

CHAPTER II

환경분석

1 노동시장분석

1 산업현장 직무능력수준

관광레저 서비스의 산업현장 직무능력 수준을 직무별로 보면 [표-1]에서 보는 바와 같이 대체로 1~4수준의 분포를 보이고 있다.

카지노업은 전통적으로 일본시장이 강세였으나 최근 방한 중국관광객이 큰 폭으로 성장함에 따라 중국시장의 비중이 확대되고 있다. 중국어 및 중국 문화에 관한 전문적인 업무 역량을 갖춘 인력의 수요가 증가하고 있으며, 타 업종에 비해 관광전공자의 비중이 높은 편이다. 특히 카지노와 관광산업의 결합으로 국내외에서 비즈니스로 발전하였으며, 카지노업과 호텔업, 음식업, 테마파크 등 이와 관련된 유관업종과 결합하여 종합레저휴양산업으로 발전하고 있다.

카지노기획개발의 경우 실제로 카지노를 운영하는 카지노운영관리 직무와 다른 수준을 보이며, 실무자-관리자-책임자-본부장 등과 같이 사무에 대한 직능수준을 수행한다. 카지노운영관리의 경우 안전관리원, 캐셔-서벨리언스-카지노딜러-카지노관리자 등으로 직능수준이 구성되어 있다.

이들은 카지노 사업체에서 자체적으로 실시하는 교육(OJT:On the Job Training)과 조직생활에 대한 인성 교육 및 고객대응 교육 등을 실시하고 있다. 크루즈운영관리는 실무자-담당책임자-부매니저-매니저 등으로 직능수준이 나뉘는데, 실제 한국에서 운영되는 크루즈의 수가 상당히 적고 대부분 크루즈 상품과 세일즈를 담당하는 쪽으로 치우쳐 있어, 크루즈운영관리에 대한 우리나라의 직능수준에는 한계가 있는 것으로 나타나고 있다. 유원시설운영관리의 경우 사원-과장-부장-사업본부장으로 직능수준이 나뉘며, 테마파크의 내부의 시설물 관리와 아울러 기획부터 어트랙션운영, 매장관리까지 테마파크 전반의 업무를 수행하고 있다. 크루즈운영관리와 유원시설운영관리에서 공통으로 필요한 직무관련 자격증으로는 조리사, 조주기능사부터 건축사, 토목사, 조경사, 설비사, 안전관리사, 위생사, 환경관리사, 영양사 등으로 운영에 필요한 각 분야별 자격증들이 있다.

[표-1] 산업현장 직무능력수준

직 능 수 준 \ 세 분 류	카지노기획개발	카지노운영관리	크루즈운영관리	유원시설운영관리
IV(직무경험: 10~13년)	본부장	카지노관리자	매니저	사업본부장
III(직무경험: 7~8년)	책임자	카지노딜러	부매니저	부장
II(직무경험: 4~5년)	관리자	서벨리언스	담당책임자	과장
I(직무경험: 2~3년)	실무자	안전관리원, 캐셔	실무자	사원

※ 자료 : 한국고용정보원 직업의전망(2012)

② 사업체 및 종사자 수

[표-2] 사업체 및 종사자 수

소분류	세분류	관련사업	사업체수	종사자수
관광레저서비스	카지노기획개발	카지노업 개발	17	662
	카지노운영관리	카지노업	17	7,638
	크루즈운영관리	크루즈 운영관리업	37	2,000
	유원시설운영관리	유원시설업	355	13,492
합 계			426	23,792

※ 자료 : 문화관광부 유원시설메뉴얼, 문화관광부 시행산업통계포털자료 및 관련 전문가 추정치.

- 관광레저서비스의 전체 종업원수는 23,792명으로 카지노업의 경우 전문대와 대학교의 학력자가 많았으며, 유원시설업의 경우 고등학교와 대학교 학력자가 높은 것으로 나타났다.

③ 인력배출 현황

[표-3] 관광레저서비스 분야 인력배출현황

중분류	소분류	학 과	교육훈련기관	'10년(명)		'11년(명)		'12년(명)	
				입학	졸업	입학	졸업	입학	졸업
관광레저	관광레저서비스	관광계열	대학원	255	106	246	113	288	168
		관광계열	대학	3532	1409	3296	1767	3032	2112
		관광계열	전문대학	6763	5325	7024	5172	6758	5436
		관광관련	특성화(전문고)	2078	1505	2600	3355	2818	3889
합 계				12628	8345	13166	10407	12896	11605

※ 자료 : 교육통계(2013) 교육부, 한국교육개발원(대학원은 석사과정과 박사과정 통합 수치)

- 관광레저서비스 분야와 관련된 학과로는 관광학, 관광경영학, 문화관광학, 국제관광학, 호텔관광학 등으로 그 분야와 종류가 많았으며, 2012년 기준 각 입학인원은

12,896명이고, 졸업인원은 11,605명이다.

