

YONHAP | 연합리페르  
**REPÈRE**

- ☞ 목차
- ☞ 과월호
- ☞ 정기구독신청
- ☞ 사진구입



Feature

**Hotel Grade**  
호텔 등급의 허와 실

■ 글/박상현 기자, 사진제공/월드호텔센터

낮선 여행지에서 숙소를 찾는 사람이 있다. 이미 몸은 녹초가 됐고, 빨리 방에 들어가 놓고 싶다는 생각뿐이다. 돈을 조금 더 주더라도 깨끗하고 쾌적한 호텔을 잡고 싶을 때, 그가 의지할 수 있는 것은 호텔의 등급이다. 호텔의 외벽에 붙은 별이든, 왕관이든, 무궁화든 높을수록 시설과 서비스가 좋다는 것은 삼척동자도 다 아는 사실이다. 그런데 과연 이러한 등급이 절대적인 기준이 될 수 있을까.

직장인 유성철 씨(가명)는 업무를 보기 위해 일본 도쿄를 자주 방문한다. 하지만 그때마다 숙소를 잡는 것이 큰 고민이다. 좋은 호텔에서 자고 싶지만, 물가 비싸고 땅이 좁기로 유명한 도쿄에서는 아무래도 적당한 가격의 비즈니스호텔에서 타협해야 하는 경우가 많다. 하지만 비즈니스호텔은 침대 하나만 달랑 놓여 있고, 다른 공간은 거의 없어서 항상 답답하게 느껴진다. 그럴 때면 국내에서는 4만 원만 지불하면 널찍한 모텔에서 잘 수 있다는 사실이 떠오르곤 했다.

지난달에 유 씨는 도쿄 지하철 한조몬(半藏門) 선의 한조몬역 근처에 위치한 호텔 몬트리예 한조몬(Hotel Monterey Hanzomon)에 머무르게 됐다. 1박 요금은 1만2700엔(약 9만5000원)으로 평소보다 약간 비쌌지만, 작년 9월에 건설됐다는 얘기를 듣고 투숙하기로 결정했다. 큰 기대를 하지는 않았지만, 호텔은 매우 만족스러웠다. 무엇보다 숙박료에 비해 객실이 넓다는 점이 마음에 들었고 도쿄 역, 신주쿠, 시부야 등과 가까운 것도 좋았다. 국내 호텔예약업체를 통해 본 이 호텔의 등급은 사성이었다. 대체로 가격에 비해 훌륭한 편이었다.

반대로 김성욱 씨(가명)는 홍콩에서 좋지 않은 경험을 했다. 홍콩 전시회장과 가까운 완차이의 한 호텔에 묵었는데, 등급에 비해 비싸고 객실도 오래된 듯해서 실망했다. 게다가 한겨울에 난방이 제대로 되지 않아서 잠을 설치기까지 했다. 홍콩의 호텔 숙박료가 도쿄와 비슷하다는 것은 알고 있었지만, 정보를 미리 확인하지 않은 것이 화근이었다. 조금만 발품을 팔았다면 그의 여행은 조금 더 즐거웠을지도 모른다. 그가 사흘간 지냈던 호텔은 별이 3개였고 1박당 109US(약 10만 원)달러였다. 여러 가지를 고려했을 때, 이 호텔의 가격은 80US달러쯤이면 적당하겠다는 생각이 들었다.

흔히 최고의 설비를 자랑하는 호텔에는 ‘오성급’이라는 수식어가 붙는다. 말 그



★ 900점을 넘겨야 특1급

국내에서도 호텔의 등급은 5개로 나뉜다. 가장 높은 등급부터 특1급, 특2급, 1급, 2급, 3급으로 나뉜다. 이름만 들어도 알 수 있는 특1급 호텔은 서울에 17개, 제주도에 11개, 부산과 경상북도에 5개, 인천과 울산에 2개, 대구와 강원도와 전라북도에 1개씩 모두 45개가 있다. 현재 한국관광호텔협회에 등록된 호텔은 모두 558개에 이르므로, 특1급 호텔은 8%에 불과하다.

