

Ⅰ 산업 현장 직무 능력 수준

세 분 류 직 능 수 준	01. 숙박기획·개발	02. 객실관리	03. 부대시설관리	04. 연회관리	05. 접객서비스
6(이사)	관리이사	객실이사	식음료 이사		
5(부장)	관리부장 세일즈&마케팅 부장	객실부장	식음료 부장	연회판촉부장	
4(과장)	지원부서장	프론트 데스크 지배인 객실관리과장	식음료 지배인	연회 지배인 연회판촉 지배인	당직지배인
3(계장 혹은 대리)	지원부서 대리	프론트 데스크 부지배인	식음료 부지배인	연회 부지배인	
2(주임)	지원부서 주임	프론트 데스크 주임	식음료 캡틴	연회 캡틴	GRO, 컨시어지, 비즈니스센터 담당
1(사원)	코디네이터	프론트 데스크 어텐던트, 예약 담당	식음료 서버	연회 서버 연회판촉담당	벨맨, 도어맨

- 숙박서비스 분야는 크게 고객을 서비스하는 부서(Front of the House)와 지원부서(Back of the House)로 구분할 수 있는데, 객실관리, 부대시설관리, 연회관리, 접객서비스는 접객부서에 해당하고, 숙박기획·개발은 지원부서에 해당한다.
- 위의 직능 수준을 기준으로 접객부서의 1, 2 수준은 주로 대고객 서비스 업무를 수행하며, 3 수준 이상으로 올라가게 되면, 담당 업장이나 부서의 관리 업무까지 관할하게 된다.
- 지원부서는 고객을 서비스하는 부서가 원활하게 업무를 할 수 있도록 지원하는 역할을 수행하며, 숙박시설의 전반적인 관리 업무를 담당하게 된다. 지원부서의 1, 2 수준은 주로 보조 업무를 진행하게 되며, 3 수준 이상으로 올라가면 부서에 따라 숙박시설의 전반적인 관리 업무를 수행한다.

② 사업체 및 종사자 수

소분류	세분류	관련사업	사업체수	종사자수
2. 숙박 서비스	01. 숙박기획·개발 02. 객실관리 03. 부대시설관리 04. 연회관리 05. 접객서비스	호텔업	569	37,759
		여관업	25,362	59,403
		휴양콘도운영업	230	13,493
		청소년 수련시설 운영업	451	4,229
		기타 관광숙박시설 운영업	15,306	29,595
		기타 숙박업	6,250	11,946
합 계			48,168	156,425

* 출처: 통계청 전국사업체조사, 2011년 기준

- 숙박업(lodging industry)은 숙박에 필요한 시설 및 설비를 갖추고 손님을 숙박시키는 업체를 의미하는데, 우리나라에서는 숙박시설의 이용 대상에 따라 관광진흥법, 공중위생관리법, 청소년활동진흥법 등 각기 다른 법규에 의해 지배되고 있다.
- 관광진흥법에서 관광숙박업으로 정의되고 있으며, 관광객의 숙박에 적합한 시설을 갖추어 이를 관광객에게 제공하거나 숙박에 딸리는 음식·운동·오락·휴양·공연 또는 연수에 적합한 시설 등을 함께 갖추어 이를 이용하게 하는 호텔업과 관광객의 숙박과 취사에 적합한 시설을 갖추어 이를 그 시설의 회원이나 공유자, 그 밖의 관광객에게 제공하거나 숙박에 딸리는 음식·운동·오락·휴양·공연 또는 연수에 적합한 시설 등을 함께 갖추어 이를 이용하게 하는 휴양콘도미니엄업으로 구분된다(관광진흥법 제3조 2항 참조).
- 2009년 이후 외래 관광객의 급증에 따라 관광객을 수용할 숙박시설이 부족한 상황이며, 이러한 요청에 부응하여 문화체육관광부는 2012년 7월 관광숙박시설 확충을 위한 특별법을 제정하여 정책적 지원을 표방하고 있고, 업계에서는 발빠르게 새로운 숙박산업의 건설을 진행하고 있다.
- 숙박업의 투자 증가에 따라 서비스분야를 담당할 인력 수요 또한 급증할 것으로 전망되며, 숙박 서비스 산업의 양적인 증가에 따른 질적인 향상을 위한 방안이 필요한 시점이다.

③ 인력 배출 현황

중분류	소분류	학과	교육훈련기관	'10년(명)		'11년(명)		'12년(명)	
				입학	졸업	입학	졸업	입학	졸업
3. 관광레저	2. 숙박서비스	관광학	대학원	574	66	564	61	464	102
			대학	3,532	1,409	3,296	1,767	3,032	2,112
			전문대학	6,763	5,325	7,024	5,172	6,758	5,460
합계				10,869	6,800	10,884	7,000	10,254	7,674

* 출처: 교육통계서비스(<http://std.kedi.re.kr/index.jsp>)

- 숙박서비스 분야는 인적 자원 의존도가 타 산업보다 높아서 서비스 의식이 투철하며 숙련된 직원을 고용하는 것이 기업의 질적 수준과 이익에 직결되는 효과가 있다.
- 양적으로는 정규 교육과정의 관련 학과를 비롯하여 전문학교 등의 훈련기관이 증가했음에도 불구하고 현장의 수요에는 부합하지 않아 관련 인력 부족 현상이 발생하고 있다.

④ 직업정보

세분류		01. 숙박기획·개발	02. 객실관리	03. 부대시설관리	04. 연회관리	05. 접객서비스
직업명		숙박시설 서비스원				
종사자수		숙박시설 종사자 수: 47.5천 명 / 전체 근로자 수: 24,053.4천 명				
종사현황	연령	평균 48세				
	임금	평균 216만 원				
	학력	평균 12.1년				
	성비	남성 58.2% / 여성 41.8%				
	근속년수	평균 7.6년				
관련자격		호텔경영사 호텔관리사 호텔서비스사				

* 출처: 워크넷(<http://www.work.go.kr>)의 직업정보, 한국산업인력공단 Q-net

- 한국고용직업분류(KECO: Korean Employment Classification of Occupation)에서는 숙박서비스 관련 직업을 아래 그림과 같이 분류하고 있다.



* 출처: 한국고용정보원(2013). 직종별 직업사전

- 직종별 직업사전에서 숙박시설 서비스 관련 직업이 5종만 도출되어 있어 현장의 업무 현황을 정확히 반영하지 못하고 있다고 결론지을 수 있다.
- 또한, 숙박서비스 분야는 비용 구조에서 인건비가 차지하는 규모가 큰 산업적 특성을 보이고 있어 이러한 문제점을 해결하기 위해 비정규직/계약직 채용 체제로 운영되고 있으며, 다른 산업에 비해 이직률이 높고 임금이 낮은 편이다.

2 교육훈련 현황 분석

1 교육훈련기관 현황

중분류	소분류	교육훈련기관		
		구분	계	교육훈련기관
3. 관광·레저	2. 숙박서비스	대학	48	가야대학교, 건양대학교, 경기대학교, 경남대학교, 경성대학교, 경운대학교, 경주대학교, 계명대학교, 관동대학교, 광주대학교, 극동대학교, 김천대학교, 나사렛대학교, 남서울대학교, 대구가톨릭대학교, 대구대학교, 동국대학교(경주), 동명대학교, 동서대학교, 동신대학교, 동원산업대학교, 동의대학교, 배재대학교, 상지대학교, 서울여자대학교, 서원대학교, 세명대학교, 세종대학교, 세한대학교, 수원대학교, 신라대학교, 영동대학교, 영산대학교, 예원예술대학교, 우석대학교, 우송대학교, 위덕대학교, 전주대학교, 제주국제대학교, 중부대학교, 청운대학교, 청주대학교, 한국국제대학교, 한중대학교, 협성대학교, 호남대학교, 호원대학교
		산업대	3	경운대학교(산업대), 남서울대학교(산업대), 우송대학교(산업대)
		사이버대	6	경희사이버대학교, 세종사이버대학교, 디지털서울문화예술대학교, 건양사이버대학교, 영남사이버대학교, 한양사이버대학교
		전문대학	62	강동대학교, 강릉영동대학교, 강원관광대학, 경남정보대학교, 경민대학교, 경북대학교, 경북과학대학교, 경북전문대학교, 경산1대학교, 경인여자대학교, 고구려대학교, 구미대학교, 군장대학교, 김천과학대학, 김포대학교, 대경대학교, 대구공업대학교, 대구과학대학교, 대구미래대학, 대덕대학교, 대림대학교, 대원대학교, 동강대학교, 동부산대학교,

중분류	소분류	교육훈련기관		
		구분	계	교육훈련기관
				동서울대학교, 동아인재대학교, 동우대학, 동원대학교, 동의과학대학교, 동주대학교, 부산경상대학교, 부산과학기술대학교, 부산여자대학교, 상지영서대학교, 서라벌대학교, 서영대학교, 서정대학교, 서해대학, 세경대학교, 송호대학교, 수성대학교, 순천제일대학, 신성대학교, 신안산대학교, 신흥대학교, 안동과학대학교, 양산대학, 연성대학교, 영남외국어대학, 영남이공대학교, 오산대학교, 우송정보대학, 원광보건대학교, 유한대학교, 인천재능대학교, 인하공업전문대학, 장안대학교, 제주관광대학교, 청암대학교, 충남도립청양대학, 한국관광대학교, 혜천대학교
		폴리텍대학	1	한국폴리텍대학

* 주: 2012년 7월 기준

* 출처: 학교알라미(<http://www.schoolinfo.go.kr>), 대학알라미(<http://www.academyinfo.go.kr>), 커리어넷(<http://www.career.go.kr>), 한국폴리텍대학(<http://www.kopo.ac.kr/index.asp>) 등을 중심으로 재구성

- 1964년 경기대학교에 4년제 정규 학사과정으로 관광 관련 학과가 최초로 설치된 이래 2011년 기준 115개 학교에서 정규 학위과정의 관광교육을 시행하고 있다.
- 학과 구성은 학과명이나 전공명을 ‘호텔경영학’으로 특화시키기보다는 호텔관광, 호텔외식, 호텔리조트 등과 같이 관광, 카지노, 외식, 컨벤션, 항공 등 관광 관련 산업의 교과과정들을 융복합하여 형성하고 있는 추세이다.

② 관련 학과 교과과정

중분류	소분류	교육훈련과정			
		구분	과목	내용	비율
3. 관광·레저	2. 숙박 서비스	대학	기초이론	경영학원론, 마케팅원론, 회계원리, 재무관리, 조직관리와 리더십, 서비스경제학, 서비스생산관리, 조직행동론, 연구방법론, 통계학 등	20%
			전공이론	호텔경영론, 호텔마케팅, 호텔인적자원관리론, 호텔원가관리회계, 호텔경영사례분석, 호텔객실관리, 호텔식음료관리, 호텔주장관리, 호텔연회기획,	50%

중분류	소분류	교육훈련과정			
		구분	과목	내용	비율
				호텔서비스론, 호텔정보시스템관리, 호텔광고홍보론, 호텔고객행동론, 관광학원론, 관광법규, 관광자원론, 관광사업론, 컨벤션산업론, 이벤트경영론, 리조트경영론, 외식산업론 등	
			실무/실습	객실관리실무, 푸드코디네이션 실무, 호텔 프리젠테이션실무, 호텔경영사례연구, 현장실습 등	20%
			외국어	호텔영어, 호텔일어, 호텔관광중국어, 인터뷰영어, 토익 등	10%
		전문대학	전공이론	호텔경영론, 객실관리론, 호텔마케팅, 관광학원론, 관광법규, 호텔인사관리, 호텔회계관리, 호텔사례연구, 외식경영론, 메뉴원가관리, 호텔경영전략 등	50%
			전공실습	이미지메이킹, 객실실무, 레스토랑실습, 칵테일 및 주상실무, 호텔연회실무, 호텔답사, 현장실습 등	30%
			교양과목	생활체육, 컴퓨터활용, 창업론, 직업윤리 등	10%
			외국어	토익, 호텔영어회화, 호텔일본어회화, 인터뷰영어, 비즈니스영어 등	10%

* 대학의 경우 2012년 교과과정 기준. 출처: 최영준(2012), 국내 호텔경영학과 교과과정에 관한 연구: 4년제 대학교를 중심으로, 참고하여 재구성

* 전문대학의 경우 2013년 교과과정 기준. 출처: 한국직업능력개발원 커리어넷(<http://www.career.go.kr/>)을 참고하여 호텔경영 특성화 학교의 교과과정을 중심으로 재구성

- 국내 4년제 대학교의 호텔경영학 전공의 경우 이론 과목과 실무 과목의 비중이 8:2 정도의 수준으로 나타나고 있어 이론과 실무를 겸비해야 하는 산업적 특성에 부응하기 어려운 교과과정 구조를 보이고 있다.
- 국내 전문대학 호텔경영학 전공의 경우 이론 과목과 실무 과목의 비중이 7:3 정도의 수준으로 나타나고 있어 4년제 대학교보다는 실무 과목의 비중이 비교적 높게 나타나고 있다.
- 전문 인력 양성을 위한 표준화된 교육 체계를 제공하여 실무 중심 교육을 강화할 필요성이 높다.

3 자격 현황 분석

1 국가기술자격 현황

중분류	소분류	등급	종목	취득자수(명)			
				누계	'10년	'11년	'12년
3. 관광·레저	2. 숙박서비스		해당 사항 없음				

* 출처: 한국산업인력공단 큐넷(<http://www.q-net.or.kr/>)

2 국가자격 현황

중분류	소분류	종목	등급	취득자수(명)			
				누계	'10년	'11년	'12년
3. 관광·레저	2. 숙박서비스	호텔경영사		339	0	0	1
		호텔관리사		3411	8	9	10
		호텔서비스사		99,829	83	86	55

* 2012년 12월 31일 기준

* 출처: 한국관광공사 자료 요청, 문화체육관광부, 관광 동향에 관한 연차보고서를 참고로 재구성

- 관광종사원 자격제도는 관광에 대한 전문지식과 기술을 일정 수준 이상 갖춘 자로 하여금 관광사업체에 종사하게 함으로써 관광산업 서비스 질과 신뢰도를 증진시키기 위해 도입된 제도이다.
- 숙박서비스 관련 자격증은 문화체육관광부의 개별법(관광진흥법)상 자격증으로 2009년부터

자격검정 시행 업무를 한국산업인력공단에 이관하여 시행하고 있다.

- 관광진흥법상 관광종사원의 자격을 가진 자가 종사하도록 관광사업자에게 권고 가능(국가법령정보센터, 2012)하지만, 관광통역안내사와는 달리 의무 고용 사항은 아니며, 업체 내에서 입사·승진 등을 결정하는 평가의 주요 지표로 활용되고 있는 것은 아니어서 자격 활용도가 높다고 보기는 어렵다.

3 공인민간자격 현황

중분류	소분류	종목(등급)	소관부처	취득자수(명)			
				누계	'10년	'11년	'12년
3. 관광·레저	2. 숙박서비스	해당 사항 없음					

출처: 한국직업능력개발원 민간자격정보서비스(<http://www.pqi.or.kr/>)

4 해외사례 분석

1 직무 능력 구성

1. 캐나다

중분류	소분류	세분류 (직무)	능력단위	능력단위요소
6 세일즈· 서비스 직종	06 중간관리자	0632 숙박서비스 매니저	숙박 관련 기획, 구성, 지시, 통제, 평가	- 숙박 관련 정책과 절차의 개발, 적용, 평가 - 예산, 수익, 비용 관리 - 가격정책 및 프로모션 전략 수립 - 공급자 협상 - 고객과 호텔 관련 시설 사용 협상 - 직원 채용, 훈련, 근무 일정 관리 - 고객 불만 응대
	63 서비스 관리자· 기타 서비스 관리자	6312 하우스키핑 총책임자	하우스키핑 부서 관리 감독 및 운영	- 하우스키핑 운영 절차 수립 및 적용 - 하우스키핑 부서 직원 관리 - 하우스키핑 관할 지역 검사 담당 업무 분배 - 하우스키핑 관련 재고 관리장비 선택 및 구입 - 시설 유지 보수 및 기계 관리 업무 분배 - 하우스키핑 직원 채용, 교육, 관리 감독 - 관련 부서 재무 기록 관리, 예산 수립, 직원 일정 관리
		6313 호텔 직원 관리자	호텔 직원 및 예약 직원 관리 감독	- 호텔 직원 업무 검토 및 업무 분장 - 직원 업무 일정 관리 및 절차 수립 계획 - 업무 관련 분쟁 해결 및 관련 보고서 작성, 보고 - 직원 채용 및 직무, 안전, 회사 정책 관련 교육 - IT 시스템 운영 확인, 기계, 장비 유지 보수 업무 할당
	65 세일즈· 서비스 직종	6525 호텔 프론트 오피스 직원	룸 예약, 정보와 서비스제공, 지불 처리	- 객실 재고, 예약, 배정 관리 - 고객 등록 및 객실 배정 - 호텔 관련 서비스 질의 응답,

중분류	소분류	세분류 (직무)	능력단위	능력단위요소
	67 서비스 지원 및 기타 서비스 직종			- 고객 불만 처리 - 숙박계, 영수증, 바우처 확인 및 관리 - 계산서 발행, 지불 결제 처리
		6721 고객 응대 서비스 직원	호텔 고객 가방 이동 및 객실 안내	- 고객 가방 전달 객실 안내 - 객실 시설 안내 - 호텔 시설 안내 - 고객 요구 처리 및 정보 제공 - 메시지 전달 - 고객 불평 불만 처리 - 수화물 보관 관리
		6742 도어 맨	기초적인 업무 수행	- 호텔 건물 출입 시 고객 응대 및 도움 제공 - 택시 호출 - 수화물 적재 도움

* 출처: Statistics Canada National Occupational Classifications(NOC) 2011, 연구자 재구성

- 캐나다의 경우 숙박서비스가 세일즈·서비스 직종의 중분류의 하위 단계로 분류되었으며, 직무의 단계를 도어맨, 벨맨, 프론트 오피스, 하우스키핑, 관리자, 매니저로 구분하여 숙박서비스의 순수 기능과 관련된 직무 위주로 구성하였음.

2. 뉴질랜드

중분류	소분류	세분류(직무)	능력단위	능력단위요소
이용, 숙박, 레크리에이션, 스포츠, 피트니스, 소매, 관광	숙박산업 분야	숙박산업- 일반공통	Level 2	- 호텔 시설 및 기구 안내 - 지불 결제 서비스 - 그루밍(grooming) 관리 및 고객 숙박 - 안전과 보안에 관한 지식 전달 - 호텔 내 시설 정보 제공 및 안내 - 환경 유지 관리 관여
			Level 3	- 계산서 발행 및 지불 결제 처리 - 고객 불평 불만 처리 - 안전 보안 유지 - 객실 판매 및 제공 서비스 안내 - 이윤 극대화를 위한 객실 및 제공 서비스 판매에 대한 정보 제공
			Level 4	- 직원 근무 일정 계획 및 조정 - 환경 유지 관리 - 수익 비용 관리
		숙박산업- 특정 기술	Level 2	도어맨 관련 지식 및 업무
			Level 3	리셉션 및 안내 관련 지식 및 업무

중분류	소분류	세분류(직무)	능력단위	능력단위요소
		숙박서비스		• 이벤트 행사 기획 • 이벤트 행사 관리 장부 작성
			Level 2	• 객실 청소 관리 • 객실 화장실 청소 관리 • 베드 및 침구 정리 정돈 • 객실 세탁물 관리 • 모텔 외관 청소 관리 • 모텔 창문 청소 관리 • 공공장소 청소 관리 • 객실 외부 세탁물 관리 • 객실 비품 관리 • 객실 서비스 제공 • 린넨 저장소 관리 • 포터 서비스 제공
			Level 3	• 하우스키핑 서비스 제공 • 세탁물 분리, 세탁, 완성 • 서비스 비품 관리 • 외부 세탁물 관리 • VIP 및 클럽층 서비스 제공 • 호텔 및 모텔 리셉션 서비스 • 야간 포터 서비스
			Level 4	• 하우스키핑 운영 계획 및 관리 감독 • 호텔 및 모텔 예약 서비스 • 호텔 및 모텔 지불 결제 서비스
			Level 2	• 포터 서비스 • 고객 수화물 보관, 전달, 이동 서비스 • 발렛 파킹 서비스 • 무료 차량 서비스 안내 • 우편물, 메시지 전달 • 전화 교환 서비스
			Level 4	• 객실 예약 정보 제공 및 예약 서비스 • 객실 비품 제공 서비스 • 고객 도착, 출발 시 리셉션 서비스 • 외국환 및 여행자 수표 환전 • 미수금 확인 및 지불 결제 처리
		고객서비스	Level 5	• 컨시어지 서비스 관리 • 객실관리 시스템을 활용하여 예약 서비스 제공 • 야간 관리 기능 • 프런트 오피스 계획 및 관리 감독 • 예약 서비스 유지 관리
		숙박산업 경영	Level 5	• 숙박시설 운영 관리 • 숙박산업 관련 시설 운영 관리

중분류	소분류	세분류(직무)	능력단위	능력단위요소
				- 통제 시스템 운영 관리 - 구매 및 재고 시스템 운영 - 유지 보수 일정 개발 - 행사 이벤트 운영 관리

* 출처: New Zealand Qualifications Authority, New Zealand Qualifications Framework 2011

- 뉴질랜드의 경우 숙박산업 분야를 일반공통 영역과 특별기술 영역으로 구분했으며 숙박서비스, 고객서비스, 숙박산업경영의 직무로 구분하여 각 직무별로 수준에 따라 능력단위요소를 설정함.

3. 호주

중분류	소분류	세분류(직무)	능력단위	능력단위요소
SIT12 관광, 여행, 숙박	숙박산업	SIT10212 Certificate I 하우스키퍼 보조직원	해당 없음	- BSBWOR202A - 일일 업무 수행 및 조정 - BSBWOR203B - 타인과 업무 협조 - CPPCLO1040A - 청소 관련 업무 - SITHACS101 - 객실 청소 및 기구 시설 청소 - SITXCCS101 - 정보 제공 및 지원 - SITXCOM101 - 정보 제공 및 안내 - SITXWHS101 - 안전한 근무 환경 유지 - TLIE1005A - 업무 관련 계산 수행
		SIT20212 Certificate II 룸 어텐던트, 프론트 오피스 보조직원, 포터	해당 없음	- BSBSUS201A - 지속 가능한 환경 유지 - SITHACS101 - 객실 및 숙박시설 청소 관리 유지 - SITHACS201 - 하우스키퍼 서비스 제공 - SITHACS202 - 룸서비스 제공 - SITXINV201 - 재고 관리 - BSBWOR204A - IT 기술 활용 - SITHACS204 - 포터 서비스 제공 - SITXCCS201 - 고객에게 정보 제공 - SITXLAN21 - 영어 이외의

중분류	소분류	세분류(직무)	능력단위	능력단위요소
				외국어로 서비스 제공 • SITHACS301 - 발렛 서비스
		SIT30712 Certificate III 프론트 데스크 리셉셔니스트, 연회 직원, 연회 담당자, 하우스키퍼	해당 없음	• BSBCMM201A - 직원, 고객들과 의사소통 능력 • BSBITU306A - 사무 행정 업무 관련 문서 작성 • SITHACS303 - 리셉션 서비스 제공 • SITTTSL305 - 객실 예약 서비스 • SITTTSL308 - 컴퓨터 시스템을 활용한 객실 예약 • SITXCCS201 - 정보 제공 • SITXFIN201 - 지불 결제 진행
		SIT40312 Certificate IV 컨시어지 듀티 매니저, 시프트 매니저, 예측 분석가, 예약 분석가, 프론트 오피스 관리자, 하우스키퍼 관리자	해당 없음	• BSBITU201A - 워드프로세스 문서 작성 • SITTIND201 - 여행 관광 관련 자료 활용 • SITTTSL202 - 통역 안내 정보 제공 • SITTTSL306 - 공급자 관리 • SITTTSL307 - 관광 관련 문서 처리 • SITXCCS201 - 고객에게 정보 제공 • SITXCCS301 - 유실물 관리 • SITXCRI401 - 위기 고객 도움 제공 • SITXLAN31 - 영어 이외의 제2외국어 서비스 제공 • BSBFIA301A - 재무 관련 데이터 관리 • BSBITU306A - 경영 관련 문서 작성 • SITHACS303 - 리셉션 관련 업무 • SITTTSL305 - 예약 진행 • SITTTSL308 - 컴퓨터 시스템 활용한 예약 • SITXCOM301 - 의견 제공 • SITXFIN201 - 재무 관련 거래 • SITXHRM401 - 직원 관리 운영
		SIT50312 Diploma 연회 매니저 하우스키퍼 총괄책임자,	해당 없음	• BSBEBU501A - E 비즈니스 운영 관리 • BSBEBU502A - E 비즈니스 실행

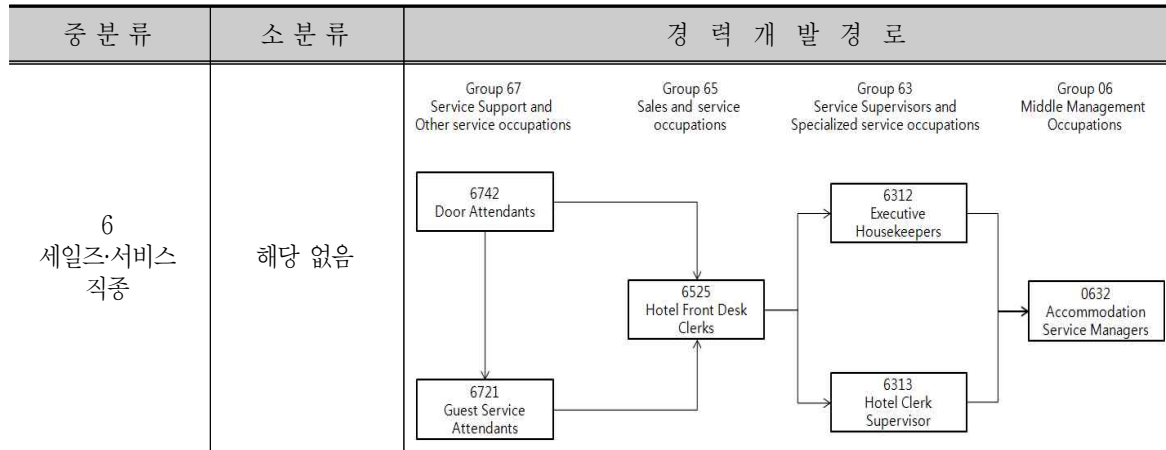
중분류	소분류	세분류(직무)	능력단위	능력단위요소
		프론트 오피스 매니저 모텔 매니저		• BSBFIA301A - 재무 거래 관리 및 자료 활용 • BSBMGT516C - 지속적인 시설 관리 • BSBRSK501B - 위기 관리 • SITHACS202 - 객실 관리 • SITHACS303 - 리셉션 서비스 제공 • SITTTSL305 - 예약 진행 • SITTTSL308 - 컴퓨터 시스템을 이용한 예약 • SITXHRM501 - 직원 선발 및 훈련 교육 • SITXICT401 - 웹사이트 개발 운영 • SITXMPR401 - 마케팅 활용 자료 작성 • SITXMPR404 - 마케팅 관련 업무 진행 • SITXMPR502 - 마케팅 전략 수립
		SIT60312 Advanced Diploma 지역 매니저, 운영 매니저, 하우스키퍼 총괄책임자, 모텔 운영자 룸 매니저	해당 없음	• BSBHRM606A - 직원 관리 • BSBWRT401A - 복잡한 문서 작성 • SITHIND301 - 효율적인 업무 관리 • SITXMPR405 - 온라인 마케팅 진행

* 출처: training.gov.au 2011

- 호주의 경우 숙박산업 분야를 자격증(certificate)과 수료증(diploma) 단계로 구분하여 직무별 필요한 교육과정 위주로 개발하였음.

② 경력개발경로 구성

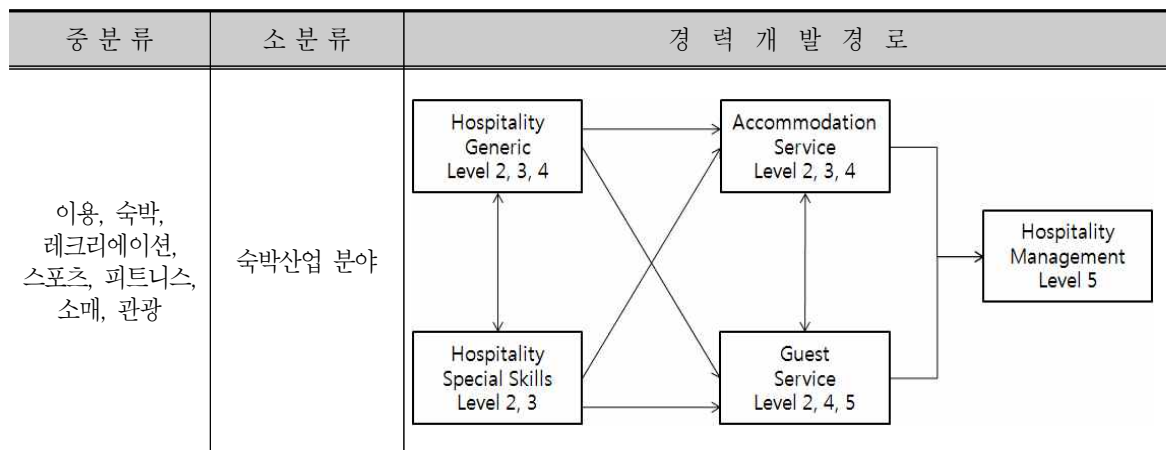
1. 캐나다



* 출처: Statistics Canada National Occupational Classifications 2011, 연구자 재구성

- 캐나다의 경우 경력 개발의 하위 단계에 도어맨을 배치하였으며 벨맨 혹은 프론트 오피스 담당을 거쳐 관리자와 매니저로 경력을 개발할 수 있음. 하우스키핑이 경력의 하위 단계에 있지 않고 관리자급이라는 특징이 있음.

2. 뉴질랜드



* 출처: New Zealand Qualifications Authority, New Zealand Qualifications Framework 2011, 연구자 재구성

- 뉴질랜드의 경우 숙박산업 분야에 일반공통 영역과 특별기술 영역을 숙박산업 분야의 경력 하위 단계로 설정하였으며, 이를 바탕으로 숙박서비스와 고객서비스 분야로 경력개발이 가능하며 숙박산업 경영으로 최종 경력 개발이 되도록 설정함.

3. 호주

중분류	소분류	경력개발경로					
SIT12 관광, 여행, 환대산업	환대산업	SIT10212 Certificate I	SIT20212 Certificate II	SIT30712 Certificate III	SIT40312 Certificate IV	SIT50312 Diploma	SIT60312 Advanced Diploma
				Front Desk Receptionist	Concierge	Banquet or function manager	Area Manager
			Front Office Assistant		Front office supervisor	Front office manager	Operation Manager
			Porter	Function Attendant/ Function host	Reservation analyst		Rooms Division Manager
			Room Attendant		Forecast analyst	Motel Manager	Motel owner
					Duty Manager		
					Shift Manager		
		Housekeeping Assistant		Housekeeper	Housekeeping Supervisor	Executive housekeeper	

* 출처: training.gov.au 2011, 연구자 재구성

- 호주의 경우 경력 개발을 자격증(certificate) 4단계와 수료증(diploma) 2단계로 구분하여 각 단계 별 수행 가능한 직무를 배치하였음.

직무명 : 부대시설관리

1. 직무 개요

1) 직무 정의

부대시설관리는 숙박객 및 방문객의 이용 목적에 따른 편의 제공을 위해 식음료와 판매시설, 레저 스포츠 시설 등을 설치하여 운영·관리하는 일이다.

2) 능력단위

순 번	능 력 단 위	페 이 지
1	식음료 업장 관리	
2	호텔 레스토랑 서비스	
3	호텔 음료 서비스	
4	텔리 숍 관리	
5	식음료 직원 관리	
6	식음료 고객 관리	
7	식음료 메뉴 기획	
8	부대업장 손익 관리	
9	휘트니스 센터 회원 관리	
10	휘트니스 센터 운영	

3) 능력단위별 능력단위요소

분 류 번 호	능 력 단 위(수 준)	능 력 단 위 요 소	수 준
1203020301_13v1	식음료 업장 관리(3)	시설물 점검하기	3
		업장 정리정돈하기	2
		위생 점검하기	3
		운영자금(House Fund) 관리하기	3
		예약 현황 파악하기	3
		식음료 이용요금 계산하기	3
		영업 마감하기	3
1203020302_13v1	호텔 레스토랑 서비스(2)	기물 준비하기	2
		테이블 세팅하기	2
		고객 예약 응대하기	2
		고객 영접하기	2
		메뉴 추천하기	2
		메뉴 주문받기	2
		음식 서빙하기	2
		테이블 재정리하기	1
		고객 환송하기	2
1203020303_13v1	호텔 음료 서비스(2)	음료 준비하기	2
		음료 기물 준비하기	2
		부재료 준비하기	2
		음료 제조하기	2
		음료 서빙하기	2
		음료재고 관리하기	2
1203020304_13v1	텔리 숍 관리(3)	판매상품 선정하기	3
		상품 진열하기	3
		상품 판매하기	2
		상품 재고 관리하기	3
		손망실 관리하기	3
		교환·반품 관리하기	3
1203020305_13v1	식음료 직원 관리(5)	직원 채용하기	5
		직원 교육하기	5
		근무 스케줄 작성하기	5
		영업 정보 공유하기	5
		근태 관리하기	5
		직원 면담하기	5
		직원 평가하기	5

분 류 번 호	능 력 단 위(수 준)	능 력 단 위 요 소	수 준
1203020306_13v1	식음료 고객 관리(4)	고객 정보 수집하기	3
		고객 기호 파악하기	3
		고객 의견 접수하기	4
		고객 불평 처리하기	4
		고객 관계 유지하기	4
1203020307_13v1	식음료 메뉴 기획(5)	신상품 기획하기	5
		판매 단가 책정하기	5
		메뉴별 매출 순위 분석하기	5
		메뉴 구성하기	4
		메뉴 홍보하기	4
1203020308_13v1	부대업장 손익 관리(5)	판매전략 수립하기	5
		매출 분석하기	5
		비용 분석하기	5
		지출 계획 수립하기	5
		손익분기점 산출하기	5
1203020309_13v1	휘트니스 센터 회원 관리(4)	회원 모집하기	3
		연회비 수금하기	3
		운영정보 제공하기	3
		휴회·탈회 회원 관리하기	4
		회원권 양도·양수 관리하기	4
1203020310_13v1	휘트니스 센터 운영(3)	체련장 관리하기	3
		수영장 관리하기	3
		골프연습장 관리하기	3
		사우나·스파 관리하기	3

분류번호 : 1203020301_13v1

능력단위 명칭 : 식음료 업장 관리

능력단위 정의 : 식음료 업장 관리란 원활한 식음료 서비스를 제공하기 위해 시설물 점검, 업장 정리정돈, 위생 점검, 운영자금 관리, 예약 현황 파악, 식음료 이용요금 계산, 영업 마감 등을 수행하는 능력이다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203020301_13v1.1 시설물 점검하기	1.1 영업장 오픈 전에 호텔의 안전수칙에 따라 고객용 출입문, 직원용 출입문 등의 잠금 장치의 이상 여부를 확인할 수 있다. 1.2 시설물 점검표에 따라 업장의 조명, BGM(음향), 전화, 제빙기, 커피머신, 냉장고, 환풍기, POS(판매시점 관리 시스템) 등 시설물의 작동 상태 이상 여부를 확인할 수 있다. 1.3 영업 시작 전 영업장 시설물 점검을 통해 시설물의 문제점을 발견하고 보고할 수 있다. 1.4 시설물 점검표에 따라 화장실 및 영업장 부수 공간 등의 이상 여부를 조사할 수 있다. 1.5 영업장 이벤트 행사 및 프로모션 행사 시 행사 기획서에 따라 장식 및 인테리어의 변경을 요청할 수 있다.
	【지 식】 ○ 호텔의 안전수칙 ○ 잠금장치 작동 및 해제 방법 ○ 시설물 점검절차 ○ 시설물 작동 상태 이상 시 보고절차 ○ 각종 기기의 작동법 ○ POS 사용법 ○ 소방법의 비상구 물건 적치 금지 조항 ○ 영업장의 부수 공간 관리 기준
	【기 술】 ○ 잠금장치의 사용기술 ○ POS 조작 기술 ○ 조명, 음향, 전화, 제빙기 등 각종 시설물 조작 기술
	【태 도】 ○ 호텔의 안전수칙 준수 ○ 시설물 점검 사항 준수 ○ 시설물 문제점 발견 시 신속하게 처리하려는 태도 ○ 업장의 프로모션 행사에 맞는 장식을 하려는 노력
1203020301_13v1.2	2.1 업무 시작 시 로그 북을 통해 당일 업무를 인계받아 수행할 수 있다. 2.2 영업장 배치도에 따라 영업장 실내와 영업장 주변의 정리정돈을 시행할 수 있다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
업장 정리정돈하기	2.3 영업장 배치도에 따라 테이블, 의자 등의 배치 상태가 정확한지 확인할 수 있다. 2.4 청결 상태 점검표에 따라 영업장의 청소 상태를 점검할 수 있다. 2.5 영업장 배치도에 따라 다양한 비품의 위치를 파악하여 정리할 수 있다. 2.6 청결 상태 점검표에 따라 메뉴의 청결 상태를 점검하고 확인할 수 있다.
	【지 식】 ○ 업장 청결 상태 점검 항목 ○ 청소도구 사용법 ○ 영업장 배치도 ○ 정확한 비품 위치 및 용도
	【기 술】 ○ 절차에 따른 정리정돈 기술 ○ 테이블, 의자 등을 정확하게 배치하는 기술 ○ 비품관리 능력 ○ 업장의 청결상태 점검 능력 ○ 비품의 용도별 배치 기술 ○ 청결 상태 점검표(checklist) 작성 기술
	【태 도】 ○ 소모품 및 비품류를 절약하여 사용하려는 의지 ○ 기물의 청결 유지를 위한 노력 ○ 고객의 편의를 위한 적극적 노력
1203020301_13v1.3 위생 점검하기	3.1 부(副)식자재에 표시되어 있는 유통 기한 표기에 따라 유효 기간을 확인하여 사용 및 폐기 여부를 결정할 수 있다. 3.2 고객에게 위생적인 서비스를 제공하기 위해 식품위생법 제40조에 따라 건강진단을 받고, 건강진단수첩을 소지할 수 있다. 3.3 회사의 위생 규정에 따라 개인의 위생 상태를 점검할 수 있다. 3.4 회사의 용모 규정에 따라 개인의 용모 상태를 점검할 수 있다.
	【지 식】 ○ 부(副)식자재별 보관 특성 ○ 선입선출법 ○ 제품별 유통 기한 표기법의 해석 방법 ○ 물품폐기 처리 기준 ○ 식품위생법 제40조 ○ 회사의 위생 규정 ○ 회사의 용모 규정
	【기 술】 ○ 부(副)식자재 품목별 상태 점검 능력 ○ 유해한 부(副)식자재를 구분할 수 있는 능력

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	【태 도】 ○ 부(副)식자재 유효 기간 준수 ○ 회사의 위생 규정 준수 ○ 회사의 용모 규정 준수 ○ 정기적인 건강관리수첩의 갱신을 위한 노력
1203020301_13v1.4 운영자금(House Fund) 관리 하기	4.1 영업 시작 전 운영자금(House Fund) 관리 규정에 따라 시재금 수령 장부를 기록하고 단위별로 적정한 거스름돈을 수령하여 준비할 수 있다. 4.2 영업 시 운영자금(House Fund) 관리 규정에 따라 적정한 자금을 유지하고 관리할 수 있다. 4.3 영업 종료 후 매출 마감 보고서에 따라 정확한 마감 시재금을 기록할 수 있다.
	【지 식】 ○ 운영자금(House Fund) 관리 규정 ○ 운영자금 수령 절차 ○ 매출 마감 보고서
	【기 술】 ○ 적정 운영자금의 유지 및 관리 능력 ○ 계산 능력 ○ 시재금 보고서 작성 기술
	【태 도】 ○ 운영자금 관리 규정 및 시재금 수령 절차 준수 ○ 시재금의 중요성을 인식할 수 있는 태도 ○ 영업자금 담당자로서 정직성 및 책임감 유지 ○ 영업전 단위별로 거스름돈을 미리 준비하려는 노력 ○ 마감 시 단위별로 정확한 시재금을 기록하려는 노력 ○ 오픈 시 시재금과 전일 마감 시재가 동일한지 여부를 확인하는 태도
1203020301_13v1.5 예약 현황 파악하기	5.1 고객에게 원활한 서비스를 제공하기 위해 영업개시 전에 예약 장부를 통해 당일 예약 인원, 예약 시간 등의 예약 상황을 파악할 수 있다. 5.2 예약 장부 및 로그 북을 통해 예약 고객의 특이 사항과 요구 사항을 확인할 수 있다. 5.3 예약 장부를 통해 영업 중 수용 가능 좌석을 예측할 수 있다. 5.4 예약 장부 및 로그 북을 통해 단골 고객과 VIP 고객의 예약을 미리 파악하고 그들의 취향을 고려하여 제공할 서비스를 미리 준비할 수 있다. 5.5 예약 장부를 통해 모임의 특성 및 인원에 맞는 테이블과 좌석을 조정할 수 있다.
	【지 식】 ○ 영업장 배치도 ○ 업장 수용 인원 ○ 예약 장부 ○ 온라인 예약 시스템 활용법 ○ 모임 특성과 인원에 맞는 좌석 배치

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	○ 단골 고객과 VIP 고객 정보
	【기 술】 ○ 예약 장부 해석 능력 ○ 예약의 특성을 파악하고 준비할 수 있는 능력 ○ 고객 유형별로 분석하는 능력 ○ 예약 상황별 좌석 배치 기술
	【태 도】 ○ 고객의 취향을 미리 고려하는 배려있는 태도 ○ 테이블 배치의 변경에 대한 유연한 태도 ○ 고객 요구에 대한 적극적인 수용 ○ 예약 인원 및 변동 사항이 있는지 재확인하려는 노력
1203020301_13v1.6 식음료 이용요금 계산하기	6.1 POS 사용법에 따라 고객의 식음료 이용 내역을 확인하고 현금, 신용카드 등 결제 방법에 따라 정확히 계산하여 영수증을 제공할 수 있다. 6.2 회사의 할인 정책에 따라 고객에게 식음료 요금의 할인 혜택을 설명하고, 이용 요금 계산에 반영할 수 있다. 6.3 수정 계산 시 고객 응대 절차에 따라 고객에게 수정된 계산서의 취소 및 승인 부분에 대해 정확히 설명할 수 있다. 6.4 POS 사용법에 따라 주문 오류로 인해 수정된 계산서를 발급할 수 있다. 6.5 수정 계산서 처리 절차에 따라 수정 사유에 대해 정당한지 기록하고, 정리 부서에 이관할 수 있다.
	【지 식】 ○ POS 사용 방법 ○ 식음료 요금 계산 절차 ○ 영업장 식음료 상품 지식 ○ 호텔의 할인 정책 ○ 수정계산서의 개념 ○ 수정계산서 처리 절차
	【기 술】 ○ 영업장 회계시스템 사용 기술 ○ POS 사용 기술 ○ 수정 계산서의 취소 및 승인 처리 능력 ○ 수정 계산서 사유 기록 및 정리 기술
	【태 도】 ○ 정확하고 신속한 계산 서비스를 제공하려는 노력 ○ 고객이 편안하게 계산할 수 있도록 도와주려는 서비스 마인드 유지 ○ 수정 사유를 정확하게 기록하고자 하는 노력 ○ 공정성과 신뢰성 유지 ○ 신속한 응대로 고객 대기 시간을 감소하려는 노력

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203020301_13v1.7 영업 마감하기	○ 정확한 처리로 고객의 불편을 최소화하려는 노력
	7.1 영업 마감 시 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 전표를 정리하고 매출 금액과 실제 정산 금액이 일치하는지 여부를 확인할 수 있다. 7.2 식음료 서비스 매뉴얼의 지정된 양식에 따라 매출 마감 보고서를 작성하고, 전표와 매출금을 경리부서에 이관 및 입금할 수 있다. 7.3 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 당일 영업 및 전달 사항을 로그 북에 작성할 수 있다. 7.4 예약 장부에 따라 익일 영업을 위해 테이블의 위치 및 기물을 재배치할 수 있다. 7.5 시설물 점검표에 따라 업장의 제반 시설물의 작동 종료 상태를 확인할 수 있다. 7.6 호텔의 안전수칙에 따라 고객용 출입문, 직원용 출입문 등의 잠금 상태를 확인할 수 있다.
	【지 식】 ○ 식음료 서비스 매뉴얼 ○ 매출 마감 보고서 작성 방법 ○ 시설물 점검표 ○ 호텔 안전수칙 ○ 예약 장부
	【기 술】 ○ 매출 마감 보고서 작성 기술 ○ POS 사용 기술 ○ 예약 상황별 테이블 배치 능력 ○ 로그 북 작성 기술
	【태 도】 ○ 매출 마감 보고서 작성 매뉴얼 준수 ○ 매출 마감 보고서 작성에 정확성을 기하려는 노력 ○ 미비된 부분을 보완하고자 하는 의지 ○ 호텔의 안전수칙 준수 ○ 정확하게 시설물을 점검하고자 하는 노력

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 호텔의 식음료 영업장을 관리하는 업무에 적용한다.
- 시설물에는 영업장에 설치된 조명, 음향장치, 냉장고, 액자, 장식품 등의 고정설치물을 포함한다.
- POS(Point of Sales; 판매시점 관리 시스템)란 금전등록기와 컴퓨터 단말기의 기능을 결합한 시스템으로 매상 금액을 정산해 줄 뿐만 아니라 동시에 소매경영에 필요한 각종 정보와 자료를 수집·처리해주는 시스템을 말한다.
- BGM(Background Music)이란 배경음악으로서 주목적이 음악 감상에 있지 않고 환경의 일부로서 제공되는 음악을 말한다.
- 로그 북(log book)이란 레스토랑 영업장에서 의사전달의 수단으로 회의 내용의 기록과 월별, 일별의 영업목표, 실제매출, 근무인원, 영업상 특이사항, 직원의 건의사항, 다음 근무조(Shift)에게 인계인수사항 등에 대하여 자세히 적어 놓은 의사전달을 하는 기록일지를 말한다.
- 부(副)식자재에는 각종 소스류, 조미료류 및 기타 장식용 부재료 등을 포함한다.
- 회사의 위생규정에 맞는 개인의 위생 상태에는 다음의 사항을 포함한다.
 - 유니폼, 명찰, 앞치마, 신발 등의 바른 착용 상태와 청결 상태
 - 신발은 서비스에 맞는 지정된 안전한 신발을 착용하는 것을 원칙으로 한다.
- 회사의 용모 규정에 맞는 개인의 용모 상태에는 다음의 사항을 포함한다.
 - 얼굴 위로 흘러내리지 않도록 단정한 두발 상태를 유지하도록 한다.
 - 지나치게 짙은 화장을 하지 않는다.
 - 손은 항상 청결하게 관리하며, 손톱에는 매니큐어를 바르지 않도록 하고 단정하게 손질한다.
 - 액세서리 착용은 회사의 규정에 따른다.
 - 고객이 불쾌감을 느끼게 하지 않도록 개인의 청결 상태를 유지한다.
- 선입선출법이란 먼저 들어온 물품을 먼저 사용하는 원칙을 말한다.
- 식음료 이용요금 계산 시 적용되는 회사의 할인정책에는 다음과 같은 항목을 포함한다.
 - 휘트니스 센터 회원, 호텔의 각종 멤버십 회원
 - VIP 고객, 단골고객, 호텔의 투숙객
 - 호텔-카드사의 영업 제휴에 따른 카드 할인
 - 특별 프로모션 상품 및 이벤트 행사를 통한 할인

자료 및 관련 서류

- 시설물 점검표
- 청결 상태 점검표
- 호텔의 안전수칙
- 프로모션 및 이벤트 행사 기획서
- 식품위생법
- 회사의 위생규정
- 회사의 용모규정
- 예약 장부
- 식음료 서비스 매뉴얼
- 운영자금(House Fund) 관리 규정
- 시재금 수령 장부
- 매출 마감 보고서
- 로그 북

장비 및 도구

- POS(판매시점 관리 시스템)
- 컴퓨터
- 테이블, 의자
- 서비스용 장비 및 도구: 포트, 워머, 카트, 트레이, 트롤리 등
- 리넨류: 테이블クロス, 냅킨용 리넨, 서비스용 리넨 등

재료

- 부식자재: 소스류, 양념류, 향신료류 등

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 식음료 업장 관리의 수행준거에 제시되어 있는 내용을 평가하기 위해 이론과 실기를 나누어 평가하거나 종합적인 결과물의 평가 등 다양한 평가 방법을 사용할 수 있다.
- 피 평가자의 과정평가 및 결과평가 방법

평 가 방 법	평 가 유 형	
	과 정 평 가	결 과 평 가
A. 포트폴리오		
B. 문제해결 시나리오		
C. 서술형시험		
D. 논술형시험		
E. 사례연구		
F. 평가자 질문	✓	
G. 평가자 체크리스트		✓
H. 피평가자 체크리스트		✓
I. 일지/저널		
J. 역할연기		
K. 구두발표		
L. 작업장평가	✓	✓
M. 기타		

평가지 고려사항

- 수행준거에 제시되어 있는 내용을 성공적으로 수행할 수 있는지를 평가해야 한다.
- 평가자는 다음 사항을 평가해야 한다.
 - 영업장 상태와 청결 점검을 통한 영업 준비 능력
 - 위생수칙과 용모규정의 준수
 - 예약 사항 파악 능력
 - 정확한 식음료 요금 계산 능력
 - 정확한 이용요금 계산 기술
 - 수정보고서 작성 및 정리 기술
 - 매출 마감 보고서 작성 기술
 - 영업장 마감 능력

◎ 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	의사소통능력	문서이해능력, 문서작성능력, 경청능력, 의사표현능력, 기초외국어능력
2	수리능력	기초연산능력, 기초통계능력
3	문제해결능력	사고력, 문제처리능력
4	자기개발능력	자아인식능력, 자기관리능력, 경력개발능력
5	자원관리능력	시간자원관리능력, 물적자원관리능력
6	정보능력	컴퓨터 활용능력, 정보처리 능력

◎ 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		부대시설관리
분류번호		1203020301_13v1
개발연도	현재	2013
	...	
	2차	2013
	최초(1차)	2013
버전번호		v1
개발자	현재	(사)한국호텔전문경영인협회
	...	
	2차	(사)한국호텔전문경영인협회
	최초(1차)	(사)한국호텔전문경영인협회
향후 보완 연도(예정)		2018

분류번호 : 1203020302_13v1

능력단위 명칭 : 호텔 레스토랑 서비스

능력단위 정의 : 호텔 레스토랑 서비스란 기물을 준비하여 테이블 세팅을 하고, 고객의 예약을 응대하고, 방문 고객을 영접하고, 메뉴를 추천하여 주문을 받고, 주문한 음식을 제공한 후 테이블을 재정리하고, 고객을 환송하는 등 호텔의 레스토랑에서 고객 서비스 업무를 수행하는 능력이다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203020302_13v1.1 기물 준비하기	1.1 영업 시작 전에 기물 재고목록표(Inventory Sheet)에 따라 당일 영업에서 사용할 기물, 리넨, 고객용 소모품 등이 적정수량인지 확인하고 준비할 수 있다. 1.2 영업 시작 전에 로그 북에 따라 당일 영업에서 사용할 접시, 컵, 글라스, 포크, 나이프 등 필요한 기물의 청결 상태를 확인할 수 있다. 1.3 기물 재고목록표에 따라 스테이션과 수납공간에 구비된 기물의 수량을 파악하고 청결 여부와 파손 여부를 확인할 수 있다. 1.4 영업 시작 전에 예약 장부에 따라 당일 영업에서 사용할 사인 보드(sign board), 네임택(name tag) 등의 상태와 수량을 확인하고 준비할 수 있다. 1.5 영업 시작 전에 물품 구매 신청서에 따라 당일 영업에서 사용할 부(副)식자재 및 소모품을 창고(store)로부터 수령하여 준비할 수 있다.
	【지 식】 ○ 업장에서 사용되고 있는 기물의 종류 ○ 기물의 용도와 사용법 ○ 사인 보드(sign board), 네임택(name tag)의 용도 ○ 부(副)식자재 및 소모품 수령 절차
	【기 술】 ○ 기물, 리넨, 고객용 소모품 등의 적정 수량 파악 능력 ○ 기물을 적재적소에 배치할 수 있는 능력 ○ 기물 상태를 파악하는 능력 ○ 기물 관리 능력
	【태 도】 ○ 기물의 청결 유지를 위한 노력 ○ 품목별 적정 수량 유지 ○ 예약 상황에 맞게 기물을 정확하게 준비하고자 하는 노력 ○ 기물의 수량을 정확하게 파악하려는 노력
1203020302_13v1.2	2.1 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 영업장의 특성에 맞는 테이블 세팅을 할 수 있다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
테이블 세팅하기	2.2 예약 장부의 내용, 예약시간 및 고객의 주문 사항을 고려하여 테이블 세팅을 조정할 수 있다. 2.3 테이블 세팅 시 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 사용하고 있는 기물의 청결 여부를 항상 확인할 수 있다. 2.4 예약 장부에 따라 고객의 편의를 위해 테이블 세팅에 사용되는 기물의 배치를 조정할 수 있다. 2.5 이벤트 및 프로모션 행사 기획서에 따라 행사의 특성과 계절에 맞는 테이블 장식을 할 수 있다.
	【지 식】 ○ 업장별 테이블 세팅 방법 ○ 메뉴별 테이블 세팅 방법 ○ 테이블 세팅에 사용되는 각종 기물의 종류 ○ 리넨류의 종류와 용도 ○ 식음료 서비스 매뉴얼
	【기 술】 ○ 순서와 규정에 따른 테이블 세팅 기술 ○ 테이블 클로스(table cloth) 사용에 대한 기술 ○ 냅킨 접는 기술 ○ 테이블 장식 기술 ○ 기물 분류 및 정리 기술 ○ 서비스 스테이션의 정리 및 활용 기술
1203020302_13v1.3 고객 예약 응대하기	【태 도】 ○ 테이블의 청결 유지를 위한 노력 ○ 정확한 세팅용 기물을 준비하려는 의지 ○ 메뉴별로 정확히 기물을 세팅하려는 노력 ○ 기물 상태를 정확히 파악하고자 하는 태도 ○ 고객의 요구에 대한 적극적 수용
	3.1 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 전화, 인터넷, 영업 중 현장에서 방문 고객의 예약을 받아서 예약 장부에 기재할 수 있다. 3.2 호텔의 전화 응대 지침서에 따라 고객의 예약 전화를 응대할 수 있다. 3.3 예약 접수 시 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 성함, 연락처, 예약 인원, 예약 행사의 특징, 메뉴 및 주요 특이사항 등을 예약 장부에 기록하고 확인할 수 있다. 3.4 예약 고객의 방문 예정일 이전에 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 예약 고객에게 전화하여 예약 변동 사항이 없는지 여부를 재확인할 수 있다. 3.5 필요한 경우에는 업장의 예약금 관리 규정에 따라 고객에게 예약금을 요구할 수 있다.
	【지 식】 ○ 식음료 서비스 매뉴얼 ○ 전화 응대 지침서 ○ 호텔 예약 시스템의 사용법 ○ 영업장의 상품 종류 및 요금제도 ○ 예약 접수 시 유의 사항 ○ 예약 장부 작성 방법 ○ 예약금 관리 규정

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	【기 술】 ○ 예약 시스템 사용 기술 ○ 예약 장부 작성 기술 ○ 고객과의 원활한 의사소통 능력 ○ 예약 상황 파악 능력
	【태 도】 ○ 호텔의 전화 응대 지침서 준수 ○ 고객의 요구를 적극적으로 수용 ○ 고객의 예약 사항을 재확인하여 정확성을 기하려는 노력
1203020302_13v1.4 고객 영접하기	4.1 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 영업장 입구에서 방문하는 고객에게 따뜻한 인사로 환영의 뜻을 표현할 수 있다. 4.2 고객을 최적의 테이블로 안내하기 위해 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 예약 여부를 확인하고 예약 장부의 고객 명단과 비교할 수 있다. 4.3 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 지정된 테이블로 고객을 안내하고, 고객이 착석하기 전 의자의 청결 상태를 확인하여 착석을 보조할 수 있다. 4.4 영업 현황과 예약 장부에 기재된 예약 상황을 고려하여 예약을 하지 않은 고객을 테이블로 안내할 수 있다. 4.5 업장에 수용 가능한 테이블이 없을 시 고객에게 정중하게 양해를 구하고 대기자 명단에 기록할 수 있다.
	【지 식】 ○ 식음료 서비스 매뉴얼 ○ 당일 예약 현황 ○ 대고객 인사예절
	【기 술】 ○ 고객 영접 기술 ○ 예약 현황과 유희 좌석의 파악 능력 ○ 올바른 대고객 환영 인사 기술 ○ 원활한 좌석 배정 능력 ○ 좌석 안내 및 착석 보조 기술
	【태 도】 ○ 고객을 환대하는 정중하고 친절한 태도 ○ 고객 안내 시 고객 입장을 배려하려는 노력 ○ 고객에게 좋은 첫인상을 제공하려는 노력 ○ 정확한 대고객 인사 방법 준수 ○ 단골 고객의 성함을 기억하려는 노력
1203020302_13v1.5 메뉴 추천하기	5.1 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 착석을 확인한 후 즉시 고객에게 메뉴와 물을 제공할 수 있다. 5.2 고객이 메뉴에 대한 추천을 요구할 시 업장의 상품 지식을 기반으로 하여 고객의 기호에 대한 문의를 할 수 있고 고객의 기호에 맞는 메뉴를 추천할 수 있다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	5.3 업장의 상품지식을 기반으로 고객에게 추천한 음식과 음료의 특성을 설명할 수 있다. 5.4 식음료에 대한 전문적인 지식을 기반으로 고객에게 음식과 어울리는 음료를 추천할 수 있다. 5.5 업장 이벤트 기획서와 상품지식을 기반으로 진행 중인 프로모션 상품의 특징과 제공 내용을 설명할 수 있다.
	【지 식】 ○ 업장 식음료 메뉴의 종류 및 요금제도 ○ 신메뉴 상품 및 프로모션 상품 지식 ○ 음식과 어울리는 음료에 대한 지식 ○ 메뉴별 재료, 조리법, 맛 등에 대한 상품 지식 ○ 고객의 선호도 분석
	【기 술】 ○ 설득력있는 언어 구사 능력 ○ 고객 취향 파악 능력 ○ 메뉴 추천 시 테이블의 호스트 및 게스트 파악 능력 ○ 업셀링(up-selling) 기술
	【태 도】 ○ 고객을 환대하는 친절한 태도 ○ 고객의 기호와 취향을 파악하기 위한 주의력 유지 ○ 업셀링(up-selling)을 위한 자신감과 적극적인 태도 ○ 고객의 다양한 요구에 대한 적극적인 수용 ○ 고객별 맞춤 서비스를 제공하려는 노력
1203020302_13v1.6 메뉴 주문받기	6.1 식음료 서비스 메뉴얼에 따라 고객의 주문 사항을 반복해서 확인하고 주문서에 약어로 기록할 수 있다. 6.2 식음료 서비스 메뉴얼에 따라 육류 주문 시 굽는 정도, 계란 익히는 정도, 드레싱 종류 등을 문의하여 고객 요구에 맞는 주문을 받을 수 있다. 6.3 고객 주문 완료 시 고객 주문 사항을 재확인하고 음식 제공에 소요되는 시간을 고객에게 알려줄 수 있다. 6.4 POS 사용법에 따라 주문 내용을 POS에 입력하고 그 내용을 확인할 수 있다. 6.5 식음료 서비스 메뉴얼에 따라 주문받은 메뉴를 주방에 요청할 수 있다.
	【지 식】 ○ 식음료 서비스 메뉴얼 ○ 업장의 메뉴에 대한 상품 지식 ○ 주문받는 자세, 위치, 주문 메뉴 확인 방법 ○ 주문서 작성 방법 ○ 주문 시 사용되는 식음료 약어
	【기 술】 ○ POS 사용 기술 ○ 주문서 작성 기술

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	○ 식음료 약어 사용 기술 ○ 주방과의 커뮤니케이션 능력
	【태 도】 ○ 주문받는 절차 및 규정에 대한 준수 ○ 고객의 다양한 요구에 부응할 수 있는 유연한 태도 ○ 주문서를 정확하게 기재하려는 노력 ○ 주방과의 원만한 관계 유지
1203020302_13v1.7 음식 서빙하기	7.1 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 메뉴별 지정된 서비스 방법에 근거하여 고객에게 주문받은 음식을 제공할 수 있다. 7.2 고객에게 최상의 상태로 음식을 제공하기 위해 메뉴의 특성에 따라 적절한 온도에 맞는 상태를 유지하여 신속하게 음식을 제공할 수 있다. 7.3 음식 서빙 시 주문서를 통해 고객이 주문한 메뉴가 누락되었는지 여부를 재확인할 수 있다. 7.4 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객이 식사를 하고 있는 동안 대기 자세로 고객을 주시하고, 고객의 요청에 맞는 즉각적인 서비스를 제공할 수 있다. 7.5 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 음식 서빙 후 제공된 음식의 만족 여부를 고객에게 문의하고, 고객의 요구에 따른 추가 조치를 수행할 수 있다.
	【지 식】 ○ 식음료 서비스 매뉴얼 ○ 메뉴별 적정 서비스 온도 ○ 서비스 기물 및 트레이 사용 요령
	【기 술】 ○ 트레이(tray) 운반 기술 ○ 접시(plate) 운반 기술 ○ 식당 서비스 기물의 취급 기술 ○ 식음료 서빙 능력
	【태 도】 ○ 식음료 서비스 매뉴얼 준수 ○ 음식 서빙 시 청결함 및 신속성 유지 ○ 고객 요구에 적극적이고 신속하게 대처하려는 노력 ○ 정확한 서빙 자세 유지 ○ 고객의 다양한 요구 적극적으로 수용
1203020302_13v1.8 테이블 재정리하기	8.1 고객의 식사 도중 접시가 비었을 때 식음료 매뉴얼에 따라 기물 정리 여부를 문의하여 고객의 동의를 구한 후 사용이 완료된 기물 등을 정리할 수 있다. 8.2 고객의 식사 완료 후 고객의 요청에 따라 신속하게 테이블을 정리할 수 있다. 8.3 식사를 마친 고객을 환송한 후 다른 고객을 맞이할 준비를 위해 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 테이블을 다시 세팅(table resetting)할 수 있다. 8.4 테이블 재정리 시 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 다른 고객을 고려하여 피해가 가지 않도록 신속하게 테이블 세팅을 할 수 있다. 8.5 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 정리된 테이블의 청결 상태 및 테이블 세팅이 정확한지 여

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	부를 확인할 수 있다.
	【지 식】 ○ 식음료 서비스 매뉴얼 ○ 업장의 테이블 세팅 방법 ○ 테이블 세팅에 사용되는 기물과 리넨류의 사용법
	【기 술】 ○ 테이블 현황 파악 능력 ○ 식당 서비스 기물의 취급 기술 ○ 테이블 세팅 기술
	【태 도】 ○ 청결하고 쾌적한 분위기를 연출하려는 노력 ○ 고객의 시간을 방해하지 않으려는 사려 깊은 태도 ○ 테이블 정리를 신속하게 처리하려는 노력 ○ 테이블 재정리 시 청결함과 정확성 유지
1203020302_13v1.9 고객 환송하기	9.1 고객의 식사 완료 후 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 이석(移席)을 도와드리고 유실물의 여부를 확인할 수 있다. 9.2 고객의 계산 편의를 위해 업장 운영 방침에 따라 계산대로 안내하거나 테이블에서 요금을 지불할 수 있게 영업장의 요금지불절차를 안내할 수 있다. 9.3 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객에게 감사드리고, 따뜻한 작별 인사를 할 수 있다. 9.4 고객 환송 시 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 불편 사항 및 만족 여부를 확인할 수 있다.
	【지 식】 ○ 식음료 서비스 매뉴얼 ○ 고객 환송 절차 ○ 유실물 관리 규정 ○ 고객 만족도 확인 절차 ○ 대고객 인사예절
	【기 술】 ○ 고객 환송 기술 ○ 대고객 바른 인사 기술 ○ 고객 불편 사항 처리 능력
	【태 도】 ○ 고객을 환송하는 정중하고 친절함 태도 ○ 고객의 요청 적극적인 수용 ○ 정확한 인사 방법 준수 ○ 고객의 유실물 여부를 확인하려는 세심한 배려 유지

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 호텔 레스토랑을 이용하는 고객을 서비스하는 업무에 적용한다.
- 기물에는 접시류, 글라스류, 커트러리(스푼·ナイ프·포크), 조미료통 및 기타 테이블 장식품, 서비스 기물(포트, 워머, 카트, 트레이, 트롤리), 리넨류 등을 포함한다.
- 사인보드(sign board)란 예약된 식음료 행사나 인원수가 많은 모임을 알리는 용도로 사용되는 안내판을 말한다.
- 네임택(name tag)이란 테이블의 예약 상태 및 지정석을 알리는 목적으로 사용하는 것을 말한다.
- 회사의 규정에 따라 예약고객에게 예약금을 요구할 수 있는 상황에는 고객 예약 시 특별한 행사(돌잔치, 환갑잔치 등)와 인원 규모가 큰 예약 등을 포함한다.
- 메뉴 추천 시 숙지해야 하는 메뉴 특성에는 메뉴를 구성하는 재료, 조리법, 사용되는 부재료나 특별한 소스, 향신료, 맛, 다른 고객들의 선호도 등을 포함한다.
- 메뉴별 지정된 서비스 방법에는 아래의 항목을 포함한다.
 - 영업장의 주요 상품: 한식, 중식, 일식, 양식 등
 - 차림별 특성: 코스요리, 일품요리, 뷔페 요리 등
 - 서비스 형태: 플래터 서비스, 플레이트 서비스, 셀프 서비스 등
- 식음료 약어란 주문 기록 시에 홀과 주방 요원 모두에게 인정된 식음료 용어의 줄임말(abbreviation)을 말한다.

