

우수 호텔 아카데미 육성 및 지원사업 교육과정 운영매뉴얼

2016. 1

운영매뉴얼 목적

호텔 서비스 인력 양성 기관의 교육역량 강화와
교육 과정 고품질화를 위한 기본 안내서 역할

매뉴얼 개발의 필요성

호텔서비스 인력양성은
호텔서비스 품질을
높이는데 가장 중요한 요소

호텔서비스 인력양성
교육기관의 교육과정
운영 역량 강화 필요

서비스 품질 관리를 위한
객관적이고 체계화된
운영 관련 지침 제시

매뉴얼 활용목적

1 호텔 서비스인력 양성을 위한 교육 프로그램 운영 체계화

교육 프로그램 운영의 계획부터 결과까지의 분석을 토대로 체계적인 프로그램 운영을 할 수 있도록 도움을 주고자 함

2 호텔 서비스인력 양성을 위한 교육 프로그램 기능 확대

교육 담당자가 교육 내용을 이해하고 향후 양질의 교수법 적용을 도모하여 전문성을 강화 하는데 활용할 수 있도록 함

3 호텔 서비스인력 양성을 위한 교육 운영 프로그램 제공

교육 프로그램 운영자에게 계획 단계에서 실제 운영 단계까지 각 단계별로 기본 매뉴얼을 제공함

4 호텔 서비스인력 양성을 위한 사업 관련 정보 제공

호텔 서비스인력 양성 우수기관 선정 사업에 대한 각종 정보를 종합적으로 제공함

운영매뉴얼 구성

교육 프로그램이 기획되는 단계에서부터
프로그램 종료 후 사후 단계까지
일련의 진행순서에 따라 정리·구성

I. 교과목 소개

1. 호텔고객서비스실무
2. 호텔식음료실무
3. 호텔웨딩·연회실무
4. 호텔현관접객실무
5. 호텔객실실무

II. 운영 개요

1. 기본 개요 및 목적
2. 기대효과(취지)
3. 일정 및 시기별 업무 추진 절차
4. 전담인력 구성 및 업무분장

III. 업무내용별 점검사항

1. 교육
2. 상담
3. 행정/회계

IV. 단계별 점검사항

1. 홍보 및 모집
2. 현장실습

부록

- ※ 서식/템플릿 예시

1. 교과목 소개

본 파트에서는 NCS기반 실무형 교과를 목적으로 개발한
교과목의 개요와 강의 내용을 파악할 수 있도록
도움이 될 수 있는 내용 수록

1. 호텔고객서비스실무
2. 호텔식음료실무
3. 호텔웨딩·연회실무
4. 호텔현관접객실무
5. 호텔객실실무

1. 호텔고객서비스실무

학습과목	과목명		학점	강의시간	
	국문명	영문명		강의	실습
학습과목	국문명	호텔고객서비스실무	3	1	4
	영문명	Hotel Customer Service Practice			
연계 전공	학사	관광경영학			
	전문학사	관광경영			
학습과목 개요	국문	<p>서비스 산업은 고객만족에 의한 수익창출의 산업구조로 산업사회의 심장에 놓여 있으며 부가가치와 고용창출에 많은 영향을 미치고 있다. 이러한 사회적 요구에 부응하여 질 높은 서비스를 창출하며 역량을 펼쳐갈 서비스 전문인 양성을 목표로 본 과정을 통하여 실제 서비스 현장에서 필요한 실무기술을 수행 할 수 있도록 한다. 첫째, 사례분석을 통하여 서비스의 개념 및 특성을 인지하여 서비스의 기본 업무 원리와 규칙을 이해하고, 서비스 전문인으로 이미지 연출의 필요성, 인생목표에 맞추어 주관적이면서 객관적인 자신에 대한 진단 및 그 개선점들을 학습하도록 한다. 둘째, 자기 이미지 분석 후 개선하거나 발전할 수 있는 자신의 이미지 연출방법을 좀 더 실제적인 측면에서 표정, 인사, 동작, 용모와 복장, 커뮤니케이션, 고객 응대 요령 등 외적인 이미지 메이킹을 훈련하고 실습을 통하여 자기학습의 기회를 제공한다. 셋째, 서비스 현장에서 필요로 하는 서비스 화법, 전화응대요령, 고객 유형별 응대요령을 수행하고 VTR촬영 후 피드백을 통하여 보다 성공적인 이미지를 구축하며 그 역량을 개발할 수 있도록 한다.</p>			
	영문	<p>Service industry has had a significant impact on value added and employment in the industrial structure of revenue due to customer service. In response to this social demand, high-quality services and creative practical skills is needed in the real field service capabilities. The aims of hotel service course to train professionals so that you can perform as follow. Firstly, by recognizing the concept and characteristics of services through case analysis and understanding of basic business principles, rules of service, the need for image professionals directed to the hotel service, in accordance with the objective to awaken the diagnostic and life improvement for its own objective to the subjective. Second, their image or develop production methods that can improve self-image and then analyzed in a more practical aspects expression, human resources, operations, appearance and dress, communication, customer-facing such as image making through training and self-study exercises and to provide the opportunity. Third, the narrative required by the hotel service on-site service, phone answering skills, performing tricks and build a successful customer-facing type image than through the feedback after recording VTR, and to develop their competencies.</p>			

I. 교과목 소개

1. 호텔고객서비스실무

▪ 주차별 강의내용

주	강 의 내 용	수업방법	학습자료 (과제포함)	기자재 (보조도구)
1	1) 강의주제: 호텔 고객서비스의 개념 및 의의 2) 강의특표: 호텔 고객서비스의 의의, 개념, 특성을 이해 할 수 있다. 3) 강의세부내용: 이론 서비스의 개념 및 특성, 고객의 개념 및 특성, 고객서비스 성공 및 실패사례 제시 : 분석 및 학습	강의 토론 (사례연구)	주교재	빔프로젝터
2	1) 강의주제: 퍼스널 브랜드 2) 강의특표: 경쟁력 있는 퍼스널 브랜드 개념을 학습하고 본인의 이미지를 진단할 수 있다. 3) 강의세부내용: 이론 브랜드와 퍼스널 브랜드의 개념, 가치관 분석표를 통한 나의 가치관 정립 실습 • 나의 내·외적 이미지 진단 및 분석 • Role-Modeling(역할모델 찾기과 목표설정)	강의 실습 팀티칭	주교재	빔프로젝터 API진단 내적이미지진단지(자존감·열등감테스트)
3	1) 강의주제: 호텔 비언어적 서비스 커뮤니케이션 2) 강의특표: 호텔 비언어적 서비스 커뮤니케이션 스킬을 수행 할 수 있다. 3) 강의세부내용: 이론 호텔 비언어적 서비스 커뮤니케이션 학습 실습 • 밝고 호감 가는 표정 연출 • 바른 자세와 풀워 있는 동작 연습 • 종류별·상황별 인사 실습	강의 실습 (역할극)	주교재	빔프로젝터 VTR촬영
4	1) 강의주제: 호텔 서비스 커뮤니케이션 2) 강의특표: 호텔 서비스 커뮤니케이션 연출을 수행 할 수 있다. 3) 강의세부내용: 이론 호텔의 언어적 서비스 커뮤니케이션 스킬 학습 실습 • 서비스 표현 및 화법 • 경어법, 긍정·쿠션화법, Yes/But 화법, 이른손 화법 실습 • 고객 유형별 서비스 커뮤니케이션 스킬 실습	강의 실습 (역할극) 발표	주교재	빔프로젝터 VTR촬영
5	1) 강의주제: 호텔 전화용대 서비스 2) 강의특표: 호텔의 비즈니스 전화용대 서비스를 수행 할 수 있다. 3) 강의세부내용: 이론 호텔 전화용대의 중요성 및 특성 학습 실습 • 호텔 전화용대 기본자세 실습 • 호텔 전화용대 3.3.3 기법 실습 • 호텔 상황별 전화용대 스킬 실습	강의 실습 (역할극)	주교재 음성녹음 및 피드백	빔프로젝터 녹음기
6	1) 강의주제: 호텔 이미지 메이킹 2) 강의특표: 자신의 이미지 연출을 수행 할 수 있다. 3) 강의세부내용: 이론 이미지 메이킹에 대한 기본상식 학습 실습 • 서비스맨의 메이크업 및 헤어 연출 • 서비스맨의 단정한 옷차림 코디네이션을 연출 • 나에게 어울리는 Make-up & Hair연출을 실습	강의 실습 (시뮬레이션) 팀티칭	주교재	빔프로젝터 VTR촬영
7	1차 수행평가 호텔 서비스 매너와 표정 및 미소 기법을 습득하여 서비스 업무 수행평가 및 교육생역량평가 실시 수행평가지 (별첨 2-1), 교육생역량평가 (별첨 2-6)			
8	중 간 고 사 (필기시험)			

I. 교과목 소개

1. 호텔고객서비스실무

▪ 주차별 강의내용

주	강 의 내 용	수업방법	학습자료 (과제포함)	기자재 (보조도구)
9	1) 강의주제: 호텔 비즈니스 매너 2) 강의목표: 호텔 비즈니스 고객용대 서비스 스킬을 수행 할 수 있다. 3) 강의세부내용:	강의 실습 (역할극)	주교재	빔프로젝터 VTR촬영
	이론 비즈니스 고객용대 서비스 개념 파악 실습 • 소개 · 자리안내 매너 실습 • 방향안내 · 물건수수 매너 실습 • 악수 · 명함교환 매너 실습			
10	1) 강의주제: 호텔의 인사 및 예절 2) 강의목표: 호텔 서비스의 적절한 인사 및 예절을 수행 할 수 있다. 3) 강의세부내용:	강의 실습 (역할극) 팀티칭	주교재	빔프로젝터 VTR촬영
	이론 인사 및 예절에 대한 기본개념 학습 실습 • 특례, 보통인사, 정중한 인사 실습 • 초대와 방문예절 실습 • 파티예절과 의전예절 실습			
11	1) 강의주제: 호텔 물품 · 물만 고객용대 2) 강의목표: 호텔고객의 물품 · 물만 사항을 처리할 수 있다. 3) 강의세부내용:	강의 실습 (역할극) 팀티칭	주교재	빔프로젝터
	이론 물품 · 물만 고객의 가치 및 감정의 이해에 대해 학습 실습 • 고객 물만 발생의 주요원인 사례분석 실시 • 물만고객용대 5가지 원칙(피리침 원칙, 책임공감 원칙, 감정중재원칙, 언어절제 원칙, 억지사지 원칙) 등의 효과적인 물만고객 용대 7단계 실습			
12	1) 강의주제: 고객유형별 용대 2) 강의목표: DISC 유형별 고객을 파악하여 수행 할 수 있다. 3) 강의세부내용:	강의 실습 (DISC검사) 팀티칭	주교재 DISC 검사	빔프로젝터 DISC 검사지
	이론 DISC 유형 개념 및 특성 학습 실습 • 고객 유형별 의사소통법 실습 Dominance(주도형), Influence(사교형) Steadiness(안정형), Conscientiousness(신중형) • 행동모달 행동유형 따른 의사소통 실습			
13	1) 강의주제: 호텔 고객서비스 리더십 2) 강의목표: 호텔리어의 자기경영 분석을 통하여 고객만족서비스를 수행 할 수 있다. 3) 강의세부내용:	강의 사례분석	주교재	빔프로젝터
	이론 호텔 서비스 리더십의 개념, 호텔리어의 서비스마인드와 역할, 호텔리어의 자기경영 성공사례와 실패사례 분석, 호텔리어의 고객만족 서비스 연출에 대한 분석 및 학습			
14	2차 수행평가 호텔 고객만족 서비스 연출을 설계하고 Best Service Role Play 수행평가 및 교육생역량평가 실시 수행평가지 (별첨 2-1), 교육생역량평가 (별첨 2-6)			
15	기 말 고 사 (필기시험)			

I. 교과목 소개

2. 호텔식음료실무

학습과목	과목명	학점	강의시간	
			강의	실습
학습과목	국문명	3	1	4
	영문명			
연계 전공	학사	관광경영학		
	전문학사	관광경영		
학습과목 개요	국문	<p>호텔 레스토랑 업체들은 점차 경쟁이 심화되고 있는 실정임에도 불구하고 기존의 교육·교과과정은 전반적인 식음료 부서의 경영자와 관리자의 역할과 직무에 초점을 두어 편성되어 있다. 이에, 본 교과목은 숙박서비스의 부대시설관리 국가직무능력표준(NCS: National Competency Standards)을 기반으로 식음료 산업 전반에 걸쳐 실제 현장 종사원들의 직무에 중점을 두고 서비스의 표준화·통일화·정형화의 표준을 도입하여 원활한 대 고객 서비스에 만전을 도모하고자 한다. 그러므로 본 교과목에서는 직무표준에 부응하는 식음료 업장에 대한 전반적인 관리, 각종 레스토랑 서비스 실무, 음료 서비스 실무 등의 능력단위를 편성하여 각 단위에 맞는 학습내용을 학습한다. 특히, 호텔 서비스 경쟁력 향상을 목표로 식음료부서의 실무형 인재를 육성하는 실습위주의 현장실무 교육을 통해 식음료서비스의 질적인 능력 향상을 도모하고자 한다. 또한, 전반적인 레스토랑 서비스 운영에 대해 이해하고 서비스 능력을 향상시켜 현장밀착형 실무형·맞춤형 인재를 양성한다.</p>		
	영문	<p>Due to the rapid development of the modern food and service industry, the situation has arisen where each restaurant will gradually face intense competition.</p> <p>In addition, the existing curriculum is organized focusing on the roles and responsibilities of the manager and administrator in the general food and beverage department.</p> <p>Thus, based on the accommodation service's NCS(National Competency Standards) facilities management, the course will do its utmost to promote smooth customer service by introducing the standard for smooth customer service which focuses on the standardization of the job-site employees' responsibilities throughout the entire food and beverage industry.</p>		

I. 교과목 소개

2. 호텔식음료실무

▪ 주차별 강의내용

주	강 의 내 용	수업방법	학습자료 (과제포함)	기자재 (보조도구)
1	<p>1) 강의주제: 호텔 레스토랑의 각종 고객용 제품에 대한 준비</p> <p>2) 강의특표: 호텔 레스토랑에서 고객이 사용하는 각종 기구의 종류를 파악하고 실제 테이블세팅을 할 수 있다.</p> <p>3) 강의세부내용:</p> <p>이론 레스토랑에서 사용하고 있는 각종 기구의 종류, 용도와 사용법, 린넨류의 종류와 용도, 테이블 세팅에 사용되는 각종 기구의 종류 등을 파악</p> <p>실습</p> <ul style="list-style-type: none"> • 각종 기구준비 • 업장별 테이블 세팅 • 메뉴별 테이블 세팅 	(역합법칙)	주교재 및 ppt 각종 기구 리스트	필프로젝터 도자기류, 클리닝기, 리넨, 각종 트레이
2	<p>1) 강의주제: 고객예약 용도와 고객영점 운영 파악</p> <p>2) 강의특표: 고객예약의 대표적인 전화 용도와 호텔 레스토랑 예약 시스템의 사용법을 파악하고 예약 장부 작성법과 고객 영점을 할 수 있다.</p> <p>3) 강의세부내용:</p> <p>이론 식음료 서비스 매뉴얼에 따른 전화 용대, 호텔 예약 시스템과 영어장면, 상품 종류 및 오일제도와 예약 접수 시 유의사항, 예약 장부 작성 방법, 예약을 관리규정과, 예약현황 및 고객 인사예절을 학습</p> <p>실습</p> <ul style="list-style-type: none"> • 고객 예약 용대 • 예약 장부 작성 방법 • 고객 영점하기 • 고객 인사예절 	(역합법칙)	주교재 및 ppt 서비스 매뉴얼 예약 장부	필프로젝터 전화 컴퓨터
3	<p>1) 강의주제: 고객 서비스 메뉴추천과 주문</p> <p>2) 강의특표: 대 고객 서비스 메뉴추천과 주문요령에 대해 이해하고 메뉴의 다양한 추천방법을 수행 할 수 있다.</p> <p>3) 강의세부내용:</p> <p>이론 업장 식음료 메뉴의 종류 및 오일제도와 신메뉴 상품 및 프로모션 상품, 음료와 어울리는 음료에 대한 지식, 음료와 메뉴별 재료 조리법, 맛, 영양에 대한 상품 지식, 고객의 선호도를 분석, 고객 주문 시 사용되는 식음료 약어와 메뉴별 적정서비스온도 등을 학습</p> <p>실습</p> <ul style="list-style-type: none"> • 메뉴 추천하기 • 메뉴 주문받기 • 주문받는 자세 · 위치 · 주문 메뉴 확인 • 주문서 작성 방법 	(역합법칙)	주교재 및 ppt 식음료진료 메뉴 필지	필프로젝터 주문작성표, 주문장메뉴, 상품안내서
4	<p>1) 강의주제: 서비스 테크닉에 따른 음식서빙</p> <p>2) 강의특표: 레스토랑 서비스 형식에 따라 서빙방법을 학습하고, 각종 서빙 방법을 실행할 수 있다.</p> <p>3) 강의세부내용:</p> <p>이론 서비스 매뉴얼에 따라 각종 서비스 방법을 이해</p> <p>실습</p> <ul style="list-style-type: none"> • 고객에게 주문받은 음식 신속하게 서빙 • 고객의 요청에 맞는 즉각적인 서비스를 제공 • 서비스 기구 사용 및 트레이 사용 	(역합법칙)	주교재 및 ppt 기구 리스트	필프로젝터 도자기류, 클리닝기, 각종 린넨
5	<p>1) 강의주제: 고객환송과 테이블 재정리 및 고객사은 관리</p> <p>2) 강의특표: 고객을 환송하고 고객용 테이블을 재정리하는 방법에 대해 이해하며, 다양한 넵킨접기를 할 수 있다.</p> <p>3) 강의세부내용:</p> <p>이론 고객에게 서비스 만족도를 여쭙보고, 고객을 환송하고 테이블을 재정리 하는 방법과 고객이력카드 작성법 이해</p> <p>실습</p> <ul style="list-style-type: none"> • 고객에게 만족도를 파악하기 • 고객을 정중하게 환송하기. • 고객의 이용 중 불편사항 여부 파악하고 처리 • 넵킨접기(10가지) • 고객이력카드 작성 	(역합법칙)	주교재 및 ppt 음료기구 리스트	필프로젝터 도자기류, 클리닝기, 음기, 각종 린넨, 넵킨사항 노트, 고객이력카드
6	<p>1) 강의주제: 호텔 음료 서비스 준비와 기구 준비</p> <p>2) 강의특표: 각종 음료에 대해 학습하고 밥음성 · 비알음성 음료와 각종 음료기구 준비를 할 수 있다.</p> <p>3) 강의세부내용:</p> <p>이론 음료의 종류상표 및 음료별 적정 보관 온도와 보관 방법, 음료 수명, 출차, 식음료 서비스 매뉴얼, 음료 제조 및 서비스에 사용되는 기구의 종류 등을 학습</p> <p>실습</p> <ul style="list-style-type: none"> • 음료 상태 확인 및 운반 카드 사용 • 보관장소의 온도 측정 및 기구 관리 • 기구 필요 수량 파악 • 기구 재고목록표 분석 작성 	(역합법칙)	주교재 및 ppt 음료기구 리스트	필프로젝터 음료용 각종 리스트용 서비스용 알리핀 리넨 카드

