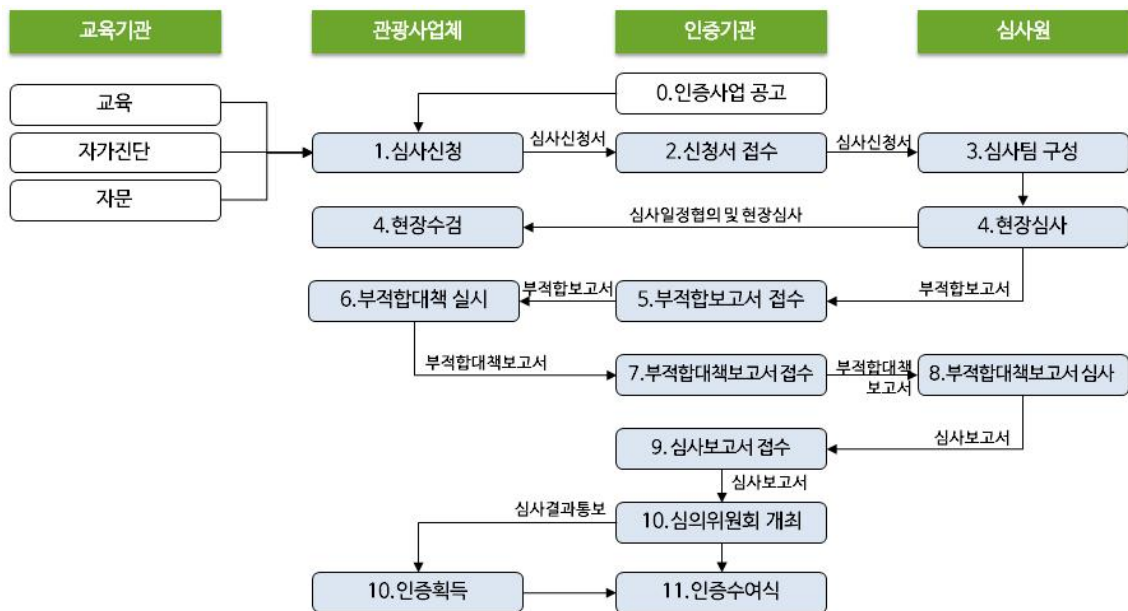
[표 4-12] 관광프로그램 심사기준

범주	배점	중분류	세분류	배점
1. 리더십	100	1.1 조직경영	1.1.1 경영방침	10
			1.1.2 경영전략	40
			1.1.3 법규준수	10
		1.2 품질경영체계	1.2.1 품질경영매뉴얼	10
			1.2.2 서비스헌장	10
			1.2.3 서비스절차	20
2. 인적 자원관리	100	2.1 인적자원확보	2.1.1 서비스 인력확보	30
			2.1.2 인원의 적격성관리	30
		2.2 교육훈련	2.2.1 인성 교육	20
			2.2.2 전문 교육	20
3. 물적 자원관리	100	3.1 건물 및 시설	3.1.1 고객편의시설	10
			3.1.2 접근가능한 관광환경	20
			3.1.3 시설유지	10
			3.1.4 주변환경	10
			3.1.5 시설의 현대화	10
		3.2 소방/안전	3.2.1 소방 및 안전시설 구비	20
			3.2.2 소방 및 안전시설 관리	10
			3.2.3 위기관리매뉴얼	10
4. 서비스 운용	500	4.1 관광프로그램개발	4.1.1 다양한 프로그램개발	50
			4.1.2 창의성 및 시장성	50
			4.1.3 지역사회 공헌도	40
		4.2 홍보마케팅	4.2.1 정보제공	30
			4.2.2 홍보방법	40
		4.3 계약체결	4.2.1 고객응대	30
			4.2.2 계약서비스	30
			4.2.3 관광프로그램실적	70
		4.4 프로그램운영	4.3.1 관광가이드북 운영	40
			4.3.2 안전관리	30
		4.5 사후관리	4.5.1 고객응대	30
			4.5.2 가격적절성	30
			4.5.3 세금관리	30
5. 서비스 성과	100	5.1 서비스성과	5.1.1 고객만족측정	40
			5.1.2 서비스활동성과 모니터링	30
		5.2 개선활동	5.2.1 서비스활동성과 향상활동	30
6. 제주 특수성	100	6.1 제주의 문화체험	6.1.1 제주의 상징인테리어	30
			6.1.2 제주특산식 제공	10
			6.1.3 제주Tour정보 제공	10
		6.2 제주의 자연환경	6.2.1 자연친화적 주변경관	30
			6.2.2 자연경관과 시설의 조화	20
합계	1000			1000

제3절 제주관광품질인증 프로세스

1. 인증심사 프로세스

제주관광품질 인증심사 Flow는 다음 [그림 4-7]과 같다. 교육기관은 교육, 자가진단, 자문 등의 활동을 별도의 프로그램에 의하여 실시한다.



[그림 4-7] 제주관광품질 인증심사 Flow

1.1 인증사업 공고

인증심사 활동은 인증사업을 공고하면서 시작한다. 인증기관은 인증공고를 실시하여 인증심사가 시작되었음을 공표한다.

1.1.1 인증사업 실시 공고

인증기관은 주기적으로 인증사업을 실시하고 있음을 공고한다. 인증사업공고는 대상 사업체가 충분히 인지할 수 있도록 다양한 매체를 이용하여 실시한다.

1.1.2 인증심사 실시 주기

인증 취득희망 관광사업체의 수를 고려하여 인증심사 주기를 정한다. 대상 관광사업체 수와 심사원 Pool을 고려하여 분기별(4회/년)로 실시하는 것이 가장 무난할 것으로 예상된다.

1.2 심사 신청 및 접수

인증취득을 희망하는 제주특별자치도 소재 관광사업체는 인증기관이 지정하는 ‘제주관광품질인증심사 신청서’ (이하 ‘심사신청서’)를 작성하여 제출한다.

1.2.1 심사신청

인증취득을 희망하는 관광사업체는 심사신청서를 작성하여 인증기관에 제출하여야 한다.

1.2.2 심사신청서 접수

인증기관은 관광사업체가 제출하는 심사신청서를 접수, 등록, 관리한다. 인증기관은 심사신청서가 접수되면

1.3 심사팀 구성

심사팀은 심사를 수행하기에 가장 적합한 심사원으로 구성한다. 심사팀의 구성은 심사의 품질을 결정하며 심사의 공정성/윤리성에 매우 중요하다.

1.3.1 심사팀 구성 조건

- 1) 자격있는 심사원Pool 중 해당 관광사업체의 업종에 전문가적 식견을 보유한 심사원을 우선 배정한다.
- 2) 심사원은 2인 1조로 배정한다.
- 3) 관광사업체와 특별한 이해관계가 없는 심사원을 배정한다.

1.3.2 심사원의 조건

- 1) 해당 관광사업체를 자문하거나 지도를 실시한 경우가 없다 (사전진단서비스 혹은 교육을 실시한 것은 예외로 한다)
- 2) 최근 3년간 해당 관광사업체와 심사원간에 별도 계약을 체결한 적이 없다
- 3) 해당 관광사업체와 인척관계가 없다
- 4) 기타 심사의 공정성을 해칠 수 있는 특별한 관계가 없다

1.4 현장심사 및 현장수검

심사팀은 심사신청서를 확인하고 신청 관광사업체와 심사일정 및 심사 제반 준비사항을 협의한다.

1.4.1 심사일정 협의

심사일정은 심사원과 인증심사신청 관광사업체간의 협의에 의하여 적절한 일정을 확인하여 실시한다.

1.4.2 현장심사

심사팀은 인증심사신청 관광사업체를 방문하여 면대면 질의, 문서/기록, 관광서비스 이행상태 확인 등을 심사한다. 현장심사는 관광사업체의 규모와 현장의 수에 따라 심사일정을 각기 다르게 적용한다. ([표 4-9] 참조)

현장심사 시 사업체의 비밀을 준수하고 안전사고에 유의한다.

[표 4-13] 관광사업체 규모에 따른 심사일수 산정기준

관광사업체의 규모	심사대상 사업장의 수	인증심사 MD	사후관리 심사MD	비고
30인 미만	1	2	1	심사팀(2인)이 1일 심사하는 경우, 2MD 임
	2 ~ 3	3	1	
	4 이상	4	1	
30인 ~ 100인 미만	1	3	1	
	2 ~ 3	4	1	
	4 이상	5	2	
100인 이상	1	4	1	
	2 ~ 3	5	1	
	4 이상	6	2	

1.4.3 현장수검

인증심사를 신청한 관광사업체는 심사에 성실히 협조해야 한다. 심사원이 심사를 수행함에 있어 질의 응대, 현장 확인, 문서 및 기록의 열람 등 심사원의 심사활동에 적극 협조하여야 한다. 심사원의 질의에 거짓 혹은 과장하지 않아야 한다.

관광사업체는 심사원에게 청탁, 알선 등 윤리적/도덕적인 문제를 발생시키지 않도록 노력하여야 한다.

1.4.4 입회심사

인증기관은 심사원이 수행하는 심사의 적절성을 확인하기 위하여 입회심사할 수 있다. 입회심사는 현장심사에 참여하지 않으며 심사원의 심사의 적절성 여부를 확인한다. 입회심사는 심사원 훈련의 일환으로 심사원자격을 취득하기 위한 과정으로 활용할 수 있다. 이 때 심사원은 입회심사자의 편의를 지원한다.

1.4.5 재심사의 실시

현장심사 시 현장심사를 지속하기에 곤란한 중대한 부적합이 발생한 경우 재심사를

실시할 수 있다. 재심사는 초기 심사와 같은 방법과 절차로 수행하며 심사비용을 추가한다. 현장심사일로부터 최소 3개월이 경과한 후에 실시할 수 있다. 관광사업체는 이에 대하여 인증기관에 이의신청할 수 있으며 이의를 제기 받은 인증기관은 심의위원회를 개최하여 이에 대한 적격성 여부를 심의한다.

1.5 부적합보고서

심사원은 현장심사 후, 부적합보고서를 발행하여 인증기관에 제출하여야 한다. 부적합보고서는 부적합과 권고사항을 포함하여 작성한다.

1.5.1 부적합보고서 발행

부적합보고서는 관광사업체의 관광품질경영 활동을 향상시키는 것이어야 한다. 부적합의 내용은 관광사업체의 경영활동에 도움이 되는 방향이어야 한다. 심사원은 관광사업체의 역량과 환경을 고려하여 부적합 및 권고사항을 발행하여야 한다.

부적합은 심사기준에 준하여 발행하여야 한다. 심사기준의 범위를 넘어서는 부적합을 발행하지 않아야 한다.

1.5.2 부적합보고서의 접수 및 통보

인증기관은 심사팀으로부터 부적합보고서를 접수받아 심사종료 7일 이전에 관광사업체에 통보한다.

1.6 부적합 대책

관광사업체는 부적합 대책을 실시하고 부적합대책보고서를 작성하여 제출한다. 심사팀은 부적합대책보고서를 심사하여 적정여부를 판정한다.

1.6.1 부적합 대책 수립 및 실시

부적합보고서를 접수받은 관광사업체는 7일 이내에 부적합을 해결하기 위한 대책을 수립하여 실행, 부적합보고서를 작성, 실행결과를 첨부하여 인증기관에 제출한다.

1.6.2 부적합 대책보고서 제출

부적합대책은 원칙적으로 실행완료하여 제출한다. 다만, 실행기일이 장기간 소요되어 해당 기간 내에 실행이 곤란한 경우, 그 계획을 수립하는 것으로 대체할 수 있다. 이 계획의 실행 여부는 사후관리심사에서 확인한다.

1.6.3 부적합 대책보고서 심사

심사팀은 부적합대책보고서를 심사한다. 부적합대책보고서는 원칙적으로 제출된 서류심사로 가름한다.

○ 부적합 대책의 적절성 평가

지적인 부적합사항에 대해 부적합대책이 적절한가 여부를 판단한다. 부적합대책의 적절성 여부는 완전한 실행을 요구한다. 다만, 부적합 대책이 단기간에 수행이 곤란하다고 판단되는 경우, 그 계획의 완전성 여부를 평가한다. 계획수립이 부적합을 시정조치하기에 적절하고 실행 가능하다고 판단되는 경우에 적합판정한다.

○ 확인심사 실시

부적합대책을 확인하기 위하여 심사팀은 확인심사를 신청할 수 있다. 확인심사는 현장심사 후 10일 이내에 실시하는 것을 원칙으로 하며 심사비용은 인증기관의 예산으로 충당한다. 관광사업체는 확인심사에 대응하여야 한다.

1.7 심사보고서 제출

심사팀은 현장심사와 부적합대책보고서를 평가한 후 심사보고서를 제출한다. 심사보고서는 심사결과에 대한 기록이며 인증 여부를 결정짓는 중요한 자료이므로 보존기간을 10년으로 정한다.

1.8 심의위원회 개최

인증기관은 해당 분기의 심사가 종료되면 심의위원회를 개최하여 심사결과를 검증한다. 심의위원회는 본 장 제1절 2.3항 심의위원회 운영을 참고한다.

1.9 인증 수여식

인증기관은 심의위원회의 결과에 따라 매 분기별로 제주관광품질인증 수여식을 거행한다. 인증서는 제주특별자치도지사 명의로 수여하고 관광사업체는 이를 홍보에 적극 활용한다.

인증 수여식은 관광사업체의 홍보를 지원하는 목적으로도 활용된다. 따라서 인증기관은 제주특별자치도를 포함하여 전국적인 매스컴에 노출될 수 있도록 홍보를 위해 노력하여야 한다.

2. 기술지원 프로세스

교육기관은 기술지원을 실시한다. 제주관광품질 인증취득을 지원하기 위해 교육기관은 관광사업체를 대상으로 다양한 방법으로 관광품질경영 기술을 제공하여야 한다.

다. 기술지원은 주로 다음과 같은 내용을 중심으로 수행한다.

2.1 교육

2.1.1 공개교육

공개교육은 교육기관 내 혹은 교육기관이 지정하는 장소에서 여러 관광사업체를 모집하여 공통으로 교육하는 것을 의미한다.

제주관광사업체가 인증제도를 도입하고자 할 때, 필요한 관련 정보와 지식을 제공해 주는 교육이 필요하다. 이를 위한 대표적인 교육으로는 다음과 같은 것들을 고려해 볼만하다.

- 1) 제주관광품질경영을 위한 관광사업체 경영자 교육
- 2) 제주관광품질 인증취득을 위한 추진자 교육
- 3) 제주관광품질 인증취득을 위한 전사원 교육

2.1.2 관광사업체 사내교육

사내교육은 교육기관 혹은 관광사업체가 지정하는 장소에서 해당 관광사업체 직원들을 대상으로 교육하는 것을 의미한다.

2.2 자가진단 서비스

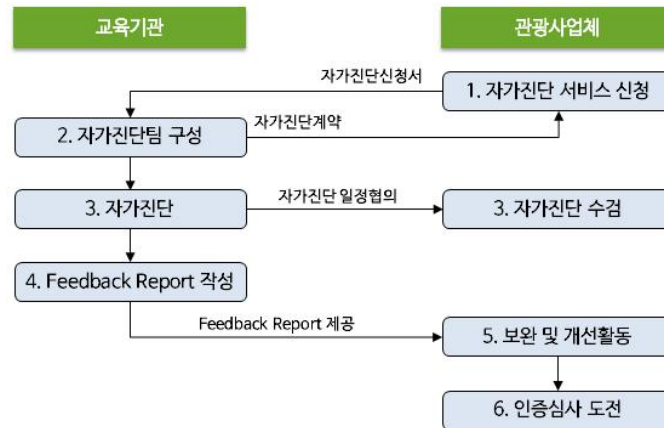
2.2.1 자가진단 서비스 프로세스

자가진단은 원칙적으로 관광사업체 스스로 평가하는 것을 의미한다. 자가진단을 실시한다는 것은 바람직한 모습과 현재의 모습을 비교함으로써 개선해야 할 사항들을 발굴해 낸다는 것이다. 관광사업체 스스로 부족한 점을 찾아내어 개선한다는 것은 좋은 일이다.

그러나 평가기준의 이해/해석 부족으로 인하여 적절한 평가가 이루어지지 못하는 경우가 발생할 수 있다.

- 1) 평가기준이 요구하는 정확한 의미의 이해 부족
- 2) 현장에서 적용하기 위한 적절한 방법의 구상 부족 및 적용수준의 낮음

이러한 심사기준과 현장의 운영수준과의 갭을 발굴하여 부족한 부분을 발췌하고 이를 개선하는 수준을 제시하는 사전진단서비스 지원이 필요하다.



[그림 4-8] 자가진단서비스 프로세스

2.2.2 자가진단 서비스 Feedback

진단팀은 자가진단 실시 후에 Feedback Report를 작성하여 신청사업체에 제출한다. 자가진단 Feedback Report는 자가진단체크시트⁴⁾에 작성하여 제출한다.

자가진단 Feedback Report는 진단 대상인 관광사업체의 부족한 약점을 발굴하고 보다 효과적이고 경제적인 개선방향을 가이드하는 내용을 포함하는 것이 좋다

2.3 자문/지도

2.3.1 자문/지도

관광사업체가 스스로 개선안을 찾아 문제를 해결하기가 어려운 경우, 사업체는 교육기관에게 자문을 요청할 수 있다.

자문을 요청받은 교육기관은 해당 사업체의 특성을 고려하여 적절한 자문위원(지도위원)을 배정하여 문제해결을 지원한다. 자문위원은 자문활동결과를 보고서를 작성하고 교육기관이 보관한다.

자문활동은 자문위원과 관광사업체담당자간의 협의에 의하여 진행된다. 자문활동의 주요활동은 다음과 같다.

- 1) 과제발굴
- 2) 과제해결
- 3) 관련자 교육
- 4) 기타 제주관광품질인증 획득을 지원하는 활동

4) 평가기준체크시트는 별첨(제주관광품질평가기준체크시트.xls)참조

3. 사후관리 프로세스

사후관리는 관광사업체의 관광서비스 활동을 모니터링하고 보완책을 제시하기 위하여 운영한다. 사후관리는 1회/년 단위의 사후관리심사, 인증유효기간 종료 전에 실시하는 갱신심사로 구분한다. 사후관리의 목적은 제주관광품질인증제도 요구사항의 유지와 개선에 있다.

3.1 사후관리 심사

인증취득사업체는 인증 취득 후 매 1년 단위로 사후관리 심사를 받아야 한다. 인증기관은 사후관리 심사기간 도래 1개월 전에 사후관리 심사대상 사업체에 이를 통지하여야 한다.

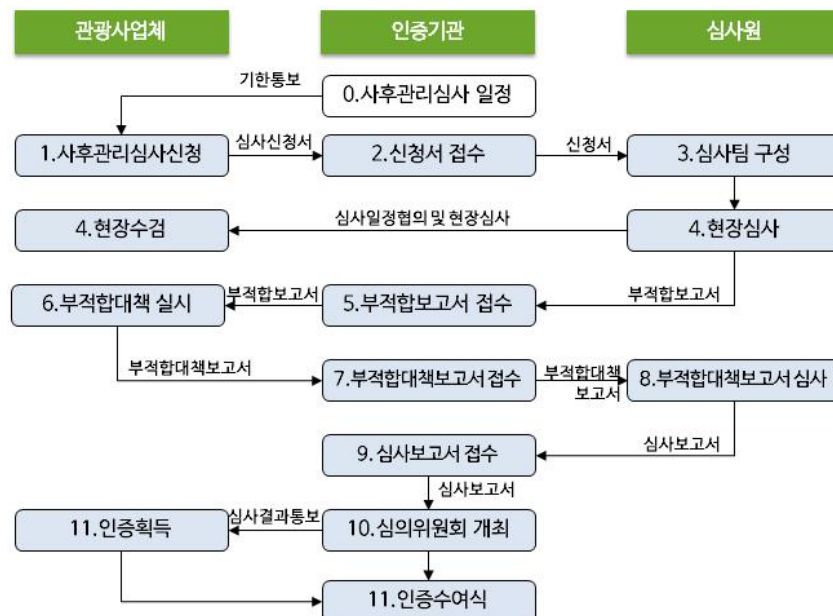
3.1.1 사후관리심사 목적

관광사업체는 인증심사 시의 관광품질경영 활동 수준을 유지하여야 한다. 이를 모니터링하기 위하여 사후관리심사를 실시한다.

- 1) 인증취득 수준의 유지 혹은 개선
- 2) 부적합대책 실시 확인

3.1.2 사후관리심사 프로세스

사후관리심사의 절차는 인증심사 시의 절차와 동일하다. 다만, 인증기관은 사후관리 대상사업체에 1개월 전에 사후관리 기한이 도래했음을 통지하여 사전에 심사를 수검할 수 있도록 한다.



[그림 4-9] 사후관리심사 프로세스

3.2 갱신심사

3.2.1 갱신심사 목적

관광품질인증 제도의 변화 등으로 인하여 환경의 변화가 존재하고 사후관리심사에 서 확인하기 어려운 프로세스의 전반을 점검하기 위하여 인증유효기간⁵⁾이 종료되기 전에 갱신심사를 실시한다.

3.2.2 갱신심사 프로세스

갱신심사의 프로세스는 인증심사와 동일하게 진행한다. 사용양식, 심사의 범위, 지도일정([표 4-13] 참조) 또한 동일하다.

3.3 인증취소

인증유효기간 내에 사후관리심사를 득하지 않거나 유효기간이 만료한 후에 갱신심사를 실시하지 않으면 인증이 취소된다. 인증이 취소가 되면 인증기관은 이를 해당 관광사업체에 통보한다.

3.3.1 인증취소 사유

관광사업체가 다음과 같은 경우, 인증을 취소할 수 있다. 인증의 취소 여부는 심의 위원회의 의결에 따른다.

- 1) 인증 유효기간이 만료되었을 때
- 2) 사후관리심사 기간 내에 인증유지를 위한 사후관리 심사를 받지 않을 때
- 3) 고객 또는 관광객이 사업체 고유의 업종서비스의 문제로 인하여 피해를 발생하여 인증의 유지가 곤란하다고 판단될 때
- 4) 기타 사회적인 물의를 일으켜 인증기관으로서의 품위를 손상했을 때

5) 인증 유효기간은 등급에 따라 각기 다르다. 제5장 제1절 4항 인증자격의 유지 참조

5장

제주관광품질 인증제도 운영

제1절 제주관광품질 인증제도

1. 제주관광품질 인증제도의 운영
2. 심사원 Pool 구축
3. 제주관광품질 인증심사 평정
4. 인증자격의 유지

제2절 제주관광품질 지원제도

1. 기술지원
2. 예산지원
3. 홍보지원

제1절 제주관광품질 인증제도

1. 제주관광품질 인증제도의 운영

1.1 운영목적

제주관광품질인증제도를 운영하는 목적은 [그림 4-1]에서 언급한 바와 같이 제주특별자치도의 관광사업체의 관광역량/경쟁력 강화, 관광객 만족도 향상, 제주도 관광산업 활성화이다.

1.2 주요특징

이 제도의 특징은 제4장 제1절 제2항 2.2 한국관광공사의 모델과의 비교에서 언급한 바와 같이 MBNQA 모델을 기반으로 하여 관광사업체의 지속적인 발전을 유도하는 데 있다. 이를 위하여 인증제도를 운영하기 위하여 다음과 같은 관점으로 개발을 실시하였다.

- 제주관광품질경영모델을 개발하여 지향점을 명확화
- 인증제도 정착을 위한 System(제도, 심사기준, 지원제도)을 구성
- 제도 활성화를 위하여, 지원프로그램과 운영프로그램을 단계별로 Package화 하였다.
 - 교육, 자가진단서비스, 자문, 심사, 인증수여, 홍보
- 제주의 특수성 반영
- 중소기업 관광사업체의 리더의 역할을 강화
- 등급제를 시행하여 관광품질을 지속적으로 향상하도록 유도

1.3 제주우수관광사업체 인증제도

1.3.1 운영의 노하우와 인지도

인증심사원 확보, 인증취득기업 확보, 인증제도의 인지도, 인증운영 경험 등의 강점을 보유하고 있다. 이러한 운영의 노하우를 비롯하여 인프라를 활용하는 것이 필요하다. 다만, 사전조사에서 언급한 바와 같이, 심사기준이 결과중시이며 사업의 활성화가 부족하다는 약점을 가지고 있다.

1.3.2 제주관광품질 인증제도와 통합

제주관광품질 인증제도와 제주우수관광사업체 인증제도는 매우 유사하다. 제주관광

품질인증제도는 한국관광공사가 추진하고 있는 통합모델에 더욱 근사하며 제주의 특수성을 추가한 특징을 가지고 있다. 제6장 제1절 2항 효율적 연계방안을 참고

1.4 한국관광공사의 통합관광품질인증제도

1.4.1 전국적으로 단일화된 관광품질인증제도

한국관광공사의 전국적인 통합인증제도는 그 취지와 제도가 우수하다. 관광객들의 시인성, 인식도 등이 우수하고 관광객들의 신뢰도 확보에 유리하다. 전국적인 관광품질인증제도 통합에 대해 원칙적으로 긍정적으로 판단한다.

그러나 제주특별자치도는 관광산업의 의존도가 가장 높으며 관광객이 찾는 제주의 특수한 이미지를 별도로 보유하고 있다. 이는 우리나라의 어느 지자체에서도 찾아보기 어려운 독창적인 관광객 유인요인으로서 계속 발굴, 성장시켜나가야 할 것이다. 통합인증제도는 이러한 제주의 강점을 살려내지 못하고 있다.

1.4.2 제주관광품질인증제도의 운영

제3장에서 조사분석한 제주특별자치도의 관광산업, 관광정책, 관광전문가와 관광객의 제주에 대한 인식도 조사 등에서 요구하는 제주의 특수성을 통합인증제도가 반영을 하고 있지 못하고 있다.

제4장에서 조사된 시사점을 요약한 제주특별자치도의 미래성장 전략, 독창적 문화, 이국적이고 깨끗한 자연경관 보존 등을 위해서 제주의 독창성과 제주의 가치(청정과 공존), 제주의 문화(이국적, 토속적)를 유지 관리하기 위해서 제주관광품질인증제도의 운영이 필요하다. 이를 위한 방안에 대하여 제6장 제1절 2항에 정리하였다.

[표 5-1] 관련제도의 특징 및 대응

관련제도	특징 및 대응	비고
제주우수 관광사업체	<ul style="list-style-type: none"> ○ 운영의 노하우와 인지도 보유 <ul style="list-style-type: none"> - 인증심사원, 인증제도 운영 등의 경험치 보유 - 인증사업체 100개 존재 - 활성화, 참여유도 부족 ○ 제주관광품질인증제도로 통합하는 것이 바람직 <ul style="list-style-type: none"> - 우수사업체의 인증유효기간 이후에 전환심사를 유도 - 심사원들 전환교육 실시 	
통합관광품질 인증제도	<ul style="list-style-type: none"> ○ 한국관광공사가 전국적으로 단일화된 관광품질인증제도를 개발 <ul style="list-style-type: none"> - 관광객의 시인성, 신뢰성 확보에 긍정적 - 제주의 특수성을 고려하지 않고 일반적인 심사기준 적용 ○ 제주관광품질인증제도를 운영하는 것이 바람직 <ul style="list-style-type: none"> - 제주특별자치도의 정책방향을 고려하여 개발 - 제주의 경관과 문화를 관광객에게 전달하려는 창의적 노력을 평가 	

2. 심사원 Pool 구축

심사의 원활한 유지를 위하여 심사원 Pool을 구성하여 운영한다. 심사원 Pool은 인증기관이 관리한다. 인증기관은 심사원 자격을 보유한 인력을 유지하여 심사에 대응하여야 한다.

2.1 인증기관의 역할

인증기관은 심사원을 육성 및 관리하여야 한다. 이는 심사자격 인증, 심사원 선발, 육성, 심사Skill, 심사배정, 심사활동 평가, 심사활동 지원 등 역량있는 심사원 활동을 지원, 관리하는 제반 업무를 포함한다.

2.1.1 심사원 교육

우수한 심사원 Pool을 확보하고 심사원의 역량을 강화하기 위해 인증기관의 주관하에 심사원 육성 교육을 실시한다.

인증기관은 심사원 교육프로그램을 운영하고 정기적인 워크숍 등 보수 교육을 실시하여 심사원의 역량을 강화하고 심사원 자격을 유지해 나간다.

- 1) 심사원 자격인증 교육
- 2) 심사원 정기보수교육
- 3) 비정기적인 워크숍 등 실시

2.1.2 심사원의 자격

심사원의 자격은 인증기관장이 부여한다. 심사원은 다음과 같은 자격조건을 가진 인력이어야 한다.

- 1) 제주우수제품인증 심사자격자
- 2) 관광경영, 관광품질, 품질경영 전문가
- 3) 심사원 자격인증교육을 수료한 자
- 4) 기타 상기자격 조건이외의 자 중, 인증기관의 장이 인정한 자

2.1.3 심사원의 자격유지

심사원은 자격 유지를 위하여 다음 사항을 준수하여야 한다. 이에 대한 문제가 발생되는 경우, 인증기관은 심사원 Pool에서 제명하여야 한다.

- 1) 2.2항 심사원의 윤리 준수
- 2) 충실한 심사 및 심사보고서 작성

- 3) 신청업체로부터 심각한 Complain이 없어야 한다.
- 4) 심사원으로서의 자질보유 및 연마
- 5) 인증기관이 수행하는 보수교육, 워크샵 등에 참석

2.2 심사원의 윤리

심사원은 다음과 같은 심사원의 윤리를 준수하여야 한다.

2.2.1 신의성실

제주관광품질인증 현장심사를 수행하는 인원은 심사대상 현장방문에 지각하지 않고, 별도의 교통편을 제공 받지 않는다.

2.2.2 신뢰성과 공정성

현장심사를 수행하는 인원은 인증기관과 심사 대상 조직 또는 관할하는 인원과의 관계에 있어서 신뢰성 있고 공정한 태도로 임한다.

2.2.3 향응거부

심사 대상 조직, 그 대리인 또는 이해관계자로부터 어떠한 청탁, 선물, 향응제공 또는 다른 부당이익을 취하거나 관계되는 인원이 그런 행위를 하도록 허용하지 않는다.

2.2.4 정보보안 준수

심사대상 조직 및 위탁기관 모두로부터의 서면 승인이 없는 경우, 업무 수행 중 획득된 정보를 제3자에게 누설하지 않는다.

2.2.5 품위유지

인증기관 혹은 제주특별자치도의 명예와 이익에 반하는 방식으로 행동하지 않는다.

2.2.6 기회보장

모든 제주관광품질인증 심사업체에 평등한 기회를 보장하고 우월적 지위를 이용한 어떠한 형태의 부당행위를 하지 않는다.

2.2.7 예의범절

심사원은 현장심사 시 제주특별자치도를 대표한다는 마음으로 정중하고 공손한 태도로 임하여 존경과 신뢰를 받을 수 있도록 행동한다.

2.2.8 윤리규정 준수

본 강령에 대한 불이행이 있을 경우, 공무원 윤리규정에 따르며 어떠한 공식 문의 절차에도 협조한다.

3. 제주관광품질 인증심사 평정

3.1 시스템 평정

3.1.1 심사평정 척도

시스템심사의 평정척도는 다음[표 5-2]와 같다. 기본적시스템을 구축하고 보통수준의 실행일 경우, 60%를 획득하게 된다. 획득한 60%는 심사항목별 배점기준에 따라 곱을 하여 심사항목별 점수로 환산하게 된다.

[표 5-2] 평정척도 - 시스템

실 행 수 준	탁월한 실행	60%	70%	80%	90%	100%
	우수한 실행	50%	60%	70%	80%	90%
	보통의 실행	40%	50%	60%	70%	80%
	미흡한 실행	30%	40%	50%	60%	70%
	미실행	20%	30%	40%	50%	60%
실행수준 vs. 시스템 구축		임의적 실시	초보적 시스템	기본적 시스템	효과적 시스템	탁월한 시스템
시스템 구축						

3.1.2 심사평정기준 - 시스템 구축수준

[표 5-3] 평정기준 - 시스템 구축수준

수준	수준별 설명
탁월한 시스템	<ul style="list-style-type: none"> - 관련된 법률준수, 제도이행, 조직구성, 프로세스 등이 잘 구성됨 - 관광사업체의 업종별 업무특성에 맞게 구축된 지원 시스템이 유기적으로 관리(PDCA Cycle)가 가능함 - Process 성능이 정량적으로 측정되고 통제되고 개선됨
효과적 시스템	<ul style="list-style-type: none"> - 관련된 법률준수, 제도이행, 조직구성, 프로세스 등이 일부 부족하나, 상당부분 구성되어 있음 - 관광사업체의 업종별 업무 특성에 맞게 구축된 시스템이 반복적으로 수행됨 - Process의 특징이 정의 되어 있고 구성원들이 잘 이해하고 있음
기본적 시스템	<ul style="list-style-type: none"> - 진단 기준에 준하는 시스템이 일정부분 구축되어 있음 - 구축된 시스템이 일부 부족하나 프로세스 실행이 무난함 - Process가 상당부분 적용되고 일부 Process가 정착 수준
초보적 시스템	<ul style="list-style-type: none"> - 부분적으로 이해하고 논의되고 구상되며 시스템이 일부 구축 - 구축된 시스템이 일부 부족하며 프로세스 실행이 제한적임 - Process가 일부 적용되나 적용기간이 짧아 정착되지 못한 수준임
임의적 실시	<ul style="list-style-type: none"> - 이해가 부족하며 논의되거나 구상된 것이 거의 없음. - 관련된 법률준수, 제도이행, 조직구성, 프로세스가 거의 구축되어 있지 않음 - Process가 존재하지 않으며 관리방법이 거의 없음

3.1.3 심사평정기준 - 시스템 실행수준

[표 5-4] 평정기준 - 시스템 실행수준

수준	수준별 설명
탁월한 실행	<ul style="list-style-type: none"> - 법률준수, 제도이행, 조직구성, 프로세스 등이 활성화되어 이행됨 - 관광사업체의 관광서비스 활동이 정기적, 반복적으로 수행됨 - PDCA Cycle이 활성화되어 수행됨
우수한 실행	<ul style="list-style-type: none"> - 법률준수, 제도이행, 조직구성, 프로세스 등이 적절하게 운영되고 있음 - 관광사업체의 관광서비스 활동이 부분적으로 실행이 이루어지며 중요한 부분에 대해서는 활성화되어 이행 중임
보통의 실행	<ul style="list-style-type: none"> - 해당 관광서비스 활동이 부분적으로 주기적, 반복적으로 이루어짐 - 실행의 수준이 일부 부족하여 보완이 요구됨.
미흡한 실행	<ul style="list-style-type: none"> - 해당 관광서비스 활동이 간헐적으로 이루어지며 활성화가 되어 있지 않음 - Process의 적용기간이 짧아 정착되지 못하고 성과가 미흡함
미실행	<ul style="list-style-type: none"> - 해당 관광서비스 활동에 대한 인식과 시스템의 이해가 미약하다. - 해당 관광서비스 활동이 제대로 이루어지고 있지 않음

3.2 성과 평정

3.2.1 심사평정 척도

성과심사의 평정척도는 다음[표 5-5]와 같다. 보통의 성과와 향상경향이 없을 때, 60%를 획득하게 된다. 획득한 60%는 심사항목별 배점기준에 따라 곱을 하여 심사항목별 점수로 환산하게 된다.

[표 5-5] 평정척도 - 성과

성과경향	지속적 향상	40%	55%	70%	85%	100%
	단기적 향상	35%	50%	65%	80%	95%
	향상경향 없음	30%	45%	60%	75%	90%
	단기적 하강	25%	40%	55%	70%	85%
	지속적 하강	20%	35%	50%	65%	80%
성과경향 vs. 성과수준		저조한 성과	부족한 성과	보통의 성과	양호한 성과	우수한 성과
		성과수준				

3.2.2 심사평정기준 - 성과수준

[표 5-6] 평정기준 - 성과수준

수준	수준별 설명
우수한 성과	-달성해야 할 실적이 최고 수준이다. : 타당한 수준의 자체목표설정이 존재하고 목표를 상당부분 초과달성하고 있다.
양호한 성과	-달성해야 할 실적이 상위 수준이다. : 타당한 수준의 자체목표설정이 존재하고 목표달성이 무난하다
보통의 성과	-달성해야 할 수준 정도로 실적이 무난한 수준이다. : 타당한 수준의 자체목표설정이 존재하나 목표달성이 일부 부족하다.
부족한 성과	-달성해야 할 수준 이하로 미흡하다. : 자체목표설정이 부족하거나 목표달성이 부족한 경우
저조한 성과	-달성해야 할 실적이 매우 미흡하다. : 자체목표설정이 없고 목표달성이 전반적으로 부족한 경우

3.2.3 심사평정기준 - 성과경향수준

[표 5-7] 평정기준 - 성과경향수준

수준	수준별 설명
지속적 향상	- 성과가 지속적인 상승경향을 유지하고 있다.
단기적 향상	- 성과가 점진적인 향상경향을 보인다. - 증감이 교차하나 전체적으로 상승경향을 보인다
향상경향 없음	- 성과가 하락과 상승을 교차하며 별다른 경향이 없다
단기적 하강	- 성과가 하락과 성장을 교차하며 하강하는 경향이 있다
지속적 하강	- 성과가 지속적인 하강경향을 유지하고 있다

4. 인증자격의 유지

4.1 부여 기준 및 인증 유효기간

4.1.1 인증부여 기준

인증부여 기준은 다음 [표 5-8]에 준한다. 인증심사 결과 획득 점수에 따라 다음과 같은 인증등급을 수여한다.

인증을 위한 조건은 600점 이상 획득과 부적합대책보고서가 적정한 경우에 한한다.

[표 5-8] 인증등급

점수	인증등급
800점 이상 ~ 1000점	Premium
700점 이상 ~ 800점 미만	Excellent
600점 이상 ~ 700점 미만	Good
600점 미만	—

4.1.2 인증유효 기간

인증유효기간은 인증등급별로 차별화한다. 인증등급 유효기간 내에 인증등급의 유지 정도를 확인하기 위하여 1회/년 사후관리 심사를 실시한다. 사후관리심사에서 부적합판정을 받은 경우, 부적합대책보고서를 작성하여 제출하고 심사팀은 이를 심사하여 판정한다. 인증받은 관광사업체가 인증유효기간 내에 사후관리심사를 받지 않은 경우 인증을 취소한다. 사후관리심사는 제4장 3절 3항 사후관리프로세스를 참고한다.

[표 5-9] 인증유효기간

인증등급	인증유효기간
Premium	5년
Excellent	4년
Good	3년

4.1.3 인증갱신

인증유효기간이 만료하면 갱신심사를 받아서 인증을 유지할 수 있다. 인증을 갱신하기 위한 심사는 초기의 인증심사와 그 절차와 방법을 같이 한다. 갱신심사는 제4장 3절 3항 사후관리프로세스를 참고한다.

제2절 제주관광품질 지원제도

지원제도를 운영하여 사업체의 참여를 유도해야 한다. 지원제도는 다음과 같이 크게 3가지로 분류가 가능하다. 이들 3가지의 지원은 관광사업체의 인증제도에 참여토록하는 유인책과 더불어 쉽게 인증을 취득하도록 지원하는 것이다.

- 역량강화: 교육프로그램 운영, 사전진단서비스, 자문
- 인증획득: 심사원육성, 심사 및 심사비 지원
- 홍보/활성화: 홍보, 영업활성화 등 지원

1. 기술지원

1.1 기술지원의 종류

기술적으로 관광사업체가 인증을 취득할 수 있도록 역량을 향상시켜주는 활동이다. 이는 다음과 같이 3가지 활동이 필요하다.

1) 교육

교육은 제도를 홍보하고 제도의 요구사항 (심사기준 등)을 이해하는 가장 쉬운 방법이다. 교육은 관광사업체 다수를 대상으로 하는 공개교육과 사업체를 방문하여 사업체에 맞춤형 교육을 실시하는 사내교육으로 구분한다.

2) 사전진단서비스

사전진단서비스는 제4장 제3절 2.2 자가진단서비스에서 언급한 바와 같이, 사업체 스스로 수행하는 것이나, 그 역량이 부족하여 적절한 자가평가가 이루어지지 못하는 경우에 관광사업체의 신청에 의하여 실시한다. [그림 4-8] 참조

사전진단서비스의 강점은 관광전문가들의 관점에서 관광사업체의 관광품질경영 활동을 심사기준에 준하여 평가하고 부족한 부분을 발굴하여 Feedback Report를 작성하여 제출하여 관광사업체가 개선해야 할 부분을 정확하게 파악이 가능하다는 것이다. 사전진단은 관광사업체의 인증추진 활동 시작 시점에 해야 할 중요한 현상파악 단계이다.

3) 자문

관광사업체 스스로 문제의 해결이 곤란한 경우, 관광전문가의 자문을 받는 것이 필요하다. 자문은 교육기관이 실시하는 것을 원칙으로 하며 자문위원은 교육기관의 요청에 의하여 자문활동을 실시한다. 다만 자문위원은 해당 관광사업체 심사에 참

여할 수 없다.

1.2 기술의 개발

교육기관은 제주관광품질경영 모델에 기반한 관광품질경영 기법을 연구 개발하고 이를 전파하여 관광사업체의 경영역량을 강화하여야 한다. 교육기관은 업종별로 관광품질경영기술을 개발하고 이를 교육프로그램 개발에 활용하고 자가진단서비스, 교육, 자문활동 등에 지원하여야 한다.

2. 예산지원

1.1 예산지원의 타당성

제주관광품질인증제도가 정착, 활성화되기 위해서는 제주특별자치도의 예산지원이 필요하다. 특히, 제도운영 초기시점에서는 참여를 높이고 인증취득을 활발하게 운영하기 위해서 예산 지원이 필요하다.

1.2 예산지원의 정책적 고려

제주특별자치도 내 소재한 관광사업체를 대상으로 가장 효과적인 지원항목을 구분하여 선택적으로 지원하는 노력이 필요하다.

1.2.1 제주우수관광사업체

2019년 시행기를 전후로 하여 기존에 관광품질관련 관심과 의지를 가지고 있는 제주우수관광사업체를 중심으로 우선적으로 예산지원을 하는 것이 효과적일 것이다. 우수관광사업체는 인식도조사에서 보듯이 관광품질의 요인을 중시하고 있는 것으로 판단되어 인증취득이 한층 수월할 것으로 보인다.

1.2.2 6개 업종별 관광사업체

이번 연구용역으로 개발한 6개 업종에 해당하는 사업체를 우선적으로 지원하는 것이 필요하다

1.2.3 소규모 업체

중소규모의 기업을 지원대상으로 하여 관광인프라 전변을 확대하기 위한 시도가 필요하다.

1.2.4 기타 추진업체

초기 시행기의 경우, 인증추진을 시도하려는 사업체가 많지 않을 경우 우선적으로 추진 관광사업체를 대상으로 지원하는 것이 타당할 것이다.

1.3 관광사업체 대상 예산 지원

필요한 비용은 전액 예산으로 지원하는 것이 좋다. 그러나 현실적으로 비용지원은 제한적일 수밖에 없으므로 효과적인 예산 집행을 위하여 해당 항목에 따라 전액 혹은 일부 지원으로 구분하는 것이 필요하다.

1.3.1 교육비

가장 우선적으로 지원해야 할 부분은 교육비이다. 특히 공개교육비용은 제도의 홍보차원에서라도 무료교육으로 진행하는 것이 바람직하다.

다만, 사내교육의 경우 특혜 내지는 소수 사업체에 예산이 배정되는 문제의 소지가 있으므로 신청기업의 수와 규모를 고려하여 적절한 수준에서 비용의 일정부분을 지원해 주는 것이 타당해 보인다.

1.3.2 심사비

심사비는 원칙적으로 수혜자인 관광사업체가 지불해야 하는 비용이다. 그러나 제도의 초기에는 심사비를 지원해 주는 것도 하나의 방법이 될 것이다. 특히, 제주우수 관광사업체의 경우 제주특별자치도의 정책이 바뀔에 따라 다시 심사를 받아야 하는 불이익이 있으므로 이를 보상하는 차원에서 비용을 지원하는 것이 타당하다고 판단된다.

1.3.3 자가진단서비스 및 자문비

자가진단서비스는 관광사업체가 제주관광품질인증제도에 도전하기 위한 시작하는 활동이다. 그러므로 제도의 초기에는 이를 지원하고 장려하기 위하여 자가진단서비스 비용 일체를 지원하는 것이 바람직하다.

자문비는 해당 관광사업체만을 위해 관광품질전문가가 현장에 방문하여 자문을 실시하는 것으로서 예산의 과다지출 및 특혜성 문제가 발생할 수 있다. 그러므로 자문비는 2018년 기반구축기에 일부 지원하여 제도를 검증하는 데 활용할 수 있을 것이다.

1.3.4 홍보비

홍보물 인쇄, 마스크 홍보 등은 원칙적으로 인증기관이나 교육기관이 실시하는 것으로 한다. 그러나 인증취득 관광사업체에 1회성으로 일간지 등의 광고게재비용을 일괄적으로 지원하는 것도 하나의 방법이다.

3. 홍보지원

관광사업체가 제주관광품질인증을 취득하는 이유가 홍보로 인해 내방 관광객 증가로 인한 매출액의 증가를 기대하는 것이다. 그러므로 홍보전략은 인증취득 사업체의 인지도 및 신뢰성을 향상하는 데 초점이 맞추어져야 한다.

관광객의 증가를 가져오는 효과적인 홍보활동으로 다음과 같은 것이 예상된다.

- 1) 홍보채널개발: IT Solution을 포함하는 전용 Web-Site 운영
- 2) 홈페이지 (관광공사, 관광협회, 제주특별자치도 등) 연계
- 3) 공항, 관광지, TV 등 대중 매체에 제주관광품질인증제도 및 인증기업 홍보
- 4) 인증패, 인증Mark, 간판, 상징물, 팸플릿 등 제작 지원
- 5) 제주웰컴센터 내 전용 홍보 부스 운영
- 6) 해외 홍보

6장

결론

제1절 KTO 관광통합인증제와의 연계방안

1. KTO 관광품질 통합인증제와 비교
2. 효율적 연계방안

제2절 중장기 발전

1. 중장기 발전 방향
2. 정책권고
3. 결론

제1절 KTO 관광통합인증제와의 연계방안

1. KTO 관광품질 통합인증제와 비교

한국관광품질통합인증제도와 제주관광품질인증제도의 차이점에 대해서는 제4장 제1절 2.2 항 한국관광공사의 관광품질평가모델과의 비교에서 통합인증프로그램과 제주관광품질경영모델을 비교하여 정리하였다. 심사기준의 구체적인 차이점은 [표 4-6]에서 보는 바와 같다.

본 제도 개발결과 심사기준과 제도의 차이점을 크게 3가지로 특징 지을 수 있다. 이들 3가지는 제주특별자치도에게 제주관광품질인증제도를 적용하는 것이 한국관광공사의 통합인증제도를 적용하는 것보다 더 나은 이유이다.

- 1) 제주의 미래정책 및 특수성 반영
- 2) 등급제를 활용하여 지속적인 개선을 유도
- 3) 리더십부문의 역할강화와 Matrix 심사평정 척도를 적용

추가하여, 본 보고서 5장 제1절 [표 5-1]에서 ‘제주특별자치도의 독창성과 제주의 가치(청정과 공존), 제주의 문화(이국적, 토속적)를 유지 관리하기 위해서 제주관광품질인증제도의 운영이 필요하다.’ 고 정리하였다.

또한 한국관광공사의 통합인증제도를 도입하고자 하는 경우에, 제주관광품질경영모델에서 추구하고 있는 리더십과 제주의 특수성 부문에 대한 심사기준의 재설계가 있어야 할 것이다. [그림 6-1]은 한국관광공사의 평가모형과 제주관광품질경영 모델의 차이를 나타낸 그림이다.



[그림 6-1] KTO 모델과 통합 시 선결과제

한국관광공사가 개발한 통합인증모델을 지역의 특수성을 고려한 항목을 추가하면 될 것으로 판단이 되나, 지자체가 다수 존재하고 지자체의 특수성을 파악하는 일이 쉬운 것이 아닌만큼 현실적으로 곤란하게 될 것이다. 결과적으로 제주의 특수성을 배제한 한국관광공사의 인증제도를 그대로 수용해야 하는 것을 요구하게 될 것이다.

KTO의 심사기준 개발은 진척도가 늦으며 제주특별자치도의 특성에 맞는 교통업, 여행업, 관광지업, 관광상품/ 프로그램에 대한 심사기준의 개발이 아직 완성이 되어 있지 않다. [그림 6-2] 참조

	숙박업	음식점업	교통업	여행업	관광지업	관광상품/프로그램
우수관광제도 운영여부	○	○	○	○	○	-
KTO 개발여부	○	○	-	-	-	-

[그림 6-2] KTO의 통합인증제도와 우수관광사업체의 심사기준 개발 현황

- KTO의 평가기준은 KTO의 평가모형과 비교하여 경영자의지 등을 축소하고 서비스제공에 대한 내용을 중심으로 평가기준이 개발됨
- 제주관광품질인증 심사기준은 리더십, 제주특수성이 추가되었으며, KTO가 평가하고 있는 부분을 포함하고 있음.

2. 효율적 연계방안

가장 효율적인 연계방안은 상호인증하는 것이다. 연계방안은 3가지의 경우가 존재한다. 각기 다른 3가지의 경우를 분석해 본다. [표 6-1] 참조

2.1 별도운영

- 제주관광품질인증제도와 KTO의 통합인증제도를 별도로 운영
 - 2020년까지 별도로 운영하는 것이 필요 ([그림 6-2] 참조)
- 제주관광품질인증제도의 강점을 활용
 - 제주의 미래정책 및 특수성을 고려한 심사기준
 - 제주특별자치도 내의 관광품질 전문가를 육성, 관광품질경영 활동 활성화
- 제주관광품질인증제도의 약점이 존재
 - KTO를 활용한 전국적인 홍보활동에 제약
 - 홍보 등의 예산확보 부족

2.2 상호인증

- 제주관광품질인증제도와 KTO의 통합인증제도를 별도로 운영하나, KTO의 통합인증과 동일한 혜택 부여
 - KTO와 인증제도를 각기 운영하고 인증혜택은 동일하게 인정
 - 제주관광품질인증 심사기준을 적용
- 제주관광품질인증제도의 강점을 활용하고 약점을 보완
 - 제주의 미래정책 및 특수성을 고려한 심사기준
 - 제주특별자치도 내의 관광품질 전문가를 육성, 관광품질경영 활동 활성화
 - KTO를 활용한 전국적인 홍보활동이 가능
- 제주관광품질인증제도의 약점이 존재
 - 제주관광이미지 확보에 일정부분 어려움이 존재
 - 제주관광품질인증제도를 상징하는 마크사용이 난해

2.3 통합인증제 수용

- 제주관광품질인증제도를 KTO의 통합인증제도에 흡수하여 운영
 - 흡수하기 전에 고려할 사항이 다수 존재
(6종의 심사기준의 개발 여부, 심사기준에 제주특수성 반영 여부 등)
- KTO의 통합인증제의 장점을 활용
 - 전국적인 홍보망과 인지도를 확보
 - 단일화된 심사기준, 인증마크 사용 등으로 관광객 혼선 방지
- KTO의 통합인증제를 수용 시 약점이 부각
 - 관광산업을 중시하는 제주특별자치도의 미래정책 반영이 곤란
 - 관광제주의 이미지 약화

2.4 제주우수관광사업체를 고려한 제도 연계방안

- 제주우수관광사업체와의 연계
 - 제주우수관광사업체는 2019년부터 인증심사활동을 중지하고 2020년까지 지원을 유지한다. 2019년 이후 제주관광품질인증제도로 전환 유도. [그림 6-3] 참조

○ 한국관광품질통합인증제도와 연계

- 2021년 이후 상호인증제를 운영하는 것이 바람직하다.

[표 6-1] 연계방안 검토

구분	의미	장점	단점
1. 별도 운영	<ul style="list-style-type: none"> ▫ 제주관광품질인증제도를 KTO의 인증제도와 별도로 운영 ▫ 2020년까지 별도운영 필요 ▫ 이후에 상호/통합 인증을 검토 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ 제주의 특수성을 고려한 심사기준을 유지 ▫ 제주도의 정책방향을 지원 ▫ 제주도내 관광품질전문가 육성 활성화 ▫ 심사원(전문가그룹) 육성 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ KTO의 홍보망 활용 곤란 ▫ 예산확보, 홍보 부족
2. 상호 인증	<ul style="list-style-type: none"> ▫ 제주관광품질인증 취득 시, KTO 인증과 동일한 혜택 부여 ▫ KTO와 인증제도를 각기 운영하고 혜택은 동일 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ 제주의 특수성을 고려한 심사기준을 유지 ▫ 제주도의 정책방향을 지원 ▫ KTO의 홍보망을 활용하여 전국적인 홍보 가능 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ 제주관광의 이미지 확보 어려움 ▫ 제주특징(인증mark) 활용 어려움
3. 통합 인증	<ul style="list-style-type: none"> ▫ KTO 통합품질인증 제도로 통합하여 운영한다. 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ KTO의 홍보망을 활용하여 전국적인 홍보 가능 ▫ 단일화된 평가모형 적용으로 관광업계 및 관광객의 혼선방지 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ 제주발전을 위한 정책적 반영에 제약사항이 발생여지 있음 ▫ 제주특징(인증mark) 활용 불가

구분	2019 (시행기)				2020 (정착기)				2021 (확산기)			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
제주 우수관광사업체	인증심사활동 중지, 지원혜택 유지											
별도 운영	제주관광품질인증제도 시행											
상호인증	KTO와 상호인증 협의								KTO와 상호인증 운영			
통합인증	KTO와 통합인증 협의								통합 모형 및 제도개발			

[그림 6-3] 제도운영 및 연계방안

제2절 중장기 발전

1. 중장기 발전 방향

제주관광품질인증제도는 4단계에 걸쳐 점진적으로 발전시켜 나가는 방향으로 설계하였다.

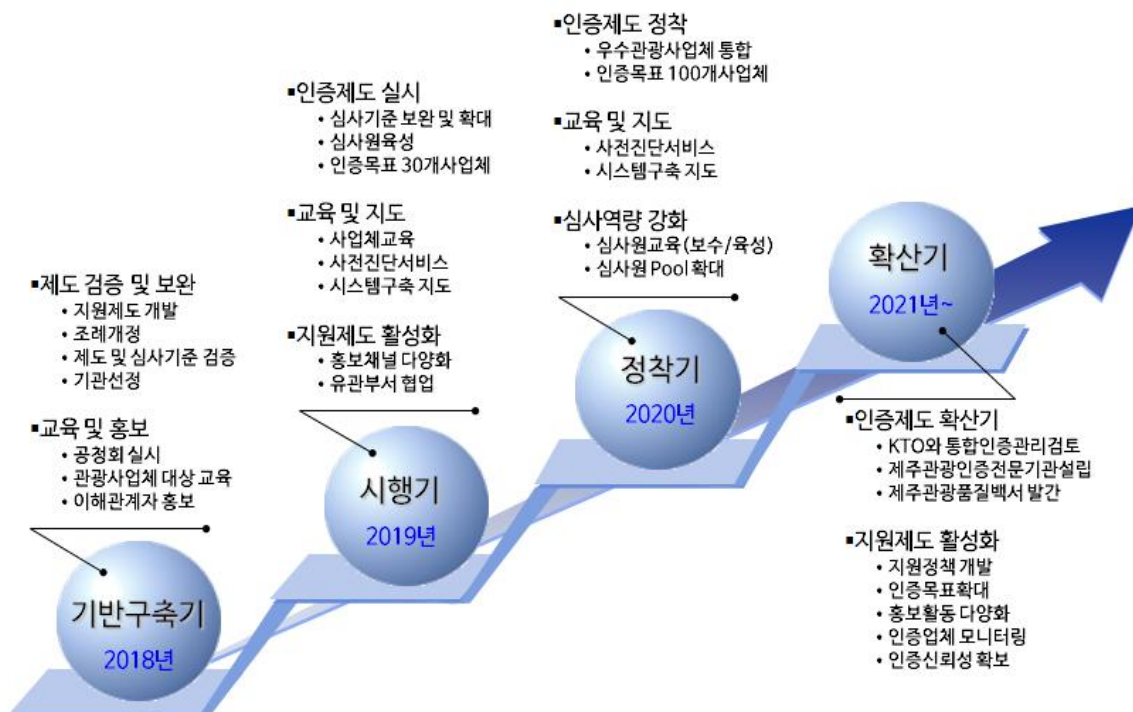
1.1 기반구축기

기반구축기는 연구팀이 개발한 제도를 검증하고, 지원제도를 구체화하며, 공청회 실시 등으로 홍보하는 시기이다. 제도검증을 위한 관광사업체방문, 자가진단서비스 실시 등이 효과적일 것이다.

1.2 시행기

제주관광품질인증제도를 실시하는 시기이다. 2019년 시행을 계획하고 있으나, 이를 위해 기반구축기에서 수행해야하는 과정이 완료되고 난 뒤에 실시하여야 한다.

시행기는 인증기관이 인증제도 시작을 공고하고 교육을 실시하며 자가진단서비스를 시작하는 단계이다. 기반구축기 노력여부에 따라 시행기 사업의 활성화가 달려있다. 또한 시행기의 성과가 제도의 정착과 확산에 매우 중요한 시기이므로 성공적으로 운영하여야 한다.



[그림 6-4] 제주관광품질인증제도 중장기 Roadmap

1.3 정착기

정착기는 사업이 안정적으로 운영이 되는 시기이다. 정착기에는 제주우수관광사업체의 전환작업을 마무리하고 100개 사업체 인증목표를 달성한다. 이를 위해 심사원 Pool이 안정적으로 관리되어야 하며, 홍보가 활성화되어 인증취득 관광사업체에 긍정적인 효과가 나타나고 있어야 한다.

1.4 확산기

제주관광품질인증제도가 정착하고 난 후에는 우수관광사업체인증제도를 통합하여 운영하며 한국관광공사의 통합인증제도와 상호인증을 추진해야 한다.

확산기에는 이번에 개발된 6개 업종을 제외한 새로운 업종을 지속적으로 발굴하여 관광사업체군을 계속 발굴해 나간다.

다음의 [표 6-2], [표 6-3]은 중장기 수행과제와 연도별 중점수행과제에 대해 정리한 표이다. 또한 [표 6-4], [표 6-5]는 2018년도에 추진해야 할 주요사업에 대한 대략적인 설계이다.

환경의 변화에 따라서 미처 예상하지 못한 일이 발생할 수 있으나 기반구축기, 시행기, 정착기를 거쳐 확산기로 성장해 나가야 한다. 이를 위해 첫 단계인 기반구축기와 시행기가 매우 중요하므로 지자체 정부의 각 부서가 제도의 성공을 지원해야 할 것이다.

[표 6-2] 중장기 수행과제

과업	주요 업무	비고
1. 제도 검증 및 보완	<ul style="list-style-type: none"> 공청회/설명회를 실시하여 제도를 검증하고 홍보활동 제도검증을 위한 관광사업체 예비점검, 자가진단 	
2. 기관 선정	<ul style="list-style-type: none"> 주관기관, 인증기관, 교육기관을 운영 인증제도 전반을 관리하기 위하여 심의위원회를 구성 	
3. 교육 및 자문	<ul style="list-style-type: none"> 도내 사업체의 관광서비스품질을 향상하기 위한 교육을 실시 사전진단 및 지도 프로그램을 운영 	예산을 일정비율도 지원
4. 인증 및 목표관리	<ul style="list-style-type: none"> 2019년도에는 사업을 실시하여 재검증하고 인증을 실시 2020년까지 6개업종 관광품질경영 인증사업체 100개 목표 	
5. 심사원Pool 관리	<ul style="list-style-type: none"> 인증심사원을 육성하여 심사를 지원 대형사업체는 심사원을 스스로 보유하도록 유도 	
6. 인증기업 지원	<ul style="list-style-type: none"> 인증기업의 사업성공을 지원하여 사업체의 도전을 유도 다양한 홍보, 권위의 유지, 도내의 정책적 우대/배려 	
7. 제도정착/활성화	<ul style="list-style-type: none"> 인증업체가 심사기준에 적합한 수준을 지속적으로 유지하기 위한 모니터링 심사기준과 제도를 보완하고 강화해 나감 	

[표 6-3] 연도별 주요 수행과제

과업	주요사업	2018	2019	2020
1. 제도 검증 및 보완	<ul style="list-style-type: none"> 공청회/설명회 실시 제도검증을 위한 관광사업체 자가진단 	<ul style="list-style-type: none"> ● ● 	<ul style="list-style-type: none"> ● ● 	<ul style="list-style-type: none"> ● ○
2. 기관 선정	<ul style="list-style-type: none"> 주관기관, 인증기관, 교육기관 선정 업무분장 및 정보공유 	<ul style="list-style-type: none"> ● ● 	<ul style="list-style-type: none"> — ○ 	<ul style="list-style-type: none"> — ○
3. 교육 및 자문	<ul style="list-style-type: none"> 사업체 관광품질시스템구축 교육 사전진단 및 자문 	<ul style="list-style-type: none"> ○ ○ 	<ul style="list-style-type: none"> ● ● 	<ul style="list-style-type: none"> ● ●
4. 인증 및 목표관리	<ul style="list-style-type: none"> 2019년 심사 인증목표 : 30개 2020년 심사 인증목표 : 100개 	<ul style="list-style-type: none"> — — 	<ul style="list-style-type: none"> ● ○ 	<ul style="list-style-type: none"> — ●
5. 심사원Pool 관리	<ul style="list-style-type: none"> 심사원 육성 40명 심사원 보수 교육 (1회/년) 	<ul style="list-style-type: none"> — — 	<ul style="list-style-type: none"> ● — 	<ul style="list-style-type: none"> ● ●
6. 인증기업 지원	<ul style="list-style-type: none"> 관광품질인증기업 지원제도 개발 홍보채널(홈페이지, 팸플릿 등) 개발 홍보(공항, 관광지, TV 등 대중매체) 	<ul style="list-style-type: none"> ● ○ ○ 	<ul style="list-style-type: none"> ○ ● ● 	<ul style="list-style-type: none"> ○ ○ ●
7. 제도정착/활성화	<ul style="list-style-type: none"> 인증업체 모니터링 심사기준 보완 및 확대 	<ul style="list-style-type: none"> — ○ 	<ul style="list-style-type: none"> ○ ● 	<ul style="list-style-type: none"> ● —

[표 6-4] 2018년도 주요사업

대분류	2018년도 주요사업	세부사업 수행방법
1. 제도 검증 및 보완	지원제도 개발	<ul style="list-style-type: none"> 단계별 지원제도 구체화 홍보도구 개발
	조례 제정	<ul style="list-style-type: none"> 주관기관, 인증기관, 교육기관 지정 특별자치도 부서간 사업 및 정책 공유
	제도 및 심사기준 검증	<ul style="list-style-type: none"> 제도운영 타당성 검토 6개 업종별 2개사업체 pilot 사업실시, 타당성 검증
2. 교육 및 홍보	공청회 실시	<ul style="list-style-type: none"> 공청회와 사업설명회 실시 관광사업체, 도내 관광전문가, 도내 관련부서
	관광사업체 대상 교육	<ul style="list-style-type: none"> 1박2일간 집체교육 실시 : 숙박, 음식 체험프로그램 삽입 관광서비스품질인증제도, 심사기준, 심사준비
	이해관계자 홍보	<ul style="list-style-type: none"> 대중매체를 활용한 홍보 관광사업체 및 관광객 대상 인증제도 운영홍보

[표 6-5] 2018년 일정계획(안)

대분류	세분류	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	비고
1. 제도 검증 및 보완	지원제도 개발	지원제도 구체화				홍보도구개발								
	조례제정		기관선정							조례통과				
	제도 및 심사기 준 검증				사업체적용 타당성 검토			보완						업종별 2개사업체 pilot 사업실시
2. 교육 및 홍보	공청회 실시			5일										제도운영 목적 제도운영/심사기준
	관광사업체 대상 교육											12		1일차: 제도운영 방향. 2일차: 업종 별 심사기준
	이해관계자 홍보									대중매체 홍보 사업체/관광객 홍보				

2. 정책권고

연구팀은 본 제도가 지속가능한 발전을 이루고 관광사업체가 관광품질인증제도를 통해 더욱 성장하고 발전하기를 희망한다. 이를 위해 다음의 몇 가지를 정책적으로 고려할 것을 권고한다.

1. 지원제도를 활성화하여야 한다.

관광사업체가 인증제도에 합류할 수 있도록 지원제도를 관광사업체 지향적으로 설계해야 한다. 관광사업체의 가장 큰 관심은 관광객의 방문 증가와 매출액 증대에 있으므로, 지원제도의 핵심은 관광객 유인책이 되어야 할 것이다.

관광객 유인을 위한 가장 좋은 방법은 제도의 홍보와 관광품질인증사업체의 식별이다. 따라서 지자체의 지원자금을 이러한 관점으로 집중해야 한다.

또한 인증취득을 희망하는 사업체를 지원하기 위하여 교육, 자가진단서비스, 자문 지원활동을 활성화하여야 한다. 이를 위해 일정부분 정책자금을 지원하는 것이 필요하다.

2. 우수한 심사원을 육성하여야 한다.

제도 운영 목적은 제주특별자치도의 관광활성화에 있다. 이것은 관광사업체의 경영역량강화와 직결되며, 제도운영 및 심사활동을 통하여 사업체의 경영역량 향상을 유도할 수 있다. 이러한 과정에 현장에서 직접 관광사업체와 대면하는 심사원의 역할은 직접적인 제도의 성공과 밀접한 관련이 있다.

우수한 심사원의 좋은 지적사항은 관광사업체의 경영활동의 바른 길을 유도할 것이다. 따라서 제주특별자치도는 우수한 심사원을 육성하기 위하여 노력하여야 한다.

3. 특별자치도 내의 관련부처간의 협조와 공조가 필요하다.

정책의 일관성은 정책의 성공에 매우 중요하다. 제주특별자치도의 미래전략과 업무분장이 관광사업과 밀접한 관련이 있으므로 다른 지자체에 비하여 관광사업을 수행하기에 유리한 환경이다. 다만, 제도의 주관부서나 담당자만의 역량으로는 제도의 성과를 높이기에는 제한적일 수밖에 없으므로 관련부처간의 관광관련 정책간의 유기적인 협력체계가 필요하다.

4. 한국관광공사의 통합인증모델과 상호인증체제를 도입해야 한다.

한국관광공사가 정책적으로 추진하고 있는 한국관광품질통합인증제도를 적절하게 활용할 필요가 있다. 한국관광공사가 전국적인 네트워크와 조직망으로 관리하는 관

광객을 제주특별자치도로 유입하기 위해서는 한국관광공사와 일정부분 공유하는 것이 좋다.

그러나 제주의 특수성을 반영하지 못하고 있는 통합인증제도를 그대로 들여오기보다는 상호인증체제를 유지하는 것이 제주특별자치도의 특수성, 미래전략을 지원하고 제주제품 등을 지원하기에 유리할 것이다.

그러므로 일정기간이 경과한 시점에 한국관광공사와 상호인증을 추진하는 것이 효과적일 것이다.

3. 결론

본 연구용역으로 개발된 제주관광품질 인증제도는 기존에 개발되어 운영되고 있는 여러 인증제도를 비교분석하고 제주도의 특수성을 고려하여 개발되었다. 특히, 현재 운영 중인 제주우수관광사업체 인증제도의 부족한 부분을 보완하고 개선하는 방향을 모색하였으며 한국관광공사가 개발하고 있는 심사기준을 제주의 관점에서 보완하고자 노력하였다.

본 제도의 특징은 다음과 같다

○ 제주관광품질경영 모델 개발

- 제주도내 관광사업체의 발전을 지향하는 MBNQA 관점의 모델

○ 제주특수성을 반영한 심사기준

- 제주의 문화와 자연환경을 고객이 체험할 수 있도록 유도

○ 제주우수관광사업체 인증제도의 개선

- 사업을 활성화하기 위한 지원제도 강화안 제시

○ 인증기관과 교육기관을 병렬운영

- 국제인증 Rule을 준수

○ 사업체의 지속적 개선을 유도

- 교육과 자가진단을 중심으로 하는 지원제도
- 등급제 운영 및 업종별/주제별 세부인증 방향 제시

○ 심사를 위한 제반도구 개발 혹은 방향제시

- 심사기준, 자가진단체크시트 개발
- 업종별 관광품질매뉴얼, 자가진단매뉴얼 개발필요성 제시
- 자가진단, 인증기업관리, 기술제공을 위한 IT solution 제시

제도를 효과적으로 운영하고 그 목표를 달성하기 위하여, 인증사업체의 사업활성화를 지원하여 유인책으로 제시하고, 사업체의 인증취득을 지원하기 위한 교육/자문 활동 및 관련 기술개발을 수행하여 지속적인 제도의 성장을 모색해야 한다.

제도 성공을 위한 주요과제는 다음과 같다.