4 직업정보

관광레저서비스 분야의 직업들로는 산업분류와 직업분류가 정확하게 일치하지는 않지만, 카지노업의 경우, 기획개발자와 운영관리-카지노딜러로 명확히 구분되는 것으로 나타났다. 카지노 기획자의 종사자의 평균 연령은 40세로 대졸이 많았으며, 대개 경영과 관광학에 대해 공부한 사람들이 많았다. 카지노딜러는 실제 카지노 영업장을 운영하는데 투입되는 인원들로 전문대졸이 상당부분 차지하고 있고 기획개발의 종사자수가 662명인데 비해, 카지노딜러는 7,638명으로 약 10배가 넘는 종사자가 있는 것으로 나타났다. 크루즈운영관리자의 종사자수는 2,000명으로 평균연령은 35세이며, 전문대졸 학력자가 많았다. 크루즈 운영에 필요한 크루즈부터 크루즈 상품 플래너, 크루즈 엔터테인먼트 등의 관련된 자격들이 있었다.

유원시설운영관리는 종사자수가 13,492명이고 평균학력은 전문대졸로 월평균임금이 2,800만원이다. 이와 관련된 자격으로는 유원시설 관리사, 서비스사와 아울러 조경사, 토목사, 안전관리사 등 시설 운영과 관련된 자격 등이 있다.

[표-4] 관광레저서비스 분야 직업정보

세분류		카지노기획개발	카지노운영관리	크루즈운영관리	유원시설운영관리
직업명		카지노기획가	카지노딜러	크루즈운영관리자	운영관리자
종사자수		662	7,638	2,000	13,492
종현 사 황	연령	평균40세	평균33.9세	평균35세	평균33세
	임금	5,000(4,500-6,500)	3,500(2,800-4,800)	3,500(2,000-4,000)	2,800(2,000-3,500)
	학력	대졸	전문대졸	전문대졸	전문대졸
	성비	80:20	53:47	50:50	40:60
	근속년수	평균 10년 이상	평균 8년 이상	평균 7년 이상	평균 5년 이상
관련자격		·해당없음	·해당없음	·호텔경영사 ·호텔서비스사 ·호텔관리사 ·관광통역안내사 ·국외여행인솔자	·(민간)조리사 ·조주기능사 ·(국가)건축사 ·토목사 ·조경사 ·설비사 ·안전관리사 ·위생사 ·환경관리사 ·영양사