I. 교과목 소개

2. 호텔식음료실무

▪ 주차별 강의내용

주	강 의 내 용	수업방법	학습자료 (교재포함)	기자재 (보조도구)
7	1차 수행평가 고객용 체류에 대한 준비 및 테이블 세팅, 고객응대, 메뉴추천과 주문, 음식서빙, 고객환송과 고객테이블 재정리, 호 텔 음료 서비스 준비와 기술준비에 대한 숙련도를 파악하는 수행평가 및 교육생역량평가 실시 수행평가지 (별첨 2-2), 교육생역량평가 (별첨 2-6)			
8	중 간 고 사 (필기시험)			
9	1) 강의주제: 와인서비스에 대한 이해 2) 강의특표: 와인의 각종 분류 방법과 와인서비스에 대해 이해하고 와인서 빙 방법과 순서를 숙지 및 수행 할 수 있다. 3) 강의세부내용: 이론 와인의 색에 의한 분류, 맛에 의한 분류, 테이블 서비스 용도에 의한 분류, 바디감에 의한 분류를 이해하고 각종 선지별 분류에 대해 학습 실습 <ul style="list-style-type: none"> 와인 상태 확인하기 와인서비스 순서 와인클래스에 따르기 와인의 종류에 따라 서빙 	강의 준비 (역량 평가)	주교재 및 ppt 와인 리스트	범프로젝터 각종 와인병, 각종 와인 클래스, 와인 스크류, 웨이팅스 나이프
10	1) 강의주제: 음료 부재료 준비와 재고관리 2) 강의특표: 음료의 각종 과일 부재료(Garnish) 준비에 대해 이해하고, 부 재료 손질방법과 장식하기 및 재고관리를 할 수 있다. 3) 강의세부내용: 이론 인생수칙, 부재료의 품목별 유통 기한 표기법, 부재료의 신선도 판별 방법, 부재료의 일일균 소모량과 적정 재고량, 음료에 대한 기본적인 지식 음료 제조를 위한 표준레시피, 음료별 사용되는 클래스의 종류, 음료에 대한 고객의 선호도와 시장 트렌드 등을 학습 실습 <ul style="list-style-type: none"> 음료 제조 및 칵테일 조주 음료 조주 기구 및 클래스 사용 조주용 도구 사용하기 부재료를 손질 	강의 준비 (역량 평가)	주교재 및 ppt 부재 리스트	범프로젝터 각종 클래스, 각종 음료기, 음료 부재료 (사과, 레몬 등) 과도용 칼과 도마
11	1) 강의주제: 호텔 음료 서빙 및 재고 관리 2) 강의특표: 고객이 주문한 음료를 정확하게 서빙 및 음료재고 관리를 할 수 있다. 3) 강의세부내용: 이론 음료에 대한 기본적인 지식 습득과 와인 이론 보관 보틀 서비스(Keep Bottle Service) 규정을 학습 실습 <ul style="list-style-type: none"> 음료 서빙 구매 절차 및 적정 재고량 및 회전량 파악 음료별 단가 체크 및 취급 	강의 준비 (역량 평가)	주교재 및 ppt 양주 보틀 판 정 음료 별 단가 표	범프로젝터 리우드 트레이, 각종 클래스, 습병
12	1) 강의주제: 레스토랑 시설을 점검 및 언장 정리정돈 2) 강의특표: 각종 시설을 점검과 영업장의 정리 상태를 확인하고 POS 사용 방법을 숙지하고 시설을 점검 체크리스트를 작성할 수 있다. 3) 강의세부내용: 이론 POS사용 방법 및 시설을 점검 절차 및 상태, 청결상태 점검과 영업장 배치도 등을 숙지 실습 <ul style="list-style-type: none"> 시설을 조작 POS 조작 각종 가구를 정확히 배치하고 정리 및 정돈 	강의 준비 (역량 평가)	주교재 및 ppt 시설 점검 체 크 리 스 트	범프로젝터 POS (회계 판매시점 관리 시스템) 컴퓨터 터미널 장치, 서비스 장비
13	1) 강의주제: 레스토랑 일생 점검 및 예약현황 파악 2) 강의특표: 식재료 언장의 위생상태를 점검하고 각종 식자재의 유통기한을 파악하고 예약현황을 파악하는 능력을 배양한다. 3) 강의세부내용: 이론 식자재별 보관 특성, 선입출반, 제품별 유통 기한 표기법과 제품유통기 차리 기준 및 식용 위생법 40조 이해 및 온라인 예약 시스템 활용방법과 모임 성격과 인원수에 맞는 좌석배치 등을 학습 실습 <ul style="list-style-type: none"> 소스류 및 양념류 상태 점검 유해한 무 식자재 판별 예약의 특성 파악하여 준비 예약 상황별 좌석 배치 	강의 준비 (역량 평가)	주교재 및 ppt 식 용 위 생 법 40 조 해 설 부 록 예 약 장 부	범프로젝터 소 스 류 양 념 류
14	2차 수행평가 와인서비스, 음료 부재료 준비 및 재고관리, 음료 서빙, 레스토랑 시설을 점검, 위생점검과 예약현황 파악에 대한 숙련도를 파악하는 수행평가 및 교육생역량평가 실시 수행평가지 (별첨 2-2), 교육생역량평가 (별첨 2-6)			
15	기 말 고 사 (필기시험)			

I. 교과목 소개

3. 호텔웨딩·연회실무

학습과목	과목명		학점	강의시간	
	국문명	영문명		강의	실습
학습과목	국문명	호텔웨딩·연회실무	3	1	4
	영문명	Hotel Wedding & Banquet Practice			
연계 전공	학사	관광경영학			
	전문학사	관광경영			
학습과목 개요	국문	<p>호텔 연회 실무는 동일한 목적을 가진 2인 이상의 고객에게 성공적인 행사 유치를 위해 계획된 장소, 시간, 예산 내에서 식·음료와 서비스를 제공하여 고객 만족을 극대화하고 연회를 기획, 운영하며, 특히 웨딩 실무는 웨딩 프로그램 협의, 신부대기실 및 폐백실 준비, 웨딩 장식 확인, 꽃 관리, 웨딩 플래너와의 정보 공유 등을 하는 업무이다. 행사 진행을 위해 연회장 청결도 확인, 행사 인원의 교육 및 배치, 테이블 세팅, 연회 서비스 제공, 행사 중 발생하는 고객 요구 사항을 처리하는 능력과 고객을 대상으로 맞춤 상담을 통해 웨딩상품에 필요한 모든 정보를 제공한다. 고객의 예산과 상황에 맞는 효율적인 웨딩을 기획·진행·관리하는 업무를 수행하는 능력을 국가직무능력표준(NCS : National Competency Standards) 기반에 핵심직무능력을 추출하여 실무 능력을 배양한다. 평가를 통해 현장의 직무 수행에 필요한 지식, 기술, 소양 등을 교육하여 실무능력과 서비스 노하우를 겸비한 전문 인력을 양성한다.</p>			
	영문	<p>Wedding Services Banquet practical place for a successful event is planned to attract two or more customers with the same purpose, time, type in the budget, providing drinks and service to maximize customer satisfaction and plan a banquet, and operating, wedding services practice. It is the wedding program consultations, bridal dressing room, and pyebaeksil preparation, wedding decoration confirmed, flower management, information sharing things such as a wedding planner. Cleanliness OK ballroom for events progress, the event staff training and deployment, table settings, and banquet service, for customers to prepare for the marriage of processing capacity and customer requirements that occur during the wedding ceremony products through personalized counseling MarriageIt provides all the necessary information, Efficient planning a wedding fit for your budget and situation, progress, the ability to perform the duties of management incompetence gukgajik standard (NCS: National Competency Standards) the practice to extract the core job skills-based and paper-based test and evaluation of existing practice with two needed to perform the job site through a performance assessment carried out by the role of a turn knowledge, skills, and education to nurture the talent and knowledge to meet the practical skills and know-how and business services job to professionals in the 21st century.</p>			

I. 교과목 소개

3. 호텔웨딩·연회실무

▪ 주차별 강의내용

주	강 의 내 용		수업방법	학습자료 (실습포함)	실습 기자재
1	이론	1) 강의주제: 웨딩 기획 2) 강의목표: 고객이 원하는 콘셉트와 니즈를 파악하여 예식을 기획하고, 웨딩 컨셉을 파악하여 공간연습을 할 수 있다. 3) 강의세부내용: 상감기법, 예산산출법, 공간연습기획, 웨딩연습기획 중 습 학습	강의 실습	주교재 및 ppt 웨딩컨셉별 분석자료 예식진행 매뉴얼 공간연습 사례자료 예산 산출표	빔프로젝터 컴퓨터 연회용 테이블 인자 단상 음향·조명·영상장비 포토 테이블장비 공간연습시 재료 단면류 중
	실습	• 예산 산출, 예식 시나리오 • 테마웨딩 기획, 기획서 작성 • 시각·공간 디자인 작성 • 데코레이션 연습			
2	이론	1) 강의주제: 웨딩 사전 준비 2) 강의목표: 웨딩 프로그램 입정에 따라 웨딩 무대 준비를 수행 할 수 있다. 3) 강의세부내용: 웨딩 프로그램과 입정 관리를 이해하고 웨딩 장식 체크리스트를 통해 웨딩 무대 장식 요령, 주례 단상 세팅 방법, 웨딩 장소 조명 조작 방법, 웨딩 장소 음향 조작 방법 중 습 학습	강의 실습	주교재 및 ppt 웨딩 관련 장비	빔프로젝터 컴퓨터 방명록 단상 혼인서약서 성혼선언문 구매 요청서
	실습	• 웨딩 무대 준비 능력 • 주례 단상 준비 능력 • 웨딩 장소 조명 및 음향 조작			
3	이론	1) 강의주제: 종류별 웨딩 연회 행사 리어설 2) 강의목표: 종류별 웨딩 연회 행사 리어설을 수행 할 수 있다. 3) 강의세부내용: 웨딩·연회 행사 성격에 따른 리어설 계획 수립과 파티별 행사 기자재 시연과 문제점 분석 중 습 학습	강의 실습	주교재 및 ppt 특수음향기기 및 기기사용 매뉴얼	빔프로젝터 전산 장비
	실습	• 웨딩·연회 행사 리어설 계획 수립 작성 • 특수 음향과 조명기기 조작 방법과 요령 • 리어설 종료 후 문제점 파악 • 리어설 종료 후 문제점 개선			
4	이론	1) 강의주제: 웨딩 운영 관리 2) 강의목표: 신부 대기실 운영 및 신부 대기실 집기 비품 준비를 수행 할 수 있다. 3) 강의세부내용: 웨딩산업의 시장과 트렌드를 분석하고 트렌드에 맞는 신부대기실의 준비상태 파악 및 학습	강의 실습	주교재 및 ppt 웨딩 관련 장비	빔프로젝터 대기실기자재
	실습	• 신부 대기실 집기 취급 • 신부 대기실 비품 배치 • 신부 대기실 다과, 음료 준비			
5	이론	1) 강의주제: 웨딩 진행 2) 강의목표: 예식에 필요한 품목, 인력과 예식진행 세부사항을 체크리스트를 통하여 배치할 수 있다. 3) 강의세부내용: 예식 체크리스트와 예식진행 매뉴얼에 대한 정보를 학습	강의 실습 (역할극)	주교재 및 ppt 예식진행 매뉴얼 체크리스트 양식	빔프로젝터 전수대 방명록 예식장갑 각종 필기도구 진행 식순지 체크리스트
	실습	• 예식 식순 기획 및 체크리스트 작성 • 예식 진행 매뉴얼을 통한 예식 진행			
6	이론	1) 강의주제: 웨딩 고객 관리 2) 강의목표: 불합사항을 예측해 대응방안을 수립하고 고객 관리서를 분석 평가할 수 있다. 3) 강의세부내용: 고객관리서에 대한 이해와 활용기준 및 분석 평가에 대한 학습	강의 실습 (역할극)	주교재 및 ppt	빔프로젝터 필기도구 PC 컴퓨터인 처리 대장
	실습	• 고객관리서 분석 • PC를 활용한 정보수집 • 고객 상담, 불합 사항 발생 시 고객 문의에 대한 답변			
7	1차 수행평가 웨딩 기획, 웨딩 사전 준비, 웨딩연회 행사, 리어설웨딩 운영 관리, 웨딩 진행, 웨딩 고객 관리하기 기술에 대한 항목별 숙련도를 확인하는 수행평가 및 교육생역량평가 실시 수행평가지 (별첨 2-3), 교육생역량평가 (별첨 2-6)				