○ 인증취득사업체의 사업 활성화 지원

- 인증기업혜택, 공고/홍보 지원 등 다양하고 효과적인 지원제도를 개발하여 관광사업체의 참여를 유인

○ 사업체의 인증취득지원

- 공개교육, 자가진단서비스, 개선활동 자문
- 매뉴얼개발, IT Solution 개발 등

○ 심사의 품질 및 공정성 확보

- 우수심사원 육성, 심사원 Pool 관리, 심사원윤리
- 심의위원회운영

○ 제주특별자치도 내의 관광서비스 인증 통합이 필요

- 도내에 난립하고 있는 다양한 인증제를 제주관광품질인증제도로 통합
- 도내의 정책을 인증제도가 심사기준에 삼입함으로써 지원

○ 관광품질경영 연구개발

- 관광품질경영론, 사업체교육프로그램, 매뉴얼개발 등

○ 인증기관과 교육기관의 업무공조가 안정적으로 정착

- 업무협조, 정보공유, 개발참여, 교육강사의 심사참여

○ 중장기적으로 한국관광공사의 통합품질인증제도와 호환성을 유지하기 위한 노력

- 단계적 상호 인증 추진

[참고문헌]

- [1] 강기춘, 제주경제 생산구조 현황 및 특징, 2009
- [2] 관광지식정보시스템, <https://www.tour.go.kr/>
- [3] 국세청, 국세통계, 2016
- [4] 신동일, 제주관광 이미지 속성 중요도 분석에 관한 연구, 제주발전연구원
- [5] 신동일, 제주지역 객 만족도 사후리 프로그램 개발 연구, 제주발전연구원
- [6] 이수진, 소셜미디어 빅데이터 분석을 통한 관광인식조사, 2016
- [7] 제주관광공사, 제주관광 미래전략워크숍 결과보고서
- [8] 제주관광공사, 해외관광시장동향, 2017
- [9] 제주관광협회, 우수관광사업체평가표, 2017
- [10] 제주도 발전통계, <http://www.jeju.go.kr/open/governmen/stats/develop.htm>
- [11] 제주특별자치도, 제주지역 경제성장 역량 강화방안, 2011.11
- [12] 제주특별자치도, www.jeju.go.kr
- [13] 제주특별자치도, 제주 우수관광공사업체 평가표, 2017
- [14] 한국관광공사, 관광품질통합인증제도 운영방안 수립, 2016
- [15] 한국관광공사, 국민여행실태조사, 2016
- [16] 한국관광공사, 제주관광에 관한 일본인 설문조사, 2002
- [17] 한국관광공사, 이행표준 및 매뉴얼, 2016
- [18] 한국관광공사, 한국관광 품질인증제도 시범사업 평가기준 개발, 2016
- [19] 한국소비자원 소비자중심경영 인증제도 평가기준, 2016
- [20] 한국외식업중앙회, 외식업체 위생교육교재, 2017
- [21] 한국인정원, 인정등록가이드, 한국인정지원센터 공고 제2017-71호
- [22] 한국표준협회, 한국관광품질지수(KTO-SQI) 2016년도 조사 결과 요약, 2017
- [23] 한국표준협회, 해외 우수 한식당 인증제도 운영모델 개발 보고서, 2017
- [24] AA(Automobile Association), Hotel Quality Standards, england
- [25] Australian Tourism Accreditation Program, <https://accreditation.atap.net.au>
- [26] Quality Assured Seal, www.visitmalta.com, www.qualityassuredmalta.com
- [27] Qualmark, www.traveltrade.newzealand.com, media.newzealand.com
- [28] KS Q ISO 9001:2015 요구사항, 2015
- [29] KS S 2005
- [30] VAKINN, Icelandic Tourist Board

[별첨부록]

- [1] 제주관광품질 평가기준
- [2] 제주관광품질인증제도(최종보고회)
- [3] 사용양식
- [4] 인식도 설문지

별첨

1. 제주관광품질 평가기준
2. 제주관광품질인증제도
3. 제주관광품질인증양식
4. 제주관광품질인증제 인식 조사

제주 관광품질인증 평가 Sheet

▶ 업 종 : 관광지

▶ 업체명 :

제주 관광품질인증 평가항목[관광지]

범주	NO	심사항목	배점	항목별 배점	항목별 평가점수	전체 평가점수
1. 리더십	1	조직경영	100	60	0	0
	2	품질경영체계		40	0	
2. 인적자원관리	1	인적자원확보	100	60	0	0
	2	교육훈련		40	0	
3. 물적프로세스	1	건물 및 시설	100	60	0	0
	2	소방/안전		40	0	
4. 서비스운용	1	관광지개발	500	140	0	0
	2	홍보마케팅		70	0	
	3	관광지 입장		90	0	
	4	시설이용편의성		140	0	
	5	관광지 퇴장		60	0	
5. 서비스성과	1	서비스성과	100	70	0	0
	2	개선활동		30	0	
6. 제주특수성	1	제주의 문화체험	100	50	0	0
	2	제주의 자연환경		50	0	
전체합계(1000점)			1000	1000	0	0

Premium	800점~1000점	5년 주기 갱신심사 대상 등급
Excellent	701점~800점	4년 주기 갱신심사 대상 등급
Good	601점~700점	3년 주기 갱신심사 대상 등급
부적격	600점 이하	

※ 제주 관광품질인증은 Good 등급 이상 시 인증서를 발행합니다.

1. 리더십 평가시트

NO	심사항목	요구 사항	배점	심사	평점	평가 근거문서/기록	개선필요사항
1	조직경영	1. 경영방침 <심사 요구사항> - 관광지업체의 경영자는 관광지업체로서 사업의 특성에 적합한 경영방침을 수립하고 이를 준수하고 있는가? 관광지업체의 경영자는 고객중시의 서비스철학을 강조하고 경영방침을 공개하고 이를 준수하도록 적절한 방법으로 전 직원에게 공유, 교육하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 경영자의 서비스 경영철학 2) 관광지업체의 명문화된 경영방침 3) 전 직원에 대한 경영철학 및 방침 공유 성과(교육, 게시물 등) 4) 경영철학 및 방침을 전 직원이 준수하기 위한 노력	10		0		
		2. 경영전략 <심사 요구사항> - 관광지업체의 경영자는 설정된 경영방침을 토대로 지속적 성장을 위한 계획을 개발하고 운영하고 있는가? 관광지업체의 경영자는 서비스를 강화하고 확대해 나가기 위한 성장계획을 수립하고 이를 수행해야 한다. 고객서비스 강화를 통한 성장을 위해 서비스 시설, 인원 및 프로그램을 확대해 나가야 한다. <점검확인 Point> 1) 서비스 확대를 위한 계획 2) 핵심 서비스인력 육성계획 및 실행 3) 시설 보완 및 확대 계획 4) 이들에 대한 모니터링 평가 결과	40		0		
		3. 법규준수 <심사 요구사항> - 관광지업체의 경영자는 정부에서 요구하는 여행지업 관련 법규 및 규제 요구사항을 파악하고 이를 준수하고 있는가? 관광지업체의 경영자는 법규 및 규제 요구사항은 모두 만족하도록 내부 기준을 설정, 준수, 모니터링하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 정상적 영업행위 준수 실적(2 년간 행정 처분 실적) 2) 여행지업과 관련한 법규 및 규제요구사항 목록 및 최신 법규 내용(법제처 정보 활용) 3) 법규 및 규제사항에 대한 준수평가 실적(요구사항, 관리기준, 주관부서, 실행된 문서화된 정보)	10		0		
		1. 품질경영매뉴얼 <심사 요구사항> - 관광지업체 규모 및 특성에 맞는 경영전략 달성을 위한 경영, 고객지향, 지원 프로세스를 문서화가 되어 있는가? 관광지업체는 전반적인 조직관리와 고객만족을 위한 서비스운영, 그리고 지원에 대한 프로세스를 문서화하고 유지관리하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 조직 전반을 운영할 수 있는 프로세스 목록 유지관리 2) 관리자의 역할과 책임 등 경영 프로세스 유지관리 3) 고객접점 부터 최종 서비스까지의 서비스 운영 프로세스 유지관리 4) 고객 만족과 서비스 운영을 지원할 지원 프로세스 유지관리	10		0		

2	품질경영체계	2. 서비스 현장 <심사 요구사항> - 고객만족을 우선하는 서비스현장의 제정 및 운영하고 있는가? 관광지업체 규모 및 특성에 맞는 고객만족에 대한 서비스 현장을 제정하여 종업원과 고객에게 제공될 수 있도록 제정하여 제공 및 관리하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 서비스 현장의 제정 및 게시 여부 2) 고객만족에 대한 서비스현장 내용의 충실성 3) 서비스 현장에 대한 종업원 인식	10		0		
		3. 서비스 절차 <심사 요구사항> - 고객 입장 접점에서 부터 퇴장까지의 세부적인 업무절차 문서화하여 적절하게 활용하고 있는가? 관광지업체 규모 및 특성에 맞는 고객만족을 위하여 고객 입장시점 부터 서비스 종료 시 까지 전 과정에 대하여 기능별로 서비스 절차를 문서화하여 실행, 유지하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 서비스 기능별로 서비스절차 보유여부 2) 관광지 방문 고객제공용 서비스 가이드북 현장 비치여부	20		0		

2. 인적자원 관리 평가시트

NO	심사항목	요구 사항	배점	심사	평점	평가 근거문서/기록	개선필요사항
1	인적자원확 보	1. 서비스 인적자원 확보 <심사 요구사항> - 관광지업체의 규모에 적합한 서비스 인력확보 계획 및 운영되고 있는가? 관광지업체는 규모에 적합한 서비스 인력 확보 기준을 설정하고 필요한 시 점에 선발하여 가용한 자원으로 운영하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 관광지 업체의 서비스 인력 채용 기준 2) 서비스 채용 인력 실적 3) 외주 자원 활용 시 확보 방안 및 실적 4) 정규직 채용 비율(90% 이상 등)	30		0		
		2. 인원의 적격성 관리 <심사 요구사항> - 서비스 인력에 대한 직무분석을 실시하고 교육 계획으로 연계하여 운영 하고 있는가? 관광지업체는 서비스 인력에 대한 직무별로 역량에 대한 기준을 설정하고 정기적으로 평가하여 부족한 역량은 교육계획을 수립하여 교육을 실시하여 야 한다. <점검확인 Point> 1) 관광지업체 서비스 직무별 적격성 기준 2) 서비스 직무에 따른 개인별 적격성평가 실적 3) 역량 부족한 인원에 대한 교육계획 및 실적	30		0		
2	교육훈련	1. 인성 교육 <심사 요구사항> - 고객만족 마인드, 인성, 태도, 서비스응대 등 교육 계획 및 실적관리를 실 시하고 있는가? 관광지업체는 고객만족을 위한 종업원의 인성교육에 대한 교육계획을 수립 하여 정기적으로 교육을 실시하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 고객만족 마인드, 인성, 태도 교육 계획 대비 실적 2) 서비스응대 등 교육 계획 및 실적관리 3) 인사, 태도, 말투, 어법, 전화응대, 고객응대 등 기본교육 실시여부	20		0		
		2. 전문 교육 <심사 요구사항> - 서비스 직무별 전문교육 계획 및 실적을 관리하고 있는가? 관광지업체에 부합되는 서비스 직무별 전문 교육 계획을 수립하고 교육을 정기적으로 실시하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 서비스 직무별 전문교육 계획 및 실적 2) 외국어교육 실적(영어, 일어, 중국어 등) 3) 전문 직무교육 실적 4) 법정교육(시설물 안전교육, 성교육 등)	20		0		

3. 물적자원 관리 평가시트

NO	심사항목	요구 사항	배점	심사	평점	평가 근거문서/기록	개선필요사항
1	건물 및 시설	1. 고객편의 시설 <심사 요구사항> - 고객에게 불편함의 없도록 고객편의 시설을 해당 법규를 만족하도록 관리되고 있는가? 관광기업체는 고객편의 시설에 대하여 해당 법규를 만족하고 고객이 쉽게 인지하여 활용할 수 있도록 시설을 설계하고 제공하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 건축물의 적법성 여부(불법 개축/증축, 등록조건 위반 등) 2) 건물 외관(건물의 전면, 간판, 조경) 관리상태(노후정도, 도색, 훼손 등) 3) 간판 및 안내표지판 운영의 충실도 4) 부대시설(외부 화장실, 휴게실 등) 보유 5) 화장실 편의제공 여부(위생종이, 에어타월, 기저귀교환대 등) 6) 화장실 남여 전용(통로구분) 및 관리 상태(훼손, 불량 및 노후화 정도)	10		0		
		2. 접근가능한 관광환경 <심사 요구사항> - 관광약자인 장애인, 노인, 임산부 등에 대하여 접근가능한 관광환경을 제공할 수 있도록 편의 증진 보장을 위한 시설 설치 및 운영하고 있는가? 관광기업체는 장애인, 노인, 임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률에 부합되도록 접근가능한 관광환경 대상 시설 설치 및 운영을 하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 이동약자의 이동편의 증진법의 관광관련 시설(안내시설(안내방송, 문자안내판, 행선지 표시) 관여 2) 내부시설(휠체어 승강장비, 휠체어 보관함, 교통약자 좌석) 관리 3) 그 밖의 시설(수직손잡이, 장애인 접근가능표시, 출입구 통로) 등) 관리 4) 시설에 대한 가용한 상태 유지보수 5) 정기적인 점검관리 6) 현관 입구 및 건물주변의 청결 상태	20		0		
		3. 시설유지 <심사 요구사항> - 숙박시설에 대한 정기적인 유지보수 및 점검계획을 수립하여 점검하여 항상 가용한 상태를 유지하고 있는가? 관광기업체는 숙박시설에 대한 예방보전 시설의 파악, 교체부품의 가용성, 시설 유지관리를 위한 자원확보 등 관리방법을 개발 실행 및 유지하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 건물 및 시설에 대한 가용한 상태 유지보수 2) 정기적인 점검관리 이력유지 3) 시설 보수에 필요한 예비부품 보유 여부 4) 관광지 입구 및 건물 주변의 청결 상태	10		0		
		4. 주변환경 <심사 요구사항> - 숙박시설 주변의 건전성을 유지하고 있는가? 관광기업체는 영업장 주변의 건전성이 확보되도록 초기단계의 설계와 건전성이 확보되는 시설보완, 유해환경 차단 노력을 지속적으로 실시 하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 영업장 주변의 건전성(건물 내 유흥시설 입점, 50M 이내 유흥업소 40% 이상 밀집지역) 2) 관광지 및 관광 건물 내 불건전한 유흥시설 입점여부	10		0		

		<p>5. 시설의 현대화 <심사 요구사항> - 고객 이미지 향상과 시설의 현대화를 위하여 지속적인 투자를 실시하고 있는가? 관광지업체는 고객의 편의성 및 이미지 향상을 위하여 시설에 대한 투자를 지속적으로 실시하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 관광지 시설의 현대화를 위한 투자 실적(개보수 실적 등) 2) 자원의 매력성(질)을 보존 및 유지시키기 위한 노력</p>	10		0		
2	소방/안전	<p>1. 소방 및 안전시설 구비 <심사 요구사항> -조명, 소방 및 안전 시설은 관련 법령으로 정한 기준에 적합하게 관리되고 있는가? 관광지업체에 대하여 관련 법령으로 정한 기준에 부합하도록 시설을 구비하고 정기적인 점검을 실시하여 항상 가용한 상태를 유지하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 조명시설에 대한 법규 준수여부 2) 소방시설에 대한 법규 준수여부 3) 안전시설에 대한 법규 준수여부</p>	20		0		
		<p>2.소방 및 안전시설 관리 <심사 요구사항> -소방 및 안전 시설 및 장비 상시 사용가능한 상태로 관리하고 있는가? 관광지업체는 소방 및 안전시설에 대한 관리대상을 목록화 하고 법적인 기준을 만족하도록 정기적인 점검주기를 설정하여 상시 가용한 상태로 관리하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 소방 및 안전 시설 및 장비 점검관리 (소화기(적정 충전압력, 충별 설치), 간이완강기(3~10층, 사용설명서 비치여부), 휴대용비상조명(작동여부), 소화전, 스프링클러 등) 3) 충별 복도 및 계단 비상대피로 설치 및 안내표지(판) 부착 상태 4) 응급약품 유효기간 경과여부 관리상태</p>	10		0		
		<p>3. 위기관리 매뉴얼 <심사 요구사항> - 비상상황 대비 행동매뉴얼 구비하여 관리하고 있는가? 관광지업체는 숙박업을 운영하는 데 필요한 위기 대상을 파악하고, 파악된 위기에 대한 각각의 위기대응 매뉴얼을 제정하여 유지관리하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 화재에 대한 위기관리 매뉴얼 유지관리 및 비치 2) 정전에 대한 위기관리 매뉴얼 유지관리 및 비치 3) 안전사고에 대한 위기관리 매뉴얼 유지관리 및 비치 4) 응급환자 발생에 대한 위기관리 매뉴얼 유지관리 및 비치 5) 기타 추가적인 위기를 식별하고 위기관리 매뉴얼 유지관리 및 비치</p>	10		0		

4. 서비스운용 평가시트

NO	심사항목	요구 사항	배점	심사	평점	평가 근거문서/기록	개선필요사항
1	관광지개발	1. 자원의 매력성 <심사 요구사항> - 관광지 개발 시 다양한 자원에 대하여 매력도를 평가하여 관광지 개발에 활용하고 있는가? 관광지업체는 관광지 개발 시에 보유한 자원의 매력도를 파악하고 분석하여 관광지 개발 시 활용하여야 하며 지속적으로 개선하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 보유한 자원의 매력도(독특성, 희귀성, 테마의 명확성, 교육성, 지역성 반영도 등)-자원지원형, 전시시설형, 체험공연시설형, 옥외시설형 2) 보유한 역사문화 자원의 매력도(진귀성, 교육성, 지역성 반영도 등) 보존 및 유지시키기 위한 노력-역사문화지원형, 옥외시설형 3) 보유한 역사문화자원의 인지도 혹은 이미지 구축정도(세계적인가, 한국 혹은 제주도에서만 알려진 수준인가)-역사문화지원형 4) 역사유적 및 자원의 효율적 배치와 전시(일관성있고, 이해하기 쉽도록 배치 및 전시되어있는지 여부)-역사문화지원형 4) 다양한 전시방법을 통한 교육효과 창출성(관람이외의 오감을 자극할 수 있는 체험형 전시방법 등의 도입)-전시시설형 5) 볼거리와 즐길거리 등 짜임새 있는 구성-체험공연시설형, 옥외시설형 6) 축제적이거나 즐길 수 있는 흥겨운 분위기제공(음향, 조명, 프로그램 운영자의 엔터테인먼트성 등)-체험공연시설형	50		0		
		2. 관광지 내에서의 다양한 활동 <심사 요구사항> - 관광지 내에서 고객이 다양한 활동을 수행할 수 있도록 체험 프로그램을 운영하고 있는가? 관광지업체는 관광지 개발 시 관광지 내에서 다양한 활동을 수행할 수 있도록 프로그램을 개발하여 운영하여야 하며, 지속적으로 개선하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 관광지 내에서 관람 이외의 체험활동과의 연계 유무 2) 영상상연, 축제 및 이벤트등과 연계한 프로그램 유무	50		0		
		3. 지역사회 공헌도 <심사 요구사항> - 관광지 개발 시 지역사회 공헌도에 대한 방안을 고려하여 설계하고 있고, 그 실적을 관리하고 있는가? 관광지업체는 관광지 개발 시 지역사회에 공헌할 관리 기준을 설정하고, 설정된 관리기준에 대하여 실적 관리 하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 지역내 고용창출 및 관광산업 발전을 위한 산학연계활동 2) 지역사회 우수관광 인재 장학사업 또는 봉사활동	40		0		
2	홍보마케팅	1. 정보제공 <심사 요구사항> - 관광지에 대하여 고객에게 다양한 정보제공을 위한 체계 구축하여 운영하고 있는가? 관광지업체는 고객에게 관광지에 대한 다양하고 유용한 정보를 제공할 수 있어야 한다. <점검확인 Point> 1) 정보시스템 구축 여부 및 제공정보의 타당성(제공된 정보가 실제와의 일치여부 확인 : 관광지의 위치, 규모, 관광지 시설의 종류, 가격, 예약 및 환불방법 등) 2) 외국어제공 여부(관광지 요금 등 이용정보 안내서비스 가능) 3) 주변 관광안내 여부(위치, 이용방법, 교통편 등) 4) 홈페이지 내 운영 및 콘텐츠 적합성 자료 게시(자료, Q&A 등)	30		0		

		3. 홍보방법 <심사 요구사항> - 고객에게 관광지를 다양한 방법으로 홍보할 수 있는 방법과 편리성을 갖추어 운영하고 있는가? 관광지업체는 관광지 홍보 방법에 대한 다양성 및 편의성을 제공할 수 있도록 개선관리 하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 전화 2) 인터넷 3) 광고 4) 기타 다양한 홍보방법 활용	40		0		
3	관광지 입장	1. 고객응대 <심사 요구사항> - 관광지 입장 시 고객 요청에 대한 신속대응과 친절성 및 적극적 태도를 유지하고 있는가? 관광지업체는 고객 접점에서 고객불만이 발생하지 않도록 직원들의 행동요령에 대한 관리를 실시하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 고객요청에 대한 신속대응 2) 친절성 및 적극적 태도 3) 용모 및 복장단정 상태(계절별 유니폼 제공, 고급재질 및 디자인 유니폼, 유니폼단정, 두발, 손톱, 옷매무새 등) 4) 관광지 안내원 유무(학예사, 문화유산해설사 등) 5) 관광지 근무복 착용상태 및 용모(근무복 착용, 용모단정, 명찰착용) 6) 전체 안내방송(스피커 설치 유무)	40		0		
		2. 관광객 유치 실적 <심사 요구사항> - 관광객 유치 실적을 정기적으로 파악하여 실적을 관리하고 있는가? 관광지업체는 관광객 유치 실적을 관리하기 위한 기준을 설정하고, 설정된 기준에 의해 정기적으로 실적을 관리하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 입장객 수(50만명 이상 등) 2) 최근 1년간 총 매출액(20억 이상 등)	50		0		
4	시설이용편의성	1. 관광가이드북 운영 <심사 요구사항> - 고객이 시설이용에 불편함이 없도록 관광 가이드북을 제정하여 현장에 비치하고 있는가? 관광지업체는 관광지 시설이용 편의성을 위하여 관광가이드북을 제정하여 필요한 현장에 비치하여야 하고 지속적으로 최신의 현황으로 개정하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 관광지에 대한 관광가이드북 사전 제작 및 운영 2) 해당 관광지 및 제주관광안내지도 비치상태(외국어 포함)	50		0		
		2. 시설이용 편의성 <심사 요구사항> - 관광지 시설에 대하여 고객의 편의를 위한 안내표지판을 점검하여 최신의 상태로 관리하고 있는가? 관광지업체는 관광지 시설의 안내표지판 등 관리기준을 설정하여야 하며, 설정된 관리기준(항목, 주기 등)에 따라 점검관리하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 관광지 내 시설물 안내 표지판의 관리 수준(훼손 불량 및 노후화 정도) 2) 관광지내 시설물 안내 표지의 외국어 표기(한국어 포함) 3) 관광지 안내원 유무(학예사, 문화유산해설사 등) 4) 전체 안내방송(스피커 설치 유무)	50		0		

		3. 안전관리 <심사 요구사항> - 관광지 시설의 안전을 위하여 관리기준을 설정하여 점검 관리하고 있는가? 관광지업체는 관광지 시설의 안전을 위하여 관리기준을 설정하여야 하며, 설정된 기준에 따라 운영하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 관광 전반에 걸친 안전 대책 수립 및 관리 2) 상해보험(관광객) 가입여부 3) 관광지의 안전성(자동제세동기, 소화기, 구명조끼 등)	40		0		
5	관광지 퇴장	1. 고객응대 <심사 요구사항> - 관광지 퇴장 시 고객응대에 대한 직원 행동 매뉴얼이 구비되어 운영되고 있는가? 관광지업체는 관광지 퇴장 시에 대한 고객응대 매뉴얼을 제정하여 운영하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 고객요청에 대한 신속대응 2) 친절성 및 적극적 태도, 용모 및 복장단정 3) 관광안내(제주관광 안내 지도 비치 등 외국어 포함) 4) 교통안내	30		0		
		2. 가격 적절성 <심사 요구사항> - 고객만족 조사를 통하여 관광지에 대한 가격 적절성을 조사하여 관리하고 있는가? 관광지업체는 가격 적절성에 대한 관리기준을 제정하여 고객의 가격 대비 적절성에 대한 관리를 지속적으로 실시하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 가격의 합리성, 적절성(입장료/관람료, 체험활동비) 2) 가격대비 서비스의 수준 3) 가격 적절성에 대한 고객만족 개선실적	30		0		

5. 서비스성과 평가시트

NO	심사항목	요구 사항	배점	심사	평점	평가 근거문서/기록	개선필요사항
1	서비스성과	1. 고객만족 측정 <심사 요구사항> - 고객만족 측정을 위하여 다양하게 측정을 정기적으로 실시하고 있는가? 관광지업체는 고객 만족을 측정할 수 있도록 다양한 조사 방법 적용을 통하여 고객의 만족 수준을 파악하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 다양한 고객만족도 조사(고객만족도 조사 엽서 활용, 고객만족 전화) 2) 관광공사, 소비자원 등에 접수된 고객불만 사항	40		0		
		2. 서비스활동 성과 모니터링 <심사 요구사항> - 고객 접점에서부터 서비스 종료까지의 전 과정에 대하여 서비스활동 성과를 모니터링하고 있는가? 관광지업체는 서비스활동 성과를 모니터링 하기 위하여 다양한 방법을 활용하여 성과를 정기적으로 설정하여 모니터링 관리하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 객실 내(또는 프론트) 불편신고엽서 비치 2) 관광안내전화(1330) 홍보물 비치 3) 인터넷 사용 후기에 대한 확인실적	30		0		
2	개선활동	1. 서비스활동 성과 향상활동 <심사 요구사항> - 파악된 고객만족도 및 고객불편사항에 대한 개선대책 실적 과제화하고 지속적인 개선활동을 실행하고 있는가? 관광지업체는 서비스활동 성과에 대한 향상활동을 지속적으로 실시할 수 있도록 방법을 결정하여 개선 대책 및 유효성확인 관리를 실시하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 고객불편사항에 대한 과제화 2) 인터넷 사용 후기에 대한 개선 실적 3) 서비스활동 개선 실적 4) 지속적 개선활동을 위한 교육, 성과발표대회	30		0		

6. 제주특수성 평가시트

NO	심사항목	요구 사항	배점	심사	평점	평가 근거문서/기록	개선필요사항
1	제주의 문화 체험	1. 제주사회 기여도 <심사 요구사항> - 제주의 상징을 나타낼 수 있도록 시설, 인테리어 등 제주특징에 대한 투자를 실시하고 제주사회에 기여하도록 경영체계를 운영하고 있는가? 관광기업체는 제주관광의 핵심가치인 청정과 공존을 위하여 제주사회에 대한 기여도를 관리하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 관광지 활용 중에 제주의 상징 인테리어를 시설, 프런트 등에 구비하여 운영 2) 관광지 활용 중에 기인한 제주사회에 기여한 실적(사회공헌, 관광객 유치 등) 3) 관광지 활용 중에 JQ마크 인증제품 구매 비율 4) 관광지 활용 중에 친환경인증농가 농산물 사용실적 5) 관광지 활용 중에 농산물 우수관리(GAP) 농산물 사용실적 6) 관광지 활용 중에 가족친화기업 제품 사용실적 7) 지역 내 고용창출 및 관련산업 발전을 위한 산학연계활동 8) 지역사회 우수관광인재 장학사업 도는 봉사활동	30		0		
		2. 제주 특산물 제공 <심사 요구사항> - 제주 특산품을 활용하여 서비스 제공 시 제주 특산물에 대한 서비스를 제공하고 있는가? 관광기업체는 제주의 로컬 제품 및 푸드를 사용하여 제주의 특수성을 적용하여야 하며 그 사용실적에 대하여 관리하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 관광지 활용 중에 서비스 제공 시 제주산 특산물 제공 2) 관광지 활용 중에 제주 로컬푸드 사용 비율 3) 관광지 활용 중에 JQ마크 인증제품 구매 비율 4) 관광지 활용 중에 가족친화기업 제품 구매 비율	10		0		
		3. 제주 Tour정보 제공 <심사 요구사항> - 제주 관광정보를 위한 다양한 정보를 수집, 제공하고 있고, 자체적인 체험 프로그램을 개발하여 운영하고 있는가? 관광기업체는 다양한 최신의 제주 관광정보를 수집하고 이를 고객에게 제공하여야 한다. 고객 만족을 위한 다양한 자체 체험프로그램을 개발하여 운영하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 제주 관광정보 제공 2) 제주 문화체험을 관광지 활용 시 수행가능한 프로그램 자체개발 운영	10		0		
2	제주의 자연 환경	1. 자연친화적 주변환경 <심사 요구사항> - 제주의 자연 친화적으로 주변경관을 활용하고 있는가? 관광기업체는 제주의 자연 친화적이고 청정과 공존을 위하여 주변 경관을 활용하여 조화되게 운영하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 관광지 활용 시 지역, 위치, 명소 연계여부 2) 관광지 활용 시 제주 자연의 조망권	30		0		
		2. 자연환경과 시설의 조화 <심사 요구사항> - 제주의 자연경관과 시설을 조화하여 관리하고 있는가? 관광기업체는 고객만족과 제주관광 특성인 청정과 공존에 부합되는 제주의 자연경관과 시설을 조화하여 관리하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 관광지 활용 시 조명, 조경, 시설이 자연경관과 조화 여부	20		0		

시스템 구축 및 실행에 대한 심사기준

실행수준	탁월한 실행	60%	70%	80%	90%	100%
	우수한 실행	50%	60%	70%	80%	90%
	보통의 실행	40%	50%	60%	70%	80%
	미흡한 실행	30%	40%	50%	60%	70%
	미실행	20%	30%	40%	50%	60%
실행수준 vs. 시스템 구축		임의적 실시	초보적 시스템	기본적 시스템	효과적 시스템	탁월한 시스템
		시스템 구축				

수준	수준별 설명
탁월한 시스템	<ul style="list-style-type: none"> - 관련된 법률준수, 제도이행, 조직구성, 프로세스 등이 잘 구성됨 - 관광사업체의 업종별 업무특성에 맞게 구축된 지원 시스템이 유기적으로 관리(PDCA Cycle)가 가능함 - Process 성능이 정량적으로 측정되고 통제되고 개선됨
효과적 시스템	<ul style="list-style-type: none"> - 관련된 법률준수, 제도이행, 조직구성, 프로세스 등이 일부 부족하나, 상당부분 구성되어 있음 - 관광사업체의 업종별 업무 특성에 맞게 구축된 시스템이 반복적으로 수행됨 - Process의 특징이 정의 되어 있고 구성원들이 잘 이해하고 있음
기본적 시스템	<ul style="list-style-type: none"> - 진단 기준에 준하는 시스템이 일정부분 구축되어 있음 - 구축된 시스템이 일부 부족하나 프로세스 실행이 무난함 - Process가 상당부분 적용되고 일부 Process가 정착 수준
초보적 시스템	<ul style="list-style-type: none"> - 부분적으로 이해하고 논의되고 구상되며 시스템이 일부 구축 - 구축된 시스템이 일부 부족하며 프로세스 실행이 제한적임 - Process가 일부 적용되나 적용기간이 짧아 정착되지 못한 수준임
임의적 실시	<ul style="list-style-type: none"> - 이해가 부족하며 논의되거나 구상된 것이 거의 없음. - 관련된 법률준수, 제도이행, 조직구성, 프로세스가 거의 구축되어 있지 않음 - Process가 존재하지 않으며 관리방법이 거의 없음

수준	수준별 설명
탁월한 실행	<ul style="list-style-type: none"> - 법률준수, 제도이행, 조직구성, 프로세스 등이 활성화되어 이행됨 - 관광사업체의 관광서비스 활동이 정기적, 반복적으로 수행됨 - PDCA Cycle이 활성화되어 수행됨
우수한 실행	<ul style="list-style-type: none"> - 법률준수, 제도이행, 조직구성, 프로세스 등이 적절하게 운영되고 있음 - 관광사업체의 관광서비스 활동이 부분적으로 실행이 이루어지며 중요한 부분에 대해서는 활성화되어 이행 중임
보통의 실행	<ul style="list-style-type: none"> - 해당 관광서비스 활동이 부분적으로 주기적, 반복적으로 이루어짐 - 실행의 수준이 일부 부족하여 보완이 요구됨.
미흡한 실행	<ul style="list-style-type: none"> - 법률준수, 제도이행, 조직구성, 프로세스 등이 적절하게 운영되고 있음 - 관광사업체의 관광서비스 활동이 부분적으로 실행이 이루어지며 중요한 부분에 대해서는 활성화되어 이행 중임
미실행	<ul style="list-style-type: none"> - 법률준수, 제도이행, 조직구성, 프로세스 등이 활성화되어 이행됨 - 관광사업체의 관광서비스 활동이 정기적, 반복적으로 수행됨 - PDCA Cycle이 활성화되어 수행됨

성과의 수준과 경향에 대한 심사기준

성과경향	지속적 향상	40%	55%	70%	85%	100%
	단기적 향상	35%	50%	65%	80%	95%
	향상경향 없음	30%	45%	60%	75%	90%
	단기적 하강	25%	40%	55%	70%	85%
	지속적 하강	20%	35%	50%	65%	80%
성과경향 vs. 성과수준		저조한 성과	부족한 성과	보통의 성과	양호한 성과	우수한 성과
		성과수준				

수준	수준별 설명
우수한 성과	- 달성해야 할 실적이 최고 수준이다. : 타당한 수준의 자체목표설정이 존재하고 목표를 상당부분 초과달성하고 있다.
양호한 성과	- 달성해야 할 실적이 상위 수준이다. : 타당한 수준의 자체목표설정이 존재하고 목표달성이 무난하다
보통의 성과	- 달성해야 할 수준 정도로 실적이 무난한 수준이다. : 타당한 수준의 자체목표설정이 존재하나 목표달성이 일부 부족하다.
부족한 성과	- 달성해야 할 수준 이하로 미흡하다. : 자체목표설정이 부족하거나 목표달성이 부족한 경우
저조한 성과	- 달성해야 할 실적이 매우 미흡하다. : 자체목표설정이 없고 목표달성이 전반적으로 부족한 경우

수준	수준별 설명
지속적 향상	- 성과가 지속적인 상승경향을 유지하고 있다.
단기적 향상	- 성과가 점진적인 향상경향을 보인다 - 증감이 교차하나 전체적으로 상승경향을 보인다
향상경향 없음	- 성과가 하락과 상승을 교차하며 별다른 경향이 없다
단기적 하강	- 성과가 하락과 성장을 교차하며 하강하는 경향이 있다
지속적 하강	- 성과가 지속적인 하강경향을 유지하고 있다

제주 관광품질인증 평가 Sheet

- ▶ 업 종 : 관광프로그램
- ▶ 업체명 :

제주 관광품질인증 평가항목(관광프로그램)

범주	NO	심사항목	배점	항목별 배점	항목별 평가점수	전체 평가점수
1. 리더십	1	조직경영	100	60	0	0
	2	품질경영체계		40	0	
2. 인적자원관리	1	인적자원확보	100	60	0	0
	2	교육훈련		40	0	
3. 물적프로세스	1	건물 및 시설	100	60	0	0
	2	소방/안전		40	0	
4. 서비스운용	1	관광프로그램개발	500	140	0	0
	2	홍보마케팅		70	0	
	3	계약체결		130	0	
	4	프로그램운영		70	0	
	5	사후관리		90	0	
5. 서비스성과	1	서비스성과	100	70	0	0
	2	개선활동		30	0	
6. 제주특수성	1	제주의 문화체험	100	50	0	0
	2	제주의 자연환경		50	0	
전체합계(1000점)			1000	1000	0	0

Premium	800점~1000점	5년 주기 갱신심사 대상 등급
Excellent	701점~800점	4년 주기 갱신심사 대상 등급
Good	601점~700점	3년 주기 갱신심사 대상 등급
부적격	600점 이하	

※ 제주 관광품질인증은 Good 등급 이상 시 인증서를 발행합니다.

1. 리더십 평가시트

NO	심사항목	요구 사항	배점	심사	평점	평가 근거문서/기록	개선필요사항
1	조직경영	1. 경영방침 <심사 요구사항> - 관광프로그램 업체의 경영자는 관광프로그램 사업의 특성에 적합한 경영방침을 수립하고 이를 준수하고 있는가? 관광프로그램 업체의 경영자는 고객중시의 서비스철학을 강조하고 경영방침을 공개하고 이를 준수하도록 적절한 방법으로 전 직원에게 공유, 교육하여야 한다. 관광프로그램 업체는 숙박, 음식점, 교통, 관광지, 여행 등 업체가 해당 업종에서 또는 여러 업종을 통합하여 관광 체험 프로그램을 개발하여 적용하고자 하는 것을 말한다. <점검확인 Point> 1) 경영자의 서비스 경영철학 2) 관광프로그램 업체의 명문화된 경영방침 3) 전 직원에 대한 경영철학 및 방침 공유 성과(교육, 계시물 등) 4) 경영철학 및 방침을 전 직원이 준수하기 위한 노력	10		0		
		2. 경영전략 <심사 요구사항> -관광프로그램 업체의 경영자는 설정된 경영방침을 토대로 지속적 성장을 위한 계획을 개발하고 운영하고 있는가? 관광프로그램 업체의 경영자는 서비스를 강화하고 확대해 나가기 위한 성장계획을 수립하고 이를 수행해야 한다. 고객서비스 강화를 통한 성장을 위해 서비스 시설, 인원 및 프로그램을 확대해 나가야 한다. <점검확인 Point> 1) 관광프로그램 업체 서비스 확대를 위한 계획 2) 핵심 서비스인력 육성계획 및 실행 3) 관광프로그램 보완 및 확대 계획 4) 이들에 대한 모니터링 평가 결과	40		0		
		3. 법규준수 <심사 요구사항> - 관광프로그램 업체의 경영자는 정부에서 요구하는 여행업 관련 법규 및 규제요구사항을 파악하고 이를 준수하고 있는가? 관광프로그램 업체의 경영자는 법규 및 규제 요구사항은 모두 만족하도록 내부 기준을 설정, 준수, 모니터링하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 정상적 영업행위 준수 실적(2 년간 행정 처분 실적) 2) 관광프로그램업과 관련한 법규 및 규제요구사항 목록 및 최신 법규 내용(법제처 정보 활용) 3) 법규 및 규제사항에 대한 준수평가 실적(요구사항, 관리기준, 주관부서, 실행된 문서화된 정보)	10		0		
		1. 품질경영매뉴얼 <심사 요구사항> - 관광프로그램 업체 규모 및 특성에 맞는 경영전략 달성을 위한 경영, 고객지향, 지원 프로세스를 문서화가 되어 있는가? 관광프로그램 업체는 전반적인 조직관리와 고객만족을 위한 서비스운영, 그리고 지원에 대한 프로세스를 문서화하고 관리하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 조직 전반을 운영할 수 있는 프로세스 목록 유지관리 2) 관리자의 역할과 책임 등 경영 프로세스 유지관리 3) 고객접점 부터 최종 서비스까지의 서비스 운영 프로세스 유지관리 4) 고객 만족과 서비스 운영을 지원할 지원 프로세스 유지관리	10		0		

2	품질경영체계	2. 서비스 현장 <심사 요구사항> - 고객만족을 우선하는 서비스현장의 제정 및 운영하고 있는가? 여행프로그램 업체 규모 및 특성에 맞는 고객만족에 대한 서비스 현장을 제정하여 종업원과 고객에게 제공될 수 있도록 제정하여 제공 및 관리하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 서비스 현장의 제정 및 게시 여부 2) 고객만족에 대한 서비스현장 내용의 충실성 3) 서비스 현장에 대한 종업원 인식	10		0		
		3. 서비스 절차 <심사 요구사항> - 고객 계약에서 부터 서비스 완료까지의 세부적인 업무절차 문서화하여 적절하게 활용하고 있는가? 관광프로그램 업체 규모 및 특성에 맞는 고객만족을 위하여 고객 계약시점 부터 서비스 종료 시 까지 전 과정에 대하여 기능별로 서비스 절차를 문서화하여 실행, 유지하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 서비스 기능별로 서비스절차 유지관리 여부 2) 관광프로그램 고객제공용 서비스 가이드북 준비여부	20		0		

2. 인적자원 관리 평가시트

NO	심사항목	요구 사항	배점	심사	평점	평가 근거문서/기록	개선필요사항
1	인적자원확 보	1. 서비스 인적자원 확보 <심사 요구사항> - 관광프로그램 업체의 규모에 적합한 서비스 인력확보 계획 및 운영되고 있는가? 관광프로그램 업체는 규모에 적합한 서비스 인력 확보 기준을 설정하고 필요한 시점에 선발하여 가용한 자원으로 운영하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 관광프로그램 업체의 서비스 인력 채용 기준 2) 서비스 채용 인력 실적 3) 외주 자원 활용 시 확보 방안 및 실적	30		0		
		2. 인원의 적격성 관리 <심사 요구사항> - 서비스 인력에 대한 직무분석을 실시하고 교육 계획으로 연계하여 운영하고 있는가? 관광프로그램 업체는 서비스 인력에 대한 직무별로 역량에 대한 기준을 설정하고 정기적으로 평가하여 부족한 역량은 교육계획을 수립하여 교육을 실시하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 관광프로그램 업체 서비스 직무별 적격성 기준 2) 서비스 직무에 따른 개인별 적격성평가 실적 3) 역량 부족한 인원에 대한 교육계획 및 실적	30		0		
2	교육훈련	1. 인성 교육 <심사 요구사항> - 고객만족 마인드, 인성, 태도, 서비스응대 등 교육 계획 및 실적관리를 실시하고 있는가? 관광프로그램 업체는 고객만족을 위한 종업원의 인성교육에 대한 교육계획을 수립하여 정기적으로 교육을 실시하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 고객만족 마인드, 인성, 태도 교육 계획 대비 실적 2) 서비스응대 등 교육 계획 및 실적관리 3) 인사, 태도, 말투, 어법, 전화응대, 고객응대 등 기본교육 실시여부	20		0		
		2. 전문 교육 <심사 요구사항> - 서비스 직무별 전문교육 계획 및 실적을 관리하고 있는가? 관광프로그램 업체는 서비스 직무별 전문 교육 계획을 수립하고 교육을 정기적으로 실시하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 관광프로그램 업체 직무별 전문교육 계획 및 실적 2) 외국어교육 실적(영어, 일어, 중국어 등) 3) 전문 직무교육 실적	20		0		

3. 물적자원 관리 평가시트

NO	심사항목	요구 사항	배점	심사	평점	평가 근거문서/기록	개선필요사항
1	건물 및 시설	1. 고객편의 시설 <심사 요구사항> - 고객에게 불편함의 없도록 고객편의 시설을 해당 법규를 만족하도록 관리되고 있는가? 관광프로그램 업체는 고객편의 시설에 대하여 해당 법규를 만족하고 고객이 쉽게 인지하여 활용할 수 있도록 시설을 설계하고 제공하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 건축물의 적법성, 건물 외관(건물의 전면, 간판, 조정)상태 2) 간판 및 안내표지판 운영의 충실도 3) 부대시설(외부 화장실, 휴게실 등) 보유 4) 화장실 편의제공 여부(위생종이, 에어타월, 기저귀교환대 등)	10		0		
		2. 접근가능한 관광환경 <심사 요구사항> - 관광약자인 장애인, 노인, 임산부 등에 대하여 접근가능한 관광환경을 제공할 수 있도록 편의 증진 보장을 위한 시설 설치 및 운영하고 있는가? 관광프로그램 업체는 장애인, 노인, 임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률에 부합되도록 접근가능한 관광환경 대상 시설 설치 및 운영을 하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 이동약자의 이동편의 증진법의 관광관련 시설(안내시설(안내방송, 문자안내판, 행선지 표시) 관여 2) 내부시설(휠체어 승강장비, 휠체어 보관함, 교통약자 좌석) 관리 3) 그 밖의 시설(수직손잡이, 장애인 접근가능표시, 출입구 통로) 등) 관리 4) 시설에 대한 가용한 상태 유지보수 5) 정기적인 점검관리 6) 현관 입구 및 건물주변의 청결 상태	20		0		
		3. 시설유지 <심사 요구사항> - 관광프로그램업체 사무실 등 시설에 대한 정기적인 유지보수 및 점검 계획을 수립하여 점검하여 항상 가용한 상태를 유지하고 있는가? 관광프로그램 업체는 숙박시설에 대한 예방보전 시설의 파악, 교체부품의 가용성, 시설 유지보고를 위한 자원확보 등 관리방법을 개발 실행 및 유지하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 건물 및 사무실 시설에 대한 가용한 상태 유지보수(사무실, 전산시스템, 집기 등) 2) 정기적인 점검관리 이력유지 3) 시설 보수에 필요한 예비부품 보유 여부 4) 현관 입구 및 사무실 주변의 청결 상태	10		0		
		4. 주변환경 <심사 요구사항> - 관광프로그램 업체의 시설 주변의 건전성을 유지하고 있는가? 관광프로그램 업체는 영업장 주변의 건전성이 확보되도록 초기단계의 설계와 건전성이 확보되는 시설보완, 유해환경 차단 노력을 지속적으로 실시 하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 영업장 주변의 건전성(건물 내 유해시설 입점, 50M 이내 유해업소 40% 이상 밀집지역) 2) 영업장 건물내 불건전한 유해시설 입점여부	10		0		
		5. 시설의 현대화 <심사 요구사항> - 고객 이미지 향상과 시설의 현대화를 위하여 지속적인 투자를 실시하고 있는가? 관광프로그램 업체는 고객의 편의성 및 이미지 향상을 위하여 시설에 대한 투자를 지속적으로 실시하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 관광프로그램업체 관련시설의 현대화를 위한 투자 실적(사무실, 전산시스템, 집기 등)	10		0		

2	소방/안전	1. 소방 및 안전시설 구비 <심사 요구사항> - 관광프로그램업체 건물 및 사무실의 조명, 소방 및 안전 시설은 관련 법령으로 정한 기준에 적합하게 관리되고 있는가? 관광프로그램 업체는 관련 법령으로 정한 기준에 부합되도록 시설을 구비하고 정기적인 점검을 실시하여 항상 가용한 상태를 유지하여야 한다.	20		0		
		<점검확인 Point> 1) 조명시설에 대한 법규 준수여부 2) 소방시설에 대한 법규 준수여부 3) 안전시설에 대한 법규 준수여부	10		0		
		2.소방 및 안전시설 관리 <심사 요구사항> -소방 및 안전 시설 및 장비 상시 사용가능한 상태로 관리하고 있는가? 관광프로그램 업체는 소방 및 안전시설에 대한 관리대상을 목록화 하고 법적인 기준을 만족하도록 정기적인 점검주기를 설정하여 상시 가용한 상태로 관리하여야 한다.	10		0		
		<점검확인 Point> 1) 소방 및 안전 시설 및 장비 점검관리 (소화기(적정 충전압력, 충별 설치), 간이완강기(3~10층, 사용설명서 비치여부), 휴대용비상조명(작동여부), 소화전, 스프링클러 등) 3) 충별 복도 및 계단 비상대피로 설치 및 안내표지(판) 부착 상태 4) 응급약품 유효기간 경과여부 관리상태					
		3. 위기관리 매뉴얼 <심사 요구사항> - 비상상황 대비 행동매뉴얼 구비하여 관리하고 있는가? 관광프로그램 업체는 관광프로그램업을 운영하는 데 필요한 위기 대상을 파악하고, 파악된 위기에 대한 각각의 위기대응 매뉴얼을 제정하여 관리하여야 한다.	10		0		
		<점검확인 Point> 1) 화재에 대한 위기관리 매뉴얼 유지관리 및 비치 2) 정전에 대한 위기관리 매뉴얼 유지관리 및 비치 3) 안전사고에 대한 위기관리 매뉴얼 유지관리 및 비치 4) 응급환자 발생에 대한 위기관리 매뉴얼 유지관리 및 비치 5) 기타 추가적인 위기를 식별하고 위기관리 매뉴얼 유지관리 및 비치					

4. 서비스이용 평가시트

NO	심사항목	요구 사항	배점	심사	평점	평가 근거문서/기록	개선필요사항
1	관광프로그램개발	1. 다양한 프로그램개발 <심사 요구사항> - 관광프로그램 개발 시 다양한 프로그램을 구비하여 운영하고 있는가? 관광프로그램 업체는 관광프로그램 개발 시에 다양한 종류의 프로그램이 개발되도록 연구하고 지원하여야 하며 지속적으로 개선하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 여행(자유관광, 크루즈관광, 스포츠레저, 수행여행, 의료, 문화 등) 2) 숙박(음식, 교통, 관광지 연계한 관광체험 프로그램 등) 3) 음식(음식조리 체험 등) 4) 관광지(관광지 자원 활용한 관광체험 프로그램 등) 5) 교통(숙박, 음식, 관광지 연계한 관광체험 프로그램 등) 6) MICE(회의(Meeting), 포상관광(Incentives), 컨벤션(Convention), 이벤트와 전시(Event & Exhibition)) 등 제주 관광 자원을 활용한 다양한 관광 체험 프로그램 개발 ※ 숙박, 음식, 관광지, 교통, 여행업과 관련된 관광 체험 프로그램은 업종별 제주관광품질 인증기준을 획득한 업체를 포함하거나, 직접 운영하는 경우에는 해당 업종별 인증 심사기준에 적합하도록 관리되어야 한다.	50		0		
		2. 창의성 및 시장성 <심사 요구사항> - 관광프로그램 개발 시 업체만의 특화상품이 포함되도록 운영하고 있는가? 관광프로그램 업체는 관광프로그램 개발 시 업체만의 특화상품에 대하여 창의성과 시장성을 고려하여 프로그램을 개발하여 운영하여야 하며, 지속적으로 개선하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 관광프로그램 업체만의 특화상품 개발여부 2) 향후 관광프로그램의 시장성 여부	50		0		
		3. 지역사회 공헌도 <심사 요구사항> - 관광프로그램 개발 시 지역사회 공헌도에 대한 방안을 고려하여 설계하고 있고, 그 실적을 관리하고 있는가? 관광프로그램 업체는 관광프로그램 개발 시 지역사회에 공헌할 관리 기준을 설정하고, 설정된 관리기준에 대하여 실적 관리 하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 지역내 고용창출 및 관광발전을 위한 산학연계 활동 2) 1차산업과 연계한 농어촌 테마관광 유치 3) 지역사회 우수관광인재 장학사업 및 봉사활동	40		0		
2	홍보마케팅	1. 정보제공 <심사 요구사항> - 관광프로그램에 대하여 고객에게 다양한 정보제공을 위한 체계 구축하여 운영하고 있는가? 관광프로그램 업체는 고객에게 관광프로그램에 대한 다양하고 유용한 정보를 제공할 수 있어야 한다. <점검확인 Point> 1) 정보시스템 구축 여부 및 제공정보의 타당성(제공된 정보가 실제와의 일치여부 확인 : 관광프로그램 업체의 위치, 규모, 관광프로그램의 종류, 가격, 예약 및 환불방법 등) 2) 외국어제공 여부(관광프로그램 요금 등 이용정보 안내서비스 가능) 3) 회사정보(회사소개, 상품소개, Q&A 등)	30		0		

		<p>2. 홍보방법 <심사 요구사항> - 고객에게 관광프로그램에 대한 다양한 방법으로 홍보할 수 있는 방법과 편리성을 갖추어 운영하고 있는가? 관광프로그램 업체는 관광프로그램에 대한 홍보 방법에 대한 다양성 및 편의성을 제공할 수 있도록 개선관리 하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 업체간 제휴 및 컨소시엄 구성여부 2) 홈페이지 웹접근성 품질마크 인증여부 4) 대표상품의 도외광고 실적 여부</p>	40	0		
3	계약체결	<p>1. 고객응대 <심사 요구사항> - 계약 체결 시 고객 요청에 대한 신속대응과 친절성 및 적극적 태도를 유지하고 있는가? 관광프로그램 업체는 고객 접점에서 고객불만이 발생하지 않도록 직원들의 행동요령에 대한 관리를 실시하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 고객요청에 대한 신속대응 2) 친절성 및 적극적 태도 3) 용모 및 복장단정(두발, 손톱, 옷매무새 등)</p>	30	0		
		<p>2. 계약서비스 <심사 요구사항> - 고객 계약 시에 필요한 사항을 사전 구비하여 고객이 신속하고 만족하게 진행 될 수 있도록 운영하고 있는가? 관광프로그램 업체는 계약 시 필요한 관광프로그램 등 계약 방법을 사전에 구비하여 운영하여야 하며 지속적으로 개선하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 인터넷 예약서비스 2) 관광프로그램 이용 요금표 게시 여부 3) 신용카드 결제 가능(카드리더기 보유 및 작동여부)</p>	30	0		
		<p>3. 관광프로그램 실적 <심사 요구사항> - 관광프로그램 유치 실적을 정기적으로 파악하여 실적을 관리하고 있는가? 관광프로그램 업체는 관광프로그램 유치 실적을 관리하기 위한 기준을 설정하고, 설정된 기준에 의해 정기적으로 실적을 관리하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 내국인 관광객 또는 외국인 관광객 유치실적 관리여부 2) 최근 1년간 총 매출액</p>	70	0		
4	프로그램운영	<p>1. 관광가이드북 운영 <심사 요구사항> - 고객이 관광프로그램 이용에 불편함이 없도록 관광 가이드북을 제정하여 현장에 비치하고 있는가? 관광프로그램 업체는 관광 프로그램 이용 편의성을 위하여 관광가이드북을 제정하여 필요한 현장에 비치하여야 하고 지속적으로 최신의 현황으로 개정하여야 한다. 관광프로그램에 참여하는 정도에 따라 다양한 자격 인증서를 발행할 수 있도록 기준을 설정하고 제공하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 관광 프로그램에 대한 관광가이드북 사전 제작 및 운영 2) 고객용 가이드북 제공여부 3) 체험 또는 역량에 따라 일정 수준의 Level에 도달하는 경우 자체 또는 제주유관기관 연계 인증서 발행 여부</p>	40	0		

		<p>2. 안전관리 <심사 요구사항> - 관광프로그램 일정의 안전을 위하여 관리기준을 설정하여 관리하고 있는가? 관광프로그램 업체는 관광프로그램에 대한 안전을 위하여 관리기준을 설정하여야 하며, 설정된 기준에 따라 운영하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 관광 전반에 걸친 안전 대책 수립 및 관리 2) 상해보험(관광객) 가입여부</p>	30		0		
5	사후관리	<p>1. 고객응대 <심사 요구사항> - 정산 시 고객응대에 대한 직원 행동 매뉴얼이 구비되어 운영되고 있는가? 관광프로그램 업체는 정산 시에 대한 고객응대 매뉴얼을 제정하여 운영하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 고객요청에 대한 신속대응 2) 친절성 및 적극적 태도, 용모 및 복장단정 3) 다양한 정보 제공(관광지안내, 여행안내, 교통안내, 숙박안내, 음식점 안내 등)</p>	30		0		
		<p>2. 가격 적절성 <심사 요구사항> - 고객만족 조사를 통하여 관광프로그램에 대한 가격 적절성을 조사하여 관리하고 있는가? 관광프로그램 업체는 가격 적절성에 대한 관리기준을 제정하여 고객의 가격 대비 적절성에 대한 관리를 지속적으로 실시하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 가격의 합리성, 적절성 2) 가격대비 서비스의 수준 3) 가격 적절성에 대한 고객만족 개선실적</p>	30		0		
		<p>3. 세금관리 <심사 요구사항> - 세무관련 기준에 따라 세금을 정상적으로 납부하고 있는가? 관광프로그램 업체는 세무관련 기준에 따라 세금을 정해진 시기에 정상적으로 납부하여야하며, 알선수수료의 계산서 발행을 실시하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 세금납부 실적(부가가치세, 법인세 합계액) 2) 알선수수료의 계산서 발행여부</p>	30		0		

5. 서비스성과 평가시트

NO	심사항목	요구 사항	배점	심사	평점	평가 근거문서/기록	개선필요사항
1	서비스성과	1. 고객만족 측정 <심사 요구사항> - 고객만족 측정을 위하여 다양하게 측정을 정기적으로 실시하고 있는가? 관광프로그램 업체는 고객 만족을 측정할 수 있도록 다양한 조사 방법 적용을 통하여 고객의 만족 수준을 파악하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 다양한 고객만족도 조사(고객만족도 조사 엽서 활용, 고객만족 전화) 2) 관광공사, 소비자원 등에 접수된 고객불만 사항	40		0		
		2. 서비스활동 성과 모니터링 <심사 요구사항> - 고객 접점에서 부터 서비스 종료 까지의 전 과정에 대하여 서비스활동 성과를 모니터링하고 있는가? 관광프로그램 업체는 서비스활동 성과를 모니터링 하기 위하여 다양한 방법을 활용하여 성과를 정기적으로 설정하여 모니터링 관리하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 관광프로그램업체 사무실 등 불편신고엽서 비치(또는 관광 중 제공) 2) 관광안전전화(1330) 홍보물 비치 3) 인터넷 사용 후기에 대한 확인실적	30		0		
2	개선활동	1. 서비스활동 성과 향상활동 <심사 요구사항> - 파악된 고객만족도 및 고객불편사항에 대한 개선대책 실적 과제화하고 지속적인 개선활동을 실행하고 있는가? 관광프로그램 업체는 서비스활동 성과에 대한 향상활동을 지속적으로 실시할 수 있도록 방법을 결정하여 개선 대책 및 유효성확인 관리를 실시하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 고객불편사항에 대한 과제화 2) 인터넷 사용 후기에 대한 개선 실적 3) 서비스활동 개선 실적 4) 지속적 개선활동을 위한 교육, 성과발표대회	30		0		

6. 제주특수성 평가시트

NO	심사항목	요구 사항	배점	심사	평점	평가 근거문서/기록	개선필요사항
1	제주의 문화 체험	1. 제주사회 기여도 <심사 요구사항> - 제주의 상징을 나타낼 수 있도록 관광프로그램에 포함하여 관리하고, 제주사회에 기여하도록 경영체계를 운영하고 있는가? 관광프로그램 업체는 제주관광의 핵심가치인 청정과 공존을 위하여 제주 사회에 대한 기여도를 관리하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 관광프로그램에 제주의 상징 홍보 실적 2) 관광프로그램에 기인한 제주사회에 기여한 실적(사회공헌, 관광객 유치 등) 3) 관광프로그램에 친환경인증농가 농산물 사용실적 4) 관광프로그램에 농산물 우수관리(GAP) 농산물 사용실적 5) 관광프로그램에 가족친화기업 제품 사용실적 6) 관광프로그램에 JQ마크 제품 사용실적	30		0		
		2. 제주 특산물 제공 <심사 요구사항> - 제주 특산품을 활용하여 관광프로그램 내에 제주 특산물에 대한 서비스를 제공하고 있는가? 관광프로그램 업체는 제주의 로컬제품 및 로컬푸드를 사용하여 제주의 특수성을 적용하여야 하며 그 사용실적에 대하여 관리하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 관광프로그램 내에 제주 로컬푸드 사용 비율 2) 관광프로그램 내에 JQ마크 인증제품 구매 비율 3) 관광프로그램 내에 친환경인증 농가 농산물 구매 비율 4) 관광프로그램 내에 농산물 우수관리(GAP) 농산물 구매비율	10		0		
		3. 제주 Tour정보 제공 <심사 요구사항> - 제주 관광정보를 위한 다양한 정보를 수집, 제공하고 있고, 자체적인 체험 프로그램을 개발하여 운영하고 있는가? 관광프로그램 업체는 다양한 최신의 제주 관광정보를 수집하고 이를 고객에게 제공하여야 한다. 고객 만족을 위한 다양한 자체 체험프로그램을 개발하여 운영하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 제주 관광정보 제공 2) 제주 문화체험을 관광프로그램에서 수행가능한 연계 프로그램 자체개발 운영	10		0		
2	제주의 자연 환경	1. 자연친화적 주변환경 활용 <심사 요구사항> - 제주의 자연 친화적인 주변환경을 활용한 관광프로그램이 운영되고 있는가? 관광프로그램 업체는 제주의 청정과 공존을 위하여 자연 친화적인 주변 환경을 활용하여 관광프로그램을 운영하여야 하며 지속적으로 확대하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 관광프로그램에 관광지, 명소, 이벤트, 지역명물 등 연계여부 2) 관광프로그램에 친환경인증농가 방문 3) 관광프로그램에 가족친화기업 방문 4) 관광프로그램에 농산물우수관리(GAP) 기업 방문	30		0		
		2. 자연환경과 여행상품의 조화 <심사 요구사항> - 제주의 자연환경과 여행상품을 연계하여 이벤트 프로그램을 조화하여 관리하고 있는가? 관광프로그램 업체는 제주의 자연환경과 관광프로그램의 이벤트 프로그램을 연계할 수 있도록 개발하여 운영하여야 하며 지속적으로 확대하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 제주 자연환경과 연계된 관광프로그램 다양성 2) 제주 자연환경을 활용한 체험형 관광프로그램 다양성	20		0		

시스템 구축 및 실행에 대한 심사기준

실행수준	탁월한 실행	60%	70%	80%	90%	100%
	우수한 실행	50%	60%	70%	80%	90%
	보통의 실행	40%	50%	60%	70%	80%
	미흡한 실행	30%	40%	50%	60%	70%
	미실행	20%	30%	40%	50%	60%
실행수준 vs. 시스템 구축		임의적 실시	초보적 시스템	기본적 시스템	효과적 시스템	탁월한 시스템
시스템 구축						

수준	수준별 설명
탁월한 시스템	<ul style="list-style-type: none"> - 관련된 법률준수, 제도이행, 조직구성, 프로세스 등이 잘 구성됨 - 관광사업체의 업종별 업무특성에 맞게 구축된 지원 시스템이 유기적으로 관리(PDCA Cycle)가 가능함 - Process 성능이 정량적으로 측정되고 통제되고 개선됨
효과적 시스템	<ul style="list-style-type: none"> - 관련된 법률준수, 제도이행, 조직구성, 프로세스 등이 일부 부족하나, 상당부분 구성되어 있음 - 관광사업체의 업종별 업무 특성에 맞게 구축된 시스템이 반복적으로 수행됨 - Process의 특징이 정의 되어 있고 구성원들이 잘 이해하고 있음
기본적 시스템	<ul style="list-style-type: none"> - 진단 기준에 준하는 시스템이 일정부분 구축되어 있음 - 구축된 시스템이 일부 부족하나 프로세스 실행이 무난함 - Process가 상당부분 적용되고 일부 Process가 정착 수준
초보적 시스템	<ul style="list-style-type: none"> - 부분적으로 이해하고 논의되고 구상되며 시스템이 일부 구축 - 구축된 시스템이 일부 부족하며 프로세스 실행이 제한적임 - Process가 일부 적용되나 적용기간이 짧아 정착되지 못한 수준임
임의적 실시	<ul style="list-style-type: none"> - 이해가 부족하며 논의되거나 구상된 것이 거의 없음. - 관련된 법률준수, 제도이행, 조직구성, 프로세스가 거의 구축되어 있지 않음 - Process가 존재하지 않으며 관리방법이 거의 없음

수준	수준별 설명
탁월한 실행	<ul style="list-style-type: none"> - 법률준수, 제도이행, 조직구성, 프로세스 등이 활성화되어 이행됨 - 관광사업체의 관광서비스 활동이 정기적, 반복적으로 수행됨 - PDCA Cycle이 활성화되어 수행됨
우수한 실행	<ul style="list-style-type: none"> - 법률준수, 제도이행, 조직구성, 프로세스 등이 적절하게 운영되고 있음 - 관광사업체의 관광서비스 활동이 부분적으로 실행이 이루어지며 중요한 부분에 대해서는 활성화되어 이행 중임
보통의 실행	<ul style="list-style-type: none"> - 해당 관광서비스 활동이 부분적으로 주기적, 반복적으로 이루어짐 - 실행의 수준이 일부 부족하여 보완이 요구됨.
미흡한 실행	<ul style="list-style-type: none"> - 법률준수, 제도이행, 조직구성, 프로세스 등이 적절하게 운영되고 있음 - 관광사업체의 관광서비스 활동이 부분적으로 실행이 이루어지며 중요한 부분에 대해서는 활성화되어 이행 중임
미실행	<ul style="list-style-type: none"> - 법률준수, 제도이행, 조직구성, 프로세스 등이 활성화되어 이행됨 - 관광사업체의 관광서비스 활동이 정기적, 반복적으로 수행됨 - PDCA Cycle이 활성화되어 수행됨

성과의 수준과 경향에 대한 심사기준

성과경향	지속적 향상	40%	55%	70%	85%	100%
	단기적 향상	35%	50%	65%	80%	95%
	향상경향 없음	30%	45%	60%	75%	90%
	단기적 하강	25%	40%	55%	70%	85%
	지속적 하강	20%	35%	50%	65%	80%
성과경향 vs. 성과수준		저조한 성과	부족한 성과	보통의 성과	양호한 성과	우수한 성과
		성과수준				

수준	수준별 설명
우수한 성과	- 달성해야 할 실적이 최고 수준이다. : 타당한 수준의 자체목표설정이 존재하고 목표를 상당부분 초과달성하고 있다.
양호한 성과	- 달성해야 할 실적이 상위 수준이다. : 타당한 수준의 자체목표설정이 존재하고 목표달성이 무난하다
보통의 성과	- 달성해야 할 수준 정도로 실적이 무난한 수준이다. : 타당한 수준의 자체목표설정이 존재하나 목표달성이 일부 부족하다.
부족한 성과	- 달성해야 할 수준 이하로 미흡하다. : 자체목표설정이 부족하거나 목표달성이 부족한 경우
저조한 성과	- 달성해야 할 실적이 매우 미흡하다. : 자체목표설정이 없고 목표달성이 전반적으로 부족한 경우

수준	수준별 설명
지속적 향상	- 성과가 지속적인 상승경향을 유지하고 있다.
단기적 향상	- 성과가 점진적인 향상경향을 보인다 - 증감이 교차하나 전체적으로 상승경향을 보인다
향상경향 없음	- 성과가 하락과 상승을 교차하며 별다른 경향이 없다
단기적 하강	- 성과가 하락과 성장을 교차하며 하강하는 경향이 있다
지속적 하강	- 성과가 지속적인 하강경향을 유지하고 있다

제주 관광품질인증 평가 Sheet

▶ 업 종 : 교통

▶ 업체명 :

제주 관광품질인증 평가항목(교통)

범주	NO	심사항목	배점	항목별 배점	항목별 평가점수	전체 평가점수
1. 리더십	1	조직경영	100	60	0	0
	2	품질경영체계		40	0	
2. 인적자원관리	1	인적자원확보	100	60	0	0
	2	교육훈련		40	0	
3. 물적프로세스	1	건물 및 시설	100	60	0	0
	2	소방/안전		40	0	
4. 서비스운용	1	예약	500	50	0	0
	2	계약체결		130	0	
	3	운영		200	0	
	4	반납		60	0	
	5	정산		60	0	
5. 서비스성과	1	서비스성과	100	70	0	0
	2	개선활동		30	0	
6. 제주특수성	1	제주의 문화체험	100	50	0	0
	2	제주의 자연환경		50	0	
전체합계(1000점)			1000	1000	0	0

Premium	800점~1000점	5년 주기 갱신심사 대상 등급
Excellent	701점~800점	4년 주기 갱신심사 대상 등급
Good	601점~700점	3년 주기 갱신심사 대상 등급
부적격	600점 이하	

※ 제주 관광품질인증은 Good 등급 이상 시 인증서를 발행합니다.