호텔의 등급 심사는 3년에 1번씩 실시하는데, 시설을 개축하거나 서비스에 변동사항이 발생했을 경우에도 따로 신청해서 받을 수 있다. 국내에서 호텔 등급을 결정하는 기준은 꽤나 복잡한 편이다. 과거에는 단순히 호텔의 규모로만 등급을 결정했으나, 여러 가지로 모순이라는 비난이 일면서 다양한 평가 기준을 가진 현행 체계로 변경됐다.

현재의 등급 평가는 크게 9개 항목으로 분류된 질문에 대해 평가 요원들이 우수, 양호, 보통, 미흡 등 4가지 중 하나로 채점하는 방식이다. 평가 요원은 여행업계, 건축, 전기·통신, 소방·안전, 소비자 보호 업무 등 각 분야의 전문가로 이루어진다. 만점은 1000점이며, 특1급은 900점 이상, 특2급은 800~899점, 1급은 700~799점, 2급은 600~699점, 3급은 500~599점이다.

항목에 딸린 질문은 적게는 6개에서 많게는 20여 개로 구성된다. 가장 흥미를 끄는 부문은 역시 객실이다. 객실 부문에서 만점인 230점을 받으려면 200실 이상, 객실의 종류가 6개 이상이어야 하며 객실의 바닥과 천장, 벽지가 깨끗해야 한다. 특급호텔이라면 실내복 2벌, 안전금고, 휴대가방, 커피포트, 슬리퍼 2개, 옷걸이 6개,

대로 별이 5개라는 뜻이다. 대개는 막연하게 별이 많으면 훌륭한 호텔이고 비싸다고 생각한다. 물론 등급과 시설, 요금이 어느 정도 정비례 관계에 있는 것은 사실이지만 누구나 한 번쯤은 호기심을 가졌을 법한 것이 있다. 누가 이러한 호텔 등급을 정하고 과연 믿어도 되는 것일까, 하는 의문이다.

항목	점수
1 현관·로비·복도	150점
2 객실 부문	230점
3 식당 및 주방	160점
4 부대시설의 관리·운영	110점
5 종사원 복지 및 관광산업에의 기여	100점
6 주차 시설	60점
7 건축 및 설비	80점
8 전기 및 통신	40점
9 소방 및 안전	70점
<b>합계</b>	<b>1000점</b>
가점	운동시설, 편의시설, 옥외 조경 여부, 직원의 자격증 소지 등 70점
감점	화재 및 범죄 발생, 호텔 임직원의 불법 행위 등 -30점

미니 바 등을 갖추고 있어야 한다. 또한 객실 안에 설치된 TV를 통해 호텔의 주요시설과 주변 관광지에 대한 안내를 받을 수 있으며, 한국을 소개하는 외국어 방송도 볼 수 있어야 한다. 당연히 24시간 룸서비스와 모닝콜이 가능해야 한다.

호텔 평가에는 이외에도 재미있는 질문들이 많다. 호텔 내에 있는 레스토랑의 숫자, 한식당의 유무(있으면 5점, 없으면 0점), 동시통역 시설 유무, 해외 예약망 구축 유무, 주요 이벤트 개최 실적, 지역사회 기여도 등도 호텔 등급을 정하는 기준에 포함된다. 가점 항목에는 운동시설, 편의시설, 옥외 조경 여부, 직원의 자격증 소지 등이, 감점 항목에는 화재 및 범죄 발생, 호텔 임직원의 불법 행위 등이 들어간다.

이렇게 100개 가까운 질문을 꼼꼼히 채점해 등급을 매기므로 빈틈이 없을 듯하지만, 국내 등급 심사에는 적지 않은 문제가 있다. 호텔업계 관계자에 따르면 3년이라는 시간이 너무 길고, 서비스에 대해 심층적인 평가가 부족하다고 한다.

