

2017 한국관광 품질인증 심사를 위한 인증업소 서비스 교육 및 사전 설명회

| 온라인 서비스 교육

기 간 (1차) 08.01~12.31, (2차) 09.01~12.31

참가대상 예비 인증 업주 및 숙박업/관광면세(사후면세) 종사자

참가방법 Kqual.eksa.or.kr

교육내용 품질인증 서비스매뉴얼 설명, 고객응대요령, 서비스 우수사례(우수인증업소 사례)소개 등 (맞춤형 콘텐츠 제공)

| 서비스 교육 및 사전 설명회

기 간 2017.08.29(화)~08.31(목), 5개 지역 총 6회

참가대상 - '17년 3-stay 인증 유효기간 만료 업소 / 신규인증 희망업소
*3stay : 굿스테이, 한옥스테이, 코리아스테이
- '17년 한국관광 품질인증제 시범사업 인증업소
- 관광면세업(사후면세) (예비)인증업소 / 신규인증 희망업소
- 지자체(광역시 및 기초 시군구) 관광 및 위생(숙박)과 담당자 등

참가방법 Email : ktoedu2017@naver.com / Fax : 051-704-6019

회의일시
및 장소

구분	충청권(청주)	전라권(광주)	경상권(대구)	수도권(서울)	강원권(강릉)
일시	8.29(화) 15:00~17:00	8.29(화) 15:00~17:00	8.30(수) 15:00~17:00	8.31(목) 09:30~11:30 15:00~17:00	8.31(목) 15:00~17:00
장소	KOC컨벤션 (청주시 오송읍)	힐리데인호텔 (광주시 치평동)	노보텔엠베서더 (대구시 운화동)	서울센터7층 (서울시 다동)	리카이샌드파인 (강릉시 안현동)



교육내용

시간	주요 내용
14:40~15:00	접수 및 다과 리셉션
15:00~15:40	친절서비스 교육(서비스마인드, 민원응대, 고객만족 등) *한국관광 품질인증제 평가 5점 부여
15:40~16:00	유관서비스 이용안내 홍보·숙박업소 위생관리 등
16:00~16:30	한국관광 품질인증제 평가지표 설명 및 질의응답

※ 교육 참가 시 서비스 교육 이수증(인증평가 5점항목) 발급



○ 신청접수 2017.08.08(화)~2017.11.15(수)

- '17년 만료예정 3-STAY 특별 갱신심사 집중신청기간 : '17.08.08(화)~09.20(수)
 *3-STAY : 굿스테이, 한옥스테이, 코리아스테이
 - 신청 접수 순으로 인증심사 실시(서류심사 및 1차·2차 심사, 약 2~3개월 소요)

○ 신청자격 내외국인 대상 우수한 숙박 및 쇼핑 서비스를 제공하는 업체

○ 신청방법 온라인 접수 : qual.visitkorea.or.kr (단, 온라인 접수 불가 시 이메일 및 우편 접수)

- 이메일 : qual@knto.or.kr
 - 우 편 : 강원도 원주시 세계로 10 한국관광 품질인증제 인증사무국 (26464)

○ 신청분야 숙박 3종, 쇼핑 1종 등 총 4개 분야

- 관광진흥법 : 한옥체험업, 외국인관광도시민박업, 관광면세업(사후면세)
 - 공중위생관리법 : 일반·생활숙박업

인증분야	인증 신청 자격	
	갱신	신규
한옥체험업	'17년중 한옥스테이 인증유효기간 만료 업소	한옥체험업 지정업소
외국인관광도시민박업	'17년중 코리아스테이 인증유효기간 만료 업소	외국인관광도시민박업 등록업소
일반·생활숙박업	'17년중 우수숙박시설 지정유효기간 만료 업소	일반·생활숙박업 신고업소
관광면세업(사후면세)	-	관광면세업(사후면세) 지정업소

○ 제출서류 공통 : 인증신청서, 업소현황표, 자율점검표, 사업자등록증, 개인정보활용·홍보마케팅 동의서
 개별 : 인허가증 등 ※ 세부서류 인증신청서 참고

○ 인증절차 인증신청접수 ▶ 서류심사 ▶ 1차심사(현장평가 2인1조, 외국어 별도 유선평가)
 ▶ 2차 심사(불시/암행평가 2인1조) ▶ 평가결과 심의 ▶ 인증결정

○ 평가방법

숙박업 (일반, 생활)	한옥체험업		외국인관광도시민박업		관광면세업 (사후면세)
	일반	헤리티지	G형	H형	
1차 심사	2차 심사	1차 심사	2차 심사	1차 심사	2차 심사
400	200	400	200	400	200
총 배점 600	총 배점 600	총 배점 600	총 배점 600	총 배점 400	총 배점 600
프리미어	필수항목만족 + 총점의 90% 이상 획득 시	필수항목만족 + 총점의 70% 이상 획득 시	필수항목만족 + 총점의 70% 이상 획득 시	필수항목만족 + 총점의 80% 이상 획득 시	필수항목만족 + 총점의 70% 이상 획득 시
스탠더드	필수항목만족 + 총점의 70% 이상 획득 시	필수항목만족 + 총점의 70% 이상 획득 시 (국가·지방 문화재 또는 70년이상 고택)	필수항목만족 + 총점의 70% 이상 획득 시	필수항목만족 + 총점의 80% 이상 획득 시	필수항목만족 + 총점의 70% 이상 획득 시

서비스 교육 참가 시 서비스 교육 이수증 발급 (인증평가 5점 항목)

※ 서비스 교육 및 설명회 일정 참고

○ 인증혜택

- 한국관광 품질인증 표시 사용 권한
- 홍보마케팅 지원 (내외국인 대상 온오프라인 홍보)
- 서비스역량 강화지원 (서비스 교육, 운영매뉴얼, 서비스모니터링, 벤치마킹 워크숍, 컨설팅 리포트 등)
- 관광진흥개발기금 융자 혜택 조건 부여