자료 및 관련 서류

- 식음료 서비스 매뉴얼
- 기물 재고목록표(Inventory Sheet)
- 전화 응대 지침서
- 업장별 메뉴 / 상품 안내서
- 스페셜 이벤트 및 프로모션 기획서
- 식음료 용어집, 식음료 약어집
- 예약 장부

장비 및 도구

- 전화, 컴퓨터, 예약시스템
- POS(판매시점 관리 시스템)
- 주문 작성표
- 식음료 고객용 기물: 도자기류, 접시류, 글라스류, 은기류, 커트러리 등
- 서비스 기물: 포트, 워머, 카트, 트레이, 트롤리 등
- 리넨류: 테이블 크로스, 냅킨용 리넨, 서비스용 리넨 등
- 소스류, 양념류, 향신료류 등

재료

- 해당 사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 호텔 레스토랑 서비스의 수행준거에 제시되어 있는 내용을 평가하기 위해 이론과 실기를 나누어 평가하거나 종합적인 결과물의 평가 등 다양한 평가 방법을 사용할 수 있다.
- 피 평가자의 과정평가 및 결과평가 방법

평 가 방 법	평 가 유 형	
	과 정 평 가	결 과 평 가
A. 포트폴리오		
B. 문제해결 시나리오		
C. 서술형시험		
D. 논술형시험		
E. 사례연구	✓	
F. 평가자 질문	✓	✓
G. 평가자 체크리스트		✓
H. 피평가자 체크리스트		
I. 일지/저널	✓	✓
J. 역할연기	✓	
K. 구두발표		
L. 작업장평가	✓	✓
M. 기타		

평가지 고려사항

- 수행준거에 제시되어 있는 내용을 성공적으로 수행할 수 있는지를 평가해야 한다.
- 평가자는 다음 사항을 평가해야 한다.
 - 기물, 고객용 소모품의 준비 상황
 - 영업장에서 사용하는 기물의 종류 및 특징
 - 식음료 서비스 매뉴얼을 근거로 하여 순서 및 방법에 따른 테이블 세팅 능력
 - 지침에 따른 고객 예약 응대 능력
 - 고객 영접 및 환송 서비스 능력

- 고객 안내 및 착석 보조 기술
- 식음료 서비스 매뉴얼에 따른 식음료 주문받기
- 고객에게 식음료 상품 정보 추천을 통한 업셀링 기술
- 식음료 서비스 매뉴얼 준수
- 메뉴 상품 지식
- 프로모션 및 스페셜 이벤트 행사에 대한 상품 지식
- 정확한 서비스 자세

● 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	의사소통능력	문서이해능력, 문서작성능력, 경청능력, 의사표현능력, 기초외국어능력
2	문제해결능력	사고력, 문제처리능력
3	대인관계능력	팀웍능력, 갈등관리능력, 협상능력, 고객서비스능력
4	기술능력	기술이해능력, 기술선택능력, 기술적용능력
5	조직이해능력	국제감각, 조직체제이해능력, 경영이해능력, 업무이해능력
6	직업윤리	근로윤리, 공동체윤리

● 개발이력

구분		내용
직무명칭		부대시설관리
분류번호		1203020302_13v1
개발연도	현재	2013
	...	
	2차	2013
	최초(1차)	2013
버전번호		v1
개발자	현재	(사)한국호텔전문경영인협회
	...	
	2차	(사)한국호텔전문경영인협회
	최초(1차)	(사)한국호텔전문경영인협회
향후 보완 연도(예정)		2018

분류번호 : 1203020303_13v1

능력단위 명칭 : 호텔 음료 서비스

능력단위 정의 : 호텔 음료 서비스란 음료 준비, 음료 기물 및 부재료의 준비, 음료 제조 및 서빙, 음료 재고관리 등 고객에게 음료를 제조하고 서비스하는 능력이다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203020303_13v1.1 음료 준비하기	1.1 업장의 음료 재고목록표에 따라 적정재고량(Par Stock)을 파악하고, 필요한 음료의 수량을 정확히 확인할 수 있다.
	1.2 스토어(store)에서 음료 수령 시 업장에서 사용하는 음료의 종류와 상표 지식을 기반으로 수령 물품의 이상 여부를 확인하고 교환 및 반품을 요청할 수 있다.
	1.3 호텔의 안전 수칙에 따라 수령 물품을 운반하고, 음료별 보관 기준에 따라 보관 온도에 맞는 적당한 장소에 저장할 수 있다.
	1.4 영업 중 원활한 음료 제조를 위해 영업장 배치도에 따라 수령한 음료를 정확한 위치에 미리 준비할 수 있다.
	1.5 영업 준비 시 음료 재고목록표에 따라 음료의 보관 상태를 점검하고 사용 중인 음료 상태의 이상 여부를 파악하여 처리할 수 있다.
	【지 식】 ○ 음료의 종류와 상표 ○ 음료별 적정 보관 온도와 보관 방법 ○ 음료 수령 절차 ○ 영업에 필요한 적정 재고량(Par Stock) ○ 음료 재고목록표(Inventory Sheet)
	【기 술】 ○ 음료 상태 확인 능력 ○ 운반 카트 사용 기술 ○ 음료 보관소의 온도 측정 기술
	【태 도】 ○ 호텔의 안전 수칙 준수 ○ 음료별 적정 보관 온도 준수 ○ 적정 수량 파악을 위한 정확성 유지 ○ 효율적인 재고 유지를 위한 노력
1203020303_13v1.2 음료 기물 준비하기	2.1 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 당일 영업에서 사용할 음료 서비스용 글라스, 컵 등과 음료 제조에 필요한 기물 등의 청결 상태와 파손 여부를 확인할 수 있다.
	2.2 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 당일 영업에서 사용할 기물, 리넨, 고객용 소모품 등이 적정 수량인지 확인하고 준비할 수 있다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	2.3 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 음료 제조용 기물들을 사용하기 편리한 위치에 배치할 수 있다. 2.4 기물 재고목록표에 따라 스테이션과 수납공간에 구비된 기물의 수량 및 청결 여부와 파손 여부를 확인할 수 있다.
	【지 식】 ○ 식음료 서비스 매뉴얼 ○ 음료 제조 및 서비스에 사용되는 기물의 종류 ○ 기물 관리 수칙 ○ 기물 재고목록표
	【기 술】 ○ 기물 관리 능력 ○ 기물 필요 수량 파악 능력 ○ 기물 재고목록표 분석 기술
	【태 도】 ○ 철저한 위생 관념과 청결 유지를 위한 노력 ○ 기물 관리 수칙 준수 ○ 고객용 소모품을 절약해서 사용하려는 노력
1203020303_13v1.3 부재료 준비하기	3.1 표준 레시피에 따라 음료 제조에 필요한 부재료의 종류와 수량을 파악하고 정확하게 준비할 수 있다. 3.2 표준 레시피에 따라 칵테일 장식 및 음료 제조에 필요한 과일 등의 부재료를 적절하게 손질하여 준비할 수 있다. 3.3 업장의 위생 기준에 따라 고객에게 최상의 상품을 제공하기 위해 부재료의 신선도와 상태를 확인하고 사용하기 편하게 배치할 수 있다. 3.4 유통기한 표기법에 따라 덜어 쓰는 부재료를 적절한 용기에 보관하고 유통기한을 표시할 수 있다. 3.5 업장의 위생 기준에 따라 품목별 음료 제조에 첨가되는 부재료의 청결 상태 및 남아 있는 양을 파악하고 유통기한을 확인할 수 있다.
	【지 식】 ○ 위생수칙 ○ 음료 제조를 위한 표준 레시피 ○ 부재료 품목별 유통 기한 표기법 ○ 부재료의 신선도 판별법 ○ 음료 메뉴에 사용되는 부재료의 종류와 손질 방법 ○ 부재료의 일평균 소모량과 적정 재고량
	【기 술】 ○ 부재료의 손질 기술 ○ 부재료의 용도별 보관 기술 ○ 부재료의 재고 파악 능력

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	【태 도】 ○ 표준 레시피 준수 ○ 위생 수칙 준수 ○ 영업 상황에 맞는 적정 수량을 측정할 수 있는 분석력 유지 ○ 부재료의 신선도를 유지하려는 노력
1203020303_13v1.4 음료 제조하기	4.1 고객의 주문 품목을 확인하고 표준 레시피에 따라 음료 제조용 기물을 사용하여 음료 및 칵테일을 조주할 수 있다. 4.2 커피 머신의 사용법에 따라 고객 주문에 맞춰 커피를 추출할 수 있다. 4.3 표준 레시피에 따라 부재료를 사용하여 음료의 제조법 및 상황에 맞는 장식을 할 수 있다. 4.4 고객의 음료 선호도와 취향에 대해 적절한 질문을 하고 이에 맞는 음료를 제조하여 제공 할 수 있다. 4.5 표준 레시피에 따라 주문받은 음료를 적절한 온도의 글라스나 컵에 제공할 수 있다. 【지 식】 ○ 음료에 대한 기본적 지식 ○ 음료 제조를 위한 표준 레시피 ○ 음료별 사용되는 글라스의 종류 ○ 음료에 대한 고객의 선호도와 시장 트렌드 【기 술】 ○ 표준 레시피에 따른 정확한 음료 제조 기술 ○ 표준 레시피에 따른 정확한 칵테일 제조 기술 ○ 음료 제조 기물 및 글라스 사용 기술 ○ 음료 제조용 기구 및 기계 사용 기술 ○ 업셀링 기술 【태 도】 ○ 표준 레시피 준수 ○ 제조법에 따라 소요되는 제조 시간 준수 ○ 음료 지식 향상 노력 ○ 철저한 위생 관념과 청결 유지를 위한 노력 ○ 고객의 다양한 요구에 부응하는 유연성 유지 ○ 음료시장의 변화에 적극적으로 대처하려는 노력
1203020303_13v1.5 음료 서빙하기	5.1 고객에게 최상의 상태로 서비스하기 위해 음료의 특성에 따라 적절한 온도에 맞는 상태를 유지하여 신속하게 음료를 제공할 수 있다. 5.2 와인 서비스 시 와인에 대한 지식을 기반으로 하여 서빙하는 와인에 대한 정보를 제공할 수 있다. 5.3 와인 서비스 시 와인 라벨을 고객에게 확인시킨 후 고객 앞에서 와인을 오픈하고 이상 여부를 판별할 수 있다. 5.4 와인 서비스 시 고객의 요청에 따라 시음을 권하고 고객의 특성에 따라 서빙 순서에 맞게 서비스할 수 있다. 5.5 음료 서빙 후 제공된 음료의 만족 여부를 고객에게 문의하고, 고객의 요구에 따른 추가

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	조치를 수행할 수 있다. 5.6 업장의 킵 보틀 서비스(Keep Bottle Service) 규정에 따라 고객이 보관을 요청한 bottle(술병)을 관리하고 고객의 요청에 따라 제공할 수 있다.
	【지 식】 ○ 음료에 대한 기본적 지식 ○ 식음료 서비스 매뉴얼 ○ 음료 서비스 기준 및 절차 ○ 와인 서비스 기준 및 절차 ○ 와인 이론 ○ 킵 보틀 서비스(Keep Bottle Service) 규정
	【기 술】 ○ 와인 서비스 기술 ○ 음료 서빙 기술 ○ 업셀링 기술
	【태 도】 ○ 와인 서비스 기준 및 절차 준수 ○ 음료 지식 향상 노력 ○ 자신감 있고 정확한 음료 서비스 태도 ○ 음료에 대한 상품지식을 향상시키고자 하는 노력 ○ 음료 매출 증대를 위한 적극적인 태도
1203020303_13v1.6 음료재고 관리하기	6.1 당일 영업 마감 후 판매한 음료의 수량을 파악하여 그 결과를 영업 보고서에 기록할 수 있다. 6.2 당일 영업 마감 후 남은 음료의 수량을 파악하여 음료 재고목록표에 기재할 수 있다. 6.3 음료 재고목록표의 분석을 통해 적정 수량의 음료 재고를 유지할 수 있다. 6.4 영업 계획 수립 시 음료 재고목록표의 분석을 통해 다음날 영업에 필요한 음료의 수량을 파악하고 회사의 구매 절차에 따라 필요한 음료 구매를 요청할 수 있다. 6.5 재고 확인 시 음료 재고목록표에 기재된 내용의 이상 여부를 확인하고 정확한 원인을 찾아낼 수 있다.
	【지 식】 ○ 재고 관리 방법 ○ 회사의 구매 절차 ○ 음료 시장 동향 ○ 적정 재고량 및 회전량 ○ 음료별 단가 및 취급 방법
	【기 술】 ○ 재고 파악 능력 ○ 적정 재고 유지 능력 ○ 판매 예측 능력

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	○ 음료 재고목록표 작성 기술 ○ 영업 보고서 작성 기술
	【태 도】 ○ 음료 지식 향상 노력 ○ 재고관리 수행에 있어 집중력과 정확성 유지 ○ 재료 사용 시 절약하여 사용하려는 노력 ○ 고객의 음료 선호도 파악을 위한 노력

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력 단위는 호텔의 바(Bar)와 커피숍(Coffee Shop), 로비 라운지(Lobby Lounge) 및 기타 음료 상품을 주요 상품으로 제공하는 영업장과 호텔 레스토랑의 와인서비스 및 음료 서비스 업무에 적용한다.
- 적정재고량(파스톡; Par Stock)이란 바(Bar) 등과 같은 주류 영업장에서 물품 공급을 원활히 함으로써 신속한 서비스를 도모하기 위해 일정 수량의 재고를 저장고에서 인출하여 업장의 진열대나 기타의 장소에 보관하고 필요한 때 사용하는 재고를 말한다.
- 부재료에는 칵테일과 커피 등의 장식으로 들어가는 과일류, 소스류, 크림류, 조미료, 주스류, 우유, 달걀, 기타 비알코올성 음료 등을 포함한다.
- 덜어 쓰는 부재료란 대용량으로 구매된 부재료를 업장의 진열대에서 사용하기 위해 적절한 용기에 재보관하여 사용하는 부재료를 말한다. 이 경우 위생 규정에 따라 원제품의 유통 기한을 참고로 하여 용기에 덜어 담은 날짜와 유통 기한을 함께 표기해야 한다.
- 킵 보틀 서비스(Keep Bottle Service)란 고객이 와인이나 위스키 등과 같은 술을 병으로 주문하여 당일 모두 마시지 못한 경우 다음 방문 때 마실 수 있도록 보관해 주는 서비스를 말한다.

자료 및 관련 서류

- 식음료 서비스 매뉴얼
- 음료 제조를 위한 표준 레시피
- 업장별 메뉴/상품 안내서
- 조주학 이론
- 와인 이론
- 음료 재고목록표

장비 및 도구

- 음료 제조용 기물: 지거, 셰이커, 믹싱 글라스, 스트레이너, 머들러, 통, 페일, 칵테일 픽, 칵테일 스푼, 스쿠프, 바 매트 등
- 와인 서비스용 기물: 와인 글라스, 와인 오프너, 디캔터, 와인 바스켓 등
- 글라스: 칵테일 종류별 글라스(칵테일 글라스, 마가리타 글라스, 텀블러 글라스, 필스너 글라스, 소서 샴페인 글라스, 플루트 샴페인 글라스)
- 컵: 커피컵, 티컵, 소서(saucer), 머그컵, 에스프레소용 컵 등
- 제빙기, 믹서, 냉장고, 냉동고, 와인셀러

- 커피머신
- POS
- 컴퓨터, 계산기, 재고관리 소프트웨어

재료

- 음료: 알코올성 음료, 비알코올성 음료
- 부재료: 과일류, 채소류, 달걀, 우유, 크림류, 각종 소스류, 향신료 등
- 커피 원두

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 호텔 음료 서비스의 수행준거에 제시되어 있는 내용을 평가하기 위해 이론과 실기를 나누어 평가하거나 종합적인 결과물의 평가 등 다양한 평가 방법을 사용할 수 있다.
- 피 평가자의 과정평가 및 결과평가 방법

평 가 방 법	평 가 유 형	
	과 정 평 가	결 과 평 가
A. 포트폴리오		✓
B. 문제해결 시나리오		
C. 서술형시험		
D. 논술형시험		
E. 사례연구	✓	
F. 평가자 질문	✓	
G. 평가자 체크리스트	✓	✓
H. 피평가자 체크리스트		
I. 일지/저널		
J. 역할연기	✓	
K. 구두발표	✓	✓
L. 작업장평가	✓	✓
M. 기타		

평가지 고려사항

- 수행준거에 제시되어 있는 내용을 성공적으로 수행할 수 있는지를 평가해야 한다.
- 평가자는 다음 사항을 평가해야 한다.
 - 음료에 대한 기본 지식
 - 업장의 음료 상품 지식
 - 음료 보관 방법 및 적정 보관 온도, 서비스 적정 온도
 - 위생수칙 준수
 - 부재료의 용도 및 손질 방법
 - 음료 제조에 필요한 기물 사용 및 설비 조작 기술
 - 표준 레시피를 준수한 음료 제조 기술
 - 음료 서비스 기술
 - 와인 서비스 기술
 - 적정 재고량 유지
 - 음료 재고관리

● 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	자기개발능력	자아인식능력, 자기관리 능력, 경력개발 능력
2	기술능력	기술이해능력, 기술선택능력, 기술적용능력
3	의사소통능력	문서이해능력, 문서작성능력, 경청능력, 의사표현능력, 기초외국어 능력
4	대인관계능력	팀웍 능력, 리더십 능력, 갈등관리능력, 협상능력, 고객서비스 능력
5	수리능력	기초연산능력, 기초통계능력
6	문제해결능력	사고력, 문제처리능력

● 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		부대시설관리
분류번호		1203020303_13v1
개발연도	현재	2013
	...	
	2차	2013
	최초(1차)	2013
버전번호		v1
개발자	현재	(사)한국호텔전문경영인협회
	...	
	2차	(사)한국호텔전문경영인협회
	최초(1차)	(사)한국호텔전문경영인협회
향후 보완 연도(예정)		2018

분류번호 : 1203020304_13v1

능력단위 명칭 : 텔리 숍 관리

능력단위 정의 : 텔리 숍 관리란 이용객의 편의를 위해 판매상품을 선정하여 진열, 판매하고 상품의 재고 관리, 손망실 관리 및 교환·반품 등을 관리하여 효과적으로 상품을 판매하고 관리하는 능력이다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203020304_13v1.1 판매상품 선정하기	1.1 판매상품을 선정하기 위해 시장 조사를 통해 상품의 샘플을 확보하고, 유통단가를 조사할 수 있다. 1.2 고객의 선호도 분석을 통해 새로운 판매 상품을 추가하여 선정할 수 있다. 1.3 시장조사 분석 결과를 고려하여 판매 상품을 기획하고 상품 목록을 구성할 수 있다.
	【지 식】 ○ 상품 기획 이론 ○ 소비자 행동론 ○ 판매 상품 종류 ○ 상품 목록 구성 절차
	【기 술】 ○ 상품 기획 능력 ○ 상품 선정 능력 ○ 고객 분석 기술 ○ 통계 프로그램 활용 기술 ○ 시장 예측 능력
	【태 도】 ○ 상품 기획을 위한 창의적 사고 유지 ○ 시장조사를 통해 고객의 선호도를 정확히 분석하려는 태도 ○ 고객의 요구 사항을 적극적으로 수용
1203020304_13v1.2 상품 진열하기	2.1 상품 진열 시 공간 배치에 대한 지식을 기반으로 상품의 배치도를 설계할 수 있다. 2.2 상품 배치 시 고객의 동선을 고려하여 상품을 진열 할 수 있다. 2.3 상품의 배치도에 따라 상품을 배치하고 상품의 가격표를 진열할 수 있다. 2.4 상품 진열 시 재고목록표에 따라 상품의 수량을 확인하고, 파손되거나 분실된 상품이 없는지 여부를 확인할 수 있다. 2.5 시설물 점검표에 따라 조명, 환기 상태, 배경음악 등을 조정하고 진열된 상품을 청결하게 관리할 수 있다.
	【지 식】

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	○ 동선 및 공간 배치 이론 ○ 상품 진열 방법 ○ 진열 상품 관리 ○ 소비자 심리론 ○ 고객 만족 이론
	【기 술】 ○ 상품 진열 능력 ○ 공간 활용 능력 ○ 진열상품 관리 능력 ○ 고객동선 파악 기술
	【태 도】 ○ 소비자 구매 성향을 파악하려는 분석력 유지 ○ 미적 감각 유지 ○ 동선과 눈높이에 따른 진열 방법 준수 ○ 상품별 특성에 맞게 진열하려는 노력 ○ 상품의 청결 상태를 유지하려는 노력
1203020304_13v1.3 상품 판매하기	3.1 고객 응대 매뉴얼에 따라 고객에게 따뜻한 환영 인사를 표현할 수 있다. 3.2 상품 지식을 기반으로 고객의 선호도와 취향을 고려하여 상품을 추천할 수 있다. 3.3 고객의 구매 결정 시 POS를 통해 구입한 품목 및 수량을 정확히 계산받을 수 있다. 3.4 고객 요청 시 상품 포장 기술을 활용하여 상품을 포장하여 제공할 수 있다.
	【지 식】 ○ 상품 지식 ○ 판매단가 및 계산 방법 ○ 선입 선출법 ○ 상품 포장 방법 ○ POS 사용법
	【기 술】 ○ 상품 판매 능력 ○ 상품 계산 능력 ○ 고객 설득을 위한 커뮤니케이션 능력 ○ 상품 포장 기술
	【태 도】 ○ 상품을 판매하려는 적극적인 태도 ○ 선입 선출의 원칙 준수 ○ 상품에 대한 전문지식을 가지고 권유하는 태도 ○ 고객의 의견을 적극 청취하려는 태도
1203020304_13v1.4	4.1 영업 보고서에 따라 당일 상품 판매량을 파악할 수 있다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
상품 재고 관리하기	4.2 재고목록표에 따라 재고량을 파악하고 분석할 수 있다. 4.3 재고 확인 시 상품의 유통기한을 점검하고 상품 상태의 이상 여부를 확인할 수 있다. 4.4 회사의 구매 절차에 따라 필요 상품의 구매를 요청할 수 있다. 4.5 상품의 입고 및 출고 시 재고목록표에 따라 수량을 확인하고 상품에 문제가 있는지 여부를 재확인할 수 있다.
	【지 식】 ○ 재고 관리 ○ 상품별 유통기한 확인 방법 ○ 상품별 특성에 맞는 보관 방법
	【기 술】 ○ 판매량과 재고량 파악 능력 ○ 재고 파악을 통한 필요 상품 리스트 작성 기술 ○ 상품별 특성에 맞는 보관법 선별 능력 ○ 상품의 재고목록표 작성 기술 ○ 유통 기한 점검 기술 ○ 주문 상품 검수 기술
	【태 도】 ○ 입출고 관리 절차 준수 ○ 주문 내역과 비교하여 확인하는 정확한 태도 ○ 재고 물품의 상태를 점검하는 태도 ○ 재고 입출고를 정확하게 파악하려는 의지
1203020304_13v1.5 손망실 관리하기	5.1 손망실 발생 시 상품의 보관 상태에 대한 점검을 통해 원인을 규명할 수 있다. 5.2 재고 관리 규정에 따라 손망실된 상품의 원가를 처리할 수 있다. 5.3 손실물 발생 시 원인 분석을 통해 필요한 경우 반품 및 교환을 공급자에게 요청할 수 있다. 5.4 제품 손망실을 줄이기 위해 분석을 통해 재발 방지책을 수립할 수 있다.
	【지 식】 ○ 손망실 상품의 관리 및 처리 방법 ○ 손실물의 반품 및 교환 절차 ○ 상품별 특성
	【기 술】 ○ 손실상품의 원인 분석 능력 ○ 손실 재발 방지책 수립 능력 ○ 손실물 관리대장 작성 기술 ○ 재고관리 능력
	【태 도】

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	○ 손망실 방지를 위한 적극적인 노력 ○ 손망실 상품 파악을 위한 분석적 태도 ○ 손망실된 상품의 합리적인 처리 및 관리 의지 ○ 재발 방지책을 수립하여 손실을 최소화하려는 의지
1203020304_13v1.6 교환·반품 관리하기	6.1 고객의 요청 시 교환 및 반품 처리 규정에 따라 상품의 교환 및 반품을 처리할 수 있다. 6.2 교환 및 반품 처리 규정에 따라 반품된 물품에 대한 귀책 여부를 정확히 파악하여 교환 및 반품을 결정할 수 있다. 6.3 교환 및 반품 상황 발생 시 규정에 따라 기록하고 재고관리에 반영 할 수 있다.
	【지 식】 ○ 교환 및 반품 처리 규정 ○ 반품 물품 기록 대장 작성 방법 ○ 반품 및 교환 절차 ○ 교환 및 반품에 계산 방법
	【기 술】 ○ 귀책여부 판단 능력 ○ 교환 및 반품 고객 처리 능력 ○ 교환 및 반품 물품을 계산하기 위한 계산 능력 ○ 고객 응대 커뮤니케이션 능력
	【태 도】 ○ 교환 및 반품된 상품을 정확하게 처리하려는 태도 ○ 상품의 문제점을 분석하려는 의지 ○ 반품 사유를 명확하게 파악하고 개선하려는 관리자적인 태도 ○ 귀책 여부의 조사 진행에 있어 객관적 태도 유지

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 호텔의 델리 & 와인숍, 호텔의 기념품 판매점, 잡화 판매점, 테이크 아웃(take-out) 매장 등의 상품 판매 관리 업무에 적용한다.
- 델리 샵(deli shop)이란 델리카트슨(delicatessen)의 줄임말로 호텔에서 제조된 빵, 육류를 가공하여 만든 햄이나 소시지, 초콜릿, 와인, 치즈, 기타 수입 물품 등을 파는 판매점을 말한다.
- 손망실이란 보관 및 운반 시 부주의로 상품이 훼손되거나 분실된 물품을 말한다.
- 반품이란 고객이 상품을 구입한 이후 상품의 이상이 발견되는 등의 사유로 구매를 포기하여 되돌려진 상품을 말한다.
- 교환품이란 고객이 상품을 구입한 이후 상품의 이상이 발견되는 등의 사유로 다른 물건과 교환하기 위해 되돌려진 물품을 말한다.

자료 및 관련 서류

- 동선 및 공간 배치 이론
- 상품 기획
- 상품목록표
- 재고목록표
- 손실물 처리 규정

장비 및 도구

- POS(판매 시점 관리 시스템)
- 물건 운반용 카트
- 상품 포장 도구: 포장지, 포장상자, 리본 등

재료

- 해당 사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 텔리 습 관리의 수행준거에 제시되어 있는 내용을 평가하기 위해 이론과 실기를 나누어 평가하거나 종합적인 결과물의 평가 등 다양한 평가 방법을 사용할 수 있다.
- 피 평가자의 과정평가 및 결과평가 방법

평 가 방 법	평 가 유 형	
	과 정 평 가	결 과 평 가
A. 포트폴리오		
B. 문제해결 시나리오	✓	
C. 서술형시험		
D. 논술형시험		
E. 사례연구	✓	
F. 평가자 질문		✓
G. 평가자 체크리스트		✓
H. 피평가자 체크리스트		
I. 일지/저널		
J. 역할연기	✓	
K. 구두발표		✓
L. 작업장평가	✓	
M. 기타		

평가지 고려사항

- 수행준거에 제시되어 있는 내용을 성공적으로 수행할 수 있는지를 평가해야 한다.
- 평가자는 다음 사항을 평가해야 한다.
 - 시장 동향에 맞는 상품 기획 능력
 - 고객의 동선과 업장의 공간 구조를 활용한 상품 진열 능력
 - 상품 지식
 - 상품 포장 기술
 - 고객에게 적절한 상품 추천 및 판매 능력
 - 판매량과 재고량 유지 능력
 - 반품 · 교품 처리 절차
 - 손실물 처리 절차

◎ 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	의사소통능력	문서이해능력, 문서작성능력, 경청능력, 의사표현능력, 기초외국어능력
2	수리능력	기초연산능력, 기초통계능력
3	문제해결능력	사고력, 문제처리능력
4	대인관계능력	팀웍능력, 리더십능력, 갈등관리능력, 협상능력, 고객서비스능력,
5	정보능력	컴퓨터 활용 능력, 정보처리능력
6	직업윤리	근로윤리, 공동체윤리

◎ 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		부대시설관리
분류번호		1203020304_13v1
개발연도	현재	2013
	...	
	2차	2013
	최초(1차)	2013
버전번호		v1
개발자	현재	(사)한국호텔전문경영인협회
	...	
	2차	(사)한국호텔전문경영인협회
	최초(1차)	(사)한국호텔전문경영인협회
향후 보완 연도(예정)		2018

분류번호 : 1203020305_13v1

능력단위 명칭 : 식음료 직원 관리

능력단위 정의 : 식음료 직원 관리란 원활한 식음료 영업을 위해 직원의 채용과 교육, 근무 스케줄 작성, 영업정보 공유, 근태관리, 직원면담, 직원평가 등을 실시하여 효율적으로 인적자원을 개발하고 관리하는 능력이다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203020305_13v1.1 직원 채용하기	1.1 업장의 예산서를 기준으로 채용계획을 수립하고 인사담당부서에 부족한 인원의 충원을 요청할 수 있다. 1.2 직무별 직무기술서를 기준으로 채용 요청서(Staff Requisition)를 작성할 수 있다. 1.3 채용 인터뷰 시행 시 직무기술서를 근거로 지원자의 능력이 직무에 적합한지 여부를 판단할 수 있다. 1.4 채용 인터뷰 시행 시 직무기술서를 근거로 지원자에게 직무 책임과 근무 조건을 설명할 수 있다. 1.5 회사의 채용 절차에 따라 직무에 적합하다고 판단한 인재의 채용을 결정할 수 있다.
	【지 식】 ○ 회사의 인사관리 지침 ○ 직무기술서 ○ 직원 채용 절차
	【기 술】 ○ 인원 계획 수립 능력 ○ 지원자와 의사소통 능력 ○ 지원자의 직무 적합성, 적응도 판단 능력
	【태 도】 ○ 회사의 인원 계획서 준수 ○ 채용 인터뷰 시행 시 객관성과 공정성 유지 ○ 적합한 인재를 선별하기 위한 신중함과 판단력 유지
1203020305_13v1.2 직원 교육하기	2.1 교육 매뉴얼에 따라 직원의 직책에 맞는 직무 교육을 실시할 수 있다. 2.2 교육 매뉴얼에 따라接客 서비스에 필요한 교육을 실시할 수 있다. 2.3 교육 매뉴얼에 따라 영업장의 특성에 맞는 상품지식을 교육할 수 있다. 2.4 직원의 교육성과를 평가하기 위해 교육 매뉴얼에 따라 주기별 테스트를 시행할 수 있다. 2.5 교육 내용에 대한 테스트 결과를 통해 직원에게 교육성과에 대한 피드백을 제공할 수 있다.
	【지 식】

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	○ 교육 매뉴얼 ○ 직책별 직무기술서 ○ 식음료 서비스 매뉴얼 ○ 영업장의 상품 지식
	【기 술】 ○ 효과적인 직원 교육 능력 ○ 교육생의 통제 능력 ○ 자료의 검색, 수집, 정리 능력 ○ 교육성과 평가 능력 ○ 교육성과 보고서 작성 기술
	【태 도】 ○ 교육성과 평가에 대한 공정성 유지 ○ 교육생을 존중하는 태도 ○ 직원의 서비스 마인드 확립을 위한 노력
1203020305_13v1.3 근무 스케줄 작성하기	3.1 영업에 필요한 근무 인원 및 근무 시간에 대한 분석을 통해 근무 스케줄을 작성할 수 있다. 3.2 영업시간과 직원의 업무 역량을 고려하여 필요 근무 인원을 산출하고 효율적인 근무 조를 편성할 수 있다. 3.3 업장의 영업 상황 변동을 고려하여 근무 스케줄을 조정할 수 있다. 3.4 업장의 영업 상황을 고려하여 효율적인 휴가 계획을 수립할 수 있다.
	【지 식】 ○ 근무 스케줄 작성 방법 ○ 필요 근무 인원 산출 방법 ○ 근로기준법
	【기 술】 ○ 업장 상황 파악 능력 ○ 근무 스케줄 작성 기술 ○ 직원과의 원활한 의사소통 능력 ○ 효율적인 인력 배치 능력 ○ 생산성 분석 기술 ○ 영업 상황 예측 능력
	【태 도】 ○ 관리자로서 합리적인 사고방식 유지 ○ 직원의 요구에 대한 적극적 수용 ○ 적정 인원 산출을 위한 정확성과 공정성 유지 ○ 문제 발생 시 적극적인 해결 노력
1203020305_13v1.4	4.1 회사의 영업 전략을 근거로 직원들에게 회사 및 부서의 목표를 전달할 수 있다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
영업 정보 공유하기	4.2 로그 북을 통해 업무에 필요한 정보를 직원들에게 전달할 수 있다. 4.3 고객에게 최상의 서비스를 제공하기 위해 정기적인 회의를 통해 업무에 필요한 정보를 공유하고 활용할 수 있다. 4.4 영업상 중요한 사건의 발생 시 업장에서 지정한 비상 연락 방법을 통해 업무에 필요한 정보를 직원들에게 전달할 수 있다. 4.5 타 업장 및 동종업계의 영업 정보를 통해 시장 동향 및 영업 현황을 분석할 수 있다. 4.6 호텔의 정보 공유 시스템을 통해 호텔 내 영업장의 프로모션(promotion) 일정과 내용 등에 대한 정보를 숙지하고 고객의 문의에 응대할 수 있다.
	【지 식】 ○ 회사의 새로운 방침과 영업 전략 ○ 진행 중인 프로모션 상품에 대한 상품 지식 ○ 영업 현황과 매출 정보 ○ 회사 내 정보 공유 시스템
	【기 술】 ○ 로그 북 작성 기술 ○ 효과적인 의사소통 능력 ○ 영업상 필요한 정보 및 자료의 수집 기술
	【태 도】 ○ 영업 정보 수집과 활용을 위해 객관성과 분석적인 태도 유지 ○ 영업 정보에 대한 적극적 수용 ○ 관리자로서 합리적인 사고 방식 유지 ○ 부서와 직원 간의 유대관계 증진 노력 ○ 문제 발생 시 적극적인 해결 노력
1203020305_13v1.5 근태 관리하기	5.1 근무 스케줄을 통해 당일 근무자가 출근했는지 여부를 확인할 수 있다. 5.2 근무 중인 직원들에게 문제가 없는지 여부를 확인하고 이에 대한 적절한 조치를 취할 수 있다. 5.3 영업 현황과 비교하여 적정 근무 인원이 충족되지 못할 시 부족한 인원의 충원 방법을 고안하고 이에 따른 조치를 시행할 수 있다. 5.4 근무 스케줄에 따라 직원의 근태 사항을 체크하여 근태 관리표에 기록하고 인사부로 이 관할 수 있다.
	【지 식】 ○ 필요 근무 인원 계산 방법 ○ 근로기준법 ○ 탄력적 스케줄 운영 방법
	【기 술】 ○ 영업 상황 예측 능력 ○ 직원과의 원활한 의사소통 능력 ○ 영업 상황에 맞는 근무 인원 조정 능력

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	【태 도】 ○ 관리자로서의 합리성 유지 ○ 직원의 근태관리에서 객관성과 공정성 유지 ○ 문제 발생 시 유연하게 대처하려는 노력 ○ 부족 인원의 충원을 위한 적극적인 대처 노력
1203020305_13v1.6 직원 면담하기	6.1 호텔의 인사관리 정책에 따라 영업 상황을 고려하여 직원 면담 계획을 수립할 수 있다. 6.2 직원 면담 시 면담 기록 양식의 기재 요령에 따라 직원의 요구 사항 및 특이 사항을 기록할 수 있다. 6.3 직원 면담 시 직원의 근무 상 문제점을 발견하고 그에 대한 개선책을 제시할 수 있다. 6.4 직원 면담 시 직원의 업무 평가 자료를 통해 업무에 대한 피드백을 제공할 수 있다. 6.5 직원 면담 자료의 분석을 통해 근무 조건을 향상시킬 방안을 고안할 수 있다. 6.6 직원 면담 자료의 분석을 통해 지속적인 직원 관리에 활용할 수 있다. 【지 식】 ○ 회사의 인사관리 규정 ○ 직원 만족도 ○ 면담 절차 및 방법 ○ 심리 분석 이론 ○ 직원 요구 사항 수렴 절차 ○ 직책 별 직무기술서 【기 술】 ○ 직원의 업무 성과 판단 능력 ○ 직원 면담 스케줄 관리 능력 ○ 면담 자료 분석 기술 ○ 면담 자료 활용 능력 ○ 직원과의 원활한 커뮤니케이션 능력 【태 도】 ○ 관리자로서 객관성 및 공정성 유지 ○ 직원의 근무 태도를 주의 깊게 주시하는 태도 ○ 직원과의 면담을 통해 서로간의 이해를 위한 노력 ○ 영업장 내 문제점에 대해 적극적인 파악 노력 ○ 문제점 파악을 통한 작업 환경 개선 의지 ○ 직원의 애로 사항을 주의 깊게 경청하려는 노력
1203020305_13v1.7 직원 평가하기	7.1 인사 평가 기준에 따라 직원의 업무 수행 능력을 평가할 수 있다. 7.2 업무 평가 시 평가 절차에 따라 직원의 자기 평가서를 작성하게 하고, 이를 고려하여 직원의 업무 성과를 평가할 수 있다. 7.3 평가 결과의 분석을 통해 우수한 직원의 승진을 추천하고, 적절한 직무로의 재배치를 요청할 수 있다. 7.4 인사관리 규정에 따라 평가 결과를 직원의 인사기록부에 기록할 수 있다. 7.5 평상시 직원의 근무 수행 태도를 주시하고 직무 성과를 평가할 수 있다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	【지 식】 ○ 회사의 인사관리 규정 ○ 직원의 업무 수행평가 기준과 평가 방법 ○ 평가서 작성 방법
	【기 술】 ○ 직원 업무 수행 평가 능력 ○ 직원 업무 수행 평가서 작성 기술
	【태 도】 ○ 회사의 업무 수행평가 기준의 준수 ○ 직원 평가에 있어 객관성, 공정성 유지 ○ 직원의 장점을 부각시켜 발전시키려는 노력 ○ 직원의 단점을 개선시키려는 노력 ○ 직원들에게 신뢰감을 주려는 노력

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 호텔 식음료 영업장의 직원관리 업무에 적용한다.
- 직무기술서란 직무의 능률적인 수행을 위해 직무의 성격, 요구되는 개인의 자질 등 중요한 사항을 기록한 문서를 말한다.
- 접객 서비스에 필요한 교육에는 인사예절, 서비스 매너, 개인 용모 및 인상관리, 고객 응대 요령, 업셀링 스킬 향상 등에 대한 교육을 포함한다.
- 업장의 특성에 따른 상품 교육에는 업장의 메뉴 상품, 현재 진행 중이거나 예정되어 있는 프로모션 및 스페셜 이벤트 행사뿐 아니라 식음료 전반에 대한 기본적인 지식 함양을 포함한다.
- 영업상 중요한 사건이란 호텔 내 외부의 사고 발생, 업장의 VIP 방문, 위생 및 영업 현황 검열 등과 같이 예정되지 않은 돌발 상황을 말한다. 이러한 정보의 공유를 통해 위기상황에 대한 빠른 대처로 고객에게 상황에 맞는 적절한 서비스를 제공하기 위함이다.
- 호텔의 정보 공유 시스템이란 사내 인트라넷, 전자 결재 시스템, 업무 회람 등의 방법을 말한다.
- 탄력적 스케줄이란 근로기준법 제 51조의 탄력적 근로시간제를 영업장의 상황에 맞게 적용하는 것으로, 일정 기간의 근로 시간을 연장시키는 대신 다른 근로일의 근로 시간을 단축시킴으로써 일정 기간의 평균 근로 시간을 기준 근로 시간 이내로 설정하는 근무 스케줄 제도를 말한다.

자료 및 관련 서류

- 근로기준법
- 호텔의 인사관리 규정
- 취업규칙
- 호텔 교육 매뉴얼
- 근태관리 규정
- 근무 스케줄
- 호텔 내 영업장의 상품 정보
- 채용 요청서
- 업무 수행 평가서
- 인사기록부
- 식음료 서비스 매뉴얼

장비 및 도구

- 컴퓨터, 전화기, 팩스
- 문서작성 프로그램, 기초 통계 프로그램, 근무 스케줄 관리 프로그램

재료

- 해당 사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 식음료 직원 관리의 수행준거에 제시되어 있는 내용을 평가하기 위해 이론과 실기를 나누어 평가하거나 종합적인 결과물의 평가 등 다양한 평가 방법을 사용할 수 있다.
- 피 평가자의 과정평가 및 결과평가 방법

평 가 방 법	평 가 유 형	
	과 정 평 가	결 과 평 가
A. 포트폴리오		
B. 문제해결 시나리오		
C. 서술형시험		
D. 논술형시험		
E. 사례연구	✓	
F. 평가자 질문		
G. 평가자 체크리스트	✓	✓
H. 피평가자 체크리스트	✓	✓
I. 일지/저널		
J. 역할연기		
K. 구두발표	✓	✓
L. 작업장평가		
M. 기타		

평가지 고려사항

- 수행준거에 제시되어 있는 내용을 성공적으로 수행할 수 있는지를 평가해야 한다.
- 평가자는 다음 사항을 평가해야 한다.
 - 업장의 예산을 고려한 인원계획 수립 능력
 - 인재 채용 결정 능력
 - 직원교육 능력
 - 영업정보 공유 능력
 - 업장의 근무 스케줄 관리 능력
 - 직원 근태 관리 능력
 - 직원 면담 일정 수립
 - 직원과의 원활한 의사소통 능력
 - 직원과의 면담 결과 활용 능력

- 직원의 업무 수행 평가 능력

◎ 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	의사소통능력	문서이해능력, 문서작성능력, 경청능력, 의사표현능력
2	수리 능력	기초연산능력, 기초통계능력, 도표분석능력
3	자원관리능력	시간자원관리능력, 예산자원관리능력, 물적자원관리능력, 인적자원관리능력,
4	문제해결능력	사고력, 문제처리 능력
5	대인관계능력	팀웍능력, 리더십능력, 갈등관리능력, 협상능력, 고객서비스능력
6	조직이해능력	국제감각, 조직체제이해능력, 경영이해능력, 업무이해능력
7	직업윤리	근로윤리, 공동체윤리

◎ 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		부대시설관리
분류번호		1203020305_13v1
개발연도	현재	2013
	...	
	2차	2013
	최초(1차)	2013
버전번호		v1
개발자	현재	(사)한국호텔전문경영인협회
	...	
	2차	(사)한국호텔전문경영인협회
	최초(1차)	(사)한국호텔전문경영인협회
향후 보완 연도(예정)		2018

분류번호 : 1203020306_13v1

능력단위 명칭 : 식음료 고객 관리

능력단위 정의 : 식음료 고객 관리란 식음료 이용 고객의 요구에 효과적으로 부응하고 만족감을 증대시키기 위해 고객의 정보 수집, 기호 파악, 의견 접수, 고객 불평 처리, 고객 관계 유지 등을 수행하는 능력이다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203020306_13v1.1 고객 정보 수집하기	1.1 개인정보보호법에 따라 고객의 동의를 얻은 후 고객 정보를 수집할 수 있다. 1.2 개인정보보호법에 따라 수집된 고객 정보를 확인하고 데이터베이스화하여 저장할 수 있다. 1.3 개인정보보호법에 따라 고객 정보를 안전하게 관리하고 수집된 정보의 활용과 폐기를 시행할 수 있다. 1.4 고객 정보의 원활한 수집과 활용을 위해 개인정보보호법을 고려하여 새로운 아이디어를 제시하고 방안을 수립할 수 있다.
	【지 식】 ○ 개인정보보호법 ○ 고객 정보 관리 규정
	【기 술】 ○ 고객 정보의 수집 기술 ○ 수집된 정보의 기록 및 분석 기술 ○ 고객과의 원활한 커뮤니케이션 능력 ○ 수집된 정보의 문서화 능력 ○ 고객 데이터베이스(D/B) 구축 기술
	【태 도】 ○ 개인정보보호법의 준수 ○ 정확한 고객 정보 수집을 위한 신중한 태도 ○ 수집된 고객 정보를 활용하여 매출 향상에 기여하려는 적극적인 노력 ○ 고객 정보를 효율적으로 관리하고자 하는 노력
1203020306_13v1.2 고객 기호 파악하기	2.1 예약 시 식음료 서비스 메뉴얼에 따라 고객의 기호나 요구사항을 미리 문의하고 이를 통해 고객 기호를 파악할 수 있다. 2.2 고객의 정보를 수집하기 위해 식음료 서비스 메뉴얼에 따라 방문 고객의 동의를 구하고 고객기호카드의 작성을 요청할 수 있다. 2.3 식음료 주문 및 서비스 제공 시 고객의 행동이나 요구사항을 관찰하고 고객의 기호를 파악할 수 있다. 2.4 지정된 고객기호카드 양식에 따라 수집한 고객의 기호 사항을 기록할 수 있다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	2.5 재방문 고객의 기호에 맞는 서비스를 제공하기 위해 고객기호카드의 분석을 통해 서비스 제공에 활용할 수 있다.
	【지 식】 ○ 소비자 행동 이론 ○ 식음료 서비스 매뉴얼 ○ 고객기호카드 작성 방법 및 절차 ○ 국가별 식생활 문화 차이
	【기 술】 ○ 고객 기호 파악 능력 ○ 고객기호 카드 작성 기술 ○ 원활한 의사소통 기술 ○ 컴퓨터 활용 기술 ○ 자료 분석 기술
	【태 도】 ○ 정보 수집과 분석을 위한 객관적인 태도 ○ 고객의 의견을 적극적으로 수용 ○ 고객기호 파악을 위한 세심한 관심 유지 ○ 고객의 만족도 향상을 위한 적극적인 고객 정보 수집 노력
1203020306_13v1.3 고객 의견 접수하기	3.1 방문 고객을 대상으로 지정된 설문 양식을 통해 고객의 의견을 접수할 수 있다. 3.2 전화, 이메일, 우편물, SNS, 인터넷 등 각종 매체를 통해 고객의 의견을 수렴하고 데이터베이스화할 수 있다. 3.3 수집된 자료의 분석을 통해 고객의 의견을 유형별로 정리하고 문서화할 수 있다. 3.4 분석된 고객 의견 보고서를 근거로 하여 새로운 영업 프로모션의 기획 및 업장 서비스 문제점 개선에 활용할 수 있다.
	【지 식】 ○ 고객 의견 접수 절차 ○ 의견 수렴을 위한 각종 매체의 활용법 ○ 고객 요구 사항 보고서 작성법 ○ 설문조사 내용 작성 방법
	【기 술】 ○ 자료 분석 기술 ○ 각종 매체 사용 기술 ○ 고객의견사항 문서화 능력
	【태 도】 ○ 고객의 요청을 적극적으로 수용 ○ 조사 결과를 객관적으로 분석하려는 의지

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	○ 고객 의견을 적극적으로 경청하고자 하는 노력 ○ 고객 의견 정보의 활용성 방안을 모색하려는 전략적인 태도
1203020306_13v1.4 고객 불평 처리하기	4.1 고객 불편 사항 발생 시 고객의 불평 사항을 최대한 주의 깊게 경청하고 고객에게 정중한 사과의 표현을 할 수 있다. 4.2 고객 불평 처리 절차에 따라 고객의 불편을 즉시 처리하고 고객의 만족 여부를 확인할 수 있다. 4.3 고객불평사항의 처리를 완료한 후 고객 불평 처리 절차에 따라 처리 과정에 대한 보고서를 작성하여 상사에게 보고할 수 있다. 4.4 고객의 불편 사항이 사후에 접수된 때에는 고객 불평 처리 절차에 따라 문서, 이메일, 전화, SNS 등을 통해 해결책을 제시하고 고객의 요구에 맞게 조치할 수 있다. 4.5 고객불평사항 처리에 대한 기록일지의 분석을 통해 재발 방지 대책을 수립할 수 있다. 【지 식】 ○ 고객 만족 이론 ○ 서비스 회복 이론 ○ 사후 고객관리의 중요성 ○ 고객불평사항의 처리 기준 【기 술】 ○ 해결점을 도출시킬 수 있는 협상 능력 ○ 고객 불평 처리에 대한 보고서 작성 기술 ○ 컴퓨터 사용 기술 ○ 재발 방지 대책 수립 능력 【태 도】 ○ 회사의 고객 불평 처리 기준 준수 ○ 고객의 불평 사항을 인내심을 가지고 경청하려는 노력 ○ 고객의 불평 사항에 대한 적극적인 해결 의지 ○ 고객에게 정중히 사과하는 태도
1203020306_13v1.5 고객 관계 유지하기	5.1 고객의 이용에 대해 감사를 표시하기 위해 전화 응대 요령에 따라 방문객에게 감사 전화를 하거나 문자 메시지를 전송할 수 있다. 5.2 전화 응대 요령에 따라 고객에게 전화하여 만족 여부를 확인하고 이에 따른 조치를 취할 수 있다. 5.3 수집된 고객 정보의 분석을 통해 대상자를 선별하고 전화, 메시지, 우편, 이메일, 인터넷 홈페이지, SNS 등의 각종 매체를 이용하여 영업장의 홍보물을 발송할 수 있다. 5.4 수집된 고객 정보를 통해 고객의 기념일 등을 확인하여 축하 전화, 문자메시지, 쿠폰 발송 등을 통해 축하 표현을 할 수 있다. 5.5 매출 기여도에 따라 우수 고객에게 특별 사은품 제공 등의 혜택을 제공할 수 있다. 【지 식】 ○ 고객관계관리(CRM) 이론 ○ 회사의 고객 전화 응대 요령 ○ 고객관리에 관한 규정 및 절차

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	○ 고객관계관리 프로그램 사용법
	【기 술】 ○ 고객 정보 선별 기술 ○ 고객 정보 관리 능력 ○ 각종 매체 활용 기술 ○ 문서 작성 기술 ○ 컴퓨터 활용 기술
	【태 도】 ○ 설득력 있는 언어를 사용하려는 의지 ○ 고객의 만족을 향상시키기 위한 적극적인 노력 ○ 매출 증대를 위해 고객의 재방문을 유도하려는 전략적인 태도 ○ 고객 기호 사항을 적극적으로 수용하려는 개방적인 태도

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 식음료 영업장을 이용하는 고객을 관리하는 업무에 적용한다.
- 고객기호카드란 고객의 기호를 정확하게 파악하고 이를 차후의 서비스에 활용하기 위해 고객의 이용 중 행동을 관찰하여 직원이 작성하는 서식을 말한다.
- 고객관계관리(CRM)란 호텔이 고정 고객을 관리하는 마케팅 방안 중 하나로 고객의 정보를 수집, 분석하여 이를 홍보나 프로모션에 활용하는 것을 말한다.

자료 및 관련 서류

- 개인정보보호법
- 고객관계관리(CRM) 이론
- 소비자 행동론
- 서비스 회복 이론
- 고객기호카드
- 고객의견 설문지
- 고객정보 데이터베이스
- 고객 불평 처리 보고서

장비 및 도구

- 컴퓨터, 전화, 팩스
- 고객 정보 데이터베이스, 기초 통계 프로그램
- CRM 프로그램

재료

- 해당 사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 식음료 고객 관리의 수행준거에 제시되어 있는 내용을 평가하기 위해 이론과 실기를 나누어 평가하거나 종합적인 결과물의 평가 등 다양한 평가 방법을 사용할 수 있다.
- 피 평가자의 과정평가 및 결과평가 방법

평 가 방 법	평 가 유 형	
	과 정 평 가	결 과 평 가
A. 포트폴리오		
B. 문제해결 시나리오	✓	
C. 서술형시험		
D. 논술형시험		
E. 사례연구	✓	
F. 평가자 질문		
G. 평가자 체크리스트		✓
H. 피평가자 체크리스트		✓
I. 일지/저널		
J. 역할연기	✓	
K. 구두발표	✓	✓
L. 작업장평가		
M. 기타		

평가지 고려사항

- 수행준거에 제시되어 있는 내용을 성공적으로 수행할 수 있는지를 평가해야 한다.
- 평가자는 다음 사항을 평가해야 한다.
 - 고객기호카드 작성 기술
 - 수집된 고객 기호의 분석과 활용 능력
 - 고객 불평 처리 절차에 따른 처리 능력
 - 고객 불평 처리에 대한 보고서 작성 기술
 - 고객 불편 사항의 재발 방지를 위한 방안 기획 능력
 - 홍보 대상 고객의 선별 능력
 - 고객의 재방문 유도 능력

● 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	의사소통능력	문서이해능력, 문서작성능력, 경청능력, 의사표현능력, 기초외국어 능력
2	문제해결능력	사고력, 문제처리능력
3	대인관계능력	팀웍능력, 갈등관리능력, 협상능력, 고객서비스능력
4	정보능력	컴퓨터 활용능력, 정보처리 능력
5	조직이해능력	국제감각
6	직업윤리	근로윤리, 공동체윤리

● 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		부대시설관리
분류번호		1203020306_13v1
개발연도	현재	2013
	...	
	2차	2013
	최초(1차)	2013
버전번호		v1
개발자	현재	(사)한국호텔전문경영인협회
	...	
	2차	(사)한국호텔전문경영인협회
	최초(1차)	(사)한국호텔전문경영인협회
향후 보완 연도(예정)		2018

분류번호 : 1203020307_13v1

능력단위 명칭 : 식음료 메뉴 기획

능력단위 정의 : 식음료 메뉴 기획이란 식음료 업장 이용 고객의 만족도 향상과 매출 신장을 위해 새로운 상품을 기획하고, 판매 단가를 책정하고, 메뉴별 매출 순위를 분석하여 메뉴를 구성하고, 메뉴를 홍보하는 능력이다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203020307_13v1.1 신상품 기획하기	1.1 시장 분석 및 고객 선호도 조사 분석을 통해 신규 메뉴, 프로모션 메뉴와 이벤트 행사에 대한 아이디어를 수집할 수 있다. 1.2 시장 분석을 통해 신 메뉴에 대한 아이디어를 조리부서에 제공할 수 있다. 1.3 시장 분석을 통해 프로모션 행사와 이벤트 행사 상품을 기획하고 이에 대한 수요를 예측할 수 있다.
	【지 식】 ○ 식음료 메뉴 이론 ○ 상품 개발론 ○ 소비자 라이프 스타일 동향 ○ 상품 수요 예측
	【기 술】 ○ 신규 상품 기획 능력 ○ 신규 상품에 대한 수요 예측 능력 ○ 시장분석 능력
	【태 도】 ○ 차별화된 상품 개발을 위한 분석력 유지 ○ 신규 상품을 위한 창의적인 아이디어 창출 노력 ○ 시장 상황에 대한 객관적인 분석 태도 ○ 조리부서와 협조적인 관계 유지
1203020307_13v1.2 판매 단가 책정하기	2.1 판매 단가 책정 시 산정된 원가를 통해 원가 대비 메뉴별 판매가를 산출할 수 있다. 2.2 경쟁사 분석을 통해 경쟁사의 동일한 상품 가격과 비교하여 적절한 판매 단가를 책정할 수 있다. 2.3 비용 분석을 통해 영업에 부수되는 제반 비용을 산출하여 판매가를 책정할 수 있다. 2.4 외부 환경분석을 통해 매출 목표와 시장 동향을 고려하여 적절한 판매단가를 책정할 수 있다. 2.5 원가 분석을 통해 이익률을 계산하여 판매가를 결정할 수 있다.
	【지 식】 ○ 판매 단가 결정 방법

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	○ 이익률 산출 방법 ○ 원가 산출 방법
	【기 술】 ○ 원가 분석 기술 ○ 비용 산출 능력 ○ 자료 분석 기술 ○ 판매 단가 결정 능력
	【태 도】 ○ 이익률을 정확하게 계산하려는 노력 ○ 합리적 판매 단가 책정을 위한 전략적 사고 유지 ○ 가격 결정에 있어 외부 환경 및 시장 환경을 객관적으로 분석하려는 노력 ○ 가격 결정에 신중한 태도 ○ 조리부서의 의견을 적극 반영하려는 협조적인 태도
1203020307_13v1.3 메뉴별 매출 순위 분석하기	3.1 메뉴 분석을 통해 메뉴 판매 현황을 메뉴별 매출 분석표에 기록할 수 있다. 3.2 메뉴별 매출 분석표에 따라 메뉴별 판매량을 비교 분석할 수 있다. 3.3 메뉴별 매출 분석표에 따라 메뉴별 매출 순위를 확인할 수 있다. 3.4 메뉴별 매출 순위 분석을 통해 메뉴별 인지도 및 선호도를 파악할 수 있다. 3.5 분석한 결과를 통해 매출에 공헌한 아이템을 선별하여 메뉴를 조정할 수 있다.
	【지 식】 ○ 업장 메뉴 상품 지식 ○ 메뉴 분석 ○ 메뉴 선별 방법
	【기 술】 ○ 메뉴별 매출 분석 기술 ○ 매출 순위 비교 분석 기술 ○ 분석에 따른 매출 공헌도 선별 능력 ○ 매출 순위에 따른 메뉴 재구성 능력
	【태 도】 ○ 메뉴 순위 분석에 있어 객관적이고 분석적인 태도 ○ 메뉴별 고객의 선호도를 파악하려는 개방적인 태도 ○ 분석 결과를 통해 메뉴 개선을 결정하는 판단력과 결단력 유지 ○ 분석된 결과를 관련 부서와 공유하려고 하는 협조적인 태도
1203020307_13v1.4 메뉴 구성하기	4.1 메뉴 분석 결과를 통해 원가와 수익성을 고려하여 메뉴를 선정할 수 있다. 4.2 영업장의 이미지를 고려하여 메뉴를 구성하고 디자인을 의뢰할 수 있다. 4.3 메뉴별 가격 경쟁력 분석을 통해 메뉴의 배치를 조정할 수 있다. 4.4 행사 기획서에 따라 프로모션 메뉴와 이벤트 행사에 대한 메뉴를 별도로 기획하고 메뉴의 디자인을 의뢰할 수 있다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	【지 식】 ○ 메뉴 지식 ○ 메뉴 수익성 분석 ○ 메뉴 구성 절차 ○ 프로모션 메뉴 활용 방법 ○ 메뉴 디자인
	【기 술】 ○ 메뉴 선정 능력 ○ 메뉴 구성 능력 ○ 메뉴별 경쟁력 분석 능력 ○ 고객의 선호 메뉴 파악 능력
	【태 도】 ○ 이익 극대화를 위한 분석적인 태도 ○ 시장 상황을 적극적으로 수용하는 노력 ○ 메뉴 디자인에 있어 창의성 유지 ○ 메뉴 구성을 위한 수리적 정확성과 객관성 유지
1203020307_13v1.5 메뉴 홍보하기	5.1 메뉴 추천 시 신상품 정보에 대한 지식을 기반으로 고객에게 정확한 메뉴의 정보를 제공하고 업셀링을 할 수 있다. 5.2 영업장 배치도에 따라 영업장 내·외부에 홍보물을 설치할 수 있다. 5.3 고객 정보를 활용하여 전화, 우편, 이메일, 인터넷 홈페이지, SNS 등의 다양한 매체를 통해 신메뉴 및 프로모션 상품, 이벤트 행사의 홍보를 할 수 있다.
	【지 식】 ○ 업장별 메뉴 상품 지식 ○ 마케팅 믹스 개념 ○ 홍보관리의 절차 및 방법 ○ 업셀링 방법 ○ 홍보물 설치에 관한 규정
	【기 술】 ○ 마케팅 기법 및 활용 능력 ○ 설득력 있는 언어 사용 기술 ○ 텔레마케팅 기술 ○ 매체를 효율적으로 활용하는 능력
	【태 도】 ○ 다양한 매체를 활용하여 홍보 효과를 극대화하려는 전략적인 사고 유지 ○ 홍보비용을 절감하려는 관리자적인 태도 ○ 고객의 요구 적극적으로 수용 ○ 업장의 신상품과 프로모션을 알리고자 하는 적극적인 서비스 의지

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 호텔 식음료 영업장의 메뉴 기획 및 프로모션과 스페셜 이벤트 행사 기획 업무에 적용한다.
- 품목별 단가란 경쟁사 조사를 통해 분석할 수 있는 동일 메뉴 상품 하나의 가격(unit price)을 말한다.
- 재료별 단가란 메뉴를 구성하는 각 재료 한 개의 가격(unit price)을 말한다.