그리고 고객들이 실제로 느끼는 서비스 만족도에 대한 조사가 부족하고, 정해진 날짜를 공지하고 심사를 하므로 그때만 준비하고 평소에는 태만해질 수 있다는 것도 단점으로 지적된다. 또한 등급을 평가하는 호텔을 ‘관광호텔’로만 제한하고 있어서, 전국에 우후죽순처럼 난립해 있는 상당수의 호텔은 논외라는 점도 비판의 대상이다.

하지만 인터넷이 발달하고 입소문이 급속하게 퍼지는 요즘에는 호텔에 대한 평가가 수시로 진행되고 있다고 해도 과언이 아닐 듯싶다. 각종 여행 카페에는 호텔에서 투숙한 뒤 후기를 작성하는 메스가 만들어져 있다. 전문가가 아니지만, 날카로운 눈과 높은 식견으로 호텔에 점수를 주는 투숙객이 점차 늘어나고 있는 셈이다



★ **호텔의 등급은 나라마다 제각각**

그렇다면 다른 나라에도 호텔 등급을 매기는 절차가 법적으로 명시돼 있는 것일까. 아쉽게도 대답은 ‘아니오’다. 사실 호텔의 등급은 철저히 주관적이고 상대적인 잣대다. 도량형이나 화폐처럼 정해진 규칙에 따라 통용되는 것이 아니라 나라에 따라 자신들의 편의에 맞게 등급을 조정하고 있다. 현재 세계에는 80여 개에 달하는 호텔 등급 평가 체계가 있는 것으로 알려져 있으며, 심지어 등급 제도를 실시하지 않는 나라도 있다.

★ **국내에서 호텔 등급을 신뢰할 수 없는 진정한 이유**

패키지상품이나 단체 배낭여행상품을 통해 해외를 다녀온 사람들이 많이 불평하는 것 중 하나가 ‘호텔’이다. 출발하기 전 국내에서 오리엔테이션 시간에 들었던 호텔과 실제로 묵었던 호텔이 달랐거나, 대중교통으로는 도저히 찾아갈 수 없어서 택시를 탔다는 불만이 비일비재하다. 특히 여름 성수기에는 이러한 불멘소리가 더욱 커진다.

국내에서 판매되는 여행상품의 일정을 보면 숙소는 항상 ‘○○○ 호텔 혹은 동급’이라고 명기돼 있다. 그런데 이처럼 애매모호한 말이 없다. 여행자 입장에서는 예정된 호텔에서 숙박하는 것이 마음도 편하고 여행 계획을 짜기도 수월하다. 또한 여행지에서 갑자기 호텔이 변경됐다는 얘기를 들으면 왠지 모르게 불안해지기도 한다. 많은 여행사

별과 무더기 별고 있는 등급은 어떻게 뿐이라고 여길지도 모르겠다. 하지만 허름한 여관에 별 5개를 달아놓고 비싼 숙박료를 요구한다면 아무도 찾아가지 않을 것이다. 따라서 등급과 호텔의 질(質)에는 분명한 상관관계가 있다. 호텔 평가를 실시하지 않는 국가에서도 세계관광기구(World Tourism Orgazation)가 제공하는 기준에 의거해 등급을 매길 수 있다. 심지어 베이징올림픽을 1년 정도 앞둔 중국에서는 등급에 비해 서비스나 시설이 미치지 못하는 호텔 800곳에 대해 별도의 블랙리스트를 작성했다.

미국은 호텔 등급 제도가 잘 운영되고 있는 나라 가운데 하나로 꼽힌다. 등급 결정은 민간단체인 AAA(American Automobile Association)가 담당하는데, 매년 호텔 명부인 '투어 북(Tour Book)'을 발간하고 있다. AAA는 투어 북에 등재되길 희망하는 업체만 평가한다. 등급은 5개이며, 별 대신 다이아몬드를 사용한다.