1. 리더십 평가시트

NO	심사항목	요구 사항	배점	심사	평점	평가 근거문서/기록	개선필요사항
1	조직경영	1. 경영방침 <심사 요구사항> - 교통업체의 경영자는 교통업체로서 사업의 특성에 적합한 경영방침을 수립하고 이를 준수하고 있는가? 교통업체의 경영자는 고객중시의 서비스철학을 강조하고 경영방침을 공개하고 이를 준수하도록 적절한 방법으로 전 직원에게 공유, 교육하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 경영자의 서비스 경영철학 2) 교통업체의 명문화된 경영방침 3) 전 직원에 대한 경영철학 및 방침 공유 성과(교육, 게시물 등) 4) 경영철학 및 방침을 전 직원이 준수하기 위한 노력	10		0		
		2. 경영전략 <심사 요구사항> -교통업체의 경영자는 설정된 경영방침을 토대로 지속적 성장을 위한 계획을 개발하고 운영하고 있는가? 교통업체의 경영자는 서비스를 강화하고 확대해 나가기 위한 성장계획을 수립하고 이를 수행해야 한다. 고객서비스 강화를 통한 성장을 위해 서비스 시설, 인원 및 프로그램을 확대해 나가야 한다. <점검확인 Point> 1) 서비스 확대를 위한 계획 2) 핵심 서비스인력 육성계획 및 실행 3) 시설 보완 및 확대 계획 4) 이들에 대한 모니터링 평가 결과	40		0		
		3. 법규준수 <심사 요구사항> - 교통업체의 경영자는 정부에서 요구하는 교통업 관련 법규 및 규제요구사항을 파악하고 이를 준수하고 있는가? 교통업체의 경영자는 법규 및 규제 요구사항은 모두 만족하도록 내부 기준을 설정, 준수, 모니터링하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 정상적 영업행위 준수 실적(2년간 행정 처분 실적) 2) 교통업과 관련한 법규 및 규제요구사항 목록 및 최신 법규 내용(법제처 정보 활용) 3) 법규 및 규제사항에 대한 준수평가 실적(요구사항, 관리기준, 주관부서, 실행된 문서화된 정보)	10		0		
2	품질경영체계	1. 품질경영매뉴얼 <심사 요구사항> - 교통업체 규모 및 특성에 맞는 경영전략 달성을 위한 경영, 고객지향, 지원 프로세스를 문서화 되어 있는가? 교통업체는 전반적인 조직관리와 고객만족을 위한 서비스운용, 그리고 지원에 대한 프로세스를 문서화하고 관리하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 조직 전반을 운영할 수 있는 프로세스 목록 유지관리 2) 관리자의 역할과 책임 등 경영 프로세스 유지관리 3) 고객접점 부터 최종 서비스까지의 서비스 운영 프로세스 유지관리 4) 고객 만족과 서비스 운영을 지원할 지원 프로세스 유지관리	10		0		
		2. 서비스 현장 <심사 요구사항> - 고객만족을 우선하는 서비스현장의 제정 및 운영하고 있는가? 교통업 규모 및 특성에 맞는 고객만족에 대한 서비스 현장을 제정하여 종업원과 고객에게 제공될 수 있도록 제정하여 제공 및 관리하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 서비스 현장의 제정 및 게시 여부 2) 고객만족에 대한 서비스현장 내용의 충실성 3) 서비스 현장에 대한 종업원 인식	10		0		

	<p>3. 서비스 절차</p> <p><심사 요구사항></p> <p>- 고객 예약 접점에서 부터 반납까지의 세부적인 업무절차 문서화하여 적절하게 활용하고 있는가?</p> <p>교통업 규모 및 특성에 맞는 고객만족을 위하여 고객 예약시점 부터 서비스 종료 시 까지 전 과정에 대하여 기능별로 서비스 절차를 문서화하여 실행, 유지하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point></p> <p>1) 서비스 기능별로 서비스절차 유지관리 여부</p> <p>2) 렌트카, 대형 버스대절 고객제공용 서비스 가이드북 현장 비치여부</p>	20		0	
--	--	----	--	---	--

2. 인적자원 관리 평가시트

NO	심사항목	요구 사항	배점	심사	평점	평가 근거문서/기록	개선필요사항
1	인적자원확 보	1. 서비스 인적자원 확보 <심사 요구사항> - 교통업체의 규모에 적합한 서비스 인력확보 계획 및 운영되고 있는가? 교통업체는 규모에 적합한 서비스 인력 확보 기준을 설정하고 필요한 시 점에 선발하여 가용한 자원으로 운영하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 교통업체의 서비스 인력 채용 기준 2) 서비스 채용 인력 실적 3) 외주 자원 활용 시 확보 방안 및 실적 4) 버스대절 : 운전자 운전경력(무사고 운전자 비율점검일 기준 전 1년 간) 5) 버스대절 : 교통안전담당자 지정 및 자격보유 여부 6) 버스대절 : 정규직 채용 비율	30		0		
		2. 인원의 적격성 관리 <심사 요구사항> - 서비스 인력에 대한 직무분석을 실시하고 교육 계획으로 연계하여 운 영하고 있는가? 교통업체는 서비스 인력에 대한 직무별로 역량에 대한 기준을 설정하고 정기적으로 평가하여 부족한 역량은 교육계획을 수립하여 교육을 실시하 여야 한다. <점검확인 Point> 1) 서비스 직an별 적격성 기준 2) 서비스 직무에 따른 개인별 적격성평가 실적 3) 역량 부족한 인원에 대한 교육계획 및 실적	30		0		
2	교육훈련	1. 인성 교육 <심사 요구사항> - 고객만족 마인드, 인성, 태도, 서비스응대 등 교육 계획 및 실적관리를 실시하고 있는가? 교통업체는 고객만족을 위한 종업원의 인성교육에 대한 교육계획을 수립 하여 정기적으로 교육을 실시하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 고객만족 마인드, 인성, 태도 교육 계획 대비 실적 2) 서비스응대 등 교육 계획 및 실적관리 3) 인사, 태도, 말투, 어법, 전화응대, 고객응대 등 기본교육 실시여부	20		0		
		2. 전문 교육 <심사 요구사항> - 서비스 직무별 전문교육 계획 및 실적을 관리하고 있는가? 교통업체에 부합되는 서비스 직무별 전문 교육 계획을 수립하고 교육을 정기적으로 실시하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 서비스 직무별 전문교육 계획 및 실적 2) 외국어교육 실적(영어, 일어, 중국어 등) 3) 전문 직무교육 실적 4) 버스대절 : 교육참여실적(전세버스조합의 데이터) 5) 버스대절 : 정기적인 안전교육 이행 실적	20		0		

3. 물적자원 관리 평가시트

NO	심사항목	요구 사항	배점	심사	평점	평가 근거문서/기록	개선필요사항
1	건물 및 시설	1. 고객편의 시설 <심사 요구사항> - 고객에게 차량 렌트, 버스대절 시 불편함의 없도록 고객편의 시설을 해당 법규를 만족하도록 관리되고 있는가? 교통업체는 고객편의 시설에 대하여 해당 법규를 만족하고 고객이 쉽게 인지하여 활용할 수 있도록 시설을 설계하고 제공하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 건축물의 적법성 여부(불법 개축/증축, 등록조건 위반 등) 2) 건물 외관(건물의 전면, 간판, 조경) 관리상태(노후정도, 도색, 훼손 등) 3) 간판 및 안내표지판 운영의 충실도 4) 부대시설(외부 화장실, 휴게실 등) 보유 5) 고객이 휴식할 수 있는 공간의 인락정도(분위기, 인테리어, 장식의 조화)	10		0		
		2. 접근가능한 관광환경 <심사 요구사항> - 관광약자인 장애인, 노인, 임산부 등에 대하여 접근가능한 관광환경을 제공할 수 있도록 편의 증진 보장을 위한 시설 설치 및 운영하고 있는가? 교통업체는 장애인, 노인, 임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률에 부합 되도록 접근가능한 관광환경 대상 시설 설치 및 운영을 하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 이동약자의 이동편의 증진법의 관광관련 시설(안내시설(안내방송, 문자 안내판, 행선지 표시) 관여 2) 내부시설(휠체어 승강장비, 휠체어 보관함, 교통약자 좌석) 관리 3) 그 밖의 시설(수직손잡이, 장애인 접근가능표시, 출입구 통로) 등 관리 4) 시설에 대한 가용한 상태 유지보수 5) 정기적인 점검관리 6) 현관 입구 및 건물주변의 청결 상태	20		0		
		3. 시설유지 <심사 요구사항> - 교통대여 시설 및 차량에 대한 정기적인 유지보수 및 점검계획을 수립하여 점검하여 항상 가용한 상태를 유지하여야 하고 있는가? 교통업체는 교통 대여 시설에 대한 예방보전 시설의 파악, 교체부품의 가용성, 시설 유지보고를 위한 자원확보 등 관리방법을 개발 실행 및 유지하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 건물 및 시설, 차량관리 시설에 대한 가용한 상태 유지보수(세차장, 정비시설, 고객대기 시설 등) 2) 정기적인 점검관리 이력유지 3) 시설 보수에 필요한 예비부품 보유 여부 4) 사무실 출입구 주변의 청결 상태 5) 버스대절 : 교육시설 설치여부(교육장, 빔프로젝트)	10		0		
		4. 주변환경 <심사 요구사항> - 교통업체 주변의 건전성을 유지하고 있는가? 교통업체는 영업장 주변의 건전성이 확보되도록 초기단계의 설계와 건전성이 확보되는 시설보완, 유해환경 차단 노력을 지속적으로 실시 하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 영업장 주변의 건전성(건물 내 유해시설 입점, 50M 이내 유해업소 40% 이상 밀집지역) 2) 영업장 건물내 불건전한 유해시설 입점여부	10		0		

		<p>5. 시설의 현대화 <심사 요구사항> - 고객 이미지 향상과 시설의 현대화를 위하여 지속적인 투자를 실시하고 있는가? 교통업체는 고객의 편의성 및 이미지 향상을 위하여 시설에 대한 투자를 지속적으로 실시하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 시설의 현대화를 위한 투자 실적(세차장, 정비시설 등)</p>	10		0		
2	소방/안전	<p>1. 소방 및 안전시설 구비 <심사 요구사항> - 조명, 소방 및 안전 시설은 관련 법령으로 정한 기준에 적합하게 관리되고 있는가? 교통업체는 관련 법령으로 정한 기준에 부합되도록 시설을 구비하고 정기적인 점검을 실시하여 항상 가용한 상태를 유지하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 조명 시설에 대한 법규 준수여부 2) 소방시설에 대한 법규 준수여부 3) 안전시설에 대한 법규 준수여부</p>	20		0		
		<p>2. 소방 및 안전시설 관리 <심사 요구사항> -소방 및 안전 시설 및 장비 상시 사용가능한 상태로 관리하고 있는가? 교통업체는 소방 및 안전시설에 대한 관리대상을 목록화 하고 법적인 기준을 만족하도록 정기적인 점검주기를 설정하여 상시 가용한 상태로 관리하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 소방 및 안전 시설 및 장비 점검관리 (소화기(적정 충전압력, 충별 설치), 간이완강기(3~10층, 사용설명서 비치 여부), 휴대용비상조명(작동여부), 소화전, 스프링클러 등) 3) 충별 복도 및 계단 비상대피로 설치 및 안내표지(판) 부착 상태 4) 응급약품 유효기간 경과여부 관리상태 5) 시설 출입자 보안관리 상태(직원 상주 여부, CCTV 설치 등) 6) 사무실 내 화재 예방시설 상태(연기탐지기, 화재감지기, 스프링클러)</p>	10		0		
		<p>3. 위기관리 매뉴얼 <심사 요구사항> - 비상상황 대비 행동매뉴얼 구비하여 관리하고 있는가? 교통업체는 숙박업을 운영하는 데 필요한 위기 대상을 파악하고, 파악된 위기에 대한 각각의 위기대응 매뉴얼을 제정하여 관리하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 화재에 대한 위기관리 매뉴얼 유지관리 및 비치 2) 정전에 대한 위기관리 매뉴얼 유지관리 및 비치 3) 안전사고에 대한 위기관리 매뉴얼 유지관리 및 비치 4) 응급환자 발생에 대한 위기관리 매뉴얼 유지관리 및 비치 5) 기타 추가적인 위기를 식별하고 위기관리 매뉴얼 유지관리 및 비치</p>	10		0		

4. 서비스운용 평가시트

NO	심사항목	요구 사항	배점	심사	평점	평가 근거문서/기록	개선필요사항
1	예약	1. 정보제공 <심사 요구사항> -예약 시 고객에게 다양한 정보제공을 위한 체계 구축하여 운영하고 있는가? 교통업체는 고객에게 예약 시 다양하고 유용한 정보를 제공할 수 있어야 한다. <점검확인 Point> 1) 정보시스템 구축 여부 및 제공정보의 타당성(제공된 정보가 실제와의 일치여부 확인 : 교통업체의 위치, 규모, 차량의 종류, 가격, 예약 및 환불 방법 등) 2) 외국어제공 여부(차량 이용요금 등 이용정보 안내서비스 가능) 3) 주변 관광안내 여부(위치, 이용방법, 교통편 등)	30		0		
		2. 예약접수 <심사 요구사항> - 예약방법의 다양성 및 편리성을 체계적으로 운영하고 있는가? 교통업체는 예약 접수 방법에 대한 다양성 및 편의성을 제공할 수 있도록 개선관리 하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 전화 2) 인터넷 3) Fax 4) 기타 다양한 예약 접수 방법 활용 5) 공정거래위원회 고시(소비자분쟁해결기준) 또는 자체 환불규정 공지 여부 6) 고객 피해보상을 위한 영업 배상책임 보험 가입 여부	20		0		
2	계약체결	1. 고객응대 <심사 요구사항> - 계약 시 고객 요청에 대한 신속대응과 친절성 및 적극적 태도를 유지하고 있는가? 교통업체는 고객 접점에서 고객불만이 발생하지 않도록 직원들의 행동요령에 대한 관리를 실시하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 고객요청에 대한 신속대응 2) 친절성 및 적극적 태도 3) 용모 및 복장단정 상태(계절별 유니폼 제공, 고급재질 및 디자인 유니폼, 유니폼단정, 두발, 손톱, 옷 매무새 등) 4) 버스대절 : 유니폼, 넥타이 착용여부	30		0		
		2. 다양한 차량보유 <심사 요구사항> - 렌터카, 버스대절에 필요한 다양한 차량을 구비하여 운영하고 있는가? 교통업체는 고객이 만족할 수 있도록 다양한 차량을 구비하고 제공할 수 있도록 관리하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 다양한 차량의 보유 2) 긴급한 차량 렌트 서비스	50		0		

		<p>3. 계약서비스 <심사 요구사항> - 고객 계약 시에 필요한 사항을 사전 구비하여 고객이 신속하고 만족하게 진행 될 수 있도록 운영하고 있는가? 교통업체는 계약 시 필요한 차량, 시설 및 관리 방법을 사전에 구비하여 운영하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 인터넷 예약서비스(2시간 전 예약 가능 등) 2) 실시간 차량 재고 확인 및 배차 서비스 3) 다양한 차량보험 서비스 4) 프론트 보안시설(폐쇄회로 등) 설치 5) 버스대절 : 도내 수송실적(셔틀 및 현장학습 우려 80명 이상 등) 6) 버스대절 : 타지역 단체관광객 유치실적(월 200명 이상 등) 7) 버스대절 : 요금체계 준비여부(덤핑여부), 점검 전 기준요금 제시 필요</p>	50	0		
3	운행	<p>1. 차량 시설관리 <심사 요구사항> - 차량의 시설은 정해진 등급별 기준에 부합되도록 비치되어 있고 항상 사용할 수 있도록 관리하고 있는가? 교통업체는 차량 시설에 대한 관리 등급별 기준을 설정하고 필요한 물품을 차량에 비치하고 정기적인 점검관리를 실시하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 냉/난방 시설(에어컨 등) 2) 차량년식(차령 5년 이하 50% 이상 등) 또는 사용거리/km 등 3) 불법부착물 부착여부(불법등화, 가요반주기 등) 4) 차량내 비상장비 구비여부(소화기, 망치, 삼각대 등)</p>	80	0		
		<p>2. 청결 및 위생 <심사 요구사항> - 차량의 청결상태를 유지 할 수 있도록 점검기준을 설정하여 정기적으로 관리하고 있는가? 교통업체는 차량의 청결과 위생에 대한 관리기준을 설정하여야 하며, 설정된 관리기준(항목, 주기 등)에 따라 점검관리하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 차량 내부의 청결상태(시트훼손, 바닥청결 등) 2) 차량 외부 청결상태 3) 종업원의 용모 및 복장 청결상태 4) 버스대절 : 차량내 자격증 비치 여부</p>	60	0		
		<p>3. 안전관리 <심사 요구사항> - 차량 안전을 위하여 관리기준을 설정하여 운영하고 있는가? 교통업체는 차량의 안전을 위하여 관리기준을 설정하여야 하며, 설정된 기준에 따라 운영하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 차량 안전점검, 운행기록지 및 운행일지 작성 비치여부 2) 종합보험 가입 여부 3) 재생타이어 사용여부(앞 타이어는 법적으로 재생타이어 사용 불가, 뒷타이어 확인) 4) 버스대절 : 불법부착물 부착여부(불법등화, 가요반주기 등) 5) 버스대절 : 차량내 삼각 비상장비 구비 여부(소화기, 망치, 삼각대 등)</p>	60	0		
4	반납	<p>1. 차량반납 <심사 요구사항> - 차량 반납에 대하여 고객에게 사전 설명하고 다양한 반납이 이루어 질 수 있도록 운영하고 있는가? 교통업체는 차량 반납에 대한 관리기준을 설정하여야 하고, 설정된 기준에 따라 차량반납을 실시하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 고객이 차량반납 방법의 다양성(반납장소 등) 2) 반납 점검 방법의 투명성(사전 공지여부)</p>	30	0		

		2. 차량 점검관리 <심사 요구사항> - 차량에 대하여 정기적인 점검관리를 실시하고 있는가? 교통업체는 차량에 대하여 정기적인 점검(항목, 주기) 기준을 설정하여 운영하여야 한다 <점검확인 Point> 1) 고객 반납된 차량에 대한 점검 및 문제점 개선(수리 등) 2) 버스대절 : 차량점검 실적(일간, 주간, 월간 등)	30		0		
5	정산	1. 고객응대 <심사 요구사항> - 체크아웃 시 고객응대에 대한 직원 행동 매뉴얼이 구비되어 운영되고 있는가? 교통업체는 체크아웃에 대한 고객응대 매뉴얼을 제정하여 운영하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 고객요청에 대한 신속대응 2) 친절성 및 적극적 태도, 용모 및 복장단정 3) 관광안내 4) 교통안내	30		0		
		2. 가격 적절성 <심사 요구사항> - 고객만족 조사를 통하여 이용에 대한 가격 적절성을 조사하여 관리하고 있는가? 교통업체는 가격 적절성에 대한 관리기준을 제정하여 고객의 가격 대비 적절성에 대한 관리를 지속적으로 실시하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 가격의 합리성, 적절성 2) 가격대비 서비스의 수준 3) 가격 적절성에 대한 고객만족 개선실적	30		0		

5. 서비스성과 평가시트

NO	심사항목	요구 사항	배점	심사	평점	평가 근거문서/기록	개선필요사항
1	서비스성과	1. 고객만족 측정 <심사 요구사항> - 고객만족 측정을 위하여 다양하게 측정을 정기적으로 실시하고 있는가? 교통업체는 고객 만족을 측정할 수 있도록 다양한 조사 방법 적용을 통하여 고객의 만족 수준을 파악하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 다양한 고객만족도 조사(고객만족도 조사 엽서 활용, 고객만족 전화) 2) 관광공사, 소비자원 등에 접수된 고객불만 사항	40		0		
		2. 서비스활동 성과 모니터링 <심사 요구사항> - 고객 접점에서부터 서비스 종료까지의 전 과정에 대하여 서비스활동 성과를 모니터링하고 있는가? 교통업체는 서비스활동 성과를 모니터링 하기 위하여 다양한 방법을 활용하여 성과를 정기적으로 설정하여 모니터링 관리하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 차량내 고객불편사항 접수 엽서 비치 2) 관광안내전화(1330) 홍보물 비치 3) 인터넷 사용 후기에 대한 확인실적 4) 버스대절 : 연간 고객불만 접수(미조치) 건 5) 버스대절 : 과태료 부과 실적(교통법규 위반행위.차량 10대당) 6) 버스대절 : 연간 교통사고 지수(경찰자료)	30		0		
2	개선활동	1. 서비스활동 성과 향상활동 <심사 요구사항> - 파악된 고객만족도 및 고객불편사항에 대한 개선대책 실적 과제화하고 지속적인 개선활동을 실행하고 있는가? 교통업체는 서비스활동 성과에 대한 향상활동을 지속적으로 실시할 수 있도록 방법을 결정하여 개선 대책 및 유효성확인 관리를 실시하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 고객불편 사항에 대한 과제화 2) 인터넷 사용 후기에 대한 개선 실적 3) 서비스활동 개선 실적 4) 지속적 개선활동을 위한 교육, 성과발표대회	30		0		

6. 제주특수성 평가시트

NO	심사항목	요구 사항	배점	심사	평점	평가 근거문서/기록	개선필요사항
1	제주의 문화 체험	1. 제주사회 기여도 <심사 요구사항> - 제주의 상징을 나타낼 수 있도록 인테리어, 차량 등 제주특징에 대한 투자를 실시하고 제주사회에 기여하도록 경영체계를 운영하고 있는가? 교통업체는 제주관광의 핵심가치인 청정과 공존을 위하여 제주사회에 대한 기여도를 관리하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 렌터카, 버스대절 등 제주의 상징 인테리어를 시설, 차량, 프런트 등에 구비하여 운영 2) 렌터카, 버스대절 사업 중 제주사회에 기여한 실적(사회공헌, 관광객 유치 등) 3) 버스대절 : 도정시책 참여 실적(실태점검 결과 반영 여부)	30		0		
		2. 제주 특산품 제공 <심사 요구사항> - 제주 특산품을 활용하여 조직 서비스 제공 시 제주 특산품에 대한 서비스를 제공하고 있는가? 교통업체는 제주의 로컬 제품 및 푸드를 사용하여 제주의 특수성을 적용하여야 하며 그 사용실적에 대하여 관리하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 렌터카, 버스대절 등 서비스 제공 시 제주산 특산품 제공	10		0		
		3. 제주 Tour정보 제공 <심사 요구사항> - 제주 관광정보를 위한 다양한 정보를 수집, 제공하고 있고, 자체적인 체험 프로그램을 개발하여 운영하고 있는가? 교통업체는 다양한 최신의 제주 관광정보를 수집하고 이를 고객에게 제공하여야 한다. 고객 만족을 위한 다양한 자체 체험프로그램을 개발하여 운영하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 제주 관광정보 제공 2) 제주 문화체험을 렌터카, 버스대절 시 수행가능한 프로그램 자체개발 운영	10		0		
2	제주의 자연 환경	1. 자연친화적 주변환경 <심사 요구사항> - 제주의 자연 친화적으로 주변환경을 활용하고 있는가? 교통업체는 제주의 자연 친화적이고 청정과 공존을 위하여 주변 환경을 활용하여 조화되게 운영하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 렌터카, 버스대절 시 지역, 위치, 명소 연계여부	30		0		
		2. 자연환경과 차량의 조화 <심사 요구사항> - 제주의 자연환경과 차량을 조화하여 관리하고 있는가? 교통업체는 고객만족과 제주관광 특성인 청정과 공존에 부합되는 제주의 자연환경과 차량을 조화하여 관리하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 렌터카, 버스대절 시 조명, 외관, 시설이 제주 자연환경과 조화 여부	20		0		

시스템 구축 및 실행에 대한 심사기준

실행수준	탁월한 실행	60%	70%	80%	90%	100%
	우수한 실행	50%	60%	70%	80%	90%
	보통의 실행	40%	50%	60%	70%	80%
	미흡한 실행	30%	40%	50%	60%	70%
	미실행	20%	30%	40%	50%	60%
실행수준 vs. 시스템 구축		임의적 실시	초보적 시스템	기본적 시스템	효과적 시스템	탁월한 시스템
시스템 구축						

수준	수준별 설명
탁월한 시스템	<ul style="list-style-type: none"> - 관련된 법률준수, 제도이행, 조직구성, 프로세스 등이 잘 구성됨 - 관광사업체의 업종별 업무특성에 맞게 구축된 지원 시스템이 유기적으로 관리(PDCA Cycle)가 가능함 - Process 성능이 정량적으로 측정되고 통제되고 개선됨
효과적 시스템	<ul style="list-style-type: none"> - 관련된 법률준수, 제도이행, 조직구성, 프로세스 등이 일부 부족하나, 상당부분 구성되어 있음 - 관광사업체의 업종별 업무 특성에 맞게 구축된 시스템이 반복적으로 수행됨 - Process의 특징이 정의 되어 있고 구성원들이 잘 이해하고 있음
기본적 시스템	<ul style="list-style-type: none"> - 진단 기준에 준하는 시스템이 일정부분 구축되어 있음 - 구축된 시스템이 일부 부족하나 프로세스 실행이 무난함 - Process가 상당부분 적용되고 일부 Process가 정착 수준
초보적 시스템	<ul style="list-style-type: none"> - 부분적으로 이해하고 논의되고 구상되며 시스템이 일부 구축 - 구축된 시스템이 일부 부족하며 프로세스 실행이 제한적임 - Process가 일부 적용되나 적용기간이 짧아 정착되지 못한 수준임
임의적 실시	<ul style="list-style-type: none"> - 이해가 부족하며 논의되거나 구상된 것이 거의 없음. - 관련된 법률준수, 제도이행, 조직구성, 프로세스가 거의 구축되어 있지 않음 - Process가 존재하지 않으며 관리방법이 거의 없음

수준	수준별 설명
탁월한 실행	<ul style="list-style-type: none"> - 법률준수, 제도이행, 조직구성, 프로세스 등이 활성화되어 이행됨 - 관광사업체의 관광서비스 활동이 정기적, 반복적으로 수행됨 - PDCA Cycle이 활성화되어 수행됨
우수한 실행	<ul style="list-style-type: none"> - 법률준수, 제도이행, 조직구성, 프로세스 등이 적절하게 운영되고 있음 - 관광사업체의 관광서비스 활동이 부분적으로 실행이 이루어지며 중요한 부분에 대해서는 활성화되어 이행 중임
보통의 실행	<ul style="list-style-type: none"> - 해당 관광서비스 활동이 부분적으로 주기적, 반복적으로 이루어짐 - 실행의 수준이 일부 부족하여 보완이 요구됨.
미흡한 실행	<ul style="list-style-type: none"> - 법률준수, 제도이행, 조직구성, 프로세스 등이 적절하게 운영되고 있음 - 관광사업체의 관광서비스 활동이 부분적으로 실행이 이루어지며 중요한 부분에 대해서는 활성화되어 이행 중임
미실행	<ul style="list-style-type: none"> - 법률준수, 제도이행, 조직구성, 프로세스 등이 활성화되어 이행됨 - 관광사업체의 관광서비스 활동이 정기적, 반복적으로 수행됨 - PDCA Cycle이 활성화되어 수행됨

성과의 수준과 경향에 대한 심사기준

성과경향	지속적 향상	40%	55%	70%	85%	100%
	단기적 향상	35%	50%	65%	80%	95%
	향상경향 없음	30%	45%	60%	75%	90%
	단기적 하강	25%	40%	55%	70%	85%
	지속적 하강	20%	35%	50%	65%	80%
성과경향 vs. 성과수준		저조한 성과	부족한 성과	보통의 성과	양호한 성과	우수한 성과
		성과수준				

수준	수준별 설명
우수한 성과	- 달성해야 할 실적이 최고 수준이다. : 타당한 수준의 자체목표설정이 존재하고 목표를 상당부분 초과달성하고 있다.
양호한 성과	- 달성해야 할 실적이 상위 수준이다. : 타당한 수준의 자체목표설정이 존재하고 목표달성이 무난하다
보통의 성과	- 달성해야 할 수준 정도로 실적이 무난한 수준이다. : 타당한 수준의 자체목표설정이 존재하나 목표달성이 일부 부족하다.
부족한 성과	- 달성해야 할 수준 이하로 미흡하다. : 자체목표설정이 부족하거나 목표달성이 부족한 경우
저조한 성과	- 달성해야 할 실적이 매우 미흡하다. : 자체목표설정이 없고 목표달성이 전반적으로 부족한 경우

수준	수준별 설명
지속적 향상	- 성과가 지속적인 상승경향을 유지하고 있다.
단기적 향상	- 성과가 점진적인 향상경향을 보인다 - 증감이 교차하나 전체적으로 상승경향을 보인다
향상경향 없음	- 성과가 하락과 상승을 교차하며 별다른 경향이 없다
단기적 하강	- 성과가 하락과 성장을 교차하며 하강하는 경향이 있다
지속적 하강	- 성과가 지속적인 하강경향을 유지하고 있다

제주 관광품질인증 평가 Sheet

▶ 업 종 : 숙박

▶ 업체명 :

제주 관광품질인증 평가항목(숙박)

범주	NO	심사항목	배점	항목별 배점	항목별 평가점수	전체 평가점수
1. 리더십	1	조직경영	100	60	0	0
	2	품질경영체계		40	0	
2. 인적자원관리	1	인적자원확보	100	60	0	0
	2	교육훈련		40	0	
3. 물적프로세스	1	건물 및 시설	100	60	0	0
	2	소방/안전		40	0	
4. 서비스운용	1	예약	500	60	0	0
	2	체크인		130	0	
	3	투숙		200	0	
	4	부대서비스		50	0	
	5	체크아웃		60	0	
5. 서비스성과	1	서비스성과	100	70	0	0
	2	개선활동		30	0	
6. 제주특수성	1	제주의 문화체험	100	50	0	0
	2	제주의 자연환경		50	0	
전체합계(1000점)			1000	1000	0	0

Premium	800점~1000점	5년 주기 갱신심사 대상 등급
Excellent	701점~800점	4년 주기 갱신심사 대상 등급
Good	601점~700점	3년 주기 갱신심사 대상 등급
부적격	600점 이하	

※ 제주 관광품질인증은 Good 등급 이상 시 인증서를 발행합니다.

1. 리더십 평가시트

NO	심사항목	요구 사항	배점	심사	평점	평가 근거문서/기록	개선필요사항
1	조직경영	1. 경영방침 <심사 요구사항> - 숙박업체의 경영자는 숙박업체로서 사업의 특성에 적합한 경영방침을 수립하고 이를 준수하고 있는가? 숙박업체의 경영자는 고객중시의 서비스철학을 강조하고 경영방침을 공개하여 이를 준수하도록 적절한 방법으로 전 직원에게 공유, 교육하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 경영자의 서비스 경영철학 2) 숙박업체의 명문화된 경영방침 3) 전 직원에 대한 경영철학 및 방침 공유 성과(교육, 게시물 등) 4) 경영철학 및 방침을 전 직원이 준수하기 위한 노력	10		0		
		2. 경영전략 <심사 요구사항> - 숙박업체의 경영자는 설정된 경영방침을 토대로 지속적 성장을 위한 계획을 개발하고 운영하고 있는가? 숙박업체의 경영자는 서비스를 강화하고 확대해 나가기 위한 성장계획을 수립하고 이를 수행해야 한다. 고객서비스 강화를 통한 성장을 위해 서비스 시설, 인원 및 프로그램을 확대해 나가야 한다. <점검확인 Point> 1) 숙박업체 서비스 확대를 위한 계획 2) 핵심 서비스인력 육성계획 및 실행 3) 숙박시설 보완 및 확대 계획 4) 이들에 대한 모니터링 평가 결과	40		0		
		3. 법규준수 <심사 요구사항> - 숙박업체의 경영자는 정부에서 요구하는 숙박업 관련 법규 및 규제요구사항을 파악하고 이를 준수하고 있는가? 숙박업체의 경영자는 법규 및 규제 요구사항은 모두 만족하도록 내부 기준을 설정, 준수, 모니터링하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 정상적 영업행위 준수 실적(2 년간 행정 처분 실적) 2) 숙박업과 관련한 법규 및 규제요구사항 목록 및 최신 법규 내용(법제처 정보 활용) 3) 법규 및 규제사항에 대한 준수평가 실적(요구사항, 관리기준, 주관부서, 실행된 문서화된 정보)	10		0		
2	품질경영체계	1. 품질경영매뉴얼 <심사 요구사항> - 숙박업체 규모 및 특성에 맞는 경영전략 달성을 위한 경영, 고객지향, 지원 프로세스를 문서화가 되어 있는가? 숙박업체는 전반적인 조직관리와 고객만족을 위한 서비스운동, 그리고 지원에 대한 프로세스를 문서화하고 유지관리하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 조직 전반을 운영할 수 있는 프로세스 목록 유지관리 2) 관리자의 역할과 책임 등 경영 프로세스 유지관리 3) 고객접점 부터 최종 서비스까지의 서비스 운영 프로세스 유지관리 4) 고객 만족과 서비스 운영을 지원할 지원 프로세스 유지관리	10		0		
		2. 서비스 현장 <심사 요구사항> - 고객만족을 우선하는 서비스현장의 제정 및 운영하고 있는가? 숙박업체 규모 및 특성에 맞는 고객만족에 대한 서비스 현장을 제정하여 종업원과 고객에게 제공될 수 있도록 제정하여 제공 및 관리하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 서비스 현장의 제정 및 게시 여부 2) 고객만족에 대한 서비스현장 내용의 충실성 3) 서비스 현장에 대한 종업원 인식	10		0		

	<p>3. 서비스 절차</p> <p><심사 요구사항></p> <p>- 고객 예약 시점에서 부터 퇴실까지의 세부적인 업무절차 문서화하여 적절하게 활용하고 있는가?</p> <p>숙박업체 규모 및 특성에 맞는 고객만족을 위하여 고객 예약시점 부터 서비스 종료 시 까지 전 과정에 대하여 기능별로 서비스 절차를 문서화하여 실행, 유지하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point></p> <p>1) 서비스 기능별로 서비스절차 유지관리 여부</p> <p>2) 숙박 고객제공용 서비스 가이드북 객실 비치여부</p>	20		0	
--	---	----	--	---	--

2. 인적자원 관리 평가시트

NO	심사항목	요구 사항	배점	심사	평점	평가 근거문서/기록	개선필요사항
1	인적자원확 보	1. 서비스 인적자원 확보 <심사 요구사항> - 숙박업체의 규모에 적합한 서비스 인력확보 계획 및 운영되고 있는가? 숙박업은 규모에 적합한 서비스 인력 확보 기준을 설정하고 필요한 시점에 선발하여 가용한 자원으로 운영하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 숙박업체의 서비스 인력 채용 기준 2) 서비스 채용 인력 실적 3) 외주 자원 활용 시 확보 방안 및 실적	30		0		
		2. 인원의 적격성 관리 <심사 요구사항> - 서비스 인력에 대한 직무분석을 실시하고 교육 계획으로 연계하여 운영하고 있는가? 숙박업체는 서비스 인력에 대한 직무별로 역량에 대한 기준을 설정하고 정기적으로 평가하여 부족한 역량은 교육계획을 수립하여 교육을 실시하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 숙박업체 서비스 직무별 적격성 기준 2) 서비스 직무에 따른 개인별 적격성평가 실적 3) 역량 부족한 인원에 대한 교육계획 및 실적	30		0		
2	교육훈련	1. 인성 교육 <심사 요구사항> - 고객만족 마인드, 인성, 태도, 서비스응대 등 교육 계획 및 실적관리를 실시하고 있는가? 숙박업체는 고객만족을 위한 종업원의 인성교육에 대한 교육계획을 수립하여 정기적으로 교육을 실시하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 고객만족 마인드, 인성, 태도 교육 계획 대비 실적 2) 서비스응대 등 교육 계획 및 실적관리 3) 인사, 태도, 말투, 어법, 전화응대, 고객응대 등 기본교육 실시여부	20		0		
		2. 전문 교육 <심사 요구사항> - 서비스 직무별 전문교육 계획 및 실적을 관리하고 있는가? 숙박업체에 부합되는 서비스 직무별 전문 교육 계획을 수립하고 교육을 정기적으로 실시하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 숙박업체 직무별 전문교육 계획 및 실적 2) 외국어교육 실적(영어, 일어, 중국어 등) 3) 전문 직무교육 실적	20		0		

3. 물적자원 관리 평가시트

NO	심사항목	요구 사항	배점	심사	평점	평가 근거문서/기록	개선필요사항
1	건물 및 시설	1. 고객편의 시설 <심사 요구사항> - 고객에게 불편함의 없도록 고객편의 시설을 해당 법규를 만족하도록 관리되고 있는가? 숙박업체의 고객편의 시설에 대하여 해당 법규를 만족하고 고객이 쉽게 인지하여 활용할 수 있도록 시설을 설계하고 제공하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 건축물의 적법성 여부(불법 개축/증축, 등록조건 위반 등) 2) 건물 외관(건물의 전면, 간판, 조경) 관리상태(노후정도, 도색, 훼손 등) 3) 간판 및 안내표지판 운영의 충실도 4) 부대시설(외부 화장실, 휴게실 등) 보유 5) 고객이 휴식할 수 있는 로비의 인락정도(분위기, 인테리어, 장식의 조화)	10		0		
		2. 접근가능한 관광환경 <심사 요구사항> - 숙박업체는 관광약자인 장애인, 노인, 임산부 등에 대하여 접근가능한 관광환경을 제공할 수 있도록 편의 증진 보장을 위한 시설 설치 및 운영하고 있는가? 숙박업체는 장애인, 노인, 임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률에 부합되도록 접근가능한 관광환경 대상 시설 설치 및 운영을 하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 이동약자의 이동편의 증진법의 관광관련 시설(안내시설(안내방송, 문자안내판, 행선지 표시) 관여 2) 내부시설(휠체어 승강장비, 휠체어 보관함, 교통약자 좌석) 관리 3) 그 밖의 시설(수직손잡이, 장애인 접근가능표시, 출입구 통로) 등) 관리 4) 시설에 대한 가용한 상태 유지보수 5) 정기적인 점검관리 6) 현관 입구 및 건물주변의 청결 상태	20		0		
		3. 시설유지 <심사 요구사항> - 숙박시설에 대한 정기적인 유지보수 및 점검계획을 수립하여 점검하여 항상 가용한 상태를 유지하고 있는가? 숙박업체의 숙박시설에 대한 예방보전 시설의 파악, 교체부품의 가용성, 시설 유지관리를 위한 자원확보 등 관리방법을 개발 실행 및 유지하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 건물 및 시설에 대한 가용한 상태 유지보수 2) 정기적인 점검관리 이력유지 3) 시설 보수에 필요한 예비부품 보유 여부 4) 현관 입구 및 건물 주변의 청결 상태 5) 로비 청결 관리상태(바닥, 벽면, 천장, 현관 유리문, 현관 탁자 등)	10		0		
		4. 주변환경 <심사 요구사항> - 숙박시설 주변의 건전성을 유지하고 있는가? 숙박업체의 영업장 주변의 건전성이 확보되도록 초기단계의 설계와 건전성이 확보되는 시설보완, 유해환경 차단 노력을 지속적으로 실시 하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 영업장 주변의 건전성(건물 내 유흥시설 입점, 50M 이내 유흥업소 40% 이상 밀집지역) 2) 영업장 건물내 불건전한 유흥시설 입점여부	10		0		

		<p>5. 시설의 현대화 <심사 요구사항> - 고객 이미지 향상과 시설의 현대화를 위하여 지속적인 투자를 실시하고 있는가? 숙박업체는 고객의 편의성 및 이미지 향상을 위하여 시설에 대한 투자를 지속적으로 실시하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 숙박시설의 현대화를 위한 투자 실적(리모델링 등)</p>	10		0		
2	소방/안전	<p>1. 소방 및 안전시설 구비 <심사 요구사항> -조명, 소방 및 안전 시설은 관련 법령으로 정한 기준에 적합하게 관리되고 있는가? 숙박업체에 대하여 관련 법령으로 정한 기준에 부합되도록 시설을 구비하고 정기적인 점검을 실시하여 항상 가용한 상태를 유지하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 조명 시설에 대한 법규 준수여부 2) 소방시설에 대한 법규 준수여부 3) 안전시설에 대한 법규 준수여부</p>	20		0		
		<p>2.소방 및 안전시설 관리 <심사 요구사항> -소방 및 안전 시설 및 장비 상시 사용가능한 상태로 관리하고 있는가? 숙박업체는 소방 및 안전시설에 대한 관리대상을 목록화 하고 법적인 기준을 만족하도록 정기적인 점검주기를 설정하여 상시 가용한 상태로 관리하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 소방 및 안전 시설 및 장비 점검관리 (소화기(적정 충전압력, 충별 설치), 간이완강기(3~10층, 사용설명서 비치여부), 휴대용비상조명(작동여부), 소화전, 스프링클러 등) 3) 충별 복도 및 계단 비상대피로 설치 및 안내표지(판) 부착 상태 4) 응급약품 유효기간 경과여부 관리상태</p>	10		0		
		<p>3. 위기관리 매뉴얼 <심사 요구사항> - 비상상황 대비 행동매뉴얼 구비하여 관리하고 있는가? 숙박업체를 운영하는 데 필요한 위기 대상을 파악하고, 파악된 위기에 대한 각각의 위기대응 매뉴얼을 제정하여 유지 관리하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 화재에 대한 위기관리 매뉴얼 유지관리 및 비치 2) 정전에 대한 위기관리 매뉴얼 유지관리 및 비치 3) 안전사고에 대한 위기관리 매뉴얼 유지관리 및 비치 4) 응급환자 발생에 대한 위기관리 매뉴얼 유지관리 및 비치 5) 기타 추가적인 위기를 식별하고 위기관리 매뉴얼 유지관리 및 비치</p>	10		0		

4. 서비스운용 평가시트

NO	심사항목	요구 사항	배점	심사	평점	평가 근거문서/기록	개선필요사항
1	예약	1. 정보제공 <심사 요구사항> -예약 시 고객에게 다양한 정보제공을 위한 체계 구축하여 운영하고 있는가? 숙박업체는 고객에게 예약 시 다양하고 유용한 정보를 제공할 수 있어야 한다. <점검확인 Point> 1) 정보시스템 구축 여부 및 제공정보의 타당성(제공된 정보가 실제와의 일치여부 확인 : 숙박업소의 위치, 규모, 객실의 종류, 가격, 예약 및 환불방법 등) 2) 외국어제공 여부(숙박요금 등 이용정보 안내서비스 가능) 3) 주변 관광안내 여부(위치, 이용방법, 교통편 등)	30		0		
		2. 예약접수 <심사 요구사항> - 예약방법의 다양성 및 편리성을 체계적으로 운영하고 있는가? 숙박업체는 예약 접수 방법에 대한 다양성 및 편의성을 제공할 수 있도록 개선관리 하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 전화 2) 인터넷 3) Fax 4) 기타 다양한 예약 접수 방법 활용 5) 공정거래위원회 고시(소비자분쟁해결기준) 또는 자체 환불규정 공지여부 6) 고객 피해보상을 위한 영업 배상책임 보험 가입 여부	30		0		
2	체크인	1. 고객응대 <심사 요구사항> - 체크인 시 고객 요청에 대한 신속대응과 친절성 및 적극적 태도를 유지하고 있는가? 숙박업체는 고객 접점에서 고객불만이 발생하지 않도록 직원들의 행동요령에 대한 관리를 실시하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 고객요청에 대한 신속대응 2) 친절성 및 적극적 태도 3) 용모 및 복장단정 상태(계절별 유니폼 제공, 고급재질 및 디자인 유니폼, 유니폼단정, 두발, 손톱, 옷매무새 등)	30		0		
		2. 주차공간 <심사 요구사항> - 주차 공간은 주차장법에 부합되도록 설치되어 있고 관리하고' 있는가? 숙박업체는 주차장법에 부합되는 시설의 확보와 관리 방법을 결정하여 시행하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 주차장 시설 이용의 편의성(안내판 식별의 용이성, 충분한 주차공간, 알기쉬운 위치, 출차 및 주차의 편의성 등) 2) 주차장에 차단막 등 폐쇄형 구조물이 없을 것(자동 차단막은 폐쇄형 구조물에 해당 함) 3) 주차장법 시행규칙 제 3조 준수(개별 주차방식(평행주차식과 그외의 경우)에 대한 주차공간(주차구획선)의 너비, 길이) 4) 고객안전을 위해 사각지대가 없도록 CCTV가 적절한 장소에 설치하여 운영 여부(선명도, 30일 보관준수, 노후도, 저장용량 등)	50		0		

		<p>3. 입실서비스</p> <p><심사 요구사항></p> <p>- 고객 입실 시에 필요한 사항을 사전 구비하여 고객이 신속하고 만족하게 진행 될 수 있도록 운영하고 있는가?</p> <p>숙박업체는 입실 시 필요한 시설 및 관리 방법을 사전에 구비하여 운영하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point></p> <p>1) 고객등록카드(숙박기간, 숙박자명, 국적) 작성(수기, 전산, 숙박포달서비스이용)</p> <p>2) 관광객을 맞이하는 프론트 등의 접객공간 개방형 구조</p> <p>3) 안내데스크에 요금표 게시 여부</p> <p>4) 신용카드결제 가능(카드리더기 보유 및 작동여부)</p> <p>5) 프론트 보안시설(폐쇄회로 등) 설치(화질, 자료 30일 보관, CCTV노후도, 자장용량 등)</p> <p>6) 건물내.외부 또는 온라인상에 시간에 따른 차등요금제 미실시 공지여부</p>	50	0		
3	투숙	<p>1. 객실 시설관리</p> <p><심사 요구사항></p> <p>- 객실의 시설은 정해진 등급별 기준에 부합되도록 비치되어 있고 항상 사용할 수 있도록 관리하고 있는가?</p> <p>숙박업체는 객실 시설에 대한 관리 등급별 기준을 설정하고 필요한 물품을 객실에 비치하고 정기적인 점검관리를 실시하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point></p> <p>1) 객실의 다양성(객실 크기, 구조의 다양성(싱글룸, 더블룸, 트윈룸, 트리플룸, 디럭스룸, 스위트룸, 한실 등)</p> <p>2) 객실 가구 비치(책상 및 의자, 침대, 옷장(또는 옷걸이)</p> <p>3) TV, 냉장고, 화장대, 냉온수기, 전화기)</p> <p>4) 객실의 냉/난방 시설(에어컨, 선풍기, 온도조절기 등)</p> <p>5) 객실 환기 시설</p> <p>6) 욕실의 환기 및 배수</p>	100	0		
		<p>2. 청결 및 위생</p> <p><심사 요구사항></p> <p>- 객실의 청결상태를 유지 할 수 있도록 점검기준을 설정하여 정기적으로 관리하고 있는가?</p> <p>숙박업체는 객실의 청결과 위생에 대한 관리기준을 설정하여야 하며, 설정된 관리기준(항목, 주기 등)에 따라 점검관리하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point></p> <p>1) 객실의 청결상태(객실바닥, 벽, 천장, 가구류, TV, 창문틀, 커튼, 조명시설 등) - 정리정돈, 얼룩, 파손, 오물, 먼지, 거미줄, 악취 등 상태확인</p> <p>2) 객실의 환기 상태(환기시설 교체필요성, 노후도, 훼손정도 등)</p> <p>3) 객실의 차양(커튼, 블라인드 등) 상태(외부의 빛, 외부인의 시선 차단)</p> <p>4) 방충망 설치 및 관리</p> <p>5) 객실 가구 및 침구 청결상태</p> <p>5) 욕실의 청결상태(욕실바닥, 벽면, 천장, 욕조, 변기, 세면대, 고미매트, 비누받침대, 샤워기, 조명, 욕조손잡이 등)</p> <p>6) 종업원의 용모 및 복장 청결상태</p> <p>7) 침대 및 침구류 품질상태(매트리스, 포, 이불, 베게 등)</p> <p>8) 침구류의 청결상태(악취, 오물자국, 머리카락 등)</p>	50	0		
		<p>3. 객실 안전 및 보안</p> <p><심사 요구사항></p> <p>- 객실 안전 및 보안을 위하여 관리기준을 설정하여 운영하고 있는가?</p> <p>숙박업체는 객실의 안전과 보안을 위하여 관리기준을 설정하여야 하며, 설정된 기준에 따라 운영하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point></p> <p>1) 숙박시설 출입자 보안관리 상태(프론트 직원 상주 여부, CCTV 설치 등)</p> <p>2) 객실보안 관리상태(도어 및 창문의 잠금장치 상태)</p> <p>3) 객실의 방음상태(객실과 객실, 객실과 복도, 객실과 외부 간 등, 소음진동규제법 시행규칙 제 20조 제 3항의 별도 8 '생활소음기준치' 준수)</p> <p>4) 벽, 객실유리, 문 등의 차음상태</p> <p>5) 객실 내 안전 및 보안(객실잠금 장치) 시설</p> <p>6) 객실 내 화재 예방시설 상태(연기탐지기, 화재감지기, 스프링클러)</p> <p>7) 성인방송을 제공하는 경우 청소년의 이용을 제한할 수 있는 등의 제어 기능 장치 운영 여부</p>	50	0		

4	부대서비스	<p>1. 편의제공 <심사 요구사항> - 투숙 기간 중 편의 제공을 위한 부대서비스에 대한 기준을 설정하여 운영하고 있는가? 숙박업체는 편의 제공을 위한 관리기준을 설정하여야 하고, 설정된 기준에 따라 부대서비스를 실시하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 조식서비스 제공(임대영업장도 조건을 갖추었으면 가능, 간편식 : 식당, 커피, 우유, 주스 등) 2) 음료제공(생수포함) 3) 편의용품 제공(드라이기, 빗, 로션, 메모지 및 볼펜, 컵, 미용티슈, 거울, 실내복, 실내화, 휴지통) 4) 객실내 컴퓨터 및 인터넷 이용 편리성(유선, 무선) 5) 욕실의 편의 용품 구비(컵, 비누, 치약, 샴푸, 린스, 타월)</p>	30		0		
		<p>2. 세탁서비스 <심사 요구사항> - 장기 투숙객에 대한 세탁서비스를 운영하고 있는가? 숙박업체는 장기 투숙객에 대한 세탁서비스에 대한 관리 기준을 설정하여 운영하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 세탁 서비스 제공, 공용 세탁 2) 세탁 서비스 가격 사전 공지</p>	20		0		
5	체크아웃	<p>1. 고객응대 <심사 요구사항> - 체크아웃 시 고객응대에 대한 직원 행동 매뉴얼이 구비되어 운영되고 있는가? 숙박업체는 체크아웃에 대한 고객응대 매뉴얼을 제정하여 운영하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 고객요청에 대한 신속대응 2) 친절성 및 적극적 태도, 응모 및 복장단정 3) 관광안내 4) 교통안내</p>	30		0		
		<p>2. 가격 적절성 <심사 요구사항> - 고객만족 조사를 통하여 숙박에 대한 가격 적절성을 조사하여 관리하고 있는가? 숙박업체는 가격 적절성에 대한 관리기준을 제정하여 고객의 가격 대비 적절성에 대한 관리를 지속적으로 실시하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 가격의 합리성, 적절성 2) 가격대비 서비스의 수준 3) 가격 적절성에 대한 고객만족 개선실적</p>	30		0		

5. 서비스성과 평가시트

NO	심사항목	요구 사항	배점	심사	평점	평가 근거문서/기록	개선필요사항
1	서비스성과	1. 고객만족 측정 <심사 요구사항> - 고객만족 측정을 위하여 다양하게 측정을 정기적으로 실시하고 있는가? 숙박업체는 고객 만족을 측정할 수 있도록 다양한 조사 방법 적용을 통하여 고객의 만족 수준을 파악하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 다양한 고객만족도 조사(고객만족도 조사 엽서 활용, 고객만족 전화) 2) 관광공사, 소비자원 등에 접수된 고객불만 사항	40		0		
		2. 서비스활동 성과 모니터링 <심사 요구사항> - 고객 접점에서 부터 서비스 종료까지의 전 과정에 대하여 서비스활동 성과를 모니터링하고 있는가? 숙박업체는 서비스활동 성과를 모니터링 하기 위하여 다양한 방법을 활용하여 성과를 정기적으로 설정하여 모니터링 관리하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 객실 내(또는 프런트) 불편신고엽서 비치 2) 관광안내전화(1330) 홍보물 비치 3) 인터넷 사용 후기에 대한 확인실적	30		0		
2	개선활동	1. 서비스활동 성과 향상활동 <심사 요구사항> - 파악된 고객만족도 및 고객불편사항에 대한 개선대책 실적 과제화하고 지속적인 개선활동을 실행하고 있는가? 숙박업체는 서비스활동 성과에 대한 향상활동을 지속적으로 실시할 수 있도록 방법을 결정하여 개선 대책 및 유효성확인 관리를 실시하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 고객불편 사항에 대한 과제화 2) 인터넷 사용 후기에 대한 개선 실적 3) 서비스활동 개선 실적 4) 지속적 개선활동을 위한 교육, 성과발표대회	30		0		

6. 제주특수성 평가시트

NO	심사항목	요구 사항	배점	심사	평점	평가 근거문서/기록	개선필요사항
1	제주의 문화 체험	1. 제주사회 기여도 <심사 요구사항> - 제주의 상징을 나타낼 수 있도록 시설, 인테리어, 객실 등 제주특징에 대한 투자를 실시하고 제주사회에 기여하도록 경영체계를 운영하고 있는가? 숙박업체는 제주관광의 핵심가치인 청정과 공존을 위하여 제주사회에 대한 기여도를 관리하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 숙박 시 제주의 상징 인테리어를 시설, 객실, 프런트 등에 구비하여 운영 2) 숙박으로 기인한 제주사회에 기여한 실적(사회공헌, 관광객 유치 등) 3) 숙박 시 친환경인증농가 농산물 사용실적 4) 숙박 시 농산물 우수관리(GAP) 농산물 사용실적 5) 숙박 시 가족친화기업 제품 사용실적 6) 숙박 시 JQ 마크 제품 사용실적	30		0		
		2. 제주 특산물 제공 <심사 요구사항> - 제주 특산품을 활용하여 조직 서비스 제공 시 또는 객실 내에 제주 특산물에 대한 서비스를 제공하고 있는가? 숙박업체는 제주의 로컬 제품 및 푸드를 사용하여 제주의 특수성을 적용하여야 하며 그 사용실적에 대하여 관리하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 숙박 시 조직서비스 제공 시 제주산 음식 제공 2) 숙박 시 객실 내 제주 특산물에 대한 서비스를 제공 3) 숙박 시 제주 로컬푸드 사용 비율 4) 숙박 시 JQ마크 인증제품 구매 비율 5) 숙박 시 친환경인증 농가 농산물 구매 비율 6) 숙박 시 농산물 우수관리(GAP) 농산물 구매비율	10		0		
		3. 제주 Tour정보 제공 <심사 요구사항> - 제주 관광정보를 위한 다양한 정보를 수집, 제공하고 있고, 자체적인 체험 프로그램을 개발하여 운영하고 있는가? 숙박업체는 다양한 최신의 제주 관광정보를 수집하고 이를 고객에게 제공하여야 한다. 고객 만족을 위한 다양한 자체 체험프로그램을 개발하여 운영하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 제주 관광정보 제공 2) 제주 문화체험을 숙박 시 수행가능한 연계 프로그램 자체개발 운영	10		0		
2	제주의 자연 환경	1. 자연친화적 주변환경 <심사 요구사항> - 제주의 자연 친화적으로 주변경관을 활용하고 있는가? 숙박업체는 제주의 자연 친화적이고 청정과 공존을 위하여 주변 경관을 활용하여 조화되게 운영하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 숙박 시설의 지역, 위치, 명소 연계여부 2) 숙박 시설의 제주 자연의 조망권	30		0		
		2. 자연환경과 시설의 조화 <심사 요구사항> - 제주의 자연경관과 시설을 조화하여 관리하고 있는가? 숙박업체는 고객만족과 제주관광 특성인 청정과 공존에 부합되는 제주의 자연경관과 시설을 조화하여 관리하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 숙박 시설에 조명, 조경, 시설이 자연경관과 조화 여부	20		0		

시스템 구축 및 실행에 대한 심사기준

실행수준	탁월한 실행	60%	70%	80%	90%	100%
	우수한 실행	50%	60%	70%	80%	90%
	보통의 실행	40%	50%	60%	70%	80%
	미흡한 실행	30%	40%	50%	60%	70%
	미실행	20%	30%	40%	50%	60%
실행수준 vs. 시스템 구축		임의적 실시	초보적 시스템	기본적 시스템	효과적 시스템	탁월한 시스템
시스템 구축						

수준	수준별 설명
탁월한 시스템	<ul style="list-style-type: none"> - 관련된 법률준수, 제도이행, 조직구성, 프로세스 등이 잘 구성됨 - 관광사업체의 업종별 업무특성에 맞게 구축된 지원 시스템이 유기적으로 관리(PDCA Cycle)가 가능함 - Process 성능이 정량적으로 측정되고 통제되고 개선됨
효과적 시스템	<ul style="list-style-type: none"> - 관련된 법률준수, 제도이행, 조직구성, 프로세스 등이 일부 부족하나, 상당부분 구성되어 있음 - 관광사업체의 업종별 업무 특성에 맞게 구축된 시스템이 반복적으로 수행됨 - Process의 특징이 정의 되어 있고 구성원들이 잘 이해하고 있음
기본적 시스템	<ul style="list-style-type: none"> - 진단 기준에 준하는 시스템이 일정부분 구축되어 있음 - 구축된 시스템이 일부 부족하나 프로세스 실행이 무난함 - Process가 상당부분 적용되고 일부 Process가 정착 수준
초보적 시스템	<ul style="list-style-type: none"> - 부분적으로 이해하고 논의되고 구상되며 시스템이 일부 구축 - 구축된 시스템이 일부 부족하며 프로세스 실행이 제한적임 - Process가 일부 적용되나 적용기간이 짧아 정착되지 못한 수준임
임의적 실시	<ul style="list-style-type: none"> - 이해가 부족하며 논의되거나 구상된 것이 거의 없음. - 관련된 법률준수, 제도이행, 조직구성, 프로세스가 거의 구축되어 있지 않음 - Process가 존재하지 않으며 관리방법이 거의 없음

수준	수준별 설명
탁월한 실행	<ul style="list-style-type: none"> - 법률준수, 제도이행, 조직구성, 프로세스 등이 활성화되어 이행됨 - 관광사업체의 관광서비스 활동이 정기적, 반복적으로 수행됨 - PDCA Cycle이 활성화되어 수행됨
우수한 실행	<ul style="list-style-type: none"> - 법률준수, 제도이행, 조직구성, 프로세스 등이 적절하게 운영되고 있음 - 관광사업체의 관광서비스 활동이 부분적으로 실행이 이루어지며 중요한 부분에 대해서는 활성화되어 이행 중임
보통의 실행	<ul style="list-style-type: none"> - 해당 관광서비스 활동이 부분적으로 주기적, 반복적으로 이루어짐 - 실행의 수준이 일부 부족하여 보완이 요구됨.
미흡한 실행	<ul style="list-style-type: none"> - 법률준수, 제도이행, 조직구성, 프로세스 등이 적절하게 운영되고 있음 - 관광사업체의 관광서비스 활동이 부분적으로 실행이 이루어지며 중요한 부분에 대해서는 활성화되어 이행 중임
미실행	<ul style="list-style-type: none"> - 법률준수, 제도이행, 조직구성, 프로세스 등이 활성화되어 이행됨 - 관광사업체의 관광서비스 활동이 정기적, 반복적으로 수행됨 - PDCA Cycle이 활성화되어 수행됨

성과의 수준과 경향에 대한 심사기준

성과경향	지속적 향상	40%	55%	70%	85%	100%
	단기적 향상	35%	50%	65%	80%	95%
	향상경향 없음	30%	45%	60%	75%	90%
	단기적 하강	25%	40%	55%	70%	85%
	지속적 하강	20%	35%	50%	65%	80%
성과경향 vs. 성과수준		저조한 성과	부족한 성과	보통의 성과	양호한 성과	우수한 성과
		성과수준				

수준	수준별 설명
우수한 성과	- 달성해야 할 실적이 최고 수준이다. : 타당한 수준의 자체목표설정이 존재하고 목표를 상당부분 초과달성하고 있다.
양호한 성과	- 달성해야 할 실적이 상위 수준이다. : 타당한 수준의 자체목표설정이 존재하고 목표달성이 무난하다
보통의 성과	- 달성해야 할 수준 정도로 실적이 무난한 수준이다. : 타당한 수준의 자체목표설정이 존재하나 목표달성이 일부 부족하다.
부족한 성과	- 달성해야 할 수준 이하로 미흡하다. : 자체목표설정이 부족하거나 목표달성이 부족한 경우
저조한 성과	- 달성해야 할 실적이 매우 미흡하다. : 자체목표설정이 없고 목표달성이 전반적으로 부족한 경우

수준	수준별 설명
지속적 향상	- 성과가 지속적인 상승경향을 유지하고 있다.
단기적 향상	- 성과가 점진적인 향상경향을 보인다 - 증감이 교차하나 전체적으로 상승경향을 보인다
향상경향 없음	- 성과가 하락과 상승을 교차하며 별다른 경향이 없다
단기적 하강	- 성과가 하락과 성장을 교차하며 하강하는 경향이 있다
지속적 하강	- 성과가 지속적인 하강경향을 유지하고 있다

제주 관광품질인증 평가 Sheet

▶ 업 종 : 여행

▶ 업체명 :

제주 관광품질인증 평가항목[여행]

범주	NO	심사항목	배점	항목별 배점	항목별 평가점수	전체 평가점수
1. 리더십	1	조직경영	100	60	0	0
	2	품질경영체계		40	0	
2. 인적자원관리	1	인적자원확보	100	60	0	0
	2	교육훈련		40	0	
3. 물적프로세스	1	건물 및 시설	100	60	0	0
	2	소방/안전		40	0	
4. 서비스운용	1	여행상품개발	500	110	0	0
	2	홍보마케팅		70	0	
	3	계약체결		160	0	
	4	여행일정		70	0	
	5	정산		90	0	
5. 서비스성과	1	서비스성과	100	70	0	0
	2	개선활동		30	0	
6. 제주특수성	1	제주의 문화체험	100	50	0	0
	2	제주의 자연환경		50	0	
전체합계(1000점)			1000	1000	0	0

Premium	800점~1000점	5년 주기 갱신심사 대상 등급
Excellent	701점~800점	4년 주기 갱신심사 대상 등급
Good	601점~700점	3년 주기 갱신심사 대상 등급
부적격	600점 이하	

※ 제주 관광품질인증은 Good 등급 이상 시 인증서를 발행합니다.