자료 및 관련 서류

- 호텔 원가 관리
- 메뉴 분석
- 목표 원가 설정 절차 및 방법
- 메뉴별 레시피
- 상품개발론

장비 및 도구

- 컴퓨터, POS
- 원가 분석 프로그램, 기초 통계 프로그램, 문서 작성 프로그램

재료

- 해당 사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 식음료 메뉴 기획의 수행준거에 제시되어 있는 내용을 평가하기 위해 이론과 실기를 나누어 평가하거나 종합적인 결과물의 평가 등 다양한 평가 방법을 사용할 수 있다.
- 피 평가자의 과정평가 및 결과평가 방법

평 가 방 법	평 가 유 형	
	과 정 평 가	결 과 평 가
A. 포트폴리오		
B. 문제해결 시나리오		
C. 서술형시험		✓
D. 논술형시험		
E. 사례연구	✓	
F. 평가자 질문	✓	
G. 평가자 체크리스트	✓	
H. 피평가자 체크리스트		
I. 일지/저널		
J. 역할연기		
K. 구두발표		✓
L. 작업장평가		
M. 기타		

평가지 고려사항

- 수행준거에 제시되어 있는 내용을 성공적으로 수행할 수 있는지를 평가해야 한다.
- 평가자는 다음 사항을 평가해야 한다.
 - 신상품 기획 능력
 - 프로모션 및 이벤트 행사 기획 능력
 - 판매 단가 결정 능력
 - 메뉴별 매출 순위 분석 능력
 - 업장 이미지에 맞는 메뉴 구성 능력
 - 메뉴 홍보를 위한 매체 활용 능력

● 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	정보능력	컴퓨터활용능력, 정보처리능력
2	수리능력	기초연산능력, 기초통계능력, 도표분석능력, 도표작성능력
3	자원관리능력	시간자원관리능력, 예산자원관리능력, 물적자원관리능력, 인적자원관리능력
4	의사소통능력	문서이해능력, 문서작성능력, 경청능력, 의사표현능력, 기초외국어능력
5	조직이해능력	국제감각, 조직체제이해능력, 경영이해능력, 업무이해능력
6	문제해결능력	사고력, 문제처리 능력

● 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		부대시설관리
분류번호		1203020307_13v1
개발연도	현재	2013
	...	
	2차	2013
	최초(1차)	2013
버전번호		v1
개발자	현재	(사)한국호텔전문경영인협회
	...	
	2차	(사)한국호텔전문경영인협회
	최초(1차)	(사)한국호텔전문경영인협회
향후 보완 연도(예정)		2018

분류번호 : 1203020308_13v1

능력단위 명칭 : 부대업장 손익 관리

능력단위 정의 : 부대업장 손익 관리란 업장의 이익을 극대화하기 위해 판매전략 수립, 매출 분석, 비용 분석, 지출 계획 수립, 손익분기점 산출 등을 수행하는 능력이다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203020308_13v1.1 판매전략 수립하기	1.1 외부환경분석(정치, 경제, 사회, 인구통계 등)을 통해 시장 환경을 분석할 수 있다. 1.2 경쟁사 분석과 목표 고객의 성향 분석을 통해 판매 전략을 수립할 수 있다. 1.3 시장 환경 및 경쟁사 분석 결과에 따라 주요 판매상품을 선정할 수 있다. 1.4 고객 분석 결과에 따라 기간별 프로모션과 이벤트 행사를 기획할 수 있다. 1.5 환경 분석 결과에 따라 판매 전략 및 매출 목표를 수립할 수 있다.
	【지 식】 ○ 마케팅 이론 ○ 환경 분석 ○ 소비자 행동론
	【기 술】 ○ 외부환경 및 시장 동향 분석 능력 ○ 고객별 성향 분석 능력 ○ 자료 수집 기술 ○ 주요 목표 고객 및 판매상품 분석 기술 ○ 매출 목표 수립 및 프로모션 전략의 기획 능력
	【태 도】 ○ 호텔의 마케팅 환경을 업무에 적용하려는 의지 ○ 차별화된 마케팅 전략 수립을 위한 창의성 유지 ○ 외부 동향 및 시장 환경 파악을 위한 분석적 태도 ○ 고객별 성향의 적극적인 파악 노력
1203020308_13v1.2 매출 분석하기	2.1 영업 보고서의 분석을 통해 과거의 매출 동향을 주기별(일별, 월별, 분기별, 연도별)로 파악할 수 있다. 2.2 매출 분석 시 경제성장률과 시장상황, 업장규모 등을 고려하여 원인을 파악하고 그에 따른 개선책을 도출할 수 있다. 2.3 매출 분석 시 고객별, 영업장별, 시간대별 매출을 분석할 수 있고, 다음 매출 증진을 위해 분석 결과를 활용할 수 있다. 2.4 매출 분석 자료를 통해 장단기 매출 실적의 차이를 파악할 수 있고, 새로운 매출 계획을 수립할 수 있다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	【지 식】 ○ 매출 분석 방법 ○ 연도별 호텔 매출 동향 ○ 동종업계 매출 동향 ○ 소비자 행동론
	【기 술】 ○ 고객의 매출 기여도 분석 능력 ○ 분석 결과 활용 능력 ○ 과거 매출 동향과의 비교 분석 능력 ○ 매출 분석을 위한 컴퓨터 활용 기술 ○ 매출 계획 수립 능력
	【태 도】 ○ 매출 동향 및 상황 파악을 위한 분석적 사고 유지 ○ 정확한 매출 동향 분석을 위한 노력 ○ 매출 극대화를 위한 목표 지향적인 태도 ○ 분석 절차를 업무에 활용하려는 전략적인 태도
1203020308_13v1.3 비용 분석하기	3.1 업장의 예산서에 따라 직원의 인건비 지급 내용을 기재하고 전년도 자료와 비교하여 분석할 수 있다. 3.2 항목별 경비 내역서에 따라 경비 내역을 기재하고 산출할 수 있다. 3.3 제품 판매가와 재료비, 인건비, 경비 등의 산출 결과와의 비교를 통해 판매상품의 원가를 산출할 수 있다. 3.4 과거(전년/전월) 비용 분석 자료와의 비교를 통해 목표 대비, 전월 대비 증감 품목을 확인할 수 있다. 3.5 비용 분석 시 업장 예산서를 통해 지출 경비 내역이 예산에 맞게 집행 되었는지 여부를 확인하고 분석할 수 있다.
	【지 식】 ○ 원가 분석 ○ 비용 구성 항목 ○ 비용분석 과정
	【기 술】 ○ 경비의 항목별 내역 산출 능력 ○ 원가 분석 능력 ○ 비품 및 자재관리를 위한 컴퓨터 사용 기술
	【태 도】 ○ 지출 경비 및 예산 집행 내역 파악을 위한 분석력 유지 ○ 비용 계산에 정확성을 기하려는 태도 ○ 비용의 최소화를 위한 목표 지향적인 태도

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	○ 전년 자료와 정확하게 비교 분석하려는 노력
1203020308_13v1.4 지출 계획 수립하기	4.1 예산서를 근거로 전년 대비 지출 분석표를 작성할 수 있다. 4.2 예상 매출에 따라 지출의 우선순위를 결정하고 적절한 비용 지출 계획을 수립할 수 있다. 4.3 영업 상황에 따라 지출 계획을 수정할 수 있다.
	【지 식】 ○ 호텔 예산 수립 절차 ○ 지출 계획 수정 절차 ○ 지출 분석표 ○ 호텔 내·외부의 경영 환경
	【기 술】 ○ 지출 계획 수립 능력 ○ 지출 분석표 작성 기술 ○ 전년도 지출 분석표 해석 능력 ○ 지출 우선순위 결정 능력
	【태 도】 ○ 호텔의 지출을 최소화 하려는 관리자적 태도 ○ 상황에 맞는 지출 계획 수립을 위한 유연성 유지 ○ 지출 분석표를 정확하게 분석하려는 노력 ○ 지출의 최소화를 위한 목표 지향적인 태도 ○ 저예산으로 매출 효과를 극대화하려는 의지
1203020308_13v1.5 손익분기점 산출하기	5.1 영업보고서의 분석을 통해 주기별(일별, 월별, 분기별, 연도별) 총 매출금을 산출할 수 있다. 5.2 비용 분석을 통해 주기별(일별, 월별, 분기별, 연도별) 고정비용과 변동비용을 산출할 수 있다. 5.3 총매출액과 비용 산출 내역의 비교를 통해 예상 손익을 산출할 수 있다. 5.4 손익 분석에 따라 영업 이익을 극대화할 수 있는 계획을 수립할 수 있다. 5.5 손익분기점 미달 시 손익 분석 결과에 따라 매출 및 비용 전략을 수정할 수 있다.
	【지 식】 ○ 손익 분석 ○ 손익분기점 산출 방법 ○ 매출과 비용
	【기 술】 ○ 재무 회계 능력 ○ 영업 이익 산출 능력 ○ 비용 전략 수립 능력 ○ 손익분기점 산출 능력
	【태 도】

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	○ 호텔의 이익을 극대화하려는 노력 ○ 상황에 따른 전략 수정을 위한 유연성 유지 ○ 영업 이익의 극대화를 위한 목표 지향적인 태도 ○ 항목별 비용을 정확하게 산출하려는 노력 ○ 시장 현황을 반영하여 예상 매출을 산출하려는 분석적인 태도

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 호텔 부대시설 영업장의 손익 관리 업무에 적용한다.
- 매출 분석이란 기업에서 상품이나 서비스의 판매 현황을 파악하기 위해 행하는 분석을 말한다.
- 고정비란 생산량의 변동 여하에 관계없이 지출되는 비용을 말한다.
- 변동비란 고정비에 대응하는 것으로 경영 활동의 증감에 따라 비례적으로 증가하는 원가 요소를 말한다.
- 손익 분석이란 수익과 비용의 비교에 의해 손익을 산정하는 분석을 말한다.
- 손익분기점이란 일정 기간의 매출액과 매출로 인하여 발생한 총비용이 일치되는 지점으로, 소비된 총비용을 회수할 수 있는 매출액을 말한다.

자료 및 관련 서류

- 예산서
- 원가분석
- 영업보고서
- 지출분석표
- 업장별 손익보고서(P&L Report)

장비 및 도구

- 컴퓨터, 계산기 등
- 기초 통계 프로그램, 문서 작성 프로그램

재료

- 해당 사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 부대업장 손익 관리의 수행준거에 제시되어 있는 내용을 평가하기 위해 이론과 실기를 나누어 평가하거나 종합적인 결과물의 평가 등 다양한 평가 방법을 사용할 수 있다.
- 피 평가자의 과정평가 및 결과평가 방법

평 가 방 법	평 가 유 형	
	과 정 평 가	결 과 평 가
A. 포트폴리오		
B. 문제해결 시나리오		
C. 서술형시험		
D. 논술형시험		
E. 사례연구		
F. 평가자 질문	✓	✓
G. 평가자 체크리스트	✓	✓
H. 피평가자 체크리스트	✓	✓
I. 일지/저널		
J. 역할연기		
K. 구두발표	✓	✓
L. 작업장평가		
M. 기타		

평가지 고려사항

- 수행준거에 제시되어 있는 내용을 성공적으로 수행할 수 있는지를 평가해야 한다.
- 평가자는 다음 사항을 평가해야 한다.
 - 판매전략 수립 능력
 - 매출 구성 요소에 대한 지식
 - 매출 원가에 대한 지식
 - 매출 분석 능력
 - 인건비 관리 능력
 - 비용 분석 능력
 - 비용 통제 능력
 - 수리 능력
 - 회계규정 준수

◎ 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	의사소통능력	문서이해능력, 문서작성능력, 경청능력, 의사표현능력, 기초 외국어능력
2	수리능력	기초연산능력, 기초통계능력, 도표분석능력, 도표작성능력
3	문제해결능력	사고력, 문제처리능력
4	자원관리능력	시간자원관리능력, 예산자원관리능력, 물적자원관리능력, 인적자원관리능력
5	대인관계능력	팀웍능력, 리더십능력, 갈등관리능력, 협상능력, 고객서비스 능력
6	정보능력	컴퓨터활용능력, 정보처리능력
7	직업윤리	근로윤리, 공동체윤리
8	조직이해능력	경영이해능력, 업무이해능력, 조직체제이해능력

◎ 개발이력

구 분		내 용
직무명칭		부대시설관리
분류번호		1203020308_13v1
개발연도	현재	2013
	...	
	2차	2013
	최초(1차)	2013
버전번호		v1
개발자	현재	(사)한국호텔전문경영인협회
	...	
	2차	(사)한국호텔전문경영인협회
	최초(1차)	(사)한국호텔전문경영인협회
향후 보완 연도(예정)		2018

분류번호 : 1203020309_13v1

능력단위 명칭 : 휘트니스 센터 회원 관리

능력단위 정의 : 휘트니스 센터 회원 관리란 회원 모집, 연회비 수금, 운영 정보 제공, 휴회·탈회 회원 관리, 회원권의 양도·양수관리 등을 수행하는 능력이다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203020309_13v1.1 회원 모집하기	1.1 신규 회원 모집을 위해 체육시설의 설치 이용에 관한 법률(제17조, 제19조 5항)에 따라 회원 약관 및 회칙을 만들 수 있다. 1.2 신규 회원 모집을 위해 체육시설의 설치 이용에 관한 법률 및 회원 약관을 근거로 하여 회원 모집 계획과 집행방안을 수립할 수 있다. 1.3 신규 회원 모집 시 업장의 예산서에 따라 내·외부 매체를 통해 회원 모집 공고를 작성할 수 있다. 1.4 신규 회원의 가입 절차에 따라 신청자에게 가입 신청서를 작성하게 할 수 있으며, 회원의 권리와 혜택에 대한 정보를 제공할 수 있다. 1.5 휘트니스 회원 약관에 따라 운영위원회를 지원할 수 있다.
	【지 식】 ○ 체육시설의 설치 이용에 관한 법률(제17조, 제19조 5항) ○ 경쟁업체 회원 약관 ○ 자사의 회원 약관 ○ 동종 업계 동향
	【기 술】 ○ 각종 매체 활용 기술 ○ 고객 상담 기술 ○ 서류 작성 기술 ○ 시장 조사 분석 및 자료 수집 기술 ○ 회원 모집 능력
	【태 도】 ○ 회원 모집을 위한 적극적이고 신뢰감 있는 태도 ○ 내·외부 매체의 적극적인 활용 의지 ○ 업무에 필요한 전문 지식 습득 노력 ○ 고객 요구에 대한 적극적인 수용 ○ 호텔의 이익을 극대화하려는 목표 지향적인 태도 ○ 분석 자료를 적극적으로 활용하려는 노력 ○ 홍보 효과를 창출하려는 의지
1203020309_13v1.2	2.1 휘트니스 센터 운영 매뉴얼에 따라 연회비 납기일을 지정할 수 있고, 연회비 수금 계획

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
연회비 수금하기	을 수립할 수 있다. 2.2 연회비 수금 계획에 따라 회원에게 보낼 통지문을 작성하여 이를 통해 각 회원에게 통보할 수 있다. 2.3 연회비 납부 지정 방법에 따라 현금, 은행계좌, 신용카드 등을 통해 연회비를 수금할 수 있다. 2.4 연회비 납부 현황 분석을 통해 연회비 수금 내역을 파악하고 미수금에 대한 독촉장을 발송할 수 있다.
	【지 식】 ○ 연회비 수금 절차와 방법 ○ 연회비 구성 내역 ○ 결제 방법에 따른 처리법 ○ 연회비 운영 관련 규정 ○ 연회비 관리대장 작성법
	【기 술】 ○ 연회비 수금 안내문 / 독촉 안내문 작성 기술 ○ 연회비 수금 내역 파악 능력 ○ 미수금에 대한 독촉 능력 ○ 연회비 수금의 기술 ○ 고객 설득을 위한 커뮤니케이션 능력
	【태 도】 ○ 원활한 회비 수금을 위한 적극성 유지 ○ 회비 수금을 위한 책임감 유지 ○ 정확한 연회비 수금 내역을 파악하려는 노력 ○ 고객을 배려하는 태도 ○ 체계적인 회원 관리 노력 ○ 고객 심리를 파악하고 설득하려는 태도
1203020309_13v1.3 운영정보 제공하기	3.1 휘트니스 센터 운영 매뉴얼에 따라 회원들에게 운영 시스템을 설명할 수 있다. 3.2 호텔의 프로모션 계획서에 따라 회원들에게 특별 이벤트 및 프로모션을 설명하고 이용을 추천할 수 있다. 3.3 회칙 변경이 있을 시 신·구 규정의 비교 내용을 근거로 하여 공고, 구두 설명, 전화, 우편, 이메일 등의 매체를 통해 회원들에게 변경된 내용을 공지할 수 있다. 3.4 휘트니스 회원 약관에 따라 정기휴무일을 지정하고 공지할 수 있다. 3.5 휘트니스 센터 회원의 시설 이용에 대한 불편을 최소화하기 위해 시설물 공사 계획서에 따라 시설물의 교체 및 수리에 대한 정보를 제공할 수 있다.
	【지 식】 ○ 시설물에 대한 상품지식 ○ 호텔의 각종 행사 내용 ○ 휘트니스 센터 운영 시스템 ○ 변경된 회칙 내용

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203020309_13v1.4 휴회·탈회 회원 관리하기	【기 술】 ○ 상품 업셀링 스킬 ○ 회원과의 커뮤니케이션 능력 ○ 각종 매체 활용 기술
	【태 도】 ○ 호텔의 매출을 증진시키고자 하는 적극적인 태도 ○ 논리적이고 객관적인 자세 유지 ○ 새로운 매체를 활용하려는 적극적인 태도 ○ 체계적인 회원 관리 노력 ○ 정확한 정보 제공으로 회원에게 신뢰감을 주려는 노력
	4.1 회원의 요청이 있을 시 회원 약관에 따라 회원의 휴회·탈회를 신청받을 수 있고, 이에 따른 처리를 할 수 있다. 4.2 휘트니스 회원 약관과 회칙에 따라 자격 박탈 회원의 탈회 처리를 절차에 맞게 수행 할 수 있다. 4.3 휴회 처리 시 휘트니스 회원 약관에 따라 휴회 신청 회원에게 일할 계산된 연회비에 대 해 설명할 수 있다. 4.4 휘트니스 센터의 원활한 영업을 위해 휴회 중인 회원의 명단을 파악하고 다양한 매체를 활용하여 휴회 회원의 재사용을 권유할 수 있다. 4.5 탈회 처리 시 휘트니스 회원 약관에 따라 탈회 신청 회원에게 연회비 및 보증금 반환에 대한 사항을 설명할 수 있다. 4.6 탈회 처리 시 휘트니스 회원 약관 및 보증금 반환 절차에 따라 전표를 작성하여 해당 부 서에 이관하고, 회원 명단을 수정하여 관리할 수 있다.
	【지 식】 ○ 회원 회칙 ○ 보증금 반환 절차 ○ 회원 관리 규정 ○ 휴회 탈회 절차 ○ 고객관리 시스템 ○ 회원 관리 매뉴얼
	【기 술】 ○ 전표 작성 기술 ○ 보증금 및 연회비 납부에 관한 정산 능력 ○ 고객관리 시스템 운영 기술 ○ 휴회·탈회 관련 회원 설득 능력 ○ 휴회·탈회 신청서 작성 기술
	【태 도】 ○ 회원의 요구 사항에 대한 적극적인 수용 ○ 규정에 의거한 철저한 회원 관리 의지 ○ 회원 명부를 파악하여 적정 회원 수 유지 노력

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	○ 보증금 및 연회비 계산에 정확성을 기하려는 노력 ○ 탈회 회원을 막으려는 적극적인 노력
1203020309_13v1.5 회원권 양도·양수 관리하기	5.1 회원의 요청 시 휘트니스 회원 약관에 따라 양도 신청서를 받을 수 있고 이에 따른 처리를 할 수 있다. 5.2 회원의 요청 시 휘트니스 회원 약관에 따라 회원권의 양도 양수를 중개하고 그에 필요한 부가 업무를 대행할 수 있다. 5.3 회원권 거래소를 통해 양도 양수 거래를 받을 시 휘트니스 회원 약관에 따라 보증금, 연회비, 수수료를 산정하여 처리할 수 있다. 5.4 회원 양도 양수 거래 완료 후 양수 회원의 가입 신청서를 처리하고 시스템에 입력하여 회원 관리를 할 수 있다.
	【지 식】 ○ 양도 양수 관련 법규 ○ 회원권의 양도 양수에 관한 규정 및 절차 ○ 보증금, 연회비, 수수료 산정 방법 ○ 회원 약관 ○ 회원권 거래소를 통한 거래 절차
	【기 술】 ○ 양도 양수 신청서 작성 기술 ○ 회원권의 양도 양수에 관한 중개 능력 ○ 양도 양수 시에 필요한 부가 업무의 대행 능력
	【태 도】 ○ 양도 양수를 중개 시 객관성과 공정성 유지 ○ 양도 양수 회원에 대한 배려심 유지 ○ 고객의 요구 적극적으로 수용 ○ 상황에 따라 대응할 수 있는 유연한 태도

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 호텔의 휘트니스 센터와 회원제로 운영되는 체육시설의 회원관리 업무에 적용한다.
- 회원 약관이란 체육시설의 설치 이용에 관한 법률(제17조, 19조 5항)에 의거하여 작성된 규정을 말한다.
- 회칙이란 휘트니스 센터 회원이 호텔 시설을 이용하는 데 있어 지켜야 할 규칙 및 규정을 말한다.
- 자격 박탈 회원이란 장기 연회비 미납, 회원의 품위를 손상시키는 행위 등을 하는 회원을 말한다.

자료 및 관련 서류

- 휘트니스 센터 회원 약관
- 휘트니스 센터 회칙
- 회원권의 양도 양수에 관한 규정
- 휘트니스 센터 운영 계획서

장비 및 도구

- 컴퓨터, 전화, 프린터, 팩스, 계산기 등
- 문서작성 프로그램, 회원관리 프로그램

재료

- 해당 사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 휘트니스 센터 회원 관리의 수행준거에 제시되어 있는 내용을 평가하기 위해 이론과 실기를 나누어 평가하거나 종합적인 결과물의 평가 등 다양한 평가 방법을 사용할 수 있다.
- 피 평가자의 과정평가 및 결과평가 방법

평 가 방 법	평 가 유 형	
	과 정 평 가	결 과 평 가
A. 포트폴리오		
B. 문제해결 시나리오		
C. 서술형시험		
D. 논술형시험		
E. 사례연구		
F. 평가자 질문	✓	✓
G. 평가자 체크리스트	✓	✓
H. 피평가자 체크리스트	✓	
I. 일지/저널		
J. 역할연기		
K. 구두발표		
L. 작업장평가		
M. 기타		

평가지 고려사항

- 수행준거에 제시되어 있는 내용을 성공적으로 수행할 수 있는지를 평가해야 한다.
- 평가자는 다음 사항을 평가해야 한다.
 - 회원 모집을 위한 매체 활용 능력
 - 연회비 관리 능력
 - 운영 정보 제공 능력
 - 휴회 회원의 관리 능력
 - 탈회 회원의 처리 능력
 - 회원권 양도 양수 절차의 숙지
 - 양수 회원의 관리 능력

◎ 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	의사소통능력	문서이해능력, 문서작성능력, 경청능력, 의사표현 능력
2	수리능력	기초연산능력, 기초통계능력
3	문제해결능력	사고력, 문제처리 능력
4	자원관리능력	시간자원관리능력, 예산자원관리능력, 물적자원관리능력
5	대인관계능력	팀워크능력, 리더십능력, 갈등관리능력, 협상능력, 고객서비스 능력
6	직업윤리	근로윤리, 공동체 윤리

◎ 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		부대시설관리
분류번호		1203020309_13v1
개발연도	현재	2013
	...	
	2차	2013
	최초(1차)	2013
버전번호		v1
개발자	현재	(사)한국호텔전문경영인협회
	...	
	2차	(사)한국호텔전문경영인협회
	최초(1차)	(사)한국호텔전문경영인협회
향후 보완 연도(예정)		2018

분류번호 : 1203020310_13v1

능력단위 명칭 : 휘트니스 센터 운영

능력단위 정의 : 휘트니스 센터 운영이란 이용자의 편의를 제공하기 위해 체력장, 수영장, 골프연습장, 사우나·스파 등의 레저 스포츠 시설을 운영·관리하는 능력이다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203020310_13v1.1 체력장 관리하기	1.1 체력장 시설물 점검표에 따라 체력장 내의 시설물의 이상 여부 및 실내 온도, 환기 상태 등을 점검하고, 필요한 경우 적절한 조치를 수행할 수 있다. 1.2 체력장 운동기구 작동법에 따라 체력장 내의 운동기구 및 인바디 측정 장비의 작동 상태 이상 여부를 점검할 수 있다. 1.3 고객의 이용 편의를 위해 업장 근무 스케줄에 따라 직원들을 효율적으로 배치하고 근무 상태를 점검할 수 있다. 1.4 고객의 운동기구 이용 시 사고 예방을 위해 안전 수칙에 대해 공지하고 고객의 안전한 기구 사용을 요청할 수 있다. 1.5 운동기구 고장 시 처리 절차에 따라 고객의 이용을 제한하고, 기구에 대한 교체 및 수리 계획에 대한 정보를 제공할 수 있다. 1.6 재고목록표를 통해 고객용 운동복 및 신발, 양말, 수건, 리넨 등의 수량 및 청결 상태를 파악하여 준비할 수 있다.
	【지 식】 ○ 체력장의 적정 온도와 환기 상태 등 적정 체력 환경 ○ 체력장 운동기구 작동 방법 ○ 체력장 점검 절차 ○ 체력장 운영 시스템 ○ 체력장 안전수칙
	【기 술】 ○ 체력장 이상 유무 파악 능력 ○ 체력장 운동기구 작동 기술 ○ 체력장 운영 관리 기술 ○ 안전 상태 점검 기술 ○ 고객 용품의 재고관리 능력
	【태 도】 ○ 사고 예방을 위한 안전수칙의 준수 ○ 안전 점검을 위한 세심하고 주의깊은 태도 ○ 고객만족도를 향상하고자 하는 의지 ○ 청결한 환경 유지 노력 ○ 위급 상황 발생 시 즉각적으로 처리하려는 노력

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203020310_13v1.2 수영장 관리하기	2.1 이용자의 안전하고 위생적인 수영장 이용을 위해 수영장 점검표에 따라 수영장의 수질상태, 적정 온도 상태, 수영장 수위를 점검할 수 있다. 2.2 수영장 시설물 점검표에 따라 수영장 내의 시설물, 샤워실, 고객용 락커 등의 작동 상태 이상 여부 및 청결 상태를 점검할 수 있다. 2.3 수영장의 수질관리 규정에 따라 수영장의 소독을 시행하고, 수영장의 기간별 소독 상태를 기록·관리할 수 있다. 2.4 체육시설의 설치 운영에 관한 법률에 따라 안전 요원을 배치하고 안전 요원의 근무 상태를 파악할 수 있다. 2.5 고객의 안전한 이용을 위해 수영장 안전 수칙을 공지하고 고객에게 설명할 수 있다. 2.6 이용자 수요 분석에 따라 수영 강습 프로그램을 기획하고 운영할 수 있다.
	【지 식】 ○ 수영장 시설물 점검 절차 ○ 체육시설 설치 운영에 관한 법률(시행규칙 제23조) ○ 수영장 수질 관리 방법 ○ 수영장 운영 시스템 ○ 위급 상황 발생 시 대처 요령 ○ 수영장 안전수칙
	【기 술】 ○ 수영장 시설물 점검 능력 ○ 수질관리 기술 ○ 수영장 관련 비품 및 용품의 재고관리 능력 ○ 수영 강습 프로그램 기획 능력
1203020310_13v1.3 골프연습장 관리하기	【태 도】 ○ 청결 유지를 위한 적극적인 태도 ○ 고객 안전을 위한 배려심과 주의력 유지 ○ 수영장의 원활한 운영을 위한 책임감있는 자세 ○ 수영장의 수질 관리 규정 준수 ○ 수영장의 시설물 및 수질을 철저히 점검하려는 의지 ○ 사고 예방을 위한 안전 사항 준수 ○ 위급 상황 발생 시 즉각적으로 처리하려는 노력
	3.1 골프연습장 시설 점검표에 따라 골프연습장 내의 청결 상태를 점검할 수 있다. 3.2 골프연습장 시설 점검표에 따라 골프연습장 내의 시설물과 기계 및 기구(캐디머신, 퍼팅기, 공배급기 등)의 작동 상태 이상 여부를 점검할 수 있다. 3.3 이용자의 편의를 위해 직원의 근무 스케줄에 따라 적절한 직원을 배치하고 근무 상태를 점검할 수 있다. 3.4 이용자의 안전 이용을 위해 골프연습장의 특성에 맞게 안전수칙을 공지하고 고객에게 설명할 수 있다. 3.5 이용자 수요 분석을 통해 골프 강습 프로그램을 기획하고 운영할 수 있다. 【지 식】 ○ 골프연습장 점검 절차

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	○ 골프연습장 안전 수칙 ○ 골프연습장 운영 시스템 ○ 골프연습장 관련 용품 및 장비 작동법
	【기 술】 ○ 골프연습장 장비의 작동 기술 ○ 골프 강습 프로그램 기획 능력
	【태 도】 ○ 시설 점검을 위한 적극적인 태도 ○ 고객 안전을 위한 책임감 있는 태도 ○ 사고 방지를 위한 안전수칙 준수 ○ 고객의 요구 적극적인 수용 ○ 위급 상황 발생 시 즉각적인 처리 노력
1203020310_13v1.4 사우나·스파 관리하기	4.1 사우나 청결 상태 점검표에 따라 사우나 내의 청소 및 청결 상태를 확인할 수 있다. 4.2 고객의 안전을 위해 안내판을 설치하고 고객에게 안전수칙을 공지할 수 있다. 4.3 사우나 운영 규정에 따라 사우나 안의 수질 상태를 점검하고 적정 온도 상태를 유지할 수 있다. 4.4 사우나 운영 규정에 따라 기간별로 사우나의 소독을 시행하고 그 결과를 기록·관리할 수 있다. 4.5 재고목록표에 따라 사우나 고객 용품의 재고량을 파악하고 고객 사용물품을 적정한 장소에 비치할 수 있다. 4.6 스파 상품 정보를 근거로 하여 고객의 요청에 따라 스파 상품의 효능 및 효과를 설명할 수 있다.
	【지 식】 ○ 사우나의 안전수칙 ○ 공중위생법 ○ 사우나의 각종 시설물 점검 방법 ○ 사우나의 운영 시스템 ○ 사우나의 수질관리 규정 ○ 재고 관리
	【기 술】 ○ 공중위생법에 근거한 수질 검사 기술 ○ 사우나 관련 비품 및 용품의 재고 관리 능력 ○ 스파 상품 기획 능력
	【태 도】 ○ 사우나 시설물을 철저히 점검하려는 태도 ○ 사우나의 수질관리 규정 준수 ○ 사우나의 안전수칙 준수 ○ 사우나 관련 비품 및 용품을 절약하여 사용하려는 의지 ○ 호텔의 이익을 극대화하려는 적극적인 태도 ○ 사우나 이용 고객 불편 사항 파악을 위한 관찰력 유지

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 호텔의 휘트니스 센터와 숙박시설에 부속된 레저 스포츠 시설을 운영하는 업무에 적용한다.
- 인바디 측정 장비란 인체의 구성 성분인 체수분, 단백질, 무기질, 지방을 측정하는 체성분 분석 장비를 말한다.

자료 및 관련 서류

- 공중위생법
- 체육시설의 설치 이용에 관한 법률
- 휘트니스 센터 내 시설물별 점검표
- 운동 프로그램
- 운동용품 재고목록표
- 휘트니스 센터 안전 수칙
- 수영장 및 사우나의 수질 관리 규정

장비 및 도구

- 체련장 기구: 유산소 기구, 웨이트 머신, 바, 짐볼, 덤벨, 인바디 측정기구 등
- 수영장: 샤워시설, 선베드, 의자, 테이블, 킥보드, 헬퍼 등
- 골프연습장: 캐디머신, 골프 브러시, 골프백, 볼배급기, 골프공, 골프채, 퍼팅기 등
- 사우나 · 스파: 체중계, 수건, 목욕 가운, 발매트, 드라이어기, 고객용 화장품, 헤어용품, 기타 고객용 소모품
- 고객 운동용품: 체육복, 운동화, 수건, 수영복, 수영고글, 수영모 등

재료

- 해당 사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 휘트니스 센터 운영의 수행준거에 제시되어 있는 내용을 평가하기 위해 이론과 실기를 나누어 평가하거나 종합적인 결과물의 평가 등 다양한 평가 방법을 사용할 수 있다.
- 피 평가자의 과정평가 및 결과평가 방법

평 가 방 법	평 가 유 형	
	과 정 평 가	결 과 평 가
A. 포트폴리오		
B. 문제해결 시나리오	✓	
C. 서술형시험		
D. 논술형시험		
E. 사례연구	✓	✓
F. 평가자 질문		
G. 평가자 체크리스트	✓	✓
H. 피평가자 체크리스트	✓	✓
I. 일지/저널		
J. 역할연기	✓	
K. 구두발표		
L. 작업장평가	✓	✓
M. 기타		

평가지 고려사항

- 수행준거에 제시되어 있는 내용을 성공적으로 수행할 수 있는지를 평가해야 한다.
- 평가자는 다음 사항을 평가해야 한다.
 - 시설 점검표에 따라 정확한 휘트니스 센터 내 시설물 및 운동기구 작동 상태 점검 능력
 - 청결 점검표에 따른 청결 상태 점검 능력
 - 운동 용품의 적절한 재고 파악 및 준비
 - 휘트니스 센터 시설별 안전수칙
 - 수영장 및 사우나의 수질관리 능력
 - 강습 프로그램의 기획 및 운영 능력

● 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	의사소통능력	문서이해능력, 문서작성능력, 경청능력, 의사표현능력, 기초외국어 능력
2	문제해결능력	사고력, 문제처리 능력
3	자원관리능력	시간자원관리능력, 예산자원관리능력, 물적자원관리능력
4	대인관계능력	팀웍능력, 리더십 능력, 갈등관리능력, 협상능력, 고객서비스능력
5	기술능력	기술이해능력, 기술선택능력, 기술적용능력
6	직업윤리	근로윤리, 공동체 윤리

● 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		부대시설관리
분류번호		1203020310_13v1
개발연도	현재	2013
	...	
	2차	2013
	최초(1차)	2013
버전번호		v1
개발자	현재	(사)한국호텔전문경영인협회
	...	
	2차	(사)한국호텔전문경영인협회
	최초(1차)	(사)한국호텔전문경영인협회
향후 보완 연도(예정)		2018

3. 관련자격 개선 의견(직무별 능력단위)

능 력 단 위	국 가 직 무 능 력 표 준 수 준	관 련 자 격	개 선 의 건
식음료 업장 관리	3	호텔서비스사	현 호텔서비스사 수준의 국가전문자격 신설 (가칭“호텔식음료관리사 2급”)
호텔 레스토랑 서비스	2	호텔서비스사	
호텔 음료 서비스	2	호텔서비스사 조주기능사 바리스타 소믈리에	
텔리 샵 관리	3	호텔서비스사	
식음료 직원 관리	5	호텔관리사	현 호텔 관리사 수준의 국가전문자격 신설 (가칭“호텔식음료관리사 1급”)
식음료 고객 관리	4	호텔관리사	
식음료 메뉴 기획	5	호텔관리사	
부대업장 손익관리	5	호텔관리사	
휘트니스 센터 회원관리	4	해당 없음	의견 없음
휘트니스 센터 운영	3	해당 없음	

I. 숙박서비스 분야 산업현장 검증

1 검증 사업체 현황(가나다순)

□ 01. 숙박기획·개발

번 호	사 업 체 명	부 서	성 명
1	강원랜드	관리실	유건일
2	골든스카이호텔&리조트	관측부	양인식
3	그랜드앰배서더 서울	재경부	오해근
4	노보텔 강남	인사부	박순영
5	노보텔 독산	인사부	서문현승
6	대구크리스탈	본부	이정우
7	더블류(W)호텔	재경부	임재창
8	더호텔영종	경영기획실	김용선
9	동대문JW메리어트	관리부	김석주
10	동서울호텔	객실부	안상욱
11	롯데호텔	객실부	김자량
12	르네상스 호텔	객실부	김종호
13	리즈칼튼	경영지원실	전용신
14	머큐어앰배서더	관측부	김혜진
15	메이필드	관측부	한상민
16	밀레니엄 힐튼	관측부	김경자
17	송도브릿지호텔	관측팀	이인형

번 호	사 업 체 명	부 서	성 명
18	쉐라톤 워커힐	객실부	황은미
19	오크우드	판촉부	강혁진
20	웨스틴 조선	마케팅	김선희
21	이비스 명동	객실부	이금주
22	이비스 서울	인사부	이성수
23	이비스 수원	인사부	김인동
24	이비스 인사동	인사부	이찬희
25	임페리어펠리스	판촉부	김영곤
26	임페리얼 부티크	판촉부	박영훈
27	펜타즈 호텔	객실팀	이영하
28	프라자호텔	CS	이장근
29	한강호텔	객실영업부	박대업
30	현대레지던스	경영기획실	김용남

□ 02. 객실관리

번 호	사 업 체 명	부 서	성 명
1	그랜드 앰버서더	객실부	전창우
2	그랜드 하얏트 서울	프론트데스크	이성광
3	그랜드 힐튼 서울	객실부	정성운
4	대명리조트 델피노	객실부	정정섭
5	라마다 서울 강남호텔	객실관리	김찬숙
6	라마다 호텔 & 스위트	객실관리	최성재
7	렉싱턴 호텔	객실관리	최옥순
8	롯데 호텔 서울	객실관리	하호일
9	리츠 칼튼 서울	객실관리	정봉규
10	머큐어 앰버서더	객실부	김두희
11	메트로 호텔	프론트	송광연
12	밀레니엄 서울 힐튼	객실부	이순택
13	베스트 웨스턴 강남	기획팀	조성민
14	삼정호텔	객실부	민정범
15	서울 가든 호텔	프론트	이재진
16	서울 프린스 호텔	객실관측	오재환
17	세종호텔	객실관측	최병준
18	센터 마크 호텔	프론트	조명현
19	쉐라톤 디큐브	객실부	윤희선
20	쉐라톤 위커힐 호텔	프론트	김창식
21	스카이 파크 호텔	객실부	정동현
22	아벤트리 호텔	프론트	유은상
23	이비스 앰버서더 명동	객실부	최혜미
24	임피리얼 팰리스	프론트	서승훈

번 호	사 업 체 명	부 서	성 명
25	코리아나 호텔	객실부	이상빈
26	코트야드 메리엇	객실부서	유은선
27	콘래드 서울 호텔	객실부	손정화
28	퍼시픽 호텔	프론트	강창식
29	하얏트 리젠시 인천	프론트	이휘영
30	호텔 리베라	기획관리	김철원
31	JW 메리엇 호텔	객실관리	김애경
32	W 서울 호텔	객실부	설정화

□ 03. 부대시설관리

번 호	사 업 체 명	부 서	성 명
1	곤지암 리조트	객실부	정효근
2	그랜드 하얏트 서울	인사부	김설범
3	그랜드 힐튼	식음료부	이화용
4	노보텔 엠베서더 독산	식음료부	조동명
5	더 플라자 호텔	식음료부	엄상섭
6	라마다 동탄	식음료부	전미옥
7	라마다 서울	식음료부	이정민
8	렉싱턴 호텔	식음료부	정영랑
9	리츠칼튼 서울	식음료부	최병철
10	머큐어 엠베서더	식음료부	박가희
11	메이필드 호텔	식음료부	서혜림
12	밀레니엄 힐튼	식음료부	최희진
13	반얀트리 클럽 앤 스파	식음료부	문정남
14	베스트웨스턴 프리미어 구로	식음료부	이유진
15	서울 가든호텔	식음료부	송일천
16	선샤인 호텔	식음료부	최희종
17	쉐라톤 인천	부총지배인	박현수
18	쉐라톤 서울 디큐브 시티	식음료부	조미진
19	이비스 엠베서더 명동	식음료부	이금주
20	이비스 엠베서더 부산시티센터	식음료부	송성진
21	이비스 엠베서더 서울 강남	식음료부	강재연
22	콘래드 힐튼	오퍼레이션즈팀	궁선희

번 호	사 업 체 명	부 서	성 명
23	파크 하얏트 서울	식음료부	최은정
24	하얏트 리젠시 인천	식음료부	신금호
25	하이원 리조트	감사실	이순철
26	호텔 롯데 서울	식음료부	최윤희
27	호텔 신라	인사부	권현규
28	호텔 캐피탈	식음료부	이경표
29	JW Marriott Hotel	식음료부	정화봉
30	Value Hotel Worldwide High End	식음료부	김은혜

□ 04. 연회관리

번 호	사 업 체 명	부 서	성 명
1	W 서울 위커힐 호텔	CS 경영	허광무
2	강원랜드	연회	이동재
3	노보텔 앰버서더 호텔	식음료	박철규
4	라마다 송도 호텔	연회	박혜지
5	롯데 호텔	식음료	설경진
6	르네상스 서울 호텔	관측	김영수
7	리베라 호텔	식음료	김형욱
8	리조트 리츠	관측	김성현
9	메이필드 호텔	경영지원	한승용
10	밀레니엄 서울 힐튼	식음료	정동주
11	백암 호텔	경영관리	김용남
12	서울 팔레스 호텔	연회	허광철
13	송도 파크 호텔	경영관리	조학영
14	쉐라톤 그랜드 위커힐	객실	김민영
15	쉐라톤 인천 호텔	연회	서광민
16	신신 호텔	프론트	강기훈
17	아스토리아 호텔	식음료	김현숙
18	오크우드 프리미어 코엑스 센터	식음료	김평빈
19	인터컨티넨탈 서울 코엑스	식음료	김기춘
20	임페리얼 팰리스 서울	연회	김영현
21	조선 호텔	연회	조소현
22	코리아나 호텔	프론트	장용석
23	코지 호텔	프론트	이근묵
24	파르나스 호텔(주)	객실	박종혁

번 호	사 업 체 명	부 서	성 명
25	파크 하얏트 서울	식음료	신원성
26	한화 플라자 호텔	호텔부문관리	김영철
27	한화 호텔 앤 리조트	판촉	서성원
28	현대 호텔	판촉	박정수
29	호텔 리즈 칼튼 서울	식음료	김택래
30	호텔 신라	식음료	최정원

□ 05. 접객서비스

번 호	사 업 체 명	부 서	성 명
1	경남관광호텔	관리부	김호성
2	그랜드 앰배서더	객실부	임기택
3	그랜드 인터컨티넨탈 서울 파르나스 호텔	관리부	강희성
4	그랜드 하얏트 서울	컨시어지	이현민
5	노보텔 앰버서더 강남	GRO	방지선
6	노보텔 앰버서더 독산	고객서비스센터	정재은
7	더 플라자 호텔	고객서비스	정혜웅
8	라마다 광주 호텔	객실부	강명진
9	라마다 서울 호텔	객실부	조광희
10	롯데호텔 서울	객실부	김경수
11	리버사이드 호텔	비즈니스 센터	김다래
12	리츠 칼튼 서울	도어 데스크	박동
13	메이필드 호텔	벨 데스크	송성훈
14	밀레니엄 힐튼	귀빈층 라운지	최윤영
15	반얀트리 클럽 앤 스파 서울	고객서비스센터	임경숙
16	센터마크 호텔	GRO	강나연
17	쉐라톤 그랜드 워커힐	고객서비스센터	이은경
18	쉐라톤 서울 디큐브시티 호텔	객실부	정왕욱
19	쉐라톤 인천 호텔	당직	이효성
20	써튼 호텔	고객서비스센터	박선영
21	엠블호텔 킨텍스	객실부	방혜은
22	이비스 앰배서더 명동	고객서비스센터	이정윤

번 호	사 업 체 명	부 서	성 명
23	이비스 앰배서더 인사동	관리부	이찬희
24	임페리얼 팰리스 호텔	객실부	이인정
25	코리아나 호텔	컨시어지	임지원
26	파크 하얏트 서울	객실부	최은정
27	호텔 캐피탈	당직	이상철
28	(주)호텔신라	GRO	이재열
29	JW 메리엇 서울 호텔	컨시어지	이승욱
30	W 서울 워커히 호텔	객실부	김태용

2 검증 결과

□ 01. 숙박기획·개발

구 분	세 부 내 용	업체수	평 균 점 수	평 가 과
1. 직무구조	1.1 능력단위 구성	30	4.73	적절
2. 직무 및 능력단위	2.1 직무정의	30	4.80	적절
	2.2 능력단위 정의	30	4.40	적절
	2.3 능력단위	30	4.40	적절
3. 능력단위요소	3.1 능력단위요소	30	4.43	적절
	3.2 수행준거	30	4.63	적절
	3.3 지식	30	4.47	적절
	3.4 기술	30	4.53	적절
	3.5 태도	30	4.50	적절
4. 직업기초능력	4.1 직업기초능력	30	4.60	적절
5. 적용범위 및 작업 상황	5.1 고려사항	30	4.20	적절
	5.2 자료·관련서류	30	4.37	적절
	5.3 장비·도구	30	4.50	적절
6. 평가지침	6.1 평가방법	30	4.70	적절
	6.2 평가시 고려사항	30	4.70	적절
7. 능력단위 및 능력 단위요소 수준 평정	7.1 능력단위 수준 평정	30	4.50	적절
	7.2 능력단위요소 수준 평정	30	4.60	적절
8. 관련자격 개선 의견	8.1 자격과 표준 비교안	30	4.47	적절
	8.2 자격 개선의견	30	4.30	적절

□ 02. 객실관리

구 분	세 부 내 용	업체수	평 균 점 수	평 가 과
1. 직무구조	1.1 능력단위 구성	32	4.56	적절
2. 직무 및 능력단위	2.1 직무정의	32	4.53	적절
	2.2 능력단위 정의	32	4.66	적절
	2.3 능력단위	32	4.56	적절
3. 능력단위요소	3.1 능력단위요소	32	4.66	적절
	3.2 수행준거	32	4.56	적절
	3.3 지식	32	4.50	적절
	3.4 기술	32	4.63	적절
	3.5 태도	32	4.69	적절
4. 직업기초능력	4.1 직업기초능력	32	4.53	적절
5. 적용범위 및 작업 상황	5.1 고려사항	32	4.56	적절
	5.2 자료·관련서류	32	4.47	적절
	5.3 장비·도구	32	4.47	적절
6. 평가지침	6.1 평가방법	32	4.69	적절
	6.2 평가 시 고려사항	32	4.59	적절
7. 능력단위 및 능력 단위요소 수준 평정	7.1 능력단위 수준 평정	32	4.59	적절
	7.2 능력단위요소 수준 평정	32	4.66	적절
8. 관련자격 개선 의견	8.1 자격과 표준 비교안	32	4.56	적절
	8.2 자격 개선의견	32	4.50	적절

□ 03. 부대시설관리

구 분	세 부 내 용	업체수	평 균 점 수	평 가 과
1. 직무구조	1.1 능력단위 구성	30	4.20	적절
2. 직무 및 능력단위	2.1 직무정의	30	4.37	적절
	2.2 능력단위 정의	30	4.27	적절
	2.3 능력단위	30	4.20	적절
3. 능력단위요소	3.1 능력단위요소	30	4.13	적절
	3.2 수행준거	30	4.10	적절
	3.3 지식	30	4.43	적절
	3.4 기술	30	4.13	적절
	3.5 태도	30	4.13	적절
4. 직업기초능력	4.1 직업기초능력	30	4.18	적절
5. 적용범위 및 작업 상황	5.1 고려사항	30	4.15	적절
	5.2 자료·관련서류	30	4.13	적절
	5.3 장비·도구	30	4.07	적절
6. 평가지침	6.1 평가방법	30	4.17	적절
	6.2 평가시 고려사항	30	4.17	적절
7. 능력단위 및 능력 단위요소 수준 평정	7.1 능력단위 수준 평정	30	4.22	적절
	7.2 능력단위요소 수준 평정	30	4.22	적절
8. 관련자격 개선 의견	8.1 자격과 표준 비교안	30	4.23	적절
	8.2 자격 개선의견	30	4.17	적절

□ 04. 연회관리

구 분	세 부 내 용	업체수	평 균 점 수	평 가 과
1. 직무구조	1.1 능력단위 구성	30	4.83	적절
2. 직무 및 능력단위	2.1 직무정의	30	4.57	적절
	2.2 능력단위 정의	30	4.40	적절
	2.3 능력단위	30	4.43	적절
3. 능력단위요소	3.1 능력단위요소	30	4.53	적절
	3.2 수행준거	30	4.47	적절
	3.3 지식	30	4.57	적절
	3.4 기술	30	4.47	적절
	3.5 태도	30	4.53	적절
4. 직업기초능력	4.1 직업기초능력	30	4.67	적절
5. 적용범위 및 작업 상황	5.1 고려사항	30	4.40	적절
	5.2 자료·관련서류	30	4.33	적절
	5.3 장비·도구	30	4.57	적절
6. 평가지침	6.1 평가방법	30	4.53	적절
	6.2 평가시 고려사항	30	4.53	적절
7. 능력단위 및 능력 단위요소 수준 평정	7.1 능력단위 수준 평정	30	4.30	적절
	7.2 능력단위요소 수준 평정	30	4.37	적절
8. 관련자격 개선 의견	8.1 자격과 표준 비교안	30	4.57	적절
	8.2 자격 개선의견	30	4.57	적절

□ 05. 접객서비스

구 분	세 부 내 용	업체수	평 균 점 수	평 가 과
1. 직무구조	1.1 능력단위 구성	30	4.53	적절
2. 직무 및 능력단위	2.1 직무정의	30	4.47	적절
	2.2 능력단위 정의	30	4.43	적절
	2.3 능력단위	30	4.43	적절
3. 능력단위요소	3.1 능력단위요소	30	4.53	적절
	3.2 수행준거	30	4.27	적절
	3.3 지식	30	4.33	적절
	3.4 기술	30	4.33	적절
	3.5 태도	30	4.23	적절
4. 직업기초능력	4.1 직업기초능력	30	4.27	적절
5. 적용범위 및 작업 상황	5.1 고려사항	30	4.40	적절
	5.2 자료·관련서류	30	4.10	적절
	5.3 장비·도구	30	4.37	적절
6. 평가지침	6.1 평가방법	30	4.23	적절
	6.2 평가시 고려사항	30	4.33	적절
7. 능력단위 및 능력 단위요소 수준 평정	7.1 능력단위 수준 평정	30	4.10	적절
	7.2 능력단위요소 수준 평정	30	4.23	적절
8. 관련자격 개선 의견	8.1 자격과 표준 비교안	30	4.33	적절
	8.2 자격 개선의견	30	4.27	적절

Ⅱ. 숙박서비스 분야 표준 개발 참여 전문가 명단

1 국가직무능력표준 참여전문가 현황

□ 01. 숙박기획·개발

구 분		소 속	직 위	성 명	연 락 처
WG심의위원		메이필드 호텔	사장	장도현	
		로얄관광호텔	총지배인	김동주	
		(주)DSC	대표	이명희	
		베니키아 송도 브릿지	총지배인	이현구	
		화방관광	이사	이형근	
		한림성심대학교	부총장	조영택	
		강릉폴리텍대학	교수	김선일	
		남서울대학교	교수	임상현	
		한국직업능력개발원	연구위원	김수원	
정부부처		문화체육관광부	주무관	이홍재	
개발진	산업계	리오관광호텔	총지배인	김경식	
		위터트리 국학문화회관	총지배인	김용성	
		엠베서더 호텔그룹	차장	오탈균	
		동서울 호텔	총지배인	이대성	
		이비스엠베서더서울	총지배인	조민숙	
		롯데호텔	팀장	조윤성	
		쉐라톤 그랜드 위커힐	팀장	주계영	
	교육 훈련	국제대학교	교수	김광우	
		대림대학교	교수	서정원	
		한양사이버대학교	교수	전혜진	
	자격	(사)한국호텔전문경영인협회	고문	나승열	
개발용역 수행기관	(사)한국호텔전문경영인협회	총괄책임자	안옥모		
		연구원	박경연		
		연구원	박미선		
		연구원	서현		
		연구원	이순구		
		연구원	최형인		

※ WG(Working Group) : 협업형 개발체계를 구축하여 모든 직종을 대상으로 NCS를 개발하기 위하여 관련 전문가, 부처별 추천 전문가, 교육훈련전문가, 자격전문가로 구성된 국가직무능력표준 분야별 개발 인력풀

※ WG(Working Group)심의위원회 : WG인력풀 중 산업현장, 교육훈련, 자격전문가로 구성되며, NCS개발과 관련한 주요결정 심의, 표준안 사전심의 등 개발과정 전반에 걸친 질 관리를 담당하는 위원회

□ 02. 객실관리

구 분		소 속	직 위	성 명	연 락 처
WG심의회		메이필드 호텔	사장	장도현	
		로얄관광호텔	총지배인	김동주	
		(주)DSC	대표	이명희	
		베니키아 송도 브릿지	총지배인	이현구	
		화방관광	이사	이형근	
		한림성심대학교	부총장	조영택	
		강릉폴리텍대학	교수	김선일	
		남서울대학교	교수	임상현	
		한국직업능력개발원	연구위원	김수원	
정부부처		문화체육관광부	주무관	이홍재	
개발진	산업계	그랜드 힐튼	객실팀장	봉미희	
		밀레니엄 힐튼	팀장	손미혜	
		롯데호텔 서울	과장	이상훈	
		라마다 서울	총지배인	이창선	
		콘래드 힐튼	사원	정주리	
		그랜드 하얏트	주임	지윤호	
		쉐라톤 그랜드 워커힐	지배인	최창원	
	교육 훈련	전주대학교	교수	심영국	
		신흥대학교	교수	황순애	
		경기대학교	교수	한경희	
	자격	라미드 그룹	사장	최영수	
개발용역 수행기관		(사)한국호텔전문경영인협회	총괄책임자	안옥모	
			연구원	박경연	
			연구원	박미선	
			연구원	서현	
			연구원	이순구	
			연구원	최형인	

□ 03. 부대시설관리

구 분		소 속	직 위	성 명	연 락 처
WG심의위원		메이필드 호텔	사장	장도현	
		로얄관광호텔	총지배인	김동주	
		(주)DSC	대표	이명희	
		베니키아 송도 브릿지	총지배인	이현구	
		화방관광	이사	이형근	
		한림성심대학교	부총장	조영택	
		강릉폴리텍대학	교수	김선일	
		남서울대학교	교수	임상현	
		한국직업능력개발원	연구위원	김수원	
정부부처		문화체육관광부	주무관	이홍재	
개발진	산업계	라마다 동탄	대표이사	권성철	
		Value Hotel Worldwide	부장	김두환	
		리츠칼튼 호텔	차장	박진두	
		메이필드 호텔	차장	이상호	
		베스트웨스턴 구로	총지배인	이상훈	
		AK 인터내셔널	이사	이정일	
		리츠칼튼 호텔	계장	장인혜	
	교육 훈련	대일관광고등학교	교사	김우선	
		한라대학교	교수	배준호	
		서정대학교	교수	홍영택	
	자격	노보텔엠베서더 독산	총지배인	정수영	
개발용역 수행기관		(사)한국호텔전문경영인협회	총괄책임자	안옥모	
			연구원	박경연	
			연구원	박미선	
			연구원	서현	
			연구원	이순구	
			연구원	최형인	

□ 04. 연회관리

구 분		소 속	직 위	성 명	연 락 처
WG심의위원		메이필드 호텔	사장	장도현	
		로얄관광호텔	총지배인	김동주	
		(주)DSC	대표	이명희	
		베니키아 송도 브릿지	총지배인	이현구	
		화방관광	이사	이형근	
		한림성심대학교	부총장	조영택	
		강릉폴리텍대학	교수	김선일	
		남서울대학교	교수	임상헌	
		한국직업능력개발원	연구위원	김수원	
정부부처		문화체육관광부	주무관	이홍재	
개발진	산업계	밀레니엄 힐튼	판촉부장	권영욱	
		리츠칼튼 호텔	팀장	김호준	
		노보텔 엠베서더 독산	대리	박광석	
		SJ 와인셀러	대표이사	박성주	
		리츠칼튼 호텔	지배인	안준환	
		쉐라톤 그랜드 워커힐	판매 지배인	이지은	
		JW 메리어트 호텔	주임	이정택	
	교육 훈련	신안산대학교	교수	구태희	
		동양미래대학교	교수	김용순	
		청운대학교	교수	안성근	
	자격	메이필드 호텔 전문학교	부학장	강규선	
개발용역 수행기관		(사)한국호텔전문경영인협회	총괄책임자	안옥모	
			연구원	박경연	
			연구원	박미선	
			연구원	서현	
			연구원	이순구	
			연구원	최형인	

□ 05. 접객서비스

구 분		소 속	직 위	성 명	연 락 처
WG심의위원		메이필드 호텔	사장	장도현	
		로얄관광호텔	총지배인	김동주	
		(주)DSC	대표	이명희	
		베니키아 송도 브릿지	총지배인	이현구	
		화방관광	이사	이형근	
		한림성심대학교	부총장	조영택	
		강릉폴리텍대학	교수	김선일	
		남서울대학교	교수	임상헌	
		한국직업능력개발원	연구위원	김수원	
정부부처		문화체육관광부	주무관	이홍재	
개발진	산업계	그랜드 앰배서더 서울	부장	김수진	
		(전)역삼아르누보호텔	총지배인	김철환	
		JW 메리어트호텔 서울	과장	박현숙	
		노보텔 앰배서더 독산	대리	유수연	
		밀레니엄 서울 힐튼	대리	임동영	
		호텔신라	주임	임재연	
		밀레니엄 서울 힐튼	대리	최원익	
	교육 훈련	세경대학교	교수	우성근	
		신구대학교	교수	정미란	
		인덕대학교	교수	정용해	
	자격	한국관광서비스평가원	원장	김진수	
개발용역 수행기관		(사)한국호텔전문경영인협회	총괄책임자	안옥모	
			연구원	박경연	
			연구원	박미선	
			연구원	서현	
			연구원	이순구	
			연구원	최형인	