AAA는 일반적인 호텔뿐만 아니라 리조트, 콘도, 객실이 간소하고 가벼운 식사가 제공되는 B&B 등 13가지 유형으로 숙소를 분류한다. 각각의 숙소 평가는 하루 만에 끝나지 않는다. 전문조사단이 호텔의 총지배인과 면담을 한 뒤, 예고하지 않은 날짜에 조용히 투숙하면서 서비스를 체험한다. 따라서 미국에서는 평상시의 호텔 모습이 그대로 등급에 반영될 수밖에 없다.

영국도 시설 평가와 서비스 평가를 분리해서 진행하고 있다. 시설 평가는 외관, 리셉션데스크, 침실, 욕실, 공공장소, 바, 레스토랑 등을 통해 5등급으로 구분하고, 서비스는 4등급으로 나눈다. 그래서 시설은 형편없지만 서비스는 가장 높은 등급의 호텔이 존재할 수도 있다.

캐나다도 각각의 주 정부 관광국에서 호텔 등급을 결정하는데, 등급은 역시 5개다. 캐나다에서 오성급 호텔이 되려면 객실 면적 320㎡ 이상, 자동 온도 조절 장치 설치, 위성방송이 나오는 TV와 영화 채널 보유, 객실에 전화 2대 등의 조건을 충족시켜야 한다. 캐나다에서는 전문조사단의 평가를 보완하기 위해 투숙객을 대상으로 설문 조사를 진행한다.

이처럼 선진국에서는 시설 평가와 서비스 평가를 병행하고 있다. 또한 평가 주기도 1~2년으로 짧은 편이다. 그러므로 이들 나라에서는 우리나라보다 호텔 등급이 정확하게 측정된다고 볼 수 있다.

그럼 별 5개와 별 4개를 가르는 결정적인 준거는 무엇일까. 서비스는 무형이므로 제쳐두고 시설만을 놓고 본다면, 뉴질랜드의 호텔 평가인 쉐마크(Qualmark)가 도움이 될 듯하다. 쉐마크에 따르면 별 4개 이하는 상관없지만 오성급 호텔이라면 반드시 있어야 하는 것

직원들은 바뀐 호텔이 원래의 호텔보다 여러 면에서 좋다고 안심시키지만, 그다지 믿음이 가지 않는다. 알면서도 속을 수밖에 없다.

유럽 여행 카페인 '유랑'에는 호텔에 대한 문의가 많이 올라온다. 대다수가 '런던의 00 호텔을 예약했는데 괜찮은가요' 같은 질의다. 우리나라에서 유럽을 갈 때 선택할 수 있는 항공사는 기껏해야 10개 내외지만, 유럽에 있는 호텔은 수백, 수천 개에 이른다. 여행 경험이 없는 사람이 호텔에 대한 상세한 정보를 알기란 쉽지 않은 일이다. 그래서 더욱 공급증이 생기는 모양이다. 그런데 답변은 별로 긍정적이지 못하다. '여행사에서는 오성 호텔이라고 했는데, 정말 그런가요'에 대한 대답이 걸작이다.

"아니예요. 전부 별 3개입니다. 국내에서는 여행사들이 호텔 등급을 부풀리는 경향이 있어요. 보통 한두 단계 낮춰 보시면 맞아요. 만약 오성급이라고 하면 대개는 중급 호텔이고, 중급 호텔이라고 하면 매우 열악할 때가 많죠. 여행사에서 진짜 오성급 호텔을 제공할 때면, 엄청 강조하거나 호들갑을 떨 거예요."

여행사들이 사용하는 투어리스트급, 준급이란 용어도 일반인들이 이해하기 힘든 말이다. 대개 투어리스트급은 침대와 샤워기가 있고 하루쯤 묵었다 갈만한 호텔이고, 준급은 그보다는 조금 더 좋은 호텔을 말한다. 여행자 입장에서 이러한 등급보다는 가격과 홈페이지 정보를 듣는 편이 더 낫다.