※ 자료 : 워크넷 및 문화관광부 자료 인용

2 교육훈련 현황 분석

1 교육훈련기관 현황

[표-5] 관광레저서비스 분야 교육훈련기관

중분류	소분류	학과	교육훈련기관		
			구분	계	교육훈련기관
관광레저	관광레저 서비스	관광계열	대학원	24	강릉원주대, 강원대, 목포대, 제주대, 경기대, 가천대, 경희대, 계명대, 관동대, 대구대, 동아대, 배재대, 숙명여대, 순천향대, 신라대, 안양대, 중부대, 한서대, 호남대, 한양대, 동명대, 남서울대, 세종대, 부산대
		관광계열 (관광학과, 관광경영학과, 관광개발학과, 관광레저학과, 국제관광학과, 관광정보학과, 호텔관광학과, 인문관광학과, 역사관광학과, 항공관광학과, 관광호텔학과, 관광컨벤션학과, 이벤트학과, 호텔컨벤션경영학 전공, 리조트개발학과)	대학	49	부산대, 영산대, 경기대, 동국대(경주), 대구한의대, 경주대, 강원대, 경희대, 경운대, 한국방송통신대, 초당대, 한양사이버대, 안동대, 강릉원주대, 목포대, 제주대, 가천대, 계명대, 관동대, 극동대, 대구대, 대구가톨릭대, 세한대, 동신대, 동아대, 부산외국어대, 세명대, 순천향대, 신라대, 안양대, 용인대, 위덕대, 을지대, 전주대, 중부대, 청주대, 한서대, 호남대, 아시아대, 한국국제대, 광주대, 동명대, 남서울대, 제주국제대, 디지털서울문화예술대, 한양대, 동아대, 배재대, 숙명여대, 대구한의대
		관광계열 (호텔리조트, 경영과, 호텔관광계열, 호텔관광, 리조트과, 호텔관광서비스과, 호텔관광문화과, 관광호텔학과, 호텔관광전공, 호텔관광계열, 호텔, 관광경영과, 호텔경영과, 호텔관광경영계열, 호텔관광경영과, 문화관광학부, 국제관광, 관광레저경영, 관광리조트과, 관광, 호텔, 리조트과, 리조트경영과)	전문대	66	한림성심대, 강릉영동대, 강원관광대, 우송정보대, 수성대, 신성대, 인천재능대, 전북과학대, 경북대, 구미대, 군장대, 대구과학대, 대림대, 동강대, 동부산대, 순천제일대, 여주대, 연성대, 원광보건대, 유한대, 한영대, 세경대, 전남도립대, 대덕대, 오산대, 대구미래대, 서해대, 경인여자대, 전북과학대, 동주대, 부산경상대, 강동대, 대원대, 부산여자대, 상지영서대, 서경대, 인하공업전문대, 장안대, 제주관광대, 청암대, 한국관광대, 경남정보대, 국제대, 부산과학기술대, 동아인제대, 신안산대, 영진전문대, 전남과학대, 동의과학대, 서영대, 한양여자대, 전주기전대, 강원도립대, 경남도립남해대, 동원대, 송의여자대, 진주보건대, 창원문성대, 인덕대, 김포대, 대동대, 동양미래대, 두원공과대, 부천대, 제주한라대, 경북과학대, 송호대, 혜천대
		관광관련사회계열 (관광, 관광경영, 관광정보, 글로벌관광, 관광레저, 문화관광, 관광호텔과)	특성화고 (전문계고)	44	서서울생활과학고, 서울관광고, 선정관광고, 신경여자실업고, 신경여상, 홍익여자디자인문화고, 계성정보고, 대연정보고, 부산관광고, 부산마케팅고, 부산정보고, 부산정보관광고, 삼정고, 성심정보고, 한독문화여자고, 대구관광고, 영화여자정보고, 인천여상, 울산생활과학고, 울산여상, 남문고, 동두천정보산업고, 부천정보산업고, 분당정보산업고, 성남정보산업고, 성보정보고, 안양여상, 일산정보산업고, 창명여자고, 평촌정보산업고, 석정여고, 황지정보산업고, 증평정보고, 문향고, 순천효산고, 경주정보고, 김천상고, 문경관광고, 신반정보고, 제주고, 제주중앙고, 성산고, 표선고, 한국뷰티고
		카지노 관련 (호텔카지노관광경영학과, 카지노관광계열, 보안, 호텔, 카지노경영과, 호텔, 카지노과, 카지노경영학과, 호텔카지노경영학과 등)	대학	1	한중대학교
			전문대학	6	강원관광대학교, 경북과학대학교, 제주관광대학교, 세계대학교, 부산여자대학교, 서라벌대학교
			평생교육원	2	광운대 정보과학원, 경기대 평생교육원
	크루즈관련 (관광크루즈승무원과, 호텔관광크루즈과)	전문대	3	대경대, 영남외국어대, 서해대	

※ 자료 : 대학알리미(교육부, 한국교육개발원), 한국대학교육협의회, 전국전문대학교육협의회, 교육부 자료, 워크넷, HRD-net, 한국고용정보원 학과정보

관광레저서비스 분야와 관련된 학과로는 위의 [표-5]에서 보는 바와 같이 관광학, 관광경영학, 관광개발학, 관광레저학, 문화관광학, 관광컨벤션학 등 관광계열과 관련 다양한 학과명으로 개설되어 있는데, 관광계열 학과 개설 현황을 살펴보면 4년제 대학교의 경우에는 관광, 문화관광, 국제관광경영 등 포괄적인 접근을 하는 학과 비중이 높게 나타났다. 전문대학은 다양화된 관광분야의 기업군을 반영한 관광사진영상, 관광사진예술 등 융복합 형태의 학과 개설이 특징적이다. 관광산업 계열을 살펴보면, 대학교는 컨벤션 및 이벤트 관련학과 비중이 높은 반면 전문대학은 카지노 관련 학과의 비중이 높게 나타났으며, '관광이벤트', '호텔카지노', '카지노컨벤션'학과 등과 같이 다양한 사업과 융복합한 형태의 학과를 개설하여 다양한 산업 분야로 공급이 가능한 육성 체계를 구축하고 있다.

② 관련학과 교과과정

관광레저서비스 분야와 관련된 교육과정은 학과별로 다양하기 때문에, 각 학교의 대표적인 학과들의 교육과정을 살펴보면 다음 [표-6]과 같다.

[표-6] 관광레저서비스 관련학과 교과과정

중분류	소분류	교육훈련과정			
		구분	과목	내용	비율
관광레저	관광레저서비스	대학원	전공기초	조사방법론, 통계학 등	10%
			관광사업	카지노산업연구, 크루즈관광세미나 등	20%
			관광개발	리조트개발론, 테마관광론 등	25%
			관광경영	호텔경영론, 관광연구방법론 등	25%
			외식경영	외식경영연구, 식음료개발론 등	20%
		대학	전공기초	문화관광영어, 관광론, 호스피탈리티산업의 이해 등	20%
			관광경영	관광학원론, 호텔경영론, 외식산업론 등	30%
			관광사업	컨벤션산업론, 문화관광론, 테마파크론 등	25%
			관광개발	관광리조트개발론, 관광개발프로젝터 등	25%
		전문대	전공기초	어학(영어, 실무영어, 일본어), 컴퓨터활용 등	20%
			관광경영	관광학원론, 관광, 호텔경영론, 관광개발 등	30%
			외식경영	외식경영론, 식음료관리 (주류, 바리스타, 소믈리에 관련) 등	20%
			관광실무	관광실무, 관광산업실무, 관광경영실무 등	30%
		특성화고	기초	인간발달, 외국어(영어, 일본어, 중국어), 컴퓨터일반 등	30%
			관광	관광일반, 관광실무, 관광서비스실무 등	50%
			조리 및 식음료	식음료실무, 관광외식조리 등	20%
		직업훈련기관	없음		