2 활용패키지 개발 참여전문가 현황

□ 01. 숙박기획·개발

구 분		소 속	직 위	성 명	연 락 처
WG심의위원		메이필드 호텔	사장	장도현	
		로얄관광호텔	총지배인	김동주	
		(주)DSC	대표	이명희	
		베니키아 송도 브릿지	총지배인	이현구	
		화방관광	이사	이형근	
		한림성심대학교	부총장	조영택	
		강릉폴리텍대학	교수	김선일	
		남서울대학교	교수	임상헌	
		한국직업능력개발원	연구위원	김수원	
정부부처		문화체육관광부	주무관	이홍재	
개발진	산업계	리오관광호텔	총지배인	김경식	
		위터트리 국학문화회관	총지배인	김용성	
		엠베서더 호텔그룹	차장	오탈균	
		동서울 호텔	총지배인	이대성	
		이비스엠베서더서울	총지배인	조민숙	
		롯데호텔	팀장	조윤성	
		쉐라톤 그랜드 워커힐	팀장	주계영	
	교육 훈련	국제대학교	교수	김광우	
		대림대학교	교수	서정원	
		한양사이버대학교	교수	전혜진	
	자격	(사)한국호텔전문경영인협회	고문	나승열	
개발용역 수행기관		(사)한국호텔전문경영인협회	총괄책임자	안옥모	
			연구원	박경연	
			연구원	박미선	
			연구원	서현	
			연구원	이순구	
			연구원	최형인	

□ 02. 객실관리

구 분		소 속	직 위	성 명	연 락 처
WG심의회원		메이필드 호텔	사장	장도현	
		로얄관광호텔	총지배인	김동주	
		(주)DSC	대표	이명희	
		베니키아 송도 브릿지	총지배인	이현구	
		화방관광	이사	이형근	
		한림성심대학교	부총장	조영택	
		강릉폴리텍대학	교수	김선일	
		남서울대학교	교수	임상헌	
		한국직업능력개발원	연구위원	김수원	
정부부처		문화체육관광부	주무관	이홍재	
개발진	산업계	그랜드 힐튼	객실팀장	봉미희	
		밀레니엄 힐튼	팀장	손미혜	
		롯데호텔 서울	과장	이상훈	
		라마다 서울	총지배인	이창선	
		콘래드 힐튼	사원	정주리	
		그랜드 하얏트	주임	지윤호	
		쉐라톤 그랜드 워커힐	지배인	최창원	
	교육 훈련	전주대학교	교수	심영국	
		신흥대학교	교수	황순애	
		경기대학교	교수	한경희	
	자격	라미드 그룹	사장	최영수	
개발용역 수행기관		(사)한국호텔전문경영인협회	총괄책임자	안옥모	
			연구원	박경연	
			연구원	박미선	
			연구원	서현	
			연구원	이순구	
			연구원	최형인	

□ 03. 부대시설관리

구 분		소 속	직 위	성 명	연 락 처
WG심의위원		메이필드 호텔	사장	장도현	
		로얄관광호텔	총지배인	김동주	
		(주)DSC	대표	이명희	
		베니키아 송도 브릿지	총지배인	이현구	
		화방관광	이사	이형근	
		한림성심대학교	부총장	조영택	
		강릉폴리텍대학	교수	김선일	
		남서울대학교	교수	임상현	
		한국직업능력개발원	연구위원	김수원	
정부부처		문화체육관광부	주무관	이홍재	
개발진	산업계	라마다 동탄	대표이사	권성철	
		Value Hotel Worldwide	부장	김두환	
		리츠칼튼 호텔	차장	박진두	
		메이필드 호텔	차장	이상호	
		베스트웨스턴 구로	총지배인	이상훈	
		AK 인터내셔널	이사	이정일	
		리츠칼튼 호텔	계장	장인혜	
	교육 훈련	대일관광고등학교	교사	김우선	
		한라대학교	교수	배준호	
		서정대학교	교수	홍영택	
	자격	노보텔엠베서더 독산	총지배인	정수영	
개발용역 수행기관		(사)한국호텔전문경영인협회	총괄책임자	안옥모	
			연구원	박경연	
			연구원	박미선	
			연구원	서현	
			연구원	이순구	
			연구원	최형인	

□ 04. 연회관리

구 분		소 속	직 위	성 명	연 락 처
WG심의위원		메이필드 호텔	사장	장도현	
		로얄관광호텔	총지배인	김동주	
		(주)DSC	대표	이명희	
		베니키아 송도 브릿지	총지배인	이현구	
		화방관광	이사	이형근	
		한림성심대학교	부총장	조영택	
		강릉폴리텍대학	교수	김선일	
		남서울대학교	교수	임상현	
		한국직업능력개발원	연구위원	김수원	
정부부처		문화체육관광부	주무관	이홍재	
개발진	산업계	밀레니엄 힐튼	관측부장	권영욱	
		리츠칼튼 호텔	팀장	김호준	
		노보텔 엠베서더 독산	대리	박광석	
		SJ 와인셀러	대표이사	박성주	
		리츠칼튼 호텔	지배인	안준환	
		쉐라톤 그랜드 워커힐	판매 지배인	이지은	
		JW 메리어트 호텔	주임	이정택	
	교육 훈련	신안산대학교	교수	구태희	
		동양미래대학교	교수	김용순	
		청운대학교	교수	안성근	
	자격	메이필드 호텔 전문학교	부학장	강규선	
개발용역 수행기관		(사)한국호텔전문경영인협회	총괄책임자	안옥모	
			연구원	박경연	
			연구원	박미선	
			연구원	서현	
			연구원	이순구	
			연구원	최형인	

□ 05. 접객서비스

구 분		소 속	직 위	성 명	연 락 처
WG심의위원		메이필드 호텔	사장	장도현	
		로얄관광호텔	총지배인	김동주	
		(주)DSC	대표	이명희	
		베니키아 송도 브릿지	총지배인	이현구	
		화방관광	이사	이형근	
		한림성심대학교	부총장	조영택	
		강릉폴리텍대학	교수	김선일	
		남서울대학교	교수	임상헌	
		한국직업능력개발원	연구위원	김수원	
정부부처		문화체육관광부	주무관	이홍재	
개발진	산업계	그랜드 앰배서더 서울	부장	김수진	
		(진)역삼아르누보호텔	총지배인	김철환	
		JW 메리어트호텔 서울	과장	박현숙	
		노보텔 앰배서더 독산	대리	유수연	
		밀레니엄 서울 힐튼	대리	임동영	
		호텔신라	주임	임재연	
		밀레니엄 서울 힐튼	대리	최원익	
	교육 훈련	세경대학교	교수	우성근	
		신구대학교	교수	정미란	
		인덕대학교	교수	정용해	
	자격	한국관광서비스평가원	원장	김진수	
개발용역 수행기관		(사)한국호텔전문경영인협회	총괄책임자	안옥모	
			연구원	박경연	
			연구원	박미선	
			연구원	서현	
			연구원	이순구	
			연구원	최형인	

1 평생경력개발 경로

1 개발목적

- 산업현장의 근로자를 경력개발, 채용·승진 등 인사관리를 위하여 국가직무능력표준에 따라 경력개발경로 콘텐츠* 개발

* 국가직무능력표준 개발시 평생경력개발경로 모형, 직무기술서, 채용·배치·승진 체크리스트, 자가진단 도구 개발

2 활용대상

활용콘텐츠 개발	활용대상
평생경력개발경로 모형	사업체, 근로자
직무기술서	사업체
채용·배치·승진 체크리스트	사업체
자가진단도구	근로자

3 활용방법

- 평생경력개발 콘텐츠의 내용과 사업체의 경력개발경로, 직무기술서 등을 비교·분석
- 평생경력개발 콘텐츠를 그대로 활용하거나 변형하여 활용
 - 콘텐츠의 내용이 사업체의 경력개발경로 등이 유사한 경우에는 개발된 콘텐츠를 그대로 활용
 - 콘텐츠의 내용이 사업체와 일부 상이한 경우에는 사업체의 특성에 맞게 콘텐츠의 내용을 변경하여 활용

4 기대효과



1-1. 능력단위 구조도

6	-호텔 기획전략 -호텔 프로젝트				
5	-호텔 인적자원관리 -호텔 교육 -호텔 관리회계 -호텔 마케팅 -호텔 홍보	-객실 매출관리	-당직	-부대업장 손익 관리 -식음료 메뉴 기획 -식음료 직원 관리	
4	-호텔 총무 -호텔 영업회계 -호텔 구매 -호텔 판촉	-객실 수납 -객실 일일 마감 -재실고객관리 -하우스키핑 관리	-GRO	-식음료 고객 관리 -휘트니스 센터 회원 관리	-연회 관측 -연회 행사 외부업체 관리
3		-체크인 -체크아웃 -객실 예약접수 -하우스키핑 정비	-컨시어지 -귀빈층 라운지 -비즈니스센터 -고객서비스센터	-식음료 업장 관리 -텔리숍 관리 -휘트니스 센터 운영	- 연회 예약 상담 - 연회 기획 - 연회 행사 준비 - 웨딩 - 출장 연회 - 연회 행사 정산 - 연회 행사 사후 관리
2		-호텔 세탁물관리	-발렛 -도어 데스크 -벨 데스크	-호텔 레스토랑 서비스 -호텔 음료 서비스	- 연회 행사 진행
직능수준 직능유형	숙박기획 · 개발	객실관리	접객서비스	부대시설관리	연회관리

1-2. 평생경력개발 체계도



1-3. 평생경력개발경로



2.1. 직무기술서 개요

○ 개념 : 직무기술서는 해당 직무의 목적과 업무의 범위, 주요 책임, 요구받는 역할, 직무 수행 요건 등 직위에 관한 정보를 제시한 문서를 의미

○ 구성요소

- 직무, 능력단위분류번호, 능력단위, 직무목적, 직무 책임 및 역할, 직무수행요건으로 구성
- 추가 정보 제공을 위해 개발 날짜, 개발 기관을 추가 제시

구 성 요 소	세 부 내 용
능력단위분류번호	전체 직무 구조 관리를 위한 직무 고유의 코드번호
능력단위	수행하고자 하는 능력단위의 명칭
직무목적	직무를 수행함으로써 이루고자 하는 직무의 목적
개발날짜	개발된 년, 월, 일
개발기관	직무기술서를 개발한 기관
직무 책임 및 역할	직무에 대한 책임 및 역할 영역 분류 및 상세 내용
직무수행요건	- 직무를 수행하기 위하여 개인이 일반적으로 갖추어야 할 사항 - 학력, 자격증, 지식 및 스킬, 사전 직무경험, 직무숙련기간 등

□ 직무 기본 정보

직 무	부대시설관리	능력단위분류번호	1203020301_13v1
		능 력 단 위	식음료 업장 관리
직무 목적	원활한 식음료 서비스를 제공하기 위해 시설물 점검, 업장 정리정돈, 위생 점검, 운영자금 관리, 예약 현황 파악, 식음료 이용요금 계산, 영업 마감 등을 수행할 수 있다.		
개발 날짜	2013.12.06	개 발 기 관	(사) 한국호텔전문경영인협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책임 및 역할
시설물 점검하기	• 영업장 오픈 전에 호텔의 안전수칙에 따라 고객용 출입문, 직원용 출입문 등의 잠금 장치의 이상 여부를 확인한다. • 시설물 점검표에 따라 업장의 조명, BGM(음향), 전화, 제빙기, 커피머신, 냉장고, 환풍기, POS(판매 시점 관리 시스템) 등 시설물의 작동 상태 이상 여부를 확인한다. • 영업 시작 전 영업장 시설물 점검을 통해 시설물의 문제점을 발견하고 보고한다. • 시설물 점검표에 따라 화장실 및 영업장 부수 공간 등의 이상 여부를 조사한다. • 영업장 이벤트 행사 및 프로모션 행사 시 행사 기획서에 따라 장식 및 인테리어의 변경을 요청한다.
업장 정리정돈하기	• 업무 시작 시 로그 북을 통해 당일 업무를 인계받아 수행한다. • 영업장 배치도에 따라 영업장 실내와 영업장 주변의 정리정돈을 시행한다. • 영업장 배치도에 따라 테이블, 의자 등의 배치 상태가 정확한지 확인한다. • 청결 상태 점검표에 따라 영업장의 청소상태를 점검한다. • 영업장 배치도에 따라 다양한 비품의 위치를 파악하여 정리한다. • 청결 상태 점검표에 따라 메뉴의 청결 상태를 점검하고 확인한다.
위생 점검하기	• 부(副)식자재에 표시되어 있는 유통기한 표기에 따라 유효 기간을 확인하여 사용 및 폐기 여부를 결정한다. • 고객에게 위생적인 서비스를 제공하기 위해 식품위생법 제40조에 따라 건강진단을 받고, 건강진단수첩을 소지한다. • 회사의 위생 규정에 따라 개인의 위생 상태를 점검한다. • 회사의 용모 규정에 따라 개인의 용모 상태를 점검한다.
운영자금(House Fund) 관리하기	• 영업 시작 전 운영자금(House Fund)관리 규정에 따라 시재금 수령 장부를 기록하고 단위별로 적정한 거스름돈을 수령하여 준비한다. • 영업 시 운영자금(House Fund) 관리 규정에 따라 적절한 자금을 유지하고 관리한다. • 영업 종료 후 매출 마감 보고서에 따라 정확한 마감 시재금을 기록한다.
예약 현황 파악하기	• 고객에게 원활한 서비스를 제공하기 위해 영업개시 전에 예약 장부를 통해 당일 예약 인원, 예약 시간 등의 예약 상황을 파악한다. • 예약 장부 및 로그 북을 통해 예약고객의 특이사항과 요구 사항을 확인한다. • 예약 장부를 통해 영업 중 수용 가능 좌석을 예측한다.

주요업무	책임 및 역할
	- 예약 장부 및 로그 북을 통해 단골 고객과 VIP 고객의 예약을 미리 파악하고 그들의 취향을 고려하여 제공할 서비스를 미리 준비한다. - 예약 장부를 통해 모임의 특성 및 인원에 맞는 테이블과 좌석을 조정한다.
식음료 이용요금 계산하기	- POS 사용법에 따라 고객의 식음료 이용 내역을 확인하고 현금, 신용카드 등 결제 방법에 따라 정확히 계산하여 영수증을 제공한다. - 회사의 할인정책에 따라 고객에게 식음료 요금의 할인 혜택을 설명하고, 이용 요금 계산에 반영한다. - 수정 계산 시 고객 응대 절차에 따라 고객에게 수정된 계산서의 취소 및 승인 부분에 대해 정확히 설명한다. - POS 사용법에 따라 주문 오류로 인해 수정된 계산서를 발급한다. - 수정 계산서 처리 절차에 따라 수정 사유에 대해 정당한지 기록하고, 경리 부서에 이관한다.
영업 마감하기	- 영업 마감 시 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 전표를 정리하고 매출금액과 실제 정산금액이 일치하는지 여부를 확인한다. - 식음료 서비스 매뉴얼의 지정된 양식에 따라 매출 마감 보고서를 작성하고, 전표와 매출금을 경리부서에 이관 및 입금한다. - 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 당일 영업 및 전달 사항을 로그 북에 작성한다. - 예약 장부에 따라 익일营业을 위해 테이블의 위치 및 기물을 재배치한다. - 시설물 점검표에 따라 업장의 제반 시설물의 작동 종료 상태를 확인한다. - 호텔의 안전수칙에 따라 고객용 출입문, 직원용 출입문 등의 잠금 상태를 확인한다.

□ 직무수행 요건

구분	상세내용
학습경험	· 2년제 대학 이상 (전공: 호텔관광 관련 전공)
	· 관련 직무교육 과정 (분야: 호텔관광 관련 전공, 식음료 실무)
자격증	호텔서비스사
지식·기술	- 호텔의 안전수칙 - 시설물 점검절차 - 시설물 작동 상태 이상 시 보고절차 - 각종 기기의 작동법 - POS 사용법 - 업장 청결 상태 점검 항목 - 영업장 배치도 - 정확한 비품 위치 및 용도 - 부(副)식자재별 보관 특성 - 선입선출법 - 식품위생법(제40조) - 회사의 위생 규정

	• 회사의 용모 규정 • 부(副)식자재 및 소모품 수령 절차 • 운영자금(House Fund) 관리 규정 • 운영자금(House Fund) 수령 절차 • 매출 마감 보고서 • 업장 수용 인원 • 온라인 예약 시스템 활용법 • 모임 특성과 인원애 맞는 좌석 배치 • 식음료 서비스 매뉴얼 • 식음료 요금 계산 절차 • 호텔의 할인 정책 • 수정계산서의 개념 • 수정계산서 처리 절차 • 잠금장치의 사용기술 • POS 조작 기술 • 조명, 음향, 전화, 제빙기 등 각종 시설물 조작 기술 • 절차에 따른 정리정돈 기술 • 테이블, 의자 등을 정확하게 배치하는 기술 • 비품관리 능력 • 업장의 청결 상태 점검 능력 • 비품의 용도별 배치 기술 • 청결 상태 점검표(checklist) 작성 기술 • 부(副)식자재 품목별 상태 점검 능력 • 유해한 부(副)식자재를 구분할 수 있는 능력 • 정기적인 건강관리수첩의 관리 기술 • 기물, 리넨, 고객용 소모품 등의 적정 수량 파악 능력 • 적정 운영자금의 유지 및 관리 능력 • 시재금 보고서 작성 기술 • 예약 장부 해석 능력 • 예약의 특성을 파악하고 준비할 수 있는 능력 • 고객 유형별로 분석하는 능력 • 예약 상황별 좌석배치 기술 • 예약 상황별 테이블 배치 능력 • 로그 북 작성 기술 • 수정계산서의 취소 및 승인 처리 능력 • 수정계산서 사유 기록 및 정리 기술
사전직무경험	식음료 서버
직무숙련기간	2년

□ 직무 기본 정보

직 무	부대시설관리	능력단위분류번호	1203020302_13v1
		능 력 단 위	호텔 레스토랑 서비스
직무 목적	기물을 준비하여 테이블 세팅을 하고, 고객의 예약을 응대하고, 방문 고객을 영접하고, 메뉴를 추천하여 주문을 받고, 주문한 음식을 제공한 후 테이블을 재정리하고, 고객을 환송하는 등 호텔의 레스토랑에서 고객 서비스 업무를 수행할 수 있다.		
개발 날짜	2013.12.06	개 발 기 관	(사) 한국호텔전문경영인협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책임 및 역할
기물 준비하기	• 영업 시작 전에 기물 재고목록표(Inventory Sheet)에 따라 당일 영업에서 사용할 기물, 리넨, 고객용 소모품 등이 적정 수량인지 확인하고 준비한다. • 영업 시작 전에 로그 북에 따라 당일 영업에서 사용할 접시, 컵, 글라스, 포크, 나이프 등 필요한 기물의 청결 상태를 확인한다. • 기물 재고목록표에 따라 스테이션과 수납공간에 구비된 기물의 수량을 파악하고 청결 여부와 파손 여부를 확인한다. • 영업 시작 전에 예약 장부에 따라 당일 영업에서 사용할 사인 보드(sign board), 네임 태그(name tag) 등의 상태와 수량을 확인하고 준비한다. • 영업 시작 전에 물품 구매 신청서에 따라 당일 영업에서 사용할 부(副)식자재 및 소모품을 창고(Store)에서 수령하여 준비한다.
테이블 세팅하기	• 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 영업장의 특성에 맞는 테이블 세팅을 한다. • 예약 장부의 내용, 예약 시간 및 고객의 주문 사항을 고려하여 테이블 세팅을 조정한다. • 테이블 세팅 시 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 사용하고 있는 기물의 청결 여부를 항상 확인한다. • 예약 장부에 따라 고객의 편의를 위해 테이블 세팅에 사용되는 기물의 배치를 조정한다. • 이벤트 및 프로모션 행사 기획서에 따라 행사의 특성과 계절에 맞는 테이블 장식을 한다.
고객 예약 응대하기	• 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 전화, 인터넷, 영업 중 현장에서 방문 고객의 예약을 받아서 예약 장부에 기재한다. • 호텔의 전화 응대 지침서에 따라 고객의 예약 전화를 응대한다. • 예약 접수 시 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 성함, 연락처, 예약 인원, 예약 행사의 특징, 메뉴 및 주요 특이 사항 등을 예약 장부에 기록하고 확인한다. • 예약 고객의 방문 예정일 이전에 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 예약 고객에게 전화하여 예약 변동 사항이 없는지 여부를 재확인한다. • 필요한 경우에는 업장의 예약금 관리 규정에 따라 고객에게 예약금을 요구한다.
고객 영접하기	• 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 영업장 입구에서 방문하는 고객에게 따뜻한 인사로 환영의 뜻을 표현한다.

주요업무	책임 및 역할
	• 고객을 최적의 테이블로 안내하기 위해 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 예약 여부를 확인하고 예약 장부의 고객 명단과 비교한다. • 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 지정된 테이블로 고객을 안내하고, 고객이 착석하기 전 의자의 청결 상태를 확인하여 착석을 보조한다. • 영업 현황과 예약 장부에 기재된 예약 상황을 고려하여 예약을 하지 않은 고객을 테이블로 안내한다. • 업장에 수용 가능한 테이블이 없을 시 고객에게 정중하게 양해를 구하고 대기자 명단에 기록한다.
메뉴 추천하기	• 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 착석을 확인한 후 즉시 고객에게 메뉴와 물을 제공한다. • 고객이 메뉴에 대한 추천을 요구할 시 업장의 상품 지식을 기반으로 하여 고객의 기호에 대한 문의를 할 수 있고 고객의 기호에 맞는 메뉴를 추천한다. • 업장의 상품지식을 기반으로 고객에게 추천한 음식과 음료의 특성을 설명한다. • 식음료에 대한 전문적인 지식을 기반으로 고객에게 음식과 어울리는 음료를 추천한다. • 업장 이벤트 기획서와 상품지식을 기반으로 진행 중인 프로모션 상품의 특징과 제공 내용을 설명한다.
메뉴 주문받기	• 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 주문 사항을 반복해서 확인하고 주문서에 약어로 기록한다. • 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 육류 주문 시 굽는 정도, 계란 익히는 정도, 드레싱 종류 등을 문의하여 고객 요구에 맞는 주문을 받는다. • 고객 주문 완료 시 고객 주문 사항을 재확인하고 음식 제공에 소요되는 시간을 고객에게 알려준다. • POS 사용법에 따라 주문 내용을 POS에 입력하고 그 내용을 확인한다. • 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 주문받은 메뉴를 주방에 요청한다.
음식 서빙하기	• 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 메뉴별 지정된 서비스 방법에 근거하여 고객에게 주문받은 음식을 제공한다. • 고객에게 최상의 상태로 음식을 제공하기 위해 메뉴의 특성에 따라 적절한 온도에 맞는 상태를 유지하여 신속하게 음식을 제공한다. • 음식 서빙 시 주문서를 통해 고객이 주문한 메뉴가 누락되었는지 여부를 재확인한다. • 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객이 식사를 하고 있는 동안 대기 자세로 고객을 주시하고, 고객의 요청에 맞는 즉각적인 서비스를 제공한다. • 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 음식 서빙 후 제공된 음식의 만족 여부를 고객에게 문의하고, 고객의 요구에 따른 추가 조치를 수행한다.
테이블 재정리하기	• 고객의 식사 도중 접시가 비었을 때 식음료 매뉴얼에 따라 기물 정리 여부를 문의하여 고객의 동의를 구한 후 사용이 완료된 기물 등을 정리한다. • 고객의 식사 완료 후 고객의 요청에 따라 신속하게 테이블을 정리한다. • 식사를 마친 고객을 환송한 후 다른 고객을 맞이할 준비를 위해 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 테이블을 다시 세팅(table resetting)한다. • 테이블 재정리 시 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 다른 고객을 고려하여 피해가 가지 않도록 신속하게 테이블 세팅을 한다.

주요업무	책임 및 역할
	식음료 서비스 매뉴얼에 따라 정리된 테이블의 청결 상태 및 테이블 세팅이 정확한지 여부를 확인한다.
고객 환송하기	- 고객의 식사 완료 후 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 이석(移席)을 도와드리고 유실물의 여부를 확인한다. - 고객의 계산 편의를 위해 업장 운영 방침에 따라 계산대로 안내하거나 테이블에서 요금을 지불할 수 있게 영업장의 요금지불절차를 안내한다. - 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객에게 감사드리고, 따뜻한 작별 인사를 한다. - 고객 환송 시 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 불편 사항 및 만족 여부를 확인한다.

□ 직무수행 요건

구분	상세내용
학습경험	관광관련 고등학교 이상
	관련 직무교육 과정
자격증	호텔 서비스사
지식·기술	- 업장에서 사용되고 있는 기물의 종류 - 기물의 용도와 사용법 - 사인보드(sign board), 네임택(name tag)의 용도 - 부(副)식자재 및 소모품 수령 절차 - 업장별 테이블 세팅 방법 - 메뉴별 테이블 세팅 방법 - 테이블 세팅에 사용되는 각종 기물의 종류 - 리넨류의 종류와 용도 - 식음료 서비스 매뉴얼 - 전화 응대 지침서 - 호텔 예약 시스템의 사용법 - 영업장의 상품 종류 및 요금제도 - 예약 접수 시 유의 사항 - 예약 장부 작성 방법 - 예약금 관리 규정 - 당일 예약 현황 - 대 고객 인사예절 - 업장 식음료 메뉴의 종류 및 요금제도 - 신메뉴 상품 및 프로모션 상품 지식 - 음식과 어울리는 음료에 대한 지식 - 메뉴별 재료, 조리법, 맛 등에 대한 상품 지식 - 고객의 선호도 분석 - 주문받는 자세, 위치, 주문 메뉴 확인 방법 - 주문서 작성 방법 - 주문시 사용되는 식음료 약어 - 메뉴별 적정 서비스 온도 - 서비스 기물 및 트레이 사용 요령

	• 고객 환송 절차 • 유실물 관리 규정 • 고객 만족도 확인 절차 • 기물, 리넨, 고객용 소모품 등의 적정 수량 파악 능력 • 기물을 적재적소에 배치할 수 있는 능력 • 기물 상태를 파악하는 능력 • 기물 관리 능력 • 순서와 규정에 따른 테이블 세팅 기술 • 테이블 크로스 사용에 대한 기술 • 냅킨 접는 기술 • 테이블 장식 기술 • 기물 분류 및 정리 기술 • 서비스 스테이션의 정리 및 활용 기술 • 절차에 따른 식자재 소모품 수령 기술 • 예약 시스템 사용 기술 • 예약 장부 작성 기술 • 고객과의 원활한 의사소통 능력 • 고객 영접 기술 • 예약 현황과 유틸 좌석의 파악 능력 • 올바른 대고객 인사 기술 • 원활한 좌석 배정 능력 • 좌석 안내 및 착석 보조 기술 • 고객 취향 파악 능력 • 메뉴 추천 시 테이블의 호스트 및 게스트 파악 능력 • 업셀링 기술 • 주문서 작성 기술 • 식음료 약어 사용 기술 • 주방과의 커뮤니케이션 능력 • 트레이(tray) 운반 기술 • 접시(plate) 운반 기술 • 식당 서비스 기물의 취급 기술 • 식음료 서빙 능력 • POS 사용 기술 • 고객 환송 기술 • 고객 불편 사항 처리 능력
사전직무경험	—
직무숙련기간	1년

□ 직무 기본 정보

직 무	부대시설관리	능력단위분류번호	1203020303_13v1
		능 력 단 위	호텔 음료 서비스
직무 목적	음료 준비, 음료 기물 및 부재료의 준비, 음료 제조 및 서빙, 음료 재고관리 등 고객에게 음료를 제조하여 서비스 할 수 있다.		
개발 날짜	2013.12.06	개 발 기 관	(사) 한국호텔전문경영인협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책임 및 역할
음료 준비하기	• 업장의 음료 재고목록표에 따라 적정재고량(Par Stock)을 파악하고, 필요한 음료의 수량을 정확히 확인한다. • 스토어(store)에서 음료 수령 시 업장에서 사용하는 음료의 종류와 상표 지식을 기반으로 수령 물품의 이상 여부를 확인하고 교환 및 반품을 요청한다. • 호텔의 안전수칙에 따라 수령 물품을 운반하고, 음료별 보관 기준에 따라 보관 온도에 맞는 적당한 장소에 저장한다. • 영업 중 원활한 음료 제조를 위해 영업장 배치도에 따라 수령한 음료를 정확한 위치에 미리 준비한다. • 영업 준비 시 음료 재고목록표에 따라 음료의 보관 상태를 점검하고 사용 중인 음료 상태의 이상 여부를 파악하여 처리한다.
음료 기물 준비하기	• 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 당일 영업에서 사용할 음료 서비스용 글라스, 컵 등과 음료 제조에 필요한 기물 등의 청결 상태와 파손 여부를 확인한다. • 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 당일 영업에서 사용할 기물, 리넨, 고객용 소모품 등이 적정 수량인지 확인하고 준비한다. • 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 음료 제조용 기물들을 사용하기 편리한 위치에 배치한다. • 기물 재고목록표에 따라 스테이션과 수납공간에 구비된 기물의 수량 및 청결 여부와 파손 여부를 확인한다.
부재료 준비하기	• 표준 레시피에 따라 음료 제조에 필요한 부재료의 종류와 수량을 파악하고 정확하게 준비한다. • 표준 레시피에 따라 칵테일 장식 및 음료 제조에 필요한 과일 등의 부재료를 적절하게 손질하여 준비한다. • 업장의 위생 기준에 따라 고객에게 최상의 상품을 제공하기 위해 부재료의 신선도와 상태를 확인하고 사용하기 편하게 배치한다. • 유통기한 표기법에 따라 덜어 쓰는 부재료를 적절한 용기에 보관하고 유통 기한을 표시한다. • 업장의 위생 기준에 따라 품목별 음료 제조에 첨가되는 부재료의 청결 상태 및 남아 있는 양을 파악하고 유통기한을 확인한다.
음료 제조하기	• 고객의 주문 품목을 확인하고 표준 레시피에 따라 음료 제조용 기물을 사용하여 음료 및 칵테일을 조주한다. • 커피머신의 사용법에 따라 고객 주문에 맞춰 커피를 추출한다.

주요업무	책임 및 역할
	- 표준 레시피에 따라 부재료를 사용하여 음료의 제조법 및 상황에 맞는 장식을 한다. - 고객의 음료 선호도와 취향에 대해 적절한 질문을 하고 이에 맞는 음료를 제조하여 제공한다. - 표준 레시피에 따라 주문 받은 음료를 적절한 온도의 글라스나 컵에 제공한다.
음료 서빙하기	- 고객에게 최상의 상태로 서비스하기 위해 음료의 특성에 따라 적절한 온도에 맞는 상태를 유지하여 신속하게 음료를 제공한다. - 와인 서비스 시 와인에 대한 지식을 기반으로 하여 서빙하는 와인에 대한 정보를 제공한다. - 와인 서비스 시 와인 라벨을 고객에게 확인시킨 후 고객 앞에서 와인을 오픈하고 이상 여부를 판별한다. - 와인 서비스 시 고객의 요청에 따라 시음을 권하고 고객의 특성에 따라 서빙 순서에 맞게 서비스 한다. - 음료 서빙 후 제공된 음료의 만족 여부를 고객에게 문의하고, 고객의 요구에 따른 추가 조치를 수행한다. - 업장의 킵 보틀 서비스(Keep Bottle Service) 규정에 따라 고객이 보관을 요청한 bottle(술병)을 관리하고 고객의 요청에 따라 제공한다.
음료재고 관리하기	- 당일 영업 마감 후 판매한 음료의 수량을 파악하여 그 결과를 영업보고서에 기록한다. - 당일 영업 마감 후 남은 음료의 수량을 파악하여 음료 재고목록표에 기재한다. - 음료 재고목록표의 분석을 통해 적정 수량의 음료 재고를 유지한다. - 영업 계획 수립 시 음료 재고목록표의 분석을 통해 다음날 영업에 필요한 음료의 수량을 파악하고 회사의 구매 절차에 따라 필요한 음료 구매를 요청한다. - 재고 확인 시 음료 재고목록표에 기재된 내용의 이상 여부를 확인하고 정확한 원인을 찾는다.

□ 직무수행 요건

구분	상세내용
학습경험	· 관광 관련 고등학교 이상 (전공: 호텔 관광 관련 전공)
	· 관련 직무교육 과정 (분야: 호텔 관광 관련 전공, 식음료 실무) · 각종 음료 관련 자격증 취득 과정
자격증	· 호텔 서비스사 · 조주기능사 · 바리스타(민간) · 소믈리에(민간)
지식·기술	- 음료의 종류와 상표 - 음료별 적정 보관 온도와 보관 방법 - 음료 수령 절차 - 영업에 필요한 적정 재고량(Par Stock) - 음료 재고목록표(Inventory Sheet) - 식음료 서비스 매뉴얼 - 음료 제조 및 서비스에 사용되는 기물의 종류

	• 기물 관리 수칙 • 기물 재고목록표 • 위생수칙 • 음료 제조를 위한 표준 레시피 • 부재료 품목별 유통 기한 표기법 • 부재료의 신선도 판별법 • 음료 메뉴에 사용되는 부재료의 종류와 손질 방법 • 부재료의 일평균 소모량과 적정 재고량 • 음료에 대한 기본적 지식 • 음료 제조를 위한 표준 레시피 • 음료별 사용되는 글라스의 종류 • 음료에 대한 고객의 선호도와 시장 트렌드 • 음료 서비스 기준 및 절차 • 와인 서비스 기준 및 절차 • 와인 이론 • 킵 보틀 서비스(Keep Bottle Service) 규정 • 음료 시장 동향 • 음료 상태 확인 능력 • 운반 카트 사용 기술 • 음료 보관소의 온도 측정 기술 • 기물 관리 능력 • 기물 필요 수량 파악 능력 • 기물 재고목록표 분석 기술 • 부재료의 손질 기술 • 부재료의 용도별 보관 기술 • 부재료의 재고 파악 능력 • 표준 레시피에 따른 정확한 음료 제조 기술 • 표준 레시피에 따른 정확한 칵테일 제조 기술 • 음료 제조 기물 및 글라스 사용 기술 • 업셀링 기술 • 와인 서비스 기술 • 음료 서빙 기술 • 재고 파악 능력 • 적정 재고 유지 능력 • 판매 예측 능력 • 음료 재고목록표 작성 기술 • 영업 보고서 작성 기술
사전직무경험	—
직무숙련기간	1년

□ 직무 기본 정보

직 무	부대시설관리	능력단위분류번호	1203020304_13v1
		능 력 단 위	텔리 솟 관리
직무 목적	이용객의 편의를 위해 판매상품을 선정하여 진열, 판매하고 재고 관리, 손망실 및 교환·반품 등을 관리하여 효과적으로 상품을 판매하고 관리할 수 있다.		
개발 날짜	2013.12.06	개 발 기 관	(사) 한국호텔전문경영인협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책임 및 역할
판매상품 선정하기	• 판매상품을 선정하기 위해 시장 조사를 통해 상품의 샘플을 확보하고, 유통 단가를 조사한다. • 고객의 선호도 분석을 통해 새로운 판매 상품을 추가하여 선정한다. • 시장 조사 분석 결과를 고려하여 판매상품을 기획하고 상품 목록을 구성한다.
상품 진열하기	• 상품 진열 시 공간 배치에 대한 지식을 기반으로 상품의 배치도를 설계한다. • 상품 배치 시 고객의 동선을 고려하여 상품을 진열한다. • 상품의 배치도에 따라 상품을 배치하고 상품의 가격표를 진열한다. • 상품 진열 시 재고목록표에 따라 상품의 수량을 확인하고, 파손되거나 분실된 상품이 없는지 여부를 확인한다. • 시설물 점검표에 따라 조명, 환기 상태, 배경음악 등을 조정하고 진열된 상품을 청결하게 관리한다.
상품 판매하기	• 고객 응대 매뉴얼에 따라 고객에게 따뜻한 환영 인사를 표현한다. • 상품 지식을 기반으로 고객의 선호도와 취향을 고려하여 상품을 추천한다. • 고객의 구매 결정 시 POS를 통해 구입한 품목 및 수량을 정확히 계산 받는다. • 고객 요청 시 상품 포장 기술을 활용하여 상품을 포장하여 제공한다.
상품 재고 관리하기	• 영업 보고서에 따라 당일 상품 판매량을 파악한다. • 재고목록표에 따라 재고량을 파악하고 분석한다. • 재고 확인 시 상품의 유통 기한을 점검하고 상품 상태의 이상 여부를 확인한다. • 회사의 구매 절차에 따라 필요 상품의 구매를 요청한다. • 상품의 입고 및 출고 시 재고목록표에 따라 수량을 확인하고 상품에 문제가 있는지 여부를 재확인한다.
손망실 관리하기	• 손망실 발생 시 상품의 보관 상태에 대한 점검을 통해 원인을 규명한다. • 재고 관리 규정에 따라 손망실된 상품의 원가를 처리한다. • 손실물 발생 시 원인 분석을 통해 필요한 경우 반품 및 교환을 공급자에게 요청한다. • 제품 손망실을 줄이기 위해 분석을 통해 재발 방지책을 수립한다.
교환·반품 관리하기	• 고객의 요청 시 교환 및 반품 처리 규정에 따라 상품의 교환 및 반품을 처리한다. • 교환 및 반품 처리 규정에 따라 반품된 물품에 대한 귀책 여부를 정확히 파악하여 교환 및 반품을 결정한다. • 교환 및 반품 상황 발생 시 규정에 따라 기록하고 재고 관리에 반영한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용	
학습경험	· 2년제 대학 이상	(전공: 호텔 관광 관련 전공)
	· 관련 직무교육 과정	(분야: 호텔 관광 관련 전공, 식음료 실무)
자 격 증	호텔서비스사	
지식·기술	· 상품기획 이론 · 소비자 행동론 · 판매 상품 종류 · 상품 목록 구성 절차 · 동선 및 공간 배치 이론 · 상품 진열 방법 · 진열 상품 관리 · 고객 만족 이론 · 상품 지식 · 판매 단가 및 계산 방법 · 선입 선출법 · 상품 포장 방법 · POS 사용법 · 재고관리 · 상품별 유통 기한 확인 방법 · 상품별 특성에 맞는 보관 방법 · 손망실 상품의 관리 및 처리 방법 · 반품 및 교환 처리 규정 · 반품 물품 기록 대장 작성 · 교환 및 반품에 계산 방법 · 상품 기획 능력 · 상품 선정 능력 · 고객 분석 기술 · 통계 프로그램 활용 기술 · 시장 예측 능력 · 상품 진열 능력 · 공간 활용 능력 · 진열상품 관리 능력 · 고객 동선 파악 기술 · 상품 판매 능력 · 상품 계산 능력 · 고객 설득을 위한 커뮤니케이션 능력 · 상품 포장 기술 · 판매량과 재고량 파악 능력 · 재고 파악을 통한 필요 상품 리스트 작성 기술 · 상품별 특성에 맞는 보관법 선별 능력 · 유통기한 점검 기술 · 주문상품 검수 기술 · 손실상품의 원인분석 능력 · 손실 재발 방지책 수립 능력 · 귀책 여부 판단 능력 · 교환 및 반품 고객 처리 능력	
사전직무경험	식음료 서버	
직무숙련기간	2년 이상	

□ 직무 기본 정보

직무	부대시설관리	능력단위분류번호	1203020305_13v1
		능력단위	식음료 직원 관리
직무 목적	원활한 식음료 영업을 위해 직원의 채용과 교육, 근무 스케줄 작성, 영업정보 공유, 근태관리, 직원 면담, 직원 평가 등을 실시하여 효율적으로 인적자원을 개발하고 관리할 수 있다.		
개발 날짜	2013.12.06	개발기관	(사) 한국호텔전문경영인협회

□ 직무 책임 및 역할

주요업무	책임 및 역할
직원 채용하기	• 업장의 예산서를 기준으로 채용계획을 수립하고 인사 담당부서에 부족한 인원의 충원을 요청한다. • 직무별 직무기술서를 기준으로 채용 요청서(Staff Requisition)를 작성한다. • 채용 인터뷰 시행 시 직무기술서를 근거로 지원자의 능력이 직무에 적합한지 여부를 판단한다. • 채용 인터뷰 시행 시 직무기술서를 근거로 지원자에게 직무 책임과 근무 조건을 설명한다. • 회사의 채용 절차에 따라 직무에 적합하다고 판단한 인재의 채용을 결정한다.
직원 교육하기	• 교육 매뉴얼에 따라 직원의 직책에 맞는 직무 교육을 실시한다. • 교육 매뉴얼에 따라接客 서비스에 필요한 교육을 실시한다. • 교육 매뉴얼에 따라 영업장의 특성에 맞는 상품 지식을 교육한다. • 직원의 교육성가를 평가하기 위해 교육 매뉴얼에 따라 주기별 테스트를 시행한다. • 교육 내용에 대한 테스트 결과를 통해 직원에게 교육성가에 대한 피드백을 제공한다.
근무 스케줄 작성하기	• 영업에 필요한 근무 인원 및 근무 시간에 대한 분석을 통해 근무 스케줄을 작성한다. • 영업시간과 직원의 업무 역량을 고려하여 필요 근무 인원을 산출하고 효율적인 근무조를 편성한다. • 업장의 영업 상황 변동을 고려하여 근무 스케줄을 조정한다. • 업장의 영업 상황을 고려하여 효율적인 휴가 계획을 수립한다.
영업 정보 공유하기	• 회사의 영업 전략을 근거로 직원들에게 회사 및 부서의 목표를 전달한다. • 로그 북을 통해 업무에 필요한 정보를 직원들에게 전달한다. • 고객에게 최상의 서비스를 제공하기 위해 정기적인 회의를 통해 업무에 필요한 정보를 공유하고 활용한다. • 영업상 중요한 사건의 발생 시 업장에서 지정한 비상 연락 방법을 통해 업무에 필요한 정보를 직원들에게 전달한다. • 타 업장 및 동종 업계의 영업 정보를 통해 시장 동향 및 영업 현황을 분석한다. • 호텔의 정보 공유 시스템을 통해 호텔 내 영업장의 프로모션(promotion) 일정과 내용 등에 대한 정보를 숙지하고 고객의 문의에 응대한다.
근태 관리하기	• 근무 스케줄을 통해 당일 근무자가 출근하였는지 여부를 확인한다.

주요업무	책임 및 역할
	• 근무중인 직원들에게 문제가 없는지 여부를 확인하고 이에 대한 적절한 조치를 취한다. • 영업 현황과 비교하여 적정 근무 인원이 충족되지 못할 시 부족한 인원의 충원 방법을 고안하고 이에 따른 조치를 시행한다. • 근무 스케줄에 따라 직원의 근태 사항을 체크하여 근태 관리표에 기록하고 인사부로 이관한다.
직원 면담하기	• 호텔의 인사관리 정책에 따라 영업 상황을 고려하여 직원 면담 계획을 수립한다. • 직원 면담 시 면담 기록 양식의 기재요령에 따라 직원의 요구 사항 및 특이 사항을 기록한다. • 직원 면담 시 직원의 근무상 문제점을 발견하고 그에 대한 개선책을 제시한다. • 직원 면담 시 직원의 업무 평가 자료를 통해 업무에 대한 피드백을 제공한다. • 직원 면담 자료의 분석을 통해 근무 조건을 향상시킬 방안을 고안한다. • 직원 면담 자료의 분석을 통해 지속적인 직원 관리에 활용한다.
직원 평가하기	• 인사 평가 기준에 따라 직원의 업무 수행 능력을 평가한다. • 업무 평가 시 평가 절차에 따라 직원의 자기 평가서를 작성하게 하고, 이를 고려하여 직원의 업무 성과를 평가한다. • 평가 결과의 분석을 통해 우수한 직원의 승진을 추천하고, 적절한 직무로의 재배치를 요청한다. • 인사관리 규정에 따라 평가 결과를 직원의 인사기록부에 기록한다. • 평상시 직원의 근무 수행 태도를 주시하고 직무 성과를 평가한다.

□ 직무수행 요건

구분	상세내용
학습경험	• 4년제 대학 이상 (전공: 호텔 관광 관련 전공)
	• 관련 직무교육 과정 (분야: 호텔 관광 관련 전공)
자격증	호텔관리사
지식·기술	• 회사의 인사관리 지침 • 직무기술서 • 직원 채용 절차 • 교육 매뉴얼 • 식음료 서비스 매뉴얼 • 영업장의 상품 지식 • 근무 스케줄 작성 방법 • 필요 근무 인원 계산 방법 • 탄력적 스케줄 운영 방법 • 근로기준법 • 회사의 새로운 방침과 영업 전략 • 진행중인 프로모션 상품에 대한 상품 지식 • 영업 현황과 매출 정보

	• 회사 내 정보 공유 시스템 • 탄력적 스케줄 운영 방법 • 직원 만족도 • 면담 절차 및 방법 • 심리 분석 이론 • 직원 요구 사항 수립 절차 • 직원의 업무 수행평가 기준과 평가 방법 • 평가서 작성 방법 • 인원 계획 수립 능력 • 면접자와 의사소통 능력 • 면접자의 직무 적합성, 적응도 판단 능력 • 효과적인 직원 교육 능력 • 교육생의 통제 능력 • 자료의 검색, 수집, 정리 능력 • 교육성과 평가 능력 • 교육성과 보고서 작성 기술 • 업장 상황 파악 능력 • 근무 스케줄 작성 기술 • 직원과의 원활한 의사소통 능력 • 효율적인 인력 배치 능력 • 생산성 분석 기술 • 로그 북 작성 기술 • 영업 상황 예측 능력 • 직원의 업무 성과 판단 능력 • 직원 면담 스케줄 관리 능력 • 면담 자료 분석 기술 • 면담 자료 활용 능력 • 직원 업무수행평가서 작성 기술
사전직무경험	식음료 부지배인
직무숙련기간	3년 이상

□ 직무 기본 정보

직 무	부대시설관리	능력단위분류번호	1203020306_13v1
		능 력 단 위	식음료 고객 관리
직무 목적	식음료 이용 고객의 요구에 효과적으로 부응하고 만족감을 증대시키기 위해 고객의 정보 수집, 기호 파악, 의견 접수, 고객 불평 처리, 고객 관계 유지 등을 수행할 수 있다.		
개발 날짜	2013.12.06	개 발 기 관	(사) 한국호텔전문경영인협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책임 및 역할
고객 정보 수집하기	- 개인정보보호법에 따라 고객의 동의를 얻은 후 고객 정보를 수집한다. - 개인정보보호법에 따라 수집된 고객 정보를 확인하고 데이터베이스화하여 저장한다. - 개인정보보호법에 따라 고객 정보를 안전하게 관리하고 수집된 정보의 활용과 폐기를 시행한다. - 고객 정보의 원활한 수집과 활용을 위해 개인정보보호법을 고려하여 새로운 아이디어를 제시하고 방안을 수립한다.
고객 기호 파악하기	- 예약 시 식음료 서비스 메뉴얼에 따라 고객의 기호나 요구 사항을 미리 문의하고 이를 통해 고객 기호를 파악한다. - 고객의 정보를 수집하기 위해 식음료 서비스 메뉴얼에 따라 방문 고객의 동의를 구하고 고객기호카드의 작성을 요청한다. - 식음료 주문 및 서비스 제공 시 고객의 행동이나 요구 사항을 관찰하고 고객의 기호를 파악한다. - 지정된 고객기호카드 양식에 따라 수집한 고객의 기호 사항을 기록한다. - 재방문 고객의 기호에 맞는 서비스를 제공하기 위해 고객기호카드의 분석을 통해 서비스 제공에 활용한다.
고객 의견 접수하기	- 방문고객을 대상으로 지정된 설문 양식을 통해 고객의 의견을 접수한다. - 전화, 이메일, 우편물, SNS, 인터넷 등 각종 매체를 통해 고객의 의견을 수렴하고 데이터베이스화한다. - 수집된 자료의 분석을 통해 고객의 의견을 유형별로 정리하고 문서화한다. - 분석된 고객 의견 보고서를 근거로 하여 새로운 영업 프로모션의 기획 및 업장 서비스 문제점 개선에 활용한다.
고객 불평 처리하기	- 고객불편사항 발생 시 고객의 불평 사항을 최대한 주의깊게 경청하고 고객에게 정중한 사과의 표현을 한다. - 고객 불평 처리 절차에 따라 고객의 불편을 즉시 처리하고 고객의 만족 여부를 확인한다. - 고객불평사항의 처리를 완료한 후 고객 불평 처리 절차에 따라 처리 과정에 대한 보고서를 작성하여 상사에게 보고한다. - 고객의 불편 사항이 사후에 접수된 때에는 고객 불평 처리 절차에 따라 문서, 이메일, 전화, SNS 등을 통해 해결책을 제시하고 고객의 요구에 맞게 조치한다. - 고객불평사항 처리에 대한 기록일지의 분석을 통해 재발 방지 대책을 수립한다.
고객 관계 유지하기	고객의 이용에 대해 감사를 표시하기 위해 전화 응대 요령에 따라 방문객에게 감사 전화를 하거나 문자 메시지를 전송한다.

주요업무	책임 및 역할
	- 전화 응대 요령에 따라 고객에게 전화하여 만족 여부를 확인하고 이에 따른 조치를 취한다. - 수집된 고객 정보의 분석을 통해 대상자를 선별하고 전화, 메시지, 우편, 이메일, 인터넷 홈페이지, SNS 등의 각종 매체를 이용하여 영업장의 홍보물을 발송한다. - 수집된 고객 정보를 통해 고객의 기념일 등을 확인하여 축하 전화, 문자 메시지, 쿠폰 발송 등을 통해 축하 표현을 한다. - 매출 기여도에 따라 우수 고객에게 특별 사은품 제공 등의 혜택을 제공한다.

□ 직무수행 요건

구분	상세내용
학습경험	· 4년제 대학 이상 (전공: 호텔 관광 관련 전공)
	· 관련 직무교육 과정 (분야: 호텔 관광 관련 전공, 식음료 실무)
자격증	호텔관리사
지식·기술	- 개인정보보호법 - 고객 정보 관리 규정 - 소비자 행동 이론 - 식음료 서비스 매뉴얼 - 고객기호카드 작성 방법 및 절차 - 국가별 식생활 문화 차이에 대한 이해 - 고객 의견 접수 절차 - 의견 수렴을 위한 각종 매체의 활용법 - 고객 요구 사항 보고서 작성 요령 - 설문조사 내용 작성 방법 - 고객 만족 이론 - 서비스 회복 이론 - 사후 고객관리의 중요성 - 고객불평사항의 처리 기준 - 고객관계관리(CRM) 이론 - 회사의 고객 전화 응대 요령 - 고객관계관리 프로그램 사용법 - 고객 정보의 수집 기술 - 수집된 정보의 기록 및 분석 기술 - 고객과의 원활한 커뮤니케이션 능력 - 수집된 정보의 문서화 능력 - 고객 데이터베이스(D/B) 구축 기술 - 고객 기호 파악 능력 - 고객 기호카드 작성 기술 - 컴퓨터 활용 기술 - 각종 매체 사용 기술 - 고객불평처리에 대한 보고서 작성 기술 - 재발 방지 대책 수립 능력 - 고객 정보 선별 기술
사전직무경험	식음료 캡틴, 연회 주임
직무숙련기간	1년 이상

□ 직무 기본 정보

직 무	부대시설관리	능력단위분류번호	1203020307_13v1
		능 력 단 위	식음료 메뉴 기획
직무 목적	식음료 업장 고객의 만족도 향상과 매출 신장을 위해 새로운 상품을 기획하고, 판매단가를 책정하고, 메뉴별 매출 순위를 분석하여 메뉴판을 구성하고, 메뉴를 홍보할 수 있다.		
개발 날짜	2013.12.06	개 발 기 관	(사) 한국호텔전문경영인협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책임 및 역할
신상품 기획하기	- 시장 분석 및 고객 선호도 조사 분석을 통해 신규 메뉴, 프로모션 메뉴와 이벤트 행사에 대한 아이디어를 수집한다. - 시장 분석을 통해 신 메뉴에 대한 아이디어를 조리부서에 제공한다. - 시장 분석을 통해 프로모션 행사와 이벤트 행사 상품을 기획하고 이에 대한 수요를 예측한다.
판매 단가 책정하기	- 판매단가 책정 시 산정된 원가를 통해 원가 대비 메뉴별 판매가를 산출한다. - 경쟁사 분석을 통해 경쟁사의 동일한 상품 가격과 비교하여 적절한 판매단가를 책정한다. - 비용 분석을 통해 영업에 부수되는 제반 비용을 산출하여 판매가를 책정한다. - 외부 환경 분석을 통해 매출 목표와 시장동향을 고려하여 적절한 판매단가를 책정한다. - 원가분석을 통해 이익률을 계산하여 판매가를 결정한다.
메뉴별 매출 순위 분석하기	- 메뉴 분석을 통해 메뉴 판매 현황을 메뉴별 매출 분석표에 기록한다. - 메뉴별 매출 분석표에 따라 메뉴별 판매량을 비교 분석한다. - 메뉴별 매출 분석표에 따라 메뉴별 매출 순위를 확인한다. - 메뉴별 매출 순위 분석을 통해 메뉴별 인지도 및 선호도를 파악한다. - 분석한 결과를 통해 매출에 공헌한 아이템을 선별하여 메뉴를 조정한다.
메뉴 구성하기	- 메뉴 분석 결과를 통해 원가와 수익성을 고려하여 메뉴를 선정한다. - 영업장의 이미지를 고려하여 메뉴를 구성하고 디자인을 의뢰한다. - 메뉴별 가격 경쟁력 분석을 통해 메뉴의 배치를 조정한다. - 행사 기획서에 따라 프로모션 메뉴와 이벤트 행사에 대한 메뉴를 별도로 기획하고 메뉴의 디자인을 의뢰한다.
메뉴 홍보하기	- 메뉴 추천 시 신상품 정보에 대한 지식을 기반으로 고객에게 정확한 메뉴의 정보를 제공하고 업셀링을 한다. - 영업장 배치도에 따라 영업장 내·외부에 홍보물을 설치한다. - 고객 정보를 활용하여 전화, 우편, 이메일, 인터넷 홈페이지, SNS 등의 다양한 매체를 통해 신메뉴 및 프로모션 상품, 이벤트 행사의 홍보를 한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용	
학습경험	· 4년제 대학 이상	(전공: 호텔 관광 관련 전공)
	· 관련 직무교육 과정	(분야: 호텔 관광 관련 전공)
자 격 증	호텔관리사	
지식·기술	· 식음료 메뉴 이론 · 상품 개발론 · 소비자 라이프 스타일 동향 · 상품 수요 예측 · 판매 단가 결정 방법 · 이익률 산출방법 · 원가 산출 방법 · 업장 메뉴 상품 지식 · 메뉴 분석 · 메뉴 선별 방법 · 메뉴 수익성 분석 · 메뉴 구성 절차 · 프로모션 메뉴 활용 방법 · 메뉴 디자인 · 마케팅 믹스 개념 · 홍보 관리의 절차 및 방법 · 업셀링 방법 · 홍보물 설치에 관한 규정 · 신규 상품 기획 능력 · 신규 상품에 대한 수요예측 능력 · 시장 분석 능력 · 원가 분석 기술 · 비용 산출 능력 · 자료 분석 기술 · 판매단가 결정 능력 · 메뉴별 매출 분석 기술 · 매출 순위 비교 분석 기술 · 분석에 따른 매출 공헌도 선별 능력 · 매출 순위에 따른 메뉴 재구성 능력 · 고객의 선호 메뉴 파악 능력 · 마케팅 기법 및 활용 능력 · 설득력 있는 언어 사용 기술 · 텔레마케팅 기술 · 매체를 효율적으로 활용하는 능력	
사전직무경험	식음료 부지배인	
직무숙련기간	1년 이상	

□ 직무 기본 정보

직 무	부대시설관리	능력단위분류번호	1203020308_13v1
		능 력 단 위	부대업장 손익 관리
직무 목적	업장의 이익을 극대화하기 위해 판매전략 수립, 매출 분석, 비용분석, 지출계획 수립, 손익분기점 산출 등을 수행할 수 있다.		
개발 날짜	2013. 12. 06	개 발 기 관	(사) 한국호텔전문경영인협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책임 및 역할
판매전략 수립하기	- 외부환경분석(정치, 경제, 사회, 인구통계 등)을 통해 시장 환경을 분석한다. - 경쟁사 분석과 목표 고객의 성향 분석을 통해 판매 전략을 수립한다. - 시장 환경 및 경쟁사 분석 결과에 따라 주요 판매상품을 선정한다. - 고객 분석 결과에 따라 기간별 프로모션과 이벤트 행사를 기획한다. - 환경 분석 결과에 따라 판매 전략 및 매출 목표를 수립한다.
매출 분석하기	- 영업보고서의 분석을 통해 과거의 매출 동향을 주기별(일별, 월별, 분기별, 연도별)로 파악한다. - 매출 분석 시 경제성장률과 시장상황, 업장 규모 등을 고려하여 원인을 파악하고 그에 따른 개선책을 도출한다. - 매출 분석 시 고객별, 영업장 별, 시간대별 매출을 분석할 수 있고, 다음 매출 증진을 위해 분석 결과를 활용한다. - 매출 분석 자료를 통해 장단기 매출 실적의 차이를 파악할 수 있고, 새로운 매출 계획을 수립한다.
비용 분석하기	- 업장의 예산서에 따라 직원의 인건비 지급 내용을 기재하고 전년도 자료와 비교하여 분석한다. - 항목별 경비내역서에 따라 경비 내역을 기재하고 산출한다. - 제품 판매가와 재료비, 인건비, 경비 등의 산출 결과와의 비교를 통해 판매상품의 원가를 산출한다. - 과거(전년/전월) 비용 분석 자료와의 비교를 통해 목표 대비, 전월 대비 증감 품목을 확인한다. - 비용 분석 시 업장 예산서를 통해 지출 경비 내역이 예산에 맞게 집행 되었는지 여부를 확인하고 분석한다.
지출 계획 수립하기	- 예산서를 근거로 전년 대비 지출 분석표를 작성한다. - 예상 매출에 따라 지출의 우선순위를 결정하고 적절한 비용 지출 계획을 수립한다. - 영업 상황에 따라 지출 계획을 수정한다.
손익분기점 산출하기	- 영업보고서의 분석을 통해 주기별(일별, 월별, 분기별, 연도별) 총매출금을 산출한다. - 비용 분석을 통해 주기별(일별, 월별, 분기별, 연도별) 고정비용과 변동비용을 산출한다. - 총매출액과 비용 산출 내역의 비교를 통해 예상 손익을 산출한다. - 손익 분석에 따라 영업 이익을 극대화할 수 있는 계획을 수립한다. - 손익분기점 미달 시 손익분석 결과에 따라 매출 및 비용 전략을 수정한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용	
학습경험	· 4년제 대학 이상	(전공: 호텔 관광 관련 전공)
	· 관련 직무교육 과정	(분야: 호텔 관광 관련 전공)
자 격 증	호텔관리사	
지식·기술	• 마케팅 이론 • 환경 분석 • 소비자 행동론 • 매출 분석 방법 • 연도별 호텔 매출 동향 • 동종업계 매출 동향 • 원가 분석 • 비용 구성 항목 • 호텔 예산 수립 절차 • 지출 계획 수정 절차 • 손익 분석 • 손익분기점 산출 방법 • 외부 환경 및 시장 동향 분석 능력 • 고객별 성향 분석 능력 • 자료 수집 기술 • 주요 목표 고객 및 판매상품 분석 기술 • 매출 목표 수립 및 프로모션 전략의 기획 능력 • 환경 분석 능력 • 고객의 매출 기여도 분석 능력 • 분석 결과 활용 능력 • 과거 매출 동향과의 비교 분석 능력 • 컴퓨터 활용 기술 • 매출 계획 수립 능력 • 경비의 항목별 내역 산출 능력 • 원가 분석 능력 • 지출 계획 수립 능력 • 지출 분석표 작성 기술 • 전년도 지출 분석표 해석 능력 • 재무회계 능력 • 영업 이익 산출 능력 • 손익분기점 산출 능력	
사전직무경험	식음료 부지배인	
직무숙련기간	3년 이상	

□ 직무 기본 정보

직 무	부대시설관리	능력단위분류번호	1203020309_13v1
		능 력 단 위	휘트니스 센터 회원 관리
직무 목적	회원 모집, 연회비 수금, 운영정보 제공, 휴회·탈회 회원 관리, 회원권의 양도양수관리 등을 수행할 수 있다.		
개발 날짜	2013.12.06	개 발 기 관	(사) 한국호텔전문경영인협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책임 및 역할
회원 모집하기	- 신규 회원 모집을 위해 체육시설의 설치 이용에 관한 법률(제17조, 제19조 5항)에 따라 회원 약관 및 회칙을 만든다. - 신규 회원 모집을 위해 체육시설의 설치 이용에 관한 법률 및 회원 약관을 근거로 하여 회원 모집 계획과 집행 방안을 수립한다. - 신규 회원 모집 시 업장의 예산서에 따라 내·외부 매체를 통해 회원 모집 공고를 작성한다. - 신규 회원의 가입 절차에 따라 신청자에게 가입신청서를 작성하게 할 수 있으며, 회원의 권리와 혜택에 대한 정보를 제공한다. - 휘트니스 회원 약관에 따라 운영위원회를 지원한다.
연회비 수금하기	- 휘트니스 센터 운영 매뉴얼에 따라 연회비 납기일을 지정할 수 있고, 연회비 수금 계획을 수립한다. - 연회비 수금 계획에 따라 회원에게 보낼 통지문을 작성하여 이를 통해 각 회원에게 통보한다. - 연회비 납부 지정 방법에 따라 현금, 은행계좌, 신용카드 등을 통해 연회비를 수금한다. - 연회비 납부 현황 분석을 통해 연회비 수금 내역을 파악하고 미수금에 대한 독촉장을 발송한다.
운영정보 제공하기	- 휘트니스 센터 운영 매뉴얼에 따라 회원들에게 운영 시스템을 설명한다. - 호텔의 프로모션 계획서에 따라 회원들에게 특별 이벤트 및 프로모션을 설명하고 이용을 추천한다. - 회칙 변경이 있을 시 신·구 규정의 비교 내용을 근거로 하여 공고, 구두설명, 전화, 우편, 이메일 등의 매체를 통해 회원들에게 변경된 내용을 공지한다. - 휘트니스 회원 약관에 따라 정기휴무일을 지정하고 공지한다. - 휘트니스 센터 회원의 시설 이용에 대한 불편을 최소화하기 위해 시설물 공사 계획서에 따라 시설물의 교체 및 수리에 대한 정보를 제공한다.
휴회·탈회 회원 관리하기	- 회원의 요청이 있을 시 회원 약관에 따라 회원의 휴회·탈회를 신청받을 수 있고, 이에 따른 처리를 한다. - 휘트니스 회원 약관과 회칙에 따라 자격 박탈 회원의 탈회 처리를 절차에 맞게 수행한다. - 휴회 처리 시 휘트니스 회원 약관에 따라 휴회 신청 회원에게 일할 계산된 연회비에

주요업무	책임 및 역할
	대해 설명한다. • 휘트니스 센터의 원활한 영업을 위해 휴회 중인 회원의 명단을 파악하고 다양한 매체를 활용하여 휴회 회원의 재사용을 권유한다. • 탈회 처리 시 휘트니스 회원 약관에 따라 탈회 신청 회원에게 연회비 및 보증금 반환에 대한 사항을 설명한다. • 탈회 처리 시 휘트니스 회원 약관 및 보증금 반환 절차에 따라 전표를 작성하여 해당 부서에 이관하고, 회원 명단을 수정하여 관리한다.
회원권 양도·양수 관리하기	• 회원의 요청 시 휘트니스 회원 약관에 따라 양도 신청서를 받을 수 있고 이에 따른 처리를 한다. • 회원의 요청 시 휘트니스 회원 약관에 따라 회원권의 양도 양수를 중개하고 그에 필요한 부가 업무를 대행한다. • 회원권 거래소를 통해 양도 양수 거래를 받을 시 휘트니스 회원 약관에 따라 보증금, 연회비, 수수료를 산정하여 처리한다. • 회원 양도 양수 거래 완료 후 양수 회원의 가입 신청서를 처리하고 시스템에 입력하여 회원 관리를 한다.