I. 교과목 소개

3. 호텔웨딩·연회실무

▪ 주차별 강의내용

주	강 의 내 용	수업방법	학습자료 (실습포함)	실습 기자재
8	중 간 고 사 (필기시험)			
9	1) 강의주제: 웨딩연회행사 사전 점검 2) 강의목표: 연회장 청결도 확인과 연회 행사 진행을 수행 할 수 있다. 3) 강의세부내용:	강의 실습 (역합크)	주교재 및 ppt 연회장 청결도 체크리스트 행사지시서	빔프로젝터 연회용 테이블 인자 연회기 청소장비
	웨딩연회행사 청결도 점검 요령과 연회행사 소요 기물관리 방법, 연회 행사의 매뉴얼과 교육 계획, 용모와 복장 점검 요령 및 VIP 서비스 제공방법과 접차 학습			
10	1) 강의주제: 웨딩연회행사 준비 2) 강의목표: 웨딩연회행사를 위한 서비스 인원을 배치하며, 연회 행사 매뉴얼에 따라 테이블을 세팅할 수 있다. 3) 강의세부내용:	강의 실습 (역합크)	주교재 및 ppt 테이블 세팅 매뉴얼	빔프로젝터 연회용테이블 턴넨류 행사지시서
	웨딩연회 행사 전체 인원 운영계획을 세우고 연회 행사 인 원 인건비 절감방법과 매뉴얼에 따라 테이블 세팅 방법을 학습			
11	1) 강의주제: 웨딩·연회 행사지시서 수행 2) 강의목표: 웨딩·연회 행사지시서 요청 사항에 따라 턴넨, 기물, 클라스류 등을 세팅할 수 있다. 3) 강의세부내용:	강의 실습 (역합크)	주교재 및 ppt 테이블 세팅 매뉴얼	빔프로젝터 연회용테이블 턴넨류 실버 웨어 차이나 웨어 클라스 웨어 행사지시서
	웨딩·연회 행사지시서 요청에 따라 테이블, 턴넨, 기물, 클 라스류 세팅을 학습			
12	1) 강의주제: 웨딩·연회 서비스 관리 2) 강의목표: 웨딩·연회 행사 식·음료 서비스를 메뉴별 종류에 따 라 원활하게 서비스를 수행 할 수 있다. 3) 강의세부내용:	강의 실습 (역합크)	주교재 및 ppt 식음료 용어집 예약 장부	빔프로젝터 연회용테이블 턴넨류 실버 웨어 차이나 웨어 클라스 웨어 각종 트레이
	식음료 관리 이트 및 식음료 서비스 매뉴얼을 통해 연회장 식음료 서비스 제공방법을 학습			
13	1) 강의주제: 웨딩연회 행사 고객 응대 2) 강의목표: 웨딩연회 행사 중 발생하는 고객의 요구 사항을 처리할 수 있다. 3) 강의세부내용:	강의 실습 (역합크) 토론 발표	주교재 및 ppt 연회 서비스 매뉴얼	빔프로젝터 VTR 고객이력카드 컴퓨터인 처리 대장
	웨딩·연회 서비스 매뉴얼 및 고객 서비스 교육 지침서, 고객 상황별 응대처리방법 등을 학습			
14	1) 강의주제: 웨딩·연회 서비스 관리 2) 강의목표: 웨딩·연회 행사 중 발생하는 고객의 요구 사항을 처리할 수 있다. 3) 강의세부내용:	강의 실습 (역합크) 토론 발표	주교재 및 ppt 연회 서비스 매뉴얼	빔프로젝터 VTR 고객이력카드 컴퓨터인 처리 대장
	서비스 교육 · 연회 행사 중 고객 요구 사항 처리 · 11평·12만 고객 요구 사항 대처 · 고객 영접 및 환송요령			
14	2차 수행평가 웨딩·연회행사 사전 점검, 웨딩·연회행사 준비, 웨딩·연회행사지시서 수행, 웨딩·연회 식음료 서비스관리, 연회 행 사 고객 응대 기술에 대한 항목별 숙련도를 확인하는 수행평가 및 교육생역량평가 실시 수행평가지 (별첨 2-3), 교육생역량평가 (별첨 2-6)			
15	기 말 고 사 (필기시험)			

I. 교과목 소개

4. 호텔현관접객실무

학습과목	과목명	학점	강의시간	
			강의	실습
학습과목	국문명	3	1	4
	영문명			
연계 전공	학사	관광경영학		
	전문학사	관광경영		
학습과목 개요	국문	<p>호텔 접객 실무는 숙박시설을 이용하는 고객들과의 다양한 접점 상황에서 고객의 필요 사항을 확인하고 요구에 부합하는 서비스를 제공하기 위하여 도어데스크, 벨 데스크, 컨시어지, EFL, 비즈니스센터, GRO(Guest Relations Officer)의 실무 중심 교육을 실시한다. 고객 환대 및 환송, 고객의 수화를 운반 및 보관, 객실 및 부대시설 안내, 배달물 및 우편물 전달 처리, 호텔 비치(구비) 용품 대여 및 관리 등 고객이 요청하는 다양한 정보를 제공하는 능력을 배양한다. 또한, 예약을 대행하고 확인하는 등의 서비스와 고객 비즈니스 업무(회의실 관리, 비서업무대행, 기기 대여 및 사용법 설명, 사용 시간 단위로 요금을 청구하는 능력), 버틀러 서비스를 수행하는 등 국가직무능력표준(NCS: National Competency Standards) 기반하에 핵심직무능력을 추출하여 실무중심으로 교육한다. 실습 후 수행역할에 의한 평가를 통해 실무능력을 배양시켜 호텔 관광 산업에 경쟁력 있는 서비스 인재를 양성하고자 한다.</p>		
	영문	<p>Hotels according to competitive hotel staff in accordance with the continuous increase in the demand for tourist accommodation during the Hospitality Industry Documents that confirm the customer's needs in a variety of situations of contacts with customers using the stand and meet the needs Door to provide a service desk, bell desk, concierge, EFL(Executive Floor Lounge), Business Center, Guest Relations</p> <p>Hospitality and remand center of the customer's practical Officer, and customer baggage check, parking guides, taxi call Service, a customer's baggage handling and storage, interior rooms and Facilities, water delivery and mail delivery destination Lee, the hotel beach (provided) goods rental and management guidance to customers and internal facilities a variety of customer requests Provides information and a booking agency providing such services to ensure, customers do business and work</p> <p>Conference management to provide help, secretarial agency, equipment rental and usage description, working hours Units The ability to charge, butler service, such as standards-based under seal guggajik inability to extract key job skills The free training center. After practice through the assessment carried out by the two-time call to perform the role of culture and practical skills hotel tourism industry and to foster a competitive service personnel.</p>		

I. 교과목 소개

4. 호텔현관접객실무

▪ 주차별 강의내용

주	강 의 내 용	수업방법	학습자료 (실습포함)	실습 기자재
1	1) 강의주제: 현관 환대 및 환송 절차, MP 고객 의전 절차(도어 데스크) 2) 강의목표: 환대 및 환송 절차와 VIP 고객 의전 절차에 따라 고객을 인지할 수 있다. 3) 강의세부내용: 이트 환대 및 환송절차와 호텔 운영 시스템의 MP 고객 정보 확인방법 의전 절차 중의 매뉴얼을 학습 실습 <ul style="list-style-type: none"> 현관 환대 및 환송 MP 고객 도착 알려주기 및 확인 고객의 출입을 위해 호텔 문을 열고 닫기 고객의 짐 원하는 장소까지 운반 MP 의전 	강의 실습(과)	주교재 및 ppt 의전 절차 매뉴얼	빔프로젝터 여행용 캐리어 의자
2	1) 강의주제: 차량 호출 및 예약과 고객 수화물 서비스, 우산처리절차(도어 데스크) 2) 강의목표: 고객의 요청에 따라 발렛 차량의 호출 절차와 고객이 원하는 택시 호출 절차를 통하여 고객에게 서비스를 제공하며, 고객의 수화물 및 파악하고 인수인계 할 수 있다. 3) 강의세부내용: 이트 발렛 로그북 활용방법과 고객 수화물 관리방법을 학습 실습 <ul style="list-style-type: none"> 발렛차량 호출 절차 및 택시 사전 예약 수화물 전달 및 처리 고객 수화물 전달 우산 대여 	강의 실습(과)	주교재 및 ppt 발렛 수화물 관리 수화물 처리 우산 관리	빔프로젝터 여행용 캐리어 우산
3	1) 강의주제: 수화물 분류 원칙 및 수화물 서비스 절차 (벨 데스크) 2) 강의목표: 수화물 관리와 함께 체크인 하려는 고객들 데스크와 객실 문 안내하고 객실 사용법에 대해 수행 할 수 있다. 3) 강의세부내용: 이트 수화물 운반 장비 활용 및 정리와 당일 체크인 체크아웃 고객 수 분석과 수화물 관리 능력을 학습 실습 <ul style="list-style-type: none"> 수화물 운반 프런트 데스크 안내 객실 안내 객실 내부 비품의 위치 및 사용법 설명 외부 비품 전달 	강의 실습(과)	주교재 및 ppt 수화물 운반 로그북	빔프로젝터 여행용 캐리어 키트
4	1) 강의주제: 고객 짐을 보관하기와 우모차원제어 대어하기(벨 데스크) 2) 강의목표: 고객 짐을 관리규정에 따라 보관하고, 고객의 요청에 따라 우모차원제어를 관리 및 대어할 수 있다. 3) 강의세부내용: 이트 수화물 처리 기술, 장애인 편의 시설들에 대한 지식, 우모차원제어 작동 방법 및 대어 절차 등을 학습 실습 <ul style="list-style-type: none"> 우모차원제어 대어 고객 짐 보관 호텔 운영 시스템에 짐 보관 사항을 기록하고 처리 보관 방법에 따라 짐을 분류 	강의 실습(과)	주교재 및 ppt 수화물 표 발데스크 수화물 관리대장 벨 데스크 업무 로그북	빔프로젝터 여행용 캐리어 수화물표(baggage tag) 짐방 원제어 우모차
5	1) 강의주제: 고객 요청 정보 서비스 제공 (전시어지) 2) 강의목표: 고객의 요청에 따라 정보 제공 서비스를 수행 할 수 있다. 3) 강의세부내용: 이트 호텔 내부 시설의 특성과 여행 및 관광편의시설, 교통편, 음식점 정보 등을 파악하여 제공하는 방법 학습 실습 <ul style="list-style-type: none"> 인터넷 정보 수집 및 활용 지도 활용 교통편 설명 요청 정보 제공 	강의 실습(과)	주교재 및 ppt 호텔 안내책 인터넷 지도	빔프로젝터 호텔 홈페이지 컴퓨터
6	1) 강의주제: 예약서비스 절차 및 고객 우편물 관리(전시어지) 2) 강의목표: 고객의 요청에 따라 예약 및 확인을 대어할 수 있으며, 고객의 우편물 및 택배물을 관리 할 수 있다. 3) 강의세부내용: 이트 예약 및 확인 대어 절차 및 운송 수단별 우편물 처리 절차, 우편물 과금 체계, 우편물 및 택배물 수 발신 절차 등을 학습 실습 <ul style="list-style-type: none"> 인터넷 예약 기술 및 전화 예약 컴퓨터 및 주변 기기 활용 예약 대어 우편물 관리 	강의 실습(과)	주교재 및 ppt 호텔 안내책 우편물 관리대장	빔프로젝터 호텔 홈페이지 관광지 안내책자 지도
7	1차 수행평가 현관 환대 및 환송 절차, VIP 고객 의전 절차, 차량 호출 및 예약과 고객 수화물 서비스, 수화물 분류 원칙 및 수화물 관리기법에 대한 항목별 숙련도를 확인하는 수행평가 및 교육생역량평가 실시 수행평가지 (별첨 2-4), 교육생역량평가 (별첨 2-4)		수화물 분류 원칙 및 수화물 예약서비스 절차 및 고객 우	
8	중 간 고 사 (별기시험)			

I. 교과목 소개

4. 호텔현관접객실무

▪ 주차별 강의내용

주	강 의 내 용	수업방법	학습자료 (실습포함)	실습 기자재
9	1) 강의주제: 회의실관리와 고객 비즈니스 업무 수행(비즈니스 센터) 2) 강의특표: 고객의 비즈니스 업무 수행을 보조하기 위해 회의실 관리, 비서 업무 대행, 기기 대여 및 사용법을 안내할 수 있다. 3) 강의세부내용:	강의 실습 (역합극)	주교재 및 ppt 요청 체계 표 국가 코드 목록 기기 대여 장부	빔프로젝터 복사기
	이론			
10	1) 강의주제: VIP 객실 점검 및 체크인/아웃(귀빈층 라운지) 2) 강의특표: VIP 등급별 세팅, 룸, 룸복 준비, VIP 요청에 따른 체크인/아웃 서비스를 수행 할 수 있다. 3) 강의내용:	강의 실습 (역합극)	주교재 및 ppt 귀빈층 라운지 매뉴얼	빔프로젝터 컴퓨터 프린터 팩스 전화기
	이론			
11	1) 강의주제: 귀빈층 라운지 서비스의 운영(귀빈층 라운지) 2) 강의특표: 귀빈층 라운지 식음료 서비스 운영과 식음료서비스를 위한 기법 관리를 할 수 있다. 3) 강의세부내용:	강의 실습 (역합극)	주교재 및 ppt 귀빈층 라운지 매뉴얼	빔프로젝터 객실 실습실 식음료 기법
	이론			
12	1) 강의주제: 객실 고객의 주문받기와 웨이크업 콜(wake-up call) (고객서비스 센터) 2) 강의특표: 룸서비스 메뉴를 설명 및 추천할 수 있고, 개인 및 단체 고객의 요청 시간에 맞추어 웨이크업 콜을 할 수 있다. 3) 강의세부내용:	강의 실습 (역합극)	주교재 및 ppt 구내 전화번호 목록 전화교환기 사용 매뉴얼	빔프로젝터 전화기 룸 서비스 메뉴
	이론			
13	1) 강의주제: 버블러 서비스(GRO : Guest Relations Officer) 2) 강의특표: 버블러 서비스를 이해하여 버블러 서비스를 수행 할 수 있다. 3) 강의세부내용:	강의 실습 (역합극)	주교재 및 ppt 버블러 서비스 매뉴얼	빔프로젝터 컴퓨터
	이론			
14	1) 강의주제: 버블러 서비스(GRO : Guest Relations Officer) 2) 강의특표: 버블러 서비스를 이해하여 버블러 서비스를 수행 할 수 있다. 3) 강의세부내용:	강의 실습 (역합극)	주교재 및 ppt 버블러 서비스 매뉴얼	빔프로젝터 컴퓨터
	이론			
14	2차 수행평가 VIP 객실 점검 및 체크인/아웃, 회의실관리와 고객 비즈니스 업무 수행 서비스, 귀빈층 라운지 서비스의 운영, 객실 고객의 주문받기와 웨이크업 콜, 버블러 서비스 등의 기술에 대한 항목별 숙련도를 확인하는 수행평가 및 교육생역량평가 실시 수행평가지 (별첨 2-4), 교육생역량평가 (별첨 2-6)			
15	기 말 고 사 (별기시험)			

I. 교과목 소개

5. 호텔객실실무

학습과목	과목명		학점	강의시간	
	국문명	영문명		강의	실습
학습과목	국문명	호텔객실실무	3	1	4
	영문명	Hotel Room Division Practice			
연계 전공	학사	관광경영학			
	전문학사	관광경영			
학습과목 개요	국문	<p>호텔객실실무는 호텔 객실과 관련된 실무를 학습하는 과목으로 프론트데스크, 하우스키핑 부서의 업무를 학습함으로써 호텔 객실 부서의 업무를 이해하고 더 나은 서비스를 제공할 수 있는 밑거름이 될 수 있도록 한다. 프론트데스크 업무로는 예약현황 및 고객이력 확인, 예약관련 자료작성 및 변경을 처리하는 능력을 학습하고, 고객의 선호 객실, 특이사항 등을 확인할 수 있으며, 예약 시 고려해야 할 사항(고객명, 도착일, 출발일, 이용 객실 종류, 객실 수, 지불조건, 지불 방법, 기타 요청사항 등)을 확인하여 기록하는 실무기법을 숙지한다. 또한, 예약 변경 방법과 예약 취소 절차 등을 호텔 예약시스템을 직·간접적으로 활용하여 훈련하고, 실습함으로써 현장에 근무 시 원활한 업무 수행 능력을 발휘할 수 있도록 하는데 목표가 있다. 아울러 하우스키핑의 객실 정비 능력을 증진 시킬 수 있도록 실습하여 업무를 수행할 수 있다. 이러한 교육과정을 통해 객실부서의 업무를 실무중심으로 실습한 현장맞춤형 인력을 양성할 수 있다.</p>			
	영문	<p>Hotel Rooms practice is to be the foundation in understanding the front desk, house keeping duties by learning the business of the department, hotel rooms and departments to study the practical subjects related to the hotel room and can provide better service. Tracking is scheduled to work the front desk and customer history check, and learning the ability to process the booking data relating to creating and changing customer preferences room, etc. You can check the uniqueness, things to consider when booking (the customer's name, date of arrival , departure date, room type used, number of rooms, payment terms, payment methods, such as check other requests) to be aware of the practical techniques for recording. In addition, the reservation and cancellation procedures, including how to change the hotel reservation system directly or indirectly by training and utilizing, the goal is to demonstrate by enabling a seamless job performance when working on the job training. In addition, exercise can help to improve the ability of the housekeeping room to perform maintenance work. These training courses through the business department of the rooms can be personalized benign practice one field personnel working in the center.</p>			