※ 자료 : 관련 대학원, 대학, 전문대 교육과정 및 특성화고 교육과정 참고

3 자격 현황 분석

1 국가기술자격 현황

관광레저서비스 분야와 관련된 국가기술 자격은 [표-7]에서 보는 바와 같이 조주사부터 조리기능사, 안전관리사, 토목사, 조경사, 자연환경관리사, 식품사 등이 있는데, 취득자수는 약 220,956명에 달하고 있다.

[표-7] 관광레저서비스 국가기술자격 현황

중분류	소분류	등급	종목	취득자수(명)			
				누계	'10년	'11년	'12년
관광레저	관광레저 서비스	기능사	조주	33,708	3,020	3,031	3,215
		기능사	한식조리 양식조리 일식조리 중식조리 볶어조리	184,697	66,436	60,917	57,344
		기술사	안전관리	562	205	213	144
		기술사	토목	1,846	632	641	573
		기술사	조경	39	13	14	12
		기술사	자연환경관리	26	10	9	7
		기술사	식품	78	22	32	24
		계		220,956	70,337	64,857	61,319

※ 자료 : 국가기술자격통계, 한국산업인력공단

2 국가자격 현황

관광레저서비스 분야와 관련된 국가자격은 [표-8]에서 보는 바와 같이 문화체육관광부에서 운영하는 호텔경영사, 호텔서비스사, 호텔관리사, 관광통역안내사, 국내여행안내사 등이 있으며, 보건복지부에서 운영하는 영양사와 위생사 등이 있다.

[표-8] 관광레저서비스 국가자격 현황

중분류	소분류	종목	등급	취득자수(명)			
				누계	'09년	'10년	'11년
관광레저	관광레저 서비스	호텔경영사	단일등급	791	256	232	303
		호텔서비스사		3,587	1,448	963	1,176
		호텔관리사		1,386	519	400	467
		관광통역안내사		24,897	8,548	8,605	7,744
		국내여행안내사		11,222	4,135	3,619	3,467
		영양사		12,697	3,505	5,396	3,796
		위생사		9,829	3,510	3,224	3,095

※ 자료 : 관광사업체 기초 통계조사 참고, 보건복지부 통계포털, 한국문화관광연구원, 한국보건의료인국가시험원

3 공인민간자격 현황

중분류	소분류	종 목(등급)	소 관 부 처	취 득 자 수(명)		
				누 계	'00년	'00년
해당없음						

4 해외사례 분석

1 직무능력 구성(카지노직무 표준)

[표-9] 카지노직무표준 (호주)

중분류	소분류	세분류(직무)	능력단위	능력단위요소
Tourism·Travels & Hospitality	Hospitality	gaming	Provide responsible gambling service	Provide responsible services of gambling
				Provide information and assistance to customers about gambling
				Advise customers on games and gaming activities
				Operate and maintain gaming machines
				Monitor security of gaming areas
			Attend gaming machines	Make gaming machine payouts
				Operate and maintain coin dispensing equipment
				Set up a TAB outlet
				Advise customers on TAB operations and regulations
				Operate the TAB betting machine
			Operate a TAB outlet	Perform TAB terminal accounting and security procedures
				Monitor daily racing activities
				Clean and maintain TAB equipment
				Advise customers on features of Keno
				Process bet types
			Conduct keno games	Pay out prizes
				Cancel tickets
				Operate General Functions
				Clean and maintain terminals
				Monitor security of Keno operations
			Analyse and report on gaming machine data	Obtain gaming machine
				Analyse data
				Prepare reports
				Gambling services
				Gambling services
			Operate table games	Gambling services
				Gambling services
			Deal Baccarat games	Gambling services
				Gambling services
				Develop gaming activities
				Develop and maintain a gaming venue
				Monitor gaming activities
			Conduct Big Wheel games	Develop promotional activities for gaming
Organize and monitor security for a gaming location				
Ensure compliance with enterprise policy, legal obligations and codes of practice for a gaming location				

[표-8]은 카지노직무표준에 대해 호주의 사례를 작성한 내용이다. 현재 미국, 캐나다, 호주 등 카지노산업 선진 국가에서는 지역·국가별로 자격제도 도입을 통하여 운영자와 종사원에 대한 허가 제도를 운영하고 있는데, 세부적으로 종사원의 범위를 관리자와 종사자로 구분하고 딜러 및 고용

조건에 대한 상세한 범위를 설정하고 카지노를 운영하는 것으로 나타났다.