□ 직무수행 요건

구분	상세내용
학습경험	• 4년제 대학 이상 (전공: 호텔 관광 관련 전공)
	• 관련 직무교육 과정 (분야: 호텔 관광 관련 전공)
자격증	—
지식·기술	• 체육시설의 설치 이용에 관한 법률(제17조, 제19조 5항) • 경쟁업체 회원 약관 • 자사의 회원 약관 • 동종업계 동향 • 연회비 수금 절차와 방법 • 연회비 구성 내역 • 결제 방법에 따른 처리법 • 연회비 운영 관련 규정 • 연회비 관리 대장 작성법 • 시설물에 대한 상품지식 • 호텔의 각종 행사 내용 • 휘트니스 센터 운영 시스템 • 회원 회칙 • 보증금 반환 절차 • 회원 관리 규정 • 휴회·탈회 절차 • 고객관리 시스템 • 회원 관리 매뉴얼 • 양도 양수 관련 법규

	• 회원권의 양도 양수에 관한 규정 및 절차 • 보증금, 연회비, 수수료 산정 방법 • 회원권 거래소를 통한 거래 절차 • 각종 매체 활용 기술 • 고객 상담 기술 • 서류 작성 기술 • 시장조사 분석 및 자료 수집 기술 • 회원 모집 능력 • 연회비 수금 안내문 / 독촉 안내문 작성 기술 • 연회비 수금 내역 파악 능력 • 미수금에 대한 독촉 능력 • 고객 설득을 위한 커뮤니케이션 능력 • 업셀링 스킬 • 전표 작성 기술 • 보증금 및 연회비 납부에 관한 정산 능력 • 고객관리 시스템 운영 기술 • 회원 업무 관련 신청서 작성 기술 • 회원권의 양도 양수에 관한 중개 능력 • 양도 양수 시에 필요한 부가업무의 대행 능력
사전직무경험	휘트니스 어텐던트
직무숙련기간	3년 이상

□ 직무 기본 정보

직 무	부대시설관리	능력단위분류번호	1203020310_13v1
		능 력 단 위	휘트니스 센터 운영
직무 목적	이용객의 편의를 제공하기 위해 체련장, 수영장, 골프연습장, 사우나·스파 등의 레저 스포츠 시설을 운영·관리할 수 있다.		
개발 날짜	2013.12.06	개 발 기 관	(사) 한국호텔전문경영인협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책임 및 역할
체련장 관리하기	- 체련장 시설물 점검표에 따라 체련장 내의 시설물의 이상 여부 및 실내온도, 환기상태 등을 점검하고, 필요한 경우 적절한 조치를 수행한다. - 체련장 운동기구 작동법에 따라 체련장 내의 운동기구 및 인바디 측정 장비의 작동 상태 이상 여부를 점검한다. - 고객의 이용 편의를 위해 업장 근무 스케줄에 따라 직원들을 효율적으로 배치하고 근무 상태를 점검한다. - 고객의 운동기구 이용 시 사고 예방을 위해 안전수칙에 대해 공지하고 고객의 안전한 기구 사용을 요청한다. - 운동기구 고장 시 처리 절차에 따라 고객의 이용을 제한하고, 기구에 대한 교체 및 수리 계획에 대한 정보를 제공한다. - 재고목록표를 통해 고객용 운동복 및 신발, 양말, 수건, 리넨 등의 수량 및 청결 상태를 파악하여 준비한다.
수영장 관리하기	- 이용객의 안전하고 위생적인 수영장 이용을 위해 수영장 점검표에 따라 수영장의 수질 상태, 적정 온도 상태, 수영장 수위를 점검한다. - 수영장 시설물 점검표에 따라 수영장 내의 시설물, 샤워실, 고객용 락커 등의 작동상태 이상 여부 및 청결 상태를 점검한다. - 수영장의 수질관리 규정에 따라 수영장의 소독을 시행하고, 수영장의 기간별 소독 상태를 기록·관리한다. - 체육시설의 설치 운영에 관한 법률에 따라 안전 요원을 배치하고 안전 요원의 근무 상태를 파악한다. - 고객의 안전한 이용을 위해 수영장 안전 수칙을 공지하고 고객에게 설명한다. - 이용자 수요 분석에 따라 수영 강습 프로그램을 기획하고 운영한다.
골프연습장 관리하기	- 골프연습장 시설 점검표에 따라 골프연습장 내의 청결 상태를 점검한다. - 골프연습장 시설 점검표에 따라 골프연습장 내의 시설물과 기계 및 기구(캐디머신, 퍼팅기, 공배급기 등)의 작동상태 이상 여부를 점검한다. - 이용자의 편의를 위해 직원의 근무 스케줄에 따라 적절한 직원을 배치하고 근무 상태를 점검한다. - 이용자의 안전 이용을 위해 골프연습장의 특성에 맞게 안전수칙을 공지하고 고객에게 설명한다. - 이용자 수요 분석을 통해 골프 강습 프로그램을 기획하고 운영한다.
사우나·스파 관리하기	사우나 청결 상태 점검표에 따라 사우나 내의 청소 및 청결 상태를 확인한다.

주요업무	책임 및 역할
	• 고객의 안전을 위해 안내판을 설치하고 고객에게 안전수칙을 공지한다. • 사우나 운영 규정에 따라 사우나 안의 수질 상태를 점검하고 적정 온도 상태를 유지한다. • 사우나 운영 규정에 따라 기간별로 사우나의 소독을 시행하고 그 결과를 기록·관리한다. • 재고목록표에 따라 사우나 고객 용품의 재고량을 파악하고 고객 사용물품을 적정한 장소에 비치한다. • 스파 상품 정보를 근거로 하여 고객의 요청에 따라 스파 상품의 효능 및 효과를 설명한다.

□ 직무수행 요건

구분	상세내용
학습경험	• 2년제 대학 이상 (전공: 호텔 관광 관련 전공)
	• 관련 직무교육 과정 (분야: 호텔 관광 관련 전공)
자격증	호텔서비스사
지식·기술	• 체련장의 적정 온도와 환기 상태 등 적정 체련 환경 • 체련장 운동기구 작동 방법 • 휘트니스 센터 시설물 점검 절차 • 휘트니스 센터 시설물별 안전 수칙 • 체육시설 설치 운영에 관한 법률(시행규칙 제23조) • 수영장 수질 관리 방법 • 휘트니스 센터 운영 시스템 • 위급 상황 발생 시 대처 요령 • 골프연습장 관련 용품 및 장비 작동법 • 공중위생법 • 사우나의 수질 관리 규정 • 재고 관리 • 체련장 이상 유무 파악 능력 • 체련장 운동기구 작동 기술 • 재고관리 능력 • 수영 강습 프로그램, 골프 강습 프로그램 기획 능력 • 골프연습장 장비의 작동 기술 • 공중위생법에 근거한 수질 검사 기술 • 스파 상품 기획 능력
사전직무경험	—
직무숙련기간	2년 이상

3.1. 채용·배치·승진체크리스트 개요

- 개념 : 근로자를 채용하거나 배치하거나 승진시키기 위하여 각 개인이 해당 직급에서 요구되는 직업능력을 어느 정도 가지고 있는지 확인하기 위한 진단도구
- 구성요소 : ① 목적, ② 직급명, ③ 인적사항, ④ 능력구분, ⑤ 평가영역, ⑥ 평가문항, ⑦ 답변기재란, ⑧ 평가결과로 구성

【 채용·배치·승진 체크리스트 구성요소 】

구 성 요 소	세 부 내 용
목적	• 평가를 실시하는 방향이나 이유로 채용, 배치, 승진이 있음
직급명	• 해당 조직에서 일의 종류나 난이도, 책임도 등의 유사성을 기준으로 구분한 등급
인적사항	• 평가하고자 하는 예비근로자 및 근로자의 성명, 직위, 성별 등과 같은 개인적 특성
능력구분	• 평가하고자 하는 직급에서 요구되는 직업능력의 구분(직업기초능력, 직무수행능력)
평가영역	• 직업기초능력과 직무수행능력의 하위영역
평가문항	• 예비근로자 및 근로자의 지식이나 활동을 측정하기 위한 측정가능하고 구체적인 문장
답변기재란	• 평가자가 평가문항을 읽고 평가대상자의 행동과 일치하는 정도에 직접 표기하는 부분
평가결과	• 기재한 답변을 합산하여 점수를 산출하고 해석

3.2. 채용·배치·승진체크리스트

목적 : ☐ 채용 ☐ 배치 ☐ 승진	식음료 서버
--	--------

이 름 :

직 위 :

성 별 :

특이사항 :

[직업기초능력]

평 가 영 역	평 가 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
의사소통능력	업무를 수행함에 있어 다른 사람이 작성한 글을 읽고 그 내용을 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 자기가 뜻한 바를 글로 나타낼 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 다른 사람의 말을 듣고 그 내용을 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 자기가 뜻한 바를 말로 나타낼 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 외국어로 의사소통할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
수리능력	업무를 수행함에 있어 기초적인 사칙연산과 계산을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 필요한 기초 수준의 백분율, 평균, 확률과 같은 통계 능력을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 도표(그림, 표, 그래프 등)가 갖는 의미를 해석 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 필요한 도표(그림, 표, 그래프 등)를 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
문제해결능력	업무와 관련된 문제를 인식하고 해결함에 있어 창조적, 논리적, 비판적으로 생각할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무와 관련된 문제의 특성을 파악하고, 대안을 제시, 적용하고 그 결과를 평가하여 피드백할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
자기개발능력	자신의 흥미, 적성, 특성 등을 이해하고, 이를 바탕으로 자신에게 필요한 것을 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무에 필요한 자질을 지닐 수 있도록 스스로를 관리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	끊임없는 자기 개발을 위해서 동기를 갖고 학습할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
대인관계능력	다양한 배경을 가진 사람들과 함께 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 다른 사람을 이끌 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 관련된 사람들 사이에 갈등이 발생하였을 경우 이를 원만히 조절할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 다른 사람과 협상할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	고객의 요구를 만족시키는 자세로 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

기술능력	업무 수행에 필요한 기술적 원리를 올바르게 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	도구, 장치를 포함하여 업무 수행에 필요한 기술을 선택할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무 수행에 필요한 기술을 업무 수행에 실제로 적용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
조직이해능력	주어진 업무에 관한 국제적인 추세를 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무 수행과 관련하여 조직의 체제를 올바르게 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	사업이나 조직의 경영에 대해 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	조직의 업무를 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
직업윤리	업무에 대한 존중을 바탕으로 근면하고 성실하고 정직하게 업무에 임할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	인간 존중을 바탕으로 봉사하며, 책임있고, 규칙을 준수하며 예의 바른 태도로 업무에 임할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[직무수행능력]

평 가 영 역		평 가 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
호텔 레스토랑 서비스	기물 준비하기	영업 시작 전에 기물 재고목록표(Inventory Sheet)에 따라 당일 영업에서 사용할 기물, 리넨, 고객용 소모품 등이 적정 수량인지 확인하고 준비할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		영업 시작 전에 로그 북에 따라 당일 영업에서 사용할 접시, 컵, 글라스, 포크, 나이프 등 필요한 기물의 청결 상태를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		기물 재고목록표에 따라 스테이션과 수납공간에 구비된 기물의 수량을 파악하고 청결 여부와 파손 여부를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		영업 시작 전에 예약 장부에 따라 당일 영업에서 사용할 사인 보드(sign board), 네임택(name tag) 등의 상태와 수량을 확인하고 준비할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		영업 시작 전에 물품 구매 신청서에 따라 당일 영업에서 사용할 부(副)식자재 및 소모품을 창고(store)로부터 수령하여 준비할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	테이블 세팅하기	예약 장부의 내용, 예약시간 및 고객의 주문 사항을 고려하여 테이블 세팅을 조정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		식음료 서비스 매뉴얼에 따라 영업장의 특성에 맞는 테이블 세팅을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		테이블 세팅 시 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 사용하고 있는 기물의 청결 여부를 항상 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		이벤트 및 프로모션 행사 기획서에 따라 행사의 특성과 계절에 맞는 테이블 장식을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		예약 장부에 따라 고객의 편의를 위해 테이블 세팅에 사용되는 기물의 배치를 조정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	고객 예약	식음료 서비스 매뉴얼에 따라 전화, 인터넷, 영업 중 현장에서 방문 고객의 예약을 받아서 예약 장부에 기재할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

	응대하기	호텔의 전화 응대 지침서에 따라 고객의 예약 전화를 응대할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		예약 고객의 방문 예정일 이전에 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 예약 고객에게 전화하여 예약 변동 사항이 없는지 여부를 재확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		예약 접수 시 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 성함, 연락처, 예약 인원, 예약 행사의 특징, 메뉴 및 주요 특이사항 등을 예약 장부에 기록하고 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		필요한 경우에는 업장의 예약금 관리 규정에 따라 고객에게 예약금을 요구할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	고객 영접하기	고객을 최적의 테이블로 안내하기 위해 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 예약 여부를 확인하고 예약 장부의 고객 명단과 비교할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		식음료 서비스 매뉴얼에 따라 영업장 입구에서 방문하는 고객에게 따뜻한 인사로 환영의 뜻을 표현할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		식음료 서비스 매뉴얼에 따라 지정된 테이블로 고객을 안내하고, 고객이 착석하기 전 의자의 청결 상태를 확인하여 착석을 보조할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		업장에 수용 가능한 테이블이 없을 시 고객에게 정중하게 양해를 구하고 대기자 명단에 기록할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		영업 현황과 예약 장부에 기재된 예약 상황을 고려하여 예약을 하지 않은 고객을 테이블로 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	메뉴 추천하기	고객이 메뉴에 대한 추천을 요구할 시 업장의 상품 지식을 기반으로 하여 고객의 기호에 대한 문의를 할 수 있고 고객의 기호에 맞는 메뉴를 추천할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 착석을 확인한 후 즉시 고객에게 메뉴와 물을 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		업장의 상품지식을 기반으로 고객에게 추천한 음식과 음료의 특성을 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		식음료에 대한 전문적인 지식을 기반으로 고객에게 음식과 어울리는 음료를 추천할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		업장 이벤트 기획서와 상품지식을 기반으로 진행 중인 프로모션 상품의 특징과 제공 내용을 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	메뉴 주문받기	식음료 서비스 매뉴얼에 따라 욕류 주문 시 굵는 정도, 계란 익히는 정도, 드레싱 종류 등을 문의하여 고객 요구에 맞는 주문을 받을 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 주문 사항을 반복해서 확인하고 주문서에 약어로 기록할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객 주문 완료 시 고객 주문 사항을 재확인하고 음식 제공에 소요되는 시간을 고객에게 알려줄 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		식음료 서비스 매뉴얼에 따라 주문받은 메뉴를 주방에 요청할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		POS 사용법에 따라 주문 내용을 POS에 입력하고 그 내용을 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	음식 서빙하기	식음료 서비스 매뉴얼에 따라 메뉴별 지정된 서비스 방법에 근거하여 고객에게 주문받은 음식을 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객에게 최상의 상태로 음식을 제공하기 위해 메뉴의 특성에 따라 적절한 온도에 맞는 상태를 유지하여 신속하게 음식을 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		음식 서빙 시 주문서를 통해 고객이 주문한 메뉴가 누락되었	①	②	③	④	⑤

호텔 음료 서비스		는지 여부를 재확인할 수 있다.					
		식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객이 식사를 하고 있는 동안 대기 자세로 고객을 주시하고, 고객의 요청에 맞는 즉각적인 서비스를 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	테이블 재정리하기	식음료 서비스 매뉴얼에 따라 음식 서빙 후 제공된 음식의 만족 여부를 고객에게 문의하고, 고객의 요구에 따른 추가 조치를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객의 식사 도중 접시가 비었을 때 식음료 매뉴얼에 따라 기물 정리 여부를 문의하여 고객의 동의를 구한 후 사용이 완료된 기물 등을 정리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객의 식사 완료 후 고객의 요청에 따라 신속하게 테이블을 정리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		식사를 마친 고객을 환송한 후 다른 고객을 맞이할 준비를 위해 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 테이블을 다시 세팅(table resetting)할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		테이블 재정리 시 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 다른 고객을 고려하여 피해가 가지 않도록 신속하게 테이블 세팅을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		식음료 서비스 매뉴얼에 따라 정리된 테이블의 청결 상태 및 테이블 세팅이 정확한지 여부를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	고객 환송하기	고객의 계산 편의를 위해 업장 운영 방침에 따라 계산대로 안내하거나 테이블에서 요금을 지불할 수 있게 영업장의 요금지불절차를 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객에게 감사드리고, 따뜻한 작별 인사를 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객의 식사 완료 후 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 이석(移席)을 도와드리고 유실물의 여부를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객 환송 시 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 불편 사항 및 만족 여부를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	음료 준비하기	스토어(store)에서 음료 수령 시 업장에서 사용하는 음료의 종류와 상표 지식을 기반으로 수령 물품의 이상 여부를 확인하고 교환 및 반품을 요청할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		업장의 음료 재고목록표에 따라 적정재고량(Par Stock)을 파악하고, 필요한 음료의 수량을 정확히 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		호텔의 안전 수칙에 따라 수령 물품을 운반하고, 음료별 보관 기준에 따라 보관 온도에 맞는 적당한 장소에 저장할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		영업 준비 시 음료 재고목록표에 따라 음료의 보관 상태를 점검하고 사용 중인 음료 상태의 이상 여부를 파악하여 처리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		영업 중 원활한 음료 제조를 위해 영업장 배치도에 따라 수령한 음료를 정확한 위치에 미리 준비할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	음료 기물 준비하기	식음료 서비스 매뉴얼에 따라 당일 영업에서 사용할 음료 서비스용 글라스, 컵 등과 음료 제조에 필요한 기물 등의 청결 상태와 파손 여부를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		식음료 서비스 매뉴얼에 따라 음료 제조용 기물들을 사용하기 편리한 위치에 배치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		식음료 서비스 매뉴얼에 따라 당일 영업에서 사용할 기물, 리넨, 고객용 소모품 등이 적정 수량인지 확인하고 준비할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

		기물 재고목록표에 따라 스테이션과 수납공간에 구비된 기물의 수량 및 청결 여부와 파손 여부를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	부재료 준비하기	업장의 위생 기준에 따라 고객에게 최상의 상품을 제공하기 위해 부재료의 신선도와 상태를 확인하고 사용하기 편하게 배치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		표준 레시피에 따라 칵테일 장식 및 음료 제조에 필요한 과일 등의 부재료를 적절하게 손질하여 준비할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		표준 레시피에 따라 음료 제조에 필요한 부재료의 종류와 수량을 파악하고 정확하게 준비할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		유통기한 표기법에 따라 덜어 쓰는 부재료를 적절한 용기에 보관하고 유통기한을 표시할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		업장의 위생 기준에 따라 품목별 음료 제조에 첨가되는 부재료의 청결 상태 및 남아 있는 양을 파악하고 유통기한을 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	음료 제조하기	커피 머신의 사용법에 따라 고객 주문에 맞춰 커피를 추출할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객의 주문 품목을 확인하고 표준 레시피에 따라 음료 제조용 기물을 사용하여 음료 및 칵테일을 조주할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		표준 레시피에 따라 부재료를 사용하여 음료의 제조법 및 상황에 맞는 장식을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객의 음료 선호도와 취향에 대해 적절한 질문을 하고 이에 맞는 음료를 제조하여 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		표준 레시피에 따라 주문받은 음료를 적절한 온도의 글라스나 컵에 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	음료 서빙하기	와인 서비스 시 와인에 대한 지식을 기반으로 하여 서빙하는 와인에 대한 정보를 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객에게 최상의 상태로 서비스하기 위해 음료의 특성에 따라 적절한 온도에 맞는 상태를 유지하여 신속하게 음료를 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		와인 서비스 시 와인 라벨을 고객에게 확인시킨 후 고객 앞에서 와인을 오픈하고 이상 여부를 판별할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		업장의 킵 보틀 서비스(Keep Bottle Service) 규정에 따라 고객이 보관을 요청한 bottle(술병)을 관리하고 고객의 요청에 따라 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		음료 서빙 후 제공된 음료의 만족 여부를 고객에게 문의하고, 고객의 요구에 따른 추가 조치를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	음료재고 관리하기	와인 서비스 시 고객의 요청에 따라 시음을 권하고 고객의 특성에 따라 서빙 순서에 맞게 서비스할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		당일 영업 마감 후 판매한 음료의 수량을 파악하여 그 결과를 영업 보고서에 기록할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		영업 계획 수립 시 음료 재고목록표의 분석을 통해 다음날 영업에 필요한 음료의 수량을 파악하고 회사의 구매 절차에 따라 필요한 음료 구매를 요청할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		음료 재고목록표의 분석을 통해 적정 수량의 음료 재고를 유지할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		당일 영업 마감 후 남은 음료의 수량을 파악하여 음료 재고 목록표에 기재할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		재고 확인 시 음료 재고목록표에 기재된 내용의 이상 여부를 확인하고 정확한 원인을 찾아낼 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[평가결과]

영역	점수
직업기초능력	<u>영역별 점수 합산</u>
직무수행능력	<u>영역별 점수 합산</u>
합계	<u>점수 합계</u>

목적 : ☐ 채용 ☐ 배치 ☐ 승진	식음료 캡틴
--	--------

이 름 :
 직 위 :
 성 별 :
 특이사항 :

[직업기초능력]

평 가 영 역	평 가 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
의사소통능력	업무를 수행함에 있어 다른 사람이 작성한 글을 읽고 그 내용을 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 자기가 뜻한 바를 글로 나타낼 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 다른 사람의 말을 듣고 그 내용을 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 자기가 뜻한 바를 말로 나타낼 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 외국어로 의사소통할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
수리능력	업무를 수행함에 있어 기초적인 사칙연산과 계산을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 필요한 기초 수준의 백분율, 평균, 확률과 같은 통계 능력을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 도표(그림, 표, 그래프 등)가 갖는 의미를 해석 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 필요한 도표(그림, 표, 그래프 등)를 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
문제해결능력	업무와 관련된 문제를 인식하고 해결함에 있어 창조적, 논리적, 비판적으로 생각할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무와 관련된 문제의 특성을 파악하고, 대안을 제시, 적용하고 그 결과를 평가하여 피드백할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
자기개발능력	자신의 흥미, 적성, 특성 등을 이해하고, 이를 바탕으로 자신에게 필요한 것을 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무에 필요한 자질을 지닐 수 있도록 스스로를 관리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	끊임없는 자기 개발을 위해서 동기를 갖고 학습할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

자원관리능력	업무수행에 필요한 시간자원이 얼마나 필요한지를 확인하고, 이용 가능한 시간자원을 최대한 수집하여 실제 업무에 어떻게 활용할 것인지를 계획하고 할당할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무수행에 필요한 자본자원이 얼마나 필요한지를 확인하고, 이용 가능한 자본자원을 최대한 수집하여 실제 업무에 어떻게 활용할 것인지를 계획하고 할당할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무수행에 필요한 재료 및 시설자원이 얼마나 필요한지를 확인하고, 이용 가능한 재료 및 시설자원을 최대한 수집하여 실제 업무에 어떻게 활용할 것인지를 계획하고 할당할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무수행에 필요한 인적자원이 얼마나 필요한지를 확인하고, 이용가능한 인적자원을 최대한 수집하여 실제 업무에 어떻게 활용할 것인지를 계획하고, 할당할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
대인관계능력	다양한 배경을 가진 사람들과 함께 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 다른 사람을 이끌 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 관련된 사람들 사이에 갈등이 발생하였을 경우 이를 원만히 조절할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 다른 사람과 협상할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	고객의 요구를 만족시키는 자세로 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
정보능력	업무와 관련된 정보를 수집, 분석, 조직, 관리, 활용하는데 있어 컴퓨터를 사용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무와 관련된 정보를 수집하고, 이를 분석하여 의미 있는 정보를 찾아내며, 의미 있는 정보를 업무수행에 적절하도록 조직하고, 조직된 정보를 관리하며, 업무 수행에 이러한 정보를 활용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
직업윤리	업무에 대한 존중을 바탕으로 근면하고 성실하고 정직하게 업무에 임할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	인간 존중을 바탕으로 봉사하며, 책임있고, 규칙을 준수하며 예의 바른 태도로 업무에 임할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[직무수행능력]

평 가 영 역		평 가 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
식음료 업장 관리	시설물 점검하기	영업장 이벤트 행사 및 프로모션 행사 시 행사 기획서에 따라 장식 및 인테리어의 변경을 요청할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		시설물 점검표에 따라 화장실 및 영업장 부수 공간 등의 이상 여부를 조사할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		영업 시작 전 영업장 시설물 점검을 통해 시설물의 문제점을 발견하고 보고할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		영업장 오픈 전에 호텔의 안전수칙에 따라 고객용 출입문, 직원용 출입문 등의 잠금 장치의 이상 여부를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		시설물 점검표에 따라 업장의 조명, BGM(음향), 전화, 제빙기, 커피머신, 냉장고, 환풍기, POS(판매시점 관리 시스템) 등 시설물의 작동 상태 이상 여부를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

	업장 정리정돈하기	영업장 배치도에 따라 다양한 비품의 위치를 파악하여 정리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		청결 상태 점검표에 따라 영업장의 청소 상태를 점검할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		영업장 배치도에 따라 테이블, 의자 등의 배치 상태가 정확 한지 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		영업장 배치도에 따라 영업장 실내와 영업장 주변의 정리정 돈을 시행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		청결 상태 점검표에 따라 메뉴의 청결 상태를 점검하고 확인 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		업무 시작 시 로그 복을 통해 당일 업무를 인계받아 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	위생 점검하기	고객에게 위생적인 서비스를 제공하기 위해 식품위생법 제 40조에 따라 건강진단을 받고, 건강진단수첩을 소지할 수 있 다.	①	②	③	④	⑤
		부(副)식자재에 표시되어 있는 유통 기한 표기에 따라 유효 기간을 확인하여 사용 및 폐기 여부를 결정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		회사의 위생 규정에 따라 개인의 위생 상태를 점검할 수 있 다.	①	②	③	④	⑤
		회사의 용모 규정에 따라 개인의 용모 상태를 점검할 수 있 다.	①	②	③	④	⑤
	운영자금(House Fund) 관리하기	영업 종료 후 매출 마감 보고서에 따라 정확한 마감 시재금 을 기록할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		영업 시 운영자금(House Fund) 관리 규정에 따라 적절한 자금을 유지하고 관리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		영업 시작 전 운영자금(House Fund) 관리 규정에 따라 시 재금 수령 장부를 기록하고 단위별로 적정한 거스름돈을 수 령하여 준비할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	예약 현황 파악하기	예약 장부를 통해 영업 중 수용 가능 좌석을 예측할 수 있 다.	①	②	③	④	⑤
		예약 장부 및 로그 복을 통해 예약 고객의 특이 사항과 요구 사항을 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객에게 원활한 서비스를 제공하기 위해 영업개시 전에 예 약 장부를 통해 당일 예약 인원, 예약 시간 등의 예약 상황 을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		예약 장부 및 로그 복을 통해 단골 고객과 VIP 고객의 예약 을 미리 파악하고 그들의 취향을 고려하여 제공할 서비스를 미리 준비할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		예약 장부를 통해 모임의 특성 및 인원에 맞는 테이블과 좌 석을 조정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	식음료 이용요금 계산하기	POS 사용법에 따라 고객의 식음료 이용 내역을 확인하고 현 금, 신용카드 등 결제 방법에 따라 정확히 계산하여 영수증 을 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		회사의 할인 정책에 따라 고객에게 식음료 요금의 할인 혜택 을 설명하고, 이용 요금 계산에 반영할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		수정 계산 시 고객 응대 절차에 따라 고객에게 수정된 계산 서의 취소 및 승인 부분에 대해 정확히 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		POS 사용법에 따라 주문 오류로 인해 수정된 계산서를 발급 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		수정 계산서 처리 절차에 따라 수정 사유에 대해 정당한지	①	②	③	④	⑤

		기록하고, 경리 부서에 이관할 수 있다.					
	영업 마감하기	영업 마감 시 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 전표를 정리하고 매출 금액과 실제 정산 금액이 일치하는지 여부를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		호텔의 안전수칙에 따라 고객용 출입문, 직원용 출입문 등의 잠금 상태를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		시설물 점검표에 따라 업장의 제반 시설물의 작동 종료 상태를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		예약 장부에 따라 익일 영업을 위해 테이블의 위치 및 기물을 재배치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		식음료 서비스 매뉴얼에 따라 당일 영업 및 전달 사항을 로그 북에 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		식음료 서비스 매뉴얼의 지정된 양식에 따라 매출 마감 보고서를 작성하고, 전표와 매출금을 경리부서에 이관 및 입금할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
텔리 슝 관리	판매상품 선정하기	시장조사 분석 결과를 고려하여 판매 상품을 기획하고 상품 목록을 구성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객의 선호도 분석을 통해 새로운 판매 상품을 추가하여 선정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		판매상품을 선정하기 위해 시장 조사를 통해 상품의 샘플을 확보하고, 유통단가를 조사할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	상품 진열하기	상품 진열 시 공간 배치에 대한 지식을 기반으로 상품의 배치도를 설계할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		상품 배치 시 고객의 동선을 고려하여 상품을 진열 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		상품의 배치도에 따라 상품을 배치하고 상품의 가격표를 진열할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		상품 진열 시 재고목록표에 따라 상품의 수량을 확인하고, 파손되거나 분실된 상품이 없는지 여부를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		시설물 점검표에 따라 조명, 환기 상태, 배경음악 등을 조정하고 진열된 상품을 청결하게 관리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	상품 판매하기	고객의 구매 결정 시 POS를 통해 구입한 품목 및 수량을 정확히 계산받을 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		상품 지식을 기반으로 고객의 선호도와 취향을 고려하여 상품을 추천할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객 응대 매뉴얼에 따라 고객에게 따뜻한 환영 인사를 표현할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객 요청 시 상품 포장 기술을 활용하여 상품을 포장하여 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	상품 재고 관리하기	영업 보고서에 따라 당일 상품 판매량을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		재고목록표에 따라 재고량을 파악하고 분석할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		재고 확인 시 상품의 유통기한을 점검하고 상품 상태의 이상 여부를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		회사의 구매 절차에 따라 필요 상품의 구매를 요청할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		상품의 입고 및 출고 시 재고목록표에 따라 수량을 확인하고 상품에 문제가 있는지 여부를 재확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	손망실 관리하기	손망실 발생 시 상품의 보관 상태에 대한 점검을 통해 원인을 규명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		재고 관리 규정에 따라 손망실된 상품의 원가를 처리할 수	①	②	③	④	⑤

		있다.					
		손실물 발생 시 원인 분석을 통해 필요한 경우 반품 및 교환을 공급자에게 요청할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		제품 손상실을 줄이기 위해 분석을 통해 재발 방지책을 수립할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	교환·반품 관리하기	고객의 요청 시 교환 및 반품 처리 규정에 따라 상품의 교환 및 반품을 처리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		교환 및 반품 처리 규정에 따라 반품된 물품에 대한 귀책 여부를 정확히 파악하여 교환 및 반품을 결정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		교환 및 반품 상황 발생 시 규정에 따라 기록하고 재고관리 에 반영 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[평가결과]

영역	점수
직업기초능력	<u>영역별 점수 합산</u>
직무수행능력	<u>영역별 점수 합산</u>
합계	<u>점수 합계</u>

목적 : ☐ 채용 ☐ 배치 ☐ 승진	식음료 매니저
--	---------

이 름 :

직 위 :

성 별 :

특이사항 :

[직업기초능력]

평 가 영 역	평 가 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
의사소통능력	업무를 수행함에 있어 다른 사람이 작성한 글을 읽고 그 내용을 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 자기가 뜻한 바를 글로 나타낼 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 다른 사람의 말을 듣고 그 내용을 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 자기가 뜻한 바를 말로 나타낼 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 외국어로 의사소통할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
수리능력	업무를 수행함에 있어 기초적인 사칙연산과 계산을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 필요한 기초 수준의 백분율, 평균, 확률과 같은 통계 능력을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 도표(그림, 표, 그래프 등)가 갖는 의미를 해석 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 필요한 도표(그림, 표, 그래프 등)를 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
문제해결능력	업무와 관련된 문제를 인식하고 해결함에 있어 창조적, 논리적, 비판적으로 생각할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무와 관련된 문제의 특성을 파악하고, 대안을 제시, 적용하고 그 결과를 평가하여 피드백할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
자원관리능력	업무수행에 필요한 시간자원이 얼마나 필요한지를 확인하고, 이용 가능한 시간자원을 최대한 수집하여 실제 업무에 어떻게 활용할 것인지를 계획하고 할당할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무수행에 필요한 자본자원이 얼마나 필요한지를 확인하고, 이용 가능한 자본자원을 최대한 수집하여 실제 업무에 어떻게 활용할 것인지를 계획하고 할당할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무수행에 필요한 재료 및 시설자원이 얼마나 필요한지를 확인하고, 이용 가능한 재료 및 시설자원을 최대한 수집하여 실제 업무에 어떻게 활용할 것인지를 계획하고 할당할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무수행에 필요한 인적자원이 얼마나 필요한지를 확인하고, 이용가능한 인적자원을 최대한 수집하여 실제 업무에 어떻게 활용할 것인지를 계획하고, 할당할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

대인관계능력	다양한 배경을 가진 사람들과 함께 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 다른 사람을 이끌 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 관련된 사람들 사이에 갈등이 발생하였을 경우 이를 원만히 조절할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 다른 사람과 협상할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	고객의 요구를 만족시키는 자세로 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
정보능력	업무와 관련된 정보를 수집, 분석, 조직, 관리, 활용하는데 있어 컴퓨터를 사용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무와 관련된 정보를 수집하고, 이를 분석하여 의미 있는 정보를 찾아내며, 의미 있는 정보를 업무수행에 적절하도록 조직하고, 조직된 정보를 관리하며, 업무 수행에 이러한 정보를 활용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
조직이해능력	주어진 업무에 관한 국제적인 주제를 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무 수행과 관련하여 조직의 체제를 올바르게 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	사업이나 조직의 경영에 대해 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	조직의 업무를 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
직업윤리	업무에 대한 존중을 바탕으로 근면하고 성실하고 정직하게 업무에 임할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	인간 존중을 바탕으로 봉사하며, 책임있고, 규칙을 준수하며 예의 바른 태도로 업무에 임할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[직무수행능력]

평 가 영 역		평 가 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
식음료 직원 관리	직원 채용하기	채용 인터뷰 시행 시 직무기술서를 근거로 지원자에게 직무 책임과 근무 조건을 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		채용 인터뷰 시행 시 직무기술서를 근거로 지원자의 능력이 직무에 적합한지 여부를 판단할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		직무별 직무기술서를 기준으로 채용 요청서(Staff Requisition)를 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		업장의 예산서를 기준으로 채용계획을 수립하고 인사담당부서에 부족한 인원의 충원을 요청할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		회사의 채용 절차에 따라 직무에 적합하다고 판단한 인재의 채용을 결정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	직원 교육하기	교육 매뉴얼에 따라 직원의 직책에 맞는 직무 교육을 실시할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		교육 매뉴얼에 따라接客 서비스에 필요한 교육을 실시할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		교육 내용에 대한 테스트 결과를 통해 직원에게 교육성과에 대한 피드백을 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		직원의 교육성과를 평가하기 위해 교육 매뉴얼에 따라 주기별 테스트를 시행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		교육 매뉴얼에 따라 영업장의 특성에 맞는 상품지식을 교육할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

	근무 스케줄 작성하기	업장의 영업 상황 변동을 고려하여 근무 스케줄을 조정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		영업시간과 직원의 업무 역량을 고려하여 필요 근무 인원을 산출하고 효율적인 근무 조를 편성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		영업에 필요한 근무 인원 및 근무 시간에 대한 분석을 통해 근무 스케줄을 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		업장의 영업 상황을 고려하여 효율적인 휴가 계획을 수립할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	영업 정보 공유하기	영업상 중요한 사건의 발생 시 업장에서 지정한 비상 연락 방법을 통해 업무에 필요한 정보를 직원들에게 전달할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객에게 최상의 서비스를 제공하기 위해 정기적인 회의를 통해 업무에 필요한 정보를 공유하고 활용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		로그 북을 통해 업무에 필요한 정보를 직원들에게 전달할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		회사의 영업 전략을 근거로 직원들에게 회사 및 부서의 목표를 전달할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		타 업장 및 동종업계의 영업 정보를 통해 시장 동향 및 영업 현황을 분석할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		호텔의 정보 공유 시스템을 통해 호텔 내 영업장의 프로모션 (promotion) 일정과 내용 등에 대한 정보를 숙지하고 고객의 문의에 응대할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	근태 관리하기	근무 스케줄에 따라 직원의 근태 사항을 체크하여 근태 관리 표에 기록하고 인사부로 이관할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		영업 현황과 비교하여 적정 근무 인원이 충족되지 못할 시 부족한 인원의 충원 방법을 고안하고 이에 따른 조치를 시행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		근무 중인 직원들에게 문제가 없는지 여부를 확인하고 이에 대한 적절한 조치를 취할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		근무 스케줄을 통해 당일 근무자가 출근했는지 여부를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	직원 면담하기	직원 면담 시 직원의 업무 평가 자료를 통해 업무에 대한 피드백을 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		직원 면담 시 직원의 근무 상 문제점을 발견하고 그에 대한 개선책을 제시할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		직원 면담 시 면담 기록 양식의 기재 요령에 따라 직원의 요구 사항 및 특이 사항을 기록할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		호텔의 인사관리 정책에 따라 영업 상황을 고려하여 직원 면담 계획을 수립할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		직원 면담 자료의 분석을 통해 근무 조건을 향상시킬 방안을 고안할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		직원 면담 자료의 분석을 통해 지속적인 직원 관리에 활용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	직원 평가하기	인사 평가 기준에 따라 직원의 업무 수행 능력을 평가할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		업무 평가 시 평가 절차에 따라 직원의 자기 평가서를 작성하게 하고, 이를 고려하여 직원의 업무 성과를 평가할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		평가 결과의 분석을 통해 우수한 직원의 승진을 추천하고, 적절한 직무로의 재배치를 요청할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		인사관리 규정에 따라 평가 결과를 직원의 인사기록부에 기록할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

		평상시 직원의 근무 수행 태도를 주시하고 직무 성과를 평가할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
식음료 메뉴 기획	신상품 기획하기	시장 분석 및 고객 선호도 조사 분석을 통해 신규 메뉴, 프로모션 메뉴와 이벤트 행사에 대한 아이디어를 수집할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		시장 분석을 통해 신 메뉴에 대한 아이디어를 조리부서에 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		시장 분석을 통해 프로모션 행사와 이벤트 행사 상품을 기획하고 이에 대한 수요를 예측할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		판매 단가 책정 시 산정된 원가를 통해 원가 대비 메뉴별 판매가를 산출할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	판매 단가 책정하기	경쟁사 분석을 통해 경쟁사의 동일한 상품 가격과 비교하여 적절한 판매 단가를 책정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		비용 분석을 통해 영업에 부수되는 제반 비용을 산출하여 판매가를 책정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		외부 환경분석을 통해 매출 목표와 시장 동향을 고려하여 적절한 판매단가를 책정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		원가 분석을 통해 이익률을 계산하여 판매가를 결정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	메뉴별 매출 순위 분석하기	메뉴별 매출 순위 분석을 통해 메뉴별 인지도 및 선호도를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		메뉴별 매출 분석표에 따라 메뉴별 매출 순위를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		메뉴별 매출 분석표에 따라 메뉴별 판매량을 비교 분석할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		메뉴 분석을 통해 메뉴 판매 현황을 메뉴별 매출 분석표에 기록할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		분석한 결과를 통해 매출에 공헌한 아이템을 선별하여 메뉴를 조정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	메뉴 구성하기	메뉴 분석 결과를 통해 원가와 수익성을 고려하여 메뉴를 선정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		행사 기획서에 따라 프로모션 메뉴와 이벤트 행사에 대한 메뉴를 별도로 기획하고 메뉴의 디자인을 의뢰할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		메뉴별 가격 경쟁력 분석을 통해 메뉴의 배치를 조정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		영업장의 이미지를 고려하여 메뉴를 구성하고 디자인을 의뢰할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	메뉴 홍보하기	메뉴 추천 시 신상품 정보에 대한 지식을 기반으로 고객에게 정확한 메뉴의 정보를 제공하고 업셀링을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		영업장 배치도에 따라 영업장 내·외부에 홍보물을 설치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객 정보를 활용하여 전화, 우편, 이메일, 인터넷 홈페이지, SNS 등의 다양한 매체를 통해 신메뉴 및 프로모션 상품, 이벤트 행사의 홍보를 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
부대영업장 손익 관리	판매전략 수립하기	고객 분석 결과에 따라 기간별 프로모션과 이벤트 행사를 기획할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		시장 환경 및 경쟁사 분석 결과에 따라 주요 판매상품을 선정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		경쟁사 분석과 목표 고객의 성향 분석을 통해 판매 전략을 수립할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		외부환경분석(정치, 경제, 사회, 인구통계 등)을 통해 시장 환경을 분석할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

		환경 분석 결과에 따라 판매 전략 및 매출 목표를 수립할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
매출 분석하기		매출 분석 자료를 통해 장단기 매출 실적의 차이를 파악할 수 있고, 새로운 매출 계획을 수립할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		매출 분석 시 고객별, 영업장별, 시간대별 매출을 분석할 수 있고, 다음 매출 증진을 위해 분석 결과를 활용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		매출 분석 시 경제성장률과 시장상황, 업장규모 등을 고려하여 원인을 파악하고 그에 따른 개선책을 도출할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		영업 보고서의 분석을 통해 과거의 매출 동향을 주기별(일별, 월별, 분기별, 연도별)로 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
비용 분석하기		과거(전년/전월) 비용 분석 자료와의 비교를 통해 목표 대비, 전월 대비 증감 품목을 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		제품 판매가와 재료비, 인건비, 경비 등의 산출 결과와의 비교를 통해 판매상품의 원가를 산출할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		항목별 경비 내역서에 따라 경비 내역을 기재하고 산출할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		업장의 예산서에 따라 직원의 인건비 지급 내용을 기재하고 전년도 자료와 비교하여 분석할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		비용 분석 시 업장 예산서를 통해 지출 경비 내역이 예산에 맞게 집행 되었는지 여부를 확인하고 분석할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
지출 계획 수립하기		예산서를 근거로 전년 대비 지출 분석표를 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		예상 매출에 따라 지출의 우선순위를 결정하고 적정한 비용 지출 계획을 수립할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		영업 상황에 따라 지출 계획을 수정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
손익분기점 산출하기		영업보고서의 분석을 통해 주기별(일별, 월별, 분기별, 연도별) 총 매출금을 산출할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		비용 분석을 통해 주기별(일별, 월별, 분기별, 연도별) 고정 비용과 변동비용을 산출할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		총매출액과 비용 산출 내역의 비교를 통해 예상 손익을 산출할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		손익 분석에 따라 영업 이익을 극대화할 수 있는 계획을 수립할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		손익분기점 미달 시 손익 분석 결과에 따라 매출 및 비용 전략을 수정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[평가결과]

영역	점수
직업기초능력	<u>영역별 점수 합산</u>
직무수행능력	<u>영역별 점수 합산</u>
합계	<u>점수 합계</u>

목적 : ☐ 채용 ☐ 배치 ☐ 승진	휘트니스 센터 매니저
--	-------------

이 름 :

직 위 :

성 별 :

특이사항 :

[직업기초능력]

평 가 영 역	평 가 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
의사소통능력	업무를 수행함에 있어 다른 사람이 작성한 글을 읽고 그 내용을 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 자기가 뜻한 바를 글로 나타낼 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 다른 사람의 말을 듣고 그 내용을 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 자기가 뜻한 바를 말로 나타낼 수 있다.	①	②	③	④	⑤
수리능력	업무를 수행함에 있어 기초적인 사칙연산과 계산을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 필요한 기초 수준의 백분율, 평균, 확률과 같은 통계 능력을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 도표(그림, 표, 그래프 등)가 갖는 의미를 해석 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 필요한 도표(그림, 표, 그래프 등)를 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
문제해결능력	업무와 관련된 문제를 인식하고 해결함에 있어 창조적, 논리적, 비판적으로 생각할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무와 관련된 문제의 특성을 파악하고, 대안을 제시, 적용하고 그 결과를 평가하여 피드백할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
자원관리능력	업무수행에 필요한 시간자원이 얼마나 필요한지를 확인하고, 이용 가능한 시간자원을 최대한 수집하여 실제 업무에 어떻게 활용할 것인지를 계획하고 할당할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무수행에 필요한 자본자원이 얼마나 필요한지를 확인하고, 이용 가능한 자본자원을 최대한 수집하여 실제 업무에 어떻게 활용할 것인지를 계획하고 할당할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무수행에 필요한 재료 및 시설자원이 얼마나 필요한지를 확인하고, 이용 가능한 재료 및 시설자원을 최대한 수집하여 실제 업무에 어떻게 활용할 것인지를 계획하고 할당할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무수행에 필요한 인적자원이 얼마나 필요한지를 확인하고, 이용가능한 인적자원을 최대한 수집하여 실제 업무에 어떻게 활용할 것인지를 계획하고, 할당할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

대인관계능력	다양한 배경을 가진 사람들과 함께 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 다른 사람을 이끌 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 관련된 사람들 사이에 갈등이 발생하였을 경우 이를 원만히 조절할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 다른 사람과 협상할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	고객의 요구를 만족시키는 자세로 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
직업윤리	업무에 대한 존중을 바탕으로 근면하고 성실하고 정직하게 업무에 임할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	인간 존중을 바탕으로 봉사하며, 책임있고, 규칙을 준수하며 예의 바른 태도로 업무에 임할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[직무수행능력]

평 가 영 역		평 가 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
휘트니스 센터 회원 관리	회원 모집하기	신규 회원 모집을 위해 체육시설의 설치 이용에 관한 법률 및 회원 약관을 근거로 하여 회원 모집 계획과 집행방안을 수립할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		신규 회원 모집을 위해 체육시설의 설치 이용에 관한 법률(제 17조, 제19조 5항)에 따라 회원 약관 및 회칙을 만들 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		신규 회원 모집 시 업장의 예산서에 따라 내·외부 매체를 통해 회원 모집 공고를 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		신규 회원의 가입 절차에 따라 신청자에게 가입 신청서를 작성하게 할 수 있으며, 회원의 권리와 혜택에 대한 정보를 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		휘트니스 회원 약관에 따라 운영위원회를 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	연회비 수금하기	휘트니스 센터 운영 매뉴얼에 따라 연회비 납기일을 지정할 수 있고, 연회비 수금 계획을 수립할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		연회비 수금 계획에 따라 회원에게 보낼 통지문을 작성하여 이를 통해 각 회원에게 통보할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		연회비 납부 지정 방법에 따라 현금, 은행계좌, 신용카드 등을 통해 연회비를 수금할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		연회비 납부 현황 분석을 통해 연회비 수금 내역을 파악하고 미수금에 대한 독촉장을 발송할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	운영정보 제공하기	호텔의 프로모션 계획서에 따라 회원들에게 특별 이벤트 및 프로모션을 설명하고 이용을 추천할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		휘트니스 센터 운영 매뉴얼에 따라 회원들에게 운영 시스템을 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		회칙 변경이 있을 시 신·구 규정의 비교 내용을 근거로 하여 공고, 구두 설명, 전화, 우편, 이메일 등의 매체를 통해 회원들에게 변경된 내용을 공지할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		휘트니스 센터 회원의 시설 이용에 대한 불편을 최소화하기 위해 시설물 공사 계획서에 따라 시설물의 교체 및 수리에 대한 정보를 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		휘트니스 회원 약관에 따라 정기휴무일을 지정하고 공지할	①	②	③	④	⑤

		수 있다.					
	휴회·탈회 회원 관리하기	회원의 요청이 있을 시 회원 약관에 따라 회원의 휴회·탈회를 신청받을 수 있고, 이에 따른 처리를 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		휘트니스 회원 약관과 회칙에 따라 자격 박탈 회원의 탈회 처리를 절차에 맞게 수행 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		휴회 처리 시 휘트니스 회원 약관에 따라 휴회 신청 회원에게 일할 계산된 연회비에 대해 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		휘트니스 센터의 원활한 영업을 위해 휴회 중인 회원의 명단을 파악하고 다양한 매체를 활용하여 휴회 회원의 재사용을 권유할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		탈회 처리 시 휘트니스 회원 약관에 따라 탈회 신청 회원에게 연회비 및 보증금 반환에 대한 사항을 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		탈회 처리 시 휘트니스 회원 약관 및 보증금 반환 절차에 따라 전표를 작성하여 해당 부서에 이관하고, 회원 명단을 수정하여 관리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	회원권 양도·양수 관리하기	회원의 요청 시 휘트니스 회원 약관에 따라 양도 신청서를 받을 수 있고 이에 따른 처리를 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		회원권 거래소를 통해 양도 양수 거래를 받을 시 휘트니스 회원 약관에 따라 보증금, 연회비, 수수료를 산정하여 처리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		회원의 요청 시 휘트니스 회원 약관에 따라 회원권의 양도 양수를 중개하고 그에 필요한 부가 업무를 대행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		회원 양도 양수 거래 완료 후 양수 회원의 가입 신청서를 처리하고 시스템에 입력하여 회원 관리를 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[평가결과]

영역	점수
직업기초능력	<u>영역별 점수 합산</u>
직무수행능력	<u>영역별 점수 합산</u>
합계	<u>점수 합계</u>

목적 : ☐ 채용 ☐ 배치 ☐ 승진	식음료 부지배인
--	----------

이 름 :

직 위 :

성 별 :

특이사항 :

[직업기초능력]

평 가 영 역	평 가 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
의사소통능력	업무를 수행함에 있어 다른 사람이 작성한 글을 읽고 그 내용을 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 자기가 뜻한 바를 글로 나타낼 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 다른 사람의 말을 듣고 그 내용을 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 자기가 뜻한 바를 말로 나타낼 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 외국어로 의사소통할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
문제해결능력	업무와 관련된 문제를 인식하고 해결함에 있어 창조적, 논리적, 비판적으로 생각할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무와 관련된 문제의 특성을 파악하고, 대안을 제시, 적용하고 그 결과를 평가하여 피드백할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
대인관계능력	다양한 배경을 가진 사람들과 함께 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 다른 사람을 이끌 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 관련된 사람들 사이에 갈등이 발생하였을 경우 이를 원만히 조절할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 다른 사람과 협상할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	고객의 요구를 만족시키는 자세로 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
정보능력	업무와 관련된 정보를 수집, 분석, 조직, 관리, 활용하는데 있어 컴퓨터를 사용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무와 관련된 정보를 수집하고, 이를 분석하여 의미 있는 정보를 찾아내며, 의미 있는 정보를 업무수행에 적절하도록 조직하고, 조직된 정보를 관리하며, 업무 수행에 이러한 정보를 활용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
조직이해능력	주어진 업무에 관한 국제적인 추세를 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무 수행과 관련하여 조직의 체제를 올바르게 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	사업이나 조직의 경영에 대해 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	조직의 업무를 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

직업윤리	업무에 대한 존중을 바탕으로 근면하고 성실하고 정직하게 업무에 임할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	인간 존중을 바탕으로 봉사하며, 책임있고, 규칙을 준수하며 예의 바른 태도로 업무에 임할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[직무수행능력]

평 가 영 역		평 가 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
식음료 고객 관리	고객 정보 수집하기	고객 정보의 원활한 수집과 활용을 위해 개인정보보호법을 고려하여 새로운 아이디어를 제시하고 방안을 수립할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		개인정보보호법에 따라 고객 정보를 안전하게 관리하고 수집된 정보의 활용과 폐기를 시행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		개인정보보호법에 따라 고객의 동의를 얻은 후 고객 정보를 수집할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		개인정보보호법에 따라 수집된 고객 정보를 확인하고 데이터베이스화하여 저장할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	고객 기호 파악하기	지정된 고객기호카드 양식에 따라 수집한 고객의 기호 사항을 기록할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		식음료 주문 및 서비스 제공 시 고객의 행동이나 요구사항을 관찰하고 고객의 기호를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객의 정보를 수집하기 위해 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 방문 고객의 동의를 구하고 고객기호카드의 작성을 요청할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		재방문 고객의 기호에 맞는 서비스를 제공하기 위해 고객기호카드의 분석을 통해 서비스 제공에 활용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		예약 시 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 기호나 요구사항을 미리 문의하고 이를 통해 고객 기호를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	고객 의견 접수하기	전화, 이메일, 우편물, SNS, 인터넷 등 각종 매체를 통해 고객의 의견을 수렴하고 데이터베이스화할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		방문 고객을 대상으로 지정된 설문 양식을 통해 고객의 의견을 접수할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		수집된 자료의 분석을 통해 고객의 의견을 유형별로 정리하고 문서화할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		분석된 고객 의견 보고서를 근거로 하여 새로운 영업 프로모션의 기획 및 업장 서비스 문제점 개선에 활용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	고객 불평 처리하기	고객 불편 사항 발생 시 고객의 불평 사항을 최대한 주의 깊게 경청하고 고객에게 정중한 사과와 표현을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객 불평 처리 절차에 따라 고객의 불편을 즉시 처리하고 고객의 만족 여부를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객불평사항의 처리를 완료한 후 고객 불평 처리 절차에 따라 처리 과정에 대한 보고서를 작성하여 상사에게 보고할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객의 불평 사항이 사후에 접수된 때에는 고객 불평 처리 절차에 따라 문서, 이메일, 전화, SNS 등을 통해 해결책을	①	②	③	④	⑤

		제시하고 고객의 요구에 맞게 조치할 수 있다.					
		고객불평사항 처리에 대한 기록일지의 분석을 통해 재발 방지 대책을 수립할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	고객 관계 유지하기	고객의 이용에 대해 감사를 표시하기 위해 전화 응대 요령에 따라 방문객에게 감사 전화를 하거나 문자 메시지를 전송할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		전화 응대 요령에 따라 고객에게 전화하여 만족 여부를 확인하고 이에 따른 조치를 취할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		수집된 고객 정보의 분석을 통해 대상자를 선별하고 전화, 메시지, 우편, 이메일, 인터넷 홈페이지, SNS 등의 각종 매체를 이용하여 영업장의 홍보물을 발송할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		수집된 고객 정보를 통해 고객의 기념일 등을 확인하여 축하 전화, 문자메시지, 쿠폰 발송 등을 통해 축하 표현을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		매출 기여도에 따라 우수 고객에게 특별 사은품 제공 등의 혜택을 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[평가결과]

영역	점수
직업기초능력	<u>영역별 점수 합산</u>
직무수행능력	<u>영역별 점수 합산</u>
합계	<u>점수 합계</u>

목적 : ☐ 채용 ☐ 배치 ☐ 승진	휘트니스 어텐던트
--	-----------

이 름 :

직 위 :

성 별 :

특이사항 :

[직업기초능력]

평 가 영 역	평 가 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
의사소통능력	업무를 수행함에 있어 다른 사람이 작성한 글을 읽고 그 내용을 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 자기가 뜻한 바를 글로 나타낼 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 다른 사람의 말을 듣고 그 내용을 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 자기가 뜻한 바를 말로 나타낼 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 외국어로 의사소통할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
문제해결능력	업무와 관련된 문제를 인식하고 해결함에 있어 창조적, 논리적, 비판적으로 생각할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무와 관련된 문제의 특성을 파악하고, 대안을 제시, 적용하고 그 결과를 평가하여 피드백할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
자원관리능력	업무수행에 필요한 시간자원이 얼마나 필요한지를 확인하고, 이용 가능한 시간자원을 최대한 수집하여 실제 업무에 어떻게 활용할 것인지를 계획하고 할당할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무수행에 필요한 자본자원이 얼마나 필요한지를 확인하고, 이용 가능한 자본자원을 최대한 수집하여 실제 업무에 어떻게 활용할 것인지를 계획하고 할당할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무수행에 필요한 재료 및 시설자원이 얼마나 필요한지를 확인하고, 이용 가능한 재료 및 시설자원을 최대한 수집하여 실제 업무에 어떻게 활용할 것인지를 계획하고 할당할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무수행에 필요한 인적자원이 얼마나 필요한지를 확인하고, 이용가능한 인적자원을 최대한 수집하여 실제 업무에 어떻게 활용할 것인지를 계획하고, 할당할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	다양한 배경을 가진 사람들과 함께 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
대인관계능력	업무를 수행함에 있어 다른 사람을 이끌 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 관련된 사람들 사이에 갈등이 발생하였을 경우 이를 원만히 조절할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 다른 사람과 협상할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	고객의 요구를 만족시키는 자세로 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		①	②	③	④	⑤

기술능력	업무 수행에 필요한 기술적 원리를 올바르게 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	도구, 장치를 포함하여 업무 수행에 필요한 기술을 선택할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무 수행에 필요한 기술을 업무 수행에 실제로 적용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
직업윤리	업무에 대한 존중을 바탕으로 근면하고 성실하고 정직하게 업무에 임할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	인간 존중을 바탕으로 봉사하며, 책임있고, 규칙을 준수하며 예의 바른 태도로 업무에 임할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[직무수행능력]

평 가 영 역		평 가 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
휘트니스 센터 운영	체련장 관리하기	운동기구 고장 시 처리 절차에 따라 고객의 이용을 제한하고, 기구에 대한 교체 및 수리 계획에 대한 정보를 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객의 운동기구 이용 시 사고 예방을 위해 안전 수칙에 대해 공지하고 고객의 안전한 기구 사용을 요청할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객의 이용 편의를 위해 업장 근무 스케줄에 따라 직원들을 효율적으로 배치하고 근무 상태를 점검할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		체련장 운동기구 작동법에 따라 체련장 내의 운동기구 및 인바디 측정 장비의 작동 상태 이상 여부를 점검할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		체련장 시설물 점검표에 따라 체련장 내의 시설물의 이상 여부 및 실내 온도, 환기 상태 등을 점검하고, 필요한 경우 적절한 조치를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		재고목록표를 통해 고객용 운동복 및 신발, 양말, 수건, 리넨 등의 수량 및 청결 상태를 파악하여 준비할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	수영장 관리하기	고객의 안전한 이용을 위해 수영장 안전 수칙을 공지하고 고객에게 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		체육시설의 설치 운영에 관한 법률에 따라 안전 요원을 배치하고 안전 요원의 근무 상태를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		수영장의 수질관리 규정에 따라 수영장의 소독을 시행하고, 수영장의 기간별 소독 상태를 기록·관리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		수영장 시설물 점검표에 따라 수영장 내의 시설물, 샤워실, 고객용 락커 등의 작동 상태 이상 여부 및 청결 상태를 점검할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		이용객의 안전하고 위생적인 수영장 이용을 위해 수영장 점검표에 따라 수영장의 수질상태, 적정 온도 상태, 수영장 수위를 점검할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		이용자 수요 분석에 따라 수영 강습 프로그램을 기획하고 운영할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	골프연습장 관리하기	이용자 수요 분석을 통해 골프 강습 프로그램을 기획하고 운영할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		이용자의 안전 이용을 위해 골프연습장의 특성에 맞게 안전	①	②	③	④	⑤

		수칙을 공지하고 고객에게 설명할 수 있다.					
		이용자의 편의를 위해 직원의 근무 스케줄에 따라 적절한 직원을 배치하고 근무 상태를 점검할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		골프연습장 시설 점검표에 따라 골프연습장 내의 시설물과 기계 및 기구(캐디머신, 퍼팅기, 공배급기 등)의 작동 상태 이상 여부를 점검할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		골프연습장 시설 점검표에 따라 골프연습장 내의 청결 상태를 점검할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	사우나·스파 관리하기	재고목록표에 따라 사우나 고객 용품의 재고량을 파악하고 고객 사용물품을 적절한 장소에 비치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		사우나 운영 규정에 따라 기간별로 사우나의 소독을 시행하고 그 결과를 기록·관리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		사우나 운영 규정에 따라 사우나 안의 수질 상태를 점검하고 적정 온도 상태를 유지할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객의 안전을 위해 안내판을 설치하고 고객에게 안전수칙을 공지할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		스파 상품 정보를 근거로 하여 고객의 요청에 따라 스파 상품의 효능 및 효과를 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		사우나 청결 상태 점검표에 따라 사우나 내의 청소 및 청결 상태를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[평가결과]

영역	점수
직업기초능력	<u>영역별 점수 합산</u>
직무수행능력	<u>영역별 점수 합산</u>
합계	<u>점수 합계</u>

4.1. 자가진단도구 개요

- 개념 : 업무를 성공적으로 수행하는데 요구되는 능력과 근로자 자신의 보유 능력을 비교·점점해 볼 수 있는 도구
- 구성요소 : ① 번호체계, ② 진단항목, ③ 지시문, ④ 진단영역, ⑤ 진단문항, ⑥ 답변기재란, ⑦ 진단결과로 구성

【 자가진단도구의 구성요소 】

구 성 요 소	세 부 내 용
번호체계	• 직업능력 자가진단도구를 분류하기 위하여 직업능력별로 부여된 번호
진단항목	• 진단하고자 하는 직업능력명
지시문	• 진단문항을 읽고 답변을 기재하는 방법에 대한 안내문
진단영역	• 진단하고자 하는 직업능력을 구성하는 하위영역과 세부영역
진단문항	• 근로자(응답자)의 지식이나 활동을 측정하기 위한 측정가능하고 구체적인 문장
답변기재란	• 근로자(응답자)가 진단문항을 읽고 자신의 상황이나 생각과 일치하는 정도에 직접 표기하는 부분
진단결과	• 기재한 답변을 합산하여 점수를 산출하고 해석

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
시설물 점검하기	1. 나는 영업장 오픈 전에 호텔의 안전수칙에 따라 고객용 출입문, 직원 용 출입문 등의 잠금 장치의 이상 여부를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 시설물 점검표에 따라 업장의 조명, BGM(음향), 전화, 제빙기, 커피머신, 냉장고, 환풍기, POS(판매시스템 관리 시스템) 등 시설물의 작동 상태 이상 여부를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 영업 시작 전 영업장 시설물 점검을 통해 시설물의 문제점을 발 견하고 보고할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 시설물 점검표에 따라 화장실 및 영업장 부수 공간 등의 이상 여부를 조사할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 영업장 이벤트 행사 및 프로모션 행사 시 행사 기획서에 따라 장식 및 인테리어의 변경을 요청할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
업장 정리정돈하 기	1. 나는 업무 시작 시 로그 북을 통해 당일 업무를 인계받아 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 영업장 배치도에 따라 영업장 실내와 영업장 주변의 정리정돈을 시행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 영업장 배치도에 따라 테이블, 의자 등의 배치 상태가 정확한지 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 청결 상태 점검표에 따라 영업장의 청소 상태를 점검할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 영업장 배치도에 따라 다양한 비품의 위치를 파악하여 정리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	6. 나는 청결 상태 점검표에 따라 메뉴의 청결 상태를 점검하고 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
위생 점검하기	1. 나는 부(副)식자재에 표시되어 있는 유통 기한 표기에 따라 유효 기 간을 확인하여 사용 및 폐기 여부를 결정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 고객에게 위생적인 서비스를 제공하기 위해 식품위생법 제40조 에 따라 건강진단을 받고, 건강진단수첩을 소지할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 회사의 위생 규정에 따라 개인의 위생 상태를 점검할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 회사의 용모 규정에 따라 개인의 용모 상태를 점검할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
운영자금(Hou se Fund) 관리하기	1. 나는 영업 시작 전 운영자금(House Fund) 관리 규정에 따라 시재금 수령 장부를 기록하고 단위별로 적정한 거스름돈을 수령하여 준비할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 영업 시 운영자금(House Fund) 관리 규정에 따라 적정한 자금 을 유지하고 관리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 영업 종료 후 매출 마감 보고서에 따라 정확한 마감 시재금을 기록할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

예약 현황 파악하기	1. 나는 고객에게 원활한 서비스를 제공하기 위해 영업개시 전에 예약 장부를 통해 당일 예약 인원, 예약 시간 등의 예약 상황을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 예약 장부 및 로그 북을 통해 예약 고객의 특이 사항과 요구 사항을 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 예약 장부를 통해 영업 중 수용 가능 좌석을 예측할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 예약 장부 및 로그 북을 통해 단골 고객과 VIP 고객의 예약을 미리 파악하고 그들의 취향을 고려하여 제공할 서비스를 미리 준비할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 예약 장부를 통해 모임의 특성 및 인원 to 맞는 테이블과 좌석을 조정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
식음료 이용요금 계산하기	1. 나는 POS 사용법에 따라 고객의 식음료 이용 내역을 확인하고 현금, 신용카드 등 결제 방법에 따라 정확히 계산하여 영수증을 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 회사의 할인 정책에 따라 고객에게 식음료 요금의 할인 혜택을 설명하고, 이용 요금 계산에 반영할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 수정 계산 시 고객 응대 절차에 따라 고객에게 수정된 계산서의 취소 및 승인 부분에 대해 정확히 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 POS 사용법에 따라 주문 오류로 인해 수정된 계산서를 발급할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 수정 계산서 처리 절차에 따라 수정 사유에 대해 정당한지 기록하고, 경리 부서에 이관할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
영업 마감하기	1. 나는 영업 마감 시 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 전표를 정리하고 매출 금액과 실제 정산 금액이 일치하는지 여부를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 식음료 서비스 매뉴얼의 지정된 양식에 따라 매출 마감 보고서를 작성하고, 전표와 매출금을 경리부서에 이관 및 입금할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 당일 영업 및 전달 사항을 로그 북에 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 예약 장부에 따라 익일营业을 위해 테이블의 위치 및 기물을 재배치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 시설물 점검표에 따라 업장의 제반 시설물의 작동 종료 상태를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	6. 나는 호텔의 안전수칙에 따라 고객용 출입문, 직원용 출입문 등의 잠금 상태를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
시설물 점검하기	5		
업장 정리정돈하기	6		
위생 점검하기	4		
운영자금(House Fund) 관리하기	3		
예약 현황 파악하기	5		
식음료 이용요금 계산하기	5		
영업 마감하기	6		
합계	34		

☞ 자신의 점수를 문항 수로 나눈 값이 '3점'이하에 해당하는 영역은 업무를 성공적으로 수행하는데 요구는 능력이 부족한 것으로 교육훈련이나 개인학습을 통한 개발이 필요함.