1. 리더십 평가시트

NO	심사항목	요구 사항	배점	심사	평점	평가 근거문서/기록	개선필요사항
1	조직경영	1. 경영방침 <심사 요구사항> - 여행업체의 경영자는 여행업체로서 사업의 특성에 적합한 경영방침을 수립하고 이를 준수하고 있는가? 여행업체의 경영자는 고객중시의 서비스철학을 강조하고 경영방침을 공개하고 이를 준수하도록 적절한 방법으로 전 직원에게 공유, 교육하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 경영자의 서비스 경영철학 2) 여행업체의 명문화된 경영방침 3) 전 직원에 대한 경영철학 및 방침 공유 성과(교육, 계시물 등) 4) 경영철학 및 방침을 전 직원이 준수하기 위한 노력	10		0		
		2. 경영전략 <심사 요구사항> - 여행업체의 경영자는 설정된 경영방침을 토대로 지속적 성장을 위한 계획을 개발하고 운영하고 있는가? 여행업체의 경영자는 서비스를 강화하고 확대해 나가기 위한 성장계획을 수립하고 이를 수행해야 한다. 고객서비스 강화를 통한 성장을 위해 서비스 시설, 인원 및 프로그램을 확대해 나가야 한다. <점검확인 Point> 1) 여행업체 서비스 확대를 위한 계획 2) 핵심 서비스인력 육성계획 및 실행 3) 여행 상품 보완 및 확대 계획 4) 이들에 대한 모니터링 평가 결과	40		0		
		3. 법규준수 <심사 요구사항> - 여행업체의 경영자는 정부에서 요구하는 여행업 관련 법규 및 규제요구사항을 파악하고 이를 준수하고 있는가? 여행업체의 경영자는 법규 및 규제 요구사항은 모두 만족하도록 내부 기준을 설정, 준수, 모니터링하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 정상적 영업행위 준수 실적(2년간 행정 처분 실적) 2) 여행업과 관련한 법규 및 규제요구사항 목록 및 최신 법규 내용(법제처 정보 활용) 3) 법규 및 규제사항에 대한 준수평가 실적(요구사항, 관리기준, 주관부서, 실행된 문서화된 정보)	10		0		
		1. 품질경영매뉴얼 <심사 요구사항> - 여행업체 규모 및 특성에 맞는 경영전략 달성을 위한 경영, 고객지향, 지원 프로세스를 문서화가 되어 있는가? 여행업체는 전반적인 조직관리와 고객만족을 위한 서비스운용, 그리고 직원에 대한 프로세스를 문서화하고 관리하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 조직 전반을 운영할 수 있는 프로세스 목록 유지관리 2) 관리자의 역할과 책임 등 경영 프로세스 유지관리 3) 고객접점 부터 최종 서비스까지의 서비스 운영 프로세스 유지관리 4) 고객 만족과 서비스 운영을 지원할 지원 프로세스 유지관리	10		0		

2	품질경영체 계	<p>2. 서비스 현장 <심사 요구사항> - 고객만족을 우선하는 서비스현장의 제정 및 운영하고 있는가? 여행업체 규모 및 특성에 맞는 고객만족에 대한 서비스 현장을 제정하여 종업원과 고객에게 제공될 수 있도록 제정하여 제공 및 관리하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 서비스 현장의 제정 및 게시 여부 2) 고객만족에 대한 서비스현장 내용의 충실성 3) 서비스 현장에 대한 종업원 인식</p>	10		0		
		<p>3. 서비스 절차 <심사 요구사항> - 고객 입장 접점에서 부터 퇴장까지의 세부적인 업무절차 문서화하여 적절하게 활용하고 있는가? 여행업체 규모 및 특성에 맞는 고객만족을 위하여 고객 입장시점 부터 서비스 종료 시 까지 전 과정에 대하여 기능별로 서비스 절차를 문서화하여 실행, 유지하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 서비스 기능별로 서비스절차 유지관리 여부 2) 여행자에게 제공할 서비스 가이드북 준비여부</p>	20		0		

2. 인적자원 관리 평가시트

NO	심사항목	요구 사항	배점	심사	평점	평가 근거문서/기록	개선필요사항
1	인적자원확 보	1. 서비스 인적자원 확보 <심사 요구사항> - 여행업체의 규모에 적합한 서비스 인력확보 계획 및 운영되고 있는가? 여행업체는 규모에 적합한 서비스 인력 확보 기준을 설정하고 필요한 시 점에 선발하여 가용한 자원으로 운영하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 여행업체의 서비스 인력 채용 기준 2) 서비스 채용 인력 실적 3) 외주 자원 활용 시 확보 방안 및 실적 4) 전체 직원 수(정직원, 일용직 전체) 5) 정규직원 채용 비율(90% 이상 등) 6)接客 상담원(종사원) 부서운영 여부	30		0		
		2. 인원의 적격성 관리 <심사 요구사항> - 서비스 인력에 대한 직무분석을 실시하고 교육 계획으로 연계하여 운 영하고 있는가? 여행업체는 서비스 인력에 대한 직무별로 역량에 대한 기준을 설정하고 정기적으로 평가하여 부족한 역량은 교육계획을 수립하여 교육을 실시하 여야 한다. <점검확인 Point> 1) 여행업체 서비스 직무별 적격성 기준 2) 서비스 직무에 따른 개인별 적격성평가 실적 3) 역량 부족한 인원에 대한 교육계획 및 실적	30		0		
2	교육훈련	1. 인성 교육 <심사 요구사항> - 고객만족 마인드, 인성, 태도, 서비스응대 등 교육 계획 및 실적관리를 실시하고 있는가? 여행업체는 고객만족을 위한 종업원의 인성교육에 대한 교육계획을 수립 하여 정기적으로 교육을 실시하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 고객만족 마인드, 인성, 태도 교육 계획 대비 실적 2) 서비스응대 등 교육 계획 및 실적관리(OJT(직장내훈련) 포함) 3) 인사, 태도, 말투, 어법, 전화응대, 고객응대 등 기본교육 실시여부	20		0		
		2. 전문 교육 <심사 요구사항> - 서비스 직무별 전문교육 계획 및 실적을 관리하고 있는가? 여행업체에 부합되는 서비스 직무별 전문 교육 계획을 수립하고 교육을 정기적으로 실시하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 여행업체 직무별 전문교육 계획 및 실적 2) 외국어교육 실적(영어, 일어, 중국어 등) 3) 전문 직무교육 실적(숙박상품, 관광시설 안내, 관련 관광정보 내용 포 함)	20		0		

3. 물적자원 관리 평가시트

NO	심사항목	요구 사항	배점	심사	평점	평가 근거문서/기록	개선필요사항
1	건물 및 시설	1. 고객편의 시설 <심사 요구사항> - 고객에게 불편함의 없도록 고객편의 시설을 해당 법규를 만족하도록 관리되고 있는가? 여행업체는 고객편의 시설에 대하여 해당 법규를 만족하고 고객이 쉽게 인지하여 활용할 수 있도록 시설을 설계하고 제공하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 건축물의 적법성, 건물 외관(건물의 전면, 간판, 조경)상태 2) 간판 및 안내표지판 운영의 충실도 3) 부대시설(외부 화장실, 휴게실 등) 보유 4) 화장실 편의제공 여부(위생종이, 에어타월, 기저귀교환대 등)	10		0		
		2. 접근가능한 관광환경 <심사 요구사항> - 관광약자인 장애인, 노인, 임산부 등에 대하여 접근가능한 관광환경을 제공할 수 있도록 편의 증진 보장을 위한 시설 설치 및 운영하고 있는가? 여행업체는 장애인, 노인, 임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률에 부합 되도록 접근가능한 관광환경 대상 시설 설치 및 운영을 하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 이동약자의 이동편의 증진법의 관광관련 시설(안내시설(안내방송, 문자안내판, 행선지 표시) 관여 2) 내부시설(휠체어 승강장비, 휠체어 보관함, 교통약자 좌석) 관리 3) 그 밖의 시설(수직손잡이, 장애인 접근가능표시, 출입구 통로) 등) 관리 4) 시설에 대한 가용한 상태 유지보수 5) 정기적인 점검관리 6) 현관 입구 및 건물주변의 청결 상태	20		0		
		3. 시설유지 <심사 요구사항> - 여행업체 사무실 등 시설에 대한 정기적인 유지보수 및 점검계획을 수립하여 점검하여 항상 가용한 상태를 유지하고 있는가? 여행업체는 여행사무실 시설에 대한 예방보전 시설의 파악, 교체부품의 가용성, 시설 유지관리를 위한 자원확보 등 관리방법을 개발 실행 및 유지하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 건물 및 사무실 시설, 근무환경에 대한 가용한 상태 유지보수(사무실, 전상시스템, 집기 등) 2) 정기적인 점검관리 이력유지 3) 시설 보수에 필요한 예비부품 보유 여부 4) 현관 입구 및 사무실 주변의 청결 상태	10		0		
		4. 주변환경 <심사 요구사항> - 여행업체의 시설 주변의 건전성을 유지하고 있는가? 여행업체는 영업장 주변의 건전성이 확보되도록 초기단계의 설계와 건전성이 확보되는 시설보완, 유해환경 차단 노력을 지속적으로 실시 하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 영업장 주변의 건전성(건물 내 유해시설 입점, 50M 이내 유해업소 40% 이상 밀집지역) 2) 영업장 건물내 불안전한 유해시설 입점여부	10		0		

		<p>5. 시설의 현대화 <심사 요구사항> - 고객 이미지 향상과 시설의 현대화를 위하여 지속적인 투자를 실시하고 있는가? 여행업체는 고객의 편의성 및 이미지 향상을 위하여 시설에 대한 투자를 지속적으로 실시하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 여행업체 관련 시설의 현대화를 위한 투자 실적(사무실, 전산시스템, 집기 등)</p>	10		0		
2	소방/안전	<p>1. 소방 및 안전시설 구비 <심사 요구사항> - 여행업체 건물 및 사무실의 조명, 소방 및 안전 시설은 관련 법령으로 정한 기준에 적합하게 관리되고 있는가? 여행업체에 대하여 관련 법령으로 정한 기준에 부합되도록 시설을 구비하고 정기적인 점검을 실시하여 항상 가용한 상태를 유지하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 조명 시설에 대한 법규 준수여부 2) 소방시설에 대한 법규 준수여부 3) 안전시설에 대한 법규 준수여부</p>	20		0		
		<p>2.소방 및 안전시설 관리 <심사 요구사항> -소방 및 안전 시설 및 장비 상시 사용가능한 상태로 관리하고 있는가? 여행업체는 소방 및 안전시설에 대한 관리대상을 목록화 하고 법적인 기준을 만족하도록 정기적인 점검주기를 설정하여 상시 가용한 상태로 관리하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 소방 및 안전 시설 및 장비 점검관리 (소화기(적정 충전압력, 충별 설치), 간이완강기(3~10층, 사용설명서 비치여부), 휴대용비상조명(작동여부), 소화전, 스프링클러 등) 3) 충별 복도 및 계단 비상대피로 설치 및 안내표지(판) 부착 상태 4) 응급약품 유효기간 경과여부 관리상태</p>	10		0		
		<p>3. 위기관리 매뉴얼 <심사 요구사항> - 비상상황 대비 행동매뉴얼 구비하여 관리하고 있는가? 여행업체는 여행업을 운영하는 데 필요한 위기 대상을 파악하고, 파악된 위기에 대한 각각의 위기대응 매뉴얼을 제정하여 관리하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 화재에 대한 위기관리 매뉴얼 유지관리 및 비치 2) 정전에 대한 위기관리 매뉴얼 유지관리 및 비치 3) 안전사고에 대한 위기관리 매뉴얼 유지관리 및 비치 4) 응급환자 발생에 대한 위기관리 매뉴얼 유지관리 및 비치 5) 기타 추가적인 위기를 식별하고 위기관리 매뉴얼 유지관리 및 비치</p>	10		0		

4. 서비스운용 평가시트

NO	심사항목	요구 사항	배점	심사	평점	평가 근거문서/기록	개선필요사항
1	여행상품개발	1. 다양한 상품개발 <심사 요구사항> - 여행상품 개발 시 다양한 상품을 구비하여 운영하고 있는가? 여행업체는 여행상품 개발 시에 다양한 종류의 상품이 개발되도록 연구하고 지원하여야 하며 지속적으로 개선하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 다양한 여행상품 개발 2) 우수여행상품 인증 상품의 보유여부 3) 대표 여행상품 내 우수관광사업체 포함여부 4) 세계자연유산 포함 상품 보유여부	50		0		
		2. 창의성 및 시장성 <심사 요구사항> - 여행상품 개발 시 업체만의 특화상품이 포함되도록 운영하고 있는가? 여행업체는 여행상품 개발 시 업체만의 특화상품에 대하여 창의성과 시장성을 고려하여 프로그램을 개발하여 운영하여야 하며, 지속적으로 개선하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 여행업체만의 특화상품 개발여부	30		0		
		3. 지역사회 공헌도 <심사 요구사항> - 여행상품 개발 시 지역사회 공헌도에 대한 방안을 고려하여 설계하고 있고, 그 실적을 관리하고 있는가? 여행업체는 여행상품 개발 시 지역사회에 공헌할 관리 기준을 설정하고, 설정된 관리기준에 대하여 실적 관리 하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 관광단체 가입 및 회비납부여부(관광협회, 여행협회 등) 2) 지역내 고용창출 및 관광발전을 위한 산학연계 활동 3) 1차산업과 연계한 농어촌 테마관광 유치 4) 지역사회 우수관광인재 장학사업 및 봉사활동	30		0		
2	홍보마케팅	1. 정보제공 <심사 요구사항> - 여행상품에 대하여 고객에게 다양한 정보제공을 위한 체계 구축하여 운영하고 있는가? 여행업체는 고객에게 여행상품에 대한 다양하고 유용한 정보를 제공할 수 있어야 한다. <점검확인 Point> 1) 정보시스템 구축 여부 및 제공정보의 타당성(제공된 정보가 실제와의 일치여부 확인 : 여행업체의 위치, 규모, 여행상품의 종류, 가격, 예약 및 환불방법 등) 2) 외국어제공 여부(여행요금 등 이용정보 안내서비스 가능) 3) 회사정보(회사소개, 상품소개, Q&A 등)	30		0		
		3. 홍보방법 <심사 요구사항> - 고객에게 여행 상품에 대한 다양한 방법으로 홍보할 수 있는 방법과 편리성을 갖추어 운영하고 있는가? 여행업체는 여행상품에 대한 홍보 방법에 대한 다양성 및 편의성을 제공할 수 있도록 개선관리 하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 업체간 제휴 및 컨소시엄 구성여부 2) 홈페이지 내 웹접근성 품질마크 인증여부 3) 대표상품의 도외광고 실적 여부	40		0		

3	계약체결	1. 고객응대 <심사 요구사항> - 계약 체결 시 고객 요청에 대한 신속대응과 친절성 및 적극적 태도를 유지하고 있는가? 여행업체는 고객 접점에서 고객불만이 발생하지 않도록 직원들의 행동요령에 대한 관리를 실시하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 고객요청에 대한 신속대응 2) 친절성 및 적극적 태도 3) 용모 및 복장단정 상태(두발, 손톱, 옷매무새 등)	30		0		
		2. 계약서비스 <심사 요구사항> - 고객 계약 시에 필요한 사항을 사전 구비하여 고객이 신속하고 만족하게 진행 될 수 있도록 운영하고 있는가? 여행업체는 계약 시 필요한 여행상품 등 계약 방법을 사전에 구비하여 운영하여야 하며 지속적으로 개선하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 인터넷 예약서비스 2) 여행상품 이용 요금표 게시 여부 3) 신용카드 결제 가능(카드리더기 보유 및 적용여부)	30		0		
		3. 사업규모 <심사 요구사항> - 해당 사업장의 자기자본 수익률, 총자산회전율을 정기적으로 파악하여 실적을 관리하고 있는가? 여행업체는 여행업 사업규모에 필요한 자기자본 수익률, 총자산회전율을 매년 정기적으로 실적을 관리하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 자기자본 수익률(ROE) = (순수익/자기자본) *100 2) 총자산회전률(TATR)=(매출액/총자산)*100	50		0		
		4. 관광객 유치 실적 <심사 요구사항> - 관광객 유치 실적을 정기적으로 파악하여 실적을 관리하고 있는가? 여행업체는 여행업 사업규모에 필요한 기준을 설정하고, 설정된 기준에 의해 정기적으로 실적을 관리하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 내국인 관광객(1만 5천명 이상 등) 또는 외국인 관광객(2천명 이상 등) 유치실적 관리여부 2) 최근 1년간 총 매출액	50		0		
4	여행일정	1. 관광가이드북 운영 <심사 요구사항> - 고객이 여행상품 이용에 불편함이 없도록 관광 가이드북을 제정하여 현장에 비치하고 있는가? 여행업체는 여행상품 이용 편의성을 위하여 관광가이드북을 제정하여 필요한 현장에 비치하여야 하고 지속적으로 최신의 현황으로 개정하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 여행 상품에 대한 관광가이드북 사전 제작 및 운영 2) 고객용 가이드북 제공여부	40		0		

		<p>2. 안전관리 <심사 요구사항> - 여행자가 여행일정 동안의 안전을 위하여 관리기준을 설정하여 관리하고 있는가? 여행업체는 여행상품에 대한 안전을 위하여 관리기준을 설정하여야 하며, 설정된 기준에 따라 운영하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 관광 전반에 걸친 안전 대책 수립 및 관리 2) 상해보험(관광객) 가입여부</p>	30		0		
5	정산	<p>1. 고객응대 <심사 요구사항> - 정산 시 고객응대에 대한 직원 행동 매뉴얼이 구비되어 운영되고 있는가? 여행업체는 정산 시에 대한 고객응대 매뉴얼을 제정하여 운영하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 고객요청에 대한 신속대응 2) 친절성 및 적극적 태도, 용모 및 복장단정 3) 관광안내 4) 교통안내</p>	30		0		
		<p>2. 가격 적절성 <심사 요구사항> - 고객만족 조사를 통하여 여행상품에 대한 가격 적절성을 조사하여 관리하고 있는가? 여행업체는 가격 적절성에 대한 관리기준을 제정하여 고객의 가격 대비 적절성에 대한 관리를 지속적으로 실시하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 가격의 합리성, 적절성 2) 가격대비 서비스의 수준 3) 가격 적절성에 대한 고객만족 개선실적</p>	30		0		
		<p>3. 세금관리 <심사 요구사항> - 세무관련 기준에 따라 세금을 정상적으로 납부하고 있는가? 여행업체는 세무관련 기준에 따라 세금을 정해진 시기에 정상적으로 납부하여야 하며, 알선수수료의 계산서 발행을 실시하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 세금납부 실적(부가가치세, 법인세 합계액) 2) 알선수수료의 계산서 발행여부</p>	30		0		

5. 서비스성과 평가시트

NO	심사항목	요구 사항	배점	심사	평점	평가 근거문서/기록	개선필요사항
1	서비스성과	1. 고객만족 측정 <심사 요구사항> - 고객만족 측정을 위하여 다양하게 측정을 정기적으로 실시하고 있는가? 여행업체는 고객 만족을 측정할 수 있도록 다양한 조사 방법 적용을 통하여 고객의 만족 수준을 파악하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 다양한 고객만족도 조사(고객만족도 조사 엽서 활용, 고객만족 전화) 2) 관광공사, 소비자원 등에 접수된 고객불만 사항(기타 관광관련 공정조직 포함)	40		0		
		2. 서비스활동 성과 모니터링 <심사 요구사항> - 고객 접점에서 부터 서비스 종료까지의 전 과정에 대하여 서비스활동 성과를 모니터링하고 있는가? 여행업체는 서비스활동 성과를 모니터링 하기 위하여 다양한 방법을 활용하여 성과를 정기적으로 설정하여 모니터링 관리하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 여행사 사무실 등 불편신고엽서 비치(또는 여행 중 제공) 2) 관광안내전화(1330) 홍보물 안내 3) 인터넷 사용 후기에 대한 확인실적	30		0		
2	개선활동	1. 서비스활동 성과 향상활동 <심사 요구사항> - 파악된 고객만족도 및 고객불편사항에 대한 개선대책 실적 과제화하고 지속적인 개선활동을 실행하고 있는가? 여행업체는 서비스활동 성과에 대한 향상활동을 지속적으로 실시할 수 있도록 방법을 결정하여 개선 대책 및 유효성확인 관리를 실시하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 고객불편 사항에 대한 과제화 2) 인터넷 사용 후기에 대한 개선 실적 3) 서비스활동 개선 실적 4) 지속적 개선활동을 위한 교육, 성과발표대회	30		0		

6. 제주특수성 평가시트

NO	심사항목	요구 사항	배점	심사	평점	평가 근거문서/기록	개선필요사항
1	제주의 문화 체험	1. 제주사회 기여도 <심사 요구사항> - 제주의 상징을 나타낼 수 있도록 여행상품에 포함하여 관리하고, 제주 사회에 기여하도록 경영체계를 운영하고 있는가? 여행업체는 제주관광의 핵심가치인 청정과 공존을 위하여 제주사회에 대한 기여도를 관리하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 여행상품에 제주의 상징 여행상품을 홍보 실적 2) 여행상품에 기인한 제주사회에 기여한 실적(사회공헌, 관광객 유치 등) 3) 여행상품에 친환경인증농가 농산물 사용실적 4) 여행상품에 농산물 우수관리(GAP) 농산물 사용실적 5) 여행상품에 가족친화기업 제품 사용실적 6) 여행상품에 JQ마크 제품 사용실적	30		0		
		2. 제주 특산품 제공 <심사 요구사항> - 제주 특산품을 활용하여 여행상품 내에 제주 특산물에 대한 서비스를 제공하고 있는가? 여행업체는 제주의 로컬제품 및 로컬푸드를 사용하여 제주의 특수성을 적용하여야 하며 그 사용실적에 대하여 관리하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 여행상품 내에 제주 로컬푸드 사용 비율 2) 여행상품 내에 JQ마크 인증제품 구매 비율 3) 여행상품 내에 친환경인증 농가 농산물 구매 비율 4) 여행상품 내에 농산물 우수관리(GAP) 농산물 구매비율	10		0		
		3. 제주 Tour정보 제공 <심사 요구사항> - 제주 관광정보를 위한 다양한 정보를 수집, 제공하고 있고, 자체적인 체험 프로그램을 개발하여 운영하고 있는가? 여행업체는 다양한 최신의 제주 관광정보를 수집하고 이를 고객에게 제공하여야 한다. 고객 만족을 위한 다양한 자체 체험프로그램을 개발하여 운영하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 제주 관광정보 제공 2) 제주 문화체험을 여행상품에서 수행가능한 연계 프로그램 자체개발 운영	10		0		
2	제주의 자연 환경	1. 자연친화적 주변환경 활용 <심사 요구사항> - 제주의 자연 친화적인 주변환경을 활용한 여행상품이 운영되고 있는가? 여행업체는 제주의 청정과 공존을 위하여 자연 친화적인 주변환경을 활용하여 여행상품을 운영하여야 하며 지속적으로 확대하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 여행상품에 관광지, 명소, 이벤트, 지역명물 등 연계여부 2) 여행상품에 친환경인증농가 방문 포함 3) 여행상품에 가족친화기업 방문 포함 4) 여행상품에 농산물우수관리(GAP) 기업 방문 포함	30		0		
		2. 자연환경과 여행상품의 조화 <심사 요구사항> - 제주의 자연환경과 여행상품을 연계하여 이벤트 프로그램을 조화하여 관리하고 있는가? 여행업체는 제주의 자연환경과 여행상품의 이벤트 프로그램을 연계할 수 있도록 개발하여 운영하여야 하며 지속적으로 확대하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 제주 자연환경과 연계된 여행상품 다양성 2) 제주 자연환경을 활용한 체험형 여행상품 다양성	20		0		

시스템 구축 및 실행에 대한 심사기준

실행수준	탁월한 실행	60%	70%	80%	90%	100%
	우수한 실행	50%	60%	70%	80%	90%
	보통의 실행	40%	50%	60%	70%	80%
	미흡한 실행	30%	40%	50%	60%	70%
	미실행	20%	30%	40%	50%	60%
실행수준 vs. 시스템 구축		임의적 실시	초보적 시스템	기본적 시스템	효과적 시스템	탁월한 시스템
시스템 구축						

수준	수준별 설명
탁월한 시스템	<ul style="list-style-type: none"> - 관련된 법률준수, 제도이행, 조직구성, 프로세스 등이 잘 구성됨 - 관광사업체의 업종별 업무특성에 맞게 구축된 지원 시스템이 유기적으로 관리(PDCA Cycle)가 가능함 - Process 성능이 정량적으로 측정되고 통제되고 개선됨
효과적 시스템	<ul style="list-style-type: none"> - 관련된 법률준수, 제도이행, 조직구성, 프로세스 등이 일부 부족하나, 상당부분 구성되어 있음 - 관광사업체의 업종별 업무 특성에 맞게 구축된 시스템이 반복적으로 수행됨 - Process의 특징이 정의 되어 있고 구성원들이 잘 이해하고 있음
기본적 시스템	<ul style="list-style-type: none"> - 진단 기준에 준하는 시스템이 일정부분 구축되어 있음 - 구축된 시스템이 일부 부족하나 프로세스 실행이 무난함 - Process가 상당부분 적용되고 일부 Process가 정착 수준
초보적 시스템	<ul style="list-style-type: none"> - 부분적으로 이해하고 논의되고 구상되며 시스템이 일부 구축 - 구축된 시스템이 일부 부족하며 프로세스 실행이 제한적임 - Process가 일부 적용되나 적용기간이 짧아 정착되지 못한 수준임
임의적 실시	<ul style="list-style-type: none"> - 이해가 부족하며 논의되거나 구상된 것이 거의 없음. - 관련된 법률준수, 제도이행, 조직구성, 프로세스가 거의 구축되어 있지 않음 - Process가 존재하지 않으며 관리방법이 거의 없음

수준	수준별 설명
탁월한 실행	<ul style="list-style-type: none"> - 법률준수, 제도이행, 조직구성, 프로세스 등이 활성화되어 이행됨 - 관광사업체의 관광서비스 활동이 정기적, 반복적으로 수행됨 - PDCA Cycle이 활성화되어 수행됨
우수한 실행	<ul style="list-style-type: none"> - 법률준수, 제도이행, 조직구성, 프로세스 등이 적절하게 운영되고 있음 - 관광사업체의 관광서비스 활동이 부분적으로 실행이 이루어지며 중요한 부분에 대해서는 활성화되어 이행 중임
보통의 실행	<ul style="list-style-type: none"> - 해당 관광서비스 활동이 부분적으로 주기적, 반복적으로 이루어짐 - 실행의 수준이 일부 부족하여 보완이 요구됨.
미흡한 실행	<ul style="list-style-type: none"> - 법률준수, 제도이행, 조직구성, 프로세스 등이 적절하게 운영되고 있음 - 관광사업체의 관광서비스 활동이 부분적으로 실행이 이루어지며 중요한 부분에 대해서는 활성화되어 이행 중임
미실행	<ul style="list-style-type: none"> - 법률준수, 제도이행, 조직구성, 프로세스 등이 활성화되어 이행됨 - 관광사업체의 관광서비스 활동이 정기적, 반복적으로 수행됨 - PDCA Cycle이 활성화되어 수행됨

성과의 수준과 경향에 대한 심사기준

성과경향	지속적 향상	40%	55%	70%	85%	100%
	단기적 향상	35%	50%	65%	80%	95%
	향상경향 없음	30%	45%	60%	75%	90%
	단기적 하강	25%	40%	55%	70%	85%
	지속적 하강	20%	35%	50%	65%	80%
성과경향 vs. 성과수준		저조한 성과	부족한 성과	보통의 성과	양호한 성과	우수한 성과
		성과수준				

수준	수준별 설명
우수한 성과	- 달성해야 할 실적이 최고 수준이다. : 타당한 수준의 자체목표설정이 존재하고 목표를 상당부분 초과달성하고 있다.
양호한 성과	- 달성해야 할 실적이 상위 수준이다. : 타당한 수준의 자체목표설정이 존재하고 목표달성이 무난하다
보통의 성과	- 달성해야 할 수준 정도로 실적이 무난한 수준이다. : 타당한 수준의 자체목표설정이 존재하나 목표달성이 일부 부족하다.
부족한 성과	- 달성해야 할 수준 이하로 미흡하다. : 자체목표설정이 부족하거나 목표달성이 부족한 경우
저조한 성과	- 달성해야 할 실적이 매우 미흡하다. : 자체목표설정이 없고 목표달성이 전반적으로 부족한 경우

수준	수준별 설명
지속적 향상	- 성과가 지속적인 상승경향을 유지하고 있다.
단기적 향상	- 성과가 점진적인 향상경향을 보인다 - 증감이 교차하나 전체적으로 상승경향을 보인다
향상경향 없음	- 성과가 하락과 상승을 교차하며 별다른 경향이 없다
단기적 하강	- 성과가 하락과 성장을 교차하며 하강하는 경향이 있다
지속적 하강	- 성과가 지속적인 하강경향을 유지하고 있다

제주 관광품질인증 평가 Sheet

▶ 업 종 : 음식점

▶ 업체명 :

제주 관광품질인증 평가항목(음식점)

범주	NO	심사항목	배점	항목별 배점	항목별 평가점수	전체 평가점수
1. 리더십	1	조직경영	100	60	0	0
	2	품질경영체계		40	0	
2. 인적자원관리	1	인적자원확보	100	60	0	0
	2	교육훈련		40	0	
3. 물적프로세스	1	건물 및 시설	100	60	0	0
	2	소방/안전		40	0	
4. 서비스운용	1	예약	500	50	0	0
	2	주문		130	0	
	3	부대서비스		50	0	
	4	식사		210	0	
	5	비용지불		60	0	
5. 서비스성과	1	서비스성과	100	70	0	0
	2	개선활동		30	0	
6. 제주특수성	1	제주의 문화체험	100	50	0	0
	2	제주의 자연환경		50	0	
전체합계(1000점)			1000	1000	0	0

Premium	800점~1000점	5년 주기 갱신심사 대상 등급
Excellent	701점~800점	4년 주기 갱신심사 대상 등급
Good	601점~700점	3년 주기 갱신심사 대상 등급
부적격	600점 이하	

※ 제주 관광품질인증은 Good 등급 이상 시 인증서를 발행합니다.

1. 리더십 평가시트

NO	심사항목	요구 사항	배점	심사	평점	평가 근거문서/기록	개선필요사항
1	조직경영	1. 경영방침 <심사 요구사항> - 음식점업체의 경영자는 음식점업체로서 사업의 특성에 적합한 경영방침을 수립하고 이를 준수하고 있는가? 음식점업체의 경영자는 고객중시의 서비스철학을 강조하고 경영방침을 공개하고 이를 준수하도록 적절한 방법으로 전 직원에게 공유, 교육하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 경영자의 서비스 경영철학 2) 조직의 명문화된 경영방침 3) 전 직원에 대한 경영철학 및 방침 공유 성과(교육, 게시물 등) 4) 경영철학 및 방침을 전 직원이 준수하기 위한 노력	10		0		
		2. 경영전략 <심사 요구사항> - 음식점업체의 경영자는 설정된 경영방침을 토대로 지속적 성장을 위한 계획을 개발하고 운영하고 있는가? 음식점업체의 경영자는 서비스를 강화하고 확대해 나가기 위한 성장계획을 수립하고 이를 수행해야 한다. 고객서비스 강화를 통한 성장을 위해 서비스 시설, 인원 및 프로그램을 확대해 나가야 한다. <점검확인 Point> 1) 서비스 확대를 위한 계획 2) 핵심 서비스인력 육성계획 및 실행 3) 시설 보완 및 확대 계획 4) 이들에 대한 모니터링 평가 결과	40		0		
		3. 법규준수 <심사 요구사항> - 음식점업체의 경영자는 정부에서 요구하는 음식점업 관련 법규 및 규제요구사항을 파악하고 이를 준수하고 있는가? 음식점업체의 경영자는 법규 및 규제 요구사항은 모두 만족하도록 내부 기준을 설정, 준수, 모니터링하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 정상적 영업행위 준수 실적(2 년간 행정 처분 실적) 2) 음식점업과 관련한 법규 및 규제요구사항 목록 및 최신 법규 내용(법제처 정보 활용) 3) 법규 및 규제사항에 대한 준수평가 실적(요구사항, 관리기준, 주관부서, 실행된 문서화된 정보)	10		0		
		1. 품질경영매뉴얼 <심사 요구사항> - 음식점업체 규모 및 특성에 맞는 경영전략 달성을 위한 경영, 고객지향, 지원 프로세스를 문서화 가 되어 있는가? 음식점업체는 전반적인 조직관리와 고객만족을 위한 서비스운영, 그리고 지원에 대한 프로세스를 문서화하고 유지관리하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 조직 전반을 운영할 수 있는 프로세스 목록 유지관리 2) 관리자의 역할과 책임 등 경영 프로세스 유지관리 3) 고객접점 부터 최종 서비스까지의 서비스 운영 프로세스 유지관리 4) 고객 만족과 서비스 운영을 지원할 지원 프로세스 유지관리	10		0		

2	품질경영체 계	<p>2. 서비스 현장 <심사 요구사항> - 고객만족을 우선하는 서비스현장의 제정 및 운영하고 있는가? 음식점업체 규모 및 특성에 맞는 고객만족에 대한 서비스 현장을 제정하여 종업원과 고객에게 제공될 수 있도록 제정하여 제공 및 관리하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 서비스 현장의 제정 및 게시 여부 2) 고객만족에 대한 서비스현장 내용의 충실성 3) 서비스 현장에 대한 종업원 인식</p>	10		0		
		<p>3. 서비스 절차 <심사 요구사항> - 고객 예약 접점에서 부터 비용지불까지의 세부적인 업무절차 문서화하여 적절하게 활용하고 있는가? 음식점업체 규모 및 특성에 맞는 고객만족을 위하여 고객 예약시점 부터 서비스 종료 시 까지 전 과정에 대하여 기능별로 서비스 절차를 문서화하여 실행, 유지하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 서비스 기능별로 서비스절차 유지관리 여부 2) 식사 고객제공용 서비스 가이드북 현장 비치여부</p>	20		0		

2. 인적자원 관리 평가시트

NO	심사항목	요구 사항	배점	심사	평점	평가 근거문서/기록	개선필요사항
1	인적자원확 보	1. 서비스 인적자원 확보 <심사 요구사항> - 음식점업체의 규모에 적합한 서비스 인력확보 계획 및 운영되고 있는가? 음식점업체는 규모에 적합한 서비스 인력 확보 기준을 설정하고 필요한 시점에 선발하여 가용한 자원으로 운영하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 음식점업의 서비스 인력 채용 기준 2) 서비스 채용 인력 실적 3) 외주 자원 활용 시 확보 방안 및 실적 4) 조리관련 자격 취득 유무 5) 정규직 채용 비율	30		0		
		2. 인원의 적격성 관리 <심사 요구사항> - 서비스 인력에 대한 직무분석을 실시하고 교육 계획으로 연계하여 운영하고 있는가? 음식점업체의 서비스 인력에 대한 직무별로 역량에 대한 기준을 설정하고 정기적으로 평가하여 부족한 역량은 교육계획을 수립하여 교육을 실시하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 음식점업 서비스 직무별 적격성 기준 2) 서비스 직무에 따른 개인별 적격성평가 실적 3) 역량 부족한 인원에 대한 교육계획 및 실적	30		0		
2	교육훈련	1. 인성 교육 <심사 요구사항> - 고객만족 마인드, 인성, 태도, 서비스응대 등 교육 계획 및 실적관리를 실시하고 있는가? 음식점업체의 고객만족을 위한 종업원의 인성교육에 대한 교육계획을 수립하여 정기적으로 교육을 실시하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 고객만족 마인드, 인성, 태도 교육 계획 대비 실적 2) 서비스응대 등 교육 계획 및 실적관리 3) 인사, 태도, 말투, 어법, 전화응대, 고객응대 등 기본교육 실시여부	20		0		
		2. 전문 교육 <심사 요구사항> - 서비스 직무별 전문교육 계획 및 실적을 관리하고 있는가? 음식점업체에 부합되는 서비스 직무별 전문 교육 계획을 수립하고 교육을 정기적으로 실시하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 서비스 직무별 전문교육 계획 및 실적 2) 외국어교육 실적(영어, 일어, 중국어 등) 3) 전문 직무교육 실적	20		0		

3. 물적자원 관리 평가시트

NO	심사항목	요구 사항	배점	심사	평점	평가 근거문서/기록	개선필요사항
1	건물 및 시설	1. 고객편의 시설 <심사 요구사항> - 고객에게 불편함의 없도록 고객편의 시설을 해당 법규를 만족하도록 관리되고 있는가? 음식점업체는 고객편의 시설에 대하여 해당 법규를 만족하고 고객이 쉽게 인지하여 활용할 수 있도록 시설을 설계하고 제공하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 건축물의 적법성, 건물 외관(건물의 전면, 간판, 조경)상태 2) 간판 및 안내표지판 운영의 충실도 3) 부대시설(화장실, 휴게실 등) 보유 4) 화장실 남녀전용으로 시설(통로구분)되어 있는지 여부(이용 고객 수 대비 충분한지 여부) 5) 화장실 청결 유지 상태(화장실 내부 악취 등 발생여부) 6) 손을 씻을 때 세제 비치 여부(위생종이 또는 에어타월 등)	10		0		
		2. 접근가능한 관광환경 <심사 요구사항> - 음식점업체는 관광약자인 장애인, 노인, 임산부 등에 대하여 접근가능한 관광환경을 제공할 수 있도록 편의 증진 보장을 위한 시설 설치 및 운영하고 있는가? 음식점업체는 장애인, 노인, 임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률에 부합되도록 접근가능한 관광환경 대상 시설 설치 및 운영을 하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 이동약자의 이동편의 증진법의 관광관련 시설(안내시설(안내방송, 문자안내판, 행선지 표시) 관여 2) 내부시설(휠체어 승강장비, 휠체어 보관함, 교통약자 좌석) 관리 3) 그 밖의 시설(수직손잡이, 장애인 접근가능표시, 출입구 통로) 등) 관리 4) 시설에 대한 가용한 상태 유지보수 5) 정기적인 점검관리 6) 현관 입구 및 건물주변의 청결 상태	20		0		
		3. 시설유지 <심사 요구사항> - 음식점업체 시설에 대한 정기적인 유지보수 및 점검계획을 수립하여 점검하여 항상 가용한 상태를 유지하고 있는가? 음식점업체는 음식점 시설에 대한 예방보전 시설의 파악, 교체부품의 가용성, 시설 유지관리를 위한 자원확보 등 관리방법을 개발 실행 및 유지하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 건물 및 홀 시설, 조리장에 대한 가용한 상태 유지보수(방충, 환기시설) 2) 정기적인 점검관리 이력유지 3) 시설 보수에 필요한 예비부품 보유 여부 4) 음식점 입구, 출입문, 간판 및 건물주변의 청결 상태	10		0		
		4. 주변환경 <심사 요구사항> - 음식점업체 주변의 건전성을 유지하고 있는가? 음식점업체는 영업장 주변의 건전성이 확보되도록 초기단계의 설계와 건전성이 확보되는 시설보완, 유해환경 차단 노력을 지속적으로 실시 하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 영업장 주변의 건전성(건물 내 유해시설 입점, 50M 이내 유해업소 40% 이상 밀집지역) 2) 영업장 건물내 불건전한 유해시설 입점여부	10		0		

		<p>5. 시설의 현대화 <심사 요구사항> - 고객 이미지 향상과 시설의 현대화를 위하여 지속적인 투자를 실시하고 있는가? 음식점업체는 고객의 편의성 및 이미지 향상을 위하여 시설에 대한 투자를 지속적으로 실시하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 음식점 시설의 현대화를 위한 투자 실적(홀, 식탁, 의자, 장식, 부대시설 등)</p>	10		0		
2	소방/안전	<p>1. 소방 및 안전시설 구비 <심사 요구사항> -조명, 소방 및 안전 시설은 관련 법령으로 정한 기준에 적합하게 관리되고 있는가? 음식점업체에 대하여 관련 법령으로 정한 기준에 부합되도록 시설을 구비하고 정기적인 점검을 실시하여 항상 가용한 상태를 유지하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 조명 시설에 대한 법규 준수여부 2) 소방시설에 대한 법규 준수여부 3) 안전시설에 대한 법규 준수여부</p>	20		0		
		<p>2.소방 및 안전시설 관리 <심사 요구사항> -소방 및 안전 시설 및 장비 상시 사용가능한 상태로 관리하고 있는가? 음식점업체는 소방 및 안전시설에 대한 관리대상을 목록화 하고 법적인 기준을 만족하도록 정기적인 점검주기를 설정하여 상시 가용한 상태로 관리하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 소방 및 안전 시설 및 장비 점검관리 (소화기(적정 충전압력, 충별 설치), 간이완강기(3~10층, 사용설명서 비치 여부), 휴대용비상조명(작동여부), 소화전, 스프링클러 등) 3) 충별 복도 및 계단 비상대피로 설치 및 안내표지(판) 부착 상태 4) 응급약품 유효기간 경과여부 관리상태</p>	10		0		
		<p>3. 위기관리 매뉴얼 <심사 요구사항> - 비상상황 대비 행동매뉴얼 구비하여 관리하고 있는가? 음식점업체는 음식점업을 운영하는 데 필요한 위기 대상을 파악하고, 파악된 위기에 대한 각각의 위기대응 매뉴얼을 제정하여 관리하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 화재에 대한 위기관리 매뉴얼 유지관리 및 비치 2) 정전에 대한 위기관리 매뉴얼 유지관리 및 비치 3) 안전사고에 대한 위기관리 매뉴얼 유지관리 및 비치 4) 응급환자 발생에 대한 위기관리 매뉴얼 유지관리 및 비치 5) 기타 추가적인 위기를 식별하고 위기관리 매뉴얼 유지관리 및 비치</p>	10		0		

4. 서비스운용 평가시트

NO	심사항목	요구 사항	배점	심사	평점	평가 근거문서/기록	개선필요사항
1	예약	1. 정보제공 <심사 요구사항> - 예약 시 고객에게 다양한 정보제공을 위한 체계 구축하여 운영하고 있는가? 음식점업체는 고객에게 예약 시 다양하고 유용한 정보를 제공할 수 있어야 한다. <점검확인 Point> 1) 정보시스템 구축 여부 및 제공정보의 타당성(제공된 정보가 실제와의 일치여부 확인 : 음식점업체의 위치, 규모, 메뉴의 종류, 가격, 예약 및 환불방법 등) 2) 외국어제공 여부(음식 메뉴판, 요금 등 이용정보 안내서비스 가능) 3) 주변 관광안내 여부(위치, 이용방법, 교통편 등)	30		0		
		2. 예약접수 <심사 요구사항> - 예약방법의 다양성 및 편리성을 체계적으로 운영하고 있는가? 음식점업체는 예약 접수 방법에 대한 다양성 및 편의성을 제공할 수 있도록 개선관리 하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 전화 2) 인터넷 3) Fax 4) 기타 다양한 예약 접수 방법 활용 5) 공정거래위원회 고시(소비자분쟁해결기준) 또는 자체 환불규정 공지여부 6) 고객 피해보상을 위한 영업 배상책임 보험 가입 여부	20		0		
2	주문	1. 고객응대 <심사 요구사항> - 주문 접수 시 고객 요청에 대한 신속대응과 친절성 및 적극적 태도를 유지하고 있는가? 음식점업체는 고객 접점에서 고객불만이 발생하지 않도록 직원들의 행동요령에 대한 관리를 실시하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 고객요청에 대한 신속대응 2) 친절성 및 적극적 태도(친절하고 예의바른 태도로 손님의 주문에 응하고 있는지 여부) 3) 용모 및 복장단정 상태(계절별 유니폼 제공, 고급재질 및 디자인 유니폼, 유니폼단정, 두발, 손톱, 옷매무새, 명찰배용 등)	30		0		
		2. 주차공간 <심사 요구사항> - 주차 공간은 주차장법에 부합되도록 설치되어 있고 관리하고 있는가? 음식점업체는 주차장법에 부합되는 시설의 확보와 관리 방법을 결정하여 시행하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 주차장 시설 이용의 편의성(안내판 식별의 용이성, 충분한 주차공간, 알기쉬운 위치, 출차 및 주차의 편의성 등) 2) 주차장에 차단막 등 폐쇄형 구조물이 없을 것(자동 차단막은 폐쇄형 구조물에 해당 함) 3) 주차장법 시행규칙 제 3조 준수(개별 주차방식(평행주차식과 그외의 경우에 대한 주차공간(주차구획선)의 너비, 길이) 4) 고객안전을 위해 사각지대가 없도록 CCTV가 적절한 장소에 설치하여 운영 여부(선명도, 30일 보관준수, 노후도, 저장용량 등)	50		0		

		<p>3. 주문서비스 <심사 요구사항> - 고객 주문 시에 필요한 사항을 사전 구비하여 고객이 신속하고 만족하게 진행될 수 있도록 운영하고 있는가? 음식점업체는 음식 주문 시 필요한 시설 및 관리 방법을 사전에 구비하여 운영하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 메뉴의 다양성 2) 요금표 게시 여부 3) 신용카드결제 가능(카드리더기 보유 및 작동여부) 4) 프론트 보안시설(폐쇄회로 등) 설치(화질, 자료 30일 보관, CCTV노후도, 저장용량 등) 5) 음식 주문 시 고객별 주문 메뉴의 특징을 관리하고 있는지 여부 6) 음식 제공 시 수준 높은 서비스를 제공하고 있는지 여부 7) 음식 메뉴에 대한 지식(사용재료, 음식의 특징 등)을 갖고 있는지 여부 8) 음식 메뉴가 독창성과 전문성을 가지고 있는지 여부 9) 음식 재료를 향토 식재료를 사용하여 양질의 메뉴를 구성하고 있는지 여부</p>	50		0		
3	부대서비스	<p>1. 편의제공 <심사 요구사항> - 식사 기간 중 편의 제공을 위한 부대서비스에 대한 기준을 설정하여 운영하고 있는가? 음식점업체는 편의 제공을 위한 관리기준을 설정하여야 하고, 설정된 기준에 따라 부대서비스를 실시하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 음료제공(생수포함) 2) 편의용품 제공(물수건, 냅킨 또는 물 종이류, 테이블매트, 수저 등) 3) 무료 Wifi 4) 화장실의 편의 용품 구비(휴지, 비누, 세정제, 일회용가글 등) 5) 디지털 제공</p>	30		0		
		<p>2. 휴게실 운영 <심사 요구사항> - 고객의 식사 중에 필요한 휴게실을 운영하고 있는가? 음식점업체는 고객이 식사중 부가적으로 활용할 수 있는 휴게실에 대한 관리기준을 설정하여야 하며, 설정된 기준에 따라 운영하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 식사 대기자, 어린이 놀이터 등 휴게시설 구비 2) TV</p>	20		0		
		<p>1. 홀 시설관리 및 식사 <심사 요구사항> - 홀 시설은 규모와 유형에 따라 정해진 기준에 부합되도록 비치되어 있고 항상 사용할 수 있도록 관리하고 있는가? 음식 제공 시 음식의 맛과 영양을 유지하는 최적의 상태로 제공하고 있는가? 음식점업체는 음식점 홀 시설에 대한 규모와 유형에 따른 관리기준을 설정하고 필요한 물품을 홀에 비치하고 정기적인 점검관리를 실시하여야 한다. 음식은 맛 수준과 영양에 대한 기준을 설정하고 일관된 맛을 유지하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 홀 시설 비치(테이블, 의자, 테이블 매트, 수저 등) 2) 냉/난방 시설(에어컨, 선풍기, 온도조절기 등) 3) 홀 환기 시설 4) 음식메뉴가 동작성과 전문성을 가지고 있는지 여부 5) 음식의 차림새에 대한 인상여부(청결한 느낌인가, 맛깔스러운가, 정성을 느끼게 하는가 등)</p>	50		0		

4	식사	<p>2. 냉장 및 냉동시설 <심사 요구사항> - 음식물에 대한 보관은 냉장 및 냉동 시설을 구비하여 운영하고 있는가? 음식점업체는 음식물에 대한 보관 시설에 대한 관리기준을 설정하여 필요한 보관시설을 구비하고, 음식물이 유통기간 이내에 사용될 수 있도록 관리하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 냉장 및 냉동 시설의 가용여부(식품의 원료 등을 위생적으로 보관할 수 있는 창고 보유 여부, 육류, 생선류, 야채류를 분해하여 보관여부, 식재료는 바닥과 벽에 직접 닿지 않도록 보관여부) 2) 음식물의 유통기간 및 보관기간 관리 3) 냉장, 냉동 시설은 상시 온도조건에 맞게하며 정상 가동하고 있는지 여부 4) 식재료의 특성에 따라 실온, 냉장, 냉동상태로 보관하여 신선도를 유지하고 있는지 여부 5) 음식 제공 시 음식의 맛과 영양을 유지하는 최적의 상태로 제공되는지 여부</p>	50	0		
		<p>3. 청결 및 위생 <심사 요구사항> - 홀의 청결상태를 유지 할 수 있도록 점검기준을 설정하여 정기적으로 관리하고 있는가? 음식점업체는 홀의 청결과 위생에 대한 관리기준을 설정하여야 하며, 설정된 관리기준(항목, 주기 등)에 따라 점검관리하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 홀의 청결상태(테이블, 의자, 홀바닥, 벽면, 천장, 가구류, TV, 창문틀, 조명시설 등) 2) 홀의 환기 상태 3) 홀의 차양(커튼, 블라인드 등) 상태 4) 방충망 설치 및 관리 5) 홀 테이블 청결상태 6) 주방의 청결상태 7) 종업원의 용모 및 복장 청결상태(주방 종사자의 동일한 위생복, 위생모, 앞치마 등 착용여부)</p>	60	0		
		<p>4. 안전관리 <심사 요구사항> - 홀의 안전 및 보안을 위하여 관리기준을 설정하여 운영하고 있는가? 음식점업체는 홀의 안전과 보안을 위하여 관리기준을 설정하여야 하며, 설정된 기준에 따라 운영하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 음식점 시설 출입자 보안관리 상태(프론트 직원 상주 여부, CCTV 설치 등) 2) 홀 내 화재 예방시설 상태(연기탐지기, 화재감지기, 스프링클러) 3) 식자재, 칼, 도마, 식기 등 위생안전 관리(육류용, 채소용, 생선용 등 구분하여 사용 및 사용 후 깨끗이 세척한 후 살균, 소독하여 보관 여부) 4) 식기 등을 소독할 수 있는 설비 보유여부 5) 음식물쓰레기의 효율적인 처리 및 남은 반찬의 폐기여부"4. 안전관리 6) 기타 식품안전 기준 준수</p>	50	0		
5	비용지불	<p>1. 고객응대 <심사 요구사항> - 비용지불 시 고객응대에 대한 직원 행동 매뉴얼이 구비되어 운영되고 있는가? 음식점업체는 비용지불에 대한 고객응대 매뉴얼을 제정하여 운영하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 고객요청에 대한 신속대응 2) 친절성 및 적극적 태도, 용모 및 복장단정 3) 관광안내 4) 교통안내</p>	30	0		
		<p>2. 가격 적절성 <심사 요구사항> - 고객만족 조사를 통하여 음식에 대한 가격 적절성을 조사하여 관리하고 있는가? 음식점업체는 가격 적절성에 대한 관리기준을 제정하여 고객의 가격 대비 적절성에 대한 관리를 지속적으로 실시하여야 한다.</p> <p><점검확인 Point> 1) 가격의 합리성, 적절성(고객이 맛과 품질에서 음식가격에 만족 여부) 2) 가격대비 서비스의 수준 3) 가격 적절성에 대한 고객만족 개선실적</p>	30	0		

5. 서비스성과 평가시트

NO	심사항목	요구 사항	배점	심사	평점	평가 근거문서/기록	개선필요사항
1	서비스성과	1. 고객만족 측정 <심사 요구사항> - 고객만족 측정을 위하여 다양하게 측정을 정기적으로 실시하고 있는가? 음식점업체는 고객 만족을 측정할 수 있도록 다양한 조사 방법 적용을 통하여 고객의 만족 수준을 파악하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 다양한 고객만족도 조사(고객만족도 조사 엽서 활용, 고객만족 전화) 2) 관광공사, 소비자원 등에 접수된 고객불만 사항(기타 관광관련 공적조직 포함)	40		0		
		2. 서비스활동 성과 모니터링 <심사 요구사항> - 고객 접점에서 부터 서비스 종료 까지의 전 과정에 대하여 서비스활동 성과를 모니터링하고 있는가? 음식점업체는 서비스활동 성과를 모니터링 하기 위하여 다양한 방법을 활용하여 성과를 정기적으로 설정하여 모니터링 관리하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 음식점 홀(또는 프론트) 불편신고엽서 비치 2) 관광안내전화(1330) 홍보물 비치 3) 인터넷 사용 후기에 대한 확인실적	30		0		
2	개선활동	1. 서비스활동 성과 향상활동 <심사 요구사항> - 파악된 고객만족도 및 고객불편사항에 대한 개선대책 실적 과제화하고 지속적인 개선활동을 실행하고 있는가? 음식점업체는 서비스활동 성과에 대한 향상활동을 지속적으로 실시할 수 있도록 방법을 결정하여 개선 대책 및 유효성확인 관리를 실시하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 고객불편 사항에 대한 과제화 2) 인터넷 사용 후기에 대한 개선 실적 3) 서비스활동 개선 실적 4) 지속적 개선활동을 위한 교육, 성과발표대회	30		0		

6. 제주특수성 평가시트

NO	심사항목	요구 사항	배점	심사	평점	평가 근거문서/기록	개선필요사항
1	제주의 문화 체험	1. 제주사회 기여도 <심사 요구사항> - 제주의 상징을 나타낼 수 있도록 시설, 인테리어 등 제주특징에 대한 투자를 실시하고 제주사회에 기여하도록 경영체계를 운영하고 있는가? 음식점업체는 제주관광의 핵심가치인 청정과 공존을 위하여 제주사회에 대한 기여도를 관리하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 음식점 운영 시 제주의 상징 인테리어를 시설, 프론트 등에 구비하여 운영 2) 음식점 운영으로 기인한 제주사회에 기여한 실적(사회공헌, 관광객 유치 등) 3) 식단운영 시 친환경인증농가 농산물 사용실적 4) 식단 운영 시 농산물 우수관리(GAP) 농산물 사용실적 5) 식단 이외의 JQ마크 제품 사용 실적	30		0		
		2. 제주 특산품 제공 <심사 요구사항> - 제주 특산품을 활용하여 다양한 서비스를 제공하고 있는가? 음식점업체는 제주의 로컬 제품 및 푸드를 사용하여 제주의 특수성을 적용하여야 하며 그 사용실적에 대하여 관리하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 음식점 운영 시 서비스 제공 시 제주산 음식 제공 2) 음식점 운영 시 제주 특산물에 대한 서비스를 제공 3) 식단 구성 시 제주 로컬푸드 사용 비율 4) 식단 구성 시 친환경인증 농가 농산물 구매 비율 5) 식단 구성 시 농산물 우수관리(GAP) 농산물 구매비율	10		0		
		3. 제주 Tour정보 제공 <심사 요구사항> - 제주 관광정보를 위한 다양한 정보를 수집, 제공하고 있고, 자체적인 체험 프로그램을 개발하여 운영하고 있는가? 음식점업체는 다양한 최신의 제주 관광정보를 수집하고 이를 고객에게 제공하여야 한다. 고객 만족을 위한 다양한 자체 체험프로그램을 개발하여 운영하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 제주 관광정보 제공 2) 제주 문화체험을 식당에서 수행가능한 연계 프로그램 자체개발 운영	10		0		
2	제주의 자연 환경	1. 자연친화적 주변환경 <심사 요구사항> - 제주의 자연 친화적으로 주변경관을 활용하고 있는가? 음식점업체는 제주의 자연 친화적이고 청정과 공존을 위하여 주변 경관을 활용하여 조화되게 운영하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 음식점 운영 시 지역, 위치, 명소 연계여부 2) 음식점 운영 시 제주 자연의 조망권	30		0		
		2. 자연환경과 시설의 조화 <심사 요구사항> - 제주의 자연경관과 시설을 조화하여 관리하고 있는가? 음식점업체는 고객만족과 제주관광 특성인 청정과 공존에 부합되는 제주의 자연경관과 시설을 조화하여 관리하여야 한다. <점검확인 Point> 1) 음식점 운영 시 조명, 조경, 시설이 자연경관과 조화 여부	20		0		

시스템 구축 및 실행에 대한 심사기준

실행수준	탁월한 실행	60%	70%	80%	90%	100%
	우수한 실행	50%	60%	70%	80%	90%
	보통의 실행	40%	50%	60%	70%	80%
	미흡한 실행	30%	40%	50%	60%	70%
	미실행	20%	30%	40%	50%	60%
실행수준 vs. 시스템 구축		임의적 실시	초보적 시스템	기본적 시스템	효과적 시스템	탁월한 시스템
시스템 구축						

수준	수준별 설명
탁월한 시스템	<ul style="list-style-type: none"> - 관련된 법률준수, 제도이행, 조직구성, 프로세스 등이 잘 구성됨 - 관광사업체의 업종별 업무특성에 맞게 구축된 지원 시스템이 유기적으로 관리(PDCA Cycle)가 가능함 - Process 성능이 정량적으로 측정되고 통제되고 개선됨
효과적 시스템	<ul style="list-style-type: none"> - 관련된 법률준수, 제도이행, 조직구성, 프로세스 등이 일부 부족하나, 상당부분 구성되어 있음 - 관광사업체의 업종별 업무 특성에 맞게 구축된 시스템이 반복적으로 수행됨 - Process의 특징이 정의 되어 있고 구성원들이 잘 이해하고 있음
기본적 시스템	<ul style="list-style-type: none"> - 진단 기준에 준하는 시스템이 일정부분 구축되어 있음 - 구축된 시스템이 일부 부족하나 프로세스 실행이 무난함 - Process가 상당부분 적용되고 일부 Process가 정착 수준
초보적 시스템	<ul style="list-style-type: none"> - 부분적으로 이해하고 논의되고 구상되며 시스템이 일부 구축 - 구축된 시스템이 일부 부족하며 프로세스 실행이 제한적임 - Process가 일부 적용되나 적용기간이 짧아 정착되지 못한 수준임
임의적 실시	<ul style="list-style-type: none"> - 이해가 부족하며 논의되거나 구상된 것이 거의 없음. - 관련된 법률준수, 제도이행, 조직구성, 프로세스가 거의 구축되어 있지 않음 - Process가 존재하지 않으며 관리방법이 거의 없음

수준	수준별 설명
탁월한 실행	<ul style="list-style-type: none"> - 법률준수, 제도이행, 조직구성, 프로세스 등이 활성화되어 이행됨 - 관광사업체의 관광서비스 활동이 정기적, 반복적으로 수행됨 - PDCA Cycle이 활성화되어 수행됨
우수한 실행	<ul style="list-style-type: none"> - 법률준수, 제도이행, 조직구성, 프로세스 등이 적절하게 운영되고 있음 - 관광사업체의 관광서비스 활동이 부분적으로 실행이 이루어지며 중요한 부분에 대해서는 활성화되어 이행 중임
보통의 실행	<ul style="list-style-type: none"> - 해당 관광서비스 활동이 부분적으로 주기적, 반복적으로 이루어짐 - 실행의 수준이 일부 부족하여 보완이 요구됨.
미흡한 실행	<ul style="list-style-type: none"> - 법률준수, 제도이행, 조직구성, 프로세스 등이 적절하게 운영되고 있음 - 관광사업체의 관광서비스 활동이 부분적으로 실행이 이루어지며 중요한 부분에 대해서는 활성화되어 이행 중임
미실행	<ul style="list-style-type: none"> - 법률준수, 제도이행, 조직구성, 프로세스 등이 활성화되어 이행됨 - 관광사업체의 관광서비스 활동이 정기적, 반복적으로 수행됨 - PDCA Cycle이 활성화되어 수행됨

성과의 수준과 경향에 대한 심사기준

성과경향	지속적 향상	40%	55%	70%	85%	100%
	단기적 향상	35%	50%	65%	80%	95%
	향상경향 없음	30%	45%	60%	75%	90%
	단기적 하강	25%	40%	55%	70%	85%
	지속적 하강	20%	35%	50%	65%	80%
성과경향 vs. 성과수준		저조한 성과	부족한 성과	보통의 성과	양호한 성과	우수한 성과
		성과수준				

수준	수준별 설명
우수한 성과	- 달성해야 할 실적이 최고 수준이다. : 타당한 수준의 자체목표설정이 존재하고 목표를 상당부분 초과달성하고 있다.
양호한 성과	- 달성해야 할 실적이 상위 수준이다. : 타당한 수준의 자체목표설정이 존재하고 목표달성이 무난하다
보통의 성과	- 달성해야 할 수준 정도로 실적이 무난한 수준이다. : 타당한 수준의 자체목표설정이 존재하나 목표달성이 일부 부족하다.
부족한 성과	- 달성해야 할 수준 이하로 미흡하다. : 자체목표설정이 부족하거나 목표달성이 부족한 경우
저조한 성과	- 달성해야 할 실적이 매우 미흡하다. : 자체목표설정이 없고 목표달성이 전반적으로 부족한 경우

수준	수준별 설명
지속적 향상	- 성과가 지속적인 상승경향을 유지하고 있다.
단기적 향상	- 성과가 점진적인 향상경향을 보인다 - 증감이 교차하나 전체적으로 상승경향을 보인다
향상경향 없음	- 성과가 하락과 상승을 교차하며 별다른 경향이 없다
단기적 하강	- 성과가 하락과 성장을 교차하며 하강하는 경향이 있다
지속적 하강	- 성과가 지속적인 하강경향을 유지하고 있다



제주관광공사
JEJU TOURISM ORGANIZATION

완료보고

제주 관광인프라 품질경쟁력 강화를 위한 제주관광 품질 인증제도 개발연구 보고

- 255 -

2017.12.19

KSA 한국표준협회

No part of this publication may be circulated, quoted, or reproduced for distribution outside the client organization without prior written approval from KSA

KSA
KOREAN
STANDARDS
ASSOCIATION

- I. 연구 개요
- II. 관광품질인증제도 사전조사
- III. 제주관광품질 인증제도 개발
- IV. 제주관광품질 인증제도 운영
- V. 제주관광품질 인증심사기준
- VI. 향후계획 및 결론



I. 연구개요



1. 연구 목적
2. 연구의 필요성
3. 연구 모형

1. 연구 목적

1. 연구 개요

1. 관광품질인증제도 개발목적

제주특별자치도의 관광서비스 경쟁력을 제고하고 관광객의 품질만족도를 제고하기 위하여, 제주지역의 특수성을 반영한 관광품질인증제도를 개발하고 효율적으로 운영하고자 함.

지향점

제주의 특성과 환경에 적합한 관광품질인증제도를 개발하여
제주특별자치도의 관광서비스품질경쟁력 제고

추진목적

- 제주특별자치도내 관광품질 인증제도 통합운영으로 관광품질 만족도 제고
- 제주지역 특수성을 반영한 차별화된 인증제도 개발 및 효율적인 운영방안 수립

추진내용

1. 제주의 특성을 고려한 관광품질인증제도 개발
2. 한국관광공사가 추진하는 관광품질 통합인증제 적용 여부·수준·방법 검토
3. 제주특별자치도 내 관광관련 인증제도 통합 및 활성화를 위한 기본 방안 마련

1. 국내외
관광품질인증
제도 현황 분석

2. 제주지역 관광
특수성 분석

3. 제주관광품질
인증제 기본방향
및 평가기준
마련

4. 제주관광
품질인증제의
효율적 운영방안
수립

5. KTO 관광품질
통합인증제
연계방안 마련

2. 연구의 필요성

1. 연구 개요

2. 관광품질인증 환경의 변화

KTO가 실시하는 ‘관광품질통합인증제’ 실시에 맞추어 제주의 특수성을 반영한 제주만의 인증제도의 필요 여부를 검토하고, 기존에 실시하고 있는 ‘우수관광사업체’의 장단점을 분석하여 이를 더욱 발전시키기 위한 제도를 개발하여 제시하는 것이 필요하게 되었다.

분류	현황	비고
독자적인 인증제도 운영의 필요성	<ul style="list-style-type: none"> ■ KTO가 국가단위의 ‘관광품질통합인증제(Korea Quality)’를 도입 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 제주지역 특수성 반영 필요성 여부 검토 ✓ 중장기적인 KTO-KQ도입 여부 검토 ■ 제주의 특수성을 고려한 인증제 개발 필요성 검토 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Only Jeju ✓ 제주관광객의 Needs (수요자 기반 관광활성화) 	
기존제도 보완	<ul style="list-style-type: none"> ■ ‘우수관광사업체’의 활성화 필요 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 관광사업체의 참여도 저조 ✓ 지원제도 보완 ✓ 2017.1.1 현재 5개 업종 102개 인증취득, 증가 미진 ■ 관광품질인증분야의 유사·중복 운영으로 인한 관광객 혼란 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 호텔업등급제를 비롯하여 정부·지자체가 다양한 인증 실시 	제주도내 - 일반음식점 10,043 - 여관/펜션 1,619

2. 연구의 필요성

1. 연구 개요

3. 제주특별자치도의 미래성장전략방향

제주특별자치도는 경제성장 역량강화를 위해 5대 정책분야를 확정하고 27개 중점전략, 82개 세부추진과제를 개발하여 진행 중이다. 이들 5대 정책분야는 관광산업과 밀접한 관련이 있다

1차산업의 성장 견인력 회복

- 친환경 농림어업 육성
- 가공산업과의 융합
- 품질개량
- 농수축산물 유통개선
- 1차 산업 수출확대

지역경제의 자생력 강화

- SB, CB 육성
- 제주형 CB 육성
- 지역업체 육성기반 구축
- 일자리 창출
- 지역업체 이용 활성화

관광산업의 성장동력 확보

- MICE산업 육성
- 의료관광확대
- 관광프로그램 다변화
- 외국인 관광객 유치
- 레저스포츠관광 기반 확충
- 해외여행 수요흡수
- 집그성 확충

제주형 신산업 육성

- 물산업 육성
- 생물산업 육성
- 식품가공산업 육성
- 스마트그리드 연관산업 육성
- 비교우위자원 활용 연관산업 육성
- 원료지향형 제조업 육성
- 기업유치
- R&D기반 강화

제주상품의 수출 등 신수요 창출

- 농수축산물 수출 확대
- 수출 브랜드 개발
- 수출 인프라 구축
- 수출 판로 개척
- 인재 양성

2. 연구의 필요성

1. 연구 개요

4. 제주특별자치도의 관광산업의 비중

제주특별자치도는 관광산업의 비중이 50% 수준을 차지(사업체수 64.1%, 종사자수 45.5%)하고 있으나 그 비중이 감소추세에 있다.

산업분류 Industrial classification		사업체수(개)	종사자수(명)		
			계	남자	여자
TT	전산업	57,821	259,376	137,729	121,647
G	도매 및 소매업	14,121	41,758	21,088	20,670
H	운수업	5,761	14,283	12,473	1,810
I	숙박 및 음식점업	15,585	50,897	19,429	31,468
R	예술, 스포츠 및 여가관련 서비스업	1,570	10,876	5,979	4,897
	관광업종 비율	64.1%	45.4%	42.8%	48.4%

산업분류 Industrial classification		2011		2014		2016	
		사업체	종사자	사업체	종사자	사업체	종사자
TT	전 산업	47,144	203,757	53,897	235,650	57,821	259,376
	관광관련 업종 (G, H, I, R)	30,735	92,895	34,782	108,279	37,037	117,814
	관광업종 비율	65.2%	45.6%	64.5%	45.9%	64.1%	45.4%

3. 연구 모형

I. 연구 개요



II. 관광품질인증제도 사전조사



1. 국내외 관광품질인증제도
2. 인식도 조사
3. 제주의 특수성
4. 사전조사 요약

1. 국내외 관광품질인증제도

II. 관광품질인증제도 사전조사

1. 우수관광사업체 인증제도 (숙박업 사례)

숙박업이 갖추고 있어야 할 서비스 항목을 설계하고 그 수준을 심사기준으로 제시하고 있음. 법규, 정부의 정책방향을 포함하여 숙박서비스 수준을 평가하기 위한 심사기준을 개발하여 제시함.

그러나 경영과 프로세스 측면의 설계가 부족한 결과 중심의 심사기준이므로 심사범위가 제한적임.

심사항목	심사내용	심사방법	배점
우수숙박시설 지정기준 (관광진흥법 시행령 제22조의 제1항 관련)	○ 안내데스크에 요금표를 게시하고 신용카드 결제 가능할 것 등 6개항	현장·서면	12
정보제공 및 접근성	○ 외국인에게 서비스를 제공 여부 등 4개 항	현장	15
법규준수	○ 정상적 영업행위 준수여부(2년간 행정처분경력)	-	10
시설이용 편의성	○ 고령자 및 장애인 이동을 위한 배려 등 5개 항	현장	17
안전점검 및 관리상태	○ 숙박시설 출입자 보안관리 상태 등 4개 항	현장	13
위생점검 및 관리상태	○ 현관입구 및 건물주변의 청결 상태 등 4개 항	현장	17
종업원의 친절도	○ 고객 요청에 대한 신속한 대응 등 4개 항	현장	16
기타	○ 건축물의 적법성 : 위배 시 지정 불가	-	
가점	○ 정규직 채용비율 등 2개 항	현장·서면	5
감점	○ 연간 고객불만접수(미조치) 건 등 2개 항	현장	-5
합계	33개 항		100점

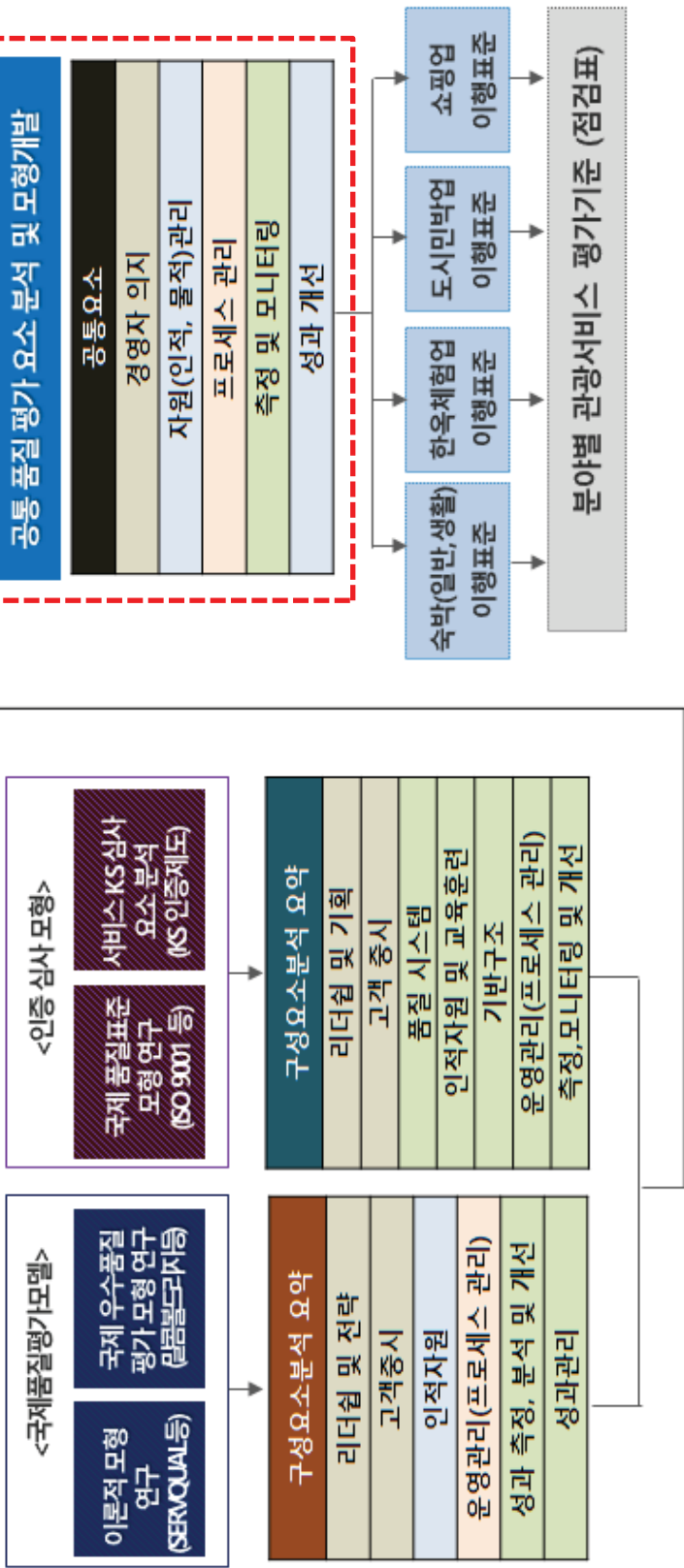
1. 국내외 관광품질인증제도

II. 관광품질인증제도 사전조사

2. KTO 관광품질인증제도

국내외의 품질평가 모형의 구조를 분석하고 공통품질평가요소를 고려하여 서비스모형을 개발하였음. 이는 서비스사업체의 성장을 유도하는 측면이 있어서 바람직한 개발방향으로 평가됨.