② 경력개발경로 구성

[표-10] 관광분야 경력개발경로

중분류	소분류	경력개발경로				
Tourism·Travel & Hospitality	Tourism and Trravel	ADVANCED DIPLOMA OF TRAVEL AND TOURISM		ADVANCED DIPLOMA OF EVENTS		
	DIPLOMA OF TRAVEL AND TOURISM	DIPLOMA OF EVENTS	DIPLOMA OF HOLIDAY PARKS AND RESORTS			
Tourism and Trravel		CERTIFICATE IV IN GUIDING		CERTIFICATE IV IN TRAVEL AND TOURISM		CERTIFICATE IV IN HOLIDAY PARKS AND RESORTS
		CERTIFICATE III IN TOURISM	CERTIFICATE III IN GUIDING	CERTIFICATE III IN EVENTS	CERTIFICATE III IN HOLIDAY PARKS AND RESORTS	CERTIFICATE III IN TRAVEL
Tourism and Trravel		CERTIFICATE II IN TOURISM			CERTIFICATE II IN HOLIDAY PARKS AND RESORTS	
		CERTIFICATE I IN TOURISM (Australian Indigenous Culture)				
Tourism·Travel & Hospitality	Hospitality(gaming)	CERTIFICATE II IN HOSPITALITY (Gaming Attendant)	CERTIFICATE III IN HOSPITALITY (Gaming Attendant)	CERTIFICATE IV IN HOSPITALITY (Gaming Supervisor)	DIPLOMA OF HOSPITALITY (Gaming Manager)	

직무명 : 카지노운영관리

1. 직무 개요

1) 직무 정의

카지노운영관리는 영업장 내에서 고객의 관광레저 욕구를 충족시키고 건전한 카지노 **게임문화**를 제공하기 **위하여** 이루어지는 카지노 영업 관리, 테이블 게임 관리, 룰렛 기본스킬, 룰렛 게임진행, 블랙잭 기본스킬, 블랙잭 게임진행, 바카라 기본스킬, 바카라 게임진행, 실전 테이블 게임진행, 머신 게임 관리, 카지노 현장 경리관리, 카지노 고객 지원, 카지노 영업 지원, 서베일런스 운영 업무를 **수행**하는 일이다.

2) 능력단위

순번	능력단위	페이지
1	카지노 영업 관리	22
2	테이블 게임 관리	27
3	룰렛 기본스킬	33
4	룰렛 게임진행	39
5	블랙잭 기본스킬	46
6	블랙잭 게임진행	51
7	바카라 기본스킬	57
8	바카라 게임진행	63
9	실전 테이블 게임진행	69
10	머신 게임 관리	76
11	카지노 현장 경리 관리	82
12	카지노 고객 지원	87

순 번	능 력 단 위	페 이 지
13	카지노 영업 지원	93
14	서베일런스 운영	101

3) 능력단위별 능력단위요소

분류번호	능력단위	수준	능력단위요소
1203040201_13v1	카지노 영업 관리	6	영업 운영 기획하기
			영업장내 인력 관리하기
			영업 매출 계획과 실적 관리하기
1203040202_13v1	테이블 게임 관리	5	달러 관리하기
			테이블 관리하기
			테이블 게임 고객 관리하기
1203040209_16v2	룰렛 기본스킬	3	룰렛 기초 익히기
			룰렛 기본스킬 익히기
			룰렛 기본스킬 숙련하기
1203040210_16v2	룰렛 게임진행	3	룰렛 기본게임 익히기
			룰렛 기본게임 숙련하기
			룰렛 종합게임 운영하기
1203040211_16v2	블랙잭 기본스킬	3	블랙잭 기초 익히기
			블랙잭 기본스킬 익히기
			블랙잭 기본스킬 숙련하기
1203040212_16v2	블랙잭 게임진행	3	블랙잭 기본게임 익히기
			블랙잭 기본게임 숙련하기
			블랙잭 종합게임 운영하기
1203040213_16v2	바카라 기본스킬	3	바카라 기초 익히기
			바카라 기본스킬 익히기
			바카라 기본스킬 숙련하기
1203040214_16v2	바카라 게임진행	3	바카라 기본게임 익히기
			바카라 기본게임 숙련하기
			바카라 종합게임 운영하기
1203040215_16v2	실전 테이블 게임진행	3	상황별 테이블게임 운영하기
			테이블게임 보조업무하기
			실전게임 진행하기
1203040204_13v1	머신 게임 관리	3	머신 고객 관리하기
			머신 기기 운영하기
			지불금 관리하기
1203040205_13v1	카지노 현장 경리 관리	3	환전하기
			출납하기
			일일 매출 집계하기
1203040206_13v1	카지노 고객 지원	3	고객 출입 관리하기
			일반 고객 관리하기