I. 교과목 소개

5. 호텔객실실무

▪ 주차별 강의내용

주	강 의 내 용	수업방법	학습자료 (학습포함)	실습 기자재
1	1) 강의주제: 객실예약전수에 대한 이해와 실습 2) 강의특표: 객실 판매 촉진 및 객실 및 무대시설 이용정보를 안내 할 수 있다. 3) 강의세부내용: 이론 객실 운영에 따른 객실 및 무대시설 정보와 객실요금제도 중 학습	강의 실습 (역활법)	주교재 및 ppt 호텔홈페이지	받프루젝터 컴퓨터 전환기 예약실 프린트데스크용페이 북
	실습 • 객실 요금 종류를 구분하여 적용 • 객실 판매촉진 전략에 따라 상담 및 상품을 설명 • 무대시설 종류와 이용안내 • 고객에게 다양한 정보 제공			
2	1) 강의주제: 객실예약 현황 파악 및 처리에 대한 이해와 실습 2) 강의특표: 객실예약 현황 파악, 고객이력과 기호 확인 중 객실예약 관련 처리 업무를 수행 할 수 있다. 3) 강의세부내용: 이론 객실업무 운영지침 및 용어, 예약 방법과 전산시스템 운영 지식에 대해 학습	강의 실습 (역활법)	주교재 및 ppt 호텔홈페이지 호텔예약시스템	받프루젝터 컴퓨터 전환기 예약실
	실습 • 객실예약 현황 파악 • 고객이력과 기호 확인 • 객실 예약 초과 상황 시 초과예약 처리 • 고객 요청 또는 고객 정보에 따라 차별화된 서비스를 제공			
3	1) 강의주제: 객실예약관련 자료 작성 및 예약환경 2) 강의특표: 고객속박증류카드 작성, 예약 취소 및 변경에 대한 절차, 예약실업작성 업무를 수행 할 수 있다. 3) 강의세부내용: 이론 객실업무 운영지침 및 용어, 예약 방법과 전산시스템 운영에 대해 학습	강의 실습 (역활법)	주교재 및 ppt 호텔홈페이지 호텔예약시스템	받프루젝터 컴퓨터 전환기 예약실 증류카드
	실습 • 고객속박증류카드 작성법 매뉴얼에 따라 증류카드 작성 • 예약 취소 및 변경, 예약실업작성			
4	1) 강의주제: 개별고객(FM) 체크인 업무 2) 강의특표: 프런트데스크(Front Desk) 업무의 이해 및 체크인 (Check-in) 준비 업무를 수행 할 수 있다. 3) 강의세부내용: 이론 예약 승인 작성법, 고객증류카드 작성법, 스페셜 코드 관리 절차, 우수(VIP)고객 판별요령 등에 대해 학습	강의 실습 (역활법)	주교재 및 ppt 호텔예약시스템 업무일지 (Log-book) 객실현황표 Arrival list	받프루젝터 컴퓨터 전환기 예약실
	실습 • Arrival list를 통해 스페셜코드 관리 • Log book(업무일지)을 통해 공지 내용을 확인 • 우수(VIP)고객 판별요령을 확인 • Check-in 고객 정보를 확인 후 객실 준비 • Check-in 고객의 사전정보를 확인 • 요청 사항을 관련 부서와 확인 • 고객이력정보(Guest history)에 따라 선호하는 객실 배정			
5	1) 강의주제: 단체고객 VIP 체크인 업무 2) 강의특표: 단체고객 체크인, VIP 체크인 업무를 수행 할 수 있다. 3) 강의세부내용: 이론 단체고객 체크인 VIP 고객 체크인 절차에 대해 학습한다.	강의 실습 (역활법)	주교재 및 ppt 블레이 시나리오 실습평가표 호텔예약시스템 업무일지 (Log-book) 객실현황표	받프루젝터 컴퓨터 전환기 예약실 증류카드 보관함 환영카드
	실습 • 단체고객 리스트에 따라 객실을 미리 배정 • 신속한 체크인을 업무를 진행 • 고객 취향에 맞는 객실(금연층, 흡연층, 객실 방향) 등을 미리 선정하여 준비 • 객실 정비 사항 및 환영봉투(Welcome envelop), 예의 (Courtesy) 등의 사항을 확인 • 증류 카드와 키를 준비			
6	1) 강의주제: 프런트데스크 고객응대 2) 강의특표: 프런트데스크(Front Desk) 고객응대 업무를 수행 할 수 있다. 3) 강의세부내용: 이론 프런트데스크 고객응대업무에 대한 이해, 지킴조건 확인 업무 등에 대해 학습	강의 실습 (역활법)	주교재 및 ppt 블레이 시나리오 실습평가표 호텔예약시스템 업무일지 (Log-book) 객실현황표	받프루젝터 컴퓨터 전환기 예약실 증류카드
	실습 • Arrival list를 통해 Check-in 고객 정보를 확인 • 따뜻한 미소로 고객을 환영 • 고객의 예약정보를 확인 • 프런트데스크 고객영접 • 고객증류카드 작성절차에 따라 증류카드를 작성 • 지킴조건 등을 확인			

I. 교과목 소개

5. 호텔객실실무

▪ 주차별 강의내용

주	강 의 내 용	수업방법	학습자료 (실습포함)	실습 기재
7	1) 강의주제: 객실 키 발급 및 정보제공 업무 2) 강의목표: 객실 키 발급 및 정보제공, 고객정보등록 및 Information 업무를 수행 할 수 있다. 3) 강의세부내용:	강의 실습 (역할극)	주교재 및 ppt 플레이 시나리오 실습평가표 호텔예약시스템 업무일지 (Log-book) 객실연장표	빔프로젝터 컴퓨터 제안기 에이슬린 등록카드
	이론 객실 키 발급 프로그램 사용법, 객실 키 재발급 규정, 귀중증 보관규정, 고객정보 이용 규정에 대해 학습			
실습	<ul style="list-style-type: none"> 객실 키 발급 시 객실번호를 정확하게 기록 객실 키 사용방법 등에 대해 고객에게 정확한 정보를 제공 고객등록카드 작성절차에 따라 등록카드를 작성 고객정보보호법에 따라서 고객정보를 호텔 운영시스템에 입력 고객의 정돈을 통해 특별한 서비스생일, 기념일, 케이크 서비스, 무료 어메니티를 제공 			
8	1차 수행평가 객실에의상입, 초과예약 접수, 상황에 따른 체크인, 귀중증 보관, 외국어응대 기술에 대한 항목별 숙련도를 확인하는 수행평가 및 교육상역량평가 실시 수행평가지 (별첨 2-5), 교육상역량평가 (별첨 2-6)			
9	중 간 고 사 (필기시험)			
10	1) 강의주제: 개별고객(FIT) 체크인 및 환송하기 2) 강의목표: 개별고객(FIT) 체크인, 투숙객 정보확인, 추가내역확인 업무를 수행 할 수 있다. 3) 강의세부내용:	강의 실습 (역할극)	주교재 및 ppt 플레이 시나리오 실습평가표 호텔예약시스템 업무일지 (Log-book) 객실연장표	빔프로젝터 컴퓨터 제안기 에이슬린 등록카드 영수증
	이론 체크아웃업무, 객실 운영 프로그램의 정상과정, 고객의 연금 및 신용카드 처리 규정, 고객만족기법 등에 대해 학습			
실습	<ul style="list-style-type: none"> 개별고객(FIT) 체크인 객실 키 반납에 따른 체크아웃을 진행 추가사용 내역을 확인 최종 정산, 다양한 결제 방법을 통한 지불처리 업무 고객 피드백 접수 환송 서비스 			
11	1) 강의주제: 단체고객, VIP 체크인 업무 및 환송하기 2) 강의목표: 단체고객 및 VIP 체크인아웃, 환송하기 업무를 수행 할 수 있다. 3) 강의세부내용:	강의 실습 (역할극)	주교재 및 ppt 플레이 시나리오 실습평가표 호텔예약시스템 업무일지 (Log-book) 객실연장표	빔프로젝터 컴퓨터 제안기 에이슬린 등록카드 영수증
	이론 단체 체크인아웃 절차와 정산방법에 대한 지식, 미니바 용품 및 가격정보, 결제 예정 금액 처리 규정, 환송하기에 대해 학습			
실습	<ul style="list-style-type: none"> 등록카드를 통한 고객 정보 확인 VP 체크인아웃 객실 키 반납에 따른 체크아웃을 진행 추가사용 내역을 확인 정확한 정산 등 신속하고 정확한 체크인아웃 업무 진행 환송 서비스 			
12	1) 강의주제: 하우스키핑 2) 강의목표: 객실정비, 객실점검업무를 수행 할 수 있다. 3) 강의세부내용:	강의 실습 (역할극)	주교재 및 ppt 객실점검표 재고피요표	빔프로젝터 컴퓨터 제안기 에이슬린 등록카드 모니터
	이론 객실정비 절차 매뉴얼, 객실 정비 관련 보고서 작성방법, 고객특성에 따른 서비스 용대 매뉴얼에 대해 학습			
실습	<ul style="list-style-type: none"> 재고 피요 규정에 따른 물품 요청 정비 매뉴얼 순서에 따른 객실정비 객실 상품 준비 객실 점검표에 따른 상태 점검 			
13	1) 강의주제: 객실관리 서비스 2) 강의목표: 오더타이킹(Ordertaking) 처리, 턴다운(Turndown) 서비스, 미니바관리 업무를 수행 할 수 있다. 3) 강의세부내용:	강의 실습 (역할극)	주교재 및 ppt 업무일지 (Log-book) 턴다운체크리스트	침대 천 미니바관리비품
	이론 호텔 비품 및 소모품의 종류, 미니바관리, 고객 요청 등록카드 작성법에 대해 학습			
실습	<ul style="list-style-type: none"> 고객 요청 사항 접수 미니바관리 요청 사항 접수 및 애럴 여부에 대한 업무일지 (Log-book) 작성 턴다운 체크리스트에 따른 객실정비 			
14	2차 수행평가 체크아웃 실행, 환송하기, 외국어응대 기술, 객실정비에 대한 항목별 숙련도를 확인하는 수행평가 및 교육상역량평가 실시 수행평가지 (별첨 2-5), 교육상역량평가 (별첨 2-6)			
15	기 말 고 사(필기시험)			

II. 운영 개요

본 파트에서는 호텔 서비스 인력양성 교육운영의 주요 일정 및 추진 절차를 제시함으로써 교육기관들이 교육과정 운영을 초기 설계하는 데 도움이 될 수 있는 내용을 수록

1. 기본 개요 및 목적
2. 기대효과 (취지)
3. 일정 및 시기별 업무 추진 절차
4. 전담인력 구성 및 업무분장

II. 운영 개요

1. 기본개요 및 목적

우리나라를 방문하는 외국인 수의 증가와 호텔 관광인력에 대한 수요와 호텔인력 양성의 필요성에 의해 시작된 호텔리어서비스인력양성 프로그램의 3차년도 사업으로 개발된 우수 호텔아카데미 프로그램의 완성과 안정적 운영 System을 확충하는데 목적이 있다.

호텔서비스 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 인적자원에 대한 프로그램 운영과 이를 바탕으로 한 현장맞춤형 실무 교육을 통한 인력 양성은 매우 필요한 과제이다.

2016 호텔서비스인력양성과정 운영을 통해 다음과 같은 사업목적을 달성하고자 한다.

첫째, 특성화된 교육 프로그램으로 기존 호텔리어 양성 프로그램과 차별화를 갖도록 하며, 이는 **현장 맞춤형 호텔서비스 인력 양성**에 중요한 역할을 담당할 수 있도록 하는데 목적이 있다.

둘째, **NCS(국가직무능력표준)에 따른** 객실관리, 부대시설관리, 접객서비스 등의 호텔서비스 직무에 대한 교육을 실습과 체험학습 형태로 실시하는 동시에 서비스 분야의 직업기초능력, 외국어 교육 등을 강화하여 **호텔서비스 현장 직무 능력 뿐 아니라 서비스 마인드와 외국어 능력을 갖춘 인재**를 양성 하고자 한다.

마지막으로 실제 호텔과 같은 **다양한 호텔 실무 실습실**을 이용한 실무 중심의 프로그램을 운영함으로써 **한국 호텔관광산업에 필요한 맞춤형 인력**을 양성 하여 현장에 배출시킴으로써 한국 호텔서비스의 품질을 한 단계 높이고 나아가 글로벌 한 기준에 부합하는 호텔서비스를 제공하여 한국관광의 품격을 높이는 데 그 목적이 있다.

사업목적 및 훈련 목표

- 직무능력 뿐 아니라 서비스 마인드와 외국어 능력을 갖춘 인재 양성
- 파트별 숙련심화교육을 통한 전문성 확보
- 고객응대, 입장정보 파악을 통한 고객을 관리하는 능력을 함양함
- 호텔객실관리, 부대시설관리, 접객서비스의 운영관리를 위한 실무능력 함양
- **현장맞춤형 인력 양성**

파트별
숙련심화교육

부대시설관리
객실관리
접객서비스

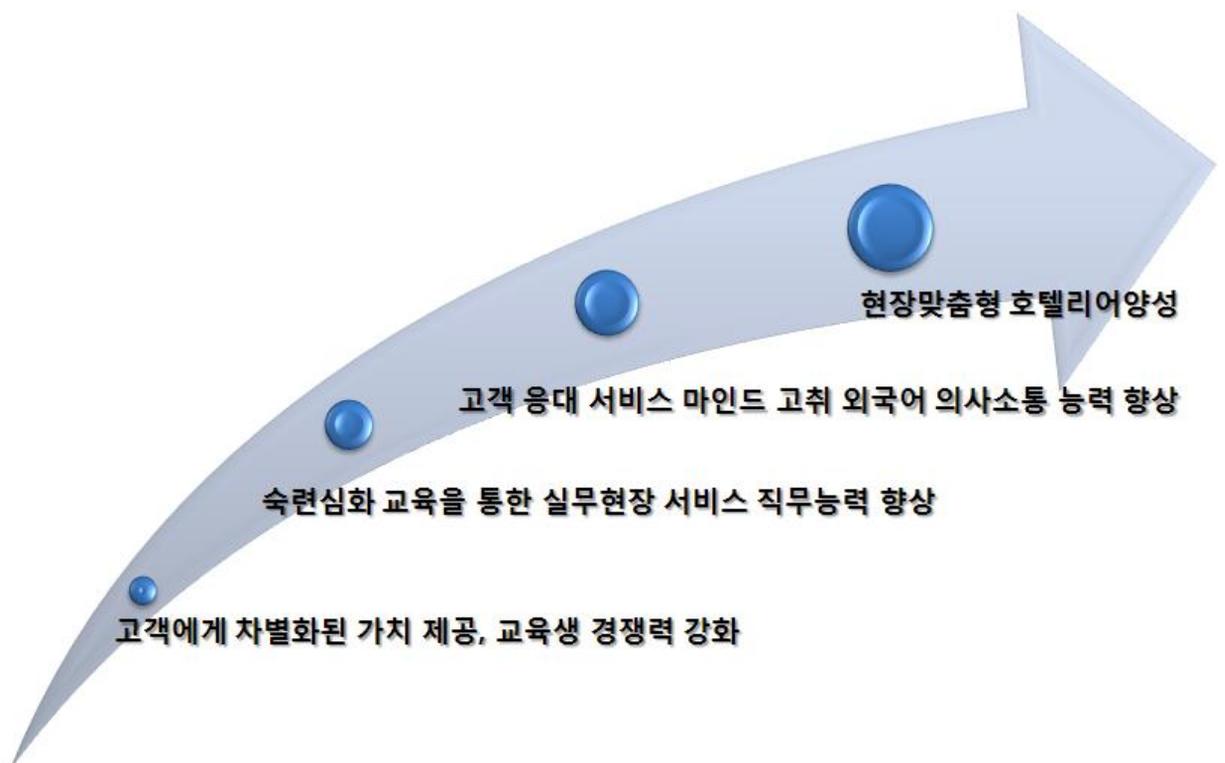
1년 이상
근무경력자에
준하는
업무숙달

NCS 레벨
3수준

II. 운영 개요

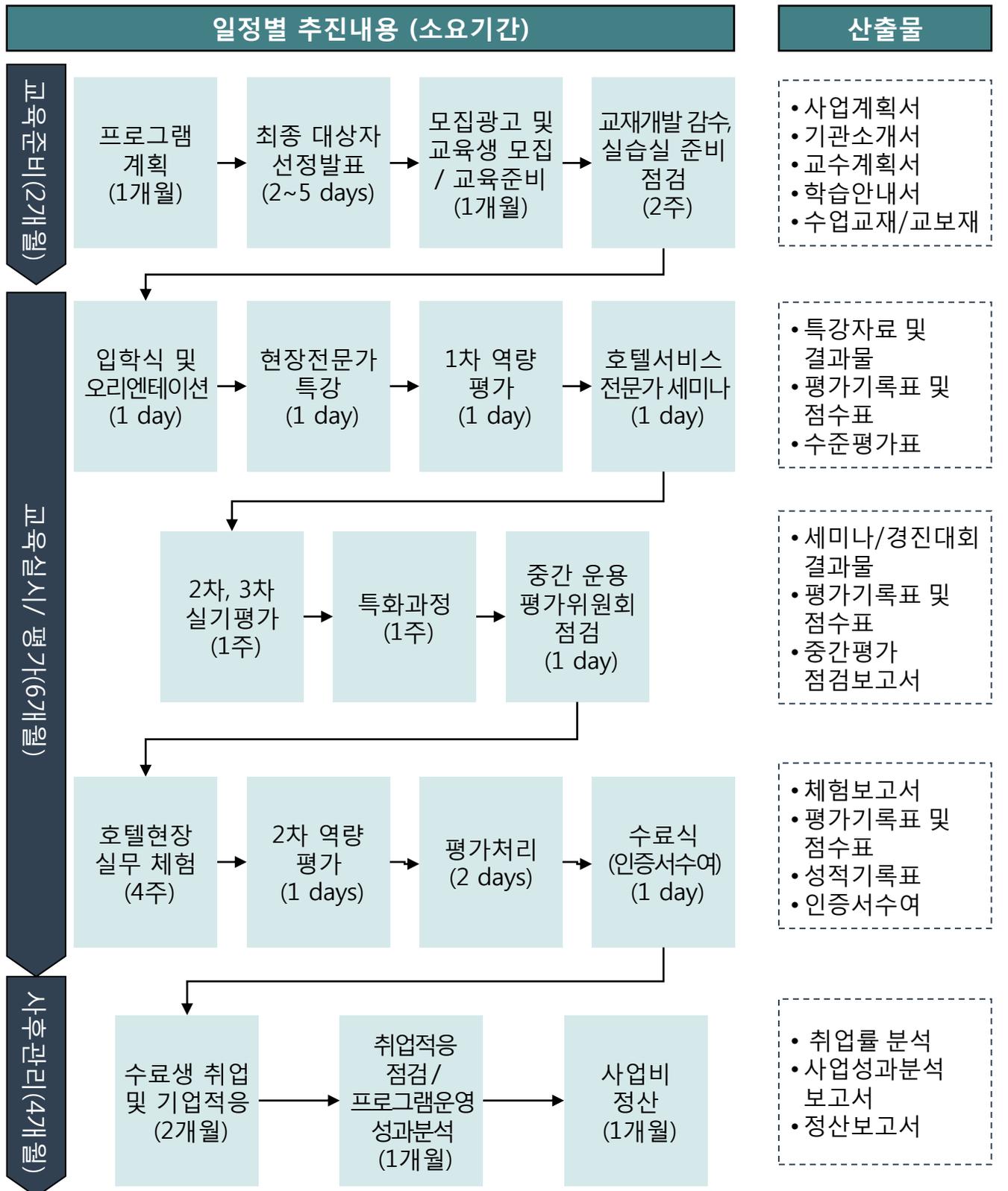
2. 기대효과 (취지)