[국내외 품질평가 모형]



1. 국내외 관광품질인증제도

II. 관광품질인증제도 사전조사

2. KTO 관광품질인증제도 (숙박업 사례)

그러나, 심사기준은 개발된 호텔의 강점이 일부 후퇴(경영자의지, 프로세스관리 등)하여 제주도 우수관광사업체 심사기준에 심사항목을 추가(33->49/52)한 수준에서 크게 벗어나지 못하고 있으며, 당연히 제주도 환경의 특수성(관광객 Needs, 사업체의 역량 등)을 고려하고 있지 않음

구분	평가기준	스탠더드 항목 수	프리미어 항목 수
기반 구조	인적 자원 : 서비스 전문인력, 외국어 전문인력 확보, 종업원의 교육훈련, 종업원의 복장, 종업원의 태도	4	4
	시설 및 장비 : 안전장비 확보 및 품질상태, 고객 편의 시설	2	3
	환경·안전 및 위생 : 법규 준수 및 적용법규 확보, 비상대책	3	3
	서비스 품질시스템(서비스 매뉴얼)	1	1
	정보제공 서비스 : 정보 제공, 외국인들을 위한 제공시스템, 영문 정보 제공	2	2
서비스 제공	주차 서비스 : 주차장 안전 및 보안시설, 주차의 편리성	3	3
	입실 서비스 :接客공간, 객실가격 및 객실사용 정보, 객실사용 안내, 프런트 보안시설 설치,	8	4
	신용카드 및 고객카드, 복도 및 계단 청결 관리		
	숙박 서비스 : 객실 관리상태 및 청결, 객실 편의용품 제공 및 품질, 객실 내 부대시설 및 관광 안내문, 침구류 품질 및 청결, 객실 인터넷, 욕실 관리상태 및 청결,	23	25
	욕실 시설 환기 및 배수 상태, 욕실 편의용품 및 품질, 객실 냉·난방 및 방음 상태, 객실 차량 상태 및 방충시설, 객실 내 안전 및 보안 시설, 화재예방시설 상태, 객실 내 비상안내		
	지침서 구비, 고객 모니터링 시스템, 청소년 성인 방송 제어장치, 객실 수(30개 이상)		
	퇴실 서비스 : 고객 분실물 보관	1	1
	부가 서비스 : 조식제공, 식당가구 및 청결, 영문 메뉴판	-	4
	서비스 모니터링 및 개선 : 만족도 조사	1	1
	고객 불만(감정 항목), 공용 공간의 확보(가정 항목)	1	2
합계		49	52

1. 국내외 관광품질인증제도

II. 관광품질인증제도 사전조사

국내 관광품질인증제도 비교

관광품질인증제도	주요특징	시사점
우수관광사업체 인증제도	<ul style="list-style-type: none"> 서비스업종별로 갖추어야 할 요구조건을 구체화 결과중심의 심사기준 	<ul style="list-style-type: none"> 심사기준을 활용하고 과정(프로세스) 관점의 기준을 추가하는 것이 필요 심사의 난이도가 가장 낮음
KTO 관광품질인증제도	<ul style="list-style-type: none"> 심사기준을 매우 구체적으로 세분화 구성 품질평가모형은 우수하나, 심사기준이 품질평가모형과 차이가 발생 	<ul style="list-style-type: none"> 리더십 관점이 부족 제주의 특성이 심사기준에 반영 안됨 심사항목은 많으나 심사난이도 낮음
ISO 9001:2015	<ul style="list-style-type: none"> 조직이 품질경영활동을 수행하기 위한 원론적 방향을 제시 PDCA관점의 매우 우수한 요구사항의 설계 	<ul style="list-style-type: none"> 매우 일반적인 거의 전 업종에 해당하는 요구사항으로 관광서비스품질에 개념정립에 유효 심사원에 따라 그 편차가 매우 심함. 심사난이도가 가장 높아 객관화 곤란
서비스 KS	<ul style="list-style-type: none"> ISO 9001보다 구체적인 심사기준이나 우수관광사업체, KTO보다 덜 구체적이고 과정과 결과를 동시에 평가하고 있음 콘도미니엄 이외에는 관광관련 인증기준이 개발되지 않음. 소규모 숙박업체는 대응하기가 상대적으로 어려움이 존재 	<ul style="list-style-type: none"> 과정과 결과를 동시에 심사 소규모사업체 평가가능한 기준(가성비) 심사난이도는 중급수준임. 심사원에 따라 편차 발생이 일부 예상됨
CCM	<ul style="list-style-type: none"> 소비자중심의 평가척도 대분류는 핵심만 잘 정립 과정과 결과를 동시에 평가 	<ul style="list-style-type: none"> 과정과 결과를 동시에 심사 대분류체계를 BM할 필요
서비스품질경영력 우수기업	<ul style="list-style-type: none"> 과정과 결과를 동시에 평가 중소 관광사업체의 대응이 상대적으로 어려움이 존재 	<ul style="list-style-type: none"> 과정과 결과를 동시에 심사 대분류체계를 BM할 필요

1. 국내외 관광품질인증제도

II. 관광품질인증제도 사전조사

국외 관광품질인증제도 비교

국가 및 제도	주요특징	시사점
뉴질랜드 Qualmark	<ul style="list-style-type: none"> ■ 뉴질랜드 관광청에서 주관 (2015년부터 100%) ■ 2016년 평가제도 개편 (인증 로고도 함께 변경하였음) ■ 숙박 시설 및 관광지의 경우 등급 분류 시스템(Star Rating)을 시행 ■ 관광객 활동, 교통, 서비스, 여행사, 안내센터 부문에서는 품질보증 시스템 운영 ■ 모든 부문에서 시상 제도 실시 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2016년도부터 평가 제도를 전면 개편하여 Sustainable Tourism Business (STB) 기준을 사용하고 있음 ■ 과거에는 기본적인 평가항목 외에 친환경적인 부분만 추가로 강조하였으나, 최근 지속 가능한 관광업에 대한 관심이 고조되면서 건강과 안전, 환경, 사회/인적, 경제적 4분야로 보다 폭넓은 평가를 지향함 ■ 타 인증제도의 경우 ‘숙박 시설’에 대한 인증이 주를 이루고 있으나, 공원 등의 관광지, 관광객 활동, 교통, 서비스, 여행사, 안내센터 부문에서도 품질 보증에 대한 인증(등급제는 No)을 실시하는 것이 특징적 ■ 숙박 시설의 경우 각 등급 사이에 3개의 + (Plus)등급을 시행하여 세분화된 등급 평가가 가능함 ■ 전 분야에서 금/은/동 상상을 실시하여 참여 유도
몰타 Quality Assured Seal	<ul style="list-style-type: none"> ■ 몰타 관광청이 주관 ■ 2008년부터 품질 인증 제도를 시행하고 있음 ■ 숙박 시설이 아닌 레스토랑, 관광 명소, DMC에 대한 품질 인증만을 실시 ■ 숙박 시설은 라이선스 획득만 장려 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 6개의 섬으로 이루어진 공화국이며, 지중해성 기후이고, 관광업이 발달한 국가임 - 지리적인 유사점 ■ 타 국가의 인증제도는 대부분 숙박 시설을 중심으로 시작하게 되는데, 몰타의 경우 DMC(현지운영대행사)에서 시작하여 관광 명소, 레스토랑으로 범위를 확대해 나가고 있는 것이 이색적임 ■ 인증 제도를 실시한 지 약 10년이 되었으며 초기 도입기에서 겪을 수 있는 시행착오를 개선하기 위하여 지속적인 업데이트를 실시하고 있음 ■ 2015년부터 레스토랑 상을 실시하고 있는데, ‘고객 피드백상’을 수여하는 점이 특징적

1. 국내외 관광품질인증제도

II. 관광품질인증제도 사전조사

국외 관광품질인증제도 비교

국가 및 제도	주요특징	시사점
<p>영국 AA Star Ratings</p>	<ul style="list-style-type: none"> 자동차 협회(AA)에서 주관 약 110년의 역사를 지님 2006년부터 영국 / 스코틀랜드 / 웨일스 관광청과 함께 숙박 시설 인증 평가 모델을 발굴 시상 제도 실시 (레스토랑 등) 	<ul style="list-style-type: none"> 유구한 역사를 지닌 만큼 인증 제도에 대한 체계성이 돋보이며 평가기준이 상세히 구분되어 있음 단순히 별표 등급제만 사용하는 것이 아니라 평가 기준을 완화하여 페넨트 등급제 등을 동시에 운영하여 차별화 Hospitality, B&B, C&C Awards 등 다양한 시상 제도를 시행함으로써 인증 기업에 대한 신뢰도 향상, 참여 동기 유발 등이 가능한 구조임
<p>아이슬란드 VAKINN</p>	<ul style="list-style-type: none"> 아이슬란드 관광위원회 주관 호텔의 등급 기준은 유럽 평가 시스템을 차용 기타 숙박 시설은 뉴질랜드 관광청의 Qualmark 기반 ‘환경’과 ‘품질’을 중시하는 문화 	<ul style="list-style-type: none"> 인구밀도는 높지 않으나, 제주도와 유사한 지리적 특성(섬 구조)을 가지고 있음 공신력이 있는 품질 평가 시스템을 기반으로 인증 제도를 수립하여 활용한 점이 특징적 평가 기준에 ‘기업 경영/역사와 문화’와 같이 일반적이지 않은 요소들(그러나 매우 중요한)이 포함되어 있음 지속 가능한 관광에 대한 추가 인증 마크를 부여하는 부분은 향후 제주도 품질 평가 시스템에서도 하나의 지향점이 될 수 있음
<p>맨섬 Isle of Man</p>	<ul style="list-style-type: none"> 맨섬 관광청 주관 숙박 시설의 경우 영국과 동일 핵심 유사한 등급 시스템과 평가 기준 사용 식음점에 대한 독자적인 시상 제도 운영 	<ul style="list-style-type: none"> 숙박 시설에 대한 인증은 기존의 영국 인증 제도와 크게 다르지 않으나, 기본적인 가격, 품질과 더불어 최근 트렌드에 적합한 ‘고객을 위한 배려와 경험’이 키워드가 될 수 있는 관광이 가능하도록 추가 인증 마크를 신설하여 운영 (도보 여행자, 애완동물 동반 여행자 등을 위한 숙소) 음식점에 대한 보증과 차별화가 반드시 필요한 현 시점에서 현지 농산물을 활용한 음식점에 상장을 하는 독자적인 제도는 벤치마킹 할 만함

2. 인식도 조사

II. 관광품질인증제도 사전조사

인식도 조사 설계

	정성조사 (Qualitative Approach)	정량조사 (Quantitative Approach)
조사 대상	• 관광산업 관련 전문가 및 소비자 대표	• 제주도 내 관광 산업 관련 사업체 담당자
자료수집방법	• 심층 인터뷰 (IDI : In-Depth Interview)	• 구조화된 설문지를 이용한 전화조사
조사 지역	• 제주도, 서울/경기	• 제주도
조사 표본대상	• 총 11명 - 전문가 대표 7명, 소비자 대표 4명	• 총 100개 업체 - 제주우수관광사업체 인증 업체 52표본, 비인증 업체 48표본
표본 추출 방법	• 대상자 선정 질문지를 통한 참석자 섭외	• 리스트에 의거한 추출
조사 기간	• 2017년 7월 1주~7월 4주	• 2017년 7월 3주~8월 1주



2. 인식도 조사

II. 관광품질인증제도 사전조사

조사대상 프로파일

관광산업 관련 전문가/소비자 대상 IDI

조사대상			이름
전문가 대표	학계	제주 출신 관광 전문가 제주우수관광사업체 제도 개발에 참여	강OO 교수
		SAT 창의리더십 교육원 제주우수관광사업체 평가 참여	성OO 원장
	유관기관	경기대학교 관광경영학과 교수 현대아산 크루즈운영 상무	심OO 교수
		제주도 인증관련 부서장/담당자	고OO 주무관
소비자 대표	관광업계	경기관광공사 국내마케팅팀	이OO 차장
		OO투어 국내사업부 담당자	김OO 본부장
	여행작가	OO관광 국내사업부 담당자	이OO 부장
		제주여행책 저자	장OO 작가
파워블로거	기자	여행잡지 OO 편집팀(기획자)	고OO 대표
		OO일보 기자	손OO 기자
	여행작가	제주관광전문 파워블로거	조OO 블로거

도내 관광업체 대상 전화조사

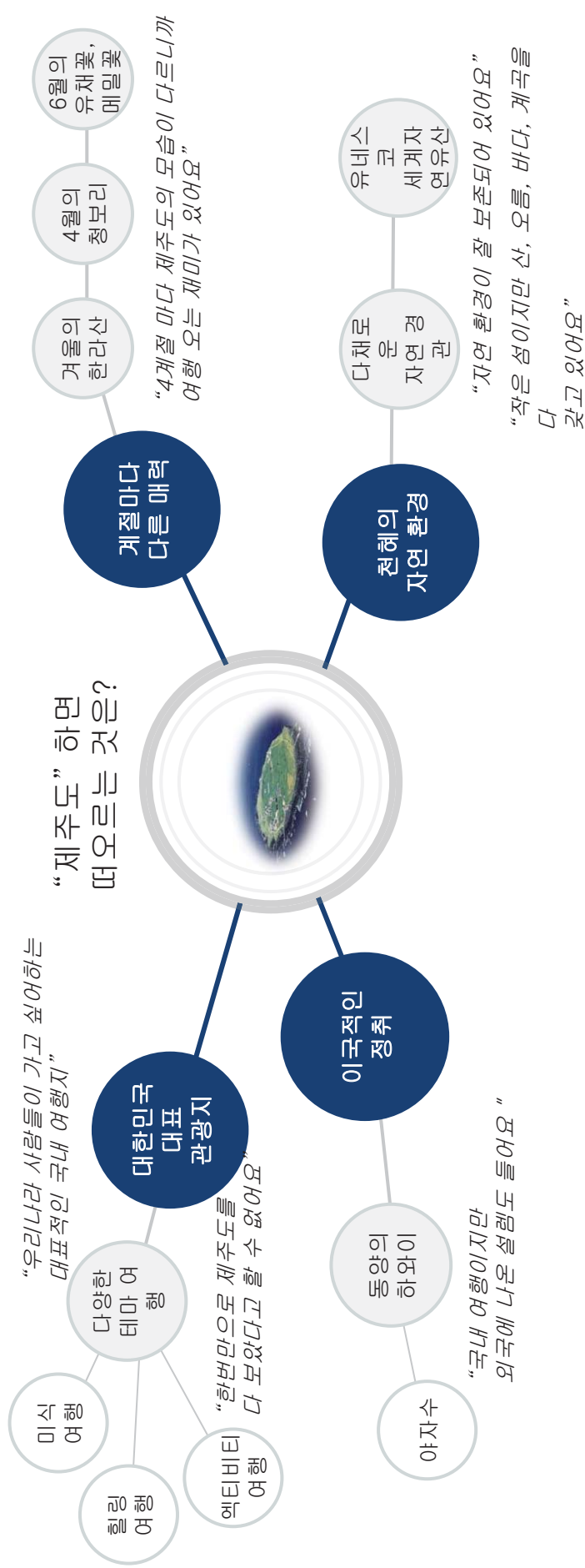
구분		전체 응답자	
		사례수(명)	비율(%)
우수관광사업체 여부	전체	(100)	100.0
	인증업체	(52)	52.0
	비인증업체	(48)	48.0
	관광지	(25)	25.0
업종	교통	(11)	11.0
	숙박	(23)	23.0
	여행업	(20)	20.0
	음식	(13)	13.0
	쇼핑	(3)	3.0
	레저	(3)	3.0
	골프장	(2)	2.0
	1회	(13)	25.0
	2회	(11)	21.2
	3회	(8)	15.4
우수관광사업체 선정 횟수	4회	(3)	5.8
	5회 이상	(17)	32.7
담당자 연령	20대	(9)	9.0
	30대	(29)	29.0
	40대	(30)	30.0
	50대	(25)	25.0
	60대 이상	(7)	7.0

2. 인식도 조사

II. 관광품질인증제도 사전조사

2.1 제주 관광 연상 이미지

‘제주 관광’ 하면 국내여행의 편리함을 가졌지만 이국적인 정취를 느낄 수 있는 대한민국의 대표 관광지라는 이미지가 대표적임. 또한, ‘천혜의 자연 환경’으로 계절마다 다양한 모습을 보여주는 매력적인 관광지로 인식하고 있음



2. 인식도 조사

II. 관광품질인증제도 사전조사

2.2 관광품질을 결정 짓는 요인

관광품질을 결정 짓는 요인 중 ‘시설환경/위생상태’, ‘서비스’가 중요 요인으로 나타남. 관광지의 시설물 환경 품질과 서비스 수준이 높아짐에 따라 그에 대한 기대 수준 역시 높아지고 있음

시설 환경/위생상태	여행지에서는 최고 컨디션의 시설과 환경을 원함 쾌적하고 정결한 환경은 필수적 요소	 “시설 및 위생상태에 대해 대체적으로 만족”
서비스	관광지에서는 서비스에 대한 기대 수준이 높기 때문에, 작은 불편점도 더 큰 불만을 초래할 수 있음	 “업종, 업체 간 서비스의 격차가 큼” “80년대 마인드, 타지인 차별의식이 있음”
안전관리	관광지에서 안전관리가 미흡할 시 여파가 더 크기 때문에 더욱 철저한 관리가 필요	 “제주도 관광버스 사고로 인한 안전 불신”
이용요금	관광지이기 때문에 어느 정도 비싼 요금도 용인하는 편 “돈 낸 만큼 서비스 받으면 OK”	 “제주도는 관광 요금, 식비 등이 비싸다고 인식됨” “실제 일부 기업체에서는 과도하게 가격을 책정”
지역사회 공헌도	관광객으로서 관심 있는 요인이 아님	

2. 인식도 조사

II. 관광품질인증제도 사전조사

2.3 제주 관광품질 관리정책 별 중요도 인식

제주 관광의 질적 발전을 위한 품질 관리 정책 중 관광지의 콘텐츠를 강화하는 ‘관광산업 육성계획 수립 및 시행’이 중요하며, ‘우수한 관광 콘텐츠 아이디어’에 신속하고 적극적인 투자가 진행되도록 ‘관광 인프라 확충을 위한 투자’ 또한 중요하다고 언급함

관광산업 육성계획 수립 및 시행	관광 인프라 확충을 위한 투자	관광 서비스 경쟁력 제고 유도	관광상품 개발 지원	관광품질 인증제 통합 및 정보 제공 강화
개선필요도 (100점 환산 점수)				
전문가 87.5점 1위	77.1점	83.9점 2위	83.9점 2위	80.4점
소비자 90.6점 1위	81.3점	68.8점	65.6점	62.5점
관광지는 <u>컨텐츠 경쟁</u> <u>양질의 관광사업</u> 을 <u>육성</u> 하는 것이 중요 - 관광객과 도민과의 상생 - 자연 환경 보호가 최우선인 육성 - 중국인 외국인 의존을 덜 수 있는 균형 있는 계획	인프라 확충에 기준 필요 - 어느 정도 수준까지 확장하여 관광객을 수용 할 것인지 우수한 <u>관광산업 아이디어</u> 는 <u>적극적 지원</u> <u>인적 인프라도 확충과</u> <u>투자</u> 가 필요	객관적 평가가 가능한 서비스 품질 외 <u>고객과의 정서적인 교감</u> <u>등의 중요성</u> 이 대두됨 제주도만의 특이한 말투, 정서가 익숙하지 않아 생기는 불만이 있음 “제주도 사람들 말투가 정말 투 박하거든요.. 불친절하게 들릴 수 있어요”	관광 산업 체계를 굳건히 하기 위해서는 인증제도필 수적 <u>공신력 있고 신뢰할만한 또</u> <u>렷한 인증제도 마련</u> 이 <u>급선무</u> “모든 업체가 인증 받기 희망하 고 노력하는 제도가 먼저 되어 야지요”	

2. 인식도 조사

II. 관광품질인증제도 사전조사

2.4 관광품질인증제도의 필요성 여부

관광품질인증제도는 필요하다는 의견이 다수임

인증제도의 긍정적 효과에 대한 기대가 높기 때문에 인증제도 운영 필요성을 인식하고 있으며, 효과적 운영에 대한

기대 수준을 높일 필요가 있음

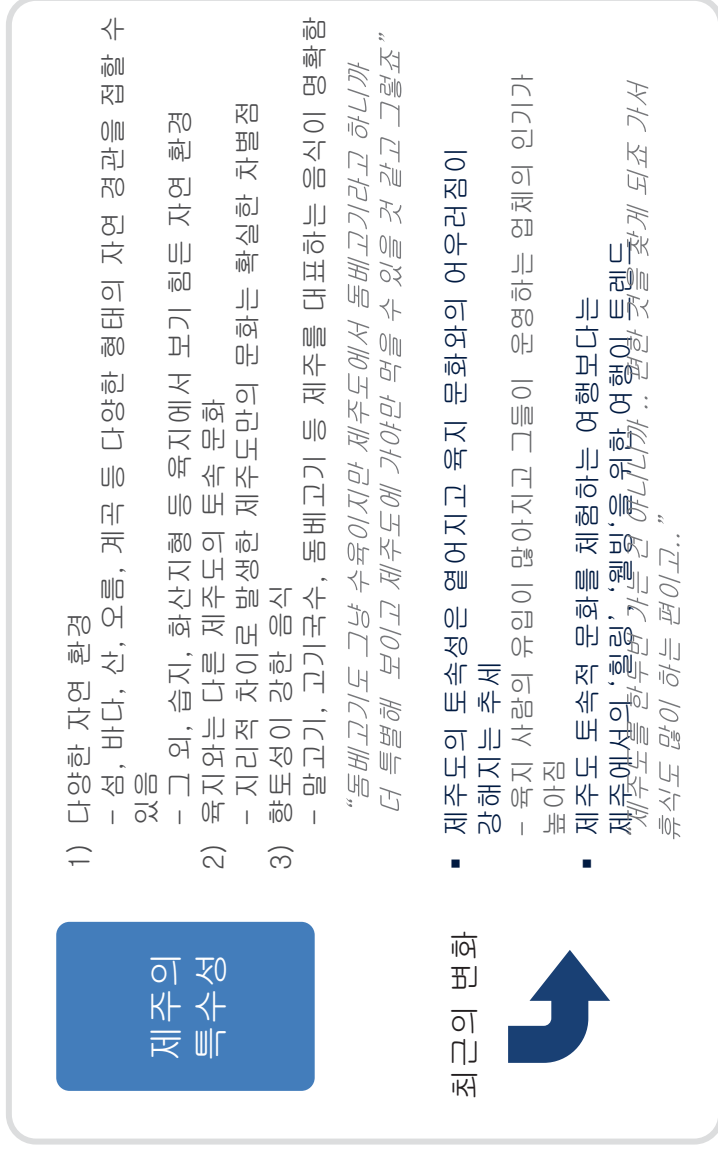


2. 인식도 조사

II. 관광품질인증제도 사전조사

2.5 제도 시행 시 반영해야 할 제주도 특수성

제주도가 갖고 있는 특수성은 지리적 특징에 기인한 ‘특수한 자연환경’, ‘토속문화’ 등이 언급됨
그러나, 최근 들어 육지인의 유입이 많아짐에 따라 토속성은 줄어들고 육지 문화와의 융화가 이루어지고 있는 추세로
인증제도 시행 시에도 이러한 제주도의 변화가 반영되어야 할 것임



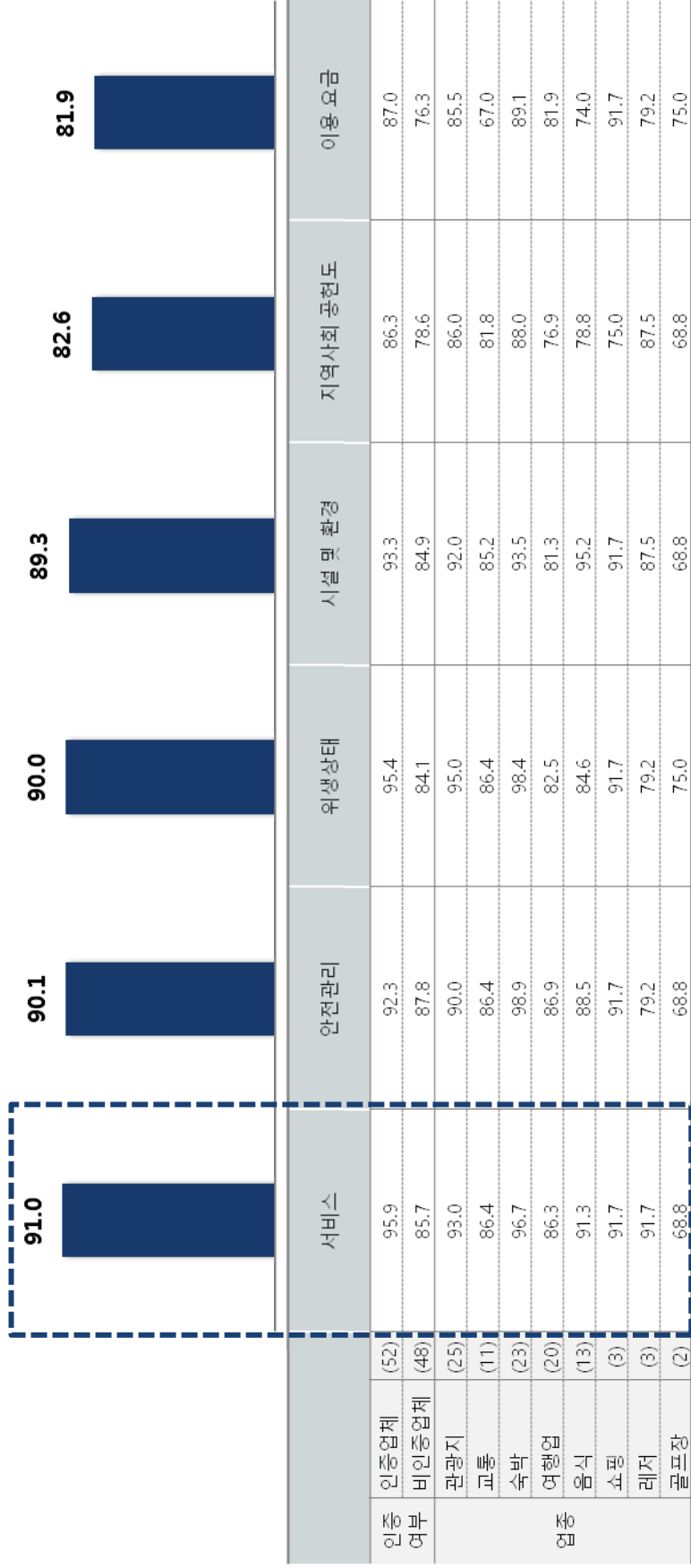
2. 인식도 조사

II. 관광품질인증제도 사전조사

2.6 관광품질 결정 요인

관광품질을 결정하는 요인 중 ‘서비스’의 중요도가 91.0점으로 가장 높게 나타났고 그 외 ‘안전관리’(90.1점), ‘위생상태’(90.0점) 등의 순으로 나타남

인증업체의 경우 ‘서비스’를 가장 중요한 요인으로 꼽은 반면, 비인증업체의 경우 ‘안전관리’를 가장 중요하게 인식하고 있음



Q. 관광품질을 결정하는 00요인이 얼마나 중요하다고 생각하십니까?

2. 인식도 조사

II. 관광품질인증제도 사전조사

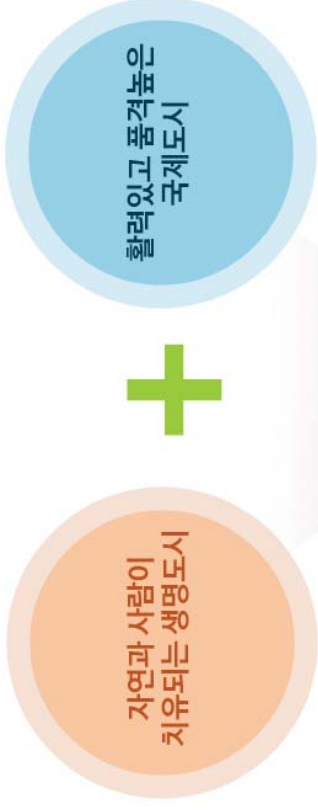
2.7 인식도 조사 요약

인식도조사	주요인식	시사점
인증제도 필요성 여부	<ul style="list-style-type: none"> ■ 인증획득을 위한 업체간 경쟁 유도 ■ 외국인에게 좋은 지표 ■ 관광산업의 표본이 될 수 있는 좋은 벤치마킹 사례 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 바람직한 관광품질경영모델을 제시 ■ 인식/식별이 가능한 브랜드 개발 ■ 평가우수사업체 선정 벤치마킹 사례로 발굴, 홍보
제주우수관광 사업체	<ul style="list-style-type: none"> ■ 소비자 정보, 홍보 필요 ■ 신뢰도 및 실효성 확보 요구 ■ 사후관리 강화 ■ 인증 및 등급제 중복 ■ 명확한 평가기준 요구 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 인증제도 홍보활성화 방안 마련 ■ 인증평가기준 명확화로 신뢰성 제고 ■ 사후관리(모니터링) 실시 ■ 다양한 인증제도 통합
관광품질 결정요인	<ul style="list-style-type: none"> ■ 업종별로 중요도에 차이가 발생 (1위, 2위) ✓ 숙박 : 안전관리, 위생상태 ✓ 음식 : 시설 및 환경, 서비스 ✓ 관광지 : 위생상태, 서비스 ✓ 교통 : 서비스, 안전관리/위생상태 ✓ 여행업 : 안전관리, 서비스 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 업종별 핵심적인 서비스가 차별적으로 존재 ■ 인증을 수여하는 기관의 권위를 고려해야 함 ■ 안전, 위생, 서비스(외국어)를 보장

3. 제주의 특수성

II. 관광품질인증제도 사전조사

제주특별자치도가 추구하는 미래모습인 ‘자연과 사람이 치유되는 생명도시’는 제주관광품질의 핵심요소이다. 제주는 육지와는 다른 우리나라의 관광중심지이며 관광품질인증제도는 제주의 가치를 더욱 키우고 보존하는 방향이어야 한다



지속가능한 차세대형 제주발전 기반조성



제주 고유가치의 회복과 승화



선도적인 녹색성장 실현



산업 융복합 창조경제 실현



글로벌 휴양 관광도시 조성



친환경 녹색인프라 구축

3. 제주의 특수성

11. 韓國의 社會經濟發展에 對한 影響

이제 이 책을 가지고 있다



출처: 글로벌 제주 브랜드 마케팅 전략수립보고서, 2014, 한국아이비엠

4. 사전조사 요약

II. 관광품질인증제도 사전조사

국내외 관광품질관련 인증제도, 국내관광관련 전문가 및 관광객대표 대상의 인식도 그리고 제주의 특수성을 분석한 결과 다음과 같은 제도개발을 위한 시사점을 도출하였다

관광품질인증제도	주요특징	시사점
국내 인증제도	<ul style="list-style-type: none"> 과정과 결과를 평가하는 품질인증제도 <ul style="list-style-type: none"> 리더십, 체계, 운영, 성과관리 관광업종은 영세성으로 결과를 중시 <ul style="list-style-type: none"> KTO는 기반구조, 제공, 지원프로세스 	<ul style="list-style-type: none"> 과정과 결과를 평가하는 제도를 개발 <ul style="list-style-type: none"> 업종의 규모와 특성을 반영 제주관광품질영역을 위한 모델을 제시 <ul style="list-style-type: none"> 모델기반 심사기준개발
국외 인증제도	<ul style="list-style-type: none"> Sustainable Tourism 본질적인 품질(Intrinsic quality)을 심사 다양한 시상제도를 병행하여 운영 추상적이나 중요한 것을 반영 <ul style="list-style-type: none"> 역사/문화/고객배려 등 	<ul style="list-style-type: none"> 지속가능한 관광산업을 중시 자연친화적, 환경을 강조 업종고유의 핵심서비스 지정 등급제, 세분화된 시상제도를 운영 지역적 특성을 반영
인식도 조사	<ul style="list-style-type: none"> 관광산업에 표본이 되는 줄은 벤치마킹 대상 명확한 평가기준으로 신뢰도/실효성 필요 업종별로 중요도에 차이가 발생 	<ul style="list-style-type: none"> 바람직한 관광품질경영모델을 제시 인증평가기준 명확화로 신뢰성 제고 사후관리(모니터링) 실시 업종별 핵심적인 서비스가 차별적으로 존재
제주 특수성	<ul style="list-style-type: none"> 제주고유의 가치회복과 승화 글로벌휴양관광도시 바다와 해변이 있는 이국적인 자연경관 아름답고 깨끗한 청정한 자연환경 여유롭고 평화로운 힐링 	<ul style="list-style-type: none"> 제주의 자연경관을 모조 제주의 독창적인 문화를 발굴, 제공 제주의 특산물(물하르방 등) 활용

III. 제주관광품질인증제도 개발



1. 심사기준 개발체계
2. 사전조사 시사업 반영
3. 제주관광품질경영Model 개발
4. 제주관광품질 인증심사기준 개발

1. 심사기준 개발체계

III. 제주관광품질인증제도 개발

제주관광품질인증제도를 개발하여 관광객만족도 제고, 제주관광사업체의 경쟁력강화를 도모하여 제주특별자치도 관광산업 활성화에 이바지 함



2. 사전조사 시사점 반영

III. 제주관광품질인증제도 개발

사전조사 결과 분석된 시사점을 고려하여 관광품질인증제도 개발에 반영

분류	시사점	비고
모델개발	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관광품질경영모델 개발 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 관광서비스품질경영을 위한 방향 제시 ✓ ISO 9001의 HLS기반을 고려 ✓ KTO와 종장기적 호환성을 고려 ■ 제주관광서비스 특성을 반영 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 제주의 특수성을 반영 ✓ 서비스별 고유의 특징적 핵심요소를 지정 	
심사기준의 구성	<ul style="list-style-type: none"> ■ 과정(프로세스)과 결과를 심사 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 관광품질경영모델에 기반한 심사기준을 개발 ✓ 서비스업종별로 심사기준을 개발 ■ PDCA과정의 프로세스 설계 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 경영자의 리더십 ✓ 인적자원의 육성, 기반시설의 보유/관리 ✓ 고객지향서비스 제공 ✓ 성과측정 및 개선 	

2. 사전조사 시사점 반영

III. 제주관광품질인증제도 개발

사전조사 결과 분석된 시사점을 고려하여 관광품질인증제도 개발에 반영

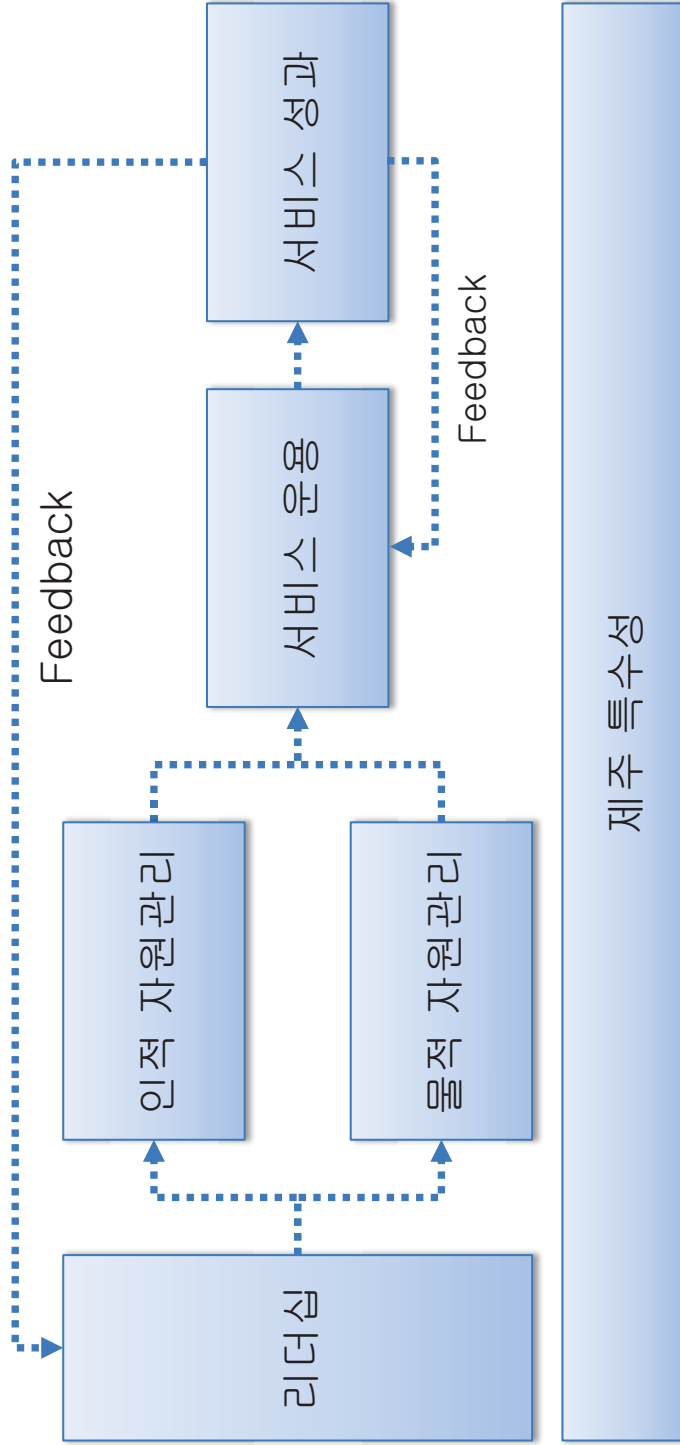
분류	시사점	비고
심사기준의 특성	<ul style="list-style-type: none"> ■ 업종별 핵심서비스 요건을 규정 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 업종별로 필수적인 핵심서비스(기능)를 고려 ✓ 중요하면서 필수적인 요소를 최소한의 수준으로 요구 ■ 제주의 특수성을 고려한 심사기준 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 자연환경 중시 ✓ 제주의 상징물 활용 ✓ 제주관광객의 Needs (힐링 등) 	
사업체준비 와 심사편차	<ul style="list-style-type: none"> ■ 사업체의 준비를 수월하게 하기 위한 심사기준 개발 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 인증심사 대상 사업체 규모를 고려 ✓ 업종별 사업운영 형태를 고려 ✓ 업종특성을 검토하여 중요도에 따라 심사항목의 가중치 차별화 ■ 심사원의 심사편차 축소 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 심사원 눈높이 교육, 심사원 자격부여 ✓ 심사기준을 계량화 ✓ 정성평가의 Matrix평가척도를 대입 	

3. 제주관광품질경영모델 개발

1. 제주관광품질 인증제도 개발

3.1 제주관광품질경영 모델

모든 업종에 공통적으로 적용하는 제주관광품질경영Model을 개발하여 제주특별자치도내 관광사업체의 바람직한 관광품질경영 활동방향을 제시하고 이를 심사기준으로 활용한다.

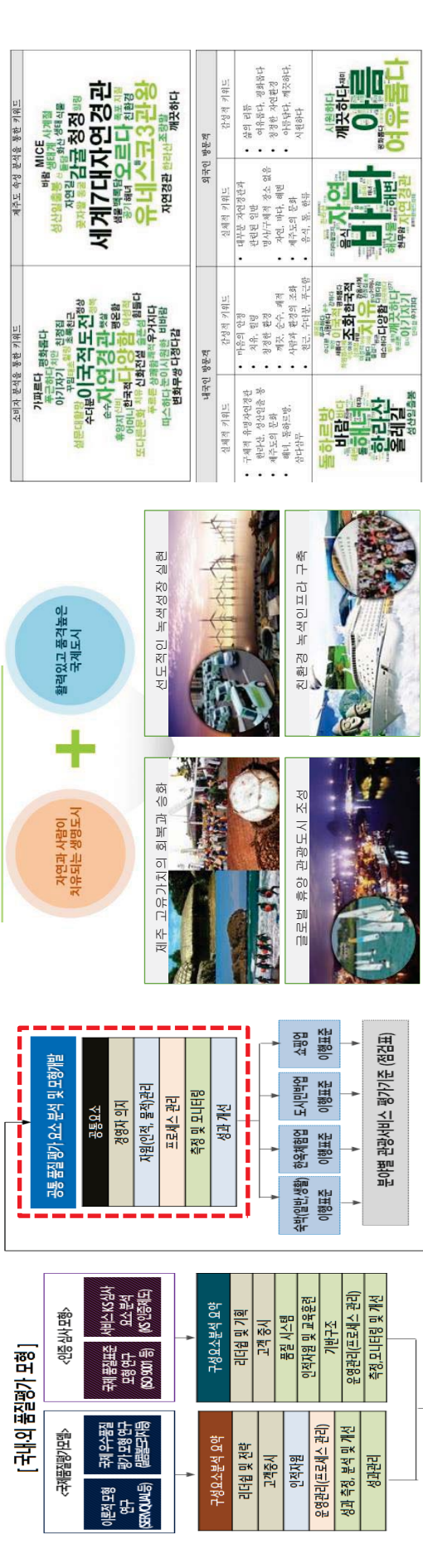
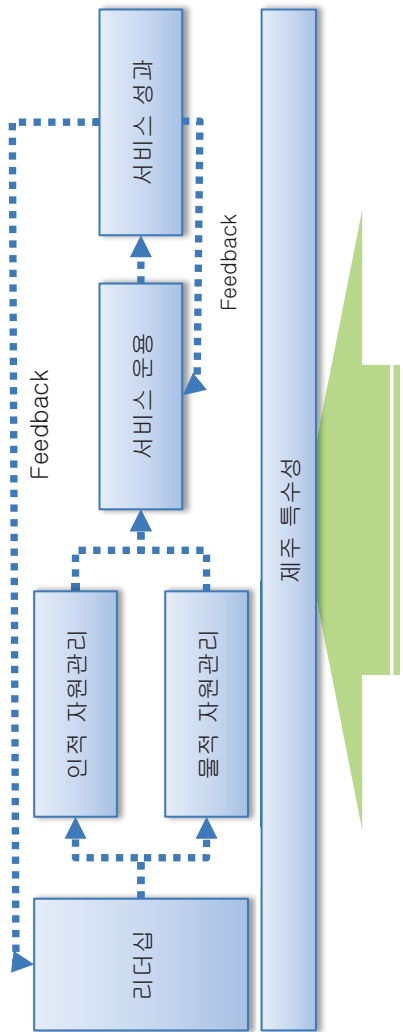


3. 제주관광품질경영모델 개발

1. 제주관광품질 인증제도 개발

3.2 제주관광품질경영 모델의 특징

대표적인 품질평가모델(MBNQA), 인증모델(ISO 9001:2015), KTO의 통합품질모델 등을 분석하고 제주의 특수성을 조사하여 바람직한 관광품질경영 활동을 모델링함.



3. 제주관광품질경영Model 개발

III. 제주관광품질인증제도 개발

제주관광품질경영Model을 기반으로 관광서비스 업종별로 심사기준을 개발. 각 범주별 의미는 관광품질경영 활동의 지향점이며 인증심사기준이 될 것임

범주	의미
1. 리더십	<ul style="list-style-type: none"> ● 조직의 중장기적인 성장을 지원하기 위한 경영방침, 추진전략, 법규준수 ● 경영자, 관광사업체의 조직적 경영활동체계의 구축을 지원하기 위한 요구사항 ● 관광서비스를 수행하기 위한 조직의 시스템, 프로세스, 절차 등의 표준화
2. 인적 자원관리	<ul style="list-style-type: none"> ● 고객감동서비스를 구현하기 위한 서비스인적자원의 관리 ● 인적자원 육성을 위한 관광사업체의 교육 및 훈련
3. 물적 자원관리	<ul style="list-style-type: none"> ● 고객만족 서비스 실현을 위한 시설관리 ● 관광서비스 제공을 위한 물적 요소의 준비
4. 서비스 운용	<ul style="list-style-type: none"> ● 고객감동을 위한 조직의 노력, 관광서비스의 제공 수준 ● 해당업종별로 서비스를 수행함에 있어 반드시 준수해야 할 서비스의 핵심적인 요구사항 ● 서비스 성과에 직접적 영향을 주는 특징적 요소
5. 서비스 성과	<ul style="list-style-type: none"> ● 서비스성과를 지표화하여 측정하고 이를 개선하기 위한 노력 ● 재무성과의 안정성, 성장성
6. 제주특수성	<ul style="list-style-type: none"> ● 제주의 자연경관과 제주의 문화를 관광서비스에 창의적으로 포함 ● 제주방문 관광객에게 제주의 참모습을 전달하려는 노력

4. 제주관광품질 인증심사기준 개발

III. 제주관광품질 인증제도 개발

4.1 제주관광품질 인증심사기준

6개 업종별로 심사기준을 개발하였다. 개발된 심사기준은 업종별로 대표되는 사업유형을 중심으로 개발하였으며 적용가능대상은 그림과 같다.

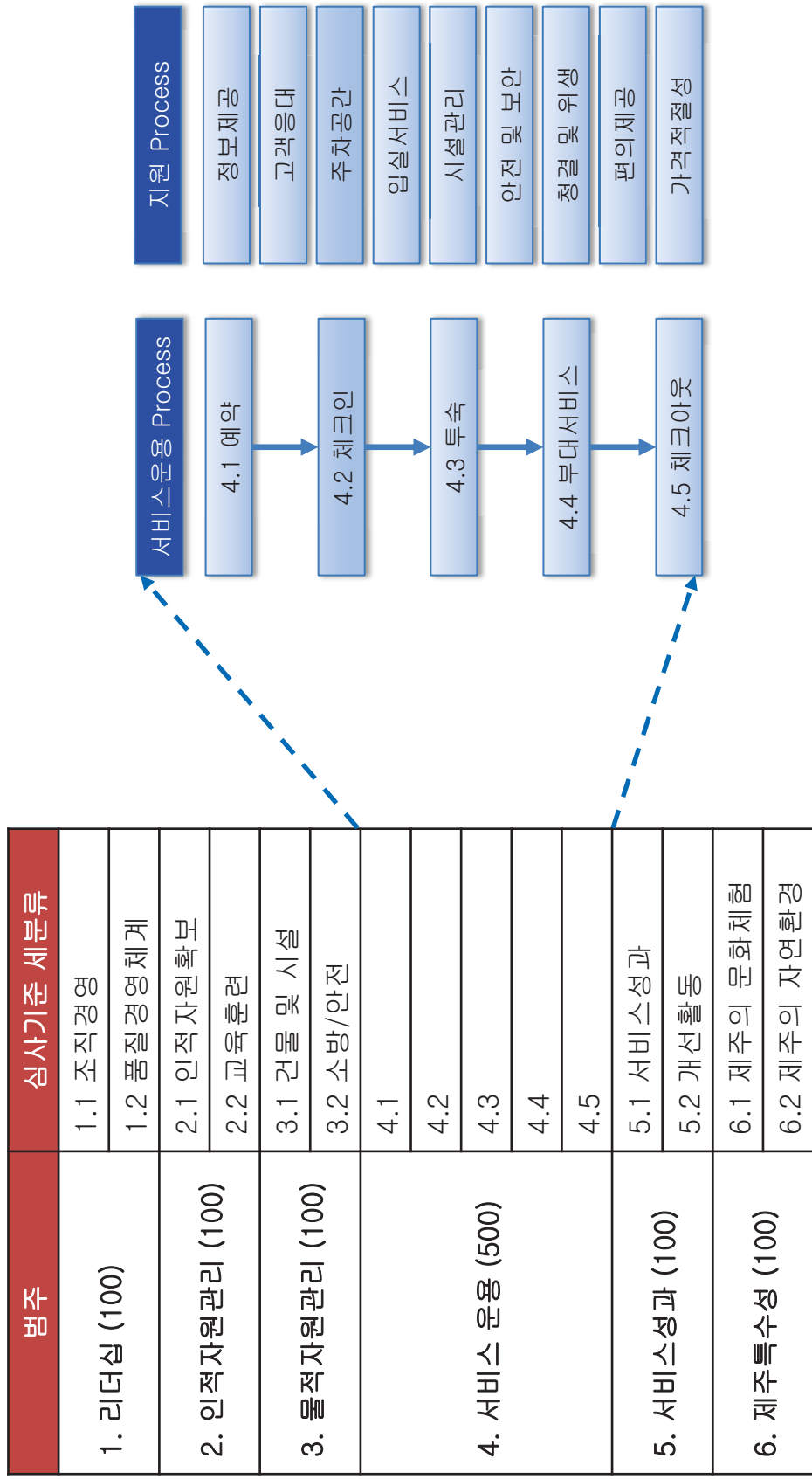
	숙박업	음식점업	교통업	여행업	관광지업	관광상품/프로그램
우수관광제도 운영여부	○	○	○	○	○	-
KTO 개발여부	○	○	-	-	-	-
업종별 평가기준 특징	숙박을 위한 정보제공부터 투숙 및 퇴실까지의 과정 및 고객만족관리	식당 선정에 위한 정보제공부터 예약, 주문, 식사, 비용 지불까지의 과정 및 고객만족관리	예약 정보제공, 계약체결, 운행, 반납, 정산까지의 과정 및 고객만족관리	여행상품 개발로부터 홍보마케팅, 계약체결 및 여행진반의 과정만족관리	관광지 개발로부터 홍보마케팅, 관광지 입장객 관리까지의 과정 및 고객만족관리	관광프로그램 개발부터 홍보마케팅, 계약체결, 프로그램 운영과정 및 고객만족관리
적용가능한 사업유형	호텔, 펜션, 리조트, 모텔, 휴양지	한식, 양식, 중식, 일식, 파전	렌터카, 관광버스	여행여행업, 여행여행업, 여행여행업	자연자원, 역사문화자원, 전시시설, 체험공예시설, 유해시설	문화, 자유관광, MICE, 관광관광, 의료, 인센티브, 스포츠, 레저, 수학여행

4. 제주관광품질 인증심사기준 개발

III. 제주관광품질 인증제도 개발

4.2 제주관광품질 인증심사기준의 특징

제주관광품질경영Model에 기반하여 업종별 심사기준을 개발함. 사업유형별로 서비스운영과 지원 프로세스를 차별적으로 개발함



4. 제주관광품질 인증심사기준 개발

III. 제주관광품질인증제도 개발

4.3 업종별 인증심사기준

범주	심사기준 세분류					
	숙박업	음식점업	교통업	여행업	관광지업	관광상품/프로그램
1. 리더십 (100)	1.1 조직경영					
	1.2 품질경영체계					
2. 인적자원관리 (100)	2.1 인적자원확보					
	2.2 교육훈련					
3. 물적자원관리 (100)	3.1 건물 및 시설					
	3.2 소방/안전					
4. 서비스 운용 (500)	4.1 예약	예약	예약	여행상품 개발	관광지 개발	관광프로그램 개발
	4.2 체크인	주문	계약체결	홍보 마케팅	홍보 마케팅	홍보 마케팅
	4.3 투숙	부대서비스	은행	계약체결	관광지 입장	계약체결
	4.4 부대서비스	식사	반납	여행일정	시설이용 편의성	프로그램 운영
	4.5 체크아웃	비용지불	정산	여행사후관리	관광지 퇴장	사후관리
5. 서비스성과 (100)	5.1 서비스성과					
	5.2 개선활동					
6. 제주특수성 (100)	6.1 제주의 문화체험					
	6.2 제주의 자연환경					

Ⅳ. 제주관광품질 인증제도 운영



1. 인증제도 운영
2. 인증 및 교육기관의 운영
3. 인증지원제도 운영
4. 관련제도와의 관계설정

1.1 인증제도 운영

제주도 관광산업의 활성화를 도모하기 위하여 제주관광품질인증제도를 운영한다.

● 제주관광품질 인증제도

- 개발방향 : 제주도에 특화된 관광사업체 운영 및 활성화 지원제도
- 개발방법 : 조사, 분석, 연구, 개발
- 개발성과
 - 사전조사 : 제주우수관광사업체, KTO 심사기준, 품질경영모델, 서비스모델, 해외 관광서비스인증제도, 인식도조사
 - 개발성과물 : 제주관광품질경영모델, 심사기준, 인증제도, 종장기Roadmap

● 제주관광품질 인증제도 운영

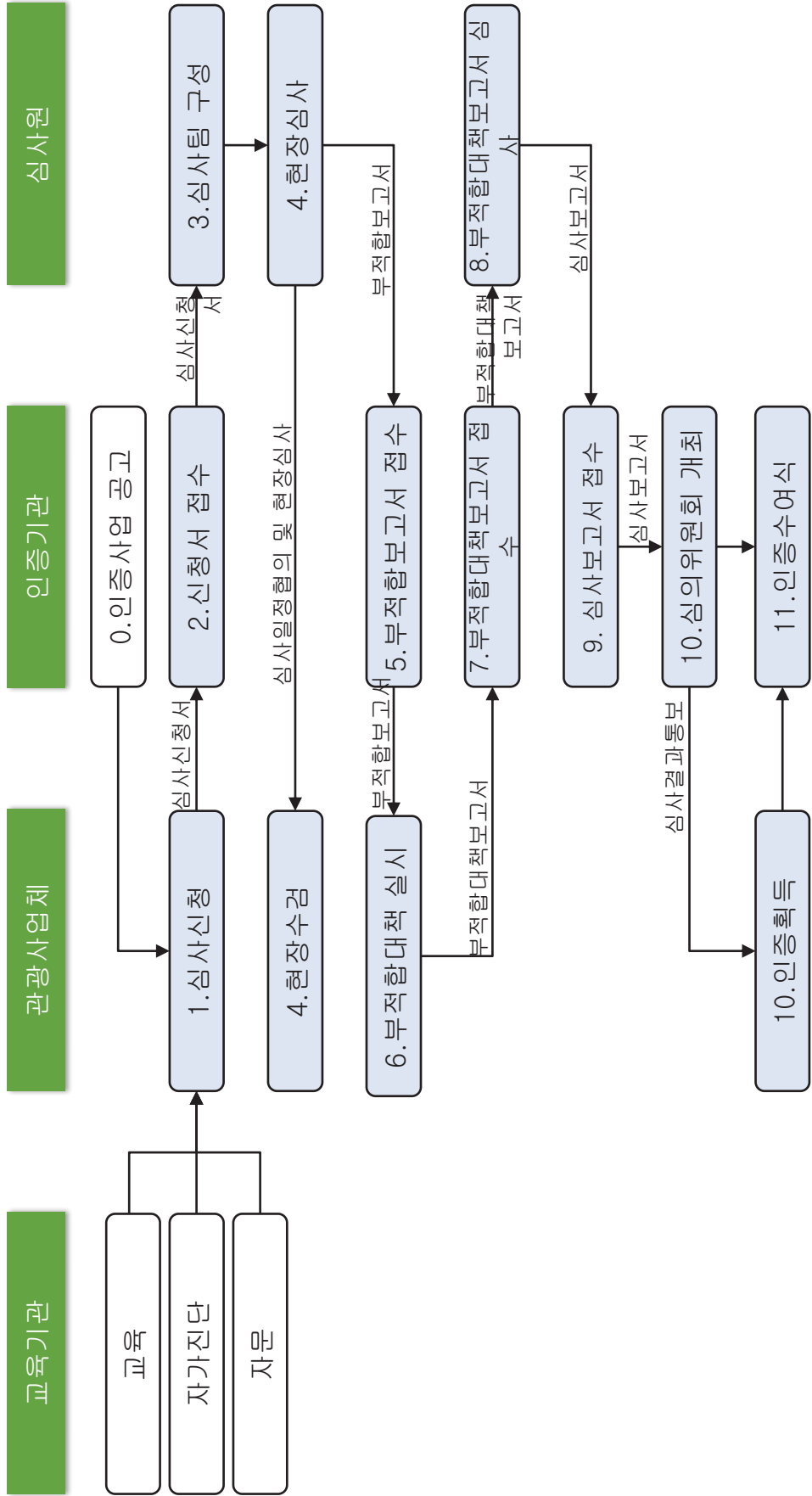
- 목적 : 관광사업체의 관광역량/경쟁력 강화, 관광객 만족도 향상, 제주도 관광산업 활성화
- 방법 : 교육, 자가진단, 개선타운, 자문, 심사, 인증수여, 홍보
- 주요특징
 - 인증제도 활성화를 위한 Package(제도, 심사기준, 지원제도)를 구성
 - 3 단계(역량강화, 인증획득, 홍보/활성화)로 구성
 - 지원제도를 운영하여 사업체의 참여 유도

1. 인증제도

IV. 제주관광품질 인증제도 운영

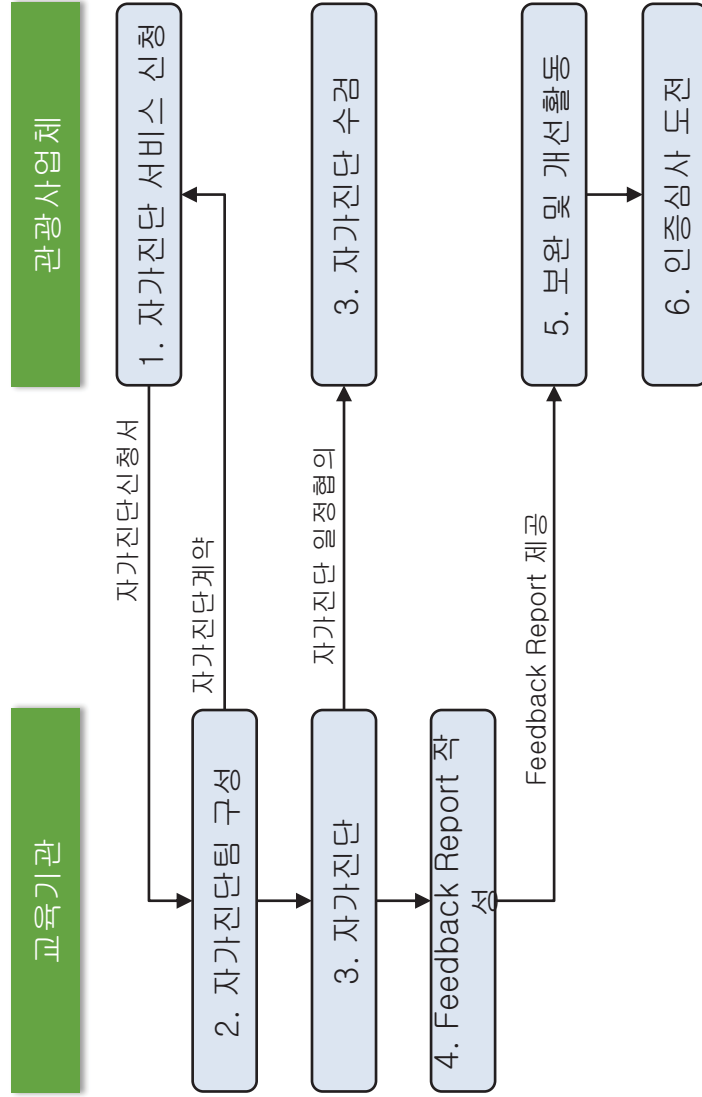
1.2 Flow - 인증

관광사업체는 인증사업 공고내용에 따라 심사를 신청하고 현장수검을 받아 인증을 획득하게 된다. 이를 위해 교육기관은 관광품질 향상을 위한 기술적 요구사항을 지원하고 인증기관은 절차에 따라 심사를 수행한다.



1. 인증제도

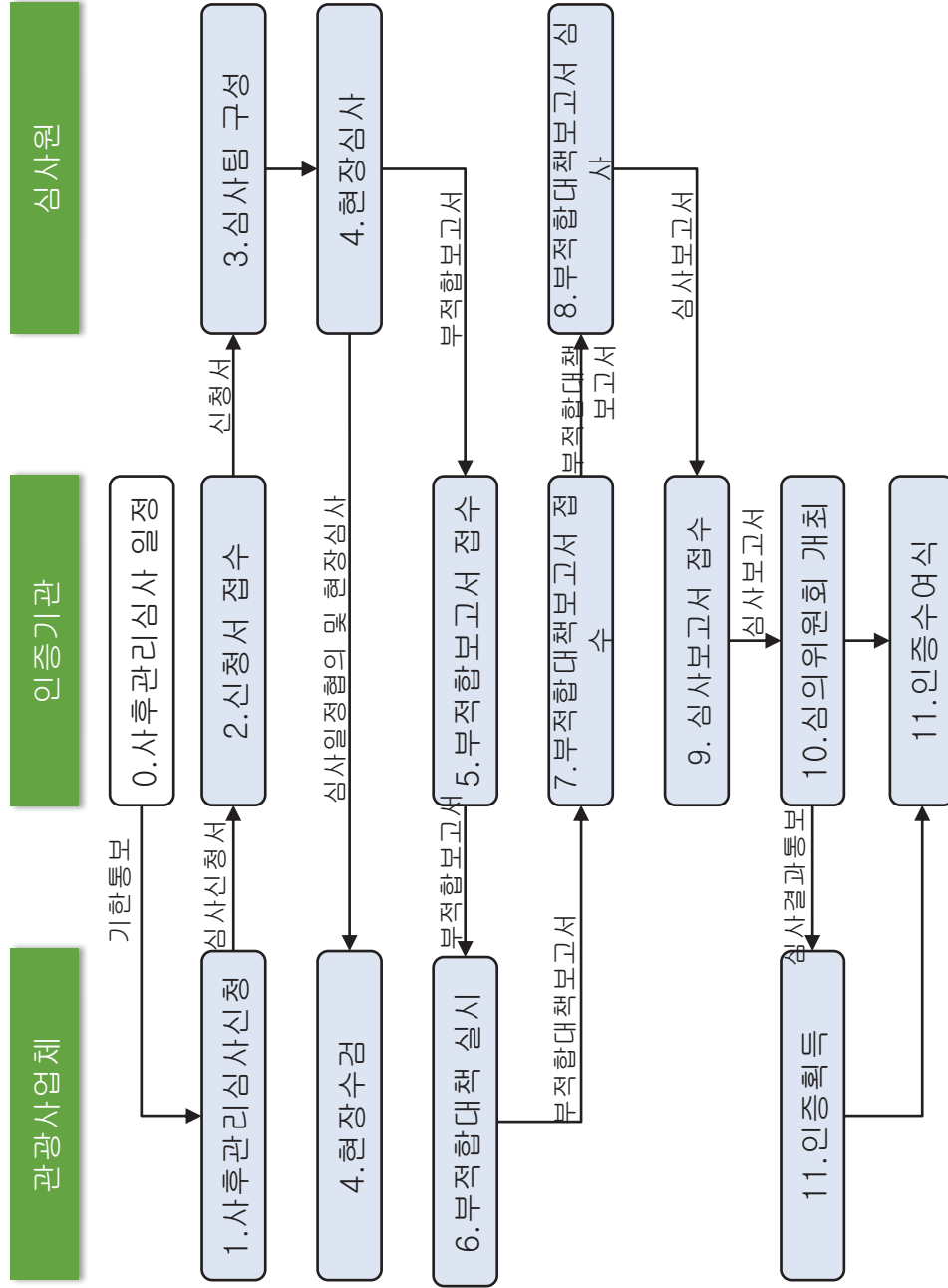
1.2 Flow - 자가진단 서비스



1. 인증제도

IV. 제주관광품질 인증제도 운영

1.2 Flow - 사후관리



1. 인증제도

Ⅳ. 제주관광품질 인증제도 운영

1.3 인증의 수여

심사결과 획득한 점수에 따라 인증을 등급별로 부여한다. 인증서는 제주특별자치도지사의 명의로 수여한다. 점수별 등급은 2018년도에 Pilot 검증작업을 통해 조정할 것이다.

점수	인증등급
800 ~ 1000	Premium
700 ~ 800	Excellent
600 ~ 700	Good
600 이하	-



Premium Restaurant

이곳은 제주관광공사가 인정하는 우수한 식당입니다
This is a Premium Restaurant recognized by
JEJU TOURISM ORGANIZATION
这是济州旅游局认可的优秀餐厅
济州観光公社が認めた優秀なレストランです



Excellent Restaurant

이곳은 제주관광공사가 인정하는 우수한 식당입니다
This is an Excellent Restaurant recognized by
JEJU TOURISM ORGANIZATION
这是济州旅游局认可的优秀餐厅
济州観光公社が認めた優秀なレストランです



Good Restaurant

이곳은 제주관광공사가 인정하는 우수한 식당입니다
This is a Good Restaurant recognized by
JEJU TOURISM ORGANIZATION
这是济州旅游局认可的优秀餐厅
济州観光公社が認めた優秀なレストランです

1. 인증제도

IV. 제주관광품질 인증제도 운영

1.4 제도 정착 및 활성화

제주 관광품질인증제도 정착을 위해서는 인증 받은 업체에 대한 자긍심 부여와 지속 인증유지에 대한 동인을 제공하여야 한다. 이는 기 획득한 인증업체가 고객이 만족할 만한 수준으로 서비스를 제공하고 있는가를 확인하고 성공적으로 실행하고 있는 업체에 대한 인센티브 제공 및 한 단계 더 높은 품질의 서비스를 고객에게 제공할 수 있도록 심사기준을 지속적으로 보완하여 나가야 한다.

- 인증업체 모니터링
 - 업종별로 인증업체에 대하여 Level Up 프로그램 제시
 - 불시 점검을 통한 인증업체의 관리수준을 유지하고 있는지를 확인
 - 정기적인 수준 유지심사 및 우수업체에 대한 포상제도 운영
- 제도 활성화 지원
 - 제도활성화를 위한 다양한 정책 개발
 - 특별자치도(주관기관), 인증기관 및 교육기관은 정책개발에 공조
- 심사기준 보완
 - 환경변화에 따른 제주 관광품질인증제 심사기준 보완
 - 심사기준 고도화를 추진

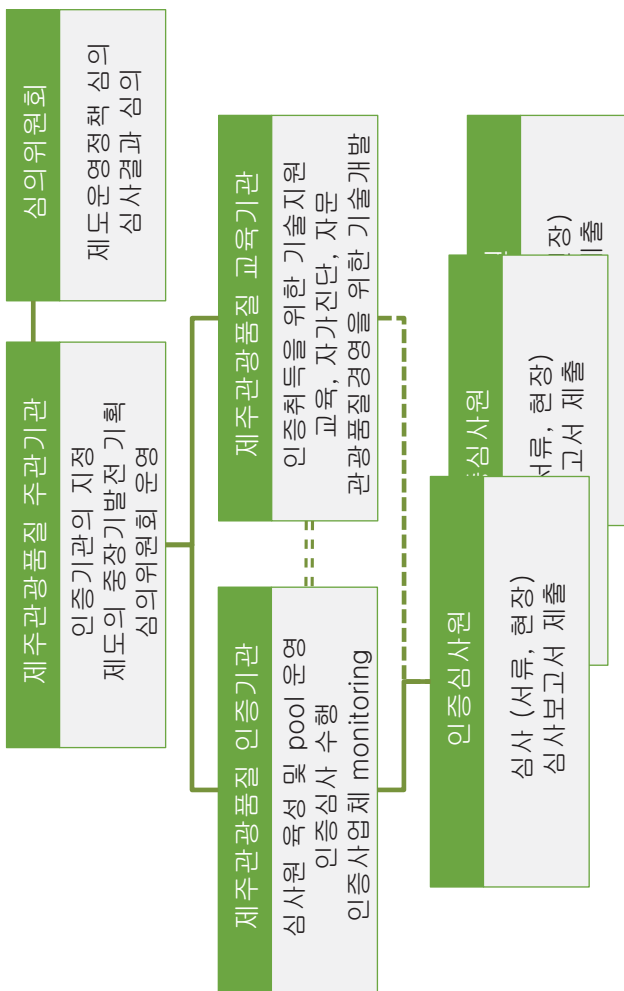
2. 인증기관 및 교육기관의 운영

IV. 제주관광품질 인증제도 운영

2.1 인증 기관의 운영

제주관광품질인증제도 수행을 위하여 주관기관, 인증기관, 심의위원 및 인증심사원을 확보하여야 한다.

- 주관기관
 - 주요업무 : 제도 기획, 제도 운영 총괄, 중장기 발전계획 수립
 - 인증기관 관리, 인증심사활동 모니터링
 - 심의위원회 운영
- 인증기관
 - 인증심사 주관
 - 심사원Pool 육성, 관리
 - 심사 공정성, 신뢰성 확보
- 심의위원회
 - 심사의 공정성, 신뢰성 검증
 - 주기적 혹은 필요에 따라 심의위원회 운영



- ❖ 주관기관과 인증기관은 동일하거나 구분하여 운영이 가능함, 동일하게 운영하는 경우 제주특별자치도가 주관기관의 업무를 일괄 수행함.

2. 인증기관 및 교육기관의 운영

2.2 교육 기관의 운영

제주관광품질인증제도 운영성과를 창출해 내기 위하여 교육기관의 역할이 매우 중요하다.

- 교육기관
 - 운영목적 : 관광사업체의 경쟁력 강화, 관광사업체의 인증취득 지원
 - 주요업무 : 교육프로그램 개발/보완, 교육, 사전진단, 자문
- 교육프로그램 개발/보완 및 교육
 - 도내 관광사업체 운영에 관한 인적자원 육성
 - 환경의 변화에 따른 교육프로그램의 보완
 - 심사기준과의 호환성 유지
- 사전진단 및 자문
 - 목적 : 관광사업체의 개선
 - 관광사업체 진단보고서 제출로 개선을 유도
 - 관광사업체 개선활동 지원

❖ 교육기관은 복수 혹은 단수로 운영이 가능함. 교육기관과 인증기관은 정보공유하며 제도를 운영하는 것이 필요함

2. 인증기관 및 교육기관의 운영

IV. 제주관광품질 인증제도 운영

2.3 심사원Pool 관리

인증심사원의 역량과 태도는 제도운영 성과와 밀접한 관련이 있다. 역량있는 다수의 심사원을 확보하는 것은 제도성과에 매우 중요하므로 인증기관은 이를 위해 노력하여야 한다.

- 심사원 Pool
 - 역량있는 심사원 육성
 - 업종별로 균형있는 심사원 Pool 구성
 - 업종전문가와 시스템 전문가로 균형있는 심사원 Pool 구성
- 심사원 교육
 - 심사원 교육프로그램 운영
 - 심사기준에 대한 능력이 교육
 - 심사 Skill
- 심사원 관리
 - 양성된 심사원은 인증기관 주관 하에 운영
 - 심사결과보고서의 품질 확인
 - 심사원 윤리

3. 인증지원제도 운영

IV. 제주관광품질 인증제도 운영

3.1 인증기업 지원제도의 운영

제주 관광품질인증제도의 확산을 위하여 정부차원의 지원은 필수적이며, 이를 위하여 일정한 수준 및 계도에 이르기까지 인증기업 대상 업체에 대하여 예산 및 체계 구축을 위한 전문가 투입 등이 필요하다. 인증기업의 신청을 받아 3 단계별 (역량강화, 인증획득, 광고 및 홍보)로 지원을 실시하는 것이 필요하다.

- 제주 관광품질인증제 지원제도 개발
 - 인증 전 : 사전진단, 교육 프로그램 운영, 자문비, 심사비 비용 지원
 - 인증 후 : 홍보·영업 등 지원
 - 업종별 인증기업 지원 프로그램 개발
 - 단계별 인증기업 지원 확대
- 홍보채널 개발
 - IT Solution을 포함하는 전용 Web-Site 운영
 - 홈페이지 (관광공사, 관광협회, 제주특별자치도 등)
- 홍보
 - 공항, 관광지, TV 등 대중 매체에 제도 및 인증기업 홍보
 - 전용 홍보 부스 운영
 - 인증패, 인증Mark, 간판, 상징물, 팸플릿 등 제작 지원

3. 인증지원제도 운영

IV. 제주관광품질 인증제도 운영

3.2 지원체계 개발

제주관광품질인증제도의 성공적인 시행을 위한 지원체계를 구축하고 공청회 및 설명회를 실시한다.

- 지원체계 구축
 - 목적 : 제도의 활성화를 위한 제주특별자치도 차원의 지원을 제도화
 - 방법 : 자치도 부처별 업무에 인증제도 활성화 지원을 구체화
 - 주요지원 사항
 - 관광정책의 주요핵심사업임을 인지
 - 중장기 발전계획 수립 및 지원예산 편성
 - 제주특별자치도 홍보활동에 포함
 - 제주제품인증제도와 연계하여 이를 지원
- 공청회/설명회 실시
 - 목적 : 자치도내의 관광사업체에 제도 실시를 홍보, 제도 검증 및 보완
 - 대상 : 유관기관, 자치도내 관광사업체, 제주우수관광사업체 등
 - 공청회 주요사항
 - 제도운영 취지, 목적 및 지원제도
 - 인증심사기준 주요point
 - 향후 발전계획

3. 인증지원제도 운영

IV. 제주관광품질 인증제도 운영

3.3 지원제도의 운영

제주관광품질인증사업은 지원제도가 관광사업체에 도움이 되어야 사업체의 참여를 높일 수 있다.

- 인증도전 사업체의 지원
 - 목적 : 인증제도 홍보 및 도전 능력 강화
 - 주요지원사항
 - 교육
 - 사전진단 서비스
 - 자문
 - 인증 등의 비용 일부 지원
- 인증 사업체의 지원
 - 목적 : 대고객 신뢰성 향상 및 방문고객 확대
 - 주요지원사항
 - 인증서, 인증수여식
 - 현판, 기념패, 홍보물, Mark사용권
 - 기관홈페이지운영, 전용홍보부스 마련
 - 제주특별자치도의 정책 참여 등

3. 인증지원제도 운영

IV. 제주관광품질 인증제도 운영

3.4 단계별 지원제도

관광사업체들의 도전을 유도하기 위하여 인증취득을 쉽게 준비할 수 있도록 지원하고 도전의욕을 고취할 수 있는 효과적인 혜택을 개발하여 제도가 성공적으로 정착하도록 운영한다.

분류	시사점	비고
역량강화	<ul style="list-style-type: none"> 기술 및 비용 지원 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 사전진단 서비스 제공 ✓ 제도 및 심사기준 무료교육 ✓ 인증심사비 무료 	<ul style="list-style-type: none"> 사전진단서비스 <ul style="list-style-type: none"> - 진단신청사업체 대상 - Feedback Report 제출
인증획득	<ul style="list-style-type: none"> 인증사업체 인식 및 홍보 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 도지사가 주관하는 인증 수여식 ✓ 현관게시용 및 데스크용 현판, 인증서 수여 인증혜택 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 인증 Mark 개발, 사용권 부여 ✓ 도내 관광정책과 연계하여 지속적인 지원정책 개발 	
광고 및 홍보	<ul style="list-style-type: none"> 홍보매체를 활용한 홍보·영업 활동 지원 <ul style="list-style-type: none"> ✓ TV, 신문, 공항로비 안내센터 광고 ✓ 제주특별자치도, 관광공사, 관광협회 내의 홈페이지 운영 ✓ 웰컴센터 내에 홍보부스 마련 ✓ 관광객용 인증사업체 홍보 팸플릿 제작 	

4. 관련제도와와의 관계설정

IV. 제주관광품질 인증제도 운영

제주특별자치도가 운영하고 있던 제도와 호환성을 유지하며 한국관광공사가 추진하고 있는 통합관광품질인증제도와와의 연계성을 검토하였다.