			영업장내 질서 유지하기
1203040207_13v1	카지노 영업 지원	3	칩스 관리하기
			게임 카드 관리하기
			게일 시설환경 관리하기
			카지노 식음료 제공하기
			카지노 식음료 관리하기
1203040208_13v1	서베일런스 운영	3	영업장 모니터링하기
			직원 관찰하기
			고객 관찰하기

2. 능력단위별 세부내용

분류번호 : 1203040201_13v1

능력단위 명칭 : 카지노 영업 관리

능력단위 정의 : 카지노 영업 관리란 영업을 효율적으로 운영하기 위해 영업 운영 기획, 영업장내 인력 관리, 영업 매출 계획과 실적 관리를 수행하는 능력이다.

능력단위요소	수행준거
<p>1203040201_13v1.1 영업 운영 기획하기</p>	<p>1.1 영업 운영 계획 수립 시 카지노 영업 관련 국내·외 경쟁사의 환경을 비교 분석할 수 있다. 1.2 카지노 영업 목표 달성을 위해 영업 전략을 수립할 수 있다. 1.3 카지노 운영 시 부서별 업무를 조정할 수 있다. 1.4 영업 환경의 변화에 따라 카지노 영업장내 운영 지침을 개정할 수 있다. 1.5 경영 목표 달성을 위해 카지노 영업 이벤트 계획을 수립할 수 있다. 1.6 직원들의 복지를 위해 다양한 행사를 기획할 수 있다.</p> <p>【지식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 카지노 영업 기획서 작성법에 관한 지식 ○ 카지노 영업 환경 분석과 영업 전략 기법에 관한 지식 ○ 카지노 영업 부서별 업무 조정 방법에 관한 지식 ○ 카지노 영업 이벤트 기획 방법에 관한 지식 ○ 카지노 영업 지침과 준칙 ○ 관광 진흥법과 직원 복지 향상을 위한 전략 수립 <p>【기술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 국내·외 카지노 산업 환경 분석 능력 ○ 카지노 영업 전략 기획서 작성 기술 ○ 이벤트 기획 능력 ○ 카지노 영업 수행 판단 능력 ○ 카지노 운영 자료 수집 능력 ○ 카지노 영업 각 부서별 종합 현황 분석 능력 <p>【태도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 국내·외 영업 현황 분석 의지 ○ 영업 규정을 준수
<p>1203040201_13v1.2 영업장내 인력 관리하기</p>	<p>2.1 효율적인 카지노 영업 인력 운영을 위해 종사원의 적정 휴무율, 휴게율을 산정하고 인력이 부족할 경우에 충원을 요청할 수 있다. 2.2 원활한 카지노 운영을 위해 영업장 내의 시프트별 영업 인력을 배치할 수 있다. 2.3 서비스 마인드 함양을 위해 카지노 종사원의 서비스 교육을 할 수 있다. 2.4 카지노 종사원의 직무수행능력 향상을 위해 OJT(On Job Training) 교육을 할 수 있다. 2.5 직원의 만족도 향상을 위해 카지노 종사원의 고충을 해결할 수 있다.</p>

능력 단위 요소	수행준거
	<p>【지식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 카지노 영업 인력 관리 이론과 인사 관리 지식 ○ 카지노 상담 이론과 인력 배치 전략에 관한 지식 ○ 카지노 서비스 지침 ○ 카지노 영업 지침 ○ 카지노 종사원의 직무수행능력 향상을 위한 전문 지식 <hr/> <p>【기술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 인력 관리 수급 계획서 작성 기술 ○ 직원을 공정하게 평가할 수 있는 능력 ○ 직원과의 원활한 상담 능력 ○ 직무수행을 위한 교수·학습 능력 <hr/> <p>【태도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 카지노 영업장 운영 리더십 ○ 카지노 영업 지침 준수 ○ 카지노 서비스 지침 준수 ○ 직원과의 원활한 커뮤니케이션 창출을 위한 의지
<p>1203040201_13v1.3 영업 매출 계획과 실적 관리하기</p>	<p>3.1 카지노 영업 전략을 기반으로 영업 매출 목표를 설정할 수 있다 3.2 영업 전략 수립을 위해 카지노의 각 게임별 매출 실적을 분석할 수 있다. 3.3 월별, 분기별, 연도별 매출 실적을 위해 실적 자료를 분석하고 매출 증대 방안 계획을 수립할 수 있다. 3.4 고객 만족과 매출 향상을 위해 카지노 입장 고객을 분석하고 관리할 수 있다.</p> <hr/> <p>【지식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 카지노 영업 매출 기획서 작성법에 관한 지식 ○ 카지노 영업 매출 실적 전략과 환경 분석 방법에 관한 지식 ○ 복식 회계 기초 이론과 원리 ○ 카지노 영업·서비스 지침 <hr/> <p>【기술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 카지노 영업 기획서 작성과 영업 전략 수립 능력 ○ 카지노 영업 매출 계획과 분석 능력 ○ 회계 처리 능력 ○ 고객 성향 분석 능력 <hr/> <p>【태도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 영업 환경 변화를 분석하려는 적극적인 태도 ○ 정확하고 신속한 의사 결정 노력 ○ 영업 매출과 규정을 준수