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
기물 준비하기	1. 나는 영업 시작 전에 기물 재고목록표(Inventory Sheet)에 따라 당일 영업에서 사용할 기물, 리넨, 고객용 소모품 등이 적정수량인지 확인하고 준비할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 영업 시작 전에 로그 북에 따라 당일 영업에서 사용할 접시, 컵, 글라스, 포크, 나이프 등 필요한 기물의 청결 상태를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 기물 재고목록표에 따라 스테이션과 수납공간에 구비된 기물의 수량을 파악하고 청결 여부와 파손 여부를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 영업 시작 전에 예약 장부에 따라 당일 영업에서 사용할 사인보드(sign board), 네임택(name tag) 등의 상태와 수량을 확인하고 준비할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 영업 시작 전에 물품 구매 신청서에 따라 당일 영업에서 사용할 부(副)식자재 및 소모품을 창고(store)로부터 수령하여 준비할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
테이블 세팅하기	1. 나는 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 영업장의 특성에 맞는 테이블 세팅을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 예약 장부의 내용, 예약시간 및 고객의 주문 사항을 고려하여 테이블 세팅을 조정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 테이블 세팅 시 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 사용하고 있는 기물의 청결 여부를 항상 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 예약 장부에 따라 고객의 편의를 위해 테이블 세팅에 사용되는 기물의 배치를 조정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 이벤트 및 프로모션 행사 기획서에 따라 행사의 특성과 계절에 맞는 테이블 장식을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
고객 예약 응대하기	1. 나는 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 전화, 인터넷, 영업 중 현장에서 방문 고객의 예약을 받아서 예약 장부에 기재할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 호텔의 전화 응대 지침서에 따라 고객의 예약 전화를 응대할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 예약 접수 시 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 성함, 연락처, 예약 인원, 예약 행사의 특징, 메뉴 및 주요 특이사항 등을 예약 장부에 기록하고 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 예약 고객의 방문 예정일 이전에 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 예약 고객에게 전화하여 예약 변동 사항이 없는지 여부를 재확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 필요한 경우에는 업장의 예약금 관리 규정에 따라 고객에게 예약금을 요구할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

고객 영접하기	1. 나는 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 영업장 입구에서 방문하는 고객에게 따뜻한 인사로 환영의 뜻을 표현할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 고객을 최적의 테이블로 안내하기 위해 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 예약 여부를 확인하고 예약 장부의 고객 명단과 비교할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 지정된 테이블로 고객을 안내하고, 고객이 착석하기 전 의자의 청결 상태를 확인하여 착석을 보조할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 영업 현황과 예약 장부에 기재된 예약 상황을 고려하여 예약을 하지 않은 고객을 테이블로 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 업장에 수용 가능한 테이블이 없을 시 고객에게 정중하게 양해를 구하고 대기자 명단에 기록할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
메뉴 추천하기	1. 나는 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 착석을 확인한 후 즉시 고객에게 메뉴와 물을 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 고객이 메뉴에 대한 추천을 요구할 시 업장의 상품 지식을 기반으로 하여 고객의 기호에 대한 문의를 할 수 있고 고객의 기호에 맞는 메뉴를 추천할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 업장의 상품지식을 기반으로 고객에게 추천한 음식과 음료의 특성을 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 식음료에 대한 전문적인 지식을 기반으로 고객에게 음식과 어울리는 음료를 추천할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 업장 이벤트 기획서와 상품지식을 기반으로 진행 중인 프로모션 상품의 특징과 제공 내용을 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
메뉴 주문받기	1. 나는 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 주문 사항을 반복해서 확인하고 주문서에 약어로 기록할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 육류 주문 시 굽는 정도, 계란 익히는 정도, 드레싱 종류 등을 문의하여 고객 요구에 맞는 주문을 받을 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 고객 주문 완료 시 고객 주문 사항을 재확인하고 음식 제공에 소요되는 시간을 고객에게 알려줄 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 POS 사용법에 따라 주문 내용을 POS에 입력하고 그 내용을 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 주문받은 메뉴를 주방에 요청할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

음식 서빙하기	1. 나는 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 메뉴별 지정된 서비스 방법에 근거하여 고객에게 주문받은 음식을 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 고객에게 최상의 상태로 음식을 제공하기 위해 메뉴의 특성에 따라 적절한 온도에 맞는 상태를 유지하여 신속하게 음식을 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 음식 서빙 시 주문서를 통해 고객이 주문한 메뉴가 누락되었는지 여부를 재확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객이 식사를 하고 있는 동안 대기 자세로 고객을 주시하고, 고객의 요청에 맞는 즉각적인 서비스를 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 음식 서빙 후 제공된 음식의 만족 여부를 고객에게 문의하고, 고객의 요구에 따른 추가 조치를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
테이블 재정리하기	1. 나는 고객의 식사 도중 접시가 비었을 때 식음료 매뉴얼에 따라 기물 정리 여부를 문의하여 고객의 동의를 구한 후 사용이 완료된 기물 등을 정리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 고객의 식사 완료 후 고객의 요청에 따라 신속하게 테이블을 정리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 식사를 마친 고객을 환송한 후 다른 고객을 맞이할 준비를 위해 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 테이블을 다시 세팅(table resetting)할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 테이블 재정리 시 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 다른 고객을 고려하여 피해가 가지 않도록 신속하게 테이블 세팅을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 정리된 테이블의 청결 상태 및 테이블 세팅이 정확한지 여부를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
고객 환송하기	1. 나는 고객의 식사 완료 후 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 이석(移席)을 도와드리고 유실물의 여부를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 고객의 계산 편의를 위해 업장 운영 방침에 따라 계산대로 안내하거나 테이블에서 요금을 지불할 수 있게 영업장의 요금지불절차를 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객에게 감사드리고, 따뜻한 작별 인사를 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 고객 환송 시 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 불편 사항 및 만족 여부를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
기물 준비하기	5		
테이블 세팅하기	5		
고객 예약 응대하기	5		
고객 영접하기	5		
메뉴 추천하기	5		
메뉴 주문받기	5		
음식 서빙하기	5		
테이블 재정리하기	5		
고객 환송하기	4		
합계	44		

☞ 자신의 점수를 문항 수로 나눈 값이 '3점'이하에 해당하는 영역은 업무를 성공적으로 수행하는데 요구는 능력이 부족한 것으로 교육훈련이나 개인학습을 통한 개발이 필요함.

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
음료 준비하기	1. 나는 업장의 음료 재고목록표에 따라 적정재고량(Par Stock)을 파악하고, 필요한 음료의 수량을 정확히 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 스토어(store)에서 음료 수령 시 업장에서 사용하는 음료의 종류와 상표 지식을 기반으로 수령 물품의 이상 여부를 확인하고 교환 및 반품을 요청할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 호텔의 안전 수칙에 따라 수령 물품을 운반하고, 음료별 보관 기준에 따라 보관 온도에 맞는 적당한 장소에 저장할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 영업 중 원활한 음료 제조를 위해 영업장 배치도에 따라 수령한 음료를 정확한 위치에 미리 준비할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 영업 준비 시 음료 재고목록표에 따라 음료의 보관 상태를 점검하고 사용 중인 음료 상태의 이상 여부를 파악하여 처리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
음료 기물 준비하기	1. 나는 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 당일 영업에서 사용할 음료 서비스용 글라스, 컵 등과 음료 제조에 필요한 기물 등의 청결 상태와 파손 여부를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 당일 영업에서 사용할 기물, 리넨, 고객용 소모품 등이 적정 수량인지 확인하고 준비할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 음료 제조용 기물들을 사용하기 편리한 위치에 배치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 기물 재고목록표에 따라 스테이션과 수납공간에 구비된 기물의 수량 및 청결 여부와 파손 여부를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
부재료 준비하기	1. 나는 표준 레시피에 따라 음료 제조에 필요한 부재료의 종류와 수량을 파악하고 정확하게 준비할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 표준 레시피에 따라 칵테일 장식 및 음료 제조에 필요한 과일 등의 부재료를 적절하게 손질하여 준비할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 업장의 위생 기준에 따라 고객에게 최상의 상품을 제공하기 위해 부재료의 신선도와 상태를 확인하고 사용하기 편하게 배치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 유통기한 표기법에 따라 덜어 쓰는 부재료를 적절한 용기에 보관하고 유통기한을 표시할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 업장의 위생 기준에 따라 품목별 음료 제조에 첨가되는 부재료의 청결 상태 및 남아 있는 양을 파악하고 유통기한을 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

음료 제조하기	1. 나는 고객의 주문 품목을 확인하고 표준 레시피에 따라 음료 제조용 기물을 사용하여 음료 및 칵테일을 조주할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 커피 머신의 사용법에 따라 고객 주문에 맞춰 커피를 추출할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 표준 레시피에 따라 부재료를 사용하여 음료의 제조법 및 상황에 맞는 장식을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 고객의 음료 선호도와 취향에 대해 적절한 질문을 하고 이에 맞는 음료를 제조하여 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 표준 레시피에 따라 주문받은 음료를 적절한 온도의 글라스나 컵에 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
음료 서빙하기	1. 나는 고객에게 최상의 상태로 서비스하기 위해 음료의 특성에 따라 적절한 온도에 맞는 상태를 유지하여 신속하게 음료를 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 와인 서비스 시 와인에 대한 지식을 기반으로 하여 서빙하는 와인에 대한 정보를 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 와인 서비스 시 와인 라벨을 고객에게 확인시킨 후 고객 앞에서 와인을 열고 이상 여부를 판별할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 와인 서비스 시 고객의 요청에 따라 시음을 권하고 고객의 특성에 따라 서빙 순서에 맞게 서비스할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 음료 서빙 후 제공된 음료의 만족 여부를 고객에게 문의하고, 고객의 요구에 따른 추가 조치를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	6. 나는 업장의 킵 보틀 서비스(Keep Bottle Service) 규정에 따라 고객이 보관을 요청한 bottle(술병)을 관리하고 고객의 요청에 따라 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
음료재고 관리하기	1. 나는 당일 영업 마감 후 판매한 음료의 수량을 파악하여 그 결과를 영업 보고서에 기록할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 당일 영업 마감 후 남은 음료의 수량을 파악하여 음료 재고목록표에 기재할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 음료 재고목록표의 분석을 통해 적정 수량의 음료 재고를 유지할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 영업 계획 수립 시 음료 재고목록표의 분석을 통해 다음날 영업에 필요한 음료의 수량을 파악하고 회사의 구매 절차에 따라 필요한 음료 구매를 요청할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 재고 확인 시 음료 재고목록표에 기재된 내용의 이상 여부를 확인하고 정확한 원인을 찾아낼 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
음료 준비하기	5		
음료 기물 준비하기	4		
부재료 준비하기	5		
음료 제조하기	5		
음료 서빙하기	6		
음료재고 관리하기	5		
합계	30		

☞ 자신의 점수를 문항 수로 나눈 값이 '3점'이하에 해당하는 영역은 업무를 성공적으로 수행하는데 요구는 능력이 부족한 것으로 교육훈련이나 개인학습을 통한 개발이 필요함.

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
판매상품 선정하기	1. 나는 판매상품을 선정하기 위해 시장 조사를 통해 상품의 샘플을 확보하고, 유통단가를 조사할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 고객의 선호도 분석을 통해 새로운 판매 상품을 추가하여 선정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 시장조사 분석 결과를 고려하여 판매 상품을 기획하고 상품 목록을 구성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
상품 진열하기	1. 나는 상품 진열 시 공간 배치에 대한 지식을 기반으로 상품의 배치도를 설계할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 상품 배치 시 고객의 동선을 고려하여 상품을 진열 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 상품의 배치도에 따라 상품을 배치하고 상품의 가격표를 진열할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 상품 진열 시 재고목록표에 따라 상품의 수량을 확인하고, 파손되거나 분실된 상품이 없는지 여부를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 시설물 점검표에 따라 조명, 환기 상태, 배경음악 등을 조정하고 진열된 상품을 청결하게 관리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
상품 판매하기	1. 나는 고객 응대 매뉴얼에 따라 고객에게 따뜻한 환영 인사를 표현할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 상품 지식을 기반으로 고객의 선호도와 취향을 고려하여 상품을 추천할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 고객의 구매 결정 시 POS를 통해 구입한 품목 및 수량을 정확히 계산받을 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 고객 요청 시 상품 포장 기술을 활용하여 상품을 포장하여 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
상품 재고 관리하기	1. 나는 영업 보고서에 따라 당일 상품 판매량을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 재고목록표에 따라 재고량을 파악하고 분석할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 재고 확인 시 상품의 유통기한을 점검하고 상품 상태의 이상 여부를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 회사의 구매 절차에 따라 필요 상품의 구매를 요청할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 상품의 입고 및 출고 시 재고목록표에 따라 수량을 확인하고 상품에 문제가 있는지 여부를 재확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
손망실 관리하기	1. 나는 손망실 발생 시 상품의 보관 상태에 대한 점검을 통해 원인을 규명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 재고 관리 규정에 따라 손망실된 상품의 원가를 처리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 손실물 발생 시 원인 분석을 통해 필요한 경우 반품 및 교환을 공급자에게 요청할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 제품 손망실을 줄이기 위해 분석을 통해 재발 방지책을 수립할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

교환·반품 관리하기	1. 나는 고객의 요청 시 교환 및 반품 처리 규정에 따라 상품의 교환 및 반품을 처리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 교환 및 반품 처리 규정에 따라 반품된 물품에 대한 귀책 여부 를 정확히 파악하여 교환 및 반품을 결정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 교환 및 반품 상황 발생 시 규정에 따라 기록하고 재고관리에 반영 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
판매상품 선정하기	3		
상품 진열하기	5		
상품 판매하기	4		
상품 재고 관리하기	5		
손망실 관리하기	4		
교환·반품 관리하기	3		
합계	24		

☞ 자신의 점수를 문항 수로 나눈 값이 '3점'이하에 해당하는 영역은 업무를 성공적으로 수행하는데 요구는 능력이 부족한 것으로 교육훈련
이나 개인학습을 통한 개발이 필요함.

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
직원 채용하기	1. 나는 업장의 예산서를 기준으로 채용계획을 수립하고 인사담당부서에 부족한 인원의 충원을 요청할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 직무별 직무기술서를 기준으로 채용 요청서(Staff Requisition)를 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 채용 인터뷰 시행 시 직무기술서를 근거로 지원자의 능력이 직무에 적합한지 여부를 판단할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 채용 인터뷰 시행 시 직무기술서를 근거로 지원자에게 직무 책임과 근무 조건을 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 회사의 채용 절차에 따라 직무에 적합하다고 판단한 인재의 채용을 결정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
직원 교육하기	1. 나는 교육 매뉴얼에 따라 직원의 직책에 맞는 직무 교육을 실시할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 교육 매뉴얼에 따라接客 서비스에 필요한 교육을 실시할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 교육 매뉴얼에 따라 영업장의 특성에 맞는 상품지식을 교육할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 직원의 교육성과를 평가하기 위해 교육 매뉴얼에 따라 주기별 테스트를 시행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 교육 내용에 대한 테스트 결과를 통해 직원에게 교육성과에 대한 피드백을 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
근무 스케줄 작성하기	1. 나는 영업에 필요한 근무 인원 및 근무 시간에 대한 분석을 통해 근무 스케줄을 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 영업시간과 직원의 업무 역량을 고려하여 필요 근무 인원을 산출하고 효율적인 근무 조를 편성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 업장의 영업 상황 변동을 고려하여 근무 스케줄을 조정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 업장의 영업 상황을 고려하여 효율적인 휴가 계획을 수립할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

영업 정보 공유하기	1. 나는 회사의 영업 전략을 근거로 직원들에게 회사 및 부서의 목표를 전달할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 로그 북을 통해 업무에 필요한 정보를 직원들에게 전달할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 고객에게 최상의 서비스를 제공하기 위해 정기적인 회의를 통해 업무에 필요한 정보를 공유하고 활용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 영업상 중요한 사건의 발생 시 업장에서 지정한 비상 연락 방법을 통해 업무에 필요한 정보를 직원들에게 전달할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 타 업장 및 동종업계의 영업 정보를 통해 시장 동향 및 영업 현황을 분석할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	6. 나는 호텔의 정보 공유 시스템을 통해 호텔 내 영업장의 프로모션 (promotion) 일정과 내용 등에 대한 정보를 숙지하고 고객의 문의에 응대할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
근태 관리하기	1. 나는 근무 스케줄을 통해 당일 근무자가 출근했는지 여부를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 근무 중인 직원들에게 문제가 없는지 여부를 확인하고 이에 대한 적절한 조치를 취할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 영업 현황과 비교하여 적정 근무 인원이 충족되지 못할 시 부족한 인원의 충원 방법을 고안하고 이에 따른 조치를 시행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 근무 스케줄에 따라 직원의 근태 사항을 체크하여 근태 관리표에 기록하고 인사부로 이관할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
직원 면담하기	1. 나는 호텔의 인사관리 정책에 따라 영업 상황을 고려하여 직원 면담 계획을 수립할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 직원 면담 시 면담 기록 양식의 기재 요령에 따라 직원의 요구 사항 및 특이 사항을 기록할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 직원 면담 시 직원의 근무 상 문제점을 발견하고 그에 대한 개선책을 제시할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 직원 면담 시 직원의 업무 평가 자료를 통해 업무에 대한 피드백을 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 직원 면담 자료의 분석을 통해 근무 조건을 향상시킬 방안을 고안할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	6. 나는 직원 면담 자료의 분석을 통해 지속적인 직원 관리에 활용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
직원 평가하기	1. 나는 인사 평가 기준에 따라 직원의 업무 수행 능력을 평가할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 업무 평가 시 평가 절차에 따라 직원의 자기 평가서를 작성하게 하고, 이를 고려하여 직원의 업무 성과를 평가할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 평가 결과의 분석을 통해 우수한 직원의 승진을 추천하고, 적절한 직무로의 재배치를 요청할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 인사관리 규정에 따라 평가 결과를 직원의 인사기록부에 기록할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 평상시 직원의 근무 수행 태도를 주시하고 직무 성과를 평가할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
직원 채용하기	5		
직원 교육하기	5		
근무 스케줄 작성하기	4		
영업 정보 공유하기	6		
근태 관리하기	4		
직원 면담하기	6		
직원 평가하기	5		
합계	35		

☞ 자신의 점수를 문항 수로 나눈 값이 '3점'이하에 해당하는 영역은 업무를 성공적으로 수행하는데 요구는 능력이 부족한 것으로 교육훈련이나 개인학습을 통한 개발이 필요함.

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
고객 정보 수집하기	1. 나는 개인정보보호법에 따라 고객의 동의를 얻은 후 고객 정보를 수집할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 개인정보보호법에 따라 수집된 고객 정보를 확인하고 데이터베이스화하여 저장할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 개인정보보호법에 따라 고객 정보를 안전하게 관리하고 수집된 정보의 활용과 폐기를 시행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 고객 정보의 원활한 수집과 활용을 위해 개인정보보호법을 고려하여 새로운 아이디어를 제시하고 방안을 수립할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
고객 기호 파악하기	1. 나는 예약 시 식음료 서비스 메뉴얼에 따라 고객의 기호나 요구사항을 미리 문의하고 이를 통해 고객 기호를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 고객의 정보를 수집하기 위해 식음료 서비스 메뉴얼에 따라 방문 고객의 동의를 구하고 고객기호카드의 작성을 요청할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 식음료 주문 및 서비스 제공 시 고객의 행동이나 요구사항을 관찰하고 고객의 기호를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 지정된 고객기호카드 양식에 따라 수집한 고객의 기호 사항을 기록할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 재방문 고객의 기호에 맞는 서비스를 제공하기 위해 고객기호카드의 분석을 통해 서비스 제공에 활용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
고객 의견 접수하기	1. 나는 방문 고객을 대상으로 지정된 설문 양식을 통해 고객의 의견을 접수할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 전화, 이메일, 우편물, SNS, 인터넷 등 각종 매체를 통해 고객의 의견을 수렴하고 데이터베이스화할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 수집된 자료의 분석을 통해 고객의 의견을 유형별로 정리하고 문서화할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 분석된 고객 의견 보고서를 근거로 하여 새로운 영업 프로모션의 기획 및 업장 서비스 문제점 개선에 활용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
고객 불평 처리하기	1. 나는 고객 불편 사항 발생 시 고객의 불평 사항을 최대한 주의 깊게 경청하고 고객에게 정중한 사과의 표현을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 고객 불평 처리 절차에 따라 고객의 불편을 즉시 처리하고 고객의 만족 여부를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 고객불평사항의 처리를 완료한 후 고객 불평 처리 절차에 따라 처리 과정에 대한 보고서를 작성하여 상사에게 보고할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 고객의 불편 사항이 사후에 접수된 때에는 고객 불평 처리 절차에 따라 문서, 이메일, 전화, SNS 등을 통해 해결책을 제시하고 고객의 요구에 맞게 조치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 고객불평사항 처리에 대한 기록일지의 분석을 통해 재발 방지 대책을 수립할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

고객 관계 유지하기	1. 나는 고객의 이용에 대해 감사를 표시하기 위해 전화 응대 요령에 따라 방문객에게 감사 전화를 하거나 문자 메시지를 전송할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 전화 응대 요령에 따라 고객에게 전화하여 만족 여부를 확인하고 이에 따른 조치를 취할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 수집된 고객 정보의 분석을 통해 대상자를 선별하고 전화, 메시지, 우편, 이메일, 인터넷 홈페이지, SNS 등의 각종 매체를 이용하여 영업장의 홍보물을 발송할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 수집된 고객 정보를 통해 고객의 기념일 등을 확인하여 축하 전화, 문자메시지, 쿠폰 발송 등을 통해 축하 표현을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 매출 기여도에 따라 우수 고객에게 특별 사은품 제공 등의 혜택을 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
고객 정보 수집하기	4		
고객 기호 파악하기	5		
고객 의견 접수하기	4		
고객 불평 처리하기	5		
고객 관계 유지하기	5		
합계	23		

☞ 자신의 점수를 문항 수로 나눈 값이 '3점'이하에 해당하는 영역은 업무를 성공적으로 수행하는데 요구는 능력이 부족한 것으로 교육훈련이나 개인학습을 통한 개발이 필요함.

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
신상품 기획하기	1. 나는 시장 분석 및 고객 선호도 조사 분석을 통해 신규 메뉴, 프로모션 메뉴와 이벤트 행사에 대한 아이디어를 수집할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 시장 분석을 통해 신 메뉴에 대한 아이디어를 조리부서에 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 시장 분석을 통해 프로모션 행사와 이벤트 행사 상품을 기획하고 이에 대한 수요를 예측할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
판매 단가 책정하기	1. 나는 판매 단가 책정 시 산정된 원가를 통해 원가 대비 메뉴별 판매가를 산출할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 경쟁사 분석을 통해 경쟁사의 동일한 상품 가격과 비교하여 적절한 판매 단가를 책정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 비용 분석을 통해 영업에 부수되는 제반 비용을 산출하여 판매가를 책정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 외부 환경분석을 통해 매출 목표와 시장 동향을 고려하여 적절한 판매단가를 책정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 원가 분석을 통해 이익률을 계산하여 판매가를 결정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
메뉴별 매출 순위 분석하기	1. 나는 메뉴 분석을 통해 메뉴 판매 현황을 메뉴별 매출 분석표에 기록할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 메뉴별 매출 분석표에 따라 메뉴별 판매량을 비교 분석할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 메뉴별 매출 분석표에 따라 메뉴별 매출 순위를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 메뉴별 매출 순위 분석을 통해 메뉴별 인지도 및 선호도를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 분석한 결과를 통해 매출에 공헌한 아이템을 선별하여 메뉴를 조정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
메뉴 구성하기	1. 나는 메뉴 분석 결과를 통해 원가와 수익성을 고려하여 메뉴를 선정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 영업장의 이미지를 고려하여 메뉴를 구성하고 디자인을 의뢰할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 메뉴별 가격 경쟁력 분석을 통해 메뉴의 배치를 조정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 행사 기획서에 따라 프로모션 메뉴와 이벤트 행사에 대한 메뉴를 별도로 기획하고 메뉴의 디자인을 의뢰할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

메뉴 홍보하기	1. 나는 메뉴 추천 시 신상품 정보에 대한 지식을 기반으로 고객에게 정확한 메뉴의 정보를 제공하고 업셀링을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 영업장 배치도에 따라 영업장 내·외부에 홍보물을 설치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 고객 정보를 활용하여 전화, 우편, 이메일, 인터넷 홈페이지, SNS 등의 다양한 매체를 통해 신메뉴 및 프로모션 상품, 이벤트 행사의 홍보를 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
신상품 기획하기	3		
판매 단가 책정하기	5		
메뉴별 매출 순위 분석하기	5		
메뉴 구성하기	4		
메뉴 홍보하기	3		
합계	20		

☞ 자신의 점수를 문항 수로 나눈 값이 '3점'이하에 해당하는 영역은 업무를 성공적으로 수행하는데 요구는 능력이 부족한 것으로 교육훈련이나 개인학습을 통한 개발이 필요함.

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
판매전략 수립하기	1. 나는 외부환경분석(정치, 경제, 사회, 인구통계 등)을 통해 시장 환경을 분석할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 경쟁사 분석과 목표 고객의 성향 분석을 통해 판매 전략을 수립할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 시장 환경 및 경쟁사 분석 결과에 따라 주요 판매상품을 선정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 고객 분석 결과에 따라 기간별 프로모션과 이벤트 행사를 기획할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 환경 분석 결과에 따라 판매 전략 및 매출 목표를 수립할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
매출 분석하기	1. 나는 영업 보고서의 분석을 통해 과거의 매출 동향을 주기별(일별, 월별, 분기별, 연도별)로 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 매출 분석 시 경제성장률과 시장상황, 업장규모 등을 고려하여 원인을 파악하고 그에 따른 개선책을 도출할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 매출 분석 시 고객별, 영업장별, 시간대별 매출을 분석할 수 있고, 다음 매출 증진을 위해 분석 결과를 활용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 매출 분석 자료를 통해 장단기 매출 실적의 차이를 파악할 수 있고, 새로운 매출 계획을 수립할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
비용 분석하기	1. 나는 업장의 예산서에 따라 직원의 인건비 지급 내용을 기재하고 전년도 자료와 비교하여 분석할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 항목별 경비 내역서에 따라 경비 내역을 기재하고 산출할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 제품 판매가와 재료비, 인건비, 경비 등의 산출 결과와의 비교를 통해 판매상품의 원가를 산출할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 과거(전년/전월) 비용 분석 자료와의 비교를 통해 목표 대비, 전월 대비 증감 품목을 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 비용 분석 시 업장 예산서를 통해 지출 경비 내역이 예산에 맞게 집행 되었는지 여부를 확인하고 분석할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
지출 계획 수립하기	1. 나는 예산서를 근거로 전년 대비 지출 분석표를 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 예상 매출에 따라 지출의 우선순위를 결정하고 적절한 비용 지출 계획을 수립할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 영업 상황에 따라 지출 계획을 수정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

손익분기점 산출하기	1. 나는 영업보고서의 분석을 통해 주기별(일별, 월별, 분기별, 연도별) 총 매출금을 산출할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 비용 분석을 통해 주기별(일별, 월별, 분기별, 연도별) 고정비용과 변동비용을 산출할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 총매출액과 비용 산출 내역의 비교를 통해 예상 손익을 산출할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 손익 분석에 따라 영업 이익을 극대화할 수 있는 계획을 수립할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 손익분기점 미달 시 손익 분석 결과에 따라 매출 및 비용 전략을 수정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
판매전략 수립하기	5		
매출 분석하기	4		
비용 분석하기	5		
지출 계획 수립하기	3		
손익분기점 산출하기	5		
합계	22		

☞ 자신의 점수를 문항 수로 나눈 값이 '3점'이하에 해당하는 영역은 업무를 성공적으로 수행하는데 요구는 능력이 부족한 것으로 교육훈련이나 개인학습을 통한 개발이 필요함.

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
회원 모집하기	1. 나는 신규 회원 모집을 위해 체육시설의 설치 이용에 관한 법률(제17조, 제19조 5항)에 따라 회원 약관 및 회칙을 만들 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 신규 회원 모집을 위해 체육시설의 설치 이용에 관한 법률 및 회원 약관을 근거로 하여 회원 모집 계획과 집행방안을 수립할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 신규 회원 모집 시 업장의 예산서에 따라 내·외부 매체를 통해 회원 모집 공고를 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 신규 회원의 가입 절차에 따라 신청자에게 가입 신청서를 작성하게 할 수 있으며, 회원의 권리와 혜택에 대한 정보를 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 휘트니스 회원 약관에 따라 운영위원회를 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
연회비 수금하기	1. 나는 휘트니스 센터 운영 매뉴얼에 따라 연회비 납기일을 지정할 수 있고, 연회비 수금 계획을 수립할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 연회비 수금 계획에 따라 회원에게 보낼 통지문을 작성하여 이를 통해 각 회원에게 통보할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 연회비 납부 지정 방법에 따라 현금, 은행계좌, 신용카드 등을 통해 연회비를 수금할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 연회비 납부 현황 분석을 통해 연회비 수금 내역을 파악하고 미수금에 대한 독촉장을 발송할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
운영정보 제공하기	1. 나는 휘트니스 센터 운영 매뉴얼에 따라 회원들에게 운영 시스템을 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 호텔의 프로모션 계획서에 따라 회원들에게 특별 이벤트 및 프로모션을 설명하고 이용을 추천할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 회칙 변경이 있을 시 신·구 규정의 비교 내용을 근거로 하여 공고, 구두 설명, 전화, 우편, 이메일 등의 매체를 통해 회원들에게 변경된 내용을 공지할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 휘트니스 회원 약관에 따라 정기휴무일을 지정하고 공지할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 휘트니스 센터 회원의 시설 이용에 대한 불편을 최소화하기 위해 시설물 공사 계획서에 따라 시설물의 교체 및 수리에 대한 정보를 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

휴회·탈회 회원 관리하기	1. 나는 회원의 요청이 있을 시 회원 약관에 따라 회원의 휴회·탈회를 신청받을 수 있고, 이에 따른 처리를 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 휘트니스 회원 약관과 회칙에 따라 자격 박탈 회원의 탈회 처리를 절차에 맞게 수행 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 휴회 처리 시 휘트니스 회원 약관에 따라 휴회 신청 회원에게 일할 계산된 연회비에 대해 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 휘트니스 센터의 원활한 영업을 위해 휴회 중인 회원의 명단을 파악하고 다양한 매체를 활용하여 휴회 회원의 재사용을 권유할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 탈회 처리 시 휘트니스 회원 약관에 따라 탈회 신청 회원에게 연회비 및 보증금 반환에 대한 사항을 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	6. 나는 탈회 처리 시 휘트니스 회원 약관 및 보증금 반환 절차에 따라 전표를 작성하여 해당 부서에 이관하고, 회원 명단을 수정하여 관리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
회원권 양도·양수 관리하기	1. 나는 회원의 요청 시 휘트니스 회원 약관에 따라 양도 신청서를 받을 수 있고 이에 따른 처리를 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 회원의 요청 시 휘트니스 회원 약관에 따라 회원권의 양도 양수를 중개하고 그에 필요한 부가 업무를 대행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 회원권 거래소를 통해 양도 양수 거래를 받을 시 휘트니스 회원 약관에 따라 보증금, 연회비, 수수료를 산정하여 처리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 회원 양도 양수 거래 완료 후 양수 회원의 가입 신청서를 처리하고 시스템에 입력하여 회원 관리를 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
회원 모집하기	5		
연회비 수급하기	4		
운영정보 제공하기	5		
휴회·탈회 회원 관리하기	6		
회원권 양도·양수 관리하기	4		
합계	24		

☞ 자신의 점수를 문항 수로 나눈 값이 '3점'이하에 해당하는 영역은 업무를 성공적으로 수행하는데 요구는 능력이 부족한 것으로 교육훈련이나 개인학습을 통한 개발이 필요함.

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
체련장 관리하기	1. 나는 체련장 시설물 점검표에 따라 체련장 내의 시설물의 이상 여부 및 실내 온도, 환기 상태 등을 점검하고, 필요한 경우 적절한 조치를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 체련장 운동기구 작동법에 따라 체련장 내의 운동기구 및 인바디 측정 장비의 작동 상태 이상 여부를 점검할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 고객의 이용 편의를 위해 업장 근무 스케줄에 따라 직원들을 효율적으로 배치하고 근무 상태를 점검할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 고객의 운동기구 이용 시 사고 예방을 위해 안전 수칙에 대해 공지하고 고객의 안전한 기구 사용을 요청할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 운동기구 고장 시 처리 절차에 따라 고객의 이용을 제한하고, 기구에 대한 교체 및 수리 계획에 대한 정보를 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	6. 나는 재고목록표를 통해 고객용 운동복 및 신발, 양말, 수건, 리넨 등의 수량 및 청결 상태를 파악하여 준비할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
수영장 관리하기	1. 나는 이용객의 안전하고 위생적인 수영장 이용을 위해 수영장 점검표에 따라 수영장의 수질상태, 적정 온도 상태, 수영장 수위를 점검할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 수영장 시설물 점검표에 따라 수영장 내의 시설물, 샤워실, 고객용 락커 등의 작동 상태 이상 여부 및 청결 상태를 점검할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 수영장의 수질관리 규정에 따라 수영장의 소독을 시행하고, 수영장의 기간별 소독 상태를 기록·관리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 체육시설의 설치 운영에 관한 법률에 따라 안전 요원을 배치하고 안전 요원의 근무 상태를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 고객의 안전한 이용을 위해 수영장 안전 수칙을 공지하고 고객에게 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	6. 나는 이용자 수요 분석에 따라 수영 강습 프로그램을 기획하고 운영할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
골프연습장 관리하기	1. 나는 골프연습장 시설 점검표에 따라 골프연습장 내의 청결 상태를 점검할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 골프연습장 시설 점검표에 따라 골프연습장 내의 시설물과 기계 및 기구(캐디머신, 퍼팅기, 공배급기 등)의 작동 상태 이상 여부를 점검할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 이용자의 편의를 위해 직원의 근무 스케줄에 따라 적절한 직원을 배치하고 근무 상태를 점검할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 이용자의 안전 이용을 위해 골프연습장의 특성에 맞게 안전수칙을 공지하고 고객에게 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 이용자 수요 분석을 통해 골프 강습 프로그램을 기획하고 운영할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

사우나·스파 관리하기	1. 나는 사우나 청결 상태 점검표에 따라 사우나 내의 청소 및 청결 상태를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 고객의 안전을 위해 안내판을 설치하고 고객에게 안전수칙을 공지할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 사우나 운영 규정에 따라 사우나 안의 수질 상태를 점검하고 적정 온도 상태를 유지할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 사우나 운영 규정에 따라 기간별로 사우나의 소독을 시행하고 그 결과를 기록·관리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 재고목록표에 따라 사우나 고객 용품의 재고량을 파악하고 고객 사용물품을 적정한 장소에 비치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	6. 나는 스파 상품 정보를 근거로 하여 고객의 요청에 따라 스파 상품의 효능 및 효과를 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
체련장 관리하기	6		
수영장 관리하기	6		
골프연습장 관리하기	5		
사우나·스파 관리하기	6		
합계	23		

☞ 자신의 점수를 문항 수로 나눈 값이 '3점'이하에 해당하는 영역은 업무를 성공적으로 수행하는데 요구는 능력이 부족한 것으로 교육훈련이나 개인학습을 통한 개발이 필요함.

2 훈 련 기 준

□ 개발목적

- 체계적이고 효과적인 직업능력개발을 위해 훈련의 대상이 되는 직종별로 훈련의 목표, 교과 내용 및 시설·장비와 교사 등에 관한 훈련기준 개발(근로자 직업능력개발법 제38조)

* 내용구성 : 훈련의 목표, 교과목 및 그 내용, 시설 및 장비, 훈련기간 및 훈련시간, 훈련방법, 훈련 교사, 적용기간

□ 활용대상

- 「근로자 직업능력개발법」에 따른 직업능력개발 훈련
- 기타 직업교육훈련

□ 활용(예시)

- 국가직무능력표준에 따라 제시한 능력단위별 훈련기준을 조합하여 훈련기준으로 활용

<방법 1> 훈련이수체계도에서 제시한 훈련과정/과목으로 편성

<자동차차체정비 훈련 예시>

훈련수준	훈 련 모 들		구 분
	표준 직무	명 칭	
1수준(정비사)	자동차차체정비	단품교환	필수
		방음방침작업	

<방법 2> 훈련이수체계도에서 제시한 훈련과정/과목(필수)과 다른 직종의 훈련과정/과목(선택)으로 편성

자격종목	훈 련 모 들		구 분
	표준직무	명 칭	
1수준(정비사)	자동차차체정비	단품교환	필수
		방음방침작업	
	자동차도장	건조작업	선택
		구도막제거작업	

1.1. 훈련기준

I. 개 요

1. 직 종 명 : 부대시설관리
2. 직종 정의 : 숙박객 및 방문객의 이용목적에 따른 편의제공을 위하여 식음료와 판매시설, 레저 스포츠 시설 등을 설치하여 운영·관리하는 업무에 종사
3. 훈련이수체계(수준별 이수 과정/과목)

6수준	차장	호텔 기획전략 호텔 프로젝트				
5수준	과장	호텔 인적자원 관리 호텔 교육 호텔 관리회계 호텔 마케팅 호텔 홍보	객실 매출관리	부대업장 손익관리 식음료 메뉴기획 식음료 직원관리		당직
4수준	대리	호텔 총무 호텔 영업회계 호텔 구매 호텔 판촉	객실 수납 객실 일일 마감 재실고객관리 하우스키팅관리	식음료 고객관리 휘트니스 센터 회원관리	연회 관촉 연회 행사 외부 업체 관리	GRO
3수준	주임		체크인 체크아웃 객실 예약접수 하우스키팅정비	식음료 업장관리 텔리숍 관리 휘트니스센터 운영	연회 예약 상담 연회 기획 연회 행사 준비 웨딩 출장 연회 연회 행사 정산 연회행사 사후관리	고객서비스센터 비즈니스센터 귀빈층 라운지 컨시어지
2수준	사원		호텔 세탁물관리	호텔 레스토랑 서비스 호텔 음료 서비스	연회 행사 진행	벨 데스크 도어 데스크 발렛
-		직업기초능력				
수준	직종	숙박기획·개발	객실관리	부대시설관리	연회관리	접객서비스

※ 해당직종(음영)의 훈련과정을 편성하는 경우 훈련과정별 목표에 부합한 수준으로 해당 직종에서 제시한 능력단위를 기준으로 과정/과목을 편성하고, 이외 직종의 능력단위를 훈련과정에 추가 편성하려는 경우 유사 직종의 동일 수준의 능력단위를 추가할 수 있음

4. 훈련시설

훈련인원 시설명	기준인원	면 적	기준인원 초과 시 면적 적용	시 설 활용구분(공용/전용)
강 의 실	30명	60㎡	1명당 1.2㎡씩 추가	공 용
컴퓨터실	30명	60㎡	1명당 2.0㎡씩 추가	공 용
레스토랑 실습실	30명	99㎡	1명당 3.3㎡씩 추가	전 용
음료실습실	30명	99㎡	1명당 3.3㎡씩 추가	전 용
공구·재료실	해당 없음			

※ 훈련시설은 훈련과정/과목에 필요한 시설을 구축

5. 교 사

○ 「근로자직업능력 개발법」 제33조와 관련 규정에 따름

II. 훈련과정

○ 과정/과목명 : 직업기초능력

- 훈련개요

훈련목표	직업인으로서 갖추어야할 기본적인 소양을 함양
수 준	-
최소훈련시간	훈련과정의 전체훈련시간 10% 이내에서 자율편성
훈련가능시설	강의실 또는 컴퓨터실
권장훈련방법	집체훈련 또는 원격훈련

- 편성내용

단 원 명	학 습 내 용
의사소통능력	업무를 수행함에 있어 글과 말을 읽고 들음으로써 다른 사람이 뜻한 바를 파악하고, 자기가 뜻한 바를 글과 말을 통해 정확하게 쓰거나 말하는 능력함양
수리능력	업무를 수행함에 있어 사칙연산, 통계, 확률의 의미를 정확하게 이해하고 이를 업무에 적용하는 능력함양
문제해결능력	업무를 수행함에 있어 문제 상황이 발생하였을 경우, 창조적이고 논리적인 사고를 통해 이를 올바르게 인식하고 적절히 해결하는 능력함양
자기개발능력	업무를 추진하는데 스스로를 관리하고 개발하는 능력함양
자원관리능력	업무를 수행하는데 시간, 자본, 재료 및 시설, 인적자원 등의 자원 가운데 무엇이 얼마나 필요한지를 확인하고, 이용 가능한 자원을 최대한 수집하여 실제 업무에 어떻게 활용할 것인지를 계획하고, 계획대로 업무 수행에 이를 할당하는 능력
대인관계능력	업무를 수행하는데 있어 접촉하게 되는 사람들과 문제를 일으키지 않고 원만하게 지내는 능력
정보능력	업무와 관련된 정보를 수집하고, 이를 분석하여 의미 있는 정보를 찾아내며, 의미 있는 정보를 업무수행에 적절하도록 조직하고, 조직된 정보를 관리하며, 업무 수행에 이러한 정보를 활용하고, 이러한 제 과정에 컴퓨터를 사용하는 능력함양
기술능력	업무를 수행함에 있어 도구, 장치 등을 포함하여 필요한 기술에는 어떠한 것들이 있는지 이해하고, 실제로 업무를 수행함에 있어 적절한 기술을 선택하여, 적용하는 능력함양
조직이해능력	업무를 원활하게 수행하기 위해 국제적인 추세를 포함하여 조직의 체제와 경영에 대해 이해하는 능력함양
직업윤리	업무를 수행함에 있어 원만한 직업생활을 위해 필요한 태도, 매너, 올바른 직업관 함양

○ 과정/과목명 : 1203020301_13v1 식음료 업장 관리

－ 훈련개요

훈련목표	원활한 식음료 서비스를 제공하기 위해 시설물 점검, 업장 정리정돈, 위생 점검, 운영자금 관리, 예약 현황 파악, 식음료 이용요금 계산, 영업 마감 등을 수행하는 능력을 함양
수 준	3수준
최소훈련시간	20시간
훈련가능시설	필수 시설: 강의실, 레스토랑 실습실
권장훈련방법	집체훈련, 현장실습

－ 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
시설물 점검하기	1.1 영업장 오픈 전에 호텔의 안전수칙에 따라 고객용 출입문, 직원용 출입문 등의 잠금 장치의 이상 여부를 확인할 수 있다. 1.2 시설물 점검표에 따라 업장의 조명, BGM(음향), 전화, 제빙기, 커피머신, 냉장고, 환풍기, POS(판매시점 관리 시스템) 등 시설물의 작동 상태 이상 여부를 확인할 수 있다. 1.3 영업 시작 전 영업장 시설물 점검을 통해 시설물의 문제점을 발견하고 보고할 수 있다. 1.4 시설물 점검표에 따라 화장실 및 영업장 부수 공간 등의 이상 여부를 조사할 수 있다. 1.5 영업장 이벤트 행사 및 프로모션 행사 시 행사 기획서에 따라 장식 및 인테리어의 변경을 요청할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 영업장 상태와 청결 점검을 통한 영업 준비 능력 • 위생수칙과 용모 규정의 준수 • 예약 사항 파악 능력 • 정확한 식음료 요금 계산 능력 • 정확한 이용요금 계산 기술 • 수정보고서 작성 및 정리 기술 • 매출 마감 보고서 작성 기술 • 영업장 마감 능력
업장 정리정돈하기	2.1 업무 시작 시 로그 복을 통해 당일 업무를 인계받아 수행할 수 있다. 2.2 영업장 배치도에 따라 영업장 실내와 영업장 주변의 정리정돈을 시행할 수 있다. 2.3 영업장 배치도에 따라 테이블, 의자 등의 배치 상태가 정확한지 확인할 수 있다. 2.4 청결 상태 점검표에 따라 영업장의 청소 상태를 점검할 수 있다. 2.5 영업장 배치도에 따라 다양한 비품의 위치를 파악하여 정리할 수 있다. 2.6 청결 상태 점검표에 따라 메뉴의 청결 상태를 점검하고 확인할 수 있다.	
위생 점검하기	3.1 부(副)식자재에 표시되어 있는 유통 기한 표기에 따라 유효기간을 확인하여 사용 및 폐기 여부를 결정할 수 있다. 3.2 고객에게 위생적인 서비스를 제공하기 위해 식품위생법 제 40조에 따라 건강진단을 받고, 건강진단수첩을 소지할 수 있다.	

	3.3 회사의 위생 규정에 따라 개인의 위생 상태를 점검할 수 있다. 3.4 회사의 용모 규정에 따라 개인의 용모 상태를 점검할 수 있다.	
운영자금(House Fund) 관리하기	4.1 영업 시작 전 운영자금(House Fund) 관리 규정에 따라 시재금 수령 장부를 기록하고 단위별로 적정한 거스름돈을 수령하여 준비할 수 있다. 4.2 영업 시 운영자금(House Fund) 관리 규정에 따라 적절한 자금을 유지하고 관리할 수 있다. 4.3 영업 종료 후 매출 마감 보고서에 따라 정확한 마감 시재금을 기록할 수 있다.	
예약 현황 파악하기	5.1 고객에게 원활한 서비스를 제공하기 위해 영업개시 전에 예약 장부를 통해 당일 예약 인원, 예약 시간 등의 예약 상황을 파악할 수 있다. 5.2 예약 장부 및 로그 북을 통해 예약 고객의 특이 사항과 요구 사항을 확인할 수 있다. 5.3 예약 장부를 통해 영업 중 수용 가능 좌석을 예측할 수 있다. 5.4 예약 장부 및 로그 북을 통해 단골 고객과 VIP 고객의 예약을 미리 파악하고 그들의 취향을 고려하여 제공할 서비스를 미리 준비할 수 있다. 5.5 예약 장부를 통해 모임의 특성 및 인원에 맞는 테이블과 좌석을 조정할 수 있다.	
식음료 이용요금 계산하기	6.1 POS 사용법에 따라 고객의 식음료 이용 내역을 확인하고 현금, 신용카드 등 결제 방법에 따라 정확히 계산하여 영수증을 제공할 수 있다. 6.2 회사의 할인 정책에 따라 고객에게 식음료 요금의 할인 혜택을 설명하고, 이용 요금 계산에 반영할 수 있다. 6.3 수정 계산 시 고객 응대 절차에 따라 고객에게 수정된 계산서의 취소 및 승인 부분에 대해 정확히 설명할 수 있다. 6.4 POS 사용법에 따라 주문 오류로 인해 수정된 계산서를 발급할 수 있다. 6.5 수정 계산서 처리 절차에 따라 수정 사유에 대해 정당한지 기록하고, 경리 부서에 이관할 수 있다.	
영업 마감하기	7.1 영업 마감 시 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 전표를 정리하고 매출 금액과 실제 정산 금액이 일치하는지 여부를 확인할 수 있다. 7.2 식음료 서비스 매뉴얼의 지정된 양식에 따라 매출 마감 보고서를 작성하고, 전표와 매출금을 경리부서에 이관 및 입금할 수 있다. 7.3 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 당일 영업 및 전달 사항을 로그 북에 작성할 수 있다. 7.4 예약 장부에 따라 익일 영업을 위해 테이블의 위치 및 기물을 재배치할 수 있다. 7.5 시설물 점검표에 따라 업장의 제반 시설물의 작동 종료 상태를 확인할 수 있다. 7.6 호텔의 안전수칙에 따라 고객용 출입문, 직원용 출입문 등의 잠금 상태를 확인할 수 있다.	

- 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	• 호텔의 안전수칙 • 시설물 점검절차 • 시설물 작동 상태 이상 시 보고절차 • 각종 기기의 작동법 • POS 사용법 • 업장 청결 상태 점검 항목 • 영업장 배치도 • 정확한 비품 위치 및 용도 • 부(副)식자재별 보관 특성 • 선입선출법 • 식품위생법(제40조) • 회사의 위생 규정 • 회사의 용모 규정 • 부(副)식자재 및 소모품 수령 절차 • 운영자금(House Fund) 관리 규정 • 운영자금(House Fund) 수령 절차 • 매출 마감 보고서 • 업장 수용인원 • 온라인 예약 시스템 활용법 • 모임 특성과 인원애 맞는 좌석 배치 • 식음료 서비스 매뉴얼 • 식음료 요금 계산 절차 • 호텔의 할인 정책 • 수정계산서의 개념 • 수정계산서 처리 절차
기 술	• 잠금장치의 사용기술 • POS 조작 기술 • 조명, 음향, 전화, 제빙기 등 각종 시설물 조작 기술 • 절차에 따른 정리정돈 기술 • 테이블, 의자 등을 정확하게 배치하는 기술 • 비품관리 기술 • 업장의 청결 상태 점검 능력 • 비품의 용도별 배치 기술 • 청결상태 점검표(checklist) 작성 기술 • 부(副)식자재 품목별 상태 점검 능력 • 유해한 부(副)식자재를 구분할 수 있는 능력 • 정기적인 건강관리수첩의 관리 기술 • 기물, 리넨, 고객용 소모품 등의 적정 수량 파악 능력 • 적정 운영자금의 유지 및 관리 능력

	• 시재금 보고서 작성 기술 • 예약 장부 해석 능력 • 예약의 특성을 파악하고 준비할 수 있는 능력 • 고객 유형별로 분석하는 능력 • 예약 상황별 좌석배치 기술 • 예약 상황별 테이블 배치 능력 • 로그 북 작성 기술 • 수정계산서의 취소 및 승인 처리 능력 • 수정계산서 사유 기록 및 정리 기술
태도	• 호텔의 안전 수칙 준수 • 시설물 점검 사항 준수 • 시설물 문제점 발견 시 신속하게 처리하려는 태도 • 업장의 프로모션 행사에 맞는 장식을 하려는 노력 • 소모품 및 비품류를 절약하여 사용하려는 의지 • 기물의 청결 유지를 위한 노력 • 고객의 편의를 위한 적극적 노력 • 부(副)식자재 유효기간 준수 • 회사의 위생 규정 준수 • 회사의 용모 규정 준수 • 정기적인 건강관리수첩의 갱신을 위한 노력 • 운영자금 관리규정 및 시재금 수령절차 준수 • 시재금의 중요성을 인식할 수 있는 태도 • 영업자금 담당자로서 정직성 및 책임감 유지 • 영업전 단위별로 거스름돈을 미리 준비하려는 노력 • 마감 시 단위별로 정확한 시재금을 기록하려는 노력 • 오픈 시 시재금과 전일 마감 시재가 동일한지 여부를 확인하는 태도 • 고객의 취향을 미리 고려하는 배려있는 태도 • 테이블 배치의 변경에 대한 유연한 태도 • 고객 요구에 대한 적극적인 수용 • 예약 인원 및 변동 사항이 있는지 재확인하려는 노력 • 정확하고 신속한 계산 서비스를 제공하려는 노력 • 고객이 편안하게 계산할 수 있도록 도와주려는 서비스 마인드 유지 • 수정 사유를 정확하게 기록하고자 하는 노력 • 공정성과 신뢰성 유지 • 신속한 응대로 고객 대기 시간을 감소하려는 노력 • 정확한 처리로 고객의 불편을 최소화하려는 노력

- 장비

장 비 명	단 위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 테이블	개	전용	4명
• 의자	개	전용	1명
• 테이블クロス(리넨)	개	전용	4명
• 리넨류	개	전용	1명
• 레스토랑 기물(도기, 글라스, 커트리리 등)	세트	전용	1명
• 수납장	세트	전용	30명
• 빔 프로젝트	개	전용	30명
• 컴퓨터	개	전용	30명
• 음향/마이크	세트	전용	30명
• 조명시설	세트	전용	30명
• 서비스 스테이션	개	전용	5명
• 서비스 웨곤	개	전용	5명
• POS	개	전용	5명

※ 장비는 주장비만 제시한 것으로 그 외의 장비와 공구는 별도로 확보

- 재료

재 료 목 록
• 부식자재: 소스류, 양념류, 향신료 등

※ 재료는 주재료만 제시한 것으로 그 외의 재료는 별도로 확보

○ 과정/과목명 : 1203020302_13v1 호텔 레스토랑 서비스

- 훈련개요

훈련목표	기물을 준비하여 테이블 세팅을 하고, 고객의 예약을 응대하고, 방문 고객을 영접하고, 메뉴를 추천하여 주문을 받고, 주문한 음식을 제공한 후 테이블을 재정리하고, 고객을 환송하는 등 호텔의 레스토랑에서 고객 서비스 업무를 수행하는 능력을 함양
수 준	2수준
최소훈련시간	45시간
훈련가능시설	필수 시설: 강의실, 레스토랑 실습실
권장훈련방법	집체훈련, 현장실습

- 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
기물 준비하기	1.1 영업 시작 전에 기물 재고목록표(Inventory Sheet)에 따라 당일 영업에서 사용할 기물, 리넨, 고객용 소모품 등이 적정 수량인지 확인하고 준비할 수 있다. 1.2 영업 시작 전에 로그 북에 따라 당일 영업에서 사용할 접시, 컵, 글라스, 포크, 나이프 등 필요한 기물의 청결 상태를 확인할 수 있다. 1.3 기물 재고목록표에 따라 스테이션과 수납공간에 구비된 기물의 수량을 파악하고 청결 여부와 파손 여부를 확인할 수 있다. 1.4 영업 시작 전에 예약 장부에 따라 당일 영업에서 사용할 사인 보드(sign board), 네임텍(name tag) 등의 상태와 수량을 확인하고 준비할 수 있다. 1.5 영업 시작 전에 물품 구매 신청서에 따라 당일 영업에서 사용할 부(副)식자재 및 소모품을 창고(store)로부터 수령하여 준비할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 기물, 고객용 소모품의 준비 상황 • 영업장에서 사용하는 기물의 종류 및 특징 • 식음료 서비스 매뉴얼을 근거로 하여 순서 및 방법에 따른 테이블 세팅 능력 • 지침에 따른 고객 예약 응대 능력 • 고객 영접 및 환송 서비스 능력 • 고객 안내 및 착석 보조 기술 • 식음료 서비스 매뉴얼에 따른 식음료 주문받기 • 고객에게 식음료 상품 정보 추천을 통한 업셀링 기술 • 식음료 서비스 매뉴얼 준수 • 메뉴 상품 지식 • 프로모션 및 스페셜 이벤트 행사에 대한 상품 지식 • 정확한 서비스 자세
테이블 세팅하기	2.1 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 영업장의 특성에 맞는 테이블 세팅을 할 수 있다. 2.2 예약 장부의 내용, 예약시간 및 고객의 주문 사항을 고려하여 테이블 세팅을 조정할 수 있다. 2.3 테이블 세팅 시 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 사용하고 있는 기물의 청결 여부를 항상 확인할 수 있다. 2.4 예약 장부에 따라 고객의 편의를 위해 테이블 세팅에 사용되는 기물의 배치를 조정할 수 있다. 2.5 이벤트 및 프로모션 행사 기획서에 따라 행사의 특성과 계절에 맞는 테이블 장식을 할 수 있다.	
고객 예약 응대하기	3.1 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 전화, 인터넷, 영업 중 현장에 방문 고객의 예약을 받아서 예약 장부에 기재할 수 있다.	