### 내 호텔의 등급은 내가 정한다, 클럽메드

전 세계에 90여 개의 빌리지를 보유한 클럽메드는 독자적으로 등급을 평가하고 있다. 클럽메드를 상징하는 삼지창(Trident)의 개수가 등급인데, 최고는 5개다. 클럽메드가 등급을 분류할 때 중점적으로 보는 것은 빌리지에서 느낄 수 있는 편안함, 시설을 이용함에 있어서의 편리함, 위치 등 3가지다. 현재 클럽메드에는 일본 사호로, 이집트 엘구나 빌리지가 삼지창이 3개다. 한국인이 많이 들르는 인도네시아 발리와 빈탄, 태국 푸켓, 말레이시아 체러팅, 몰디브 카니를 비롯해 멕시코 칸쿤 등은 삼지창이 4개다. 최고 등급인 삼지창 5개는 새로이 문을 여는 모로코 알비웅과 보수 작업을 단행하고 있는 모로코 마라케시 등 단 두 곳밖에 없다.

### ★ 등급이 없어도 잘 나가는 숙소들

두바이의 상징물인 버즈 알 아랍 호텔의 홈페이지에 들어가면 '세계에서 최고의 호텔로 공인된(Acknowledged as the Best Hotel in the World)'이라는 표현이 있다. 몇 해 전, 세계 유일의 별 7개짜리 호텔로 명성을 떨쳤던 버즈 알 아랍은 등급을 통해 효과적으로 마케팅 활동을 전개했다. 보편적으로 가장 높은 호텔 등급은 별 5개이므로, 엄격히 따지면 별 7개는 존재하지 않는다. 하지만 버즈 알 아랍은 사람들에게 '최고'라는 이미지를 심어주기 위해 등급을 과장했다. 물론 버즈 알 아랍은 그럴 만한 자격이 있었다.

등급이 아닌 컨시어지였기 때문은 와인 리스트, 피트니스센터, 사우나, 수영장, 마지막으로 ‘컨시어지 (Concierge)’다. 컨시어지는 고객의 불편한 점을 개선하고 바라는 바를 모두 들어주기 위해 노력하는 해결사다. 일반적인 프런트 직원과는 다른, 최상의 서비스를 구현하는 인물이다.

이처럼 호텔의 등급을 부풀려서 성공하는 호텔이 있는가 하면, 아예 등급 자체와 거리를 둔 호텔도 있다. 가장 대표적인 숙소가 일본의 료칸(旅館)이다. 일본 문화의 정수를 체험할 수 있다는 료칸은 여행자를 감동시키는 서비스와 널따란 객실, 운치 있는 노천온천 등을 통해 독특한 문화상품으로 자리매김했다.

그러나 일본의 주요 료칸을 소개하고 있는 일본 국제관광료칸연맹을 뒤져보면 료칸의 명칭, 전화번호, 요금, 가는 방법과 온천, 노천온천, 객실에 딸린 개인온천의 유무만 나와 있을 뿐이다. 위치와 숙박료만 확인한 뒤 바로 홈페이지를 통해서 예약이 가능하다. 일본의 료칸도 시설과 서비스가 천차만별이지만, 보통은 가격을 통해서만 료칸의 수준을 파악할 수 있다. 일률적으로 정해진 평가 기준을 료칸에 들이대는 것은 어울리지 않는다. 객실이 몇 안 되고, 교통이 나빠도 오래도록 기억에 남는 하루를 보낼 수 있는 곳이 료칸이기 때문이다.

등급이 없는 것은 스위스의 샬레도 마찬가지다. 스위스에도 도시 호텔에는 등급이 있지만, 상당수의 샬레는 호텔 협회에 가입하지 않아서 별이 없다. 이더라도 가장 낮은 등급인 1등급이나 2등급이다. 알프스 산맥에서 가족들이 소규모로 운영하는 샬레는 푸른 초원 위에 그림같이 서 있는 매우 예쁜 숙소이다. 샬레에서는 스위스 가족들과 어울리며 그들의 삶에 한 발짝 다가갈 수 있을 뿐만 아니라 아름다운 경치도 감상할 수 있다.