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 카지노 영업 관리 분야의 영업 운영 기획을 수립하고, 영업장내 인력 관리와 영업장 내에서 발생하는 매출 계획과 실적을 관리하는 영업 업무에 적용한다.
- 영업 이벤트에는 영업 매출을 향상시키기 위한 각종 게임 대회, 경품 이벤트, 프로모션 칩스 (promotion chips) 증정 행사, 쿠폰 또는 추첨 행사, 디너쇼 등의 모든 행사를 포함한다.
- 카지노 영업 지침 개정에는 게임 옵션의 변경, 신규 게임 도입으로 인한 카지노 게임의 룰 등에 관한 것을 포함한다.
- 직원 행사에는 직원 기술 대회, 직원 생일, 서비스 우수 사원 선발과 포상을 포함한다.

자료 및 관련 서류

- 카지노 영업 지침
- 카지노 서비스 지침
- 카지노업 영업 준칙
- 관광 진흥법
- 카지노 인사 관리 규정
- 영업장 내의 환경 기준
- 카지노 게임 라이선스

장비 및 도구

- 계산기
- 컴퓨터
- 프린터
- 회계시스템
- 카지노 영업 환경 관리 프로그램
- 이용자 만족도 평가 조사지(설문지), 진행자 관찰 평가지, 전문가 평가지

재료

- 사무용품

◎ 평가지침

평가방법

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

평가방법	평가유형	
	과정평가	결과평가
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.
 - 카지노 운영에 필요한 영업 기획과 전략 수립 능력
 - 카지노 부서별 업무 파악 능력
 - 인사 관리 능력과 직무수행능력 향상 교수-학습 능력
 - 카지노 영업 이벤트 기획 수립 능력
 - 카지노 영업 매출 종합 분석과 관리 능력
 - 경영자의 의지, 이해 관계자의 요구 등을 고려하여 결과 도출 능력

◎ 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	의사소통능력	문서이해능력, 문서작성능력, 경청능력, 의사표현능력, 기초외국어능력
2	수리능력	기초연산능력, 기초통계능력, 도표분석능력, 도표작성능력
3	문제해결능력	사고력, 문제처리능력
4	자기개발능력	자아인식능력, 자기관리능력, 경력개발능력
5	자원관리능력	시간자원관리능력, 예산자원관리능력, 물적자원관리능력, 인적자원관리능력
6	대인관계능력	팀웍능력, 리더십능력, 갈등관리능력, 협상능력, 고객서비스능력
7	정보능력	컴퓨터활용능력, 정보처리능력
8	조직이해능력	국제감각, 조직체제이해능력, 경영이해능력, 업무이해능력
9	직업윤리	근로윤리, 공동체윤리

◎ 개발이력

구분		내용
직무명칭		카지노운영관리
분류번호		1203040201_13v1
개발연도	현재	2013
	최초(1차)	2013
버전번호		v1
개발자	현재	(사)한국서비스산업진흥원 (주)미래융합연구소
	최초(1차)	(사)한국서비스산업진흥원 (주)미래융합연구소
향후 보완 연도(예정)		2019

분류번호 : 1203040202_13v1

능력단위 명칭 : 테이블 게임 관리

능력단위 정의 : 테이블 게임 관리란 투명한 게임 진행과 고객 만족을 위해 딜러 관리, 테이블 관리, 테이블 고객 관리를 수행하는 능력이다.