	3.2 호텔의 전화 응대 지침서에 따라 고객의 예약 전화를 응대할 수 있다. 3.3 예약 접수 시 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 성함, 연락처, 예약 인원, 예약 행사의 특징, 메뉴 및 주요 특이사항 등을 예약 장부에 기록하고 확인할 수 있다. 3.4 예약 고객의 방문 예정일 이전에 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 예약 고객에게 전화하여 예약 변동 사항이 없는지 여부를 재확인할 수 있다. 3.5 필요한 경우에는 업장의 예약금 관리 규정에 따라 고객에게 예약금을 요구할 수 있다.	
고객 영접하기	4.1 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 영업장 입구에서 방문하는 고객에게 따뜻한 인사로 환영의 뜻을 표현할 수 있다. 4.2 고객을 최적의 테이블로 안내하기 위해 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 예약 여부를 확인하고 예약 장부의 고객 명단과 비교할 수 있다. 4.3 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 지정된 테이블로 고객을 안내하고, 고객이 착석하기 전 의자의 청결 상태를 확인하여 착석을 보조할 수 있다. 4.4 영업 현황과 예약 장부에 기재된 예약 상황을 고려하여 예약을 하지 않은 고객을 테이블로 안내할 수 있다. 4.5 업장에 수용 가능한 테이블이 없을 시 고객에게 정중하게 양해를 구하고 대기자 명단에 기록할 수 있다.	
메뉴 추천하기	5.1 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 착석을 확인한 후 즉시 고객에게 메뉴와 물을 제공할 수 있다. 5.2 고객이 메뉴에 대한 추천을 요구할 시 업장의 상품 지식을 기반으로 하여 고객의 기호에 대한 문의를 할 수 있고 고객의 기호에 맞는 메뉴를 추천할 수 있다. 5.3 업장의 상품지식을 기반으로 고객에게 추천한 음식과 음료의 특성을 설명할 수 있다. 5.4 식음료에 대한 전문적인 지식을 기반으로 고객에게 음식과 어울리는 음료를 추천할 수 있다. 5.5 업장 이벤트 기획서와 상품지식을 기반으로 진행 중인 프로모션 상품의 특징과 제공 내용을 설명할 수 있다.	
메뉴 주문받기	6.1 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 주문 사항을 반복해서 확인하고 주문서에 약어로 기록할 수 있다. 6.2 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 육류 주문 시 굵는 정도, 계란 익히는 정도, 드레싱 종류 등을 문의하여 고객 요구에 맞는 주문을 받을 수 있다. 6.3 고객 주문 완료 시 고객 주문 사항을 재확인하고 음식 제공에 소요되는 시간을 고객에게 알려줄 수 있다. 6.4 POS 사용법에 따라 주문 내용을 POS에 입력하고 그 내용을 확인할 수 있다. 6.5 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 주문받은 메뉴를 주방에 요청할 수 있다.	
음식 서빙하기	7.1 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 메뉴별 지정된 서비스 방법에 근거하여 고객에게 주문받은 음식을 제공할 수 있다. 7.2 고객에게 최상의 상태로 음식을 제공하기 위해 메뉴의 특성	

	에 따라 적절한 온도에 맞는 상태를 유지하여 신속하게 음식을 제공할 수 있다. 7.3 음식 서빙 시 주문서를 통해 고객이 주문한 메뉴가 누락되었는지 여부를 재확인할 수 있다. 7.4 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객이 식사를 하고 있는 동안 대기 자세로 고객을 주시하고, 고객의 요청에 맞는 즉각적인 서비스를 제공할 수 있다. 7.5 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 음식 서빙 후 제공된 음식의 만족 여부를 고객에게 문의하고, 고객의 요구에 따른 추가 조치를 수행할 수 있다.	
테이블 재정리하기	8.1 고객의 식사 도중 접시가 비었을 때 식음료 매뉴얼에 따라 기물 정리 여부를 문의하여 고객의 동의를 구한 후 사용이 완료된 기물 등을 정리할 수 있다. 8.2 고객의 식사 완료 후 고객의 요청에 따라 신속하게 테이블을 정리할 수 있다. 8.3 식사를 마친 고객을 환송한 후 다른 고객을 맞이할 준비를 위해 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 테이블을 다시 세팅(table resetting)할 수 있다. 8.4 테이블 재정리 시 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 다른 고객을 고려하여 피해가 가지 않도록 신속하게 테이블 세팅을 할 수 있다. 8.5 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 정리된 테이블의 청결 상태 및 테이블 세팅이 정확한지 여부를 확인할 수 있다.	
고객 환송하기	9.1 고객의 식사 완료 후 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 이석(移席)을 도와드리고 유실물의 여부를 확인할 수 있다. 9.2 고객의 계산 편의를 위해 업장 운영 방침에 따라 계산대로 안내하거나 테이블에서 요금을 지불할 수 있게 영업장의 요금지불절차를 안내할 수 있다. 9.3 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객에게 감사드리고 따뜻한 작별 인사를 할 수 있다. 9.4 고객 환송 시 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 불편 사항 및 만족 여부를 확인할 수 있다.	

– 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	• 업장에서 사용되고 있는 기물의 종류 • 기물의 용도와 사용법 • 사인 보드(sign board), 네임택(name tag)의 용도 • 부(副)식자재 및 소모품 수령 절차 • 업장별 테이블 세팅 방법 • 메뉴별 테이블 세팅 방법 • 테이블 세팅에 사용되는 각종 기물의 종류 • 리넨류의 종류와 용도 • 식음료 서비스 매뉴얼

	• 전화 응대 지침서 • 호텔 예약 시스템의 사용법 • 영업장의 상품 종류 및 요금제도 • 예약 접수 시 유의사항 • 예약 장부 작성 방법 • 예약금 관리 규정 • 당일 예약 현황 • 대 고객 인사예절 • 업장 식음료 메뉴의 종류 및 요금제도 • 신메뉴 상품 및 프로모션 상품 지식 • 음식과 어울리는 음료에 대한 지식 • 메뉴별 재료, 조리법, 맛 등에 대한 상품 지식 • 고객의 선호도 분석 • 주문받는 자세, 위치, 주문 메뉴 확인 방법 • 주문서 작성 방법 • 주문시 사용되는 식음료 약어 • 메뉴별 적정 서비스 온도 • 서비스 기물 및 트레이 사용 요령 • 고객 환송 절차 • 유실물 관리 규정 • 고객 만족도 확인 절차
기 술	• 기물, 리넨, 고객용 소모품 등의 적정 수량 파악 능력 • 기물을 적재적소에 배치할 수 있는 능력 • 기물 상태를 파악하는 능력 • 기물 관리 능력 • 순서와 규정에 따른 테이블 세팅 기술 • 테이블 크로스 사용에 대한 기술 • 냅킨 접는 기술 • 테이블 장식 기술 • 기물 분류 및 정리 기술 • 서비스 스테이션의 정리 및 활용 기술 • 절차에 따른 식자재 소모품 수령 기술 • 예약 시스템 사용 기술 • 예약 장부 작성 기술 • 고객과의 원활한 의사소통 능력 • 고객 영접 기술 • 예약 현황과 유힬 좌석의 파악 능력 • 올바른 대고객 인사 기술 • 원활한 좌석 배정 능력 • 좌석 안내 및 착석 보조 기술 • 고객 취향 파악 능력 • 메뉴 추천 시 테이블의 호스트 및 게스트 파악 능력 • 업셀링 기술

	• 주문서 작성 기술 • 식음료 약어 사용 기술 • 주방과의 커뮤니케이션 능력 • 트레이(tray) 운반 기술 • 접시(plate) 운반 기술 • 식당 서비스 기물의 취급 기술 • 식음료 서빙 능력 • POS 사용 기술 • 고객 환송 기술 • 고객불편사항 처리 능력
태도	• 기물의 청결 유지를 위한 노력 • 품목별 적정 수량 유지 • 예약 상황에 맞게 기물을 정확하게 준비하고자 하는 노력 • 기물의 수량을 정확하게 파악하려는 노력 • 테이블의 청결 유지를 위한 노력 • 정확한 세팅용 기물을 준비하려는 의지 • 메뉴별로 정확히 기물을 세팅하려는 노력 • 기물 상태를 정확히 파악하고자 하는 태도 • 고객의 요구에 대한 적극적 수용 • 호텔의 전화 응대 지침서 준수 • 고객의 예약 사항을 재확인하여 정확성을 기하려는 노력 • 고객을 환대하는 정중하고 친절한 태도 • 고객 안내 시 고객 입장을 배려하려는 노력 • 고객에게 좋은 첫인상을 제공하려는 노력 • 정확한 대고객 인사 방법 준수 • 단골 고객의 성함을 기억하려는 노력 • 고객의 기호와 취향을 파악하기 위한 주의력 유지 • 업셀링(up-selling)을 위한 자신감과 적극적인 태도 • 고객별 맞춤 서비스를 제공하려는 노력 • 주문받는 절차 및 규정에 대한 준수 • 주문서를 정확하게 기재하려는 노력 • 주방과의 원만한 관계 유지 • 식음료 서비스 매뉴얼 준수 • 음식 서빙 시 청결함 및 신속성 유지 • 정확한 서빙 자세 유지 • 고객의 시간을 방해하지 않으려는 사려 깊은 태도 • 테이블 정리를 신속하게 처리하려는 노력 • 고객을 환송하는 정중하고 친절한 태도 • 고객의 유실물 여부를 확인하려는 세심한 배려 유지

－ 장비

장 비 명	단 위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 테이블	개	전용	4명
• 의자	개	전용	1명
• 테이블クロス(리넨)	개	전용	4명
• 리넨류	개	전용	1명
• 레스토랑 기물(도기, 글라스, 커트러리 등)	세트	전용	1명
• 수납장	세트	전용	30명
• 빔 프로젝터	개	전용	30명
• 컴퓨터	개	전용	30명
• 음향/마이크	세트	전용	30명
• 조명시설	세트	전용	30명
• 서비스 스테이션	개	전용	5명
• 서비스 웨곤	개	전용	5명
• POS	개	전용	5명

※ 장비는 주장비만 제시한 것으로 그 외의 장비와 공구는 별도로 확보

－ 재료

재 료 목 록
• 해당 사항 없음

※ 재료는 주재료만 제시한 것으로 그 외의 재료는 별도로 확보

○ 과정/과목명 : 1203020303_13v1 호텔 음료 서비스

- 훈련개요

훈련목표	음료 준비, 음료 기물 및 부재료의 준비, 음료 제조 및 서빙, 음료 재고관리 등 고객에게 음료를 제조하고 서비스하는 능력을 함양
수 준	2수준
최소훈련시간	45시간
훈련가능시설	필수시설: 강의실, 음료실습실
권장훈련방법	집체훈련, 현장실습

- 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
음료 준비하기	1.1 업장의 음료 재고목록표에 따라 적정재고량(Par Stock)을 파악하고, 필요한 음료의 수량을 정확히 확인할 수 있다. 1.2 스토어(store)에서 음료 수령 시 업장에서 사용하는 음료의 종류와 상표 지식을 기반으로 수령 물품의 이상 여부를 확인하고 교환 및 반품을 요청할 수 있다. 1.3 호텔의 안전 수칙에 따라 수령 물품을 운반하고, 음료별 보관 기준에 따라 보관 온도에 맞는 적당한 장소에 저장할 수 있다. 1.4 영업 중 원활한 음료 제조를 위해 영업장 배치도에 따라 수령한 음료를 정확한 위치에 미리 준비할 수 있다. 1.5 영업 준비 시 음료 재고목록표에 따라 음료의 보관 상태를 점검하고 사용 중인 음료 상태의 이상 여부를 파악하여 처리할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 음료에 대한 기본 지식 • 업장의 음료 상품 지식 • 음료 보관 방법 및 적정 보관온도, 서비스 적정 온도 • 위생수칙 준수 • 부재료의 용도 및 손질 방법 • 음료 제조에 필요한 기물 사용 및 설비 조작 기술 • 표준 레시피를 준수한 음료 제조 기술 • 음료 서비스 기술 • 와인 서비스 기술 • 적정 재고량 유지 • 음료 재고관리
음료 기물 준비하기	2.1 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 당일 영업에서 사용할 음료 서비스용 글라스, 컵 등과 음료 제조에 필요한 기물 등의 청결 상태와 파손 여부를 확인할 수 있다. 2.2 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 당일 영업에서 사용할 기물, 리넨, 고객용 소모품 등이 적정 수량인지 확인하고 준비할 수 있다. 2.3 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 음료 제조용 기물들을 사용하기 편리한 위치에 배치할 수 있다. 2.4 기물 재고목록표에 따라 스테이션과 수납공간에 구비된 기물의 수량 및 청결 여부와 파손 여부를 확인할 수 있다.	
부재료 준비하기	3.1 표준 레시피에 따라 음료 제조에 필요한 부재료의 종류와 수량을 파악하고 정확하게 준비할 수 있다. 3.2 표준 레시피에 따라 칵테일 장식 및 음료 제조에 필요한 과일 등의 부재료를 적절하게 손질하여 준비할 수 있다. 3.3 업장의 위생 기준에 따라 고객에게 최상의 상품을 제공하기 위해 부재료의 신선도와 상태를 확인하고 사용하기 편하게	

	배치할 수 있다. 3.4 유통기한 표기법에 따라 덜어 쓰는 부재료를 적절한 용기에 보관하고 유통기한을 표시할 수 있다. 3.5 업장의 위생 기준에 따라 품목별 음료 제조에 첨가되는 부재료의 청결 상태 및 남아 있는 양을 파악하고 유통기한을 확인할 수 있다.	
음료 제조하기	4.1 고객의 주문 품목을 확인하고 표준 레시피에 따라 음료 제조용 기물을 사용하여 음료 및 칵테일을 조주할 수 있다. 4.2 커피 머신의 사용법에 따라 고객 주문에 맞춰 커피를 추출할 수 있다. 4.3 표준 레시피에 따라 부재료를 사용하여 음료의 제조법 및 상황에 맞는 장식을 할 수 있다. 4.4 고객의 음료 선호도와 취향에 대해 적절한 질문을 하고 이에 맞는 음료를 제조하여 제공할 수 있다. 4.5 표준 레시피에 따라 주문받은 음료를 적절한 온도의 글라스나 컵에 제공할 수 있다.	
음료 서빙하기	5.1 고객에게 최상의 상태로 서비스하기 위해 음료의 특성에 따라 적절한 온도에 맞는 상태를 유지하여 신속하게 음료를 제공할 수 있다. 5.2 와인 서비스 시 와인에 대한 지식을 기반으로 하여 서빙하는 와인에 대한 정보를 제공할 수 있다. 5.3 와인 서비스 시 와인 라벨을 고객에게 확인시킨 후 고객 앞에서 와인을 열고 이상 여부를 판별할 수 있다. 5.4 와인 서비스 시 고객의 요청에 따라 시음을 권하고 고객의 특성에 따라 서빙 순서에 맞게 서비스할 수 있다. 5.5 음료 서빙 후 제공된 음료의 만족 여부를 고객에게 문의하고, 고객의 요구에 따른 추가 조치를 수행할 수 있다. 5.6 업장의 킵 보틀 서비스(Keep Bottle Service) 규정에 따라 고객이 보관을 요청한 bottle(술병)을 관리하고 고객의 요청에 따라 제공할 수 있다.	
음료재고 관리하기	6.1 당일 영업 마감 후 판매한 음료의 수량을 파악하여 그 결과를 영업 보고서에 기록할 수 있다. 6.2 당일 영업 마감 후 남은 음료의 수량을 파악하여 음료 재고 목록표에 기재할 수 있다. 6.3 음료 재고목록표의 분석을 통해 적정 수량의 음료 재고를 유지할 수 있다. 6.4 영업 계획 수립 시 음료 재고목록표의 분석을 통해 다음날 영업에 필요한 음료의 수량을 파악하고 회사의 구매 절차에 따라 필요한 음료 구매를 요청할 수 있다. 6.5 재고 확인 시 음료 재고목록표에 기재된 내용의 이상 여부를 확인하고 정확한 원인을 찾아낼 수 있다.	

- 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	• 음료의 종류와 상표 • 음료별 적정 보관 온도와 보관 방법 • 음료 수령 절차 • 영업에 필요한 적정 재고량(Par Stock) • 음료 재고목록표(Inventory Sheet) • 식음료 서비스 매뉴얼 • 음료 제조 및 서비스에 사용되는 기물의 종류 • 기물 관리 수칙 • 기물 재고목록표 • 위생수칙 • 음료 제조를 위한 표준 레시피 • 부재료 품목별 유통 기한 표기법 • 부재료의 신선도 판별법 • 음료 메뉴에 사용되는 부재료의 종류와 손질 방법 • 부재료의 일평균 소모량과 적정 재고량 • 음료에 대한 기본적 지식 • 음료 제조를 위한 표준 레시피 • 음료별 사용되는 글라스의 종류 • 음료에 대한 고객의 선호도와 시장 트렌드 • 음료 서비스 기준 및 절차 • 와인 서비스 기준 및 절차 • 와인 이론 • 킵 보틀 서비스(Keep Bottle Service) 규정 • 음료 시장 동향
기 술	• 음료 상태 확인 능력 • 운반 카트 사용 기술 • 음료 보관소의 온도 측정 기술 • 기물 관리 능력 • 기물 필요 수량 파악 능력 • 기물 재고목록표 분석 기술 • 부재료의 손질 기술 • 부재료의 용도별 보관 기술 • 부재료의 재고 파악 능력 • 표준 레시피에 따른 정확한 음료 제조 기술 • 표준 레시피에 따른 정확한 칵테일 제조 기술 • 음료 제조 기물 및 글라스 사용 기술 • 업셀링 기술 • 와인 서비스 기술 • 음료 서빙 기술 • 재고 파악 능력

	• 적정 재고 유지 능력 • 판매 예측 능력 • 음료 재고목록표 작성 기술 • 영업 보고서 작성 기술
태도	• 호텔의 안전 수칙 준수 • 음료별 적정 보관 온도 준수 • 적정 수량 파악을 위한 정확성 유지 • 효율적인 재고 유지를 위한 노력 • 철저한 위생 관념과 청결 유지를 위한 노력 • 기물 관리 수칙 준수 • 고객용 소모품을 절약해서 사용하려는 노력 • 표준 레시피 준수 • 위생 수칙 준수 • 영업 상황에 맞는 적정 수량을 측정할 수 있는 분석력 유지 • 부재료의 신선도를 유지하려는 노력 • 제조법에 따라 소요되는 제조 시간 준수 • 음료 지식 향상 노력 • 와인 서비스 기준 및 절차 준수 • 음료 지식 향상 노력 • 자신감 있고 정확한 음료 서비스 태도 • 음료 매출 증대를 위한 적극적인 태도 • 재고관리 수행에 있어 집중력과 정확성 유지 • 재료 사용 시 절약하여 사용하려는 노력 • 고객의 음료 선호도 파악을 위한 노력

－ 장비

장 비 명	단 위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 의자	개	전용	1명
• 리넨류	개	전용	1명
• 음료제조용 기물(지거, 셰이커 등)	세트	전용	1명
• 음료 서비스용 기물(글라스 등)	세트	전용	1명
• 수납장	세트	전용	30명
• 빔 프로젝트	대	전용	30명
• 컴퓨터	대	전용	30명
• 음향/마이크	세트	전용	30명
• 조명시설	세트	전용	30명
• POS	대	전용	5명
• 바 카운터 테이블	개	전용	5명
• 제빙기	대	전용	30명
• 냉동고/냉장고	대	전용	30명
• 개수대	개	전용	5명
• 와인셀러	대	전용	30명
• 커피머신	대	전용	5명
• 믹서기	대	전용	5명

※ 장비는 주장비만 제시한 것으로 그 외의 장비와 공구는 별도로 확보

－ 재료

재 료 목 록
• 음료: 알코올성 음료, 비알코올성 음료 • 부재료: 과일류, 채소류, 달걀, 우유, 크림류, 각종 소스류, 향신료 등 • 커피 원두

※ 재료는 주재료만 제시한 것으로 그 외의 재료는 별도로 확보

○ 과정/과목명 : 1203020304_13v1 델리 숍 관리

- 훈련개요

훈련목표	이용객의 편의를 위해 판매상품을 선정하여 진열, 판매하고 상품의 재고 관리, 손망실 관리 및 교환·반품 등을 관리하여 효과적으로 상품을 판매하고 관리하는 능력을 함양
수 준	3수준
최소훈련시간	10시간
훈련가능시설	필수시설: 강의실, 레스토랑 실습실
권장훈련방법	집체훈련, 현장실습

- 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
판매상품 선정하기	1.1 판매상품을 선정하기 위해 시장 조사를 통해 상품의 샘플을 확보하고, 유통단가를 조사할 수 있다. 1.2 고객의 선호도 분석을 통해 새로운 판매 상품을 추가하여 선정할 수 있다. 1.3 시장조사 분석 결과를 고려하여 판매 상품을 기획하고 상품 목록을 구성할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 시장 동향에 맞는 상품 기획 능력 • 고객의 동선과 업장의 공간 구조를 활용한 상품 진열 능력 • 상품 지식 • 상품 포장 기술 • 고객에게 적절한 상품 추천 및 판매 능력 • 판매량과 재고량 유지 능력 • 반품·납품 처리 절차 • 손실물 처리 절차
상품 진열하기	2.1 상품 진열 시 공간 배치에 대한 지식을 기반으로 상품의 배치도를 설계할 수 있다. 2.2 상품 배치 시 고객의 동선을 고려하여 상품을 진열 할 수 있다. 2.3 상품의 배치도에 따라 상품을 배치하고 상품의 가격표를 진열할 수 있다. 2.4 상품 진열 시 재고목록표에 따라 상품의 수량을 확인하고, 파손되거나 분실된 상품이 없는지 여부를 확인할 수 있다. 2.5 시설물 점검표에 따라 조명, 환기 상태, 배경음악 등을 조정하고 진열된 상품을 청결하게 관리할 수 있다.	
상품 판매하기	3.1 고객 응대 매뉴얼에 따라 고객에게 따뜻한 환영 인사를 표현할 수 있다. 3.2 상품 지식을 기반으로 고객의 선호도와 취향을 고려하여 상품을 추천할 수 있다. 3.3 고객의 구매 결정 시 POS를 통해 구입한 품목 및 수량을 정확히 계산받을 수 있다. 3.4 고객 요청 시 상품 포장 기술을 활용하여 상품을 포장하여 제공할 수 있다.	
상품 재고 관리하기	4.1 영업 보고서에 따라 당일 상품 판매량을 파악할 수 있다. 4.2 재고목록표에 따라 재고량을 파악하고 분석할 수 있다. 4.3 재고 확인 시 상품의 유통기한을 점검하고 상품 상태의 이상 여부를 확인할 수 있다. 4.4 회사의 구매 절차에 따라 필요 상품의 구매를 요청할 수 있다.	

	다. 4.5 상품의 입고 및 출고 시 재고목록표에 따라 수량을 확인하고 상품에 문제가 있는지 여부를 재확인할 수 있다.	
손망실 관리하기	5.1 손망실 발생 시 상품의 보관 상태에 대한 점검을 통해 원인 을 규명할 수 있다. 5.2 재고 관리 규정에 따라 손망실된 상품의 원가를 처리할 수 있다. 5.3 손실물 발생 시 원인 분석을 통해 필요한 경우 반품 및 교 환을 공급자에게 요청할 수 있다. 5.4 제품 손망실을 줄이기 위해 분석을 통해 재발 방지책을 수립 할 수 있다.	
교환·반품 관리하기	6.1 고객의 요청 시 교환 및 반품 처리 규정에 따라 상품의 교 환 및 반품을 처리할 수 있다. 6.2 교환 및 반품 처리 규정에 따라 반품된 물품에 대한 귀책 여부를 정확히 파악하여 교환 및 반품을 결정할 수 있다. 6.3 교환 및 반품 상황 발생 시 규정에 따라 기록하고 재고관리 에 반영 할 수 있다.	

－ 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	• 상품기획 이론 • 소비자 행동론 • 판매 상품 종류 • 상품 목록 구성 절차 • 동선 및 공간 배치 이론 • 상품 진열 방법 • 진열 상품 관리 • 고객 만족 이론 • 상품 지식 • 판매 단가 및 계산 방법 • 선입선출법 • 상품 포장 방법 • POS 사용법 • 재고관리 • 상품별 유통 기한 확인 방법 • 상품별 특성에 맞는 보관 방법 • 손망실 상품의 관리 및 처리 방법 • 반품 및 교환 처리 규정 • 반품 물품 기록 대장 작성 • 교환 및 반품에 계산 방법
기 술	• 상품 기획 능력 • 상품 선정 능력 • 고객 분석 기술

	• 통계 프로그램 활용 기술 • 시장 예측 능력 • 상품 진열 능력 • 공간 활용 능력 • 진열상품 관리 능력 • 고객 동선 파악 기술 • 상품 판매 능력 • 상품 계산 능력 • 고객 설득을 위한 커뮤니케이션 능력 • 상품 포장 기술 • 판매량과 재고량 파악 능력 • 재고 파악을 통한 필요 상품 리스트 작성 기술 • 상품별 특성에 맞는 보관법 선별 능력 • 유통 기한 점검 기술 • 주문 상품 검수 기술 • 손실 상품의 원인분석 능력 • 손실 재발 방지책 수립 능력 • 귀책 여부 판단 능력 • 교환 및 반품 고객 처리 능력
태도	• 상품 기획을 위한 창의적 사고 유지 • 시장조사를 통해 고객의 선호도를 정확히 분석하려는 태도 • 고객의 요구 사항을 적극적으로 수용 • 소비자 구매 성향을 파악하려는 분석력 유지 • 미적 감각 유지 • 동선과 눈높이에 따른 진열 방법 준수 • 상품별 특성에 맞게 진열하려는 노력 • 상품의 청결 상태를 유지하려는 노력 • 상품을 판매하려는 적극적인 태도 • 선입 선출의 원칙 준수 • 상품에 대한 전문지식을 가지고 권유하는 태도 • 고객의 의견을 적극 청취하려는 태도 • 입출고 관리 절차 준수 • 주문 내역과 비교하여 확인하는 정확한 태도 • 재고 물품의 상태를 점검하는 태도 • 재고 입출고를 정확하게 파악하려는 의지 • 손망실 방지를 위한 적극적인 노력 • 손망실 상품 파악을 위한 분석적 태도 • 손망실된 상품을 합리적인 처리 및 관리 의지 • 재발 방지책을 수립하여 손실을 최소화하려는 의지 • 교환 및 반품된 상품의 정확하게 처리하려는 태도 • 상품의 문제점을 분석하려는 의지 • 반품 사유를 명확하게 파악하고 개선하려는 관리자적인 태도 • 귀책 여부의 조사 진행에 있어 객관적 태도 유지

－ 장비

장 비 명	단 위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 테이블	개	전용	4명
• 의자	개	전용	1명
• 수납장	세트	전용	30명
• 빔 프로젝터	개	전용	30명
• 컴퓨터	개	전용	30명
• 음향/마이크	세트	전용	30명
• 조명시설	세트	전용	30명
• POS	개	전용	5명

※ 장비는 주장비만 제시한 것으로 그 외의 장비와 공구는 별도로 확보

－ 재료

재 료 목 록
• 해당 사항 없음

※ 재료는 주재료만 제시한 것으로 그 외의 재료는 별도로 확보

○ 과정/과목명 : 1203020305_13v1 식음료 직원 관리

- 훈련개요

훈련목표	원활한 식음료 영업을 위해 직원의 채용과 교육, 근무 스케줄 작성, 영업정보 공유, 근태관리, 직원 면담, 직원평가 등을 실시하여 효율적으로 인적자원을 개발하고 관리하는 능력을 함양
수 준	5수준
최소훈련시간	10시간
훈련가능시설	필수시설: 강의실
권장훈련방법	집체훈련

- 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
직원 채용하기	1.1 업장의 예산서를 기준으로 채용계획을 수립하고 인사담당부서에 부족한 인원의 충원을 요청할 수 있다. 1.2 직무별 직무기술서를 기준으로 채용 요청서(Staff Requisition)를 작성할 수 있다. 1.3 채용 인터뷰 시행 시 직무기술서를 근거로 지원자의 능력이 직무에 적합한지 여부를 판단할 수 있다. 1.4 채용 인터뷰 시행 시 직무기술서를 근거로 지원자에게 직무 책임과 근무 조건을 설명할 수 있다. 1.5 회사의 채용 절차에 따라 직무에 적합하다고 판단한 인재의 채용을 결정할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 업장의 예산을 고려한 인원계획 수립 능력 • 인재 채용 결정 능력 • 직원교육 능력 • 영업정보 공유 능력 • 업장의 근무 스케줄 관리 능력 • 직원 근태 관리 능력 • 직원 면담 일정 수립 • 직원과의 원활한 의사소통 능력 • 직원과의 면담 결과 활용 능력 • 직원의 업무수행 평가 능력
직원 교육하기	2.1 교육 매뉴얼에 따라 직원의 직책에 맞는 직무 교육을 실시할 수 있다. 2.2 교육 매뉴얼에 따라接客 서비스에 필요한 교육을 실시할 수 있다. 2.3 교육 매뉴얼에 따라 영업장의 특성에 맞는 상품지식을 교육할 수 있다. 2.4 직원의 교육성과를 평가하기 위해 교육 매뉴얼에 따라 주기별 테스트를 시행할 수 있다. 2.5 교육 내용에 대한 테스트 결과를 통해 직원에게 교육성과에 대한 피드백을 제공할 수 있다.	
근무 스케줄 작성하기	3.1 영업에 필요한 근무 인원 및 근무 시간에 대한 분석을 통해 근무 스케줄을 작성할 수 있다. 3.2 영업시간과 직원의 업무 역량을 고려하여 필요 근무 인원을 산출하고 효율적인 근무 조를 편성할 수 있다. 3.3 업장의 영업 상황 변동을 고려하여 근무 스케줄을 조정할 수 있다. 3.4 업장의 영업 상황을 고려하여 효율적인 휴가 계획을 수립할 수 있다.	
영업 정보 공유하기	4.1 회사의 영업 전략을 근거로 직원들에게 회사 및 부서의 목표	

	를 전달할 수 있다. 4.2 로그 북을 통해 업무에 필요한 정보를 직원들에게 전달할 수 있다. 4.3 고객에게 최상의 서비스를 제공하기 위해 정기적인 회의를 통해 업무에 필요한 정보를 공유하고 활용할 수 있다. 4.4 영업상 중요한 사건의 발생 시 업장에서 지정한 비상 연락 방법을 통해 업무에 필요한 정보를 직원들에게 전달할 수 있다. 4.5 타 업장 및 동종업계의 영업 정보를 통해 시장 동향 및 영업 현황을 분석할 수 있다. 4.6 호텔의 정보 공유 시스템을 통해 호텔 내 영업장의 프로모션 (promotion) 일정과 내용 등에 대한 정보를 숙지하고 고객의 문의에 응대할 수 있다.	
근태 관리하기	5.1 근무 스케줄을 통해 당일 근무자가 출근했는지 여부를 확인할 수 있다. 5.2 근무 중인 직원들에게 문제가 없는지 여부를 확인하고 이에 대한 적절한 조치를 취할 수 있다. 5.3 영업 현황과 비교하여 적정 근무 인원이 충족되지 못할 시 부족한 인원의 충원 방법을 고안하고 이에 따른 조치를 시행할 수 있다. 5.4 근무 스케줄에 따라 직원의 근태 사항을 체크하여 근태 관리 표에 기록하고 인사부로 이관할 수 있다.	
직원 면담하기	6.1 호텔의 인사관리 정책에 따라 영업 상황을 고려하여 직원 면담 계획을 수립할 수 있다. 6.2 직원 면담 시 면담 기록 양식의 기재 요령에 따라 직원의 요구 사항 및 특이 사항을 기록할 수 있다. 6.3 직원 면담 시 직원의 근무 상 문제점을 발견하고 그에 대한 개선책을 제시할 수 있다. 6.4 직원 면담 시 직원의 업무 평가 자료를 통해 업무에 대한 피드백을 제공할 수 있다. 6.5 직원 면담 자료의 분석을 통해 근무 조건을 향상시킬 방안을 고안할 수 있다. 6.6 직원 면담 자료의 분석을 통해 지속적인 직원 관리에 활용할 수 있다.	
직원 평가하기	7.1 인사 평가 기준에 따라 직원의 업무 수행 능력을 평가할 수 있다. 7.2 업무 평가 시 평가 절차에 따라 직원의 자기 평가서를 작성하게 하고, 이를 고려하여 직원의 업무 성과를 평가할 수 있다. 7.3 평가 결과의 분석을 통해 우수한 직원의 승진을 추천하고, 적절한 직무로의 재배치를 요청할 수 있다. 7.4 인사관리 규정에 따라 평가 결과를 직원의 인사기록부에 기록할 수 있다. 7.5 평상시 직원의 근무 수행 태도를 주시하고 직무 성과를 평가할 수 있다.	

- 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	• 회사의 인사 관리 지침 • 직무기술서 • 직원 채용 절차 • 교육 매뉴얼 • 식음료 서비스 매뉴얼 • 영업장의 상품 지식 • 근무 스케줄 작성 방법 • 필요 근무 인원 계산 방법 • 탄력적 스케줄 운영 방법 • 근로기준법 • 회사의 새로운 방침과 영업 전략 • 진행중인 프로모션 상품에 대한 상품 지식 • 영업 현황과 매출 정보 • 회사 내 정보 공유 시스템 • 탄력적 스케줄 운영 방법 • 직원 만족도 • 면담 절차 및 방법 • 심리 분석 이론 • 직원 요구 사항 수렴 절차 • 직원의 업무 수행평가 기준과 평가 방법 • 평가서 작성 방법
기 술	• 인원 계획 수립 능력 • 면접자와 의사소통 능력 • 면접자의 직무 적합성, 적응도 판단 능력 • 효과적인 직원 교육 능력 • 교육생의 통제 능력 • 자료의 검색, 수집, 정리 능력 • 교육성과 평가 능력 • 교육성과 보고서 작성 기술 • 업장 상황 파악 능력 • 근무 스케줄 작성 기술 • 직원과의 원활한 의사소통 능력 • 효율적인 인력 배치 능력 • 생산성 분석 기술 • 로그 북 작성 기술 • 영업 상황 예측 능력 • 직원의 업무 성과 판단 능력 • 직원 면담 스케줄 관리 능력 • 면담 자료 분석 기술 • 면담 자료 활용 능력 • 직원 업무수행 평가서 작성 기술

태도	• 회사의 인원 계획서 준수 • 채용 인터뷰 시행 시 객관성과 공정성 유지 • 적합한 인재를 선별하기 위한 신중함과 판단력 유지 • 교육성과 평가에 대한 공정성 유지 • 교육생을 존중하는 태도 • 직원의 서비스 마인드 확립을 위한 노력 • 관리자로서 합리적인 사고방식 유지 • 직원의 요구에 대한 적극적 수용 • 적정 인원 산출을 위한 정확성과 공정성 유지 • 문제 발생 시 적극적인 해결 노력 • 영업정보 수집과 활용을 위해 객관성과 분석적인 태도 유지 • 영업정보에 대한 적극적 수용 • 부서와 직원 간의 유대 관계 증진 노력 • 직원의 근태 관리에 있어 객관성과 공정성 유지 • 부족 인원의 충원을 위한 적극적인 대처 노력 • 직원의 근무 태도를 주의 깊게 주시하는 태도 • 직원과의 면담을 통해 서로간의 이해를 위한 노력 • 영업장 내 문제점에 대해 적극적인 파악 노력 • 문제점 파악을 통한 작업 환경 개선 의지 • 직원의 애로 사항을 주의 깊게 경청하려는 노력 • 회사의 업무수행평가 기준의 준수 • 직원 평가에 있어 객관성, 공정성 유지 • 직원의 장점을 부각시켜 발전시키려는 노력 • 직원의 단점을 개선시키려는 노력 • 직원들에게 신뢰감을 주려는 노력
----	--

－ 장비

장비명	단위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 해당 사항 없음			

※ 장비는 주장비만 제시한 것으로 그 외의 장비와 공구는 별도로 확보

－ 재료

재료 목록
• 해당 사항 없음

※ 재료는 주재료만 제시한 것으로 그 외의 재료는 별도로 확보

○ 과정/과목명 : 1203020306_13v1 식음료 고객 관리

－ 훈련개요

훈련목표	식음료 이용 고객의 요구에 효과적으로 부응하고 만족감을 증대시키기 위해 고객의 정보 수집, 기호 파악, 의견 접수, 고객 불평 처리, 고객 관계 유지 등을 수행하는 능력을 함양
수 준	4수준
최소훈련시간	15시간
훈련가능시설	필수시설: 강의실 선택시설: 레스토랑 실습실
권장훈련방법	집체훈련, 현장견학

－ 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
고객 정보 수집하기	1.1 개인정보보호법에 따라 고객의 동의를 얻은 후 고객 정보를 수집할 수 있다. 1.2 개인정보보호법에 따라 수집된 고객 정보를 확인하고 데이터 베이스화하여 저장할 수 있다. 1.3 개인정보보호법에 따라 고객 정보를 안전하게 관리하고 수집된 정보의 활용과 폐기를 시행할 수 있다. 1.4 고객 정보의 원활한 수집과 활용을 위해 개인정보보호법을 고려하여 새로운 아이디어를 제시하고 방안을 수립할 수 있다.	－ 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. ● 고객기호카드 작성 기술 ● 수집된 고객기호의 분석과 활용 능력 ● 고객불평처리 절차에 따른 처리 능력 ● 고객불평처리에 대한 보고서 작성 기술 ● 고객불편사항의 재발 방지를 위한 방안 기획 능력 ● 홍보 대상 고객의 선별 능력 ● 고객의 재방문 유도 능력
고객 기호 파악하기	2.1 예약 시 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 기호나 요구사항을 미리 문의하고 이를 통해 고객 기호를 파악할 수 있다. 2.2 고객의 정보를 수집하기 위해 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 방문 고객의 동의를 구하고 고객기호카드의 작성을 요청할 수 있다. 2.3 식음료 주문 및 서비스 제공 시 고객의 행동이나 요구사항을 관찰하고 고객의 기호를 파악할 수 있다. 2.4 지정된 고객기호카드 양식에 따라 수집한 고객의 기호 사항을 기록할 수 있다. 2.5 재방문 고객의 기호에 맞는 서비스를 제공하기 위해 고객기호카드의 분석을 통해 서비스 제공에 활용할 수 있다.	
고객 의견 접수하기	3.1 방문 고객을 대상으로 지정된 설문 양식을 통해 고객의 의견을 접수할 수 있다. 3.2 전화, 이메일, 우편물, SNS, 인터넷 등 각종 매체를 통해 고객의 의견을 수렴하고 데이터베이스화할 수 있다. 3.3 수집된 자료의 분석을 통해 고객의 의견을 유형별로 정리하고 문서화할 수 있다. 3.4 분석된 고객 의견 보고서를 근거로 하여 새로운 영업 프로모션의 기획 및 업장 서비스 문제점 개선에 활용할 수 있다.	
고객 불평 처리하기	4.1 고객 불편 사항 발생 시 고객의 불평 사항을 최대한 주의 깊게 경청하고 고객에게 정중한 사과의 표현을 할 수 있다.	

	4.2 고객 불평 처리 절차에 따라 고객의 불평을 즉시 처리하고 고객의 만족 여부를 확인할 수 있다. 4.3 고객불평사항의 처리를 완료한 후 고객 불평 처리 절차에 따라 처리 과정에 대한 보고서를 작성하여 상사에게 보고할 수 있다. 4.4 고객의 불평 사항이 사후에 접수된 때에는 고객 불평 처리 절차에 따라 문서, 이메일, 전화, SNS 등을 통해 해결책을 제시하고 고객의 요구에 맞게 조치할 수 있다. 4.5 고객불평사항 처리에 대한 기록일지의 분석을 통해 재발 방지 대책을 수립할 수 있다.	
고객 관계 유지하기	5.1 고객의 이용에 대해 감사를 표시하기 위해 전화 응대 요령에 따라 방문객에게 감사 전화를 하거나 문자 메시지를 전송할 수 있다. 5.2 전화 응대 요령에 따라 고객에게 전화하여 만족 여부를 확인하고 이에 따른 조치를 취할 수 있다. 5.3 수집된 고객 정보의 분석을 통해 대상자를 선별하고 전화, 메시지, 우편, 이메일, 인터넷 홈페이지, SNS 등의 각종 매체를 이용하여 영업장의 홍보물을 발송할 수 있다. 5.4 수집된 고객 정보를 통해 고객의 기념일 등을 확인하여 축하 전화, 문자메시지, 쿠폰 발송 등을 통해 축하 표현을 할 수 있다. 5.5 매출 기여도에 따라 우수 고객에게 특별 사은품 제공 등의 혜택을 제공할 수 있다.	

- 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	• 개인정보보호법 • 고객 정보 관리 규정 • 소비자 행동 이론 • 식음료 서비스 매뉴얼 • 고객기호카드 작성 방법 및 절차 • 국가별 식생활 문화 차이에 대한 이해 • 고객 의견 접수 절차 • 의견 수렴을 위한 각종 매체의 활용법 • 고객 요구 사항 보고서 작성 요령 • 설문조사 내용 작성 방법 • 고객 만족 이론 • 서비스 회복 이론 • 사후 고객관리의 중요성 • 고객불평사항의 처리 기준 • 고객관계관리(CRM) 이론 • 회사의 고객 전화 응대 요령 • 고객관계관리 프로그램 사용법
기 술	• 고객 정보의 수집 기술 • 수집된 정보의 기록 및 분석 기술

	• 고객과의 원활한 커뮤니케이션 능력 • 수집된 정보의 문서화 능력 • 고객 데이터베이스(D/B) 구축 기술 • 고객 기호 파악 능력 • 고객기호카드 작성 기술 • 컴퓨터 활용 기술 • 각종 매체 사용 기술 • 고객불평처리에 대한 보고서 작성 기술 • 재발 방지 대책 수립 능력 • 고객 정보 선별 기술
태도	• 개인정보보호법의 준수 • 정확한 고객 정보 수집을 위한 신중한 태도 • 수집된 고객정보를 활용하여 매출 향상에 기여하려는 적극적인 노력 • 고객 정보를 효율적으로 관리하고자 하는 노력 • 정보 수집과 분석을 위한 객관적인 태도 • 고객의 의견을 적극적으로 수용 • 고객기호파악을 위한 세심한 관심 유지 • 고객의 만족도 향상을 위한 적극적인 고객 정보 수집 노력 • 조사 결과를 객관적으로 분석하려는 의지 • 고객 의견 정보의 활용성 방안을 모색하려는 전략적인 태도 • 회사의 고객 불평 처리 기준 준수 • 고객의 불평 사항을 인내심을 가지고 경청하려는 노력 • 고객의 불평 사항에 대한 적극적인 해결 의지 • 고객에게 정중히 사과하는 태도 • 설득력있는 언어를 사용하려는 의지 • 고객 기호 사항을 적극적으로 수용하려는 개방적인 태도

- 장비

장비명	단위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 해당 사항 없음			

※ 장비는 주장비만 제시한 것으로 그 외의 장비와 공구는 별도로 확보

- 재료

재료 목록
• 해당 사항 없음

※ 재료는 주재료만 제시한 것으로 그 외의 재료는 별도로 확보

○ 과정/과목명 : 1203020307_13v1 식음료 메뉴 기획

－ 훈련개요

훈련목표	식음료 업장 고객의 만족도 향상과 매출 신장을 위해 새로운 상품을 기획하고, 판매단가를 책정하고, 메뉴별 매출 순위를 분석하여 메뉴를 구성하고, 메뉴를 홍보하는 능력을 함양
수 준	5수준
최소훈련시간	15시간
훈련가능시설	필수시설: 강의실 선택시설: 컴퓨터실
권장훈련방법	집체훈련

－ 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
신상품 기획하기	1.1 시장 분석 및 고객 선호도 조사 분석을 통해 신규 메뉴, 프로모션 메뉴와 이벤트 행사에 대한 아이디어를 수집할 수 있다. 1.2 시장 분석을 통해 신 메뉴에 대한 아이디어를 조리부서에 제공할 수 있다. 1.3 시장 분석을 통해 프로모션 행사와 이벤트 행사 상품을 기획하고 이에 대한 수요를 예측할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 신상품 기획 능력 • 프로모션 및 이벤트 행사 기획 능력 • 판매 단가 결정 능력 • 메뉴별 매출 순위 분석 능력 • 업장 이미지에 맞는 메뉴 구성 능력 • 메뉴 홍보를 위한 매체 활용 능력
판매 단가 책정하기	2.1 판매 단가 책정 시 산정된 원가를 통해 원가 대비 메뉴별 판매가를 산출할 수 있다. 2.2 경쟁사 분석을 통해 경쟁사의 동일한 상품 가격과 비교하여 적절한 판매 단가를 책정할 수 있다. 2.3 비용 분석을 통해 영업에 부수되는 제반 비용을 산출하여 판매가를 책정할 수 있다. 2.4 외부 환경분석을 통해 매출 목표와 시장 동향을 고려하여 적절한 판매단가를 책정할 수 있다. 2.5 원가 분석을 통해 이익률을 계산하여 판매가를 결정할 수 있다.	
메뉴별 매출 순위 분석하기	3.1 메뉴 분석을 통해 메뉴 판매 현황을 메뉴별 매출 분석표에 기록할 수 있다. 3.2 메뉴별 매출 분석표에 따라 메뉴별 판매량을 비교 분석할 수 있다. 3.3 메뉴별 매출 분석표에 따라 메뉴별 매출 순위를 확인할 수 있다. 3.4 메뉴별 매출 순위 분석을 통해 메뉴별 인지도 및 선호도를 파악할 수 있다. 3.5 분석한 결과를 통해 매출에 공헌한 아이템을 선별하여 메뉴를 조정할 수 있다.	
메뉴 구성하기	4.1 메뉴 분석 결과를 통해 원가와 수익성을 고려하여 메뉴를 선정할 수 있다.	

	4.2 영업장의 이미지를 고려하여 메뉴를 구성하고 디자인을 의뢰할 수 있다. 4.3 메뉴별 가격 경쟁력 분석을 통해 메뉴의 배치를 조정할 수 있다. 4.4 행사 기획서에 따라 프로모션 메뉴와 이벤트 행사에 대한 메뉴를 별도로 기획하고 메뉴의 디자인을 의뢰할 수 있다.	
메뉴 홍보하기	5.1 메뉴 추천 시 신상품 정보에 대한 지식을 기반으로 고객에게 정확한 메뉴의 정보를 제공하고 업셀링을 할 수 있다. 5.2 영업장 배치도에 따라 영업장 내·외부에 홍보물을 설치할 수 있다. 5.3 고객 정보를 활용하여 전화, 우편, 이메일, 인터넷 홈페이지, SNS 등의 다양한 매체를 통해 신메뉴 및 프로모션 상품, 이벤트 행사의 홍보를 할 수 있다.	

－ 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	• 식음료 메뉴 이론 • 상품 개발론 • 소비자 라이프 스타일 동향 • 상품 수요 예측 • 판매 단가 결정 방법 • 이익률 산출 방법 • 원가 산출 방법 • 업장 메뉴 상품 지식 • 메뉴 분석 • 메뉴 선별 방법 • 메뉴 수익성 분석 • 메뉴 구성 절차 • 프로모션 메뉴 활용 방법 • 메뉴 디자인 • 마케팅 믹스 개념 • 홍보 관리의 절차 및 방법 • 업셀링 방법 • 홍보물 설치에 관한 규정
기 술	• 신규 상품 기획 능력 • 신규 상품에 대한 수요예측 능력 • 시장분석 능력 • 원가분석 기술 • 비용 산출 능력 • 자료 분석 기술 • 판매단가 결정 능력 • 메뉴별 매출 분석 기술 • 매출 순위 비교 분석 기술

	• 분석에 따른 매출 공헌도 선별 능력 • 매출 순위에 따른 메뉴 재구성 능력 • 고객의 선호 메뉴 파악 능력 • 마케팅 기법 및 활용 능력 • 설득력 있는 언어 사용 기술 • 텔레마케팅 기술 • 매체를 효율적으로 활용하는 능력
태도	• 차별화된 상품 개발을 위한 분석력 유지 • 신규 상품을 위한 창의적인 아이디어 창출 노력 • 시장 상황에 대한 객관적인 분석 태도 • 이익률을 정확하게 계산하려는 노력 • 합리적 판매 단가 책정을 위한 전략적 사고 유지 • 가격 결정에 있어 외부 환경 및 시장 환경을 객관적으로 분석하려는 노력 • 가격 결정에 신중한 태도 • 조리부서의 의견을 적극 반영하려는 협조적인 태도 • 메뉴 순위 분석에 있어 객관적이고 분석적인 태도 • 메뉴별 고객의 선호도를 파악하려는 개방적인 태도 • 분석 결과를 통해 메뉴 개선을 결정하는 판단력과 결단력 유지 • 분석된 결과를 관련 부서와 공유하려고 하는 협조적인 태도 • 이익 극대화를 위한 분석적인 태도 • 시장 상황을 적극적으로 수용하는 노력 • 메뉴 디자인에 있어 창의성 유지 • 메뉴 구성을 위한 수리적 정확성과 객관성 유지 • 다양한 매체를 활용하여 홍보 효과를 극대화하려는 전략적인 사고 유지 • 홍보비용을 절감하려는 관리자적인 태도 • 고객의 요구 적극적으로 수용 • 업장의 신상품과 프로모션을 알리고자 하는 적극적인 서비스 의지

－ 장비

장비명	단위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 컴퓨터	대	공용	1명

※ 장비는 주장비만 제시한 것으로 그 외의 장비와 공구는 별도로 확보

－ 재료

재료 목록
• 해당 사항 없음

※ 재료는 주재료만 제시한 것으로 그 외의 재료는 별도로 확보

○ 과정/과목명 : 1203020308_13v1 부대업장 손익 관리

- 훈련개요

훈련목표	업장의 이익을 극대화하기 위해 판매전략 수립, 매출 분석, 비용분석, 지출계획 수립, 손익분기점 산출 등을 수행하는 능력을 함양
수 준	5수준
최소훈련시간	15시간
훈련가능시설	필수시설: 강의실 선택시설: 컴퓨터실
권장훈련방법	집체훈련

- 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
판매전략 수립하기	1.1 외부환경분석(정치, 경제, 사회, 인구통계 등)을 통해 시장 환경을 분석할 수 있다. 1.2 경쟁사 분석과 목표 고객의 성향 분석을 통해 판매 전략을 수립할 수 있다. 1.3 시장 환경 및 경쟁사 분석 결과에 따라 주요 판매상품을 선정할 수 있다. 1.4 고객 분석 결과에 따라 기간별 프로모션과 이벤트 행사를 기획할 수 있다. 1.5 환경 분석 결과에 따라 판매 전략 및 매출 목표를 수립할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 판매전략 수립 능력 • 매출 구성 요소에 대한 지식 • 매출원가에 대한 지식 • 매출분석 능력 • 인건비 관리 능력 • 비용 분석 능력 • 비용 통제 능력 • 수리 능력 • 회계규정 준수
매출 분석하기	2.1 영업 보고서의 분석을 통해 과거의 매출 동향을 주기별(일별, 월별, 분기별, 연도별)로 파악할 수 있다. 2.2 매출 분석 시 경제성장률과 시장상황, 업장규모 등을 고려하여 원인을 파악하고 그에 따른 개선책을 도출할 수 있다. 2.3 매출 분석 시 고객별, 영업장별, 시간대별 매출을 분석할 수 있고, 다음 매출 증진을 위해 분석 결과를 활용할 수 있다. 2.4 매출 분석 자료를 통해 장단기 매출 실적의 차이를 파악할 수 있고, 새로운 매출 계획을 수립할 수 있다.	
비용 분석하기	3.1 업장의 예산서에 따라 직원의 인건비 지급 내용을 기재하고 전년도 자료와 비교하여 분석할 수 있다. 3.2 항목별 경비 내역서에 따라 경비 내역을 기재하고 산출할 수 있다. 3.3 제품 판매가와 재료비, 인건비, 경비 등의 산출 결과와의 비교를 통해 판매상품의 원가를 산출할 수 있다. 3.4 과거(전년/전월) 비용 분석 자료와의 비교를 통해 목표 대비, 전월 대비 증감 품목을 확인할 수 있다. 3.5 비용 분석 시 업장 예산서를 통해 지출 경비 내역이 예산에 맞게 집행 되었는지 여부를 확인하고 분석할 수 있다.	
지출 계획 수립하기	4.1 예산서를 근거로 전년 대비 지출 분석표를 작성할 수 있다.	

	4.2 예상 매출에 따라 지출의 우선순위를 결정하고 적정한 비용 지출 계획을 수립할 수 있다. 4.3 영업 상황에 따라 지출 계획을 수정할 수 있다.	
손익분기점 산출하기	5.1 영업보고서의 분석을 통해 주기별(일별, 월별, 분기별, 연도별) 총 매출금을 산출할 수 있다. 5.2 비용 분석을 통해 주기별(일별, 월별, 분기별, 연도별) 고정 비용과 변동비용을 산출할 수 있다. 5.3 총매출액과 비용 산출 내역의 비교를 통해 예상 손익을 산출할 수 있다. 5.4 손익 분석에 따라 영업 이익을 극대화할 수 있는 계획을 수립할 수 있다. 5.5 손익분기점 미달 시 손익 분석 결과에 따라 매출 및 비용 전략을 수정할 수 있다.	

– 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	• 마케팅 이론 • 환경 분석 • 소비자 행동론 • 매출 분석 방법 • 연도별 호텔 매출 동향 • 동종업계 매출 동향 • 원가 분석 • 비용 구성 항목 • 호텔 예산 수립 절차 • 지출 계획 수정 절차 • 손익 분석 • 손익분기점 산출 방법
기 술	• 외부환경 및 시장 동향 분석 능력 • 고객별 성향 분석 능력 • 자료 수집 기술 • 주요 목표고객 및 판매상품 분석 기술 • 매출 목표 수립 및 프로모션 전략의 기획 능력 • 환경분석 능력 • 고객의 매출 기여도 분석 능력 • 분석 결과 활용 능력 • 과거 매출 동향과의 비교 분석 능력 • 컴퓨터 활용 기술 • 매출 계획 수립 능력 • 경비의 항목별 내역 산출 능력 • 원가 분석 능력 • 지출 계획 수립 능력 • 지출 분석표 작성 기술

	• 전년도 지출 분석표 해석 능력 • 재무회계 능력 • 영업 이익 산출 능력 • 손익분기점 산출 능력
태도	• 호텔의 마케팅 환경을 업무에 적용하려는 의지 • 차별화된 마케팅 전략 수립을 위한 창의성 유지 • 외부동향 및 시장 환경 파악을 위한 분석적 태도 • 고객별 성향의 적극적인 파악 노력 • 정확한 매출 동향 분석을 위한 노력 • 매출 극대화를 위한 목표 지향적인 태도 • 분석 절차를 업무에 활용하려는 전력적인 태도 • 지출경비 및 예산 집행 내역 파악을 위한 분석력 유지 • 비용 계산에 정확성을 기하려는 태도 • 전년 자료와 정확하게 비교 분석하려는 노력 • 호텔의 지출을 최소화 하려는 관리자적 태도 • 지출 분석표를 정확하게 분석하려는 노력 • 저예산으로 매출 효과를 극대화 하려는 의지 • 호텔의 이익을 극대화 하려는 노력 • 상황에 따른 전략 수정을 위한 유연성 유지 • 영업 이익의 극대화를 위한 목표 지향적인 태도 • 항목별 비용을 정확하게 산출하려는 노력 • 시장 현황을 반영하여 예상 매출을 산출하려는 분석적인 태도

- 장비

장비명	단위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 컴퓨터	대	공용	1명

※ 장비는 주장비만 제시한 것으로 그 외의 장비와 공구는 별도로 확보

- 재료

재료 목록

※ 재료는 주재료만 제시한 것으로 그 외의 재료는 별도로 확보

○ 과정/과목명 : 1203020309_13v1 휘트니스 센터 회원 관리

－ 훈련개요

훈련목표	회원 모집, 연회비 수금, 운영정보 제공, 휴회·탈회 회원 관리, 회원권의 양도·양수관리 등을 수행하는 능력을 함양
수 준	4수준
최소훈련시간	10시간
훈련가능시설	필수시설: 강의실
권장훈련방법	집체훈련

－ 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
회원 모집하기	1.1 신규 회원 모집을 위해 체육시설의 설치 이용에 관한 법률 (제17조, 제19조 5항)에 따라 회원 약관 및 회칙을 만들 수 있다. 1.2 신규 회원 모집을 위해 체육시설의 설치 이용에 관한 법률 및 회원 약관을 근거로 하여 회원 모집 계획과 집행방안을 수립할 수 있다. 1.3 신규 회원 모집 시 업장의 예산서에 따라 내·외부 매체를 통해 회원 모집 공고를 작성할 수 있다. 1.4 신규 회원의 가입 절차에 따라 신청자에게 가입 신청서를 작성하게 할 수 있으며, 회원의 권리와 혜택에 대한 정보를 제공할 수 있다. 1.5 휘트니스 회원 약관에 따라 운영위원회를 지원할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 회원 모집을 위한 매체 활용 능력 • 연회비 관리 능력 • 운영 정보 제공 능력 • 휴회 회원의 관리 능력 • 탈회 회원의 처리 능력 • 회원권 양도 양수 절차의 숙지 • 양수 회원의 관리 능력
연회비 수금하기	2.1 휘트니스 센터 운영 매뉴얼에 따라 연회비 납기일을 지정할 수 있고, 연회비 수금 계획을 수립할 수 있다. 2.2 연회비 수금 계획에 따라 회원에게 보낼 통지문을 작성하여 이를 통해 각 회원에게 통보할 수 있다. 2.3 연회비 납부 지정 방법에 따라 현금, 은행계좌, 신용카드 등을 통해 연회비를 수금할 수 있다. 2.4 연회비 납부 현황 분석을 통해 연회비 수금 내역을 파악하고 미수금에 대한 독촉장을 발송할 수 있다.	
운영정보 제공하기	3.1 휘트니스 센터 운영 매뉴얼에 따라 회원들에게 운영 시스템을 설명할 수 있다. 3.2 호텔의 프로모션 계획서에 따라 회원들에게 특별 이벤트 및 프로모션을 설명하고 이용을 추천할 수 있다. 3.3 회칙 변경이 있을 시 신규 규정의 비교 내용을 근거로 하여 공고, 구두 설명, 전화, 우편, 이메일 등의 매체를 통해 회원들에게 변경된 내용을 공지할 수 있다. 3.4 휘트니스 회원 약관에 따라 정기휴무일을 지정하고 공지할 수 있다.	

	3.5 휘트니스 센터 회원의 시설 이용에 대한 불편을 최소화하기 위해 시설물 공사 계획서에 따라 시설물의 교체 및 수리에 대한 정보를 제공할 수 있다.	
휴회·탈회 회원 관리하기	4.1 회원의 요청이 있을 시 회원 약관에 따라 회원의 휴회·탈회를 신청받을 수 있고, 이에 따른 처리를 할 수 있다. 4.2 휘트니스 회원 약관과 회칙에 따라 자격 박탈 회원의 탈회 처리를 절차에 맞게 수행 할 수 있다. 4.3 휴회 처리 시 휘트니스 회원 약관에 따라 휴회 신청 회원에게 일할 계산된 연회비에 대해 설명할 수 있다. 4.4 휘트니스 센터의 원활한 영업을 위해 휴회 중인 회원의 명단을 파악하고 다양한 매체를 활용하여 휴회 회원의 재사용을 권유할 수 있다. 4.5 탈회 처리 시 휘트니스 회원 약관에 따라 탈회 신청 회원에게 연회비 및 보증금 반환에 대한 사항을 설명할 수 있다. 4.6 탈회 처리 시 휘트니스 회원 약관 및 보증금 반환 절차에 따라 전표를 작성하여 해당 부서에 이관하고, 회원 명단을 수정하여 관리할 수 있다.	
회원권 양도·양수 관리하기	5.1 회원의 요청 시 휘트니스 회원 약관에 따라 양도 신청서를 받을 수 있고 이에 따른 처리를 할 수 있다. 5.2 회원의 요청 시 휘트니스 회원 약관에 따라 회원권의 양도 양수를 중개하고 그에 필요한 부가 업무를 대행할 수 있다. 5.3 회원권 거래소를 통해 양도 양수 거래를 받을 시 휘트니스 회원 약관에 따라 보증금, 연회비, 수수료를 산정하여 처리할 수 있다. 5.4 회원 양도 양수 거래 완료 후 양수 회원의 가입 신청서를 처리하고 시스템에 입력하여 회원 관리를 할 수 있다.	