- **특성화된 프로그램 학습**으로 고객에게는 차별화된 가치제공과 교육생에게는 경쟁력 강화.
- 현장 중심의 체험 교육을 통한 **고객 응대 서비스 마인드 고취**와 **외국어 의사소통 능력 향상**.
- 고객의 서비스에 대한 기대를 충족 할 수 있는 **프로의 마인드**를 함양.
- 프로그램 수료 후 취업 시 현장 **실무에 즉각 투입이 가능한 인력**을 육성.
- 고객 니즈를 분석하고 그에 맞추어 지속적인 자기발전을 위한 노력에 대한 마인드를 갖고 스스로 지속적인 성장을 위한 **멘토링 시스템**을 제공하여 호텔관광산업을 성장시킴



II. 운영 개요

3. 일정 및 시기별 업무 추진 절차

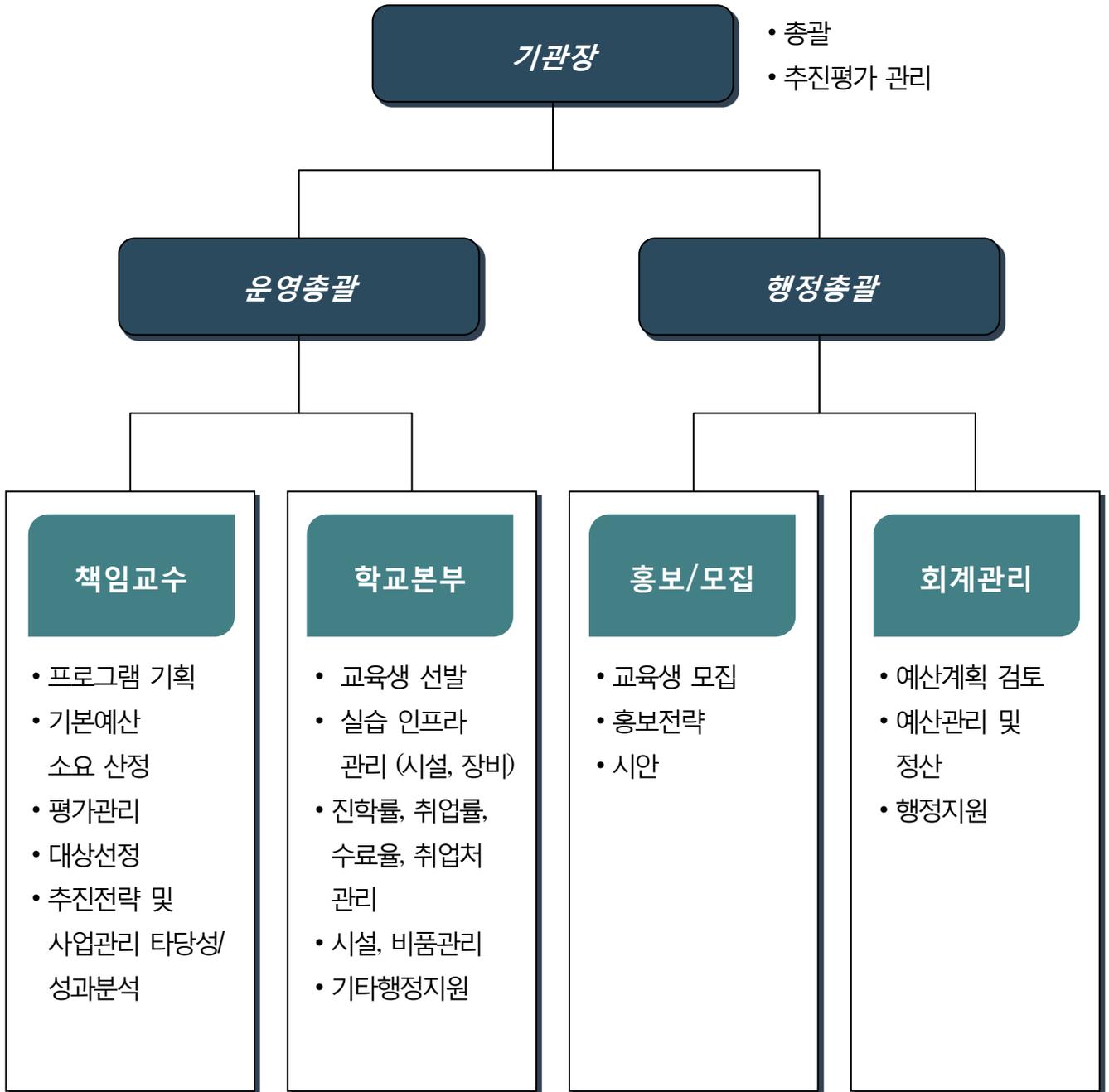


본 추진절차는 가장 일반적인 교육운영 형태인 6개월 과정을 예시로 작성하였으며, 교육과정 목표와 프로그램 운영상황에 따라 변형하여 활용할 수 있습니다.

II. 운영 개요

4. 전담인력 구성 및 업무분장

- 조직도



☞ 본 조직도 및 업무분장표는 가장 일반적인 교육기관 운영조직을 예시로 작성하였으며, 교육기관의 규모와 교육과정 운영상황에 따라 교육기관별로 특성에 맞게 변형하여 활용할 수 있습니다.

III. 업무내용별 점검사항

본 파트에서는 호텔 서비스 인력양성 교육운영의 핵심적인 요소인 교육, 상담, 행정/회계 업무를 수행하는 데 도움이 될 수 있는 내용을 대표적인 교육과정 설계 모형인 ADDIE 프로세스에 따라 실제 사례와 함께 수록

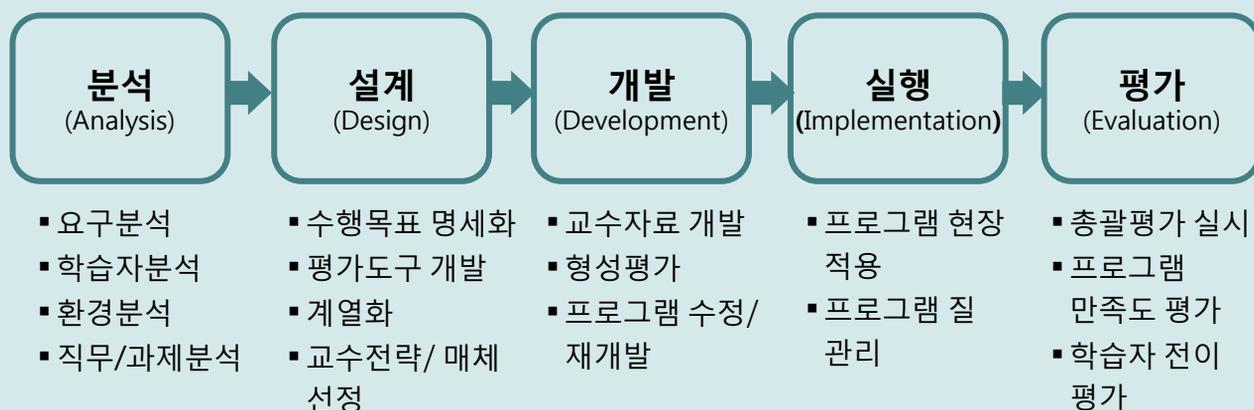
1. 교육
2. 상담
3. 행정/회계

III. 업무내용별 점검사항

1. 교육

- 교육 훈련 프로그램 개발을 체계적으로 실행하기 위해 교수설계 모형인 ADDIE 모형을 활용함
- 분석(Analysis), 설계(Design), 개발(Development), 실행(Implementation) 그리고 평가(Evaluation)로 구성되어 있어서 'ADDIE'모형이라고 함
- 이러한 다섯 가지 구성요소들은 대부분의 체제적 교수설계모형에서 찾아볼 수 있는 기본적인 활동들임

[ADDIE 교수설계 모형]



III. 업무내용별 점검사항

1. 교육

▪ 예시) 훈련이수 체계도

6수준	차장	호텔 기획경리 호텔 프로젝트						
5수준	과장	호텔 인력자원 관리 호텔 교육 호텔 관리회계 호텔 마케팅 호텔 홍보	객실대출관리	부대업장 손익 관리 식음료 메뉴기획 식음료 직원관리		당 지		
4수준	대리	호텔 업무 호텔 영업회계 호텔 구매 호텔 관측	객실 수납 객실 일일 마감 객실고객관리 하우스키핑관리	식음료 고객관리 피트니스 센터 프론트관리	연회 관측 연회 행사 외부업체 관리	GRO		
3수준	주임		체크 인 체크 아웃 객실 예약접수 하우스키핑정비	식음료 업장관리 델리슈 관리 피트니스센터 운영	연회 예약 상담 연회 기획 연회 행사 준비 웨딩 출장 연회 연회 행사 정산 연회 행사 사후 관리	고객서비스 센터 비즈니스 센터 퀵빈 라운지 컨시어지		
2수준	사원		호텔 세탁물관리	호텔 레스토랑 서비스 호텔 율로 서비스	연회 행사 진행	벨 데스크 도어데스크 발렛		
-		지업기초능력						산업계수요교과 (실습)
수준 직종		숙박기획·개발	객실관리	부대시설관리	연회관리	접객서비스		
		NCS 교과						NCS 이외교과

[Lv.2 수준의 학습을 이수한 자로 보고 Lv.3수준에 준하는 교육/ 숙련 훈련을 실시함]

III. 업무내용별 점검사항

1. 교육

- 예시) 훈련과정 교과목 운영 로드맵

구 분	1학기 (2016. 00. 00 - 00. 00)			2학기 (2016. 00. 00 - 00. 00)		
소양교과	의사소통능력 (4H)	호텔실무중국어I (18H)	호텔실무영어I (18H)	대인관계능력 (4H)	호텔실무중국어II (18H)	호텔실무영어II (18H)
NCS전공교과	호텔예약관리실무 I (24H)			호텔예약관리실무 II (24H)		
	호텔현관객실실무 I (24H) 호텔고객서비스실무 I (24H)			호텔현관객실실무 II (24H) 호텔고객서비스실무 II (24H)		
	호텔레스토랑실무 I (24H)			호텔레스토랑실무 I (30H)		
	호텔현장실습 I (200H)			-		
비 NCS 교과 (실습)	이미지메이킹 (24H)			-		
특성화 교과	오리엔테이션 (실습) (2H)	1박2일워크 샷(실습) (16H)	직무교육 (특강) (4H)	외국어특강 (특강) (2H)	회상영어 (실습) (32H)	토익스피킹 (평가) (2H)
	취업패키지 (실습)(8H)	호텔현장실무체험 (실습)(12H)	취업프로그램 (특강)(8H)	서비스경진대회 (실습)(8H)	평가 (이론)(8H)	

III. 업무내용별 점검사항

1. 교육

- 예시) 프로그램 구성도

과정명	() 과정	총	610 시간			
		교육시간				
		교육기간				
		정원				
교과목명	단원명	구분	시수			
			총계	강의	실습	현장실습
호텔예약 관리실무 I 수준:3 객실 예약접수 (12320201_13v1) 체크인 (12320202_13v1) 체크아웃 (12320206_13v1)	<ul style="list-style-type: none"> 객실 및 부대시설 이용정보 파악하기 예약현황 파악하기 고객이력과 기호 확인하기 예약관련자로 작성하기 예약변경하기 	실무	24		24	
	<ul style="list-style-type: none"> 체크인 준비하기 고객 응대하기 등록카드 작성하기 객실 키발급 및 정보제공하기 고객정보 등록하기 단체 체크인 하기 투숙객정보 확인하기 추가 사용내역 확인하기 최종내역 계산하기 환송하기 					
오리엔테이션	사업설명회	3/27	2			
1박2일 워크샵	호텔인재상, 인성평가 : 조정, 캠퍼 프로그램, 산업의 특성 특강	4/9-4/10	16			
직무교육	외부인사 특강 2회		4			
의사소통능력	고객가치창출에 효과적인 커뮤니케이션기법		4			
대인관계능력	고객가치 창출에 효과적인 셀프리더십 기법		4			
HSK 특강	중국어 공인인증시험 HSK 특강		2			
취업패키지	현장견학 (밀레니엄힐튼호텔)		2			
	면접스킬 (밀레니엄힐튼트레이닝센터)		2			
	멘토링 & 자기소개서 첨삭		2			
	메이크업 & 사진촬영 (한국관광공사)		2			
외국어교육 (영어)	화상영어		32			
	토익스피킹 사전평가		1			
	토익스피킹 사후평가		1			
	호텔실무영어I, 호텔실무영어II(영어민)		36			

III. 업무내용별 점검사항

1. 교육

- 예시) 교수계획서

교과목별 교수계획서(NCS 전공교과)

교과목명				
호텔예약관리실무 III				
NCS 세분류	이론/실기 구분	교과목 훈련시간	교강사	
02. 객실관리	실기	48시간		
1. 지도목표		2. 훈련교재		
객실 및 부대시설 이용정보 파악, 예약현황 및 고객이력 확인, 예약관련 자료작성 및 변경을 처리하는 능력을 함양		▪ 자체개발교재		
3. 주요 교수계획				
연번	능력 단위분류번호 능력 단위	훈련시간	능력 단위 요소명	훈련시간
1	12320201_13v1 객실예약접수	3	객실 및 부대시설 이용정보 파악하기 I203020201_13v1.1	2
			직업기초능력(외사소통, 외국어)	1
2	12320201_13v1 객실예약접수	3	예약현황 파악하기 I203020201_13v1.2	2
			직업기초능력(외사소통, 외국어)	1
3	12320201_13v1 객실예약접수	3	고객이력파 기초 확인하기 I203020201_13v1.3	2
			직업기초능력(외사소통, 외국어)	1
4	12320202_13v1 체크 인	3	F/D 업무의 이해 및 Check-In 준비 I203020202_13v1.1	2
			직업기초능력(외사소통, 외국어)	1
5	12320202_13v1 체크 인	3	고객응대하기 I203020202_13v1.2	1
			등록카드작성 및 지불조건 확인 I203020202_13v1.3	1
			직업기초능력(외사소통, 외국어)	1
6	12320202_13v1 체크 인	3	객실 키 발급 및 정보제공 I203020202_13v1.4	1
			고객정보등록 및 Information 업무 I203020202_13v1.5	1
			직업기초능력(외사소통, 외국어)	1
7	12320201_13v1 객실예약접수	3	예약관련 자료 작성하기 I203020201_13v1.4	2
			직업기초능력(외사소통, 외국어)	1
8	12320201_13v1 객실예약접수	3	예약변경하기 I203020201_13v1.5	2
			직업기초능력(외사소통, 외국어)	1
9	12320202_13v1 체크 인	3	단체 Check-In하기 I203020202_13v1.6	1
			VIP Check-In	1
			직업기초능력(외사소통, 외국어)	1

III. 업무내용별 점검사항

1. 교육

- 예시) 학습안내서 I

호텔컨시어지 고객관리기법 학습안내

〈교과목 구성 능력단위〉		
능력단위 분류번호	능력단위명	훈련시간
12320504_13v1	컨시어지(concierge)	16시간

호텔컨시어지 고객관리기법

1. 학습개요

훈련시간	16시간	담당교사	
수행목표	컨시어지 업무를 수행함에 있어 서비스 의식과 업무지식 향상 및 고객 요구에 대한 처리 능력 등을 제고하고 업무에 대한 내용과 절차를 쉽게 이해할 수 있도록 함으로써 실무 현장에서 실질적인 활용도를 높이는데 있다.		
세부목표			
단원명		단원별 학습목표	
1주차	컨시어지 daily 업무 파악 및 조직 이해	Daily 업무와 조직에 대한 보편적인 지식을 축적하고 부서의 기능, 고객과의 접촉, 업무의 책임 등을 고려하여 업무의 방향을 이해하고 파악하는데 있다.	
2주차	컨시어지 서비스의 주요 업무 I	기본적인 서비스 업무를 바탕으로 고객응대, 고객 요청사항 수행, 교통 수배, 렌탈서비스 등에 관한 제반사항들을 체계화하여 업무에 대한 이해 증진 및 서비스 수행능력을 제고하는데 있다.	
3주차	컨시어지 서비스의 주요 업무 II	고객과의 서비스 접점에서 제공되는 정보제공, 고객 호출 서비스, 배달 및 우편물 처리, 예약 및 변경 등의 업무들 중심으로 업무 수행 과정에 따라 단계별로 구성하여 쉽게 이해하고 활용할 수 있도록 하는데 있다.	
4주차	고객 컴플레인 및 상황 대처 요령	고객 컴플레인 및 돌발 상황 등 일상적인 업무 외에 발생하는 상황들을 예시로 제시하여 그에 따른 신속한 고객 대응 능력을 향상 시키는데 있다.	