관련제도	특징 및 대응	비고
<ul style="list-style-type: none"> ● 통합관광품질인증제도 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 한국관광공사가 전국적으로 단일화된 관광품질인증제도를 개발 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 관광객의 시인성, 신뢰성 확보에 긍정적 ✓ 제주의 특수성을 고려하지 않고 일반적인 심사기준 적용 ■ 제주관광품질인증제도를 운영하는 것이 바람직 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 제주특별자치도의 정책방향을 고려하여 개발 ✓ 제주의 경관과 문화를 관광객에게 전달하려는 창의적 노력을 평가 	
<ul style="list-style-type: none"> ● 제주우수관광사업체 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 운영의 노하우와 인지도 보유 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 인증심사원, 인증제도 운영 등의 경험치 보유 ✓ 인증사업체 100개 존재 ✓ 활성화, 참여유도 부족 ■ 제주관광품질인증제도로 통합하는 것이 바람직 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 우수사업체의 인증유효기간 이후에 전환심사를 유도 ✓ 심사원을 전환교육 실시 	

V. 제주관광품질 인증심사기준



1. 숙박업
2. 음식점업
3. 교통업
4. 여행업
5. 관광지업
6. 관광상품/프로그램
7. 심사평정

1. 숙박업

V. 제주관광품질 인증심사기준

범주	심사기준 세분류	
1. 리더십	1.1 조직경영	<ul style="list-style-type: none"> 경영방침, 경영전략, 법규준수
	1.2 품질경영체계	<ul style="list-style-type: none"> 품질경영매뉴얼, 서비스헌장, 서비스절차
2. 인적자원관리	2.1 인적자원확보	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 인력확보, 인원의 적격성관리
	2.2 교육훈련	<ul style="list-style-type: none"> 인성 교육, 전문 교육훈련
3. 물적자원관리	3.1 건물 및 시설	<ul style="list-style-type: none"> 고객편의시설, 접근가능한 관광환경, 시설유지, 주변환경, 시설의 현대화
	3.2 소방/안전	<ul style="list-style-type: none"> 소방 및 안전시설 구비, 소방 및 안전시설 관리, 위기관리매뉴얼
4. 서비스 운용	4.1 예약	<ul style="list-style-type: none"> 정보제공(정보시스템, 외국어제공, 관광안내), 예약접수
	4.2 체크인	<ul style="list-style-type: none"> 고객응대, 주차공간, 입실서비스
	4.3 투숙	<ul style="list-style-type: none"> 객실시설관리(냉난방, 침대/침구, 가구/비품, 욕실, 인터넷, 유선TV) 청결 및 위생, 객실안전 및 보안
	4.4 부대서비스	<ul style="list-style-type: none"> 편의제공(식사제공, 음료제공), 세탁서비스
5. 서비스성과	4.5 체크아웃	<ul style="list-style-type: none"> 고객응대, 가격적절성
	5.1 서비스성과	<ul style="list-style-type: none"> 고객만족측정, 서비스활동 성과 모니터링
	5.2 개선활동	<ul style="list-style-type: none"> 서비스활동 성과 향상활동
6. 제주특수성	6.1 제주의 문화체험	<ul style="list-style-type: none"> 제주의 상징인테리어, 제주특산식 제공, 제주Tour정보 제공
	6.2 제주의 자연환경	<ul style="list-style-type: none"> 자연친화적 주변경관, 자연경관과 시설의 조화

1. 숙박업

V. 제주관광품질 인증심사기준

범주	배점	중분류	세분류	배점	평가 척도
1. 리더십	100	1.1 조직경영	1.1.1 경영방침	10	고객중심의 경영철학, 경영방침 수립 및 이를 전 직원에게 공유, 전파하기 위한 조직의 노력
			1.1.2 경영전략	40	경영방침에 따른 중장기 전략수립, 당해년도 세부 추진계획 수립
			1.1.3 법규준수	10	숙박업에서 요구하는 법규 및 규제요구사항 파악 및 준수, 정상적 영업행위 준수여부(2년간 행정처분 경력)
		1.2 품질경영체	1.2.1 품질경영매뉴얼	10	조직의 경영전략 달성을 위한 경영, 고객지향, 지원 프로세스를 문서화
2. 인적자원관리	100	1.2 품질경영체	1.2.2 서비스환경	10	고객 만족을 우선하는 서비스환경의 제정 및 운영
			1.2.3 서비스절차	20	고객 예약 접점에서부터 퇴실까지의 세부적인 업무절차 문서화
			2.1.1 서비스 인력확보	30	조직의 규모에 적합한 서비스 인력확보 계획 및 운영
		2.1.2 인원의 적격성관리	2.1.2 인원의 적격성관리	30	서비스 인력에 대한 직무별 적격성에 대한 기준 설정 및 정기평가
3. 물적자원관리	100	2.2 교육훈련	2.2.1 인성 교육	20	고객만족 마인드, 인성, 태도, 서비스응대 등 교육 계획 및 실적
			2.2.2 전문 교육	20	서비스 직무별 전문교육 계획 및 실적(외국어교육, 전문 직무교육)
			3.1.1 고객편의시설	10	건축물의 적법성, 건물 외관(건물의 전면, 간판, 조경)상태, 간판 및 안내표지판 운영의 충실도, 부대시설(외부 화장실, 휴게실 등)
		3.1 건물 및 시설	3.1.2 접근가능한 관광환경	20	건물 장애인, 노인, 임산부 등의 편의 증진 보장을 위한 시설 설치 및 운영, 이동약자의 이동편의 증진법의 관광관련 시설(안내시설(안내방송, 문자안내판, 행선지 표시), 내부시설(휠체어 승강장비, 휠체어 보관함, 교통약자 좌석), 그 밖의 시설(수직손잡이, 장애인 접근가능표시, 출입구 통로) 등) 및 시설에 대한 가용한 상태 유지보수 및 정기적인 점검관리, 현관 입구 및 건물주변의 청결 상태
4. 서비스 운영	500	3.2 소방/안전	3.1.3 시설유지	10	건물 및 시설에 대한 가용한 상태 유지보수 및 정기적인 점검관리, 현관 입구 및 건물주변의 청결 상태
			3.1.4 주변환경	10	영업장 주변부의 건전성(건물 내 유흥시설 입점, 50M 이내 유흥업소 40% 이상 밀집지역)
			3.1.5 시설의 현대화	10	고객 이미지 향상 및 시설의 현대화를 위한 투자 실적(리모델링 등)
		3.2 소방/안전	3.2.1 소방 및 안전시설 구비	20	조명, 소방 및 안전 시설은 관련 법령으로 정한 기준에 적합
4. 서비스 운영	500	4.1 예약	3.2.2 소방 및 안전시설 관리	10	소방 및 안전 시설 및 장비 상시 사용가능한 상태로 관리(소화기(충진압력), 간이완강기(3~10층), 휴대용비상조명(작동여부), 소화전, 스프링클러 등), 총평 복도 및 계단 비상대피로 설치 및 안내표지(판) 부착 상태
			3.2.3 위기관리매뉴얼	10	비상상황 대비 행동매뉴얼 구비(화재, 정전, 안전사고, 응급환자 발생 등)
			4.1.1 정보제공	30	다양한 정보제공을 위한 체계 구축(정보시스템, 외국어제공, 관광안내 등)
		4.2 체크인	4.1.2 예약접수	30	예약방법의 다양성 및 편리성(전화, 인터넷, Fax 등)
4. 서비스 운영	500	4.2 체크인	4.2.1 고객응대	30	고객요청에 대한 신속대응, 친절성 및 적극적 태도, 용모 및 복장단정
			4.2.2 주차공간	50	주차장 시설 이용의 편의성(안내판 식별의 용이성, 충분한 주차공간, 알기쉬운 위치, 출차 및 주차의 편의성 등), 주차장에 차단막 등 폐쇄형 구조물이 없을 것, 주차장법 시행규칙 준수
			4.2.3 입실서비스	50	고객등록카드(숙박기간, 숙박자명, 국적) 작성, 프런트 점객공간 개방형 구조, 안내데스크 요금표 게시, 신용카드결제 가능, 프런트 보안시설(폐쇄회로 등) 설치

1. 숙박업

V. 제주관광품질 인증심사기준

범주	배점	중분류	세분류	배점	평가 척도
4. 서비스 운용	500	4.3 투숙	4.3.1 객실시설관리	100	객실의 다양성, 객실 가구 비치(책상 및 의자, 침대, 옷장(또는 옷걸이), TV, 냉장고, 화장대, 냉온수기, 전화기), 객실의 냉/난방 시설(에어컨, 선풍기, 온도조절기 등), 객실 환기 시설, 욕실의 환기 및 배수
			4.3.2 청결 및 위생	50	객실의 청결상태(객실바닥, 벽, 천장, 가구류, TV, 청문틀, 커튼, 조명시계 등), 객실의 환기 상태, 객실의 차양(커튼, 블라인드 등) 상태, 방충망 설치 및 관리, 객실 가구 및 침구 청결상태, 욕실의 청결상태, 중첩원의 용모 및 복장 청결상태
			4.3.3 객실 안전 및 보안	50	숙박시설 출입자 보안관리 상태(프런트 직원 상주 여부, CCTV 설치 등), 객실보안 관리상태(도어 및 창문의 잠금장치 상태), 객실의 방음상태(객실과 객실, 객실과 복도, 객실과 외부간의 방음 상태), 객실 내 안전 및 보안(객실 잠금장치) 시설, 객실 내 화재 예방시설 상태(연기탐지기, 화재감지기, 스프링클러), 성인방음을 제공하는 경우 청소년의 이용을 제한할 수 있는 등의 제어기능 장치 운영 여부
	4.4 부대서비스	4.4.1 편의제공	4.4.1 편의제공	30	조식서비스 제공, 음료제공(생수포함), 편의용품 제공(드라이기, 빗, 로션, 메모지 및 볼펜, 칼, 미용티슈, 거울, 실내용, 실내화, 휴지통), 객실 내 컴퓨터 및 인터넷 이용 편리성, 욕실의 편의용품 구비(림, 비누, 치약, 샴푸, 린스, 단월)
			4.4.2 세탁서비스	20	장기 투숙객에 대한 세탁 서비스 제공, 공용 세탁기 구비
			4.4.5.1 고객응대	30	고객요청에 대한 신속대응, 친절성 및 적극적 태도, 용모 및 복장단정, 관광안내, 교통안내 등
5. 서비스 성과	100	5.1 서비스성과	4.5.2 가격적절성	30	가격의 합리성, 적절성, 가격대비 서비스의 수준
			5.1.1 고객만족측정	40	다양한 고객만족도 조사)고객만족도 조사 연서 활용, 고객만족 전화)
			5.1.2 서비스활동 성과 모니터링	30	객실 내(또는 프런트) 불편신고연서 비치, 관광안내전화(1330) 홍보물 비치
			5.2 개선활동 향상활동	30	파악된 고객만족도 및 고객불편사항에 대한 개선대책 실적
			6.1.1 제주의 상징인테리어	30	제주의 상징 인테리어를 시설, 객실, 프런트 등에 구비하여 운영
6. 제주특 수성	100	6.1 제주의 문화체험	6.1.2 제주특산물 제공	10	조식서비스 제공 시 또는 객실 내 제주 특산물에 대한 서비스를 제공
			6.1.3 제주Tour정보 제공	10	제주 관광정보 제공 및 체험 프로그램을 자체 개발하여 운영
			6.2.1 자연친화적 주변경관	30	제주의 자연 친화적으로 주변경관을 활용(지역, 위치, 위지, 명소 등 연계)
			6.2.2 자연경관과 시설의 조화	20	제주 자연경관과 시설을 조화하여 관리(조명, 조경, 시설 등)
			합계	1000	

2. 음식점업

V. 제주관광품질 인증심사기준

범주	심사기준 세분류	
1. 리더십	1.1 조직경영	<ul style="list-style-type: none"> 경영방침, 경영전략, 법규준수
	1.2 품질경영체계	<ul style="list-style-type: none"> 품질경영매뉴얼, 서비스헌장, 서비스절차
2. 인적자원관리	2.1 인적자원확보	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 인력확보, 인원의 적격성관리
	2.2 교육훈련	<ul style="list-style-type: none"> 인성 교육, 전문 교육훈련
3. 물적자원관리	3.1 건물 및 시설	<ul style="list-style-type: none"> 고객편의시설, 접근가능한 관광환경, 시설유지, 주변환경, 시설의 현대화
	3.2 소방/안전	<ul style="list-style-type: none"> 소방시설, 화재예방, 시설안전, 위기관리매뉴얼
4. 서비스 운용	4.1 예약	<ul style="list-style-type: none"> 정보제공(정보시스템, 외국어제공, 관광안내)
	4.2 주문	<ul style="list-style-type: none"> 고객응대, 주차공간, 주문서비스
	4.3 부대서비스	<ul style="list-style-type: none"> 편의제공(음료제공, 물수건, 넵킨 또는 물 종이류), 휴게실운영
	4.4 식사	<ul style="list-style-type: none"> 출 시설관리(냉난방, 테이블, 의자, 테이블매트, 수저) 냉장 및 냉동시설 관리, 안전관리(식자재, 칼, 도마, 식기) 청결 및 위생(주방, 홀, 종업원)
	4.5 비용지불	<ul style="list-style-type: none"> 고객응대, 가격 적절성
	5.1 서비스성과	<ul style="list-style-type: none"> 고객만족측정, 서비스활동 성과 모니터링
5. 서비스성과	5.2 개선활동	<ul style="list-style-type: none"> 서비스활동 성과 향상활동
	6.1 제주의 문화체험	<ul style="list-style-type: none"> 제주의 상징인테리어, 제주특산식 제공, 제주Tour정보 제공
6. 제주특수성	6.2 제주의 자연환경	<ul style="list-style-type: none"> 자연친화적 주변경관, 자연경관과 시설의 조화

2. 음식점업

V. 제주관광품질 인증심사기준

범주	배점	종분류	세분류	배점	평가 척도
1. 리더십	100	1.1 조직경영	1.1.1 경영방침	10	고객중시의 경영철학, 경영방침 수립 및 이를 전 직원에게 공유, 전파하기 위한 조직의 노력
			1.1.2 경영전략	40	지속적성장을 위한 계획의 수립, 운영 및 그 실적
			1.1.3 법규준수	10	음식점업에서 요구하는 법규 및 규제요구사항 파악 및 준수, 정상적 영업행위 준수여부(2년간 행정처분 경력)
		1.2 품질경영체계	1.2.1 품질경영매뉴얼	10	조직의 경영전략 달성을 위한 경영, 고객지향, 지원 프로세스를 문서화
			1.2.2 서비스헌장	10	고객만족을 우선하는 서비스헌장의 제정 및 운영
2. 인적자원 관리	100	2.1 인적자원 확보	1.2.3 서비스절차	20	고객 예약 절차에서부터 비용지불까지의 세부적인 업무절차 문서화
			2.1.1 서비스 인력확보	30	조직의 규모에 적합한 서비스 인력확보 계획 및 운영
			2.1.2 인원의 적격성관리	30	서비스 인력에 대한 직무별 적격성에 대한 기준 설정 및 정기평가
		2.2 교육훈련	2.2.1 인성 교육	20	고객만족 마인드, 인성, 태도, 서비스응대 등 교육 계획 및 실적
			2.2.2 전문 교육	20	서비스 직무별 전문교육 계획 및 실적(외국어교육, 전문 직무교육)
3. 물적자원 관리	100	3.1 건물 및 시설	3.1.1 고객편의시설	10	건축물의 적법성, 건물 외관(건물의 전면, 간판, 조경)상태, 간판 및 안내표지판 운영의 충실도, 부대시설(외부 화장실, 휴게실 등)
			3.1.2 접근가능한 관광환경	20	장애인, 노인, 임산부 등의 편의 증진 보장을 위한 시설 설치 및 운영, 이동약자의 이동편의 증진법의 관광관련 시설(안내시설(안내방송, 문자안내판, 행선지 표시), 내부시설(휠체어 승강장비, 휠체어 보관함, 교통약자 좌석), 그 밖의 시설(수직손잡이, 장애인 접근가능표시, 출입구 통로) 등)
			3.1.3 시설유지	10	건물 및 시설에 대한 가용한 상태 유지보수 및 정기적인 점검관리, 현관 입구 및 건물주변의 청결 상태
			3.1.4 주변환경	10	영업장 주변의 건전성(건물내 유흥시설 입점, 50M 이내 유흥업소 40% 이상 밀집지역)
			3.1.5 시설의 현대화	10	고객 이미지 향상 및 시설의 현대화를 위한 투자 실적(리모델링 등)
		3.2 소방/안전	3.2.1 소방 및 안전시설 구비	20	조명, 소방 및 안전 시설은 관련 법령으로 정한 기준에 적합
			3.2.2 소방 및 안전시설 관리	10	소방 및 안전 시설 및 장비 상시 사용가능한 상태로 관리(소화기(충진압력), 간이완강기(3~10초), 휴대용비상조명(작동여부), 소화전, 스프링클러 등), 총괄 복도 및 계단 비상대피로 설치 및 안내표지(판) 부착 상태
3. 물적자원 관리	100	3.2 소방/안전	3.2.3 위기관리매뉴얼	10	비상상황 대비 행동매뉴얼 구비(화재, 정전, 안전사고, 응급환자 발생 등)

2. 음식점업

V. 제주관광품질 인증심사기준

범주	배점	중분류	세분류	배점	평가 척도
4. 서비스 용	500	4.1 예약	4.1.1 정보제공	30	다양한 정보제공을 위한 체계 구축(정보시스템, 외국어제공 등)
			4.1.2 예약접수	20	예약방법의 다양성 및 편리성(전화, 인터넷, Fax 등)
		4.2 주문	4.2.1 고객응대	30	고객요청에 대한 신속대응, 친절성 및 적극적 태도, 용모 및 복장단정
			4.2.2 주차공간	50	주차장 시설 이용의 편의성(안내판 식별의 용이성, 충분한 주차공간, 알기쉬운 위치, 출차 및 주차의 편의성 등), 주차장에 차단막 등 폐쇄형 구조물이 없을 것, 주차장별 시행규칙 준수
			4.2.3 주문서비스	50	메뉴의 다양성, 요금표 게시, 신용카드결제 가능, 프린트 보안시설(폐쇄화로 등) 설치
	500	4.4 부대서비스	4.3.1 편의제공	30	음료제공(생수포함), 편의용품 제공(물수건, 냅킨 또는 물 종이류 등), 무료 Wifi, 화장실의 편의용품 구비(휴지, 비누, 세정제, 일회용가글 등), 디지털 제공
			4.3.2 휴게실 운영	20	식사 대기자, 어린이 놀이 등 휴게시설 구비, TV 시설 구비
		4.4 식사	4.4.1 홀 시설관리	50	홀 시설 비치(테이블, 의자, 테이블 매트, 수저 등), 냉/난방 시설(에어컨, 선풍기, 온도조절기 등), 홀 환기 시설
			4.4.2 냉장 및 냉동시설	50	냉장 및 냉동 시설의 가용여부, 음식물의 유통기간 및 보관기간 관리
			4.4.3 청결 및 위생	60	홀의 청결상태(홀바닥, 벽, 천장, 가구류, TV, 창문틀, 조명시설 등), 홀의 환기 상태, 홀의 차량(커튼, 블라인드 등) 상태, 방충망 설치 및 관리, 홀 테이블 청결상태, 주방의 청결상태, 종업원의 용모 및 복장 청결상태
5. 서비스성과	100	4.5 비용지불	4.4.4 안전관리	50	음식점 시설 출입자 보안관리 상태(프린트 직원 상주 여부, CCTV 설치 등), 홀 내 화재 예방시설 상태(연기탐지기, 화재감지기, 스프링클러), 식자재, 칼, 도마, 식기 등 위생안전 관리, 식품안전 기준 준수
			4.5.1 고객응대	30	고객요청에 대한 신속대응, 친절성 및 적극적 태도, 용모 및 복장단정, 관광안내, 교통안내 등
		5.1 서비스성과	4.5.2 가격적절성	30	가격의 합리성, 적절성, 가격대비 서비스의 수준
			5.1.1 고객만족측정	40	다양한 고객만족도 조사(고객만족도 조사 열서 활용, 고객만족 전화)
			5.1.2 서비스활동성과 모니터링	30	객실 내(또는 프린트) 불편신고엽서 비치, 관광안내전화(1330) 홍보물 비치
6. 제주특수성	100	5.2 개선활동	5.2.1 서비스활동성과 향상활동	30	파악된 고객만족도 및 고객불편사항에 대한 개선대책 실적
			6.1.1 제주의 상징인테리어	30	제주의 상징 인테리어를 시설, 홀, 프린트, 식기, 복장 등에 구비하여 운영
		6.1 제주의 문화체험	6.1.2 제주특산식 제공	10	제주특산물을 활용한 다과, 음식 등 대한 서비스를 제공
			6.1.3 제주Tour정보 제공	10	제주 관광정보 제공 및 체험 프로그램 자체 개발하여 운영
			6.2.1 자연친화적 주변경관	30	제주의 자연 친화적으로 주변경관을 활용(지역, 위치, 위치, 명소 등 연계)
합계	1000		6.2.2 자연경관과 시설의 조화	20	제주 자연경관과 시설을 조화하여 관리(조명, 조경, 시설 등)
				1000	

3. 교통업

V. 제주관광품질 인증심사기준

범주	심사기준 세분류	
1. 리더십	1.1 조직경영	<ul style="list-style-type: none"> 경영방침, 경영전략, 법규준수
	1.2 품질경영체계	<ul style="list-style-type: none"> 품질경영매뉴얼, 서비스헌장, 서비스절차
2. 인적자원관리	2.1 인적자원확보	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 인력확보, 인원의 적격성관리
	2.2 교육훈련	<ul style="list-style-type: none"> 인성 교육, 전문 교육훈련
3. 물적자원관리	3.1 건물 및 시설	<ul style="list-style-type: none"> 고객편의시설, 접근가능한 관광환경, 시설유지, 주변환경, 시설의 현대화
	3.2 소방/안전	<ul style="list-style-type: none"> 소방 및 안전시설 구비, 소방 및 안전시설 관리, 위기관리매뉴얼
4. 서비스 운용	4.1 예약	<ul style="list-style-type: none"> 정보제공(정보시스템, 외국어제공, 관광안내), 예약절수
	4.2 계약체결	<ul style="list-style-type: none"> 고객응대, 다양한 차량보유, 계약서비스(인터넷 2시간 전 예약 가능 등)
	4.3 운행	<ul style="list-style-type: none"> 차량 시설관리(차량 연식, 불법부착물), 청결 및 위생 안전관리(차량종합보험 가입, 재생타이어 사용여부)
	4.4 반납	<ul style="list-style-type: none"> 차량반납, 차량 점검관리
5. 서비스성과	4.5 정산	<ul style="list-style-type: none"> 고객응대, 가격적절성
	5.1 서비스성과	<ul style="list-style-type: none"> 고객만족측정, 서비스활동 성과 모니터링
	5.2 개선활동	<ul style="list-style-type: none"> 서비스활동 성과 향상활동
6. 제주특수성	6.1 제주의 문화체험	<ul style="list-style-type: none"> 제주의 상징인테리어, 제주특산식 제공, 제주Tour정보 제공
	6.2 제주의 자연환경	<ul style="list-style-type: none"> 자연친화적 주변경관, 자연경관과 시설의 조화

3. 교통업

V. 제주관광품질 인증심사기준

범주	배점	중분류	세분류	배점	평가 척도
1. 리더십	100	1.1 조직경영	1.1.1 경영방침	10	고객중심의 경영철학, 경영방침 수립 및 이를 전 직원에게 공유, 전파하기 위한 조직의 노력
			1.1.2 경영전략	40	지속적성장을 위한 계획의 수립, 운영 및 그 실적
			1.1.3 법규준수	10	교통업에서 요구하는 법규 및 규제요구사항 파악 및 준수, 정상적 영업행위 준수여부(2년간 행정처분 경력)
		1.2 품질경영체계	1.2.1 품질경영매뉴얼	10	조직의 경영전략 달성을 위한 경영, 고객지향, 지원 프로세스를 문서화
			1.2.2 서비스헌장	10	고객만족을 우선하는 서비스헌장의 제정 및 운영
2. 인적자원 관리	100	1.2.3 서비스절차	1.2.3 서비스절차	20	고객 예약 접점에서부터 정산까지의 세부적인 업무절차 문서화
			2.1.1 서비스 인력확보	30	조직의 규모에 적합한 서비스 인력확보 계획 및 운영, 버스대절(운전사 운전경력(무사고 운전자 비율)정 검일 기준 전 1년간), 교통안전담당자 지정 및 자격보유 여부, 정규직 채용 비율)
			2.1.2 인원의 적격성관리	30	서비스 인력에 대한 직무별 적격성에 대한 기준 설정 및 정기평가
		2.2 교육훈련	2.2.1 인성 교육	20	고객만족 마인드, 인성, 태도, 서비스응대 등 교육 계획 및 실적
			2.2.2 전문 교육	20	서비스 직무별 전문교육 계획 및 실적(외국어교육, 전문 직무교육)
3. 물적자원 관리	100	3.1 건물 및 시설	3.1.1 고객편의시설	10	건축물의 적법성, 건물 외관(건물의 전면, 간판, 조경)상태, 간판 및 안내표지판 운영의 충실도, 부대시설(외부 화장실, 휴게실 등)
			3.1.2 접근가능한 관광환경	20	장애인, 노인, 임산부 등의 편의 증진 보장을 위한 시설 설치 및 운영, 이동약자의 이동편의 증진법의 관광관련 시설(안내시설(안내방송, 문자안내판, 행선지 표시), 내부시설(휠체어 승강장비, 휠체어 보관함, 교통약자 좌석), 그 밖의 시설(수직손잡이, 장애인 접근가능표시, 출입구 통로) 등)
			3.1.3 시설유지	10	건물 및 시설에 대한 가용한 상태 유지보수 및 정기적인 점검관리, 현관 입구 및 건물주변의 청결 상태
		3.2 소방/안전	3.1.4 주변환경	10	영업장 주변의 건전성, 차량 인수 용이한 지역
			3.1.5 시설의 현대화	10	고객 이미지 향상 및 시설의 현대화를 위한 투자 실적(리모델링 등)
			3.2.1 소방 및 안전시설 구비	20	조명, 소방 및 안전 시설은 관련 법령으로 정한 기준에 적합
			3.2.2 소방 및 안전시설 관리	10	소방 및 안전 시설 및 장비 상시 사용가능한 상태로 관리(소화기(충진안력), 간이완강기(3~10초), 휴대용비상조명(작동여부), 소화전, 스프링클러 등), 총별 복도 및 계단 비상대피로 설치 및 안내표지(판) 부착 상태
			3.2.3 위기관리매뉴얼	10	비상상황 대비 행동매뉴얼 구비(화재, 정전, 안전사고, 응급환자 발생 등)

3. 교통업

V. 제주관광품질 인증심사기준

범주	배점	중분류	세분류	배점	평가 척도
4. 서비스 용	500	4.1 예약	4.1.1 정보제공	30	다양한 정보제공을 위한 체계 구축(정보시스템, 외국어제공, 관광안내 등)
			4.1.2 예약접수	20	예약방법의 다양성 및 편리성(전화, 인터넷, Fax 등)
			4.2.1 고객응대	30	고객요청에 대한 신속대응, 친절성 및 적극적 태도, 응모 및 복장단정(버스대절 : 유니폼, 넥타이 착용여부)
		4.2 계약체결	4.2.2 다양한 차량보유	50	다양한 차량의 보유, 긴급한 차량 렌트 서비스
			4.2.3 계약서비스	50	인터넷 예약서비스(2시간 전 예약 가능 등), 실시간 차량 재고 확인 및 배차 서비스, 다양한 차량보험 서비스, 프랜차이즈 보안시설(폐쇄화로 등) 설치, 버스대절(요금체계 준비여부(담당여부))
			4.4.1 차량 시설관리	80	냉/난방 시설(에어컨 등), 차량년식, 불법부착물 부착여부(불법등화, 가요반주기 등), 차량 내 비상정비 구비여부(소화기, 망치, 삼각대 등)
		4.4 운행	4.4.2 청결 및 위생	60	차량 내부의 청결상태(시트훼손, 바닥청결 등), 차량 외부 청결상태, 종업원의 용모 및 복장 청결상태
			4.4.3 안전관리	60	시설 출입자 보안관리 상태(직원 상주 여부, CCTV 설치 등), 사무실 내 화재 예방시설 상태(연기탐지기, 화재감지기, 스프링클러), 차량 안전점검, 운행기록지 및 운행일지 작성 비치여부, 종합보험 가입 여부, 재생타이어 사용여부(앞타이어는 법적으로는 법적으로 재생타이어 사용 불가, 뒷 타이어 확인)
		4.4.4 차량 반납		30	고객이 차량반납 방법의 다양성(반납장소 등), 반납 점검 방법의 투명성(사전 공지여부)
		4.4.5 차량 점검관리		30	고객 반납된 차량에 대한 점검 및 문제점 개선(수리 등)
5. 서비스 과	100	5.1 서비스성과	4.5.1 고객응대	30	고객요청에 대한 신속대응, 친절성 및 적극적 태도, 응모 및 복장단정, 관광안내, 교통안내 등
			4.5.2 가격적절성	30	가격의 합리성, 적절성, 가격대비 서비스의 수준
		5.2 개선활동	5.1.1 고객만족측정	40	다양한 고객만족도 조사(고객만족도 조사 열서, 인터넷, 전화 등)
			5.1.2 서비스활동 성과 모니터링	30	차량내 고객불편사항 접수 열서 비치, 버스대절(년간 고객불만 접수(미조치) 건, 교육참여실적(전세버스 조합의 데이터), 정기적인 안전교육 이행 실적, 과태료 부과 실적(교통법규 위반행위.차량 10대당), 연간 교통사고 지수(경찰자료))
6. 제주특 성	100	6.1 제주의 문화체험	5.2.1 서비스활동 성과 향상활동	30	파악된 고객만족도 및 고객불편사항에 대한 개선대책 실적
			6.1.1 제주의 상징인테리어	30	제주의 상징 인테리어를 시설, 차량, 프런트, 복장 등에 구비하여 운영
			6.1.2 제주특산식 제공	10	제주특산물을 활용한 다과, 음식 등 대한 서비스를 제공
		6.2 제주의 자연환경	6.1.3 제주Tour정보 제공	10	제주 관광정보 제공 및 체험 프로그램을 자체 개발하여 운영
			6.2.1 자연친화적 주변경관	30	제주의 자연 친화적으로 주변경관을 활용(지역, 위치, 명소 등 연계)
			6.2.2 자연경관과 시설의 조화	20	제주 자연경관과 시설을 조화하여 관리(조명, 조경, 시설 등)
합계	1000			1000	

4. 여행업

V. 제주관광품질 인증심사기준

범주	심사기준 세분류	
1. 리더십	1.1 조직경영	<ul style="list-style-type: none"> 경영방針, 경영전략, 법규준수
	1.2 품질경영체계	<ul style="list-style-type: none"> 품질경영매뉴얼, 서비스헌장, 서비스절차
2. 인적자원관리	2.1 인적자원확보	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 인력확보, 인원의 적격성관리
	2.2 교육훈련	<ul style="list-style-type: none"> 인성 교육, 전문 교육훈련
3. 물적자원관리	3.1 건물 및 시설	<ul style="list-style-type: none"> 고객편의시설, 접근가능한 관광환경, 시설유지, 주변환경, 시설의 현대화
	3.2 소방/안전	<ul style="list-style-type: none"> 소방 및 안전시설 구비, 소방 및 안전시설 관리, 위기관리매뉴얼
4. 서비스 운용	4.1 여행상품개발	<ul style="list-style-type: none"> 다양한 여행상품개발, 독창성 및 시장성
	4.2 홍보마케팅	<ul style="list-style-type: none"> 정보제공(정보시스템, 외국어제공, 관광안내), 홍보방법
	4.3 계약체결	<ul style="list-style-type: none"> 고객응대, 계약서비스, 사업규모, 관광유치실적
	4.4 여행일정	<ul style="list-style-type: none"> 관광가이드북 운영, 안전관리
	4.5 여행사후관리	<ul style="list-style-type: none"> 고객응대, 가격적절성, 세금관리
5. 서비스성과	5.1 서비스성과	<ul style="list-style-type: none"> 고객만족측정, 서비스활동 성과 모니터링
	5.2 개선활동	<ul style="list-style-type: none"> 서비스활동 성과 향상활동
6. 제주특수성	6.1 제주의 문화체험	<ul style="list-style-type: none"> 제주의 상징인테리어, 제주특산식 제공, 제주Tour정보 제공
	6.2 제주의 자연환경	<ul style="list-style-type: none"> 자연친화적 주변경관, 자연경관과 시설의 조화

4. 여행업

V. 제주관광품질 인증심사기준

범주	배점	중분류	세분류	배점	평가 척도
1. 리더십	100	1.1 조직경영	1.1.1 경영방침	10	고객중심의 경영철학, 경영방침 수립 및 이를 전 직원에게 공유, 전파하기 위한 조직의 노력
			1.1.2 경영전략	40	지속적성장을 위한 계획의 수립, 운영 및 그 실적
			1.1.3 법규준수	10	여행업에서 요구하는 법규 및 규제요구사항 파악 및 준수, 정상적 영업행위 준수여부(2년간 행정처분 경력)
		1.2 품질경영체계	1.2.1 품질경영매뉴얼	10	조직의 경영전략 달성을 위한 경영, 고객지향, 지원 프로세스를 문서화
			1.2.2 서비스헌장	10	고객만족을 우선하는 서비스헌장의 제정 및 운영
2. 인적자원 관리	100	1.2.3 서비스절차	1.2.3 서비스절차	20	여행상품 개발에서부터 정산까지의 세부적인 업무절차 문서화
		2.1 인적자원 확보	2.1.1 서비스 인력확보	30	조직의 규모에 적합한 서비스 인력확보 계획 및 운영, 전체 직원수(정직원, 일용직 전체)
			2.1.2 인원의 적격성관리	30	서비스 인력에 대한 직무별 적격성에 대한 기준 설정 및 정기평가
		2.2 교육훈련	2.2.1 인성 교육	20	고객만족 마인드, 인성, 태도, 서비스응대 등 교육 계획 및 실적
			2.2.2 전문 교육	20	서비스 직무별 전문교육 계획 및 실적(외국어교육, 전문 직무교육)
3. 물적자원 관리	100	3.1 건물 및 시설	3.1.1 고객편의시설	10	건축물의 적법성, 건물 외관(건물의 전면, 간판, 조경)상태, 간판 및 안내표지판 운영의 충실도, 부대시설(외부 화장실, 휴게실 등)
			3.1.2 접근가능한 관광환경	20	장애인, 노인, 임산부 등의 편의 증진 보장을 위한 시설 설치 및 운영, 이동약자의 이동편의 증진법의 관광관련 시설(안내시설(안내방송, 문자안내판, 행선지 표시), 내부시설(휠체어 승강장비, 휠체어 보관함, 교통약자 좌석), 그 밖의 시설(수직승강기, 장애인 접근가능표시, 출입구 뚝토) 등)
			3.1.3 시설유지	10	건물 및 시설에 대한 가용한 상태 유지보수 및 정기적인 점검관리, 현관 입구 및 건물주변의 청결 상태
			3.1.4 주변환경	10	영업장 주변의 건전성, 차량 인수 용이한 지역
			3.1.5 시설의 현대화	10	고객 이미지 향상 및 시설의 현대화를 위한 투자 실적(리모델링 등)
		3.2 소방/안전	3.2.1 소방 및 안전시설 구비	20	조명, 소방 및 안전 시설은 관련 법령으로 정한 기준에 적합
			3.2.2 소방 및 안전시설 관리	10	소방 및 안전 시설 및 장비 상시 사용가능한 상태로 관리(소화기(충진안력), 간이완강기(3~10초), 휴대용비상조명(작동여부), 소화전, 스프링클러 등), 총별 복도 및 계단 비상대피로 설치 및 안내표지(판) 부착 상태
			3.2.3 위기관리매뉴얼	10	비상상황 대비 행동매뉴얼 구비(화재, 정전, 안전사고, 응급환자 발생 등)

4. 여행업

V. 제주관광품질 인증심사기준

주 명	배점	종목분류	세분류	배점	평가 척도	
4. 서비스 내용	500	4.1 여행상품개발	4.1.1 다양한 상품개발	50	다양한 여행상품 개발, 우수 여행상품 인증 상품의 보유여부, 우수관광사업체 포함여부, 세계자연유산 포함 상품 보유여부	
			4.1.2 창의성 및 시장성	30	업체만의 특화상품 개발여부	
			4.1.3 지역사회 공헌도	30	관광단체 가입 및 회원납부여부(관광협회, 여행협회 등), 지역내 고용창출 및 관광발전을 위한 산학연계 활동, 1차산업과 연계한 농어촌 테마관광 유치, 지역사회 우수관광인재 장학사업 및 봉사활동	
			4.2.1 정보제공	30	다양한 정보제공을 위한 체계 구축(정보시스템, 외국어제공, 화사소개, 상품소개, Q&A, 지역정보 등)	
		4.2 홍보마케팅	4.2.2 홍보방법	40	업체간 제휴 및 컨소시엄 구성여부, 홈페이지 웹접근성 품질마크 인증여부, 대표상품의 도외광고 실적 여부	
			4.2.1 고객응대	30	고객요청에 대한 신속대응, 친절성 및 적극적 태도, 응모 및 복장단정	
		4.4 계약체결	4.2.2 계약서비스	30	인터넷 예약서비스, 프린트 보안시설(폐쇄회로 등) 설치	
			4.2.3 사업규모	50	자기자본 수익률(ROE) = (순수익/자기자본) *100, 총자산회전률(TATR)=(매출익/총자산)*100	
		4.4 여행일정	4.2.4 관광객유치실적	50	내국인 관광객 또는 외국인 관광객 유치실적 관리여부	
			4.3.1 관광가이드북 운영	40	여행 상품에 대한 관광가이드북 사전 제작 및 운영, 고객용 가이드북 제공여부	
4.3.2 안전관리	30		여행 전반에 걸친 안전 대책 수립 및 관리, 상해보험(관광자) 운영여부			
4.5.1 고객응대	30		고객요청에 대한 신속대응, 친절성 및 적극적 태도, 응모 및 복장단정, 관광안내, 교통안내 등			
5. 서비스성과	100	4.5 정산	4.5.2 가격적절성	30	가격의 합리성, 적절성, 가격대비 서비스의 수준	
			4.5.3 세금관리	30	세금납부 실적(부가가치세, 법인세 합계액), 알선수수료의 계산서 발행여부	
			5.1.1 고객만족측정	40	다양한 고객만족도 조사(고객만족도 조사 열서, 인터넷, 전화 등)	
			5.1.2 서비스활동 성과 모니터링	30	여행불편 신고 제도 운영의 방법의 다양성, 고객불편사항 접수 열서 비치	
		5.2 개선활동	5.2.1 서비스활동 성과 향상활동	30	파악된 고객만족도 및 고객불편사항에 대한 개선대책 실적	
			6.1.1 제주의 상징인테리어	30	제주의 상징 인테리어를 시설, 차량, 프린트, 복장 등에 구비하여 운영	
		6.1 제주의 문화체험	6.1.2 제주특산식 제공	10	제주특산물을 활용한 다과, 음식 등 대한 서비스를 제공	
			6.1.3 제주Tour정보 제공	10	제주 관광정보 제공 및 체험 프로그램을 자체 개발하여 운영	
			6.2 제주의 자연환경	6.2.1 자연친화적 주변경관	30	제주의 자연 친화적으로 주변경관을 활용(지역, 위치, 명소 등 연계)
				6.2.2 자연경관과 시설의 조화	20	제주 자연경관과 시설을 조화하여 관리(조명, 조경, 시설 등)
합계	1000			1000		

5. 관광지업

V. 제주관광품질 인증심사기준

범주	심사기준 세분류	
1. 리더십	1.1 조직경영	<ul style="list-style-type: none"> 경영방針, 경영전략, 법규준수
	1.2 품질경영체계	<ul style="list-style-type: none"> 품질경영매뉴얼, 서비스헌장, 서비스절차
2. 인적자원관리	2.1 인적자원확보	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 인력확보, 인원의 적격성관리
	2.2 교육훈련	<ul style="list-style-type: none"> 인성 교육, 전문 교육훈련
3. 물적자원관리	3.1 건물 및 시설	<ul style="list-style-type: none"> 고객편의시설, 접근가능한 관광환경, 시설유지, 주변환경, 시설의 현대화
	3.2 소방/안전	<ul style="list-style-type: none"> 소방 및 안전시설 구비, 소방 및 안전시설 관리, 위기관리매뉴얼
4. 서비스 운용	4.1 관광지개발	<ul style="list-style-type: none"> 자원의 매력성, 관광지 내에서의 다양한 활동, 지역사회공헌도
	4.2 홍보마케팅	<ul style="list-style-type: none"> 정보제공(정보시스템, 외국어제공, 관광안내), 홍보방법
	4.3 관광지 입장	<ul style="list-style-type: none"> 고객응대, 관광객 유치실적
	4.4 시설이용 편의성	<ul style="list-style-type: none"> 관광가이드북 운영, 시설운영 편의성, 안전관리
	4.5 관광지 퇴장	<ul style="list-style-type: none"> 고객응대, 가격적절성
5. 서비스성과	5.1 서비스성과	<ul style="list-style-type: none"> 고객만족측정, 서비스활동 성과 모니터링
	5.2 개선활동	<ul style="list-style-type: none"> 서비스활동 성과 향상활동
6. 제주특수성	6.1 제주의 문화체험	<ul style="list-style-type: none"> 제주의 상징인테리어, 제주특산식 제공, 제주Tour정보 제공
	6.2 제주의 자연환경	<ul style="list-style-type: none"> 자연친화적 주변경관, 자연경관과 시설의 조화

5. 관광지업

V. 제주관광품질 인증심사기준

범주	배점	중분류	세분류	배점	평가 척도
1. 리더십	100	1.1 조직경영	1.1.1 경영방침	10	고객중심의 경영철학, 경영방침 수립 및 이를 전 직원에게 공유, 전파하기 위한 조직의 노력
			1.1.2 경영전략	40	지속적성장을 위한 계획의 수립, 운영 및 그 실적
			1.1.3 법규준수	10	여행업에서 요구하는 법규 및 규제요구사항 파악 및 준수, 정상적 영업행위 준수여부(2년간 행정처분 경력)
		1.2 품질경영체계	1.2.1 품질경영매뉴얼	10	조직의 경영전략 달성을 위한 경영, 고객지향, 지원 프로세스를 문서화
			1.2.2 서비스헌장	10	고객만족을 우선하는 서비스헌장의 제정 및 운영
2. 인적자원 관리	100	2.1 인적자원확보	1.2.3 서비스절차	20	관광지 개발에서부터 관광지 퇴장까지의 세부적인 업무절차 문서화
			2.1.1 서비스 인력확보	30	조직의 규모에 적합한 서비스 인력확보 계획 및 운영, 전체 직원수(정직원, 일용직 전체)
			2.1.2 인원의 적격성관리	30	서비스 인력에 대한 직무별 적격성에 대한 기준 설정 및 정기평가
		2.2 교육훈련	2.2.1 인성 교육	20	고객만족 마인드, 인성, 태도, 서비스응대 등 교육 계획 및 실적
			2.2.2 전문 교육	20	서비스 직무별 전문교육 계획 및 실적(외국어교육, 전문 직무교육)
3. 물적자원 관리	100	3.1 건물 및 시설	3.1.1 고객편의시설	10	건축물의 적법성, 건물 외관(건물의 전면, 간판, 조경)상태, 간판 및 안내표지판 운영의 충실도, 부대시설(외부 화장실, 휴게실 등), 화장실 편의제공 여부(위생종이, 에어타월, 기저귀교환대 등)
			3.1.2 접근가능한 관광환경	20	장애인, 노인, 임산부 등의 편의 증진 보장을 위한 시설 설치 및 운영, 이동약자의 이동편의 증진법의 관광관련 시설(안내시설(안내방송, 문자안내판, 행선지 표시), 내부시설(휠체어 승강장비, 휠체어 보관함, 교통약자 좌석), 그 밖의 시설(수작손잡이, 장애인 접근가능표시, 출입구 통로) 등)
			3.1.3 시설유지	10	건물 및 시설에 대한 가용한 상태 유지보수 및 정기적인 점검관리, 현관 입구 및 건물주변의 청결 상태
			3.1.4 주변환경	10	영업장 주변의 건전성, 차량 인수 용이한 지역
			3.1.5 시설의 현대화	10	고객 이미지 향상 및 시설의 현대화를 위한 투자 실적(리모델링 등)
		3.2 소방/안전	3.2.1 소방 및 안전시설 구비	20	조명, 소방 및 안전 시설은 관련 법령으로 정한 기준에 적합
			3.2.2 소방 및 안전시설 관리	10	소방 및 안전 시설 및 장비 상시 사용가능한 상태로 관리(소화기(충진압력), 간이완강기(3~10층), 휴대용비상조명(작동여부), 소화전, 스프링클러 등), 총별 부도 및 계단 비상대피로 설치 및 안내표지(판) 부착 상태
			3.2.3 위기관리매뉴얼	10	비상상황 대비 행동매뉴얼 구비(화재, 정전, 안전사고, 응급환자 발생 등)

5. 관광산업

V. 제주관광품질 인증심사기준

분주	배점	중분류	세분류	배점	평가 척도
4. 서비스 운영	500	4.1 관광지개발	4.1.1 자원의 매력성	50	보유한 자원의 매력도(특성, 희귀성, 테마의 명확성, 교육성, 지역성 반영도 등), 자원의 매력성(질)을 보존 및 유지 위한 노력, 보유한 역사문화자원의 매력도(진귀성, 교육성, 지역성 반영도 등), 보유한 역사문화자원의 인지도 혹은 이미징 구축정도(세계적인가, 한국 혹은 제주도에서만 알려진 수준인가), 역사유적 및 자원의 효율적 배치와 전시(일관성있고, 이해하기 쉽도록 배치 및 전시되어있는지 여부), 다양한 전시방법을 통한 교육효과와 창출성(관람이외의 오락을 자극할 수 있는 체험형 전시방법 등의 도입), 볼거리와 즐길거릴 등 짜임새 있는 구성, 축제적이거나 즐길 수 있는 흥겨운 분위기제공(음향, 조명, 프로그램 운영자의 엔터테인먼트성 등)
			4.1.2 관광지내에서의 다양한 활동	50	관람 이외의 체험활동과의 연계 유무, 영상상연, 축제 및 이벤트등과 연계한 프로그램 유무
			4.1.3 지역사회 공헌도	40	지역내 고용창출 및 관광산업 발전을 위한 산학연계활동, 지역사회 우수관광 인재 장학사업 또는 봉사활동
			4.2 홍보마케팅	30	다양한 정보제공을 위한 체계 구축(정보시스템, 외국어제공 등)
		4.2 홍보방법	4.2.2 홍보방법	40	문의방법의 다양성 및 편리성 여부(전화, 인터넷, FAX 등)
			4.2.1 고객응대	40	고객요청에 대한 신속대응, 친절성 및 적극적 태도, 관광지 안내원 유무(학예사, 문화유산해설사 등), 관광지 근무복 착용상태 및 용모(근무복 착용, 용모단정, 명찰패용), 전체 안내방송(스피커 설치 유무)
		4.4 관광지 입장	4.2.2 관광객유치실적	50	입장객 수, 최근 1년간 총 매출액
			4.3.1 관광가이드북 운영	50	관광지에 대한 관광가이드북 사전 제작 및 운영, 해당 관광지 및 제주관광안내지도 비치상태(외국어 포함)
		4.4 시설이용 편의성	4.3.2 시설이용 편의성	50	관광지 내 시설물 안내 표지판의 관리 수준(해소스 불량 및 노후화 정도), 관광지내 시설물 안내 표지의 외국어 표기(한국어 포함)
			4.3.2 안전관리	40	관광 전반에 걸친 안전 대책 수립 및 관리, 상해보험(관광객) 가입여부, 관광지의 안전성(자동제세동기, 소화기, 구명조끼 등)
5. 서비스성과	100	4.5 관광지 퇴장	4.5.1 고객응대	30	고객요청에 대한 신속대응, 친절성 및 적극적 태도, 용모 및 복장단정, 관광안내, 교통안내 등
			4.5.2 가격적 질성	30	가격의 합리성, 적절성, 가격대비 서비스의 수준, 입장료/관람료의 적정성(입장료/관람료, 체험활동비)
			5.1.1 고객만족측정	40	다양한 고객만족도 조사(고객만족도 조사 연서, 인터넷, 전화 등)
		5.1 서비스성과	5.1.2 서비스활동 성과 모니터링	30	여행불편 신고 제도 운영의 방법의 다양성, 고객불편사항 접수 연서 비치
			5.2 개선활동	30	파악된 고객만족도 및 고객불편사항에 대한 개선대책 실적
		6.1 제주의 문화 체험	6.1.1 제주의 상징인테리어	30	제주의 상징 인테리어를 시설, 차량, 프린트, 복장 등에 구비하여 운영
			6.1.2 제주특산식 제공	10	제주특산물을 활용한 다과, 음식 등 대한 서비스를 제공
			6.1.3 제주Tour정보 제공	10	제주 관광정보 제공 및 체험 프로그램을 자체 개발하여 운영
		6.2 제주의 자연 환경	6.2.1 자연친화적 주변경관	30	제주의 자연 친화적으로 주변경관을 활용(지역, 위치, 명소 등 연계)
			6.2.2 자연경관과 시설의 조화	20	제주 자연경관과 시설을 조화하여 관리(조명, 조경, 시설 등)
합계	1000			1000	

6. 관광상품/프로그램

V. 제주관광품질 인증심사기준

범주	심사기준 세분류	
1. 리더십	1.1 조직경영	<ul style="list-style-type: none"> 경영방針, 경영전략, 법규준수
	1.2 품질경영체계	<ul style="list-style-type: none"> 품질경영매뉴얼, 서비스헌장, 서비스절차
2. 인적자원관리	2.1 인적자원확보	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 인력확보, 인원의 적격성관리
	2.2 교육훈련	<ul style="list-style-type: none"> 인성 교육, 전문 교육훈련
3. 물적자원관리	3.1 건물 및 시설	<ul style="list-style-type: none"> 고객편의시설, 접근가능한 관광환경, 시설유지, 주변환경, 시설의 현대화
	3.2 소방/안전	<ul style="list-style-type: none"> 소방 및 안전시설 구비, 소방 및 안전시설 관리, 위기관리매뉴얼
4. 서비스 운용	4.1 관광프로그램개발	<ul style="list-style-type: none"> 다양한 프로그램 개발, 창의성 및 시장성, 지역사회 공헌도
	4.2 홍보마케팅	<ul style="list-style-type: none"> 정보제공(정보시스템, 외국어제공, 관광안내), 홍보방법
	4.3 계약체결	<ul style="list-style-type: none"> 고객응대, 계약서비스, 관광프로그램 실적
	4.4 프로그램 운영	<ul style="list-style-type: none"> 관광가이드북 운영, 안전관리
	4.5 사후관리	<ul style="list-style-type: none"> 고객응대, 가격적절성, 세금관리
5. 서비스성과	5.1 서비스성과	<ul style="list-style-type: none"> 고객만족측정, 서비스활동 성과 모니터링
	5.2 개선활동	<ul style="list-style-type: none"> 서비스활동 성과 향상활동
6. 제주특수성	6.1 제주의 문화체험	<ul style="list-style-type: none"> 제주의 상징인테리어, 제주특산식 제공, 제주Tour정보 제공
	6.2 제주의 자연환경	<ul style="list-style-type: none"> 자연친화적 주변경관, 자연경관과 시설의 조화

6. 관광상품/프로그램

V. 제주관광품질 인증심사기준

범주	배점	종분류	세분류	배점	평가 척도
1. 리더십	100	1.1 조직경영	1.1.1 경영방침	10	고객중심의 경영철학, 경영방침 수립 및 이를 전 직원에게 공유, 전파하기 위한 조직의 노력
			1.1.2 경영전략	40	지속성장을 위한 계획의 수립, 운영 및 그 실적
			1.1.3 법규준수	10	여행에서 요구하는 법규 및 규제요구사항 파악 및 준수, 정상적 영업행위 준수여부(2년간 행정처분 경력)
		1.2 품질경영체계	1.2.1 품질경영매뉴얼	10	조직의 경영전략 달성을 위한 경영, 고객지향, 지원 프로세스를 문서화
			1.2.2 서비스헌장	10	고객만족을 우선하는 서비스헌장의 제정 및 운영
2. 인적자원 관리	100	2.1 인적자원 확보	1.2.3 서비스절차	20	관광프로그램개발에서부터 사후관리까지의 세부적인 업무절차 문서화
			2.1.1 서비스 인력확보	30	조직의 규모에 적합한 서비스 인력확보 계획 및 운영, 전체 직원수(정직원, 일용직 전체)
			2.1.2 인원의 적격성관리	30	서비스 인력에 대한 직무별 적격성에 대한 기준 설정 및 정기평가
		2.2 교육훈련	2.2.1 인성 교육	20	고객만족 마인드, 인성, 태도, 서비스응대 등 교육 계획 및 실적
			2.2.2 전문 교육	20	서비스 직무별 전문교육 계획 및 실적(외국어교육, 전문 직무교육)
3. 물적자원 관리	100	3.1 건물 및 시설	3.1.1 고객편의시설	10	건축물의 적법성, 건물 외관(건물의 전면, 간판, 조경)상태, 간판 및 안내표지판 운영의 충실도, 부대시설(외부 화장실, 휴게실 등)
			3.1.2 접근가능한 관광환경	20	장애인, 노인, 임산부 등의 편의 증진 보장을 위한 시설 설치 및 운영, 이동약자의 이동편의 증진법의 관광관련 시설(안내시설(안내방송, 문자안내판, 행선지 표시), 내부시설(휠체어 승강장비, 휠체어 보관함, 교통약자 좌석), 그 밖의 시설(수직손잡이, 장애인 접근가능표시, 출입구 통로) 등)
			3.1.3 시설유지	10	건물 및 시설에 대한 가용한 상태 유지보수 및 정기적인 점검관리, 현관 입구 및 건물주변의 청결 상태
			3.1.4 주변환경	10	영업장 주변의 건전성, 차량 인수 용이한 지역
			3.1.5 시설의 현대화	10	고객 이미지 향상 및 시설의 현대화를 위한 투자 실적(리모델링 등)
		3.2 소방/안전	3.2.1 소방 및 안전시설 구비	20	조명, 소방 및 안전 시설은 관련 법령으로 정한 기준에 적합
			3.2.2 소방 및 안전시설 관리	10	소방 및 안전 시설 및 장비 상시 사용가능한 상태로 관리(소화기(충진압력), 간이완강기(3~10층), 휴대용비상조명(작동여부), 소화전, 스프링클러 등), 총별 복도 및 계단 비상대피로 설치 및 안내표지(판) 부착 상태
			3.2.3 위기관리매뉴얼	10	비상상황 대비 행동매뉴얼 구비(화재, 정전, 안전사고, 응급환자 발생 등)

6. 관광상품/프로그램

V. 제주관광품질 인증심사기준

범주	배점	중분류	세분류	배점	평가 척도
4. 서비스 용	500	4.1 관광프로그램 개발	4.1.1 다양한 프로그램 개발	50	다양한 관광프로그램 개발(문화, 자유관광, 비즈니스, 크루즈관광, 의료, 인센티브, 스포츠 레저, 수학여행 등)
			4.1.2 창의성 및 시장성	50	업체만의 특화상품 개발여부, 향후 관광프로그램의 시장성 여부
			4.1.3 지역사회 공헌도	40	지역내 고용창출 및 관광발전을 위한 산학연계 활동, 1차산업과 연계한 농어촌 테마관광 유치, 지역사회 우수관광인재 장학사업 및 봉사활동
		4.2 홍보마케팅	4.2.1 정보제공	30	다양한 정보제공을 위한 체계 구축(정보시스템, 외국어제공, 회사소개, 상품소개, Q&A, 지역정보 등)
			4.2.2 홍보방법	40	업체간 제휴 및 컨소시엄 구성여부, 홈페이지 웹접근성 품질마크 인증여부, 대표상품의 도외광고 실적 여부
		4.4 계약체결	4.2.1 고객응대	30	고객요청에 대한 신속대응, 친절성 및 적극적 태도, 용모 및 복장단정
			4.2.2 계약서비스	30	인터넷 예약서비스, 프린트 보안시설(폐쇄회로 등) 설치
			4.2.3 관광프로그램실적	70	내국인 관광객 또는 외국인 관광객 유치실적 관리여부
		4.4 프로그램운 영	4.3.1 관광가이드북 운영	40	관광프로그램에 대한 관광가이드북 사전 제작 및 운영, 고객용 가이드북 제공여부
		4.5 사후관리	4.3.2 안전관리	30	관광 전반에 걸친 안전 대책 수립 및 관리, 상해보험(관광자) 운영여부
4.5.1 고객응대	30		고객요청에 대한 신속대응, 친절성 및 적극적 태도, 용모 및 복장단정, 관광안내, 교통안내 등		
4.5.2 가격적절성	30		가격의 합리성, 적절성, 가격대비 서비스의 수준		
4.5.3 세금관리	30		세금납부 실적(부가가치세, 법인세 합계액), 알선수수료의 계산서 발행여부		
5. 서비스성과	100	5.1 서비스성과	5.1.1 고객만족측정	40	다양한 고객만족도 조사(고객만족도 조사 열서, 열서, 인터넷, 전화 등)
			5.1.2 서비스활동 성과 모니터링	30	관광불편 신고 제도 운영의 방법의 다양성, 고객불편사항 접수 열서 비치
		5.2 개선활동	5.2.1 서비스활동 성과 향상활동	30	파악된 고객만족도 및 고객불편사항에 대한 개선대책 실적
6. 제주특수성	100	6.1 제주의 문화 체험	6.1.1 제주의 상징인테리 어	30	제주의 상징 인테리어를 시설, 차량, 프린트, 복장 등에 구비하여 운영
			6.1.2 제주특산식 제공	10	제주특산물을 활용한 디과, 음식 등 대한 서비스를 제공
			6.1.3 제주Tour정보 제공	10	제주 관광정보 제공 및 체험 프로그램을 자체 개발하여 운영
		6.2 제주의 자연 환경	6.2.1 자연친화적 주변경 관	30	제주의 자연 친화적으로 주변경관을 활용(지역, 위치, 명소 등 연계)
		6.2.2 자연경관과 시설의 조화	20	제주 자연경관과 시설을 조화하여 관리(조명, 조경, 시설 등)	
합계	1000			1000	

7. 심사평정

III. 제 주관품질인증제 개발방향

1. 심사평정 척도 : 시스템의 구축 및 실행 수준

실행수준		60%	70%	80%	90%	100%
실행수준 vs. 시스템 구축	탁월한 실행					
	우수한 실행	50%	60%	70%	80%	90%
	보통의 실행	40%	50%	60%	70%	80%
	미흡한 실행	30%	40%	50%	60%	70%
	미실행	20%	30%	40%	50%	60%
		임의적 실시	초보적 시스템	기본적 시스템	효과적 시스템	탁월한 시스템
		시스템 구축				

7. 심사평정

III. 제 주관광품질인증제 개발방향

1. 심사평정 척도 : 시스템의 구축 및 실행 수준

수준	수준별 설명
탁월한 시스템	<ul style="list-style-type: none"> - 관련된 법률준수, 제도이행, 조직구성, 프로세스 등이 잘 구성됨 - 관광사업체의 업종별 업무특성에 맞게 구축된 지원 시스템이 유기적으로 관리(PDCA Cycle)가 가능함 - Process 성능이 정량적으로 측정되고 통제되고 개선됨
효과적 시스템	<ul style="list-style-type: none"> - 관련된 법률준수, 제도이행, 조직구성, 프로세스 등이 일부 부족하나, 상당부분 구성되어 있음 - 관광사업체의 업종별 업무 특성에 맞게 구축된 시스템이 반복적으로 수행됨 - Process의 특징이 정의 되어 있고 구성원들이 잘 이해하고 있음
기본적 시스템	<ul style="list-style-type: none"> - 진단 기준에 준하는 시스템이 일정부분 구축되어 있음 - 구축된 시스템이 일부 부족하나 프로세스 실행이 무난함 - Process가 상당부분 적용되고 일부 Process가 정착 수준
초보적 시스템	<ul style="list-style-type: none"> - 부분적으로 이해하고 논의되고 구상되며 시스템이 일부 구축 - 구축된 시스템이 일부 부족하며 프로세스 실행이 제한적임 - Process가 일부 적용되나 적용기간이 짧아 정착되지 못한 수준임
임의적 실시	<ul style="list-style-type: none"> - 이해가 부족하며 논의되거나 구상된 것이 거의 없음. - 관련된 법률준수, 제도이행, 조직구성, 프로세스가 거의 구축되어 있지 않음 - Process가 존재하지 않으며 관리방법이 거의 없음

7. 심사평정

III. 제 주관광품질인증제 개발방향

1. 심사평정 척도 : 시스템의 구축 및 실행 수준

수준	수준별 설명
탁월한 실행	<ul style="list-style-type: none"> - 법률준수, 제도이행, 조직구성, 프로세스 등이 활성화되어 이행됨 - 관광사업체의 관광서비스 활동이 정기적, 반복적으로 수행됨 - PDCA Cycle이 활성화되어 수행됨
우수한 실행	<ul style="list-style-type: none"> - 법률준수, 제도이행, 조직구성, 프로세스 등이 적절하게 운영되고 있음 - 관광사업체의 관광서비스 활동이 부분적으로 실행이 이루어지며 중요한 부분에 대해서는 활성화되어 이행 중임
보통의 실행	<ul style="list-style-type: none"> - 해당 관광서비스 활동이 부분적으로 주기적, 반복적으로 이루어짐 - 실행의 수준이 일부 부족하여 보완이 요구됨.
미흡한 실행	<ul style="list-style-type: none"> - 해당 관광서비스 활동이 간헐적으로 이루어지며 활성화가 되어 있지 않음 - Process의 적용기간이 짧아 정착되지 못하고 성과가 미흡함
미실행	<ul style="list-style-type: none"> - 해당 관광서비스 활동에 대한 인식과 시스템의 이해가 미약하다. - 해당 관광서비스 활동이 제대로 이루어지고 있지 않음

7. 심사평정

III. 제 주관광품질인증제 개발방향

2. 심사평정 척도 : 성과의 수준 및 경향

성 과 경 향		지속적 향상	40%	55%	70%	85%	100%
		단기적 향상	35%	50%	65%	80%	95%
		향상경향 없음	30%	45%	60%	75%	90%
		단기적 하강	25%	40%	55%	70%	85%
		지속적 하강	20%	35%	50%	65%	80%
		성과경향 vs. 성과수준	저조한 성과	부족한 성과	보통의 성과	양호한 성과	우수한 성과
			성과수준				

7. 심사평정

III. 제주관광품질인증제 개발방향

2. 심사평정 척도 : 성과의 수준 및 경향

수준	수준별 설명
우수한 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 달성해야 할 실적이 최고 수준이다. : 타당한 수준의 자체목표설정이 존재하고 목표를 상당부분 초과달성하고 있다.
양호한 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 달성해야 할 실적이 상위 수준이다. : 타당한 수준의 자체목표설정이 존재하고 목표달성이 무난하다
보통의 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 달성해야 할 수준 정도로 실적이 무난한 수준이다. : 타당한 수준의 자체목표설정이 존재하나 목표달성이 일부 부족하다.
부족한 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 달성해야 할 수준 이하로 미흡하다. : 자체목표설정이 부족하거나 목표달성이 부족한 경우
저조한 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 달성해야 할 실적이 매우 미흡하다. : 자체목표설정이 없고 목표달성이 전반적으로 부족한 경우

7. 심사평정

III. 제 주관광품질인증제 개발방향

2. 심사평정 척도 : 성과의 수준 및 경향

수준	수준별 설명
지속적 향상	- 성과가 지속적인 상승경향을 유지하고 있다.
단기적 향상	- 성과가 점진적인 향상경향을 보인다 - 증감이 교차하나 전체적으로 상승경향을 보인다
향상경향 없음	- 성과가 하락과 상승을 교차하며 별다른 경향이 없다
단기적 하락	- 성과가 하락과 성장을 교차하며 하락하는 경향이 있다
지속적 하락	- 성과가 지속적인 하강경향을 유지하고 있다

7. 심사평정

III. 제주관광품질인증제 개발방향

3. 심사배점 기준 및 등급관리(숙박)

6개 범주, 15개 심사항목, 37개 세부항목

범주	심사항목	항목별배점
1. 리더십	1.1 조직경영	60
	1.2 품질경영체계	100
2. 인적자원관리	2.1 인적자원확보	60
	2.2 교육훈련	100
3. 물적자원관리	3.1 건물 및 시설	40
	3.2 소방/안전	50
4. 서비스운영	4.1 예약	50
	4.2 체크인	50
	4.3 투숙	50
	4.4 부대서비스	50
	4.5 체크아웃	50
5. 서비스성과	5.1 서비스성과	70
	5.2 개선활동	30
6. 제주특수성	6.1 제주의 문화체험	50
	6/2 제주의 자연환경	50
전체합계(1000점)		1000

점수	인증등급
800 ~ 1000	Premium
700 ~ 800	Excellent
600 ~ 700	Good
600 이하	-



Premium Restaurant
 이곳은 제주관광공사가 인정하는 우수한 식당입니다
 This is a Premium Restaurant recognized by
 JEJU TOURISM ORGANIZATION
 这是济州旅游局认可的优秀餐厅
 济州観光公社が認めた優秀なレストランです

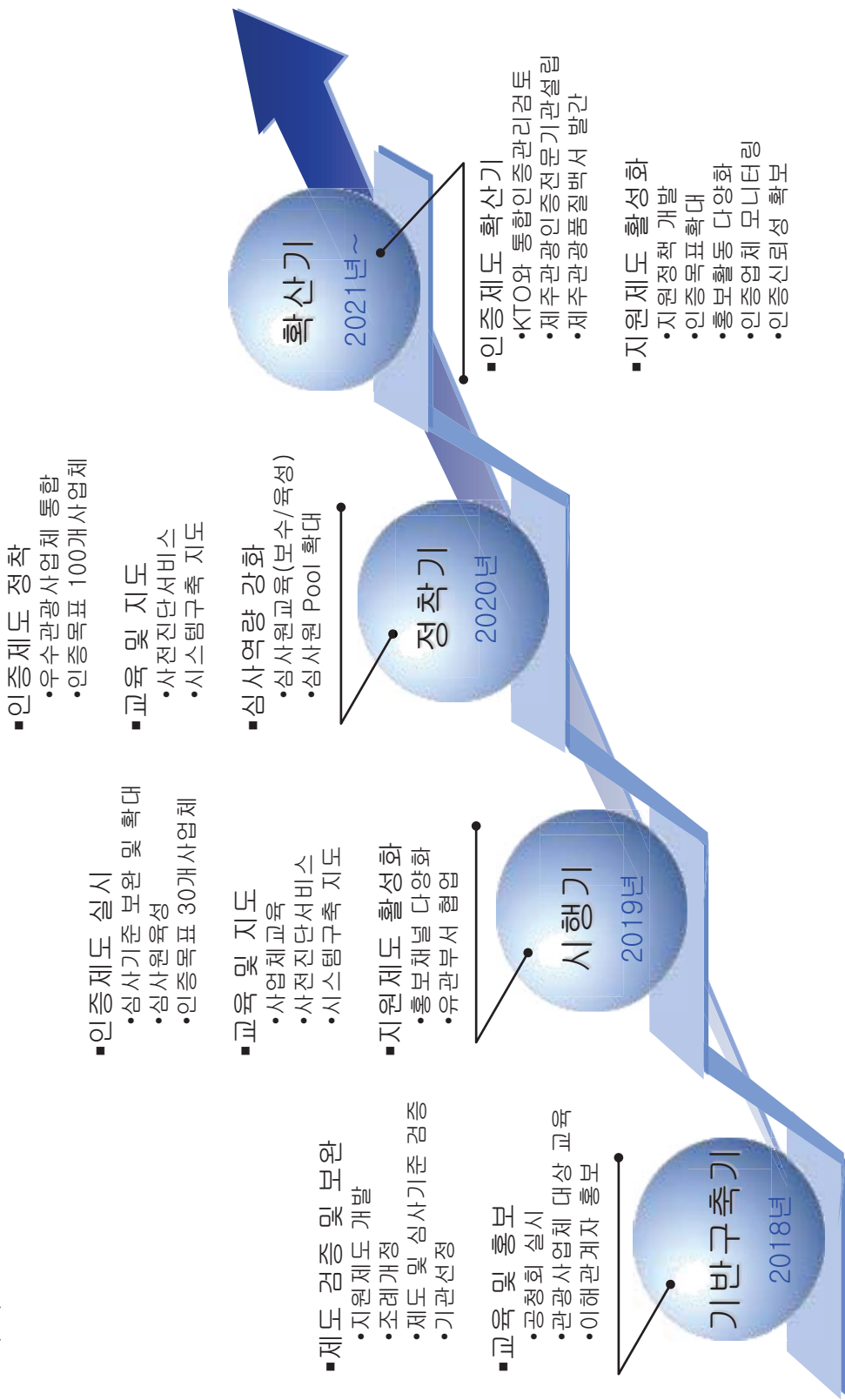
VI. 향후계획 및 결론



1. 중장기발전계획
2. 2018년도 사업계획
3. 결론

1.1 중장기 Roadmap

제주관광품질인증제도가 제주관광산업 발전에 기여하기 위하여, 중장기적 관점으로 제도를 활성화시키는 것이 필요하다



1. 중장기발전계획

IV. 향후계획 및 결론

1.2 중장기 수행과제

제주관광품질인증제도 정착 및 확산을 위하여 제도개발을 비롯하여 아래와 같은 과업을 수행해야 함

과업	주요 업무	비고
1. 제도 검증 및 보완	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 공청회/설명회를 실시하여 제도를 검증하고 관광사업체들에게 홍보활동 ▪ 정부관련 부처간의 업무조율로 유기적인 지원체계 구축 	
2. 기관 선정	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 주관기관, 인증기관, 교육기관을 운영 ▪ 인증제도 전반을 관리하기 위하여 심의위원회를 구성 	
3. 교육 및 자문	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 도내 사업체의 관광서비스품질을 향상하기 위한 교육을 실시 ▪ 사전진단 및 지도 프로그램을 운영 	일정비용 도 지원
4. 인증 및 목표관리	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2019년도에는 사업을 실시하여 재검증하고 인증을 실시 ▪ 2020년까지 6개 업종 관광품질경영 인증 사업체 100개 목표 	
5. 심사원Pool 관리	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 인증심사원을 육성하여 심사를 지원 ▪ 대형사업체는 심사원을 스스로 보유하도록 유도 	
6. 인증기업 지원	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 인증기업의 사업성공을 지원하여 사업체의 도전을 유도 ▪ 다양한 홍보, 권위의 유지, 도내의 정책적 우대/배려 	
7. 제도정착/활성화	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 인증업체가 심사기준에 적합한 수준을 지속적으로 유지하기 위한 모니터링 ▪ 심사기준과 제도를 보완하고 강화해 나감 	

1. 중장기발전계획

IV. 향후계획 및 결론

1.3 연도별 주요 수행과제

제주관광품질인증제도가 제주관광산업 발전에 기여하기 위하여 중장기적 관점으로 사업을 활성화시키는 것이 필요하다

과업	주요사업	2018	2019	2020
1. 제도 검증 및 보완	<ul style="list-style-type: none"> 공청회/설명회 실시 조례제정/부처간의 협력·공조 체제 	● ●	● ○	● ○
2. 기관 선정	<ul style="list-style-type: none"> 주관기관, 인증기관, 교육기관 선정 업무분장 및 정보공유 	● ●	- ○	- ○
3. 교육 및 자문	<ul style="list-style-type: none"> 사업체 관광품질시스템구축 교육 사전진단 및 자문 	○ ○	● ●	● ●
4. 인증 및 목표관리	<ul style="list-style-type: none"> 2019년 심사 인증목표 : 30개 2020년 심사 인증목표 : 100개 	- -	● ○	- ●
5. 심사원Pool 관리	<ul style="list-style-type: none"> 심사원 육성 40명 심사원 보수 교육 (1회/년) 	- -	● -	● ●
6. 인증기업 지원	<ul style="list-style-type: none"> 관광품질인증기업 지원제도 개발 홍보채널(홈페이지, 팸플릿 등) 개발 홍보(공항, 관광지, TV 등 대중매체) 	● ○ ○	○ ● ●	○ ○ ●
7. 제도정착/활성화	<ul style="list-style-type: none"> 인증업체 모니터링 심사기준 보완 및 확대 	- ○	○ ●	● -

2. 2018년도 사업계획

IV. 향후계획 및 결론

2.1 2018년 수행과제

2018년도는 제주관광품질인증제도 수행을 위한 기반구축의 해로 선정하고 심사기준, 심사원Pool을 확보하며 Infra를 확보하기 위한 제도를 개발하고 Pilot 사업을 실시하여 제도의 신뢰성을 확보하는 데 초점이 맞춘다.