－ 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	• 체육시설의 설치 이용에 관한 법률(제17조, 제19조 5항) • 경쟁 업체 회원 약관 • 자사의 회원 약관 • 동종 업계 동향 • 연회비 수금 절차와 방법 • 연회비 구성 내역 • 결제 방법에 따른 처리법 • 연회비 운영 관련 규정 • 연회비 관리 대장 작성법 • 시설물에 대한 상품지식 • 호텔의 각종 행사 내용 • 휘트니스 센터 운영 시스템 • 회원 회칙 • 보증금 반환 절차 • 회원 관리 규정

	• 휴회 탈회 절차 • 고객관리 시스템 • 회원 관리 매뉴얼 • 양도 양수 관련 법규 • 회원권의 양도 양수에 관한 규정 및 절차 • 보증금, 연회비, 수수료 산정 방법 • 회원권 거래소를 통한 거래 절차
기 술	• 각종 매체 활용 기술 • 고객 상담 기술 • 서류 작성 기술 • 시장조사 분석 및 자료 수집 기술 • 회원 모집 능력 • 연회비 수금 안내문 / 독촉 안내문 작성 기술 • 연회비 수금 내역 파악 능력 • 미수금에 대한 독촉 능력 • 고객 설득을 위한 커뮤니케이션 능력 • 업셀링 스킬 • 전표 작성 기술 • 보증금 및 연회비 납부에 관한 정산 능력 • 고객관리 시스템 운영 기술 • 회원 업무 관련 신청서 작성 기술 • 회원권의 양도 양수에 관한 중개 능력 • 양도 양수 시에 필요한 부가 업무의 대행 능력
태 도	• 회원 모집을 위한 적극적이고 신뢰감 있는 태도 • 내·외부 매체의 적극적인 활용 의지 • 업무에 필요한 전문지식 습득 노력 • 호텔의 이익을 극대화하려는 목표 지향적인 태도 • 분석 자료를 적극적으로 활용하려는 노력 • 홍보 효과를 창출하려는 의지 • 원활한 회비 수금을 위한 적극성 유지 • 회비 수금을 위한 책임감 유지 • 정확한 연회비 수금 내역을 파악하려는 노력 • 고객을 배려하는 태도 • 체계적인 회원 관리 노력 • 고객 심리를 파악하고 설득하려는 태도 • 논리적이고 객관적인 자세 유지 • 정확한 정보 제공으로 회원에게 신뢰감을 주려는 노력 • 회원의 요구사항에 대한 적극적인 수용 • 규정에 의거한 철저한 회원 관리 의지 • 회원 명부를 파악하여 적정 회원 수 유지 노력 • 보증금 및 연회비 계산에 정확성을 기하려는 노력 • 탈회 회원을 막으려는 적극적인 노력 • 양도 양수를 중개 시 객관성과 공정성 유지

	• 양도 양수 회원에 대한 배려심 유지 • 상황에 따라 대응할 수 있는 유연한 태도
--	---

－ 장비

장 비 명	단 위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 해당 사항 없음			

※ 장비는 주장비만 제시한 것으로 그 외의 장비와 공구는 별도로 확보

－ 재료

재 료 목 록
• 해당 사항 없음

※ 재료는 주재료만 제시한 것으로 그 외의 재료는 별도로 확보

○ 과정/과목명 : 1203020310_13v1 휘트니스 센터 운영

- 훈련개요

훈련목표	이용객의 편의를 제공하기 위해 체련장, 수영장, 골프연습장, 사우나·스파 등의 레저 스포츠 시설을 운영·관리하는 능력을 함양
수 준	3수준
최소훈련시간	10시간
훈련가능시설	필수시설: 강의실
권장훈련방법	집체훈련, 현장실습

- 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
체련장 관리하기	1.1 체련장 시설물 점검표에 따라 체련장 내의 시설물의 이상 여부 및 실내 온도, 환기 상태 등을 점검하고, 필요한 경우 적절한 조치를 수행할 수 있다. 1.2 체련장 운동기구 작동법에 따라 체련장 내의 운동기구 및 인바디 측정 장비의 작동 상태 이상 여부를 점검할 수 있다. 1.3 고객의 이용 편의를 위해 업장 근무 스케줄에 따라 직원들을 효율적으로 배치하고 근무 상태를 점검할 수 있다. 1.4 고객의 운동기구 이용 시 사고 예방을 위해 안전 수칙에 대해 공지하고 고객의 안전한 기구 사용을 요청할 수 있다. 1.5 운동기구 고장 시 처리 절차에 따라 고객의 이용을 제한하고 기구에 대한 교체 및 수리 계획에 대한 정보를 제공할 수 있다. 1.6 재고목록표를 통해 고객용 운동복 및 신발, 양말, 수건, 리넨 등의 수량 및 청결 상태를 파악하여 준비할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 시설 점검표에 따라 정확한 휘트니스 센터 내 시설물 및 운동기구 작동상태 점검 능력 • 청결 점검표에 따른 청결 상태 점검 능력 • 운동 용품의 적절한 재고 파악 및 준비 • 휘트니스 센터 시설별 안전 수칙 • 수영장 및 사우나의 수질관리 능력 • 강습 프로그램의 기획 및 운영 능력
수영장 관리하기	2.1 이용객의 안전하고 위생적인 수영장 이용을 위해 수영장 점검표에 따라 수영장의 수질상태, 적정 온도 상태, 수영장 수위를 점검할 수 있다. 2.2 수영장 시설물 점검표에 따라 수영장 내의 시설물, 샤워실, 고객용 락커 등의 작동 상태 이상 여부 및 청결 상태를 점검할 수 있다. 2.3 수영장의 수질관리 규정에 따라 수영장의 소독을 시행하고 수영장의 기간별 소독 상태를 기록관리할 수 있다. 2.4 체육시설의 설치 운영에 관한 법률에 따라 안전 요원을 배치하고 안전 요원의 근무 상태를 파악할 수 있다. 2.5 고객의 안전한 이용을 위해 수영장 안전 수칙을 공지하고 고객에게 설명할 수 있다. 2.6 이용자 수요 분석에 따라 수영 강습 프로그램을 기획하고 운영할 수 있다.	
골프연습장 관리하기	3.1 골프연습장 시설 점검표에 따라 골프연습장 내의 청결 상태를 점검할 수 있다.	

	3.2 골프연습장 시설 점검표에 따라 골프연습장 내의 시설물과 기계 및 기구(캐디머신, 퍼팅기, 공배급기 등)의 작동 상태 이상 여부를 점검할 수 있다. 3.3 이용자의 편의를 위해 직원의 근무 스케줄에 따라 적절한 직원을 배치하고 근무 상태를 점검할 수 있다. 3.4 이용자의 안전 이용을 위해 골프연습장의 특성에 맞게 안전 수칙을 공지하고 고객에게 설명할 수 있다. 3.5 이용자 수요 분석을 통해 골프 강습 프로그램을 기획하고 운영할 수 있다.	
사우나·스파 관리하기	4.1 사우나 청결 상태 점검표에 따라 사우나 내의 청소 및 청결 상태를 확인할 수 있다. 4.2 고객의 안전을 위해 안내판을 설치하고 고객에게 안전수칙을 공지할 수 있다. 4.3 사우나 운영 규정에 따라 사우나 안의 수질 상태를 점검하고 적정 온도 상태를 유지할 수 있다. 4.4 사우나 운영 규정에 따라 기간별로 사우나의 소독을 시행하고 그 결과를 기록·관리할 수 있다. 4.5 재고목록표에 따라 사우나 고객 용품의 재고량을 파악하고 고객 사용물품을 적절한 장소에 비치할 수 있다. 4.6 스파 상품 정보를 근거로 하여 고객의 요청에 따라 스파 상품의 효능 및 효과를 설명할 수 있다.	

－ 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	• 체련장의 적정 온도와 환기 상태 등 적정 체련 환경 • 체련장 운동기구 작동 방법 • 휘트니스 센터 시설물 점검 절차 • 휘트니스 센터 시설물별 안전 수칙 • 체육시설 설치 운영에 관한 법률(시행규칙 제23조) • 수영장 수질 관리 방법 • 휘트니스 센터 운영 시스템 • 위급 상황 발생 시 대처 요령 • 골프연습장 관련 용품 및 장비 작동법 • 공중위생법 • 사우나의 수질 관리 규정 • 재고관리
기 술	• 체련장 이상 유무 파악 능력 • 체련장 운동기구 작동 기술 • 재고관리 능력 • 수영 강습 프로그램, 골프 강습 프로그램 기획 능력 • 골프연습장 장비의 작동 기술 • 공중위생법에 근거한 수질검사 기술 • 스파 상품 기획 능력

태도	• 사고 예방을 위한 안전 수칙의 준수 • 고객만족도를 향상하고자 하는 의지 • 청결한 환경 유지 노력 • 위급 상황 발생 시 즉각적으로 처리하려는 노력 • 청결 유지를 위한 적극적인 태도 • 고객 안전을 위한 배려심과 주의력 유지 • 수영장의 원활한 운영을 위한 책임감 있는 자세 • 수영장의 수질 관리 규정 준수 • 수영장의 시설물 및 수질을 철저히 점검하려는 의지 • 시설 점검을 위한 적극적인 태도 • 고객의 요구 적극적인 수용 • 사우나 시설물을 철저히 점검하려는 태도 • 사우나의 수질 관리 규정 준수 • 사우나 관련 비품 및 용품을 절약하여 사용하려는 의지 • 호텔의 이익을 극대화하려는 적극적인 태도 • 사우나 이용 고객 불편 사항 파악을 위한 관찰력 유지
----	--

－ 장비

장비명	단위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 해당 사항 없음			

※ 장비는 주장비만 제시한 것으로 그 외의 장비와 공구는 별도로 확보

－ 재료

재료 목록
• 해당 사항 없음

※ 재료는 주재료만 제시한 것으로 그 외의 재료는 별도로 확보

III. 고려사항

1. 활용방법

- 훈련기준에서 제시한 이외의 과정수립에 필요한 사항은 「근로자직업능력개발법」 등 관련 규정을 참고하시기 바랍니다.
- 본 훈련기준의 훈련과정은 모듈식으로, 장-단기과정 모두에서 활용가능하며, 훈련사업별로 요구하는 훈련과정 편성지침에 따라 편성할 수 있습니다.
- 3월 350시간 이상의 장기 훈련과정을 편성하는 경우, 수강생의 수준에 적합하게 훈련이수체계도에서 제시한 해당직종의 훈련과정/과목을 필수로 반영하고, 이외 관련 직종의 과정/과목을 선택하여 편성할 수 있습니다.
 - * 단, 훈련생이 ‘필수과정’의 일부 훈련 과정/과목을 이수하거나, 직무수행경력이 있는 경우에는 해당 훈련과정/과목을 제외하고 훈련할 수 있습니다.
 - * 효율적으로 훈련하기 위해 둘 이상의 과정/과목을 결합하여 대(大)과목으로 편성하거나, 하나의 과정/과목을 둘 이상의 세(細)과목으로 편성하여 훈련할 수 있습니다.
 - * 훈련과정/과목에서 제시한 훈련시간은 훈련생의 학습능력을 고려하여 최대 50%까지 연장하여 훈련할 수 있습니다.

2. 참고사항

가. 관련자격종목

- | | |
|---------------|---------------|
| ○ 호텔서비스사 | ○ 호텔관리사 |
| ○ 조주기능사 | ○ 소믈리에(민간자격증) |
| ○ 바리스타(민간자격증) | |

나. 직업활동 영역

- | | |
|-------|-----------|
| ○ 호텔업 | ○ 휴양콘도미니엄 |
| ○ 숙박업 | ○ 리조트 |

다. 국가직무능력표준 관련 직종

- | | |
|--------|--------|
| ○ 객실관리 | ○ 연회관리 |
|--------|--------|

라. 관련 홈페이지 안내

- 훈련기준 및 국가직무능력표준 : <http://www.ncs.go.kr>
- 자격정보 : <http://www.q-net.or.kr>
- 훈련교재 및 매체 : <http://book.hrdkorea.or.kr>

3 출 제 기 준

□ 개발목적

- 각종 자격의 시험문제 작성시 활용하는 기준을 국가직무능력표준에 따라 제시하기 위하여 출제기준(시안)* 개발

* 출제기준(시안) : 출제기준의 경우에는 이를 확정하는 절차를 법령으로 정하여 운영함에 따라 확정된 '출제기준'과 국가직무능력표준을 근거로 마련된 출제기준을 구분하기 위하여 '출제기준(시안)' 용어 사용

□ 활용대상

- 국가기술자격법에 따른 국가기술자격
- 개별법령에 따른 국가전문자격
- 자격기본법에 따른 공인민간자격, 민간자격
- 고용보험법에 따른 사업내 자격

□ 활용(예시)

- 자격 및 자격취득자 특성에 따라 능력단위별 출제기준(시안)을 조합하여 출제기준으로 활용

<방법> 국가직무능력표준 개발시 관련자격 개선 의견(예시)로 제시된 내용을 그대로 활용

자 격 종 목	능 력 단 위		수 준
	분 류 번 호	명 칭	
궤도기능사(가칭)	14220603_12v1	궤도부설	5
	14220602_12v1	레일용접	4
	14220605_12v1	부대공사	3

1.1. 출제기준(시안)

I. 자격개요

1. 자격 정의

대분류	이용·숙박·여행·오락·스포츠	중분류	관광레저	소분류	숙박서비스
자격종목명	호텔식음료관리사 1급			분류번호	12030203
자격종목정의	호텔식음료관리사 1급은 숙박객 및 방문객의 이용 목적에 따른 편의 제공을 위해 식음료와 판매시설 등을 설치하여 운영·관리하는 능력이다.				

II. 능력단위별 출제기준(시안)

능력단위 분류번호	식음료 직원 관리 1203020305_13v1	능력단위 수준	5수준
능력단위 정의	이 능력단위는 원활한 식음료 영업을 위해 직원의 채용과 교육, 근무 스케줄 작성, 영업정보 공유, 근태관리, 직원 면담, 직원평가 등을 실시하여 효율적으로 인적 자원을 개발하고 관리하는 능력이다.		
평가 방법	지필평가: 복합형	시간	50분
	실무평가: 포트폴리오, 시뮬레이션	시간	60분
평가 내용	능력단위 요소 (세부항목)	수행준거 (세세항목)	
	1203020305_13v1.1 직원 채용하기	1.1 업장의 예산서를 기준으로 채용계획을 수립하고 인사담당부서에 부족한 인원의 충원을 요청할 수 있다. 1.2 직무별 직무기술서를 기준으로 채용 요청서(Staff Requisition)를 작성할 수 있다. 1.3 채용 인터뷰 시행 시 직무기술서를 근거로 지원자의 능력이 직무에 적합한지 여부를 판단할 수 있다. 1.4 채용 인터뷰 시행 시 직무기술서를 근거로 지원자에게 직무 책임과 근무 조건을 설명할 수 있다. 1.5 회사의 채용 절차에 따라 직무에 적합하다고 판단한 인재의 채용을 결정할 수 있다.	
	1203020305_13v1.2 직원 교육하기	2.1 교육 매뉴얼에 따라 직원의 직책에 맞는 직무 교육을 실시할 수 있다. 2.2 교육 매뉴얼에 따라接客 서비스에 필요한 교육을 실시할 수 있다. 2.3 교육 매뉴얼에 따라 영업장의 특성에 맞는 상품지식을 교육할 수 있다. 2.4 직원의 교육성과를 평가하기 위해 교육 매뉴얼에 따라 주기별 테스트를 시행할 수 있다. 2.5 교육 내용에 대한 테스트 결과를 통해 직원에게 교육성과에 대한 피드백을 제공할 수 있다.	
	1203020305_13v1.3 근무 스케줄 작성하기	3.1 영업에 필요한 근무 인원 및 근무 시간에 대한 분석을 통해 근무 스케줄을 작성할 수 있다. 3.2 영업시간과 직원의 업무 역량을 고려하여 필요 근무 인원을 산출하고 효율적인 근무 조를 편성할 수 있다.	

		3.3 업장의 영업 상황 변동을 고려하여 근무 스케줄을 조정할 수 있다. 3.4 업장의 영업 상황을 고려하여 효율적인 휴가 계획을 수립할 수 있다.
	1203020305_13v1.4 영업 정보 공유하기	4.1 회사의 영업 전략을 근거로 직원들에게 회사 및 부서의 목표를 전달할 수 있다. 4.2 로그 북을 통해 업무에 필요한 정보를 직원들에게 전달할 수 있다. 4.3 고객에게 최상의 서비스를 제공하기 위해 정기적인 회의를 통해 업무에 필요한 정보를 공유하고 활용할 수 있다. 4.4 영업상 중요한 사건의 발생 시 업장에서 지정한 비상 연락 방법을 통해 업무에 필요한 정보를 직원들에게 전달할 수 있다. 4.5 타 업장 및 동종업계의 영업 정보를 통해 시장 동향 및 영업 현황을 분석할 수 있다. 4.6 호텔의 정보 공유 시스템을 통해 호텔 내 영업장의 프로모션(promotion) 일정과 내용 등에 대한 정보를 숙지하고 고객의 문의에 응대할 수 있다.
	1203020305_13v1.5 근태 관리하기	5.1 근무 스케줄을 통해 당일 근무자가 출근했는지 여부를 확인할 수 있다. 5.2 근무 중인 직원들에게 문제가 없는지 여부를 확인하고 이에 대한 적절한 조치를 취할 수 있다. 5.3 영업 현황과 비교하여 적정 근무 인원이 충족되지 못할 시 부족한 인원의 충원 방법을 고안하고 이에 따른 조치를 시행할 수 있다. 5.4 근무 스케줄에 따라 직원의 근태 사항을 체크하여 근태 관리표에 기록하고 인사부로 이관할 수 있다.
	1203020305_13v1.6 직원 면담하기	6.1 호텔의 인사관리 정책에 따라 영업 상황을 고려하여 직원 면담 계획을 수립할 수 있다. 6.2 직원 면담 시 면담 기록 양식의 기재 요령에 따라 직원의 요구 사항 및 특이 사항을 기록할 수 있다. 6.3 직원 면담 시 직원의 근무 상 문제점을 발견하고 그에 대한 개선책을 제시할 수 있다. 6.4 직원 면담 시 직원의 업무 평가 자료를 통해 업무에 대한 피드백을 제공할 수 있다. 6.5 직원 면담 자료의 분석을 통해 근무 조건을 향상시킬 방안을 고안할 수 있다. 6.6 직원 면담 자료의 분석을 통해 지속적인 직원 관리에 활용할 수 있다.
	1203020305_13v1.7 직원 평가하기	7.1 인사 평가 기준에 따라 직원의 업무 수행 능력을 평가할 수 있다. 7.2 업무 평가 시 평가 절차에 따라 직원의 자기 평가서를 작성하게 하고, 이를 고려하여 직원의 업무 성과를 평가할 수 있다. 7.3 평가 결과의 분석을 통해 우수한 직원의 승진을 추천하고, 적절한 직무로의 재배치를 요청할 수 있다. 7.4 인사관리 규정에 따라 평가 결과를 직원의 인사기록부에 기록할 수 있다. 7.5 평상시 직원의 근무 수행 태도를 주시하고 직무 성과를 평가할 수 있다.
관련 지식	- 회사의 인사 관리 지침 - 직무기술서 - 직원 채용 절차 - 교육 매뉴얼 - 식음료 서비스 매뉴얼 - 영업장의 상품 지식 - 근무 스케줄 작성 방법 - 필요 근무인원 계산 방법 - 탄력적 스케줄 운영 방법 - 근로기준법 - 회사의 새로운 방침과 영업 전략 - 진행중인 프로모션 상품에 대한 상품 지식	

	- 영업 현황과 매출 정보 - 회사 내 정보 공유 시스템 - 탄력적 스케줄 운영 방법 - 직원 만족도 - 면담 절차 및 방법 - 심리 분석 이론 - 직원 요구 사항 수렴 절차 - 직원의 업무 수행평가 기준과 평가방법 - 평가서 작성 방법
평가 시설· 장비	컴퓨터(문서 작성용 프로그램, 기초 통계 프로그램 포함)

능 력 단 위		식음료 고객 관리		능력단위 수준	4수준
분 류 번 호		1203020306_13v1			
능력단위 정의		이 능력단위는 식음료 이용 고객의 요구에 효과적으로 부응하고 만족감을 증대시키기 위해 고객의 정보 수집, 기호 파악, 의견 접수, 고객 불평 처리, 고객 관계 유지 등을 수행하는 능력이다.			
평 가 방 법		지필평가: 복합형		시 간	50분
		실무평가: 수행평가, 시뮬레이션		시 간	50분
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)		수 행 준 거 (세 세 항 목)		
	1203020306_13v1.1 고객 정보 수집하기		1.1 개인정보보호법에 따라 고객의 동의를 얻은 후 고객 정보를 수집할 수 있다. 1.2 개인정보보호법에 따라 수집된 고객 정보를 확인하고 데이터베이스화하여 저장할 수 있다. 1.3 개인정보보호법에 따라 고객 정보를 안전하게 관리하고 수집된 정보의 활용과 폐기를 시행할 수 있다. 1.4 고객 정보의 원활한 수집과 활용을 위해 개인정보보호법을 고려하여 새로운 아이디어를 제시하고 방안을 수립할 수 있다.		
	1203020306_13v1.2 고객 기호 파악하기		2.1 예약 시 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 기호나 요구사항을 미리 문의하고 이를 통해 고객 기호를 파악할 수 있다. 2.2 고객의 정보를 수집하기 위해 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 방문 고객의 동의를 구하고 고객기호카드의 작성을 요청할 수 있다. 2.3 식음료 주문 및 서비스 제공 시 고객의 행동이나 요구사항을 관찰하고 고객의 기호를 파악할 수 있다. 2.4 지정된 고객기호카드 양식에 따라 수집한 고객의 기호 사항을 기록할 수 있다. 2.5 재방문 고객의 기호에 맞는 서비스를 제공하기 위해 고객기호카드의 분석을 통해 서비스 제공에 활용할 수 있다.		
	1203020306_13v1.3 고객 의견 접수하기		3.1 방문 고객을 대상으로 지정된 설문 양식을 통해 고객의 의견을 접수할 수 있다. 3.2 전화, 이메일, 우편물, SNS, 인터넷 등 각종 매체를 통해 고객의 의견을 수렴하고 데이터베이스화할 수 있다. 3.3 수집된 자료의 분석을 통해 고객의 의견을 유형별로 정리하고 문서화할 수 있다. 3.4 분석된 고객 의견 보고서를 근거로 하여 새로운 영업 프로모션의 기획 및 업장 서비스 문제점 개선에 활용할 수 있다.		
	1203020306_13v1.4 고객 불평 처리하기		4.1 고객 불편 사항 발생 시 고객의 불평 사항을 최대한 주의 깊게 경청하고 고객에게 정중한 사과의 표현을 할 수 있다. 4.2 고객 불평 처리 절차에 따라 고객의 불편을 즉시 처리하고 고객의 만족 여부를 확인할 수 있다. 4.3 고객불평사항의 처리를 완료한 후 고객 불평 처리 절차에 따라 처리 과정에 대한 보고서를 작성하여 상사에게 보고할 수 있다. 4.4 고객의 불편 사항이 사후에 접수된 때에는 고객 불평 처리 절차에 따라 문서, 이메일, 전화, SNS 등을 통해 해결책을 제시하고 고객의 요구에 맞게 조치할 수 있다. 4.5 고객불평사항 처리에 대한 기록일지의 분석을 통해 재발 방지 대책을 수립할 수 있다.		
	1203020306_13v1.5 고객 관계 유지하기		5.1 고객의 이용에 대해 감사를 표시하기 위해 전화 응대 요령에 따라 방문객에게 감사 전화를 하거나 문자 메시지를 전송할 수 있다. 5.2 전화 응대 요령에 따라 고객에게 전화하여 만족 여부를 확인하고 이에		

		따른 조치를 취할 수 있다. 5.3 수집된 고객 정보의 분석을 통해 대상자를 선별하고 전화, 메시지, 우편, 이메일, 인터넷 홈페이지, SNS 등의 각종 매체를 이용하여 영업장의 홍보물을 발송할 수 있다. 5.4 수집된 고객 정보를 통해 고객의 기념일 등을 확인하여 축하 전화, 문자메시지, 쿠폰 발송 등을 통해 축하 표현을 할 수 있다. 5.5 매출 기여도에 따라 우수 고객에게 특별 사은품 제공 등의 혜택을 제공할 수 있다.
관련 지식	- 개인정보보호법 - 고객 정보 관리 규정 - 소비자 행동 이론 - 식음료 서비스 매뉴얼 - 고객기호카드 작성 방법 및 절차 - 국가별 식생활 문화 차이에 대한 이해 - 고객 의견 접수 절차 - 의견 수렴을 위한 각종 매체의 활용법 - 고객 요구 사항 보고서 작성 요령 - 설문조사 내용 작성 방법 - 고객 만족 이론 - 서비스 회복 이론 - 사후 고객관리의 중요성 - 고객불평사항의 처리 기준 - 고객관계관리(CRM) 이론 - 회사의 고객 전화 응대 요령 - 고객관계관리 프로그램 사용법	
평가 시설·장비	컴퓨터(문서 작성용 프로그램, 기초 통계 프로그램 포함)	

능 력 단 위		식음료 메뉴 기획		능력단위 수준		5수준	
분 류 번 호		1203020307_13v1					
능력단위 정의		이 능력단위는 식음료 업장 고객의 만족도 향상과 매출 신장을 위해 새로운 상품을 기획하고, 판매단가를 책정하고, 메뉴별 매출 순위를 분석하여 메뉴를 구성하고, 메뉴를 홍보하는 능력이다.					
평 가 방 법		지필평가 : 복합형		시 간		50분	
		실무평가 : 수행평가		시 간		30분	
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)		수 행 준 거 (세 세 항 목)				
	1203020307_13v1.1 신상품 기획하기		1.1 시장 분석 및 고객 선호도 조사 분석을 통해 신규 메뉴, 프로모션 메뉴와 이벤트 행사에 대한 아이디어를 수집할 수 있다. 1.2 시장 분석을 통해 신 메뉴에 대한 아이디어를 조리부서에 제공할 수 있다. 1.3 시장 분석을 통해 프로모션 행사와 이벤트 행사 상품을 기획하고 이에 대한 수요를 예측할 수 있다.				
	1203020307_13v1.2 판매 단가 책정하기		2.1 판매 단가 책정 시 산정된 원가를 통해 원가 대비 메뉴별 판매가를 산출할 수 있다. 2.2 경쟁사 분석을 통해 경쟁사의 동일한 상품 가격과 비교하여 적절한 판매 단가를 책정할 수 있다. 2.3 비용 분석을 통해 영업에 부수되는 제반 비용을 산출하여 판매가를 책정할 수 있다. 2.4 외부 환경분석을 통해 매출 목표와 시장 동향을 고려하여 적절한 판매단가를 책정할 수 있다. 2.5 원가 분석을 통해 이익률을 계산하여 판매가를 결정할 수 있다.				
	1203020307_13v1.3 메뉴별 매출 순위 분석하 기		3.1 메뉴 분석을 통해 메뉴 판매 현황을 메뉴별 매출 분석표에 기록할 수 있다. 3.2 메뉴별 매출 분석표에 따라 메뉴별 판매량을 비교 분석할 수 있다. 3.3 메뉴별 매출 분석표에 따라 메뉴별 매출 순위를 확인할 수 있다. 3.4 메뉴별 매출 순위 분석을 통해 메뉴별 인지도 및 선호도를 파악할 수 있다. 3.5 분석한 결과를 통해 매출에 공헌한 아이템을 선별하여 메뉴를 조정할 수 있다.				
	1203020307_13v1.4 메뉴 구성하기		4.1 메뉴 분석 결과를 통해 원가와 수익성을 고려하여 메뉴를 선정할 수 있다. 4.2 영업장의 이미지를 고려하여 메뉴를 구성하고 디자인을 의뢰할 수 있다. 4.3 메뉴별 가격 경쟁력 분석을 통해 메뉴의 배치를 조정할 수 있다. 4.4 행사 기획서에 따라 프로모션 메뉴와 이벤트 행사에 대한 메뉴를 별도로 기획하고 메뉴의 디자인을 의뢰할 수 있다.				
	1203020307_13v1.5 메뉴 홍보하기		5.1 메뉴 추천 시 신상품 정보에 대한 지식을 기반으로 고객에게 정확한 메뉴의 정보를 제공하고 업셀링을 할 수 있다. 5.2 영업장 배치도에 따라 영업장 내·외부에 홍보물을 설치할 수 있다. 5.3 고객 정보를 활용하여 전화, 우편, 이메일, 인터넷 홈페이지, SNS 등의 다양한 매체를 통해 신메뉴 및 프로모션 상품, 이벤트 행사의 홍보를 할 수 있다.				
관련 지식		- 식음료 메뉴 이론 - 상품 개발론 - 소비자 라이프 스타일 동향 - 상품 수요 예측 - 판매 단가 결정 방법 - 이익률 산출 방법					

	- 원가 산출 방법 - 업장 메뉴 상품 지식 - 메뉴 분석 - 메뉴 선별 방법 - 메뉴 수익성 분석 - 메뉴 구성 절차 - 프로모션 메뉴 활용 방법 - 메뉴 디자인 - 마케팅 믹스 개념 - 홍보 관리의 절차 및 방법 - 업셀링 방법 - 홍보물 설치에 관한 규정
평가 시설· 장비	컴퓨터(문서 작성용 프로그램, 기초 통계 프로그램 포함)

능 력 단 위		부대업장 손익 관리		능력단위 수준		5수준	
분 류 번 호		1203020308_13v1					
능력단위 정의		이 능력단위는 업장의 이익을 극대화하기 위해 판매전략 수립, 매출 분석, 비용분석, 지출계획 수립, 손익분기점 산출 등을 수행하는 능력이다.					
평 가 방 법		지필평가 : 복합형		시 간		50분	
		실무평가 : 수행평가		시 간		50분	
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)		수 행 준 거 (세 세 항 목)				
	1203020308_13v1.1 판매전략 수립하기		1.1 외부환경분석(정치, 경제, 사회, 인구통계 등)을 통해 시장 환경을 분석할 수 있다. 1.2 경쟁사 분석과 목표 고객의 성향 분석을 통해 판매 전략을 수립할 수 있다. 1.3 시장 환경 및 경쟁사 분석 결과에 따라 주요 판매상품을 선정할 수 있다. 1.4 고객 분석 결과에 따라 기간별 프로모션과 이벤트 행사를 기획할 수 있다. 1.5 환경 분석 결과에 따라 판매 전략 및 매출 목표를 수립할 수 있다.				
	1203020308_13v1.2 매출 분석하기		2.1 영업 보고서의 분석을 통해 과거의 매출 동향을 주기별(일별, 월별, 분기별, 연도별)로 파악할 수 있다. 2.2 매출 분석 시 경제성장률과 시장상황, 업장규모 등을 고려하여 원인을 파악하고 그에 따른 개선책을 도출할 수 있다. 2.3 매출 분석 시 고객별, 영업장별, 시간대별 매출을 분석할 수 있고, 다음 매출 증진을 위해 분석 결과를 활용할 수 있다. 2.4 매출 분석 자료를 통해 장단기 매출 실적의 차이를 파악할 수 있고, 새로운 매출 계획을 수립할 수 있다.				
	1203020308_13v1.3 비용 분석하기		3.1 업장의 예산서에 따라 직원의 인건비 지급 내용을 기재하고 전년도 자료와 비교하여 분석할 수 있다. 3.2 항목별 경비 내역서에 따라 경비 내역을 기재하고 산출할 수 있다. 3.3 제품 판매가와 재료비, 인건비, 경비 등의 산출 결과와의 비교를 통해 판매상품의 원가를 산출할 수 있다. 3.4 과거(전년/전월) 비용 분석 자료와의 비교를 통해 목표 대비, 전월 대비 증감 품목을 확인할 수 있다. 3.5 비용 분석 시 업장 예산서를 통해 지출 경비 내역이 예산에 맞게 집행되었는지 여부를 확인하고 분석할 수 있다.				
	1203020308_13v1.4 지출 계획 수립하기		4.1 예산서를 근거로 전년 대비 지출 분석표를 작성할 수 있다. 4.2 예상 매출에 따라 지출의 우선순위를 결정하고 적절한 비용 지출 계획을 수립할 수 있다. 4.3 영업 상황에 따라 지출 계획을 수정할 수 있다.				
	1203020308_13v1.5 손익분기점 산출하기		5.1 영업보고서의 분석을 통해 주기별(일별, 월별, 분기별, 연도별) 총 매출금을 산출할 수 있다. 5.2 비용 분석을 통해 주기별(일별, 월별, 분기별, 연도별) 고정비용과 변동비용을 산출할 수 있다. 5.3 총매출액과 비용 산출 내역의 비교를 통해 예상 손익을 산출할 수 있다. 5.4 손익 분석에 따라 영업 이익을 극대화할 수 있는 계획을 수립할 수 있다. 5.5 손익분기점 미달 시 손익 분석 결과에 따라 매출 및 비용 전략을 수정할 수 있다.				
관련 지식	- 마케팅 이론 - 환경 분석 - 소비자 행동론 - 매출 분석 방법						

	- 연도별 호텔 매출 동향 - 동종업계 매출 동향 - 원가분석 - 비용 구성 항목 - 호텔 예산 수립 절차 - 지출 계획 수정 절차 - 손익 분석 - 손익분기점 산출 방법
평가 시설· 장비	컴퓨터(문서 작성용 프로그램, 기초 통계 프로그램 포함)

1. 자격 정의

대 분 류	이용·숙박·여행·오락·스포츠	중분류	관광레저	소분류	숙박서비스
자격종목명	호텔식음료관리사 2급			분류번호	12030203
자격종목정의	호텔식음료관리사 2급은 숙박객 및 방문객의 이용 목적에 따른 편의 제공을 위해 식음료와 판매시설 등을 설치하여 운영하는 능력이다.				

II. 능력단위별 출제기준(시안)

능 력 단 위 분 류 번 호	식음료 업장 관리 1203020301_13v1	능력단위 수준	3수준
능력단위 정의	이 능력단위는 원활한 식음료 서비스를 제공하기 위해 시설물 점검, 업장 정리정돈, 위생 점검, 운영자금 관리, 예약 현황 파악, 식음료 이용요금 계산, 영업 마감 등을 수행하는 능력이다.		
평 가 방 법	지필평가: 서술형	시 간	30분
	실무평가: 수행평가	시 간	30분
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)	수 행 준 거 (세 세 항 목)	
	1203020301_13v1.1 시설물 점검하기	1.1 영업장 오픈 전에 호텔의 안전수칙에 따라 고객용 출입문, 직원용 출입문 등의 잠금 장치의 이상 여부를 확인할 수 있다. 1.2 시설물 점검표에 따라 업장의 조명, BGM(음향), 전화, 제빙기, 커피머신, 냉장고, 환풍기, POS(판매시스템 관리 시스템) 등 시설물의 작동 상태 이상 여부를 확인할 수 있다. 1.3 영업 시작 전 영업장 시설물 점검을 통해 시설물의 문제점을 발견하고 보고할 수 있다. 1.4 시설물 점검표에 따라 화장실 및 영업장 부수 공간 등의 이상 여부를 조사할 수 있다. 1.5 영업장 이벤트 행사 및 프로모션 행사 시 행사 기획서에 따라 장식 및 인테리어의 변경을 요청할 수 있다.	
	1203020301_13v1.2 업장 정리정돈하기	2.1 업무 시작 시 로그 북을 통해 당일 업무를 인계받아 수행할 수 있다. 2.2 영업장 배치도에 따라 영업장 실내와 영업장 주변의 정리정돈을 시행할 수 있다. 2.3 영업장 배치도에 따라 테이블, 의자 등의 배치 상태가 정확한지 확인할 수 있다. 2.4 청결 상태 점검표에 따라 영업장의 청소 상태를 점검할 수 있다. 2.5 영업장 배치도에 따라 다양한 비품의 위치를 파악하여 정리할 수 있다. 2.6 청결 상태 점검표에 따라 메뉴의 청결 상태를 점검하고 확인할 수 있다.	
	1203020301_13v1.3 위생 점검하기	3.1 부(副)식자재에 표시되어 있는 유통 기한 표기에 따라 유효 기간을 확인하여 사용 및 폐기 여부를 결정할 수 있다. 3.2 고객에게 위생적인 서비스를 제공하기 위해 식품위생법 제40조에 따라 건강진단을 받고, 건강진단수첩을 소지할 수 있다. 3.3 회사의 위생 규정에 따라 개인의 위생 상태를 점검할 수 있다. 3.4 회사의 용도 규정에 따라 개인의 용모 상태를 점검할 수 있다.	
	1203020301_13v1.4 운영자금(House Fund) 관리하기	4.1 영업 시작 전 운영자금(House Fund) 관리 규정에 따라 시재금 수령 장부를 기록하고 단위별로 적정한 거스름돈을 수령하여 준비할 수 있다. 4.2 영업 시 운영자금(House Fund) 관리 규정에 따라 적정한 자금을 유지하고 관리할 수 있다. 4.3 영업 종료 후 매출 마감 보고서에 따라 정확한 마감 시재금을 기록할 수 있다.	

	1203020301_13v1.5 예약 현황 파악하기	5.1 고객에게 원활한 서비스를 제공하기 위해 영업개시 전에 예약 장부를 통해 당일 예약 인원, 예약 시간 등의 예약 상황을 파악할 수 있다. 5.2 예약 장부 및 로그 북을 통해 예약 고객의 특이 사항과 요구 사항을 확인할 수 있다. 5.3 예약 장부를 통해 영업 중 수용 가능 좌석을 예측할 수 있다. 5.4 예약 장부 및 로그 북을 통해 단골 고객과 VIP 고객의 예약을 미리 파악하고 그들의 취향을 고려하여 제공할 서비스를 미리 준비할 수 있다. 5.5 예약 장부를 통해 모임의 특성 및 인원에 맞는 테이블과 좌석을 조정할 수 있다.
	1203020301_13v1.6 식음료 이용요금 계산하기	6.1 POS 사용법에 따라 고객의 식음료 이용 내역을 확인하고 현금, 신용카드 등 결제 방법에 따라 정확히 계산하여 영수증을 제공할 수 있다. 6.2 회사의 할인 정책에 따라 고객에게 식음료 요금의 할인 혜택을 설명하고, 이용 요금 계산에 반영할 수 있다. 6.3 수정 계산 시 고객 응대 절차에 따라 고객에게 수정된 계산서의 취소 및 승인 부분에 대해 정확히 설명할 수 있다. 6.4 POS 사용법에 따라 주문 오류로 인해 수정된 계산서를 발급할 수 있다. 6.5 수정 계산서 처리 절차에 따라 수정 사유에 대해 정당한지 기록하고, 경리 부서에 이관할 수 있다.
	1203020301_13v1.7 영업 마감하기	7.1 영업 마감 시 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 전표를 정리하고 매출 금액과 실제 정산 금액이 일치하는지 여부를 확인할 수 있다. 7.2 식음료 서비스 매뉴얼의 지정된 양식에 따라 매출 마감 보고서를 작성하고, 전표와 매출금을 경리부서에 이관 및 입금할 수 있다. 7.3 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 당일 영업 및 전달 사항을 로그 북에 작성할 수 있다. 7.4 예약 장부에 따라 익일营业을 위해 테이블의 위치 및 기물을 재배치할 수 있다. 7.5 시설물 점검표에 따라 업장의 제반 시설물의 작동 종료 상태를 확인할 수 있다. 7.6 호텔의 안전수칙에 따라 고객용 출입문, 직원용 출입문 등의 잠금 상태를 확인할 수 있다.
관련 지식	- 호텔의 안전수칙 - 시설물 점검절차 - 시설물 작동 상태 이상 시 보고절차 - 각종 기기의 작동법 - POS 사용법 - 업장 청결 상태 점검 항목 - 영업장 배치도 - 정확한 비품 위치 및 용도 - 부(副)식자재별 보관 특성 - 선입선출법 - 식품위생법(제40조) - 회사의 위생 규정 - 회사의 용모 규정 - 부(副)식자재 및 소모품 수령 절차 - 운영자금(House Fund) 관리 규정 - 운영자금(House Fund) 수령 절차 - 매출 마감 보고서 - 업장 수용 인원 - 온라인 예약 시스템 활용법 - 모임 특성과 인원 to 맞는 좌석 배치 - 식음료 서비스 매뉴얼	

	- 식음료 요금 계산 절차 - 호텔의 할인 정책 - 수정계산서의 개념 - 수정계산서 처리 절차
평가 시설· 장비	- 컴퓨터 - 테이블, 의자 - 서비스용 장비 및 도구: 포트, 워머, 카트, 트레이, 트롤리 등 - 리넨류(테이블クロス, 냅킨용 리넨, 서비스용 리넨 등) - POS

능 력 단 위	호텔 레스토랑 서비스	능력단위 수준	2수준
분 류 번 호	1203020302_13v1		
능력단위 정의	이 능력단위는 기물을 준비하여 테이블 세팅을 하고, 고객의 예약을 응대하고, 방문 고객을 영접하고, 메뉴를 추천하여 주문을 받고, 주문한 음식을 제공한 후 테이블을 재정리하고, 고객을 환송하는 등 호텔의 레스토랑에서 고객 서비스 업무를 수행하는 능력이다.		
평 가 방 법	지필평가: 서술형	시 간	30분
	실무평가: 수행평가	시 간	30분
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)	수 행 준 거 (세 세 항 목)	
	1203020302_13v1.1 기물 준비하기	1.1 영업 시작 전에 기물 재고목록표(Inventory Sheet)에 따라 당일 영업에서 사용할 기물, 리넨, 고객용 소모품 등이 적정수량인지 확인하고 준비할 수 있다. 1.2 영업 시작 전에 로그 북에 따라 당일 영업에서 사용할 접시, 컵, 글라스, 포크, 나이프 등 필요한 기물의 청결 상태를 확인할 수 있다. 1.3 기물 재고목록표에 따라 스테이션과 수납공간에 구비된 기물의 수량을 파악하고 청결 여부와 파손 여부를 확인할 수 있다. 1.4 영업 시작 전에 예약 장부에 따라 당일 영업에서 사용할 사인 보드(sign board), 네임택(name tag) 등의 상태와 수량을 확인하고 준비할 수 있다. 1.5 영업 시작 전에 물품 구매 신청서에 따라 당일 영업에서 사용할 부(副)식자재 및 소모품을 창고(store)로부터 수령하여 준비할 수 있다.	
	1203020302_13v1.2 테이블 세팅하기	2.1 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 영업장의 특성에 맞는 테이블 세팅을 할 수 있다. 2.2 예약 장부의 내용, 예약시간 및 고객의 주문 사항을 고려하여 테이블 세팅을 조정할 수 있다. 2.3 테이블 세팅 시 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 사용하고 있는 기물의 청결 여부를 항상 확인할 수 있다. 2.4 예약 장부에 따라 고객의 편의를 위해 테이블 세팅에 사용되는 기물의 배치를 조정할 수 있다. 2.5 이벤트 및 프로모션 행사 기획서에 따라 행사의 특성과 계절에 맞는 테이블 장식을 할 수 있다.	
	1203020302_13v1.3 고객 예약 응대하기	3.1 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 전화, 인터넷, 영업 중 현장에서 방문 고객의 예약을 받아서 예약 장부에 기재할 수 있다. 3.2 호텔의 전화 응대 지침서에 따라 고객의 예약 전화를 응대할 수 있다. 3.3 예약 접수 시 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 성함, 연락처, 예약 인원, 예약 행사의 특징, 메뉴 및 주요 특이사항 등을 예약 장부에 기록하고 확인할 수 있다. 3.4 예약 고객의 방문 예정일 이전에 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 예약 고객에게 전화하여 예약 변동 사항이 없는지 여부를 재확인할 수 있다. 3.5 필요한 경우에는 업장의 예약금 관리 규정에 따라 고객에게 예약금을 요구할 수 있다.	
	1203020302_13v1.4 고객 영접하기	4.1 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 영업장 입구에서 방문하는 고객에게 따뜻한 인사로 환영의 뜻을 표현할 수 있다. 4.2 고객을 최적의 테이블로 안내하기 위해 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 예약 여부를 확인하고 예약 장부의 고객 명단과 비교할 수 있다. 4.3 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 지정된 테이블로 고객을 안내하고, 고객이 착석하기 전 의자의 청결 상태를 확인하여 착석을 보조할 수 있다. 4.4 영업 현황과 예약 장부에 기재된 예약 상황을 고려하여 예약을 하지 않은 고객을 테이블로 안내할 수 있다. 4.5 업장에 수용 가능한 테이블이 없을 시 고객에게 정중하게 양해를 구하고 대기자 명단에 기록할 수 있다.	

1203020302_13v1.5 메뉴 추천하기	5.1 식음료 서비스 메뉴얼에 따라 고객의 착석을 확인한 후 즉시 고객에게 메뉴와 물을 제공할 수 있다. 5.2 고객이 메뉴에 대한 추천을 요구할 시 업장의 상품 지식을 기반으로 하여 고객의 기호에 대한 문의를 할 수 있고 고객의 기호에 맞는 메뉴를 추천할 수 있다. 5.3 업장의 상품지식을 기반으로 고객에게 추천한 음식과 음료의 특성을 설명할 수 있다. 5.4 식음료에 대한 전문적인 지식을 기반으로 고객에게 음식과 어울리는 음료를 추천할 수 있다. 5.5 업장 이벤트 기획서와 상품지식을 기반으로 진행 중인 프로모션 상품의 특징과 제공 내용을 설명할 수 있다.
1203020302_13v1.6 메뉴 주문받기	6.1 식음료 서비스 메뉴얼에 따라 고객의 주문 사항을 반복해서 확인하고 주문서에 약어로 기록할 수 있다. 6.2 식음료 서비스 메뉴얼에 따라 육류 주문 시 굵는 정도, 계란 익히는 정도, 드레싱 종류 등을 문의하여 고객 요구에 맞는 주문을 받을 수 있다. 6.3 고객 주문 완료 시 고객 주문 사항을 재확인하고 음식 제공에 소요되는 시간을 고객에게 알려줄 수 있다. 6.4 POS 사용법에 따라 주문 내용을 POS에 입력하고 그 내용을 확인할 수 있다. 6.5 식음료 서비스 메뉴얼에 따라 주문받은 메뉴를 주방에 요청할 수 있다.
1203020302_13v1.7 음식 서빙하기	7.1 식음료 서비스 메뉴얼에 따라 메뉴별 지정된 서비스 방법에 근거하여 고객에게 주문받은 음식을 제공할 수 있다. 7.2 고객에게 최상의 상태로 음식을 제공하기 위해 메뉴의 특성에 따라 적절한 온도에 맞는 상태를 유지하여 신속하게 음식을 제공할 수 있다. 7.3 음식 서빙 시 주문서를 통해 고객이 주문한 메뉴가 누락되었는지 여부를 재확인할 수 있다. 7.4 식음료 서비스 메뉴얼에 따라 고객이 식사를 하고 있는 동안 대기 자제로 고객을 주시하고, 고객의 요청에 맞는 즉각적인 서비스를 제공할 수 있다. 7.5 식음료 서비스 메뉴얼에 따라 음식 서빙 후 제공된 음식의 만족 여부를 고객에게 문의하고, 고객의 요구에 따른 추가 조치를 수행할 수 있다.
1203020302_13v1.8 테이블 재정리하기	8.1 고객의 식사 도중 접시가 비었을 때 식음료 메뉴얼에 따라 기물 정리 여부를 문의하여 고객의 동의를 구한 후 사용이 완료된 기물 등을 정리할 수 있다. 8.2 고객의 식사 완료 후 고객의 요청에 따라 신속하게 테이블을 정리할 수 있다. 8.3 식사를 마친 고객을 환송한 후 다른 고객을 맞이할 준비를 위해 식음료 서비스 메뉴얼에 따라 테이블을 다시 세팅(table resetting)할 수 있다. 8.4 테이블 재정리 시 식음료 서비스 메뉴얼에 따라 다른 고객을 고려하여 피해가 가지 않도록 신속하게 테이블 세팅을 할 수 있다. 8.5 식음료 서비스 메뉴얼에 따라 정리된 테이블의 청결 상태 및 테이블 세팅이 정확한지 여부를 확인할 수 있다.
1203020302_13v1.9 고객 환송하기	9.1 고객의 식사 완료 후 식음료 서비스 메뉴얼에 따라 고객의 이석(移席)을 도와드리고 유실물의 여부를 확인할 수 있다. 9.2 고객의 계산 편의를 위해 업장 운영 방침에 따라 계산대로 안내하거나 테이블에서 요금을 지불할 수 있게 영업장의 요금지불절차를 안내할 수 있다. 9.3 식음료 서비스 메뉴얼에 따라 고객에게 감사드리고, 따뜻한 작별 인사를 할 수 있다. 9.4 고객 환송 시 식음료 서비스 메뉴얼에 따라 불편 사항 및 만족 여부를 확인할 수 있다.

관련 지식	- 업장에서 사용되고 있는 기물의 종류 - 기물의 용도와 사용법 - 사인 보드(Sign Board), 네임택(Name Tag)의 용도 - 부(副)식자재 및 소모품 수령 절차 - 업장별 테이블 세팅 방법 - 메뉴별 테이블 세팅 방법 - 테이블 세팅에 사용되는 각종 기물의 종류 - 리넨류의 종류와 용도 - 식음료 서비스 매뉴얼 - 전화 응대 지침서 - 호텔 예약 시스템의 사용법 - 영업장의 상품 종류 및 요금제도 - 예약 접수 시 유의 사항 - 예약 장부 작성 방법 - 예약금 관리 규정 - 당일 예약 현황 - 대고객 인사예절 - 업장 식음료 메뉴의 종류 및 요금제도 - 신메뉴 상품 및 프로모션 상품 지식 - 음식과 어울리는 음료에 대한 지식 - 메뉴별 재료, 조리법, 맛 등에 대한 상품 지식 - 고객의 선호도 분석 - 주문받는 자세, 위치, 주문 메뉴 확인 방법 - 주문서 작성 방법 - 주문시 사용되는 식음료 약어 - 메뉴별 적정 서비스 온도 - 서비스 기물 및 트레이 사용 요령 - 고객 환송 절차 - 유실물 관리 규정 - 고객 만족도 확인 절차 - 기물, 리넨, 고객용 소모품 등의 적정 수량 파악 능력
평가 시설·장비	- 테이블, 의자 - 식음료 서비스를 위한 기물(글라스류, 도기류, 커트러리, 테이블 장식용 기물 등) - 리넨류(테이블 크로스, 냅킨용) - POS

능 력 단 위	호텔 음료 서비스	능력단위 수준	2수준
분 류 번 호	1203020303_13v1		
능력단위 정의	이 능력단위는 음료 준비, 음료 기물 및 부재료의 준비, 음료 제조 및 서빙, 음료 재고관리 등 고객에게 음료를 제조하고 서비스하는 능력이다.		
평 가 방 법	지필평가 : 서술형	시 간	30분
	실무평가 : 작품제작, 수행평가	시 간	30분
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)	수 행 준 거 (세 세 항 목)	
	1203020303_13v1.1 음료 준비하기	1.1 업장의 음료 재고목록표에 따라 적정재고량(Par Stock)을 파악하고, 필요한 음료의 수량을 정확히 확인할 수 있다. 1.2 스토어(store)에서 음료 수령 시 업장에서 사용하는 음료의 종류와 상표 지식을 기반으로 수령 물품의 이상 여부를 확인하고 교환 및 반품을 요청할 수 있다. 1.3 호텔의 안전 수칙에 따라 수령 물품을 운반하고, 음료별 보관 기준에 따라 보관 온도에 맞는 적당한 장소에 저장할 수 있다. 1.4 영업 중 원활한 음료 제조를 위해 영업장 배치도에 따라 수령한 음료를 정확한 위치에 미리 준비할 수 있다. 1.5 영업 준비 시 음료 재고목록표에 따라 음료의 보관 상태를 점검하고 사용 중인 음료 상태의 이상 여부를 파악하여 처리할 수 있다.	
	1203020303_13v1.2 음료 기물 준비하기	2.1 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 당일 영업에서 사용할 음료 서비스용 글라스, 컵 등과 음료 제조에 필요한 기물 등의 청결 상태와 파손 여부를 확인할 수 있다. 2.2 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 당일 영업에서 사용할 기물, 리넨, 고객용 소모품 등이 적정 수량인지 확인하고 준비할 수 있다. 2.3 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 음료 제조용 기물들을 사용하기 편리한 위치에 배치할 수 있다. 2.4 기물 재고목록표에 따라 스테이션과 수납공간에 구비된 기물의 수량 및 청결 여부와 파손 여부를 확인할 수 있다.	
	1203020303_13v1.3 부재료 준비하기	3.1 표준 레시피에 따라 음료 제조에 필요한 부재료의 종류와 수량을 파악하고 정확하게 준비할 수 있다. 3.2 표준 레시피에 따라 칵테일 장식 및 음료 제조에 필요한 과일 등의 부재료를 적절하게 손질하여 준비할 수 있다. 3.3 업장의 위생 기준에 따라 고객에게 최상의 상품을 제공하기 위해 부재료의 신선도와 상태를 확인하고 사용하기 편하게 배치할 수 있다. 3.4 유통기한 표기법에 따라 덜어 쓰는 부재료를 적절한 용기에 보관하고 유통기한을 표시할 수 있다. 3.5 업장의 위생 기준에 따라 품목별 음료 제조에 첨가되는 부재료의 청결 상태 및 남아 있는 양을 파악하고 유통기한을 확인할 수 있다.	
	1203020303_13v1.4 음료 제조하기	4.1 고객의 주문 품목을 확인하고 표준 레시피에 따라 음료 제조용 기물을 사용하여 음료 및 칵테일을 조주할 수 있다. 4.2 커피 머신의 사용법에 따라 고객 주문에 맞춰 커피를 추출할 수 있다. 4.3 표준 레시피에 따라 부재료를 사용하여 음료의 제조법 및 상황에 맞는 장식을 할 수 있다. 4.4 고객의 음료 선호도와 취향에 대해 적절한 질문을 하고 이에 맞는 음료를 제조하여 제공할 수 있다. 4.5 표준 레시피에 따라 주문받은 음료를 적절한 온도의 글라스나 컵에 제공할 수 있다.	
	1203020303_13v1.5 음료 서빙하기	5.1 고객에게 최상의 상태로 서비스하기 위해 음료의 특성에 따라 적절한 온도에 맞는 상태를 유지하여 신속하게 음료를 제공할 수 있다.	

		5.2 와인 서비스 시 와인에 대한 지식을 기반으로 하여 서빙하는 와인에 대한 정보를 제공할 수 있다. 5.3 와인 서비스 시 와인 라벨을 고객에게 확인시킨 후 고객 앞에서 와인을 오픈하고 이상 여부를 판별할 수 있다. 5.4 와인 서비스 시 고객의 요청에 따라 시음을 권하고 고객의 특성에 따라 서빙 순서에 맞게 서비스할 수 있다. 5.5 음료 서빙 후 제공된 음료의 만족 여부를 고객에게 문의하고, 고객의 요구에 따른 추가 조치를 수행할 수 있다. 5.6 업장의 킵 보틀 서비스(Keep Bottle Service) 규정에 따라 고객이 보관을 요청한 bottle(술병)을 관리하고 고객의 요청에 따라 제공할 수 있다.
	1203020303_13v1.6 음료재고 관리하기	6.1 당일 영업 마감 후 판매한 음료의 수량을 파악하여 그 결과를 영업 보고서에 기록할 수 있다. 6.2 당일 영업 마감 후 남은 음료의 수량을 파악하여 음료 재고목록표에 기재할 수 있다. 6.3 음료 재고목록표의 분석을 통해 적정 수량의 음료 재고를 유지할 수 있다. 6.4 영업 계획 수립 시 음료 재고목록표의 분석을 통해 다음날 영업에 필요한 음료의 수량을 파악하고 회사의 구매 절차에 따라 필요한 음료 구매를 요청할 수 있다. 6.5 재고 확인 시 음료 재고목록표에 기재된 내용의 이상 여부를 확인하고 정확한 원인을 찾아낼 수 있다.
관련 지식	- 음료의 종류와 상표 - 음료별 적정 보관 온도와 보관 방법 - 음료 수령 절차 - 영업에 필요한 적정 재고량(Par Stock) - 음료 재고목록표(Inventory Sheet) - 식음료 서비스 매뉴얼 - 음료 제조 및 서비스에 사용되는 기물의 종류 - 기물 관리수칙 - 기물 재고목록표 - 위생수칙 - 음료 제조를 위한 표준 레시피 - 부재료 품목별 유통기한 표기법 - 부재료의 신선도 판별법 - 음료 메뉴에 사용되는 부재료의 종류와 손질 방법 - 부재료의 일평균 소모량과 적정 재고량 - 음료에 대한 기본적 지식 - 음료 제조를 위한 표준 레시피 - 음료별 사용되는 글라스의 종류 - 음료에 대한 고객의 선호도와 시장 트렌드 - 음료 서비스 기준 및 절차 - 와인 서비스 기준 및 절차 - 와인 이론 - 킵 보틀 서비스(Keep Bottle Service) 규정 - 음료 시장 동향	
평가 시설·장비	- 칵테일 조주용 주류 - 바(bar) 테이블 - 음료 제조용 기물 - 커피머신	

능 력 단 위		델리 슝 관리		능력단위 수준		3수준	
분 류 번 호		1203020304_13v1					
능력단위 정의		이 능력단위는 이용객의 편의를 위해 판매상품을 선정하여 진열, 판매하고 상품의 재고 관리, 손상실 관리 및 교환·반품 등을 관리하여 효과적으로 상품을 판매하고 관리하는 능력이다.					
평 가 방 법		지필평가 : 서술형		시 간		30분	
		실무평가 : 수행평가		시 간		30분	
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)		수 행 준 거 (세 세 항 목)				
	1203020304_13v1.1 판매상품 선정하기		1.1 판매상품을 선정하기 위해 시장 조사를 통해 상품의 샘플을 확보하고, 유통단가를 조사할 수 있다. 1.2 고객의 선호도 분석을 통해 새로운 판매 상품을 추가하여 선정할 수 있다. 1.3 시장조사 분석 결과를 고려하여 판매 상품을 기획하고 상품 목록을 구성할 수 있다.				
	1203020304_13v1.2 상품 진열하기		2.1 상품 진열 시 공간 배치에 대한 지식을 기반으로 상품의 배치도를 설계할 수 있다. 2.2 상품 배치 시 고객의 동선을 고려하여 상품을 진열 할 수 있다. 2.3 상품의 배치도에 따라 상품을 배치하고 상품의 가격표를 진열할 수 있다. 2.4 상품 진열 시 재고목록표에 따라 상품의 수량을 확인하고, 파손되거나 분실된 상품이 없는지 여부를 확인할 수 있다. 2.5 시설물 점검표에 따라 조명, 환기 상태, 배경음악 등을 조정하고 진열된 상품을 청결하게 관리할 수 있다.				
	1203020304_13v1.3 상품 판매하기		3.1 고객 응대 매뉴얼에 따라 고객에게 따뜻한 환영 인사를 표현할 수 있다. 3.2 상품 지식을 기반으로 고객의 선호도와 취향을 고려하여 상품을 추천할 수 있다. 3.3 고객의 구매 결정 시 POS를 통해 구입한 품목 및 수량을 정확히 계산받을 수 있다. 3.4 고객 요청 시 상품 포장 기술을 활용하여 상품을 포장하여 제공할 수 있다.				
	1203020304_13v1.4 상품 재고 관리하기		4.1 영업 보고서에 따라 당일 상품 판매량을 파악할 수 있다. 4.2 재고목록표에 따라 재고량을 파악하고 분석할 수 있다. 4.3 재고 확인 시 상품의 유통기한을 점검하고 상품 상태의 이상 여부를 확인할 수 있다. 4.4 회사의 구매 절차에 따라 필요 상품의 구매를 요청할 수 있다. 4.5 상품의 입고 및 출고 시 재고목록표에 따라 수량을 확인하고 상품에 문제가 있는지 여부를 재확인할 수 있다.				
	1203020304_13v1.5 손상실 관리하기		5.1 손상실 발생 시 상품의 보관 상태에 대한 점검을 통해 원인을 규명할 수 있다. 5.2 재고 관리 규정에 따라 손상실된 상품의 원가를 처리할 수 있다. 5.3 손실물 발생 시 원인 분석을 통해 필요한 경우 반품 및 교환을 공급자에게 요청할 수 있다. 5.4 제품 손상실을 줄이기 위해 분석을 통해 재발 방지책을 수립할 수 있다.				
	1203020304_13v1.6 교환·반품 관리하기		6.1 고객의 요청 시 교환 및 반품 처리 규정에 따라 상품의 교환 및 반품을 처리할 수 있다. 6.2 교환 및 반품 처리 규정에 따라 반품된 물품에 대한 귀책 여부를 정확히 파악하여 교환 및 반품을 결정할 수 있다. 6.3 교환 및 반품 상황 발생 시 규정에 따라 기록하고 재고관리에 반영 할 수 있다.				
관련 지식	- 상품기획 이론 - 소비자 행동론 - 판매 상품 종류 - 상품 목록 구성 절차						

	- 동선 및 공간 배치 이론 - 상품 진열 방법 - 진열 상품 관리 - 고객 만족 이론 - 상품 지식 - 판매단가 및 계산 방법 - 선입 선출법 - 상품 포장 방법 - POS 사용법 - 재고관리 - 상품별 유통기한 확인 방법 - 상품별 특성에 맞는 보관 방법 - 손상된 상품의 관리 및 처리 방법 - 반품 및 교환 처리 규정 - 반품 물품 기록 대장 작성 - 교환 및 반품에 계산 방법
평가 시설· 장비	- POS - 상품 포장 도구: 포장지, 포장상자, 리본 등