III. 업무내용별 점검사항

1. 교육

- 예시) 학습안내서 II

학습과목	호텔예약관리실무 I : 객실예약	1주차	15.04.20
학습주제	<ul style="list-style-type: none"> 호텔의 객실 유형(평수, 객실 타입 등)에 따라 객실을 구분하여 파악할 수 있다. 객실 요금 종류(공표요금, 특별요금, 계약요금 등)에 따라 구분하여 적용할 수 있다. 객실 판매 촉진 전략에 따라 패키지나 프로모션 상품을 상담 및 판매할 수 있다. 당일 적용된 적정요금 BAR(Best Available Rate)에 따라 객실 상품을 설명할 수 있다. 고객에게 호텔 주변의 정보(관광, 쇼핑, 식당, 극장, 공연 등)를 안내할 수 있다. 		
객실 및 부대시설 이용정보 파악하기			
학습내용	학습 목표		
복장 및 용모 점검 기본자세 점검 인사교육	<ol style="list-style-type: none"> 복장: 근무자의 복장상태, 두발상태, 명찰착용, 얼굴 및 화장, 구두 상태 점검 인사: 미소와 함께 고객에게 인사하기 주변 정비: 필요한 물품 상태확인, 관련 준비물 점검 		
업무 시작 전 Meeting	<ol style="list-style-type: none"> 공지 사항: Log book 확인, 당일 처리업무 파악, 전일 처리 완료된 업무 확인 전일 판매/ 당일 Forecast: <ul style="list-style-type: none"> 전일 판매 상황 확인 당일 객실 점유율 확인 당일 객실 현황파악: <ul style="list-style-type: none"> 재실 판매가능실 수 객실정비 상태 Late C/O 당일 도착: <ul style="list-style-type: none"> 당일 C/I고객 확인, 단체 C/I 확인 도착예정고객 사전준비 점검: <ul style="list-style-type: none"> VIP 도착 객실번호 사전 지정 꽃 과일, 와인, 케이크 고객 요청사항 타 부서와 협조 관련행사: 연회행사 확인(행사명, 장소, 시간) 		

III. 업무내용별 점검사항

1. 교육

- 예시) 시나리오

住宿登记 (Check-In) 실무회화

客人: 你好!
Nǐ hǎo!

服务员: 欢迎光临! 您预订了吗?
Huānyíngguānglín! Nín yùdìng le ma?

客人: 预订了。!
Yùdìng le.

服务员: 请给我您的护照。
Qǐng gěi wǒ nín de hùzhào.

客人: 在这里。
Zài zhèlǐ.

服务员: 谢谢! 金先生, 确认好了。
Xièxie! Jīn xiānshēng. quèrèn hǎo le.

您预定了含早餐的套房, 对吧?
Nín yùdìng le hán zǎocān de tàofáng. duì ba?

C: 신용카드로 지불하겠습니다.

R: 저희 호텔에서는 예약보증으로 고객님의 신용카드 번호를 받고 있습니다.
고객님의 신용카드번호를 알려주시겠습니까?

C: 비자카드이고, 번호는 1111 2222 3333 4444입니다.

R: 도 민준님의 비자카드이고, 번호는 1111 2222 3333 4444 맞으십니까?

C: 예, 맞습니다.

R: 도 민준님의 1인 executive floor Deluxe room의 1박 하시고 객실 요금은 두
분 1박에 봉사료와 세금을 포함하여 400,000원입니다.

예약하신 내용은 고객님의 전화번호로 문자로 다시 보내드리겠습니다.

그럼 4월 20일에 뵙겠습니다.

저희 호텔을 이용해 주셔서 감사합니다.

1. BAR: Standard room→Up selling: Executive Floor

R: Good Afternoon, Room Reservations, KIM speaking. May I help you?

C: I want to make a reservation.

R: When do you need a room, sir/ma'am?

C: I need a room on 20 Apr(twentieth Apr).

R: Just a moment, Please.

Rooms are available on 27 Oct. How many person, sir?

C: Two. How much is for 1 night?

R: We have Deluxe double room is \$300 per night including tex.

C: Is it including breakfast?

R: No, sir. We have Executive floor rooms within breakfast.

C: How much for Executive floor?

R: Room rate is \$400 for deluxe double.

you can enjoy breakfast, afternoon tea, happy hour at the club lounge for free.

Also 20% off for restaurants, free late check out until 3 pm.

C: I'll take Executive floor for 2 person.

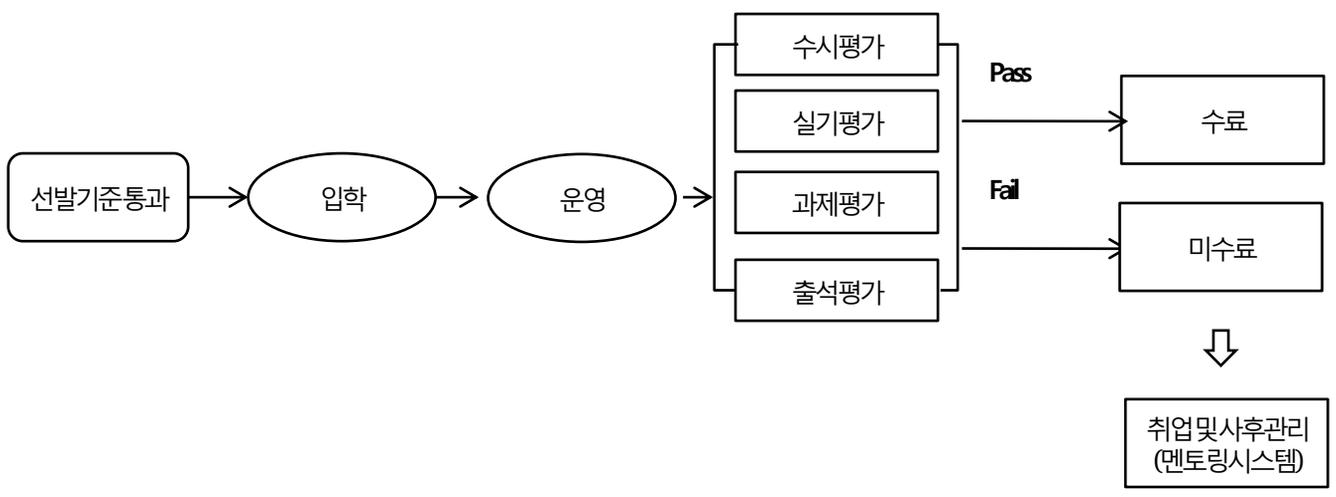
R: Yes sir/ma'am May I have your names?

III. 업무내용별 점검사항

1. 교육

- 평가관리

평가관리체계



성적평가방법 및 배점

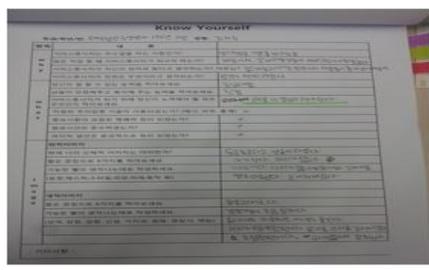
	수시평가 3회 10점+10점+10점 + 기타(태도 등) 10% + 역량평가 20%
수시평가 역량평가	<ul style="list-style-type: none"> 수시 또는 실기 중 1회는 과제로 대체 가능 - 표준 표지양식 준수 및 강의계획서상에 구체적으로 기술 (과제명, 과제부여 및 과제제출 주차 표기) - 평가요소: 충실도, 이해도, 창의성, 기한 내 제출 등 3가지 이상 - 과제발표 시 발표, 참여도, 태도 등의 요소 첨부 가능
종합시험	<p>20점</p> <ul style="list-style-type: none"> - 교육 과정을 총 평가 할 수 있는 시험 평가 실시 - 기초능력 + 외국어 + 직무 분야로 세분화하여 평가함 - 60점 이상 취득 시 수료증 발급
출석점수	<p>20점 100% 출석 : 20점, 95%~100% 미만 : 19점, 90%~95% 미만 : 18점, 85%~90% 미만 : 17점, 80%~85% 미만 : 16점, 80% 미만 : 과락</p>
성적산출기준	성적산출 기준 준수 : 수시 30% + 종합시험 20% + 역량평가 10% + 출석 20% + 기타 10%
성적분포도 기준점수	<p>A+: 95점 이상, A: 90~94점, B+: 85~89점, B: 80~84점, C+: 75~79점, C: 70~74점, D+: 65~69점, D: 60~64점 // 60점 미만인 경우 F</p>

III. 업무내용별 점검사항

1. 교육

- 예시 : 수시평가 양식 (태도 등)

수시평가서 양식						
교과목명						
이름						
세부 평가 항목		1	2	3	4	5
헤어	청결하며 앞머리는 이마와 눈을 가리지 않았는가?					
	너무 길어 셔츠의 깃이나 귀를 덮지는 않는가?					
	스프레이나 무스 등으로 잘 정리되어 있는가?					
	지나치게 유행을 따르지는 않는가?					
얼굴	밝은 표정을 유지하며 상대방과 아이컨택을 잘하는가?					
	청결하며 건강한 느낌을 주는가?					
	흡연으로 인한 구취는 없는가?					
	면도나 코털정리가 잘 되어 있는가?					
복장	셔츠 칼라, 소매부분이 더럽지 않은가?					
	유니폼 (상의,하의)은 모두 때, 얼룩, 구김은 없는가?					
	보우타이, 이름표는 바르게 착용했는가?					
	넥타이를 바르게 매었는가?					
	셔츠가 빠져나와 있지 않은가?					
손과 손톱	청결한가?					
	손톱 길이가 적당한가?					
양말	착용하였는가?					
	바지와 어울리는 색깔인가?					
구두	잘 닳았는가?					
	뒷축이 벗겨지거나 많이 닳지는 않았는가?					
	형태와 색상이 유니폼에 적합한가?					
기타	지갑을 바지 뒷주머니에 넣고 다니지 않는가?					
	너무 화려한 액세서리를 착용하지는 않았는가?					



III. 업무내용별 점검사항

1. 교육

- 예시 : 수시평가 양식 (실습)

실습평가

5. 숙련도 체크

학생성명: _____

호텔예약관리실무 I : 3차 평가

3차 평가자 : _____ (인)
평가일 : 2015년 ____월 ____일

항목	내용	세부기준	배점	평가
고객 응대자세 (40점)	고객 응대	<ul style="list-style-type: none"> 따뜻한 미소와 정중한 인사로 고객을 환영하였는가? 용도와 복장이 서비스인 으로서 적합하였는가? 고객에 따른 해당 언어로 응대하였는가? 고객의 예약정보를 확인하였는가? 신뢰 있는 어조로 응대하고 중요한 내용을 반복 후 메모하였는가? 밝은 표정과 미소를 유지하며 서비스하였는가? 고객을 인치하고 준비된 자세트 응대하였는가? 완료 후 고객에게 정중하게 감사를 표현하였는가? 	5점	1 2 3 4 5
				1 2 3 4 5
				1 2 3 4 5
				1 2 3 4 5
				1 2 3 4 5
				1 2 3 4 5
				1 2 3 4 5
				1 2 3 4 5
업무숙지 (60점)	예약현황 확인하기	<ul style="list-style-type: none"> 호텔예약시스템을 통한 예약 가능한 객실현황을 파악하였는가? 점유율에 따라 적정 객실요금 BBR를 제시하고 판매하였는가? 예약자 정보를 확인하여 예약을 접수하였는가? 고객 요청 사항을 확인하고 기록하였는가? 고객이력정보를 통해 선호하는 객실 및 취향을 파악하였는가? 판매촉진전략으로 Up-selling을 유도 판매 하였는가? 	2점	1 2
				1 2
				1 2
				1 2
				1 2
				1 2
	등록카드 작성	<ul style="list-style-type: none"> 체크-인 시 고객에게 등록 카드상의 예약정보를 확인하였는가? 고객이력 정보를 활용하여 확인하고, 추가 또는 정정하였는가? 고객에게 등록카드의 내용을 재확인 후 서명을 요청하였는가? 고객의 요청사항을 경청하고 적절히 응대하였는가? 등록카드의 정보에 맞게 객실을 제공하였는가? 지불 조건을 확인하고 적절히 처리하였는가? 	2점	1 2
				1 2
				1 2
				1 2
	객실 키 발급	<ul style="list-style-type: none"> 객실번호를 정확하게 기록하고 고객에게 객실 키를 제공하였는가? 키 발급 규정에 의한 투숙 인원수에 맞게 객실 키를 준비하였는가? 고객에게 객실 키 사용방법과 반납에 대해 설명하였는가? 고객에게 객실 번호와 위치 안내 및 객실이용정보를 설명하였는가? 객실 내 안전금고 위치와 사용방법을 설명하였는가? 웰컴에게 객실 키를 주고 고객을 객실로의 안내를 요청하였는가? 	2점	1 2
				1 2
1 2				
1 2				
1 2				
1 2				
Check Out	<ul style="list-style-type: none"> CO하는 고객과 최종 내역 확인을 통해 입력된 요금을 수정 하였는가? CI시 승인 된 예치금(Deposit)의 지불/취소/반환(Refund) 처리 하였는가? 고객의 피드백을 기록하고, 향후 개선 방안을 수립 하였는가? 고객에게 편의를 제공하기 위해 교통편을 안내 하였는가? 고객 요청 시 벨 데스크에 수화물관리를 요청 하였는가? 환송 시 정중한 태도로 감사를 표하고 재방문을 유도 하였는가? 	2점	1 2	
			1 2	
			1 2	
			1 2	
			1 2	
			1 2	
H/K 정비	<ul style="list-style-type: none"> 호텔객실관리부서의 기능을 이해하고 고쳐주려 파악 하였는가? 하우스키퍼부서의 Room part작무를 이해하고 담당 업무를 처리 하였는가? 객실보수 계획 및 진행에 따라 공사를 계획하고 진행 하였는가? 객실정비절차에 따라 객실청소를 담당할 직정인원을 배정하였는가? 	2점	1 2	
			1 2	
			1 2	
			1 2	

III. 업무내용별 점검사항

1. 교육

- 예시 : 평가 결과표 양식

평가 결과표

[최종평가표]

NO : 2015001					
과정명	성명				
	생년월일				
종합 숙련도 : B+					
▶과목별 세부 숙련도◀					
호텔예약관리실무	호텔고객서비스실무	호텔레스토랑실무	호텔현관객실실무	호텔실무영어	호텔실무중국어
B+	B+	B	B+	B	C

[역량평가표]

					평가번호	교육생명
					1	
1) 도어 데스크					② 심사 의견	
① 평가 결과					▶호텔환영인사부족 (미소, 성의 등 부족) ▶친근감 있는 목소리로 밝은 미소와 함께 고객을 맞이함. ▶guest greeting 순서 빠짐 없이 수행	
번호	평가항목	개인점수	전체평균	전체평균 대비편차		
1	VIP 고객 맞이하기	4.60	4.39	▲ 0.21		
2	수하물 확인하기	4.00	4.67	▼ -0.67		
3	벨데스크에 수하물 인계	4.40	4.59	▼ -0.19		
4	태도	4.60	4.61	▼ -0.01		
평균		4.40	4.56	▼ -0.16		
2) 벨 데스크					② 심사 의견	
① 평가 결과					▶귀중품 보관 여부 설명시, 왜 보관이 어려운지 자세하게 설명하면 좋을 듯.	
번호	평가항목	개인점수	전체평균	전체평균 대비편차		
1	짐 보관을 위한 정보 묻기	4.40	4.57	▼ -0.17		
2	귀중품 보관 유의사항 설명하기	4.60	4.54	▲ 0.06		
3	보관중 기록 후 건내주기	4.80	4.56	▲ 0.24		
4	태도	4.80	4.61	▲ 0.19		
평균		4.65	4.57	▲ 0.08		

III. 업무내용별 점검사항

1. 교육

- 예시 : 인성평가서 양식 (A기관)

인성 평가서 양식				
구분	이름			
항목	홍길동	성춘향
1. 교육 및 실습 시간에 출석하였는가?				
2. 교육 및 실습 시간에 지각하였는가?				
3. 복장(두발, 유니폼, 화장, 구두, 액세서리, 명찰 등)이 양호한가?				
4. 교육 도중 미소를 짓고 있는가?				
5. 교육 도중 강사 및 타 교육생에게 인사를 잘 하는가?				
6. 올바른 언어를 사용하는가?				
7. 인사를 잘 하는가?				