대분류	2018년도 주요사업	세부사업 수행방법
1. 제도 검증 및 보완	▪ 지원제도 개발	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 지원제도 구체화 (관광품질 인증사업체, 인증도전사업체 지원제도) ▪ 홍보도구 개발 (인증Mark, 홈페이지, 팸플릿 등)
	▪ 조례 제정	<ul style="list-style-type: none"> ▪ KTO의 관광품질인증제도와 연계설정 ▪ 주관기관, 인증기관, 교육기관 지정 및 특별자치도 부서관 사업공유
	▪ 제도 및 심사기준 검증	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 제주특별자치도와 제주관광공간의 제도운영 타당성 검토 ▪ 6개 업종별 2개사업체 pilot 사업실시, 심사기준 타당성 검증
	▪ 공청회 실시	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 공청회와 사업설명회 실시 ▪ 관광사업체, 도내 관광전문가, 도내 관련부서
2. 교육 및 홍보	▪ 관광사업체 대상 교육	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1박2일간 집체교육 실시 : 숙박, 음식 체험프로그램 삽입 ▪ 관광서비스품질인증제도, 심사기준, 심사준비
	▪ 이해관계자 홍보	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 대중매체를 활용한 홍보 ▪ 관광사업체 및 관광객 대상 제주관광품질인증제도 운영홍보

2. 2018년도 사업계획

IV. 향후계획 및 결론

2.2 과제수행 일정계획

2018년도 사업은 기반구축을 위한 제도 검증, 공청회 실시 및 조례 제정을 중심으로 수행한다.

대분류	세분류	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	비고
1. 제도검증 및 보완	● 지원제도 개발	지원제도 구체화				홍보도구 개발								
	● 조례제정		기관선정							조례통과				
	● 제도 및 심사기준 검증				사업체 적용타당 성 검토			보완						<ul style="list-style-type: none"> 업종별 2개사업체 pilot 사업실시
	● 공청회 실시													<ul style="list-style-type: none"> 제도운영 목적 제도운영/심사기준
2. 교육 및 홍보	● 관광사업체 대상 교육											12~ 13일		<ul style="list-style-type: none"> 1일차: 제도운영 방향 2일차: 업종별 심사기준
	● 이해관계자 홍보									대중매체홍보 사업체/관광객 대상 홍보				

3.1 제주관광품질 인증제도

본 연구영역으로 개발된 제주관광품질 인증제도는 기존에 개발되어 운영되고 있는 여러 인증제도를 비교분석하고 제주도의 특수성을 고려하여 개발되었다. 특히, 현재 운영 중인 제주우수관광사업체 인증제도의 부족한 부분을 보완하고 개선하는 방향을 모색하였으며 한국관광공사가 개발하고 있는 심사기준을 제주의 관점에서 보완하고자 노력하였다.

본 제도의 특징은 다음과 같다

1. 제주관광품질경영 모델 개발
 - 제주도내 관광사업체의 발전을 지향하는 MBNQA 관점의 모델
2. 제주특수성을 반영한 심사기준
 - 제주의 문화와 자연환경을 고객이 체험할 수 있도록 유도
3. 제주우수관광사업체 인증제도의 개선
 - 사업을 활성화하기 위한 지원제도 강화안 제시
4. 인증기관과 교육기관을 병렬운영
 - 국제인증 Rule을 준수
5. 사업체의 지속적 개선을 유도
 - 교육과 자가진단을 중심으로 하는 지원제도
 - 등급제 운영 및 업종별/주제별 세부인증 방향 제시
6. 심사를 위한 제반도구 개발 혹은 방향제시
 - 심사기준, 자가진단체크리스트 개발
 - 업종별 관광품질매뉴얼, 자가진단매뉴얼 개발필요성 제시
 - 자가진단, 인증기업관리, 기술제공을 위한 IT solution 제시

3.2 제주관광품질 인증제도 운영

제도를 효과적으로 운영하고 그 목표를 달성하기 위하여, 인증사업체의 사업 활성화를 지원하여 유인책으로 제시하고, 사업체의 인증취득을 지원하기 위한 교육/자문 활동 및 관련 기술개발을 수행하여 지속적인 제도의 성장을 모색해야 한다.

제도 성공을 위한 주요과제는 다음과 같다

1. 인증취득사업체의 사업활성화
 - 인증기업혜택, 공고/홍보 지원 등 다양하고 효과적인 지원제도를 개발하여 관광사업체의 참여를 유인
2. 사업체의 인증취득 지원
 - 공개교육, 자가진단서비스, 개선활동 자문
 - 매뉴얼개발, IT Solution 개발 등
3. 심사의 품질 및 공정성 확보
 - 우수심사원 육성, 심사원 Pool 관리, 심사원윤리
 - 심의위원회운영
4. 관광품질경영 연구개발
 - 관광품질경영론, 사업체교육프로그램, 매뉴얼개발 등
5. 인증기관과 교육기관의 업무공조가 안정적으로 정착
 - 업무협조, 정보공유, 개발참여, 교육강사의 심사참여
6. 중장기적으로 한국관광공사의 통합품질인증제도와 호환성을 유지하기 위한 노력
 - 단계적 상호/통합 인증 추진

3. 결론

IV. 향후계획 및 결론

3.3 관광품질 통합인증제도와 연계성

한국관광공사가 추진하고 있는 통합인증제도는 제주도의 특수한 환경을 고려하지 않은 인증제도이므로 중장기적으로 그 추이를 검토해 나가면서 상호인증 혹은 통합인증을 고려해 보는 것이 타당하다. 상호인증, 통합인증 시의 장단점은 다음과 같다

구분	의미	장점	단점
1. 별도 인증	<ul style="list-style-type: none"> 제주관광품질인증제도를 KTO의 인증제도와 별도로 운영 2020년까지 별도운영 필요 이후에 상호/통합 인증을 검토 	<ul style="list-style-type: none"> 제주도의 특수성을 고려한 심사기준을 유지 제주도의 정책방향을 지원 제주도내 관광품질전문가 육성 활성화 심사원(전문가그룹) 육성 	<ul style="list-style-type: none"> KTO의 홍보망 활용 곤란 예산확보, 홍보 부족
2. 상호 인증	<ul style="list-style-type: none"> 제주관광품질인증 취득 시, KTO 인증과 동일한 혜택 부여 KTO와 인증제도를 각기 운영하고 혜택은 동일 	<ul style="list-style-type: none"> 제주도의 특수성을 고려한 심사기준을 유지 제주도의 정책방향을 지원 KTO의 홍보망을 활용하여 전국적인 홍보 가능 	<ul style="list-style-type: none"> 제주관광의 이미지 확보 어려움 제주특징(인증mark) 활용 어려움
3. 통합 인증	<ul style="list-style-type: none"> KTO 통합품질인증 제도로 통합하여 운영한다. 	<ul style="list-style-type: none"> KTO의 홍보망을 활용하여 전국적인 홍보 가능 단일화된 평가모형 적용으로 관광업체 및 관광객의 혼선방지 	<ul style="list-style-type: none"> 제주발전을 위한 정책적 반영에 제약 사항이 발생여지 있음 제주특징(인증mark) 활용 불가

3. 결론

IV. 향후계획 및 결론

3.4 통합인증(KTO평가모형 적용)이 곤란

1)KTO의 심사기준 개발은 진척도가 낮으며 제주특별자치도의 특성에 맞는 교통업, 여행업, 관광지업, 관광상품/프로그램에 대한 심사기준의 개발이 아직 완성이 되어 있지 않다.

	숙박업	음식점업	교통업	여행업	관광지업	관광상품/프로그램
우수관광제도 운영여부	○	○	○	○	○	-
KTO 개발여부	○	○	-	-	-	-

2)KTO의 심사기준을 그대로 적용하기에 어려움이 있다.

- 업종별로 세분화되어 있어 환경의 변화에 따라 수시로 개정해야 하는 어려움이 존재하고 있다.
- 심사기준이 구체적으로 제시되어 있어 폐쇄적인 평가척도를 가지고 있어 탄력적 적용이 곤란하다.
- 제주관광품질인증제도는 등급제를 실시하고 있다. 등급제는 독려하고 더 향상하고자 하는 욕구를 자극할 수 있다.

3. 결론

IV. 향후계획 및 결론

3.5 통합인증(KTO평가모형 적용) 시, 선결과제

한국관광공사인증은 서비스제공 중심의 평가기준으로써 제주관광품질인증제도와 리더십, 제주특수성, 서비스운용 범주에서 차이가 있다. 이러한 차이는 통합인증제도로 가기 위해서는 선결해야 한다. 통합인증제도를 운영하기 위해서는 제주관광품질인증제도에서 지향하고 있는 관광사업체 역량 향상을 위한 리더십과 제주특수성에 대하여 한국관광공사 평가모형에는 누락되어있으므로 이를 협의하고 추가 보완해야 한다.



- KTO의 평가기준은 KTO의 평가모형과 비교하여 경영자의지 등을 제외하고 서비스제공에 대한 내용을 중심으로 평가기준이 개발됨
- 제주관광품질인증 심사기준은 리더십, 제주특수성이 추가되었으며, KTO가 평가하고 있는 부분을 포함하고 있음.

3. 결론

IV. 향후계획 및 결론

3.6 단계별 관광품질 인증제도 운영

현재 운영 중에 있는 제주우수관광사업 인증제도는 2019년부터 사업을 중지하며 2021년부터는 사업을 종료한다. 기존의 인증업체들은 전환을 유도하고 우선 인증대상으로 삼는 것이 필요하다.

제주관광품질인증제도를 정착시키기 위하여 KTO가 추진하고 있는 통합인증제도와는 별도로 운영하는 것이 필요하다. 2018년 기반구축기, 2019년 시행기, 2020년 정착기를 거치면서 제도 운영이 안정적으로 정착될 것으로 판단한다.

2021년 확산기 이후에, 한국관광공사의 관광품질통합인증제도를 검토하여 상호인증을 검토하는 것이 바람직하다.

구분	2019 (시행기)				2020 (정착기)				2021 (확산기)			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
제주 우수관광사업 체					인증심사활동 중지, 지원혜택 유지							
별도 운영					제주관광품질인증제도 시행							
상호 인증					KTO와 상호인증 협의				KTO와 상호인증 운영			
통합 인증					KTO와 통합인증 협의				통합 모형 및 제도개발			

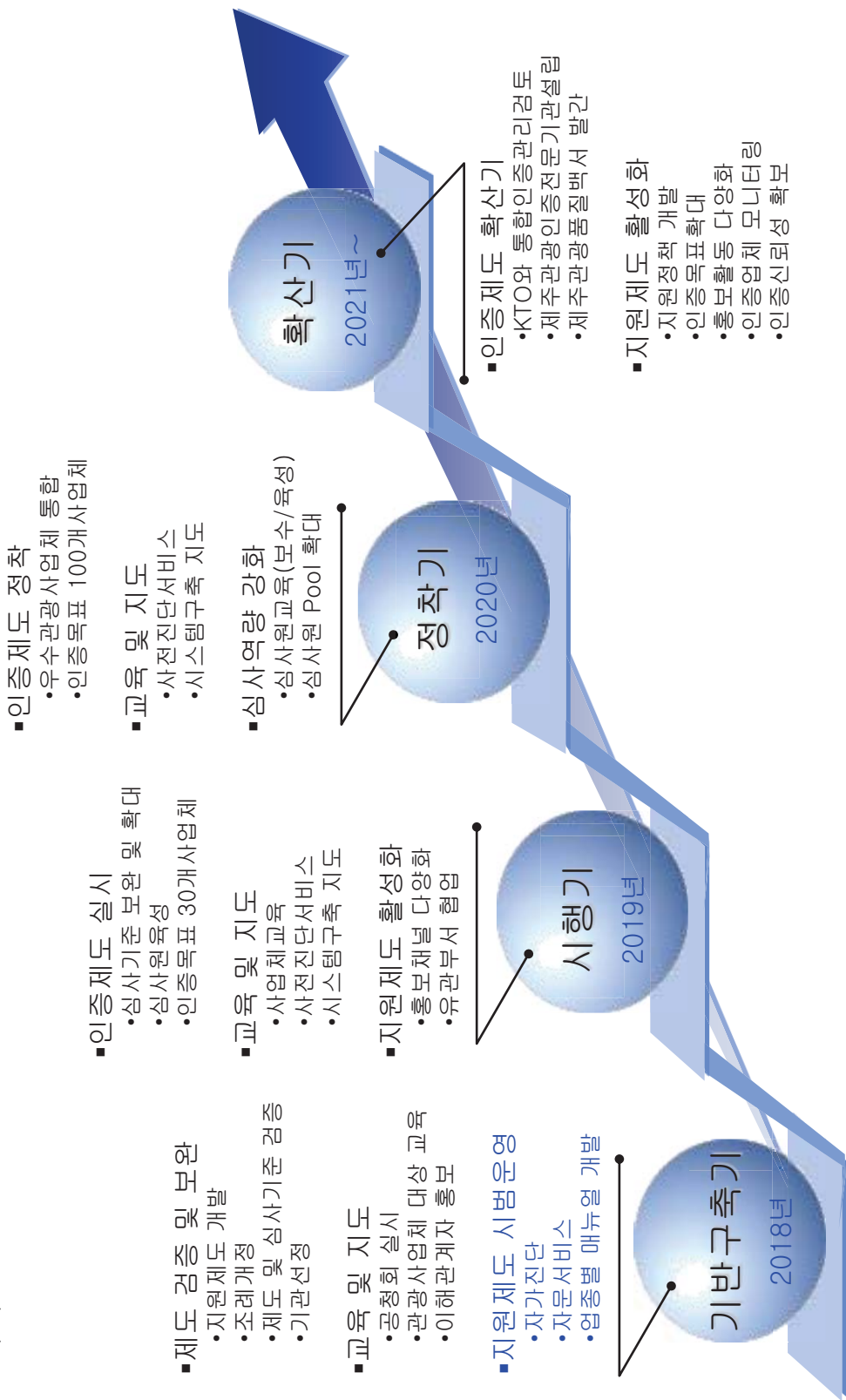
Question & Answer

1. 중장기발전계획

IV. 향후계획 및 결론

1.1 중장기 Roadmap -2

제주관광품질인증제도가 제주관광산업 발전에 기여하기 위하여, 중장기적 관점으로 제도를 활성화시키는 것이 필요하다



2. 2018년도 사업계획

IV. 향후계획 및 결론

2.1 2018년 수행과제 -2

2018년도는 제주관광품질인증제도 수행을 위한 기반구축의 해로 선정하고 심사기준, 심사원Pool을 확보하며 Infra를 확보하기 위한 제도를 개발하고 시범사업을 실시하여 제도의 신뢰성을 확보하는 데 초점이 맞춘다.

대분류	2018년도 주요사업	세부사업 수행방법
1. 제도 검증 및 보완	<ul style="list-style-type: none"> 지원제도 개발 	<ul style="list-style-type: none"> 지원제도 구체화 (관광품질 인증사업체, 인증도전사업체 지원제도) 홍보도구 개발 (인증Mark, 홈페이지, 팸플릿 등)
	<ul style="list-style-type: none"> 조례 제정 	<ul style="list-style-type: none"> KTO의 관광품질인증제도와 연계설정 주관기관, 인증기관, 교육기관 지정 및 특별자치도 부서간 사업공유
	<ul style="list-style-type: none"> 제도 및 심사기준 검증 	<ul style="list-style-type: none"> 제주특별자치도와 제주관광공사간의 제도운영 타당성 검토 6개 업종별 심사기준 타당성 순차적 검증
2. 교육 및 홍보	<ul style="list-style-type: none"> 공청회 실시 	<ul style="list-style-type: none"> 공청회와 사업설명회 실시 관광사업체, 도내 관광전문가, 도내 관련부서
	<ul style="list-style-type: none"> 관광사업체 대상 교육 	<ul style="list-style-type: none"> 2박3일간 집체교육 실시 : 숙박, 음식 체험프로그램 삼입 관광서비스품질인증제도, 심사기준, 심사준비
	<ul style="list-style-type: none"> 이해관계자 홍보 	<ul style="list-style-type: none"> 대중매체를 활용한 홍보 관광사업체 및 관광객 대상 제주관광품질인증제도 운영홍보
3. 지원제도 시범운영	<ul style="list-style-type: none"> 자가진단 	<ul style="list-style-type: none"> 자가진단을 지원, Feedback Report를 제공하여 개선활동을 유도 20개 사업체를 대상, 3MD/사업체 실시
	<ul style="list-style-type: none"> 자문서비스 	<ul style="list-style-type: none"> 진단사업체 중심으로 자문서비스 신청업체 개선활동 자문 10개 사업체를 대상, 8MD/사업체
	<ul style="list-style-type: none"> 업종별 매뉴얼 개발 	<ul style="list-style-type: none"> 관광서비스 품질향상을 위한 방법을 매뉴얼화하여 개발 관광품질경영모델에 기반한 사업체의 경영활동 방법론을 정립

2. 2018년도 사업계획

IV. 향후계획 및 결론

2.2 과제수행 일정계획 -2

2018 년도 사업은 기반구축을 위한 제도 검증, 공청회/조례 제정을 수행하고 자문서비스를 실시한다.

대분류	세분류	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	비고
1. 제도검증 및 보완	● 지원제도 개발	지원제도 구체화				홍보도구 개발								
	● 조례제정	기관선정				조례통과								
	● 제도 및 심사기준 검증			사업체 적용타당성 검토		보완								<ul style="list-style-type: none"> 업종별 2개사업체 pilot테스트
2. 교육 및 홍보	● 공청회 실시		19일											<ul style="list-style-type: none"> 제도운영 목적 제도운영/심사기준
	● 관광사업체 대상 교육							23~24일						<ul style="list-style-type: none"> 1일차: 제도운영 방향 2일차: 업종별 심사기준
	● 이해관계자 홍보									대중매체 홍보 사업체/관광객 대상 홍보				
3. 지원제도 보완	● 자가진단								진단					<ul style="list-style-type: none"> Feedback Report 제공 20사업체, 3MD/사업체
	● 자문서비스									자문서비스				<ul style="list-style-type: none"> 8MD/사업체 10사업체
	● 업종별 매뉴얼 개발												개발	<ul style="list-style-type: none"> 관광품질경영모델 기반

제주 관광품질인증 신청서

☐ 신규 ☐ 사후관리 ☐ 갱신

상호		사업자등록번호				
대표자		전화번호				
주소						
매출액(억원)		종업원수(명)				
신청분야						
선정업무 담당자	성명		직급		부서	
	전화		메일			
	Mobile			팩스		
현장 주소1 현장 주소2 현장 주소3				첨부문서 목록		

위 신청분야에 대한 제주 관광품질인증 받고자 신청서를 제출합니다.

20 년 월 일

상호
대표이사
(인)

제주관광품질 인증기관 귀하

<별지 제2호> 부적합보고서

부적합 보고서				
(신청품명:)				
신청업체명		종합	부적합 수	개선사항 수
심사일	20 년 월 일 ~ 20 년 월 일			
심사장소				
부적합유형	부적합 사항			
현장심사 의견	심사원1		심사원2	
<div>회사명</div> <div>귀중</div> <div>제주 관광품질인증 심사 결과입니다.</div> <div>20 년 월 일</div> <div>제주 관광품질인증 심사팀</div> <div>(인)</div>				

<별지 제3호> 부적합대책보고서

부적합대책 보고서					
신청업체명		종합 판정	적합	부적합	
신청업체 주소					
<u>담당자</u>		Mobile		Mail	
부적합 List		부적합대책 List			
부적합대책심사 종합의견	심사팀장			심사원	
<p>제주 관광공사 귀하</p> <p style="text-align: center;">부적합대책보고서를 제출합니다.</p> <p style="text-align: center;">20 년 월 일</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> 신청업체명 대표이사 </div> <p>붙임List :</p>					

※ 색이 있는 셀은 심사원이 작성하는 공간입니다.

<별지 제4호> 심사보고서

심사보고서					
1. 업체현황					
상호			업종명		
대표자			분류명		
업체 주소					
인원수			매출액(년/억)		
대표전화번호			팩스번호		
관광품질인증 대상					
2. 현장심사 주요 수검인원					
성명	직급	담당업무	E-mail	전화번호	
심사등급 및 점수			심사일		
심사팀장			심사원		
심사원			심사원		
종합판정					

선정번호 제 호

제주관광품질인증서

상 호 :

대 표 자 :

사업자등록번호 :

선정내용

순번	인증 분야	선정 등급	유효기간
1		Premium	~
2		Excellent	~
3		Good	~

귀 사는 제주 관광품질인증 업체로 선정되었기에 본 증서를 드립니다.

20 년 월 일

제주특별자치도지사



제주관광품질인증제 인식 조사

2017.08.10

KSA 한국표준협회

No part of this publication may be circulated, quoted, or reproduced for distribution outside the client organization without prior written approval from KSA

KSA
KOREAN
STANDARDS
ASSOCIATION

목차



I	조사개요	
II	조사결과 요약	
III	관광산업 관련 전문가/소비자 대상 정성조사 결과	
IV	도내 관광업체 대상 정량조사 결과	
V	Appendix : 정성조사(IDI) 내 정량조사 결과 요약	

I. 조사 개요



1. 조사 목적
2. 조사 설계
3. 참석자 프로필
4. 참고 자료

1. 조사 목적



본 조사는 제주도 관광객 수 1,000만명 시대를 맞이하여 제주 관광의 질적 발전을 위한 관광품질관리 차원인 '관광품질인증사업'의 바람직한 시행 방안 마련을 위한 기초자료를 수집하는데 목적이 있음

Key Objectives

01 제주도 관광에 대한 인식 점검

02 제주도 관광 산업의 현 실태 및 관리 정책에
대함에 대한 의견 수렴

03 『제주우수관광사업체』 운영 및 성과에
대한 평가

04 향후 시행 될 '관광품질인증사업'에 대한 니즈 파악

'관광품질인증사업'의
효율적 운영을 위한 방안 마련

2. 조사 설계

	정량조사 (Quantitative Approach)	정성조사 (Qualitative Approach)
조사 대상	<ul style="list-style-type: none"> 제주도 내 관광 산업 관련 사업체 담당자 	<ul style="list-style-type: none"> 관광산업 관련 전문가 및 소비자 대표
자료수집방법	<ul style="list-style-type: none"> 구조화된 설문지를 이용한 전화조사 	<ul style="list-style-type: none"> 심층 인터뷰 (IDI : In-Depth Interview)
조사 지역	<ul style="list-style-type: none"> 제주도 	<ul style="list-style-type: none"> 제주도, 서울/경기
조사 표본대상	<ul style="list-style-type: none"> 총 100개 업체 <ul style="list-style-type: none"> - 제주우수관광사업체 인증 업체 52표본, 비인증 업체 48표본 	<ul style="list-style-type: none"> 총 11명 <ul style="list-style-type: none"> - 전문가 대표 7명, 소비자 대표 4명
표본 추출 방법	<ul style="list-style-type: none"> 리스트에 의거한 추출 	<ul style="list-style-type: none"> 대상자 선정 질문지를 통한 참석자 섭외
조사 기간	<ul style="list-style-type: none"> 2017년 7월 17일~21일 	<ul style="list-style-type: none"> 2017년 7월 7일~25일



3. 참석자 프로파일

도내 관광업체 대상 전화조사			
구분	전체 응답자		
	사례수(명)	비율(%)	
우수관광사업체 여부	전체	(100)	100.0
	인증업체	(52)	52.0
	비인증업체	(48)	48.0
업종	관광지	(25)	25.0
	교통	(11)	11.0
	숙박	(23)	23.0
	여행업	(20)	20.0
	음식	(13)	13.0
	쇼핑	(3)	3.0
	레저	(3)	3.0
	골프장	(2)	2.0
	1회	(13)	25.0
	2회	(11)	21.2
우수관광사업체 선정 횟수	3회	(8)	15.4
	4회	(3)	5.8
	5회 이상	(17)	32.7
	20대	(9)	9.0
	30대	(29)	29.0
담당자 연령	40대	(30)	30.0
	50대	(25)	25.0
	60대 이상	(7)	7.0

관광산업 관련 전문가/소비자 대상 IDI			
조사대상			이름
학계	제주지역 대학교 관광학과 관련 교수님		강OO 교수
	제주지역 대학교 관광관련 학회		성OO 원장
	한국문화관광학회/한국관광연구학회 소속		심OO 교수
전문가 대표	제주도 인증관련 부서장/담당자		고OO 주무관
	경기관광공사 국내마케팅팀		이OO 차장
관광업계	OO투어 국내사업부 담당자		김OO 본부장
	OO관광 국내사업부 담당자		이OO 부장
여행작가	제주여행책 저자		장OO 작가
	여행잡지 OO 편집팀(기획자)		고OO 대표
소비자 대표	기자	OO일보 기자	손OO 기자
	파워블로거	제주관광전문 파워블로거	조OO 블로거

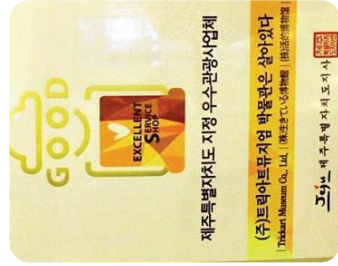
4. 참고자료

● 우수관광사업체

- 제주특별자치도에서는 관광사업체의 품질향상과 서비스 개선을 위하여 2008년도부터 우수관광사업체 지정제도를 운영
 - 우수관광사업체로 지정되면 지정서와 인증패를 수여
 - 관광정보시스템과 유관기관 홈페이지, SNS, 리플릿, 지도 등 홍보물을 통한 홍보 인센티브도 제공

▪ 지정 대상

- 영업신고 후 1년 이상 된 제주특별자치도에 본점을 둔 업체로
관광객 대상 서비스를 제공하는 업체
 - 관광지, 교통, 숙박, 여행업, 음식



● 기타 인증제도

<숙박>



<음식>



<쇼핑, 여행>



Ⅱ. 조사 결과 요약



1. 정성조사 결과 요약
2. 정량조사 결과 요약

1. 정성조사 결과 요약

제주관광 품질평가	<p>☑️ 관광지의 '시설환경/위생상태', '서비스 품질'은 관광 품질을 결정 짓는 중요한 요인임</p> <p>☑️ 분야 별 품질 평가</p> <ul style="list-style-type: none"> • 숙박시설(호텔, 호텔 외 시설 포함): 일류호텔 서비스는 최상급이며, 독채펜션, 풀빌라 등 고급 숙박시설의 서비스도 우수함 소규모 게스트하우스, 민박도 소박한 재미를 느낄 수 있는 제주도만의 문화 • "GOOD" • 관광지: 천혜의 자연 경관은 최상의 관광지 • 교통환경: 렌터카 업체는 많으나 업체 간 출혈경쟁으로 비용이 낮아져 서비스 수준도 저하됨 대중교통 이용 시 매우 불편한 수준의 교통 체계 • "BAD" • 여행사/여행상품: 가이드, 운전기사 등 인적자원의 서비스 인식은 개선되어야 함 외국인 대상 여행상품은 소풍 위주로, 재방문 욕구를 불러오지 않음
현재 제주 관광산업 평가	<p>☑️ 전문가: "규모는 과잉, 서비스 품질은 정체, 수익 구조는 위기"</p> <ul style="list-style-type: none"> - 오랜 주요 관광지의 기능을 하며 다수의 노하우를 보유 - 폐키지 여행객의 감소로 다양한 분야의 업종에서 수익이 창출되지 않음 - 중국인 관광객에 대한 의존도가 매우 높아 쉽게 타격 입음 <p>☑️ 소비자: 제주도과 무관한 체험관, 유흥시설 등의 무분별한 개발로 제주도의 색깔을 잃어감</p>
관광품질 관리 정책 평가	<p>☑️ 제주 관광 질적 발전을 위한 정책 중 관광지의 콘텐츠를 강화하는 '관광산업 육성계획 수립 및 시행'과 우수한 관광 콘텐츠 아이디어에 신속하고 적극적인 투자가 이루어지는 '관광 인프라 확충을 위한 투자'가 중요함</p> <p>☑️ 개선이 필요한 부분은, 관광산업 인적자원에 대한 '관광 전문교육 및 자격관리'</p> <ul style="list-style-type: none"> - 전문가는 수익만을 위한 '무분별한 개발'을 지양하고, '관광 동업자와의 원만한 관계 유지'하는 등의 '관광 수용태세'가 개선되어야 한다는 의견임

1. 정성조사 결과 요약

제주 우수관광 사업체 평가

☑ 『제주우수관광사업체』 인지도 매우 낮음

☑ 개선이 필요한 문제점 :

- 1) 소비자 정보 제공 부족 : 제도 자체에 대한 낮은 인지도로 '신뢰할만한 정보'로 인지하지 않음
- 2) 신뢰도 및 실효성 부족 : 공감할 수 없는 평가기준, 인증제도 중복 등의 복합적 이유로 인한 실효성 부족
- 3) 사후관리 부족 : 인증 후 홍보, 서비스 품질 유지 여부 점검 등 사후관리 없음
- 4) 인증 및 등급제 중복 : 다양한 인증제도로 희소성이 없어짐
- 5) 불명확한 평가 기준 : 소비자가 납득할 수 있는 선정 이유 제시되지 않음

관광품질 인증제도 니즈

☑ 인증제도에 대한 문제점이 많음에도 인증제도는 꼭 필요하다는 의견
- '업체간 경쟁을 통한 서비스 품질 동반 상승', '관광산업의 지표로 자리매김', '방문 고객에게 양질의 정보 제공' 등 긍정적 효과에 대한 기대가 높으나, 효과적 운영에 대한 인식은 회의적

☑ 시행 시 고려되어야 할 제주도의 특수성

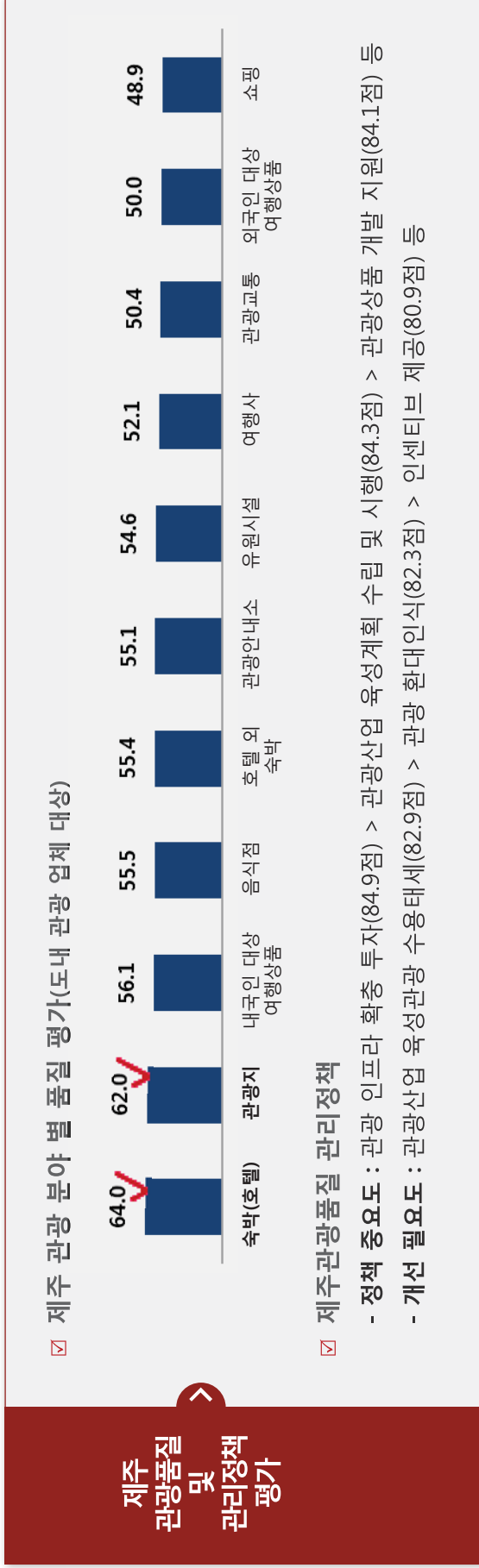
- 제주도의 지리적 특성으로 '특이한 자연환경', '토속문화' 등의 특수성을 갖고 있으나, 최근 들어 육지인의 유입이 많아지며 토속성은 옹어지고 육지 문화와 융화가 이루어지고 있음

☑ 도입 필요 분야 :

- 1) 음식점 : '음식 맛' 보다는 토속음식점에 대한 보증, 원산지에 대한 인증 등 객관적 차원의 인증을 기대
- 2) 여행사 : 인적자원(가이드, 운전기사 등)에 대한 검증을 통해 양질의 서비스 제공

☑ 선호하는 인센티브 : '경제적 혜택'은 업체의 유입을 유인할 수 있는 매력적 요인이며, '홍보 및 마케팅 지원'은 인증제의 효율적 운영과 장기적으로 제도가 자리매김하기 위해 필수적인 요인

2. 정량조사 결과 요약



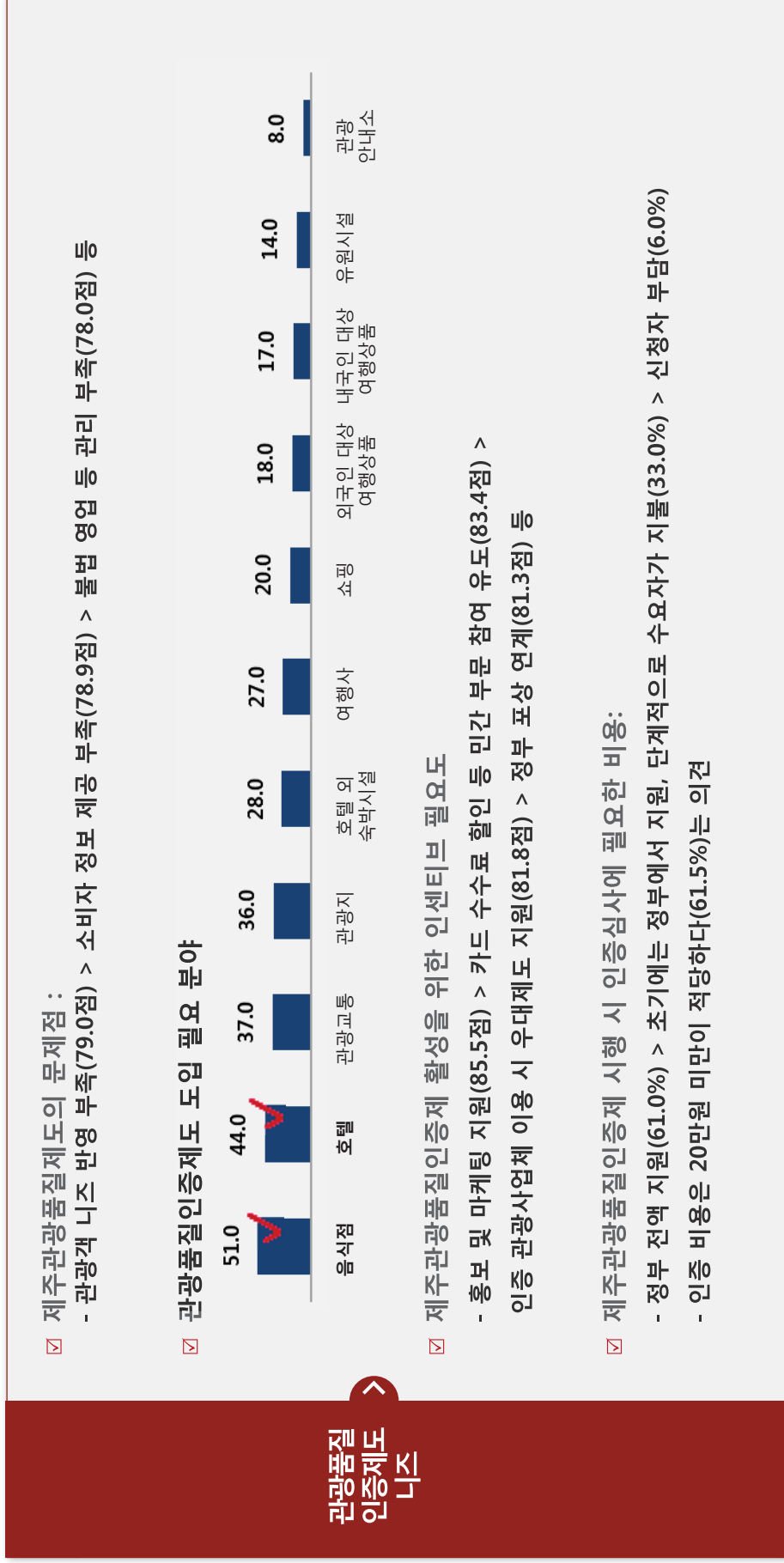
제주 우수관광 사업체 평가

	전체	인증업체	비인증업체
(100점 환산 점수)			
필요도	76.8점	85.8점	64.2점
향후 갱신의향 (인증업체)	89.2점	89.3점	-
인지 정도	54.5점	68.3점	39.6점
효율성	54.5점	61.8점	44.3점
만족도	57.9점	65.4점	47.3점

인증제도에 대한 필요성 및 향후 갱신의향 정도는 높음

그러나 인지수준 및 현 제도의 효율성, 만족도는 떨어져 결과적으로 인증제도의 개선은 필수 요건임

2. 정량조사 결과 요약



Ⅲ. 관광산업 관련 전문가/소비자 대상 정성조사 결과

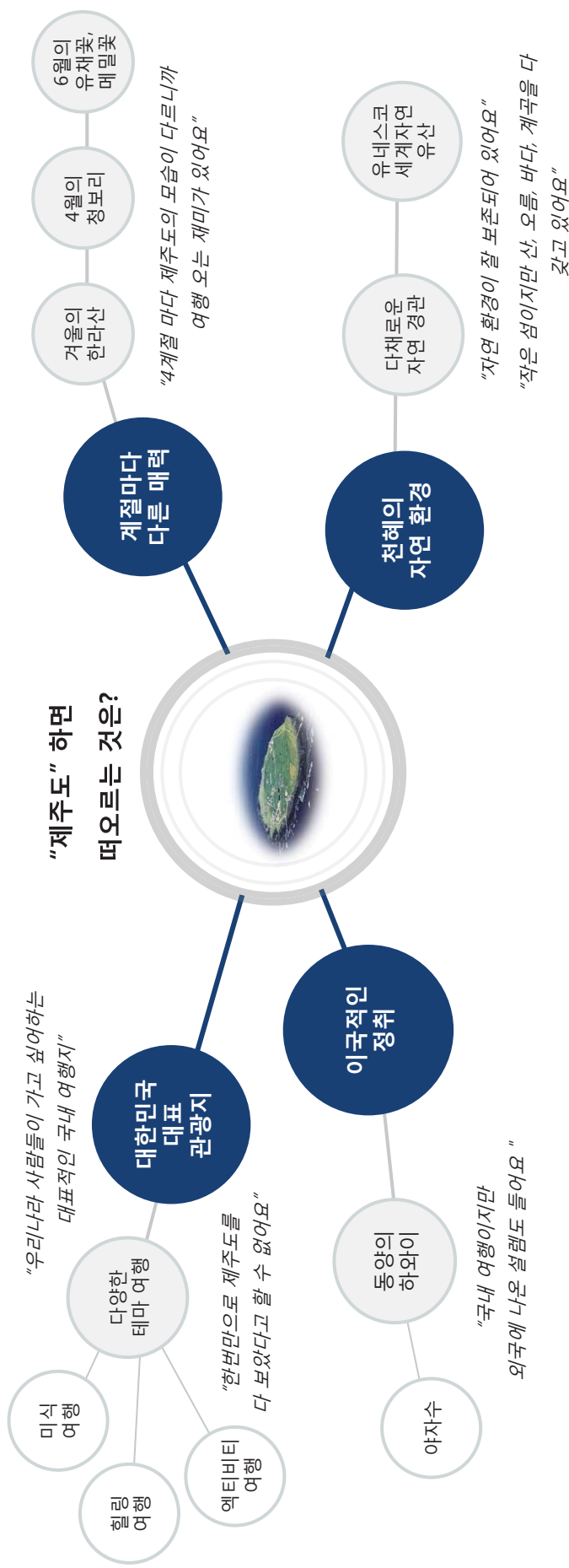


1. 제주 관광 인식 및 품질 평가
2. 제주 관광 사업 및 관리정책 평가
3. 現 제주관광품질인증제도 평가
4. 관광품질인증제도 시행방안에 대한 니즈

1. 제주 관광 인식 및 품질 평가

1-1. 제주 관광 연상 이미지

- '제주 관광' 하면 국내여행의 편리함을 가졌지만 이국적인 정취를 느낄 수 있는 대한민국의 대표 관광지라는 이미지가 대표적임
- 또한, '천혜의 자연 환경'으로 계절마다 다양한 모습을 보여주는 매력적인 관광지로 인식하고 있음



1. 제주 관광 인식 및 품질 평가

1-2. 제주도 여행 Trend

- 최근 제주도 여행의 Trend를 살펴보면, YOLO(You Only Live Once)를 실천하며 느긋하게 본인의 여행 스타일을 즐기는 관광객이 많아짐
- 또한 제주도 고유의 토속적인 문화를 찾기 보다 '제주도의 정취와 서울의 트렌디함'을 담은 장소가 인기를 끌고 있음
- 그 외에도 '스토리텔링'이 담긴 여행, 예쁜 '포토존' 등이 인기임

최근 제주도 여행의 Trend는?

YOLO족

- 나홀로 여행
"요새 보면 혼자 여행 오는 분들이 눈에 자주 띄어요"
- 보름, 1달 등 장기간 체류하며 **느긋한 여행**을 즐김
"바닷가에서 책 한 권도 읽고 비자림에서 숲길 산책도 하고..."

'제주도의 정취'를 담은 젊은 취향의 장소 인기

- '**제주도의 정취+서울의 트렌디함**'을 모두 갖춘 젊은 취향의 카페, 음식점이 인기
"제주에서 나는 보말이나 뽕소라 등을 이용한 이탈리안 메뉴, 구좌 당근 케이크 등 요새 젊은 사람들 입맛에 맞는 메뉴가 인기예요"
"주로 서울에서 내려온 분들이 운영하죠"
- 그에 따라 단체관광객 주 대상으로 하는 대규모 식당은 기피

스토리텔링

- **인문학에 대한 관심이 증대**함에 따라(ex. 알쓸신잡), 단순한 구경이 아닌, **그 안에 담긴 Story**를 알고 싶어함

포토존

- 사진을 찍도록 **포토존**을 많이 만들어 놓은 장소 인기
- 카멜리아힐, 후애리 등
- 제주도 웨딩스냅, 셀프웨딩사진 등도 인기

SNS, 언론매체 등 나온 인기 장소에 몰림 현상

- 인스타그램 등 SNS에서 뜨는 장소 인기
- '수요미식회', '원나잇푸드트립' 등 TV에 노출된 음식점의 인기 상승

1. 제주 관광 인식 및 품질 평가

1-3. 관광품질을 결정 짓는 요인

- 관광품질을 결정 짓는 요인 중 '시설환경/위생상태', '서비스'가 중요 요인으로 나타남
- 관광지의 시설물 환경 품질과 서비스 수준이 높아짐에 따라 그에 대한 기대 수준 역시 높아지고 있음

시설 환경/위생상태	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 여행지에서서는 최고 컨디션의 시설과 환경을 원함 ▪ 쾌적하고 청결한 환경은 필수적 요소 	😊	"시설 및 위생상태에 대해 대체적으로 만족"
서비스	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 관광지에서는 서비스에 대한 기대 수준이 높기 때문에, 작은 불친절도 더 큰 불만을 초래할 수 있음 	😞	"업종, 업체 간 서비스의 격차가 큼" "80년대 마인드, 타지인 차별의식이 있음"
안전관리	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 관광지에서 안전관리가 미흡할 시 여파가 더 크기 때문에 더욱 철저한 관리가 필요 	😞	"제주도 관광버스 사고로 인한 안전 불신"
이용요금	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 관광지이기 때문에 어느 정도 비싼 요금도 용인하는 편 "돈 낸 만큼 서비스 받으면 OK" 	😞	"제주도는 관광 요금, 식비 등이 비싸다고 인식됨" "실제 일부 사업체에서는 과도하게 가격을 책정"
지역사회 공헌도	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 관광객으로서 관심 있는 요인이 아님 		

1. 제주 관광 인식 및 품질 평가

1-4. 제주 관광 품질 분야별 평가(계속)

- 제주도의 관광 품질 분야 중 숙박시설(호텔, 호텔 외 시설 포함)에 대한 만족 수준이 가장 높음
 - 일류호텔 외에도 독채펜션, 풀빌라 등 고급스러운 숙박 시설이 다양하다는 평임
- 또한 관광지에 대한 만족 수준 역시 높은 편으로 제주도의 자연 환경은 그 자체로도 훌륭한 관광지라고 인식하고 있음

관광품질 수준 (100점 환산 점수)		공정적 의견	부정적 의견
호텔	75.0점	<ul style="list-style-type: none"> 롯데호텔, 신라호텔 등 일류호텔의 서비스 수준은 매우 높은 수준 호텔 외 독채펜션, 풀빌라 등 고가의 숙박 시설이 다양하게 선택 가능하며 서비스 수준도 매우 높음 [소비자 의견] 게스트하우스, 민박은 저렴한 가격에 제주도의 소박한 정취와 재미를 느낄 수 있어 젊은 여행객의 만족 수준이 높음 	<ul style="list-style-type: none"> 노후된 숙박시설은 시설 시설과의 격차가 커지며, 고객이 감소함 호텔 외 고급 독채펜션, 풀빌라 등은 너무 고가라서 가격에 거품이 있다고 인식함
호텔 외 숙박	63.6점	<ul style="list-style-type: none"> 천체의 자연 환경 자체가 주된 관광지로 어떠한 여행 콘텐츠 보다 강력함 "제주도 자연 환경은 우리나라에서 독보적이지요" 	<ul style="list-style-type: none"> 화산지형, 습지 등 흔히 볼 수 없는 자연 경관이 많지만 그에 대한 설명과 스토리텔링이 부족
관광지	58.8점	<ul style="list-style-type: none"> 음식 맛은 만족스러운 수준 	<ul style="list-style-type: none"> 음식 가격이 높음 - 육지에서 식자재를 공수해오므로 어쩔 수 없는 부분이나, 관광객은 이를 알지 못함
음식점	55.0점		
유원시설	53.8점		<ul style="list-style-type: none"> 유원시설은 취약 "유원시설이라고 할만한 건 아직은 없어요"

—■— : 소비자 ○ : 전문가

1. 제주 관광 인식 및 품질 평가

1-4. 제주 관광 품질 분야별 평가

- 반면, 관광 안내소, 내국인 대상 여행상품 등은 제 역할을 하지 못한다는 등 미흡한 평을 받음
- 교통 관광의 경우 전문가는 렌터카 시스템이 잘 되어 있다는 평이지만 소비자의 경우 렌터카 외 대중교통의 이용이 심각하게 불편하다고 언급해 차이를 보임

관광품질 수준 (100점 환산 점수)		긍정적 의견	부정적 의견
관광 안내소	47.5점		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 활성화되지 못하고 제 역할을 하지 못함 ▪ 홍보가 되지 않아 관광객이 알지 못함
내국인 대상 여행 상품	45.8점		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 여행 정보를 얻기 쉬우며 언어적 불편함이 없으니 내국인 대상 여행상품은 무의미
쇼핑	43.8점	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 쇼핑은 면세점에서 대부분 이루어짐 ▪ 동문시장, 올레시장 등 전통시장도 활성화 	
교통 관광	36.3점	<ul style="list-style-type: none"> ▪ [전문가 의견] 렌터카 이용이 쉬우며 저렴함 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ [소비자 의견] 버스 등 대중교통은 이용이 불가능한 수준 "운전 못하는 분들이 생각보다 굉장히 많이 오시거든요." ▪ 렌터카의 출혈경쟁으로 서비스 수준이 낮아지고 있음
여행사	34.7점		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 인적자원(가이드, 운전기사) 서비스 수준이 낮음 ▪ 외국어 구사 능력이 매우 낮음
외국인 여행 상품	33.3점	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 동문시장, 한라산 소주 등 외국인이 좋아할만한 로컬 요소가 많음 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 제주도는 패키지가 아니면 어렵다는 인식 ▪ 패키지 여행도 관광보다는 쇼핑에 치우쳐져 있음

—■— : 소비자 —○— : 전문가

2. 제주 관광 사업 및 관리정책 평가

2-1. 제주 관광 사업의 현 실태

- 제주 관광 사업에 대해 전문가는 '규모는 과잉되나 서비스 품질은 정체되며 수익구조는 위기'라는 부정적 의견에 입을 모음
 - 패키지 여행의 감소로 수익이 줄어들고, 중국인 관광객 의존도가 높아 구조로 한-중 관계에 영향을 받는 구조가 문제라 인식
- 반면 소비자는 업종, 업체에 따른 서비스의 품질 편차가 큰 점을 문제로 삼았고 제주도의 색을 잃어가는 무분별한 개발 등에 부정적인 인식을 가지고 있는 것으로 나타남

부정적	전문가 대표	소비자 대표
<div data-bbox="655 1780 730 1993">부정적</div>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 규모는 과잉, 서비스 품질은 정체, 수익구조는 위기 <ul style="list-style-type: none"> - 가이드, 운전기사 등의 인적자원이 소모되는 패키지 여행의 규모가 작아지는 대신 자유여행객의 규모가 늘어나며 지출이 숙박, 음식점으로 국한되는 상황 “올레길 걷다가 게스트하우스에서 잠만 자는 식이면 쓰는 돈은 거의 없어요” - 유료 관광지는 거치지 않는 관광객이 많음 ▪ 중국인 관광객에게 의존하는 수익구조 <ul style="list-style-type: none"> - 최근 한한령과 동시에 끊긴 중국 관광객으로 인해 큰 타격 - 수익이 줄어들어 따라 서비스 수준은 떨어지고 국내 여행객이 피해를 입게 되는 상황 - 중국인 외 타 외국인 관광객의 유입을 늘려야 하는 것이 숙제 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 서비스 수준의 편차가 큼 <ul style="list-style-type: none"> - 소비자의 니즈를 따라가느냐, 정체되어 있느냐에 따라 ▪ 제주도와는 무관한 체험관, 상점, 유흥시설들이 생겨남으로 제주도 고유의 색깔을 해침 <ul style="list-style-type: none"> - 관광지를 지음으로 인해 자연경관을 해침
	<div data-bbox="1136 1780 1217 1993">긍정적</div>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 다양한 테마의 여행 행태가 생겨남 ▪ 새로운 제주의 모습이 생겨남 <ul style="list-style-type: none"> - 플리마켓 등 젊은 분위기가 살아남 - 제주의 자연환경을 살리는 새로운 콘텐츠의 관광지 생김 ex. 카밀리아힐, 메밀밭, 청보리 등 사진 SPOT 등

2. 제주 관광 사업 및 관리정책 평가

2-2. 제주 관광품질 관리정책 별 중요도 인식

- 제주 관광의 질적 발전을 위한 품질 관리 정책 중 관광지의 콘텐츠를 강화하는 '관광산업 육성계획 수립 및 시행'이 중요하며, '우수한 관광 콘텐츠 아이디어'에 신속하고 적극적인 투자가 진행되도록 '관광 인프라 확충을 위한 투자' 또한 중요하다고 언급함

	관광산업 육성계획 수립 및 시행	관광 인프라 확충을 위한 투자	관광 서비스 경쟁력 제고 유도	관광상품 개발 지원	관광품질 인증제 통합 및 정보 제공 강화
개선필요도 (100점 환산 점수)					
전문가	87.5점 1위	77.1점	83.9점 2위	83.9점 2위	80.4점
소비자	90.6점 1위	81.3점	68.8점	65.6점	62.5점
평가내용	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관광지는 콘텐츠 경쟁 ■ 양질의 관광사업을 육성하는 것이 중요 <ul style="list-style-type: none"> - 관광객과 도민과의 상생 - 자연 환경 보호가 최우선인 육성 - 중국인 외국인 의존을 덜 수 있는 균형 있는 계획 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 인프라 확충에 기준 필요 <ul style="list-style-type: none"> - 어느 정도 수준까지 확장하여 관광객을 수용할 것인지 ■ 우수한 관광산업 아이디어에는 적극적 지원 ■ 인적 인프라도 확충과 투자가 필요 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 객관적 평가가 가능한 서비스 품질 외 고객과의 정서적인 교감 등의 중요성이 대두됨 ■ 제주도만의 특이한 말투, 정서가 익숙하지 않아 생기는 불만이 있음 "제주도 사람들 말투가 정말 투박하거든요.. 불편하게 느낄 수 있어요" 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 제주도 방문 빈도가 높아지며 새로운 관광지에 대한 니즈가 높아짐 ■ 기존 운영 프로그램은 신선함이 없고 루틴함 <ul style="list-style-type: none"> - 소규모 단체 또는 개인의 관광 상품이 질적으로 우수한 추세 - 이들 마인드와 참신함을 벤치마킹(ex. 찰스투어) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관광 산업 체계를 굳건히 하기 위해서는 인증제도 필수적 ■ 공신력 있고 신뢰할만한 뚜렷한 인증제도 마련이 급선무 "모든 업체가 인증 받기 희망하고 노력하는 제도가 먼저 되어야지요"

2. 제주 관광 사업 및 관리정책 평가

2-3. 제주 관광품질 관리정책 개선 사항

- 관광품질 관리정책 중 관광산업에 종사하는 인적자원에 대한 '관광 전문교육 및 자격관리'가 개선되어야 한다는 응답이 높음
- 한편, 전문가의 경우 '관광 수용태세'가 개선되어야 한다는 의견이며, 세부적으로는 수익만을 위한 '무분별한 개발'을 지양하고, '관광 동업자와의 원만한 관계 유지'를 위한 노력이 필요하다고 응답함

	관광 전문교육 및 자격관리	관광 수용태세 개선	관광 환대인식 개선	관광품질 인증제도 관리/운영 체계
개선필요도 (100점 환산 점수)				
전문가	82.1점 2위	83.9점 1위	80.4점	75.0점
소비자	90.6점 1위	70.8점	56.3점	66.7점
	<ul style="list-style-type: none">■ 여행 가이드, 관광지 안내요원은 철저한 자격관리 필요■ 지식전 교육<ul style="list-style-type: none">- 자격 획득을 위한 일시적 교육은 의미 없음- 서비스 마인드 고취를 위한 교육 지속 필요	<ul style="list-style-type: none">■ 자연을 해치는 무분별한 개발 사업은 지양<ul style="list-style-type: none">■ 관광 동업자와 원만한 파트너쉽 유지- 갑의 마인드를 버려야 함	<ul style="list-style-type: none">■ 아직 남아 있는 타지인에 대한 배척 인식 지양<ul style="list-style-type: none">- 육지 사람, 외국인 등■ 관광업 외 종사자의 관광객에 대한 불만 인식 개선 필요함<ul style="list-style-type: none">- 성수기 늘어나는 교통체증, 주변소음 등 불편사항이 관광객에 대한 부정적 인식으로 자리잡음	<ul style="list-style-type: none">■ 현재의 인증제도는 실효성 없음■ 홍보, 교육 등 사후관리가 철저히 이루어지도록 개선 필요

2. 제주 관광 사업 및 관리정책 평가

2-4. 관광품질 향상을 위한 사례

- 스토리텔링이 있는 테마 여행 : 부산 원도심투어

“부산 가면 지자체에서 ‘부산 원도심투어’라고 해서 부산에 있는 여러 가지 여행지 중에서 한가지 테마로 묶을 수 있는 곳들을 엮어서 루트를 짰 다음에 스토리텔링 하시는 해설가 분이 동행하는 투어가 있어요. 단순 가이드 같지만 그 지역 역사를 잘 알고 있는 분들이 소소한 이야기도 해주시고.. 안내 보다는 이야기에 초점이 맞춰져 있는거죠. 요새 사람들이 관심 많은 스토리텔링이 가능한 그런 여행 상품을 만들어서 하고 있거든요. 제주도는 그런 게 없고 물론 제주도는 자연이 너무 예쁘고 바다가 너무 예쁘고 그런 거는 알지만 그 중에서도 재미 있는 스토리텔링이 가능한 여행지들이 많이 있거든요. 그런 곳을 잘 활용하여 좋은 프로그램을 육성하고.. 그런 노력이 있었으면 좋겠어요.”

- 열악한 교통 환경을 서비스로 개선 : 일본 크루즈 입국수속 서비스

“크루즈를 타고 일본을 가면 2,3천명이 한꺼번에 하선을 해야 하면 입국수속이 엄청나게 걸릴거예요. 그런데 그런 불편함을 줄여주려고 입국수속 직원들이 2~3시간 걸려서 배를 타고 미리 나오거든요. 그래서 배를 파일럿 스테이션에서 옮겨 타고 다시 돌아오는 2~3시간 동안에 선상수속을 다 해서 딱 도착 하면 바로 하선할 수 있게 해줘요. 제주도가 이런 경우는 없지만 제주도 대중 교통 정책 환경이 워낙 나빠졌으니 교통 정책 측면에서 한번 생각해봐야 할 문제라고 봐요. 여건이 안되니 어쩔 수 없다는 태도가 아니라 인력을 써서라도 서비스 정신으로 불편을 개선해주는 거죠. 그러면서 웃으면서 맞이해주고.. 그러면 관광객 입장에서도 조금 불편하더라도 ‘제주도는 버스 타고 절대 못 다녀’ 이런 말은 안 나올 거예요.”

- 자연환경 보존이 최우선 : 미국 국립공원

“미국이 만든 최고의 발명품은 국립공원이라는 말이 있어요. 미국의 국립공원 지금도 신불이 나고 일주일 지나야 꺼져요. 인위적으로 끄지 않기 때문이거든요. 타고 남은 잔해들을 치우지도 않아요. 그것 또한 자연의 일부라는 거죠. 우리나라는 국립공원 21개나 있어요. 그런데 케이블카 다내고 계절마다 관광객은 넘쳐나고.. 보존이 우선인 그런 환경은 아니라는 거죠. 스위스의 융프라우, 체르마트 모두 케이블카는 있지만 철저히 관광지이지 국립고원은 아니에요. 거기는 미국 국립공원보다 더 들어가기 힘들어요. 그 정도로 자연 환경 보호에 대한 원칙과 철학이 있는 거죠. 제주도도 이젠 그런 철저한 인식이 필요해요. 나중에 후회하지 않으려면..”

3. 現 제주관광품질인증제도 평가

3-1. 제주우수관광사업체 인지도 및 인식

- 현재 운영되는 제주우수관광사업체에 대해 전문가 집단이 들어본 적 있는 정도, 소비자 대표는 처음 들어보았다는 반응으로 매우 낮은 인지도로 나타남
- 제도에 대한 홍보가 부족하며 유사 제도와와의 차별성도 부족하기 때문에, 인증 사업체의 고객 창출로 이어지지 않는 등 실효성이 없는 제도로 인식함



3. 現 제주관광품질인증제도 평가

3-2. 제주관광품질제도 (現 제주우수관광사업체)의 문제점

- 제주도의 관광품질제도에 대해 '소비자에 정보 제공이 부족'한 점을 가장 큰 문제점으로 꼽음
 - 소비자 입장에서 '좋은 정보'로 여겨지지 않기 때문에 신뢰가 쌓이지 않아 방문으로 이어지지 않음
- '신뢰도 및 실효성 부족'은 총체적 문제로 '사후관리 부족', '타 등급제와 중복', '불명확한 평가 기준'이 원인이 됨



4. 관광품질인증제도 시행방안에 대한 니즈

4-1. 관광품질인증제도의 필요성 여부

- 관광품질인증제도에 대한 문제점이 많음에도 인증제도는 필요하다는 의견이 다수임
- 인증제도의 긍정적 효과에 대한 기대가 높기 때문에 인증제 자체에 대한 필요성은 인식하고 있으나, 효과적 운영에 대한 기대 수준은 낮아 이에 대한 개선이 필요함



4. 관광품질인증제도 시행방안에 대한 니즈

4-2. 관광품질인증제도 도입 필요 관광분야(계속)

- 관광품질인증제도의 도입이 필요한 관광 분야로는 음식점, 여행사 응답이 다수 나타남
- 음식점은 제도 도입 시 '홍보성이 배제된 지자체 공인'이라는 정보를 제공할 수 있다는 장점이 언급되었고, 여행사는 '인적자원의 검증' 차원에서 효과적일 것이라는 의견이 언급됨

관광품질인증제도 적용이 반드시 필요한 분야는?

필요 1순위 음식점

100점 환산 점수 83.0점
(전문가 : 75.0점 / 소비자 : 96.9점)

- 1) 음식점의 업체 수도 많고 정보도 많아 관광객이 선택하기 가장 어려운 분야임
- 2) '홍보성이 배제된 지자체의 인증'이라는 점이 매리트로 작용
"TV 프로그램 블로그도 돈 받고 쓴 건지 알 수가 없잖아요..
말만 믿고 갔다가 이상했던 적도 있고"
- 3) '맛' 보다는 토속음식점 대한 보증, 원산지 인증 등의 객관적 차원에서의 인증은 효과적일 것
- '음식 맛'은 주관적인 요소로 인증이 애매함
"제주산 갈치인 줄 알았지만 아닌 경우도 많거든요"

필요 2순위 여행사

100점 환산 점수 82.5점
(전문가 : 83.3점 / 소비자 : 81.3점)

- 1) 검증된 인적자원(가이드, 운전기사)의 인증이 가능하다면
관광객에게 좋은 정보가 될 것임
- 여행 시 가이드, 운전기사 등에 의해 여행 컨디션과 제주도에 대한 인상이 달라질 수 있음
"사람을 만나는 것이니까 믿을만한 사람이라면 좋겠조"
- 2) 더불어 관광 인력의 전문성을 키우는 방안이 될 것
- 인력의 능력을 평가하고 그에 맞는 보상이 이루어 질 경우
관광산업 인적자원 능력이 동반 상승 가능
- 3) 제주의 숨은 관광지를 발굴하여 알려주는 것도 여행사의 몫
- 여행 상품에 대한 인증이 있다면 좋은 정보로 기능할 것
"제주도는 아직도 안보여진 것들이 더 많아요. 그걸 고집여내어 보여주는 것이 발전이라고 생각해요"

4. 관광품질인증제도 시행방안에 대한 니즈

4-2. 관광품질인증제도 도입 필요 관광분야

- 한편, 여행상품의 경우에도 인증 도입 시 단기적으로 큰 효과를 볼 수 있는 분야로 언급되었고 숙박의 경우 호텔의 '별 등급제'처럼 호텔 외 숙박시설에도 등급화된 인증이 이뤄질 경우 좋은 정보로 기능할 것이라는 의견이 나타남

관광품질인증제도 적용이 반드시 필요한 분야는?

필요 3순위 여행상품

100점 환산 점수 **76.7점** * 내외국인 평균
(전문가 : 69.6점 / 소비자 : 89.1점)

- 1) 패키지 상품에 대한 인증은 단기간에 가장 큰 효과를 기대할 수 있음
 - 2) 외국인 대상 여행상품은 쇼핑에 초점이 맞춰져 있음 → 개선 시급
 - 1회성 방문이 아닌 재방문을 유도하려면 제주도의 다양한 매력을 느낄 수 있는 상품을 개발이 필수적
 - 중국인 외 타 외국인 관광객을 유입할 수 있는 상품 개발 시급
- "지금은 중국인 의존도가 너무 높아요. 여러 외국인이 많이 와야 진짜 관광지겠죠."

필요 4순위 숙박

100점 환산 점수 **72.7점**
(전문가 : 69.6점 / 소비자 : 78.1점)

- 1) 호텔은 이미 등급제가 있으며, 소비자에게 좋은 정보로 기능함
 - 청결상태, 직원 서비스 등 객관적인 평가가 용이함
 - 2) 호텔 외 숙박시설 (민박, 게스트하우스, 펜션 등)에 대한 단일화된 인증이 필요
 - 3) 인증 등급에 따른 비용책정이 이뤄지면 합리적인 것
- "1박에 30만원씩 하는데 그 정도 좋은 곳이었나 의구심이 들 때도 있거든요"

필요 4순위 관광지

100점 환산 점수 **72.7점**
(전문가 : 67.9점 / 소비자 : 81.3점)

- 1) 관광지를 즐기고 느끼는 관점은 주관적임
→ 객관적 기준은 무의미
 - 2) 이미 인기 있는 관광지가 아닌 '숨어 있는 제주 추천' 정도라면 의미 있을 것
- "제주도랑 무슨 관련 있나 싶은 이상한 박물관 말고 사람들이 잘 모르는 숨어 있는 관광지를 알려주는 자원에서."