유스호스텔 역시 등급과는 무관한 숙소다. 유스호스텔은 저렴한 숙소의 대명사이지만 그 중에는 범상치 않은 곳들도 있다. 암스테르담 중앙역 인근에는 물에 둥둥 떠 있는 보트 호스텔이 있다. 갑판에 누워 석양을 바라보는 것만으로도 추억이 된다. 최고급 크루즈는 아니지만, 바다 위에서 잔다는 사실만으로도 낭만적이다.

이러한 숙소들은 천편일률적인 호텔과는 다르다. 이미 세계의 대도시는 체인 호텔들이 장악하고 있다. 이들은 각 지역의 문화나 전통을 살리기보다는 서구 중심적인 시설과 서비스를 운영하고 있다. 그래서 료칸이나 샬레, 보트 호스텔이 더욱 특별한 의미를 갖는 듯하다. 외국인들에게 많은 인기를 끌고 있는 우리의 템플 스테이나 고택 체험을 등급으로 매길 수는 없는 법이다.

**세계 최고의 호텔은 어디?**  
 해마다 여름이 되면 항공업체 전문 컨설팅 기관인 스키이트렉스는 세계 공항과 항공사 순위를 발표한다. 하지만 호텔 평가에 있어서는 스키이트렉스처럼 공신력을 얻고 있는 기관이 없다. 세계적인 여행잡지인 '트래블 앤 레저'는 독자들의 투표를 통해 세계 호텔 순위와 점수를 공개했다. 세계에서 가장 좋은 호텔로는 인도 우다이푸르의 오베로이 우다이빌라가 꼽혔다. 남아프리카공화국의 신기타 사비 샌드, 방콕의 오리엔탈이 뒤를 이었다. 트래블 앤 레저는 각 지역별 호텔 순위도 함께 발표했다. 아시아에서는 인도, 태국, 싱가포르의 호텔이 높은 점수를 얻었고, 우리나라의 호텔은 한 곳도 50위 안에 들지 못했다.

세계 호텔	순위	아시아 호텔
인도 우다이푸르 오베로이 우다이빌라(Oberoi Udaivilas)	1	인도 우다이푸르 오베로이 우다이빌라(Oberoi Udaivilas)
남아프리카공화국 신기타 사비 샌드(Singita Sabi Sand)	2	태국 방콕 오리엔탈(The Oriental)
태국 방콕 오리엔탈(The Oriental)	3	인도 아그라 오베로이 아마르빌라(Oberoi Amarvilas)
터키 이스탄불 포 시즌스 호텔 이스탄불(Four Seasons Hotel Istanbul)	4	인도 자이푸르 오베로이 라즈빌라(Oberoi Rajvilas)
영국 런던 마일스톤(The Milestone)	5	태국 방콕 페닌슐라(The Peninsula)
이탈리아 코르토나 렐라이스 일 팔콘니레(Lelais Il Falconiere)	6	태국 차양마이 포 시즌스 리조트(Four Seasons Resort)
남아프리카공화국 사비 샌드 사비 사비 프라이빗 게임 리저브(Sabi Sabi Private Game Reserve)	7	싱가포르 리츠칼튼 밀레니아(Ritz-Carlton Millenia)
독일 뮌헨 만다린 오리엔탈(Mandarin Oriental)	8	미얀마 양곤 스트랜드(The Strand)
미국 하와이 포 시즌스 리조트 후알랄라(Four Seasons Resort Hualalai)	9	홍콩 페닌슐라(The Peninsula)
인도 아그라 오베로이 아마르빌라(Oberoi Amarvilas)	10	싱가포르 래플스 호텔(Raffles Hotel)

[▲ top](#)