위 항목은 호텔에서 근무하는 서비스인력으로서 태도 및 행동양식이 적절한지를 평가하기 위한 인성평가서입니다. 위 사항과 관련하여 지켜지지 않을 경우 아래의 기준에 맞춰 감점이 됩니다. 인성평가의 80점 미만자는 교육 성적과 무관하게 본 교육에서 탈락하게 되오니, 철저한 평가가 이루어질 수 있도록 협조 부탁드립니다.

- 항목 1. 출석은 0점, 결석은 3점 감점
- 항목 2. 정시 출석은 0점, 지각은 1점 감점
- 항목 3. 각 파트(두발, 유니폼, 화장, 구두, 액세서리, 명찰 등) 별 불량은 1점 감점
- 항목 4. 미소를 짓지 않을 시 1점 감점
- 항목 5. 인사를 안 했을 경우 1점 감점
- 항목 6. 욕이나 부적절한 언어 사용 적발 시 1점 감점
- 항목 7. 인사의 미 실시 경우 1점 감점

III. 업무내용별 점검사항

1. 교육

- 예시 : 평가관련점검리스트 (C기관)

평가관련 점검 리스트

2015 교육과정 질 관리 평가

담당자

: (인)

번호	평가 지표	평가				
		A	B	C	D	E
1	교육 목표를 멘토가 멘티에게 이해시키기 위한 노력의 적절성					
2	멘토들의 교육 목표에 대한 인지도					
3	멘토들의 교육생에 대해 공감도와 호응도					
4	수업 일수 및 수업 시수 계획에 맞게 수행 정도					
5	현장실습 및 실무이론 교육은 NCS 특성에 맞게 교육은 적절히 이행 정도					
6	멘토들의 수행평가 및 교육 개선을 위한 노력이 잘 이행되었는가?					
7	교.강사들과 멘토들은 이론교육과 현장실습은 충실히 이행되었는가?					
8	실무이론교육 및 인성교육 . 현장실습의 평가 방법의 적절성 정도					
9	실무이론교육 및 인성교육 . 현장실습의 평가의 충실성					
10	실무이론교육 및 인성교육 . 현장실습의 평가 관리의 공정성					
11	멘티의 학습 성취도 및 발전의 정도					
12	교육에 대한 멘티의 열의 및 만족도					
13	교.강사 및 멘토들의 성취감					
14	멘티들은 현장실습일지를 제대로 작성하고 있나?					
15	평가는 잘 이행되고 있는가?					
16	멘토들의 멘티관리는 잘 이행되고 있는가?					
17	현장실습 시간 480시간을 잘 운영하였나?					
18	학교의 실정, 학습할 내용, 학생의 실태, 영역별에 따라 적절한 방법으로 시간 운영을 융통성 있게 하였나?					
19	멘토들은 교육 목표 달성에 적합한 지도 방법을 이행하였나?					
20	멘티의 직무기술 발달에 부합되고 호텔리어의 긍정적 미래에 대해 잘 이끌어 주었나?					
21	실습 경험의 기회가 충분히 제공되었나?					
22	현장실습 과정에서 멘티들의 인격을 존중하였나?					
23	멘티의 이해를 돕기 위한 충분히 설명하였나?					
24	학교와 호텔은 유기적으로 커뮤니케이션이 잘 되었나?					
25	학교의 실정에 맞게 NCS 프로그램을 어느정도 개발.활용하였는가?					

III. 업무내용별 점검사항

1. 교육

- 예시 : 교육생 바인더 관리

바인더

숙박서비스 분야 평생경력개발경로

분야 : 이종 숙박·여행 오락·스포츠 관광·레저 숙박서비스 조회

NCS

시작
 식음료 서버
2수준

승진
 식음료 캡틴
3수준

승진
 식음료 부지배인
4수준

승진
 식음료 매니저
5수준

수준	1	2	3	4	5	6	7	8
직무	사원	주임	대리	과장	차장			
접객서비스		접객서비스 담당	접객서비스 주임	GRO 매니저	당직 지배인			
부대시설관리		시작 식음료 서버	승진 식음료 캡틴	휘트니스 센터 매니저	승진 식음료 매니저			
			휘트니스 어텐던트	승진 식음료 부지배인				
연회관리		연회 담당	연회 주임	연회 지배인				

활용길라잡이

경로 설정하기

관련직급 보기

» 식음료매니저

주요정보

전직리스트 0개

승진리스트 0개

능력단위

학습모듈

직무기술서

체크리스트

자가진단도구

부가정보

일자리정보

교육훈련정보

자격정보

초기화

저장하기

1. 경력개발경로
2. 시간표
3. 과목별 학습자료
4. 실습평가 자료
5. 역량평가 자료
6. 상담자료
7. 최종결과표

III. 업무내용별 점검사항

2. 상담

• 예시 : 만족도 설문 양식 (B기관)

호텔리어 양성과정 만족도 설문

학생 여러분 안녕하십니까?

본 설문은 문화체육관광부와 한국관광공사가 주최하고 B기관이 주관하는 『2015 호텔서비스 인력양성 우수기관의 호텔리어 과정』에 대한 의견을 알아보고 향후 교육과정에 반영하여 효과적인 교육을 진행하려는 목적으로 실시하오니 성실히 답변해 주시길 바랍니다.

평가항목		질문사항	매우 아니다	아니 다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
대분류	소분류						
학습자 요인	학습 동기	1. 교육 참가 전, 교육목표를 충분히 숙지하였습니까?	①	②	③	④	⑤
		2. 이번 교육은 본인에게 필요한 교육이었습니까?	①	②	③	④	⑤
		3. 이번 교육에 참가하고자 하는 열의가 강했습니까?	①	②	③	④	⑤
	학습 준비	4. 교육 참가 전, 필요한 선행학습을 시행하였습니까?	①	②	③	④	⑤
		5. 교육에 참가하는 동안 심리적으로 안정된 상태였습니까?	①	②	③	④	⑤
		6. 교육에 참가하는 동안 적극적으로 활발하게 반응하였습니까?	①	②	③	④	⑤
학습 효과 요인	학습 만족	1. 이번 교육을 통해 학습 전 기대하였던 것들을 충족하였습니까?	①	②	③	④	⑤
		2. 호텔리어 교육의 목표에 대체로 달성하였습니까?	①	②	③	④	⑤
		3. 이번 교육에서 다룬 내용들을 대체로 이해하며 만족하였습니까?	①	②	③	④	⑤
		4. 이번 교육이 지식 및 스킬 향상에 도움이 되었습니까?	①	②	③	④	⑤
	현업 활용	5. 현장실습내용은 직무 수행과 관련성이 높다고 생각합니까?	①	②	③	④	⑤
		6. 현장실습내용은 업무성과를 향상시켜줄 것으로 기대합니까?	①	②	③	④	⑤
		7. 현장실습내용을 업무에 활용해보려고 노력하겠습니까?	①	②	③	④	⑤
학습 환경 요인	학습 분위기	1. 교육에 몰입할 수 있는 분위기가 조성되었습니까?	①	②	③	④	⑤
		2. 교육의 학습속진 및 지원활동에 만족하였습니까?	①	②	③	④	⑤
		3. 학습효과를 위한 수강인원이 적절하였습니까?	①	②	③	④	⑤
		4. 학습 및 휴식시간이 적절하게 편성되었습니까?	①	②	③	④	⑤
		5. 전체적인 교육기간이 적절하였습니까?	①	②	③	④	⑤
	물리적환경	6. 교육시설(강의장, 음향시설, 빔프로젝트 등)에 만족하였습니까?	①	②	③	④	⑤
		7. 지원받은 식사, 유니폼에 만족하였습니까?	①	②	③	④	⑤
멘토 및 강사 요인	전문성	1. 멘토는 강의내용과 관련한 전문지식을 보유하고 있습니까?	①	②	③	④	⑤
	강의 스킬	2. 멘토는 교육내용을 이해하기 쉽게 전달하였습니까?	①	②	③	④	⑤
	상호 작용	3. 멘토는 학습자들과 상호작용을 적절하게 하였습니까?	①	②	③	④	⑤
	열의	4. 멘토는 열의를 갖고 진행하였습니까?	①	②	③	④	⑤
교수 설계 요인	교육 내용	1. 각 학습내용은 분명하고 일관되게 전개되었습니까?	①	②	③	④	⑤
	교육 매체	2. 이번 교육에서 활용된 NCS가 적절하였습니까?	①	②	③	④	⑤
	교수 기법	3. 학습자들의 흥미유발을 위해서 교수기법(실습, 팀활동, Activity 등)이 적절히 활용되었습니까?	①	②	③	④	⑤

1. 프로그램의 어떤 측면이 가장 도움이 되었습니까?

의견 :

2. 프로그램의 어떤 측면이 가장 도움이 되지 않았습니까?

의견 :

교육프로그램의 개선을 위하여 필요하다고 생각하는 제언이나 건의사항을 써주십시오.

의견 :

III. 업무내용별 점검사항

2. 상담

- 예시 : 사후관리 상담 기록 항목 (A기관)

성명		주민번호				
메일주소		핸드폰번호				
현주소						
최종학력		기타 기록사항				
최종경력	근무처		퇴사일자		고용보험 적용관련	
■ 수료 및 취업희망 내용						
훈련과정	과정명	입학일자		수료일자		비고
취업희망 분야	지역	분야	업종	보수	거주형태	기타조건
	서울.					
■ 취업지원 현황						
	일자	상담자	업체명	전화번호	소재지	취업여부
1차						
2차						
3차						
■ 사후관리 현황						
	일자	상담자	상담내용	조치내용		
수료 후 1월						
수료 후 3월						
수료 후 6월						

III. 업무내용별 점검사항

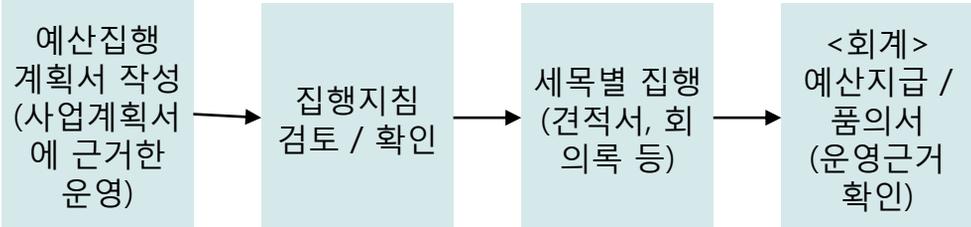
3. 회계

[사업비 편성 기준]

항목	세부비목	편성기준	집행비율		
인건비	내부인건비	1. 참여기관에 소속되어 당해 지원사업을 수행하는 전담인력에 대하여 지급하는 인건비	15%이내		
직접비	시설 및 기자재·재료 구입비	기자재 구입비	<ol style="list-style-type: none"> 1. 본 지원사업 수행에 필요한 교육운영 기자재 및 재료 구입비용 2. 동사업 외의 사용을 목적으로 하는 장비 구입불가 3. 범용성 장비 구입 불가 4. 사업목적상 필수적인 범용성장비의 경우 공사의 승인 후 구입가능 5. 전체지원금의 10%이하 해당 기자재의 내용연수(법인세법상 기준 준용)를 고려하여 사업기간 동안 감가상각비에 해당하는 금액 중 작은 금액 	20%이내 (직접비의 집행비율은 공사의 승인 후 세부비목간 전용이 가능)	
		임차비용	<ol style="list-style-type: none"> 1. 참여기관의 보유(취득)한 시설 이외의 장소에서 교육과정을 개설하여 운영할 경우 해당시설의 임차비용 2. 교육시설과 기자재는 참여기관이 보유한 시설을 우선적으로 사용함을 원칙으로 하되, 부득이한 경우만 인정 3. 교육시설 임차는 공공기관 운영시설 및 이와 유사한 설비(가격 기준)를 갖춘 시설을 원칙으로함 4. 강의실, 실습실 등 시설 중·개축 비용은 불가함 		
	교육 프로그램 개발운영비	강사료	<ol style="list-style-type: none"> 1. 강의에 대한 대가로 내·외부 강사에게 지급하는 비용 2. 강사비는 교육시간 1일 최대 8시간 이내/ 시간당 250,000원임. 	60%이상 (직접비의 집행비율은 공사의 승인 후 세부비목간 전용이 가능)	
		교재개발비용	<ol style="list-style-type: none"> 1. 개발된 교재 및 매체 등의 발간, 제작비용(인쇄비, 원고료 등) 2. 문체부 및 한국관광공사 지원에 따른 지정문구 표기/교재구입은 불가 3. 교재 제작시 원고료는 사회통념상 타당한 범위에서 인정 4. 교재개발에 필요한 정보 자료(국내·외 관련 전문서적 등) 구입비 5. 단순 참고자료(신문 및 잡지 등), 문헌조사 등의 비용은 불가 		
	사업활동비	홍보비	<ol style="list-style-type: none"> 1. 신문·매체 광고, 안내책자 및 홍보물 등 제작 및 게재·배포 비용 및 사업설명회 및 학생 모집비용 2. 홍보비는 전체 예산의 10%이내임 3. 기념품 및 상금 지급불가 		
		출장비	<ol style="list-style-type: none"> 1. 업무관련 출장시 실비지급 2. 카드사용을 원칙, 영수증 미 첨부시 불인정. 3. 자차 이용시 이동거리를 표시하여 유류비를 지급(km당 300원) 		
		실습비	<ol style="list-style-type: none"> 1. 현장실습시 이동비용 및 재해보험비용 2. 호텔 현장 실습 필요시 해당 실습비용 3. 교육생 지원 경비 4. 교통비: 교육시간 10시이후 종료 시 5. 식대는 불인정 6. 우수학생 장학금: 사전에 공사의 승인을 받은 경우에만 인정 		
		회의비	<ol style="list-style-type: none"> 1. 운영협의회 회의비 및 운영비 2. 회의 참석인원 및 회의록을 제출 해야 함. 3. 본 사업 업무와 관련 없는 회의비의 경우 불인정 4. 운영협의회 회의 식대는 참석인원 1인당 10,000원으로 제한. 		
	예비비		1. 상기 비용 이외 사업과 관련 있다고 인정되는 경비		5%이내

사업비 집행 절차

산출물



- 집행 계획서
- 품의서
- 회계증빙자료

III. 업무내용별 점검사항

3. 회계

[사업비별 증빙 서류]