4. 관광품질인증제도 시행방안에 대한 니즈

4-3. 제도 시행 시 반영해야 할 제주도 특수성

- 제도가 갖고 있는 특수성은 지리적 특징에 기인한 '특수한 자연환경', '토속문화' 등이 언급됨
- 그러나, 최근 들어 육지인의 유입이 많아짐에 따라 토속성은 떨어지고 육지 문화와의 융화가 이루어지고 있는 추세로 인증제도 시행 시에도 이러한 제주도의 변화가 반영되어야 할 것임



4. 관광품질인증제도 시행방안에 대한 니즈

4-4. 인증제도 활성화를 위한 인센티브 방안

- 인증제도 활성화를 위한 인센티브 중 '경제적 혜택 제공'과 '홍보 및 마케팅 지원'에 대한 니즈가 가장 높게 나타남
- '경제적 혜택'은 업체의 유입을 유인할 수 있는 매력적 요인이며, '홍보 및 마케팅 지원'은 인증제의 효율적 운영과 장기적으로 제도가 자리매김하기 위해 필수적인 요인으로 인식하고 있음

인증제도 활성화를 위한 가장 효과적 인센티브는 '경제적 혜택'과 '홍보 및 마케팅' 지원임

경제적 혜택 제공

- 관광품질인증제도 활성화를 위해 가장 효과적인 유인책
- 많은 업체가 인증 획득을 위해 경쟁하게 하려면 경제적인 혜택이 필수
- 서비스 환경 개선을 위한 초기 자금 지원의 역할 가능
- 리모델링, 인적자원 채용 등 서비스 품질 향상을 위해 발생하는 초기 비용을 지원해줄 수 있음

요려되는 점

- 서비스 품질 향상을 위한 인증이 아닌 경제적 혜택을 목적으로 하는 인증 획득으로 변질
- 지속적 지원이 아닐 시 서비스 품질이 유지되지 않을 수 있음

홍보 및 마케팅 지원

- 현 인증제도의 가장 큰 문제점은 인지도와 공신력의 부족
- 인증 획득으로 인해 고객의 유입이 발생해야 가장 이상적인 제도임
- 인증제도 자체에 대한 활발한 홍보가 필요
- 인증 제도의 이름(브랜드)를 믿고 업체를 방문할 수 있을 정도의 공신력이 생겨야 함
- 인증 받은 업체에 대한 홍보 및 마케팅도 사후관리 차원에서 필수적
- 관광공사 홈페이지 또는 블로그 등에 인증 업체 소개
 - 별도의 안내책자를 만들어 공향, 관광안내소 등에 비치
 - 대만 관광청 사례
- "관광객자 안에 소재자를 넣어 업체들을 안내해줘요.
가이드북 안 사더라도 그거 하나만 들고 여행 할 수 있도록"

4. 관광품질인증제도 시행방안에 대한 니즈

4-5. 인증 비용 관련 인식

- 인증 시 필요한 비용은 '초기에 정부가 지원하되 단계적으로는 수요자 부담으로 전환' 하는 방안이 적절하다는 의견임
 - 궁극적으로는 제도가 안정화되고 활성화되어 민간이 운영 관리하는 사단법인화되어야 한다는 의견임
- 한편 단기적으로 볼 때 현 수준의 인증 제도라면 전액 정부가 지원해주지 않는 이상 제도가 활성화되지 않을 것이라는 의견도 나타남



IV. 도내 관광업체 대상 정량조사 결과



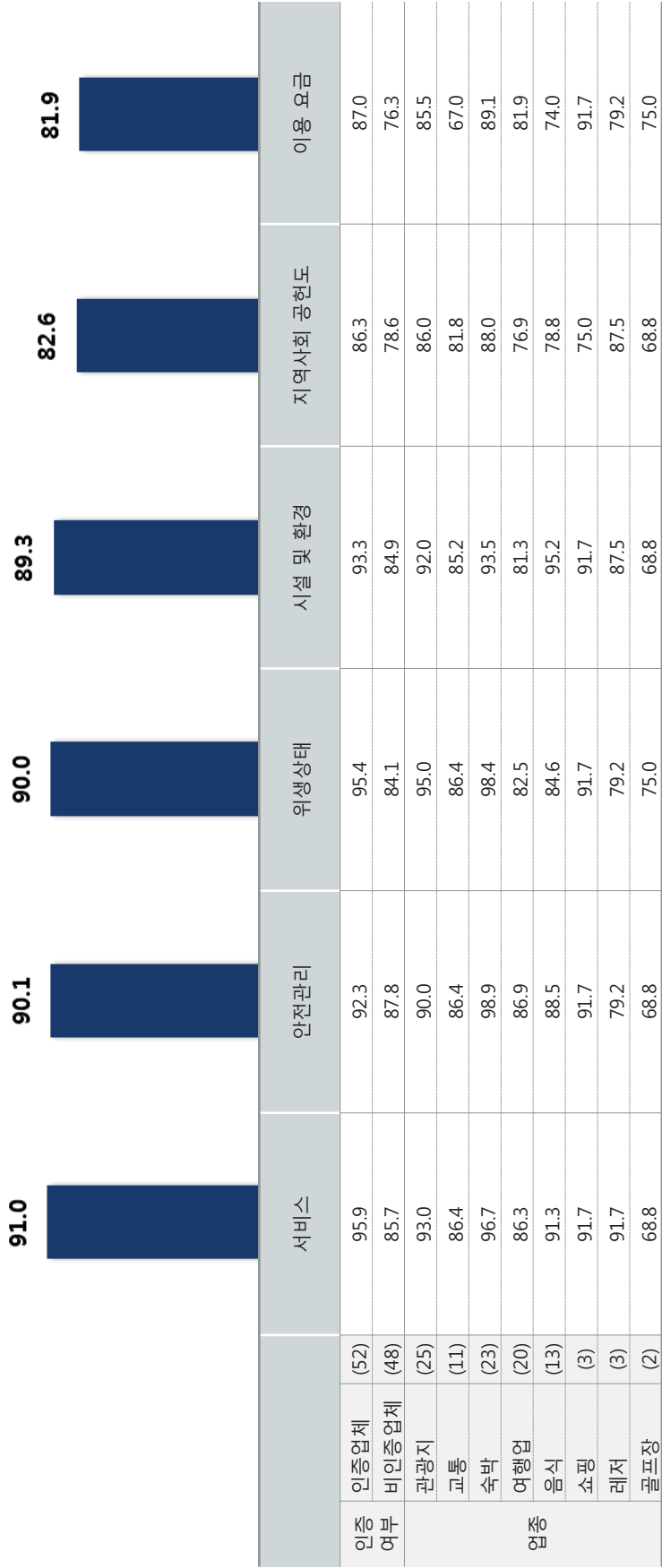
1. 제주 관광품질 및 관리정책 평가
2. 제주우수관광사업체 제도 평가
3. 관광품질인증제도 시행 방안에 대한 의견

1. 제주 관광품질 및 관리정책 평가

1-1. 관광품질 결정 요인

- 관광품질을 결정하는 요인 중 '서비스'의 중요도가 91.0점으로 가장 높게 나타났고 그 외 '안전관리'(90.1점), '위생상태'(90.0점) 등의 순으로 나타남
- 인증업체의 경우 '서비스'를 가장 중요한 요인으로 꼽은 반면, 비인증업체의 경우 '안전관리'를 가장 중요하게 인식하고 있음

[BASE=전체(100) / 단위=100점 환산]



Q. 관광품질을 결정하는 00요인이 얼마나 중요하다고 생각하십니까?

1. 제주 관광품질 및 관리정책 평가

1-2. 분야별 관광품질 평가

- 내, 외국인 관광객이 경험하게 되는 관광품질 수준을 분야별로 살펴보면, 호텔에 대한 품질 평가가 64.0점으로 가장 우수하게 나타났고 관광지가 62.0점으로 뒤를 이음
- 반면 관광교통(50.4점), 외국인 대상 여행상품(50.0점), 소핑(48.9점)은 미흡한 평가를 받음

[BASE=전체(100) / 단위=100점 환산]

관광분야	관광 품질 수준 만족도 (100)
BASE	
호텔	64.0
관광지	62.0
내국인 대상 여행상품	56.1
음식점	55.5
호텔 외 숙박시설	55.4
관광안내소	55.1

관광분야	관광 품질 수준 만족도 (100)
BASE	
유원시설	54.6
여행사 (가이드, 운전기사)	52.1
관광교통	50.4
외국인 대상 여행상품	50.0
소핑	48.9

Q. 각 관광 분야별로 내외국인 관광객이 경험하게 되는 관광품질 수준이 어느 정도라고 생각하십니까?

1. 제주 관광품질 및 관리정책 평가

※ 사업체 특성 별 분야별 관광품질 평가

[BASE=전체(100) / 단위=100점 환산]

	숙박(호텔)	관광지	내국인 대상 여행상품	음식점	호텔 외 숙박	관광 안내소	유원시설	여행사 (가이드 운전기사 등)	관광교통	외국인 대상 여행상품	쇼핑
전체 (100)	64.0	62.0	56.1	55.5	55.4	55.1	54.6	52.1	50.4	50.0	48.9
인증 여부											
인증업체 (52)	65.6	65.1	60.1	51.9	54.6	59.9	60.8	52.9	54.6	49.8	48.1
비인증업체 (48)	62.2	58.6	51.8	59.4	56.3	50.0	47.9	51.3	45.8	50.3	49.7
관광지 (25)	67.5	67.0	64.0	57.5	58.5	60.5	61.5	53.5	48.5	54.5	50.5
교통 (11)	62.5	60.2	55.7	46.6	50.0	48.9	48.9	44.3	45.5	42.0	44.3
숙박 (23)	72.8	66.8	57.6	57.6	57.6	60.9	61.4	52.7	52.7	52.7	47.3
여행업 (20)	59.4	58.8	57.5	62.5	56.3	59.4	61.9	61.9	56.3	49.4	52.5
음식 (13)	54.8	51.9	42.3	48.1	51.0	43.3	32.7	44.2	51.0	44.2	47.1
쇼핑 (3)	58.3	66.7	20.8	37.5	50.0	12.5	25.0	29.2	37.5	29.2	41.7
레저 (3)	58.3	62.5	62.5	58.3	54.2	54.2	50.0	50.0	41.7	62.5	50.0
골프장 (2)	50.0	43.8	62.5	56.3	50.0	56.3	43.8	62.5	43.8	62.5	56.3

Q. 관광품질을 결정하는 00요인이 얼마나 중요하다고 생각하십니까?

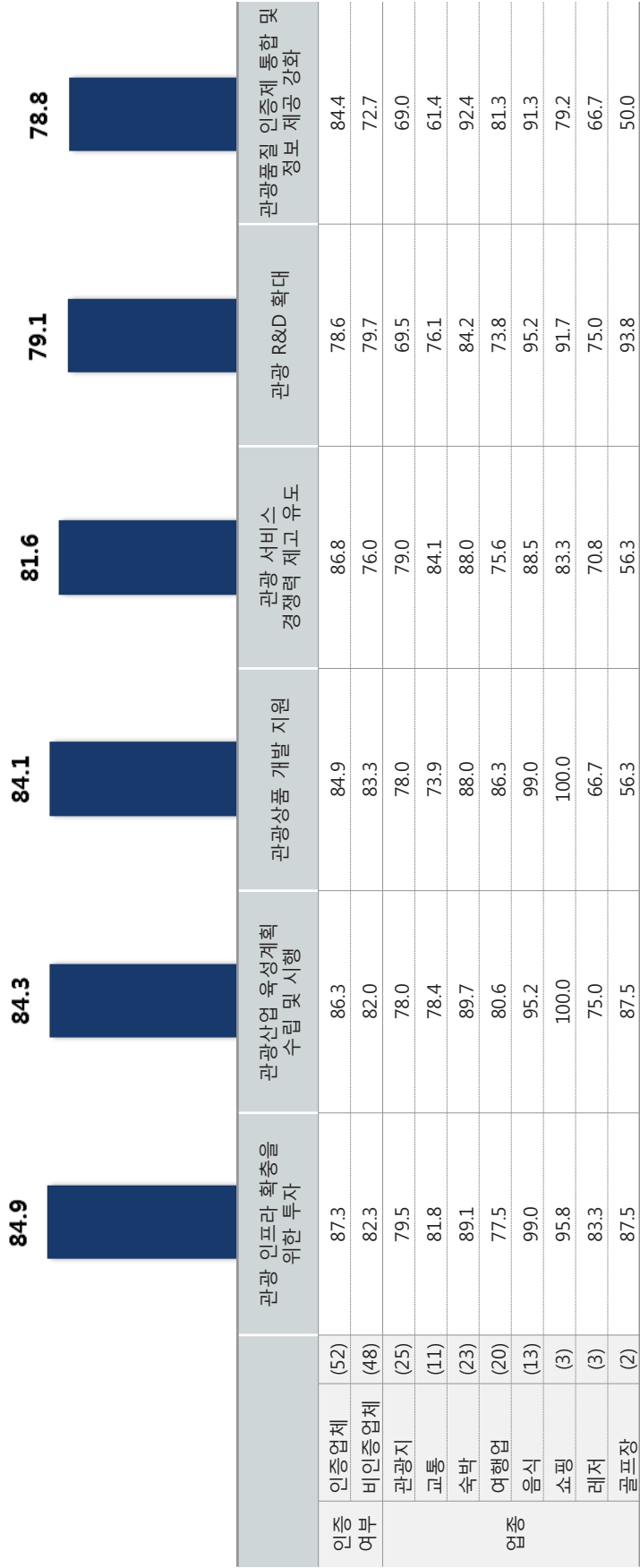
1. 제주 관광품질 및 관리정책 평가

1-3. 제주관광 발전을 위한 정책과제 중요성 인식

- 제주 관광의 질적인 발전을 위해 필요한 정책과제 중 '관광 인프라 확충을 위한 투자'에 대한 중요도가 84.9점으로 가장 높고 그 외 '관광산업 육성계획 수립 및 시행'(84.3점), '관광상품 개발 지원'(84.1점)의 중요도가 상대적으로 높게 나타남
- 비인증업체와 여행업체의 경우 '관광상품 개발 지원'을 가장 중요하게 인식하고 있음

* 소평, 레저, 골프장은 사례수가 매우 적어 해석 시 제외 함, 그 외 업종분류 역시 사례수가 적어 해석 시 주의를 요함

[BASE=전체(100) / 단위=100점 환산]



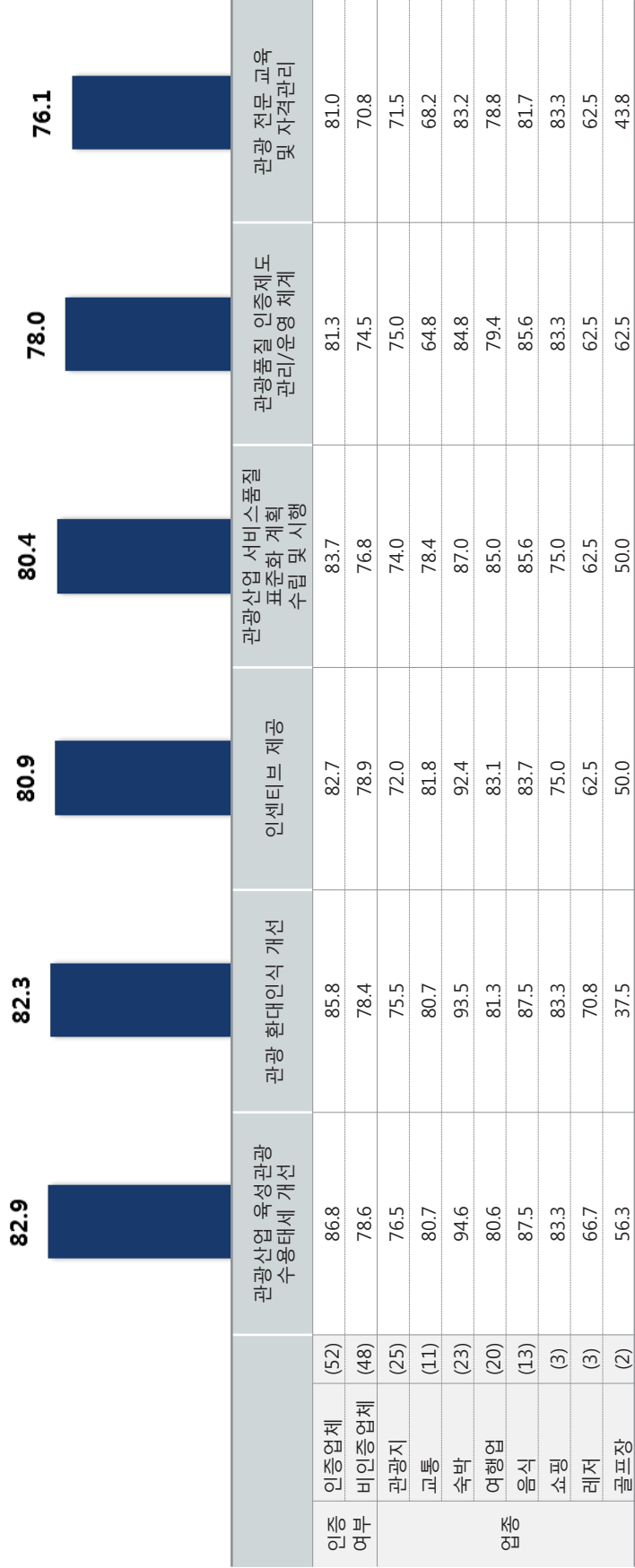
Q. 제주도 관광의 질적인 발전을 위한 필요한 각 정책 과제가 얼마나 중요하다고 생각하십니까?

1. 제주 관광품질 및 관리정책 평가

1-4. 제주관광품질 관리 정책의 개선 필요 인식

- 관광품질 관리 정책 중 '관광산업 육성관광 수용태세'(82.9점)와 '관광 확대인식'(82.3점)의 개선이 시급한 것으로 나타남
- 한편, 비인증업체의 경우 '인센티브 제공'에 대한 정책의 개선이 가장 필요하다는 의견임

[BASE=전체(100) / 단위=100점 환산]



Q. 제주도 관광 정책별로 얼마나 개선이 필요하다고 생각하십니까?

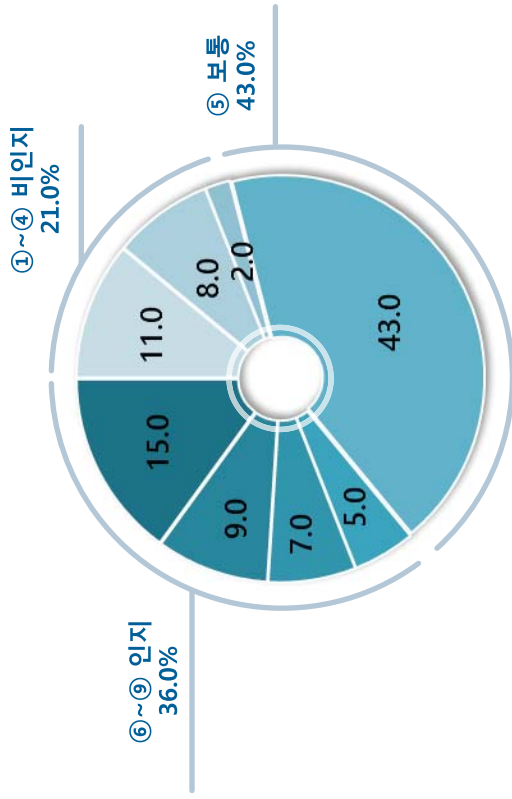
2. 제주우수관광사업체 제도 평가

2-1. 『제주우수관광사업체』 인지 수준

- 제주우수관광사업체 제도에 대한 인지도는 ‘비인지’ 21.0%, ‘보통’ 43.0%, ‘인지’ 36.0%로 나타남
- 비인증업체의 경우 비인지 35.4%로 제도에 대한 인지 수준이 상대적으로 낮음

[BASE=전체(100) / 단위=%]

제주우수관광사업체 인지수준



100점 환산 점수 : 54.5점

Q. 귀하께서는 제주우수관광사업체에 대해 얼마나 알고 계십니까?
전혀 모른다(1점), 매우 잘 알고 있다(9점) 중 본인의 생각과 가까운 것을 선택해주세요.

[BASE=전체(100) / 단위=%]

사업체 특성별 응답 분석

		비인지	보통	인지	100점 환산 점수	
인증 여부	전체	(100)	21.0	43.0	36.0	54.5점
	인증업체	(52)	7.7	38.5	53.8	68.3점
	비인증업체	(48)	35.4	47.9	16.7	39.6점
	관광지	(25)	8.0	20.0	72.0	72.5점
	교통	(11)	45.5	36.4	18.2	35.2점
업종	숙박	(23)	13.0	47.8	39.1	59.2점
	여행업	(20)	35.0	45.0	20.0	45.6점
	음식	(13)	7.7	76.9	15.4	51.9점
	쇼핑	(3)	0.0	66.7	33.3	66.7점
	레저	(3)	66.7	33.3	0.0	16.7점
사업체 선정 횟수	골프장	(2)	50.0	50.0	0.0	25.0점
	1회	(13)	15.4	30.8	53.8	61.5점
	2회	(11)	9.1	72.7	18.2	52.3점
	3~4회	(11)	9.1	36.4	54.5	76.1점
	5회 이상	(17)	0.0	23.5	76.5	78.7점

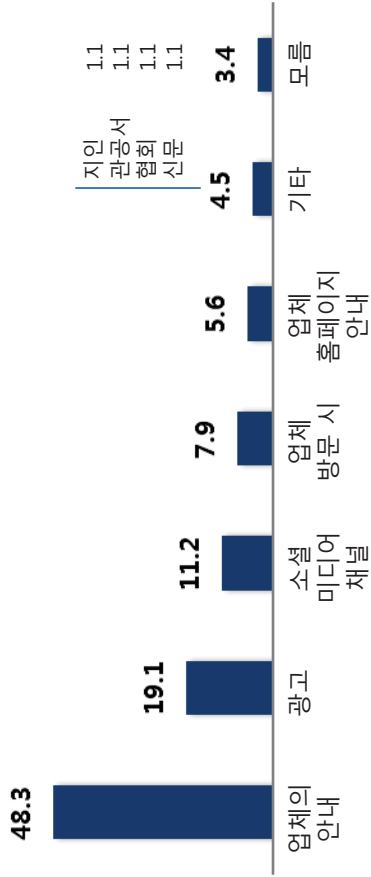
2. 제주우수관광사업체 제도 평가

2-2. 『제주우수관광사업체』 인지 경로

- 제주우수관광사업체 인지자의 48.3%는 우편물, 전화, 이메일, SMS 등의 '업체의 안내'를 통해 제도를 인지하게 된 것으로 나타남
- 그 외 TV, 인터넷 등의 광고를 통한 인지가 19.1%로 뒤를 이음

[BASE=제도 인지자(89) / 단위=%]

제주우수관광사업체 인지 경로



Q. 현재 운영되는 제주우수관광사업체 제도는 어떤 경로를 통해 알게 되셨습니까?

[BASE=제도 인지자(89) / 단위=%]

사업체 특성별 응답 분석

	전체 (89)	인증 인증 여부	인증업체 (52)	비인증업체 (37)	관광지 (25)	교통 (7)	숙박 (22)	여행업 (17)	음식 (13)	쇼핑 (3)	레저 (1)	골프장 (1)	1회 (13)	2회 (11)	3-4회 (11)	5회 이상 (17)	업체의 안내	광고	소셜 미디어 채널	업체 방문 시	업체 홈페이지 안내	기타	모름
인증업체	(89)	(52)	(52)	(37)	(25)	(7)	(22)	(17)	(13)	(3)	(1)	(1)	(13)	(11)	(11)	(17)	48.3	19.1	11.2	7.9	5.6	4.5	3.4
비인증업체	(37)	(37)	(37)	(37)	(25)	(7)	(22)	(17)	(13)	(3)	(1)	(1)	(13)	(11)	(11)	(17)	63.5	13.5	5.8	7.7	5.8	1.9	1.9
관광지	(25)	(25)	(25)	(25)	(25)	(7)	(22)	(17)	(13)	(3)	(1)	(1)	(13)	(11)	(11)	(17)	27.0	27.0	18.9	8.1	5.4	8.1	5.4
교통	(7)	(7)	(7)	(7)	(7)	(7)	(22)	(17)	(13)	(3)	(1)	(1)	(13)	(11)	(11)	(17)	64.0	4.0	4.0	8.0	16.0	4.0	0.0
숙박	(22)	(22)	(22)	(22)	(22)	(7)	(22)	(17)	(13)	(3)	(1)	(1)	(13)	(11)	(11)	(17)	57.1	28.6	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0
여행업	(17)	(17)	(17)	(17)	(17)	(7)	(22)	(17)	(13)	(3)	(1)	(1)	(13)	(11)	(11)	(17)	40.9	22.7	22.7	9.1	4.5	0.0	0.0
음식	(13)	(13)	(13)	(13)	(13)	(7)	(22)	(17)	(13)	(3)	(1)	(1)	(13)	(11)	(11)	(17)	58.8	29.4	0.0	5.9	0.0	0.0	5.9
쇼핑	(3)	(3)	(3)	(3)	(3)	(7)	(22)	(17)	(13)	(3)	(1)	(1)	(13)	(11)	(11)	(17)	23.1	30.8	15.4	7.7	0.0	7.7	15.4
레저	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	(7)	(22)	(17)	(13)	(3)	(1)	(1)	(13)	(11)	(11)	(17)	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	66.7	0.0
골프장	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	(7)	(22)	(17)	(13)	(3)	(1)	(1)	(13)	(11)	(11)	(17)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
1회	(13)	(13)	(13)	(13)	(13)	(7)	(22)	(17)	(13)	(3)	(1)	(1)	(13)	(11)	(11)	(17)	53.8	15.4	23.1	7.7	0.0	0.0	0.0
2회	(11)	(11)	(11)	(11)	(11)	(7)	(22)	(17)	(13)	(3)	(1)	(1)	(13)	(11)	(11)	(17)	72.7	0.0	0.0	9.1	9.1	0.0	9.1
3-4회	(11)	(11)	(11)	(11)	(11)	(7)	(22)	(17)	(13)	(3)	(1)	(1)	(13)	(11)	(11)	(17)	81.8	0.0	0.0	0.0	9.1	9.1	0.0
5회 이상	(17)	(17)	(17)	(17)	(17)	(7)	(22)	(17)	(13)	(3)	(1)	(1)	(13)	(11)	(11)	(17)	52.9	29.4	0.0	11.8	5.9	0.0	0.0

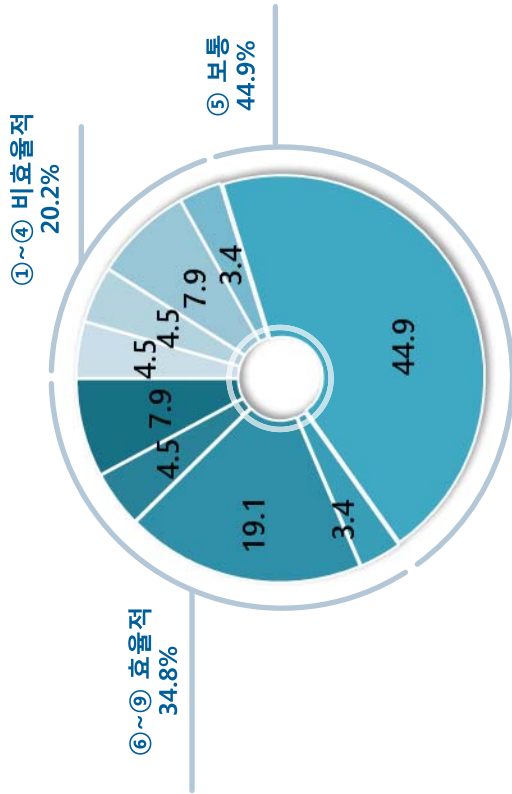
2. 제주우수관광사업체 제도 평가

2-3. 『제주우수관광사업체』 효율적 운영 평가

- 현재 운영 중인 제주우수관광사업체가 효율적으로 운영되고 있는가에 대해 제도 인지도의 34.8%가 그렇다고 응답함
- 업종 별로 효율성을 살펴보면, 관광지가 61.5점, 숙박업이 57.4점으로 상대적으로 높게 나타남
* 소핑, 레저, 골프장은 사례수가 매우 적어 해석 시 제외 함, 그 외 업종 분류 역시 사례수가 적어 해석 시 주의를 요함

[BASE=제도 인지도(89) / 단위=%]

제주우수관광사업체 효율적 운영



Q. 귀하께서는 제주우수관광사업체가 얼마나 효율적으로 운영된다고 보십니까?
전혀 효율적이지 않다(1점), 매우 효율적이다(9점) 중 본인의 생각과 가까운 것을 선택해주세요.

[BASE=제도 인지도(89) / 단위=%]

사업체 특성별 응답 분석

		전체 (89)	비효율적	보통	효율적	100점 환산 점수
인종 여부	인종	(52)	17.3	28.8	53.8	61.8점
	여부	(37)	24.3	67.6	8.1	44.3점
	인종	(25)	20.0	24.0	56.0	61.5점
업종	관광지	(7)	28.6	42.9	28.6	51.8점
	교통	(22)	13.6	45.5	40.9	57.4점
	숙박	(17)	41.2	41.2	17.6	42.6점
	여행업	(13)	7.7	76.9	15.4	52.9점
	음식	(3)	0.0	100.0	0.0	50.0점
	소핑	(1)	0.0	0.0	100.0	75.0점
	레저	(1)	0.0	100.0	0.0	50.0점
	골프장	(13)	15.4	30.8	53.8	59.6점
	1회	(11)	18.2	36.4	45.5	55.7점
	2회	(11)	36.4	9.1	54.5	62.5점
사업체 신청 횟수	5회 이상	(17)	5.9	35.3	58.8	66.9점

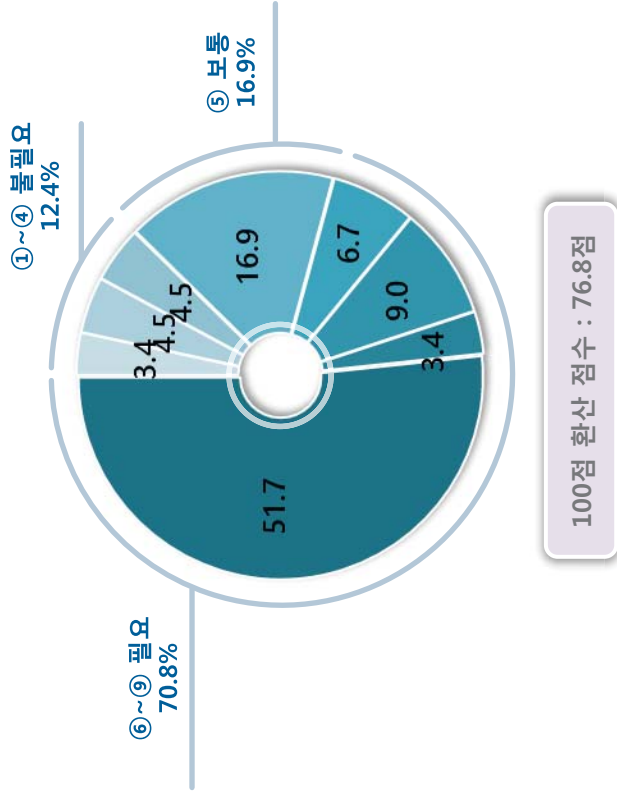
2. 제주우수관광사업체 제도 평가

2-4. 『제주우수관광사업체』 필요 인식

- 제주우수관광사업체가 필요한 제도인가에 대해 70.8%가 필요하다고 응답함
- 한편, 비인증업체의 27.0%은 제도가 필요하지 않다고 인식하고 있음

[BASE=제도 인지도(89) / 단위=%]

제주우수관광사업체 필요 인식



Q. 귀하께서는 제주우수관광사업체가 필요하다고 생각하십니까?
전혀 필요 없다(1점), 매우 필요하다(9점) 중 본인의 생각과 가까운 것을 선택해주세요.

[BASE=제도 인지도(89) / 단위=%]

사업체 특성별 응답 분석

		전체	(89)	불필요	보통	필요	100점 환산 점수
인증 여부	인증업체	(52)		1.9	17.3	80.8	85.8점
	비인증업체	(37)		27.0	16.2	56.8	64.2점
업종	관광지	(25)		16.0	24.0	60.0	73.0점
	교통	(7)		28.6	14.3	57.1	75.0점
	숙박	(22)		0.0	9.1	90.9	86.4점
	여행업	(17)		23.5	5.9	70.6	70.6점
	음식	(13)		7.7	23.1	69.2	79.8점
	쇼핑	(3)		0.0	33.3	66.7	75.0점
	레저	(1)		0.0	0.0	100.0	75.0점
사업체 선정 횟수	골프장	(1)		0.0	100.0	0.0	50.0점
	1회	(13)		0.0	30.8	69.2	76.9점
	2회	(11)		0.0	27.3	72.7	84.1점
	3~4회	(11)		0.0	0.0	100.0	96.6점
	5회 이상	(17)		5.9	11.8	82.4	86.8점

2. 제주우수관광사업체 제도 평가

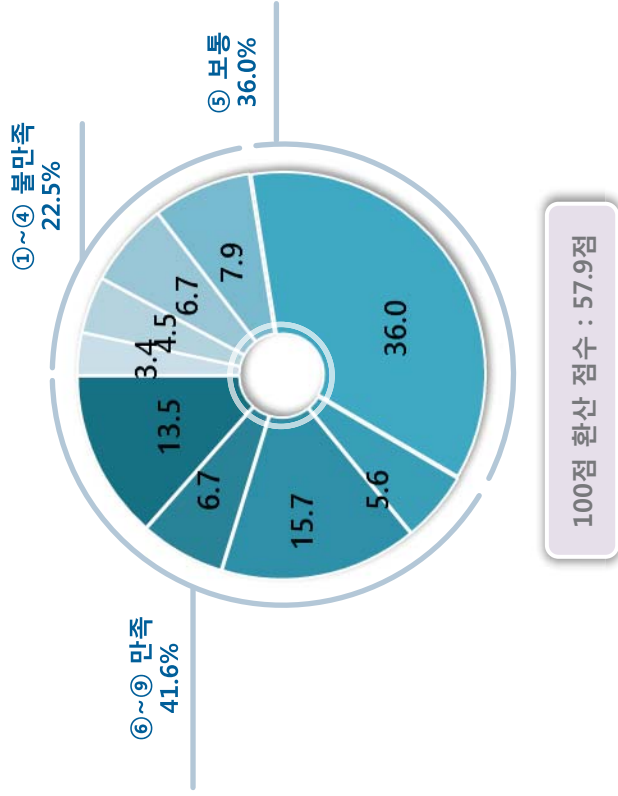
2-5. 『제주우수관광사업체』 전반적 만족 수준

- 제주우수관광사업체 제도에 대한 전반적 만족도는 57.9점임(불만족 22.5%, 보통 36.0%, 만족 41.6%)
- 업종 별로 살펴보면 교통(66.1점), 숙박(63.6점)의 만족 수준이 상대적으로 높음
* 소핑, 레저, 골프장은 사례수가 매우 적어 해석 시 제외 함, 그 외 업종 분류 역시 사례수가 적어 해석 시 주의를 요함
- 사업체 선정 횟수가 5회 이상인 인종업체의 경우 만족도가 가장 높고 2회 선정 업체의 만족도가 가장 낮음

[BASE=제도 인지자(89) / 단위=%]

[BASE=제도 인지자(89) / 단위=%]

제주우수관광사업체 전반적 만족 수준



Q. 귀하께서는 제주우수관광사업체 운영에 대해 전반적으로 어느 정도 만족하십니까?
전혀 만족스럽지 않다(1점), 매우 만족스럽다(9점) 중 본인의 생각과 가까운 것을 선택해주세요.

사업체 특성별 응답 분석

		전혀 모름	보통	잘 알고 있음	100점 환산 점수
인종 여부	전체 (89)	22.5	36.0	41.6	57.9점
	인종업체 (52)	11.5	30.8	57.7	65.4점
	비인종업체 (37)	37.8	43.2	18.9	47.3점
업종	관광지 (25)	20.0	24.0	56.0	62.0점
	교통 (7)	28.6	14.3	57.1	66.1점
	숙박 (22)	13.6	31.8	54.5	63.6점
	여행업 (17)	47.1	35.3	17.6	43.4점
	음식 (13)	15.4	61.5	23.1	55.8점
	소핑 (3)	0.0	100.0	0.0	50.0점
	레저 (1)	0.0	0.0	100.0	75.0점
	골프장 (1)	0.0	100.0	0.0	50.0점
	1회 (13)	0.0	38.5	61.5	67.3점
	2회 (11)	18.2	45.5	36.4	54.5점
사업체 선정 횟수	3~4회 (11)	18.2	18.2	63.6	68.2점
	5회 이상 (17)	11.8	23.5	64.7	69.1점

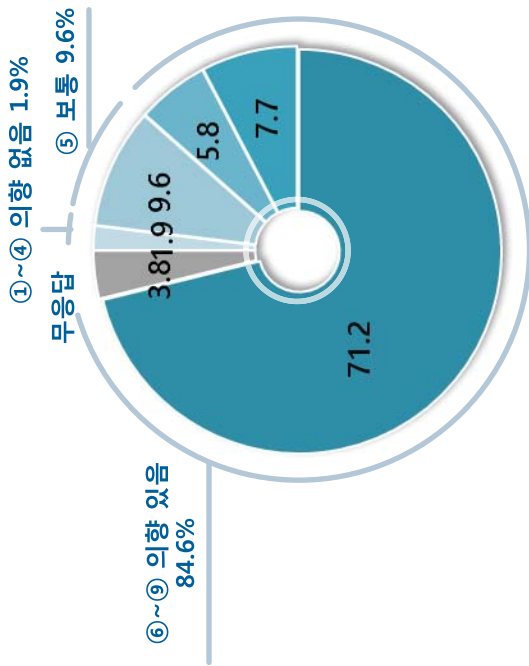
2. 제주우수관광사업체 제도 평가

2-6. 『제주우수관광사업체』 인증 갱신 의향

- 제주우수관광사업체 인증 업체 중 84.6%는 향후 인증 갱신을 할 의향이 있다고 응답함

[BASE=인증업체(52) / 단위=%]

제주우수관광사업체 인증 갱신 의향



100점 환산 점수 : 89.3점

Q. 귀하께서는 제주우수관광사업체 인증을 다시 갱신할 의향이 있습니까?
전혀 없다(1점), 반드시 갱신할 것이다(9점) 중 본인의 생각과 가까운 것을 선택해 주세요.

[BASE=인증업체(52) / 단위=%]

사업체 특성별 응답 분석

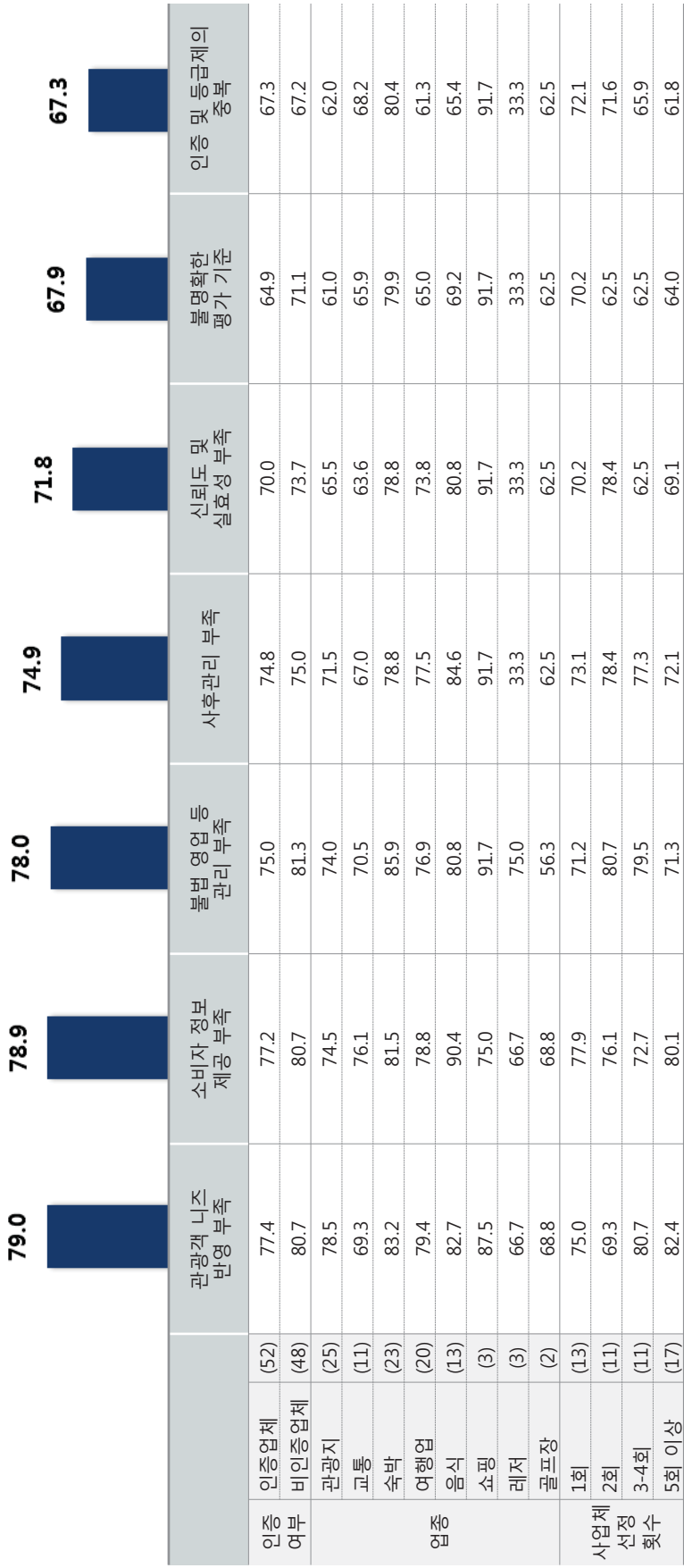
	전체	(52)	의향 없음	보통	의향 있음	무응답	100점 환산 점수
업종	관광지	(22)	4.5	9.1	86.4	0.0	87.5점
	교통	(4)	0.0	0.0	50.0	50.0	100.0점
	숙박	(16)	0.0	6.3	93.8	0.0	91.4점
	여행업	(3)	0.0	33.3	66.7	0.0	75.0점
	음식	(6)	0.0	16.7	83.3	0.0	91.7점
	레저	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0점
사업체 선정 횟수	1회	(13)	0.0	23.1	61.5	15.4	76.1점
	2회	(11)	0.0	0.0	100.0	0.0	95.5점
	3~4회	(11)	0.0	9.1	90.9	0.0	93.2점
	5회 이상	(17)	5.9	5.9	88.2	0.0	91.2점

2. 제주우수관광사업체 제도 평가

2-7. 제주관광품질제도(現 제주우수관광사업체) 문제점 별 개선 필요 정도

- 제주관광품질제도의 문제점 중 '관광객 니즈 반영 부족'(79.0점), '소비자 정보 제공 부족'(78.9점), '불법 영업 등 관리 부족'(78.0점)에 대한 개선 필요 정도가 높게 나타남

[BASE=전체(100) / 단위=100점 환산]



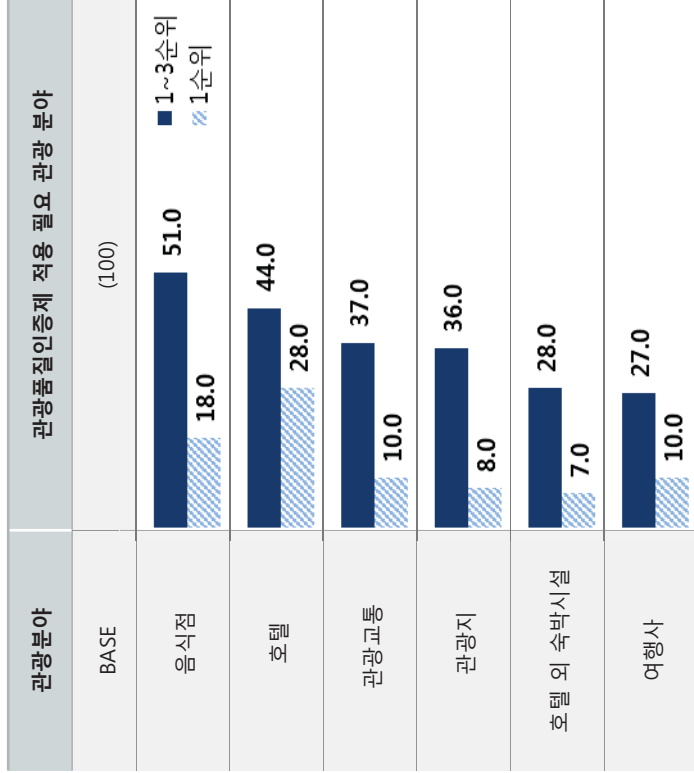
Q. 현재 운영 중인 제주관광품질제도의 문제점 별로 얼마나 개선이 필요하다고 생각하십니까?

3. 관광품질인증제도 시행 방안에 대한 의견

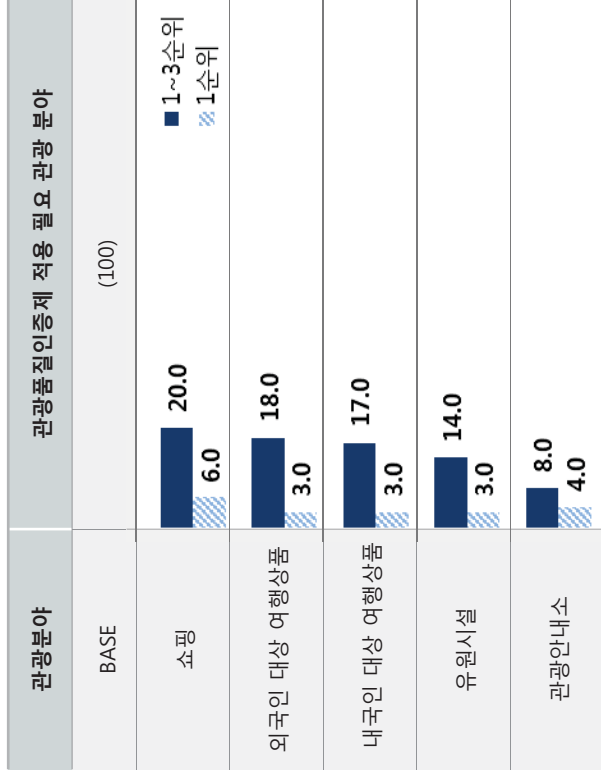
3-1. 관광품질인증제도 적용 필요 관광 분야

- 제주의 관광품질 향상을 위해 관광품질인증제 적용이 필요한 관광 분야로는 '음식점'(51.0%), 호텔(44.0%)이 높게 나타남
* 1~3순위 기준

[BASE=전체(100) / 단위=%]



Q. 제주 관광품질 향상을 위해 관광품질인증제 적용이 필요한 관광 분야는 무엇이라고 생각하십니까?
필요한 순서대로 3가지만 선택해주세요.



3. 관광품질인증제도 시행 방안에 대한 의견

※ 사업체 특성 별 응답 분석

[BASE=전체(100) / 단위=중복응답 %(1~3순위)]

	전체 (100)	음식점 51.0	호텔 44.0	관광교통 37.0	관광지 36.0	호텔 외 숙박시설 28.0	여행사 27.0	쇼핑 20.0	외국인 대상 여행상품 18.0	내국인 대상 여행상품 17.0	유원시설 14.0	관광안내소 8.0
인증 여부	인증업체 (52)	57.7	34.6	36.5	40.4	28.8	30.8	23.1	15.4	9.6	13.5	9.6
	비인증업체 (48)	43.8	54.2	37.5	31.3	27.1	22.9	16.7	20.8	25.0	14.6	6.3
업종	관광지 (25)	56.0	40.0	28.0	48.0	28.0	36.0	8.0	16.0	12.0	20.0	8.0
	교통 (11)	45.5	27.3	45.5	45.5	18.2	27.3	36.4	9.1	18.2	0.0	27.3
	숙박 (23)	47.8	39.1	26.1	34.8	43.5	17.4	34.8	21.7	13.0	21.7	0.0
	여행업 (20)	55.0	70.0	45.0	20.0	15.0	30.0	20.0	15.0	15.0	5.0	10.0
	음식 (13)	69.2	46.2	38.5	30.8	38.5	7.7	15.4	7.7	23.1	15.4	7.7
	쇼핑 (3)	0.0	66.7	33.3	66.7	0.0	33.3	0.0	33.3	33.3	33.3	0.0
	레저 (3)	33.3	0.0	66.7	33.3	33.3	66.7	0.0	33.3	33.3	0.0	0.0
	골프장 (2)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	50.0	0.0	100.0	50.0	0.0	0.0
	1회 (13)	53.8	23.1	38.5	53.8	38.5	30.8	15.4	15.4	15.4	7.7	7.7
	2회 (11)	81.8	36.4	45.5	45.5	36.4	18.2	18.2	0.0	0.0	0.0	18.2
사업체 신청 횟수	3-4회 (11)	45.5	36.4	27.3	45.5	27.3	36.4	36.4	18.2	9.1	9.1	9.1
	5회 이상 (17)	52.9	41.2	35.3	23.5	17.6	35.3	23.5	23.5	11.8	29.4	5.9

Q. 제주 관광품질 향상을 위해 관광품질인증제 적용이 필요한 관광 분야는 무엇이라고 생각하십니까?
필요한 순서대로 3가지만 선택해주세요.

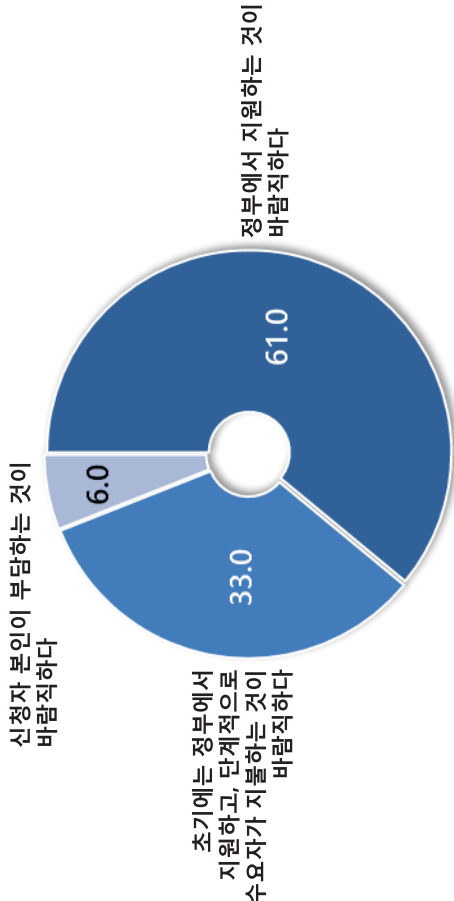
3. 관광품질인증제도 시행 방안에 대한 의견

3-2. 관광품질인증제도 필요 비용 부담 인식

- 제주관광품질인증제 시행 시 인증심사에 필요한 비용은 ‘정부에서 지원하는 것이 바람직하다’ 라는 의견이 61.0%로 가장 높음
 - 그 외 ‘초기에는 정부에서 지원, 단계적으로 수요자가 부담’ 한다는 의견은 33.0%로 뒤를 이음
- 사업체 선정 횟수 별로 살펴보면, 최초 인증업체와 5회 이상 인증업체의 경우 ‘정부 지원’에 대한 응답이 상대적으로 높게 나타남

[BASE=전체(100) / 단위=%]

제주관광품질인증제 필요 비용 부담 인식



Q. 제주관광품질인증제 시행 시 인증심사에 필요한 비용은 누가 부담하는 것이 바람직하다고 생각하십니까?

[BASE=전체(100) / 단위=%]

사업체 특성별 응답 분석

		정부에서 지원	초기 정부 지원, 단계적으로 수요자가 지불	신청자 본인이 부담
인증 여부	전체 (100)	61.0	33.0	6.0
	인증업체 (52)	67.3	28.8	3.8
업종	비인증업체 (48)	54.2	37.5	8.3
	관광지 (25)	80.0	12.0	8.0
	교통 (11)	54.5	36.4	9.1
	숙박 (23)	47.8	47.8	4.3
	여행업 (20)	65.0	30.0	5.0
	음식 (13)	53.8	46.2	0.0
	쇼핑 (3)	66.7	0.0	33.3
	레저 (3)	33.3	66.7	0.0
	골프장 (2)	50.0	50.0	0.0
	1회 (13)	76.9	15.4	7.7
사업체 선정 횟수	2회 (11)	45.5	54.5	0.0
	3~4회 (11)	54.5	45.5	0.0
	5회 이상 (17)	82.4	11.8	5.9

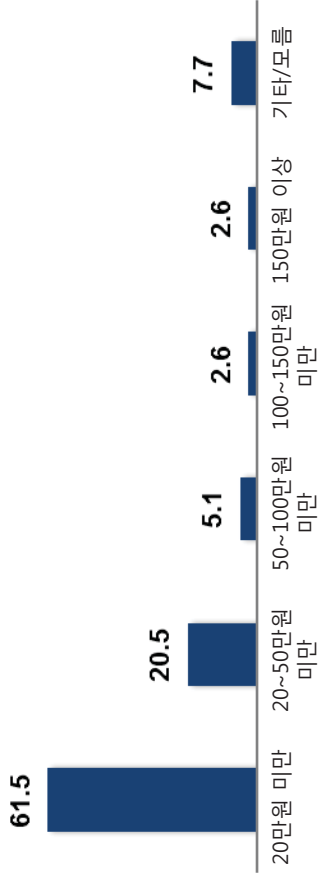
3. 관광품질인증제도 시행 방안에 대한 의견

3-3. 인증 수수료 적정 수준

- 인증 시 수수료의 경우 20만원 미만인 것이 적당하다는 의견이 61.5%, 20~50만원 미만인 것이 20.5%로 나타남

[BASE=인증신청자 부담 또는 정부 동반 부담 의견 제시자(39) / 단위=%]

인증 수수료 적정 수준



Q. 인증신청자가 부담하는 것이 바람직하다면, 인증 수수료는 어느 정도 부담이 적당하다고 생각하십니까?

[BASE=인증신청자 부담 또는 정부 동반 부담 의견 제시자(39) / 단위=%]

사업체 특성별 응답 분석

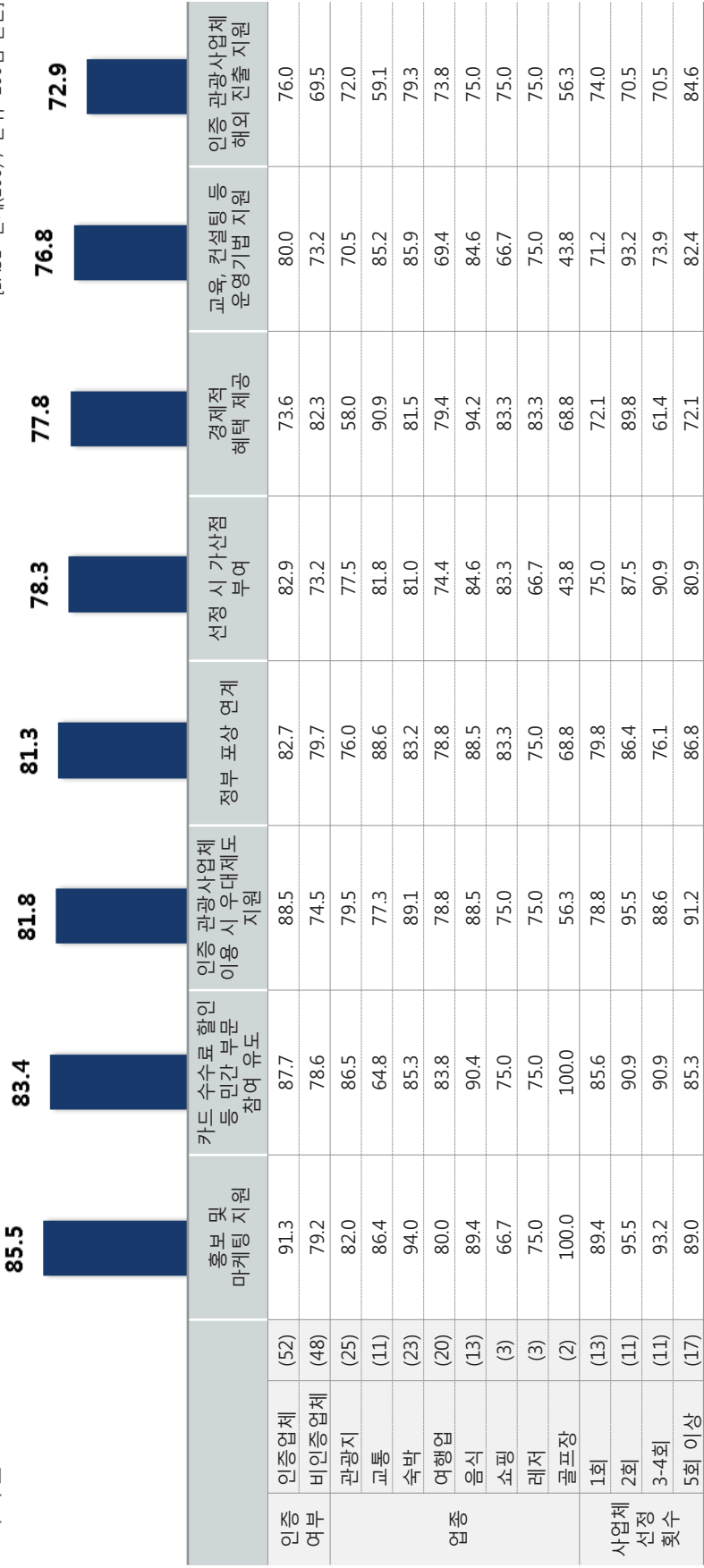
		20만원 미만	20~50만원 미만	50~100만원 미만	100~150만원 미만	150만원 이상	기타/모름
인증 여부	전체 (39)	61.5	20.5	5.1	2.6	2.6	7.7
	인증업체 (17)	52.9	35.3	0.0	5.9	5.9	0.0
	비인증업체 (22)	68.2	9.1	9.1	0.0	0.0	13.6
업종	관광지 (5)	40.0	20.0	20.0	0.0	20.0	0.0
	교통 (5)	40.0	20.0	20.0	0.0	0.0	20.0
	숙박 (12)	58.3	33.3	0.0	0.0	0.0	8.3
	여행업 (7)	71.4	14.3	0.0	0.0	0.0	14.3
	음식 (6)	83.3	0.0	0.0	16.7	0.0	0.0
	쇼핑 (1)	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	레저 (2)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	골프장 (1)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
사업체 선정 횟수	1회 (3)	66.7	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0
	2회 (6)	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
	3~4회 (5)	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	5회 이상 (3)	0.0	66.7	0.0	33.3	0.0	0.0

3. 관광품질인증제도 시행 방안에 대한 의견

3-4. 관광품질 인증 사업체 인센티브 별 필요 인식

- 인증 사업체에 제공되어야 할 인센티브 중 ‘홍보 및 마케팅 지원’에 대한 필요도가 85.5점으로 가장 높게 나타났고 ‘카드 수수료 할인 등 민간 부문 참여 유도’에 대한 필요도가 83.4점으로 뒤를 이음
- 인증업체의 경우 ‘홍보 및 마케팅 지원’에 대한 니즈가 월등히 높게 나타났고 비인증업체의 경우 ‘경제적 혜택 제공’이 가장 높게 나타남

[BASE=전체(100) / 단위=100점 환산]



Q. 관광품질 인증 사업체에 제공되어야 할 인센티브 별로 얼마나 필요하다고 생각하십니까?

3. 관광품질인증제도 시행 방안에 대한 의견

3-5. 관광품질인증제 운영 방안에 대한 의견

[BASE=전체(100) / 단위=%]

관광품질인증제 운영 방안에 대한 의견			
홍보가 필요하다	4.0	운영이 불투명하다	1.0
우수관광업체 선정이 동기부여가 될 수 있어야 한다	2.0	관광지서비스업자로서 준수해야 하는 요구사항을 타 업체에도 적용해야	1.0
인증대상 선정 시 객관적 기준이 필요하다	2.0	각각의 기관별로 동일한 내용의 업무를 불필요하게 반복해야 한다	1.0
관광품질인증제의 체계적으로 관리해야 한다	2.0	기사/ 가이드가 업장에 인센티브를 요구하면서 상품의 질이 떨어진다	1.0
지원이 부족하다	2.0	인증제도의 원리원칙을 준수해야 모든 업장이 동등하게 일할 수 있다	1.0
세금혜택이 필요하다	2.0	사후관리가 필요하다	1.0
기본적으로 행정처리가 밀반영되어야 한다	1.0	인프라구축은 정부나 지자체가 담당해야 한다	1.0
제주도내에서 관리체계가 잘 이루어져야 한다	1.0	자연환경은 정부가 담당해야 한다	1.0
제주도와 관광공간의 업무연계가 필요하다	1.0	주요사항 외에는 제재하기 보다 시장경제원리에 따라야 한다	1.0
관광품질인증제에 대한 전문가와 관광객의 인식차이가 있다	1.0	관광품질인증제의 엄격한 관리가 필요하다	1.0
관광객 니즈에 맞춘 관광품질인증제가 필요하다	1.0	관광 R&D 분야 확대에 있어 현실적인 정책이 필요하다	1.0
비전문가가 관여하는 관광품질인증제는 형식적이다	1.0	수수로 가이드라인이 필요하다	1.0
필요에 의해 구축하는 시설에 대한 규제를 단계별로 완화해야 한다	1.0	행정문제에 대한 대처방안이 필요하다	1.0
업소의 요구 단일화가 필요하다	1.0	업소 난립을 막아야 한다	1.0
안내소의 보수 및 개선이 필요하다	1.0	허가제를 도입해야 한다	1.0
인센티브 지원이 필요하다	1.0	주차공간의 확보 및 개선이 필요하다	1.0
융자대출 등은 실효성이 떨어진다	1.0	친환경업소의 확장이 필요하다	1.0
안내가이드보다 체계적인 지원이 필요하다	1.0	특별자치도의 특성에 맞는 정부 지원이 필요하다	1.0
우수관광업체 선정 시 정확한 평가 및 선정이 필요하다	1.0	인증대상 선정 시 현장검증이 필수이다	1.0
우수관광업체 선정 시 기존의 우수업체는 제외해야 한다	1.0	원활한 운영을 위한 육성지원이 필요하다	1.0
인증기준이 명확해야 한다	1.0	육성지원을 위한 완벽한 교육시스템이 필요하다	1.0
인증을 갱신할 때 관련사항을 사전에 업체와 공유해야 한다	1.0	현실적인 인식이 필요하다	1.0
인증제도를 기본원칙으로 삼아야 한다	1.0	원스탑 업소연계가 가능해야 한다	1.0
정부 인증이 필요하다	1.0	담당공무원들이 관광산업의 현실을 인식해야 한다	1.0
효력이 없다	1.0	크루즈는 딱히 혜택이 없다	1.0
저렴한 항공권을 제공하여 고객유치를 해야 한다	1.0	개선이 필요하다	1.0
외국인관광객 유치에 힘써야 한다	1.0	없음/모름	65.0

3. 관광품질인증제도 시행 방안에 대한 의견

3-6. 관광품질인증제 참여 유도를 위한 인센티브 의견

[BASE=전체(100) / 단위=%]

관광품질인증제 참여 유도를 위한 인센티브 의견			
세금 혜택이 필요하다	7.0	기업참여유도에 대한 가산점은 불필요하다	1.0
홍보마케팅을 강화해야 한다	4.0	소셜미디어 홍보비용이 너무 많이 든다	1.0
인센티브 지원이 필요하다	4.0	잠수함관광은 태풍 등의 자연재해가 생기면 타격이 크다	1.0
관광품질인증제의 적극적인 홍보가 필요하다	3.0	양식산업지원 등의 해양수산인공지원이 필요하다	1.0
금융 지원이 필요하다	3.0	지원을 위한 다양한 지원이 필요하다	1.0
홍보마케팅의 비용지원이 필요하다	2.0	무분별한 지원으로 업체간 경쟁이 심화되었다	1.0
공영주차장 활성화가 필요하다	2.0	무분별한 지원으로 영업이 어려워졌다	1.0
포상금이 필요하다	2.0	우수관광지 혜택이 없다	1.0
경제적 지원 및 혜택이 필요하다	2.0	교육수로 후 지원을 해야 한다	1.0
시설업체에 대한 지원이 필요하다	1.0	특화거리 활성화를 위한 지원이 필요하다	1.0
장기적인 교육 지원이 필요하다	1.0	가맹점 수수료 할인이 필요하다	1.0
해외박람회 지원이 필요하다	1.0	정부지원의 육성정책이 필요하다	1.0
카드 수수료 인하가 필요하다	1.0	정부지원을 약속하는 사례에 대한 철저한 관리가 필요하다	1.0
비행기/ 숙박 할인제도를 만들어서 저렴하게 이용할 수 있어야 한다	1.0	규제완화가 필요하다	1.0
정부의 적극적인 지원제도가 필요하다	1.0	구매에 대한 인센티브가 제공되어야 한다	1.0
개인이 구매하기 어려운 물품을 국가에서 지원해주어야 한다	1.0	외국인노동자 채용허가가 필요하다	1.0
제주도 내외에서 적극적인 홍보가 필요하다	1.0	인센티브 활성화가 바람직하다	1.0
정부가 저렴한 방식의 홍보를 강화해야 한다	1.0	인센티브 지급이 능사는 아니다	1.0
		없음/모름	61.0

Appendix



인티뷰 정량조사 결과 요약

Appendix

1. 제주관광 관리정책 평가

[단위=100점 환산]

제주 관광품질 관리정책 과제별 중요도				
	전체	전문가	소비자	
사례수	(11)	(7)	(4)	
관광산업 육성계획 수립 및 시행	88.6	87.5	90.6	
관광 인프라 확충을 위한 투자	78.8	77.1	81.3	
관광 서비스경쟁력 제고 유도	78.4	83.9	68.8	
관광상품 개발 지원	77.3	83.9	65.6	
관광 R&D 확대	73.9	75.0	71.9	
관광품질 인증제 통합 및 정보 제공 강화	73.9	80.4	62.5	

제주 관광품질 관리정책 별 개선 필요도				
	전체	전문가	소비자	
사례수	(11)	(7)	(4)	
관광 전문 교육 및 자격관리	85.2	82.1	90.6	
관광산업 육성관광 수용태세 개선	80.0	83.9	70.8	
관광산업 서비스품질 표준화계획 수립 및 시행	76.3	76.8	75.0	
관광품질 인증제도 관리/운영 체계	72.5	75.0	66.7	
관광 확대인식 개선	71.6	80.4	56.3	
인센티브 제공	60.2	73.2	37.5	

Appendix

2. 제주 관광 현 실태 평가

[단위=100점 환산]

관광분야별 관광객 경험 품질 수준(100점 환산 점수)				
	전체	전문가	소비자	
사례수	(11)	(7)	(4)	
숙박(호텔)	75.0	76.8	71.9	
숙박(호텔 이외)	63.6	67.9	56.3	
관광지	58.8	62.5	53.1	
음식점	55.0	62.5	43.8	
유원시설	53.8	60.4	43.8	
관광안내소	47.5	55.4	29.2	
내국인 대상 여행상품	45.8	64.6	8.3	
쇼핑	43.8	47.9	37.5	
관광교통	36.3	50.0	15.6	
여행사(가이드, 운전기사 등 포함)	34.7	43.8	16.7	
외국인 대상 여행상품	33.3	50.0	0.0	

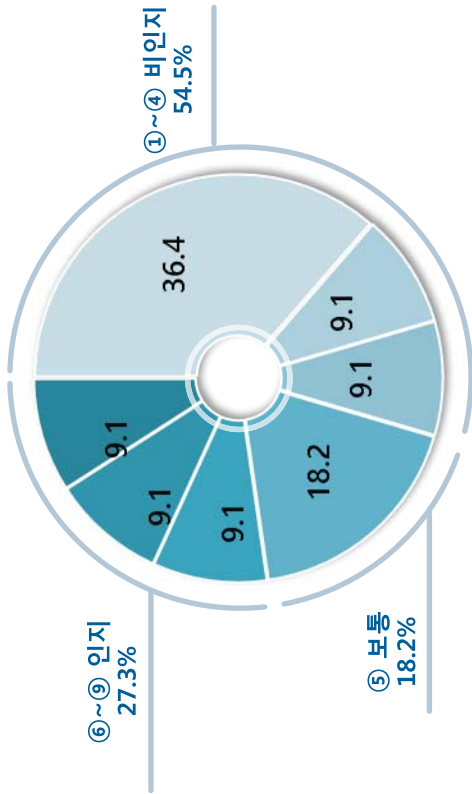
관광품질 결정 요인별 중요도(100점 환산 점수)				
	전체	전문가	소비자	
사례수	(10)	(7)	(3)	
시설 및 환경	92.5	89.3	100.0	
서비스	90.0	91.1	87.5	
이용 요금	70.0	76.8	54.2	
위생상태	88.8	85.7	95.8	
안전관리	87.5	85.7	91.7	
지역사회 공헌도	67.5	64.3	75.0	

Appendix

3. 『제주우수관광광사업체』 인지도 및 운영 평가

[단위=100점 환산]

제주우수관광광사업체 인지 수준



	전체	전문가	소비자
사례수	(11)	(7)	(4)
비인지	54.5	28.6	100.0
보통	18.2	28.6	0.0
인지	27.3	42.9	0.0
100점 환산 인지도	38.6점	57.1점	6.3점

제주우수관광광사업체 운영 평가			
	전체	전문가	소비자
사례수	(11)	(7)	(4)
비효율적	28.6	16.7	100.0
보통	28.6	33.3	0.0
효율적	42.9	50.0	0.0
100점 환산 효율성	50.0점	54.2점	25.0점
불만족	33.3	20.0	100.0
보통	33.3	40.0	0.0
만족	33.3	40.0	0.0
100점 환산 만족도	47.9점	52.5점	25.0점

4. 제주관광품질제도 관련 의견

[단위=100점 환산]

현 제주관광품질제도의 문제점별 개선 필요도(100점 환산 점수)				
	전체	전문가	소비자	
사례수	(11)	(7)	(4)	
소비자 정보 제공 부족	67.5	58.9	87.5	
신뢰도 및 실효성 부족	65.0	62.5	70.8	
관광객 니즈 반영 부족	62.5	53.6	83.3	
사후관리 부족	60.0	53.6	75.0	
인증 및 등급제의 중복	53.8	51.8	58.3	
불명확한 평가 기준	52.8	45.8	66.7	
불법 영업 등 관리 부족	51.6	42.5	66.7	

품질인증제도 도입 시 사업별 시급성(100점 환산 점수)				
	전체	전문가	소비자	
사례수	(11)	(7)	(4)	
숙박	72.7	69.6	78.1	
음식점	83.0	75.0	96.9	
쇼핑	71.6	69.6	75.0	
관광교통	68.2	73.2	59.4	
관광지	72.7	67.9	81.3	
관광안내소	53.4	48.2	62.5	
여행상품(내국인대상)	75.0	69.6	84.4	
여행상품(외국인대상)	78.4	69.6	93.8	
여행사(가이드, 운전기사 등 포함)	82.5	83.3	81.3	

Appendix

5. 관광품질인증제도 시행 시 비용 관련 인식

[단위=100점 환산]

관광품질 인증 시 필요 비용 부담 인식				
	전체	전문가	소비자	
사례수	(11)	(7)	(4)	
인증신청자가 부담하는 것이 바람직하다	9.1	14.3	0.0	
초기에는 정부에서 지원하고, 단계적으로 수요자 부담으로 전환하는 것이 바람직하다	54.5	71.4	25.0	
정부에서 지원하는 것이 바람직하다	36.4	14.3	75.0	

관광품질 인증 수수료 적정 수준				
	전체	전문가	소비자	
사례수	(7)	(6)	(1)	
20만원 이상~50만원 미만	57.1	50.0	100.0	
50만원 이상~100만원 미만	14.3	16.7	0.0	
150만원 이상	14.3	16.7	0.0	
무응답	14.3	16.7	0.0	

Appendix

6. 관광품질인증제도 시행 시 인센티브 관련 인식

[단위=100점 환산]

인센티브별 필요도(100점 환산 점수)				
	전체	전문가	소비자	
사례수	(11)	(7)	(4)	
경제적 혜택 제공	75.0	82.1	62.5	
정부 포상 연계	61.4	76.8	34.4	
교육, 컨설팅 등 운영기법 지원	83.0	82.1	84.4	
선정 시 가산점 부여	67.5	80.4	37.5	
홍보 및 마케팅 지원	87.5	94.6	75.0	
카드 수수료 할인 등 민간 부문 참여 유도	72.7	87.5	46.9	
인증 관광사업체 이용 시 우대제도 지원	69.3	80.4	50.0	
인증 관광사업체 해외 진출 지원	54.5	60.7	43.8	

End of Document

발간등록번호 :

본 보고서는
2017년도 제주관광공사의 제주관광품질인증 연구사업의
일환으로 연구되었습니다.

본 보고서 내용을 인용 시에는 출처와 사업을 밝혀주시기
바랍니다.