항목	세부비목	증빙서류	
인건비	내부인건비	1. 전담인력에 대한 업무분장 및 직무비율표 2. 직무참여 확인서 3. 관계자 이력서 및 프로필(해당 직무 적격자 여부 판단)	
직접비	시설 및 기자재·재료 구입비	기자재 구입비	1. 사용(활용)계획서 / 기안서(기관장 승인득) 2. 구입기자재 견적서(500만원 이상 2업체 이상 비교 견적) 3. 세금계산서 및 송금증(사업 카드 명세서)
		임차 비용	1. 교육과정에 해시설 임차 필요에 대한 증빙(부득이한 임차 이고 전용시설 임을 증명) 2. 임차계약서 3. 송금증명(현금영수증 / 세금계산서) 4. 통장사본
	교육 프로그램 개발운영비	강사료	1. 강사이력서 2. 자격증빙 서류 3. 출강확인서 4. 교육 시간표 5. 지급내역서(송금증, 원천징수 영수증 등)
		교재개발 비용	1. 교재개발 계획서(용도, 참여자 등 명시) 2. 개발교재 3. 원고료 : 원고료 산정기준, 원고 요약, 저작자 프로필 4. 용역 위탁 : 개발계약서, 원가사정 내역서, 비교견적, 개발 참여자 프로필 5. 구매 : 선정 심사서, 견적서, 세금계산서 등
	사업활동비	홍보비	1. 홍보물 시안 / 샘플 2. 홍보계획서 3. 세금계산서, 송금증 등 지급 증빙 4. 사업자 등록증(관련 회사 : 현수막, 간판, 전단, 기획 대행 등)
		출장비	1. 업무관련성 증빙(기안서, 회의록 등) 2. 경로 확인 지도(거리 및 행정지 확인) 3. 경비증명 영수증
		실습비	1. 실습 계획서 2. 실습 결과 보고서 / 실습기록지 3. 세금계산서, 품의서 등
		회의비	1. 회의 운영 계획서(정기회의 경우 운영 지침) 2. 참여자 명단 3. 회의록

IV. 단계별 점검사항

본 파트에서는 호텔 서비스 인력양성 교육운영의 2가지 단계별로 교육기관이 점검해야 할 사항들을 중심으로 실제 사례와 함께 수록

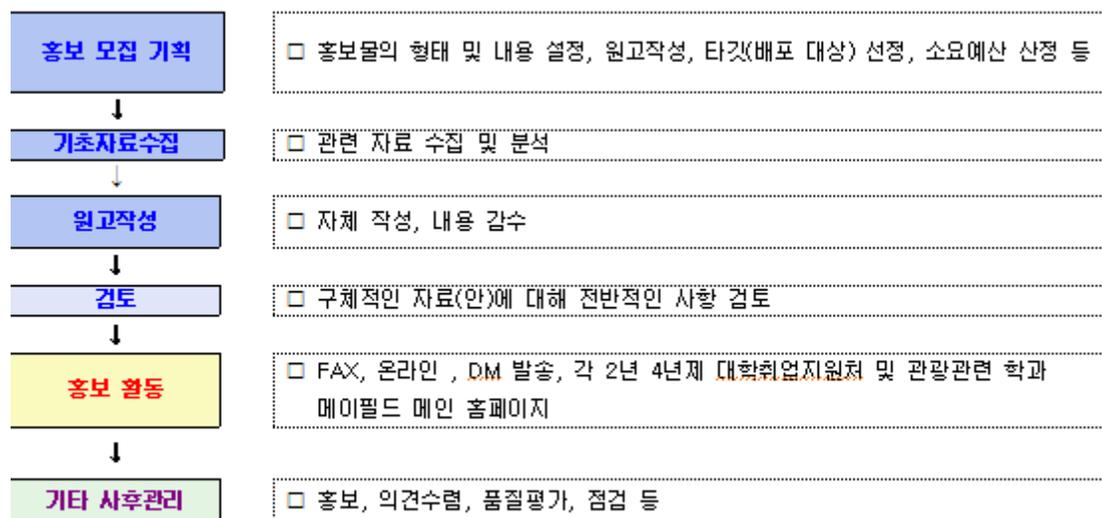
1. 홍보 및 모집
2. 현장실습

IV. 단계별 점검사항

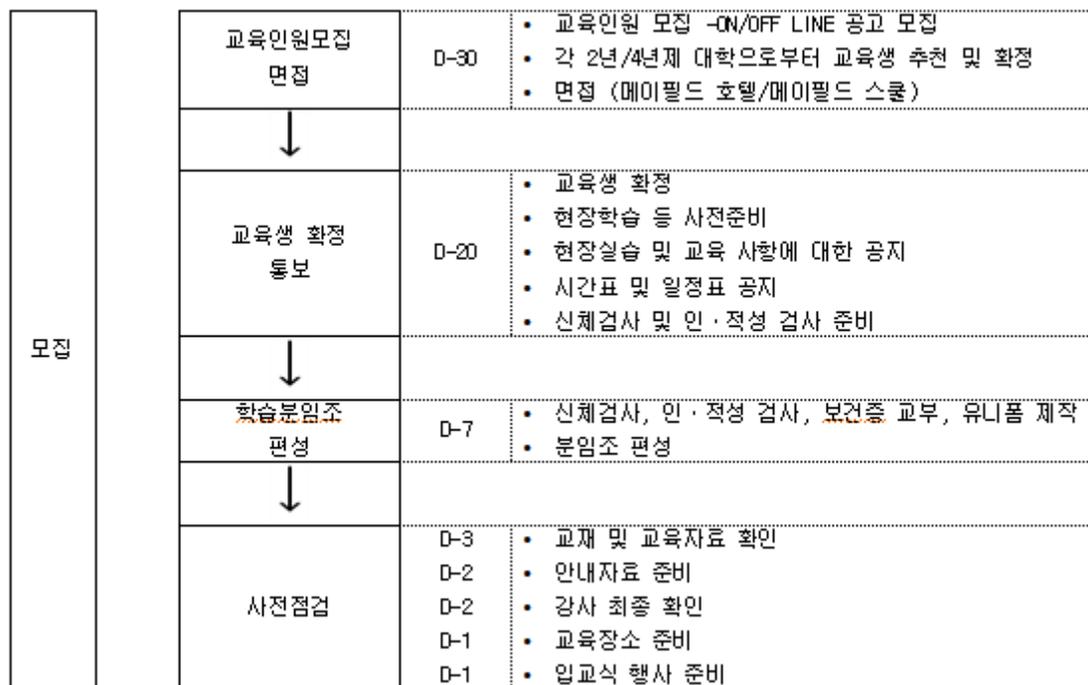
1. 홍보 및 모집

예시 : 홍보 프로세스

<그림 14> 홍보 프로세스



<그림 15> 모집 프로세스



IV. 단계별 점검사항

1. 홍보 및 모집

- 예시 : 모집요강

과정 명	호텔리어 양성 과정	모집 인원	명
대상 자격	<p>기본 자격</p> <ul style="list-style-type: none">미취업자고등학교 이상 졸업자 <p>우대 자격</p> <ul style="list-style-type: none">관광, 호텔관련 전공 고등학교 졸업자관광, 호텔관련 전공 전문학교 졸업 및 중퇴자단기 호텔 실무 유경험자 (이직자)타 전공 대학학력 인정자외국어 회화 가능자		
모집 기간	2015.03.02(월) ~ 2015.03. 13(금)		
신청 방법	서류 심사	면접 심사	
	① 신청서 작성 (Email 전송: 제목_호텔리어 양성과정 지원자) ② E-mail: ③ 문의 전화:		개별 통보
교육 기간	2015.04.06 ~ 2015.09.18	교육비	국비지원
교육 기간	① 교육 과정 수료자: 취업/인턴 상담 및 추천 ② 정부 자격 인증서 발급 ③ 취업 코칭 프로그램 무료 제공		

IV. 단계별 점검사항

1. 홍보 및 모집

• 예시 : 모집기준

- 인터넷 키워드 광고와 언론 매체를 활용하여 홍보 및 모집을 공고
- 산학협력 기업 프로그램 홍보
- 고등학교 및 전문대학을 대상으로 호텔서비스대회의 이벤트를 실시하여
- 대회기간에 호텔의 정보제공과 대회의 장을 통한 관심을 유발하여 교육생 홍보 및 모집

<1차년도>

1. 호텔관광서비스 분야 NCS-레벨 2 수준의 학습을 이수한 자.
2. 호텔관광서비스와 관계되는 교과목을 5과목 이상 이수한자.
3. 관련 산업에 1년 이상 근무 경력자 중 현재 재 취업을 준비하는 자.
4. 서비스인의 기본 소양과 기초회화 능력을 갖춘자

<2차년도, 3차년도>

1. 고등학교 졸업 후 호텔관광관련 산업에 취업을 희망하는 자.
 2. 관련 산업 1년 이상 근무 경력자중 상급훈련을 희망하는 재교육 대상자.
 3. 한국적 호텔관광 서비스 훈련을 필요로 하는 기업의 재직자
- 고등학교 졸업생 또는 전문대학 졸업생을 대상으로 인·적성 검사를 실시
 - 교육생으로 선발 하는데 있어 호텔 서비스 마인드에 적합한지 면접 실시
 - 교육생으로 선발
 - 모집과정에서 적성검사와 취업의지가 있는 자를 심층면접을 통해서 1개 반 30명~40명을 모집하여 교육예정
 - 중도에 탈락율을 줄이기 위해서 담당교수들이 정규적인 상담실시

IV. 단계별 점검사항

2. 현장실습

- 예시 : 산학실습 일정 및 구비서류

산학 실습을 통한 취업 지원

호텔	실습운영계획	공통사항	부서별 실습생 명단	비고
	실습기간: 6/20~8/21 6/20 전체 실습생 O.T 20일 이후 부서별 교육 평일 2회 휴무 주 5일 하루 8시간 근무 및 교육	MOU체결 학생 실습 동의서 부모님 동의서 실습일지 작성		
	실습기간 (6월 9일 현재 미정) 주 5일 근무 (휴무 요일에 관한 사항 미정) 하루 6시간 근무 2시간 교육 또는 하루 4시간 근무 4시간 교육			
	모든 사항 미정 현재 타 학교 실습생은 실습취소 한호전은 교육적 측면을 강조하여 실습 진행 주 5회 근무			

1. 실습학생 신청서 및 동의서
2. 실습 학부모 동의서
3. 실습교육일지
4. 실습평가일지
5. 산학협력협약서

[별첨]

※서식/템플릿 예시

※ 서식/템플릿 예시

교육일지

과 목 :

교육기간 : ~ (개월)

교육일자 : 20 년 월 일 요일 (일/ 일)

재적	명	출석	명	결석	명	지각	명	조퇴	명
----	---	----	---	----	---	----	---	----	---

교육사항				
교시	교육과목	담당교사	교육내용	비고
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
지시사항				
특이 사항	지각자			
	결석자			
	조퇴자			
	기타사항 (전달사항, 외출자 등)			

※ 서식/템플릿 예시

산학 실습 교육 일지

조원 :									
담당자	㉞	부서명							
날짜	교육내용	현장 실습내용	수행정도						비고
			아주 못함	못함	보통	잘함	아주 잘함		

년 월 일

작성 자 : (서명)

지도교수 : (서명)

※ 서식/템플릿 예시

산학 실습 일지

년 월 일 요일 날씨	담당부서장	인
	실습생	인
실습부서		
실습에 관한 중요사항 및 지시내용		
실습 소 견 및 일 지		
오늘의 잘한 점 (3가지 이상 쓰시오)	1. 2. 3. 4. 5.	
오늘의 개선할 점		

※ 일지는 매일 작성을 원칙으로 한다. 유인물, 팜프렛, 브로우서, 사진등은 별첨하여 제출
 ※ 제출된 일지는 학생지원처에서 보관한다.

※ 서식/템플릿 예시

2015년 하계실습 학생 동의서

아래 본인은 한국호텔관광실용전문학교와 한국관광공사에서 추진하는 2015년 교육프로그램의 일환으로 진행되는 하계실습 교육에 참여함에 있어 아래 실습교육 목적을 정확히 인지하며 동의합니다.

하계실습 교육의 목적

1. 본 하계 실습은 () 과정 교육프로그램의 이수과정으로 진행한다.
2. 호텔현장교육과 현장실습교육을 통해 호텔실무에 잘 적응할 수 있는 능력을 향상시키는 데에 목적이 있다.
3. 교육프로그램의 일환으로 실습비는 별도 지원하지 않는다.
4. 문화체육관광부, 한국관광공사, 한국직업능력개발원, 한국관광호텔업협회가 함께 지원하고 육성하는 사업으로 우수기관으로 육성되고 있는 기관과 호텔간의 상호협력 체계를 통해 진행된다.

2015년 월 일

교육생 : _____ (인)

※ 서식/템플릿 예시

실습 학부모 동의서

↵

_____ 의 (관계)인 _____는

특성화 프로그램으로 제공되는 2015년 하계 실습의 조건 및 참여에 대한 전반적인 내용을 이해하였으며, 참여를 동의합니다.

↵

장소: ↵

기간: | ↵

부서: ↵

↵

↵

학생 성함 (날인 /도장): ↵

↵

_____(인)↵

↵

학부모 성함 (날인/도장):↵

↵

※ 서식/템플릿 예시

산 학 협 력 협 약 서

000호텔과 0000는 상호간의 긴밀한 산학협력을 위해 다음과 같이 협력한다.

제 1 조 (목적) 본 협약은 000호텔과 000000는 산학협력 체제를 구축함으로써 우수한 전문 인력의 양성과 산업기술 및 정보를 개발, 공유하여 양 기관의 발전에 기여함을 목적으로 한다.

제 2 조 (협약내용) 양 기관이 공동으로 추진하는 상호 교류협력사업의 내용은 다음과 같으며, 구체적인 사항은 상호 협의에 의하여 정한다.

1. 인적자원 교류 (양 기관 인적자원의 교육훈련, 전문인력 양성, 현장실습, 취업알선, 인턴십 제공 및 교환 근무 등과 관련된 사업)
2. 물적 교류 (장비, 시설 등 양 기관이 보유하고 있는 물적 자원의 상호 미용 및 제공)
3. 정보교류 (학술정보 및 산업동향 정보의 교류 및 공동조사활동)
4. 연구 활동 교류 (양 기관의 구성원을 통한 연구개발, 기술자문 등과 같은 협동연구와 연구 협력 사업)
5. 교과 과정 개발 (산업체에서 필요로 하는 교과과정을 개발하고 이에 따른 교재 개발 및 강의수행과 관련한 협력사업)
6. 양 기관의 협의에 의하여 위에서 열거하지는 않았지만 필요한 산학협력에 필요하다고 인정되는 사업

제 3 조 (추진기구) ① 산학협력사업을 원활히 추진하기 위하여 양 기관의 담당자로 구성된 산학협력위원회를 둔다.

② 산학협력위원회의 조직 및 운영에 관한 사항은 상호 협의에 의하여 별도로 정한다.

※ 서식/템플릿 예시

	실습일지			현장지도책임자	(인/서명)
				실 습 생	(인/서명)
실습일	2015년	월	일	실습시간	: ~ :
실습부서					
실습내용					
실습소감					
기타					

※ 서식/템플릿 예시

실 습 평 가 서

※ 본 실습평가서는 실습생의 호텔리어로서의 역량과 자질을 파악하기 위한 평가서입니다.

평가항목	평 가							
	10점	8점	6점	4점	2점			
1. 근면성(출근 • 퇴근 • 지각 • 조퇴 등)								
2. 실습태도(성실성)								
3. 실습능력(신속성 • 정확성 • 완결성 등)								
4. 응용력 및 창의력								
5. 단정성(용모 • 복장 • 언행 등)								
6. 적응력								
7. 인간관계(직원 ▪ 실습생간 협동심 등)								
8. 지식정도(실습내용에 대한 지식기술)								
9. 책임성(맡은 바 업무 처리 능력)								
10. 정리정돈(기자재관리 및 정리정돈)								
계								
이상의 결과에 대한 평가를 평어에 표시하여 주십시오.								
대단히 우수하다		우수하다		보통이다		보통 이하이다		불만족스럽다
100~95	95~90	89~85	84~80	79~75	74~70	69~65	64~60	59이하
A+	A0	B+	B+	C+	C0	D+	D0	F

실습업체명:

※ 서식/템플릿 예시

산학실습 종합 평가서 [산업체용]

교육생 실습 평가서						
성명		과정명				
교육기간		생년월일				
교육명		실습담당자 확인		인		
평가항목		점수				
1. 교육태도(교육을 성실히 수행하는 태도)		1	2	3	4	5
2. 교육수행능력(신속성, 정확성, 완결성)						
3. 실습상황에 적용하여 맡은 직무를 성실히 적응하려는 적응력						
4. 현재 실시하고 있는 교육내용에 대한 지식의 정도						
5. 복장 및 품행의 단정성						
6. 직원 및 교육생 상호간의 웬만한 인간관계						
7. 교육에 대한 적극성 및 창의성						
8. 출.결석 상황						
9. 직무에 대한 책임감 및 독창적인 능력						
10. 직무환경에 대한 정리, 정돈 상태						
평가점수	/50점(만점)					
평가의견						