능력단위요소	수행준거
1203040202_13v1.1 딜러 관리하기	<p>1.1 테이블 게임 운영을 위해 직원 조회를 진행할 수 있다. 1.2 근무 인원에 따라 딜러를 테이블 수와 맞게 조정 배치할 수 있다. 1.3 딜러의 이상 행동을 파악하기 위해 영업장을 순회하며 딜러 게임 진행을 직접 관찰하고 분석할 수 있다. 1.4 원활한 테이블 게임 운영을 위해 딜러의 스케줄 관리 업무를 수행할 수 있다. 1.5 게임 진행 시 미스테인크(mistake)한 직원에 대하여 잘못을 지적하고 교육할 수 있다. 1.6 테이블 게임 진행을 위해 테이블 배치 전후에 딜러의 용모와 표정을 관리하고 조정할 수 있다. 1.7 직원 평가 기준 따라 딜러의 업무 수행을 평가할 수 있다.</p> <p>【지식】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 카지노 딜러의 직원 관리와 영업 이론○ 카지노 규정과 절차○ 딜러의 역할과 지침○ 게임 운영 방법과 이상 행동에 대한 판단 지식○ 카지노 영업 지침○ 직원 평가 기준 <p>【기술】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 딜러 조직 관리 능력○ 딜러 성과 관리 능력○ 딜러와의 커뮤니케이션 능력○ 딜러의 업무 수행과 스케줄에 관한 객관적 평가 능력 <p>【태도】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 딜러 관리 리더십 준수○ 인사 관리에 대한 객관적 태도○ 고객 만족을 위한 서비스 제공 의지○ 고객 감동에 대한 직업윤리 준수
1203040202_13v1.2 테이블 관리하기	<p>2.1 테이블 게임 시 치팅(cheating)의 여러 사례를 숙지하여 고객의 치팅으로 부터 테이블을 보호할 수 있다. 2.2 테이블 게임 진행 시 게임 흐름을 알고 있어 뱅크롤(bankroll)을 한 번에 파악할 수 있다. 2.3 테이블 게임을 위해 게임의 진행 사항과 특이 사항을 차상급자에게 보고할 수 있다. 2.4 문제 상황 발생 시 유관 부서에 연락할 수 있다. 2.5 테이블 게임 진행 시 특정 사례별 처리 기준을 숙지하여 게임 진행 중 발생하는 미스테</p>

능력 단위 요소	수행 준거
	<p>이크(mistake)를 기준에 맞게 처리할 수 있다. 2.6 테이블 게임 진행 시 시프트(shift)별로 테이블 뱅크롤을 마감할 수 있다. 2.7 근무 교대 시 다음 관리자에게 테이블 상황을 인수·인계할 수 있다. 2.8 고객 수요(증감) 상황에 따라 효율적으로 테이블을 오픈·클로즈 할 수 있다.</p> <p>【지식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 테이블 게임 수행에 대한 전반적인 이론과 개념 ○ 게임 진행의 문제 발생 사례와 특성에 관한 지식 ○ 테이블 게임 용어 ○ 카지노 규정과 절차 <p>【기술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 고객의 치팅으로부터 게임을 보호하는 능력 ○ 웹패드 사용 기술 ○ 테이블에서 발생하는 문제 해결 능력 ○ 테이블 게임 고객과의 커뮤니케이션 능력 ○ 업무의 원활한 인수·인계 능력 ○ 적극적인 위기 대처 관리 능력 <p>【태도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 테이블 관리 리더십 준수 ○ 카지노 규정과 절차 준수 ○ 고객 만족을 위한 서비스 제공 의지 ○ 게임 중인 테이블을 주의 깊게 관찰하는 태도
1203040202_13v1.3 테이블 게임 고객 관리하기	<p>3.1 원활한 테이블 게임 진행을 위해 고객을 맞이하고 요구 사항에 응대할 수 있다. 3.2 상황별 고객 응대 지침에 따라 고객의 요구 사항을 해결할 수 있다. 3.3 게임에 참여하는 고객들을 대상으로 면밀히 관찰하여 고객의 이상 행동을 제지하고 사전에 예방할 수 있다. 3.4 테이블 게임 시 고객의 테이블 게임 실적을 고객 관리시스템(CRM)에 입력하고 평가할 수 있다. 3.5 테이블 게임 고객의 특이 사항을 고객 관리시스템에 입력할 수 있다. 3.6 신규 고객 발굴을 위해 멤버십 카드 발급을 유도할 수 있다.</p> <p>【지식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 카지노 영업 이론과 개념 ○ 카지노 규정과 절차 ○ 상황별 이상 고객 응대 방법에 관한 지식 ○ 고객 관리시스템 정보에 관한 지식 ○ 테이블 게임 용어 <p>【기술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 카지노 영업 지침 활용 능력 ○ 고객 정보 관리 능력

능력 단위 요소	수 행 준 거
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 고객관리시스템 활용과 관리 능력 ○ 웹패드 사용 기술 ○ 테이블 게임 고객와의 커뮤니케이션 능력 ○ 적극적인 위기 상황 처리 능력 <hr/> <p>【태 도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 고객 만족을 위한 서비스 제공 의지 ○ 고객에 대한 직업윤리 준수

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 딜러의 원활한 게임 운영을 위한 관리자의 관리 업무에 적용한다.
- 직원 조화와 근무 배치는 당일 메인 관리자가 담당한다.
- 직원 조화는 근무 전 영업 전달 사항, 특이 사항, 근무 태도, 서비스 마인드에 관한 내용을 포함한다.
- 테이블 관찰은 게임 진행 중인 딜러와 고객의 부정과 같은 이상 행동에 대한 관찰하는 것을 포함한다.
- 딜러 교육에는 문제가 있는 직원의 근무 태도에 대한 시정을 포함한다.
- 벙크롤 조정은 랙 안의 칩스가 부족할 때에는 필하고 너무 많을 때에는 크레딧하여 항상 적정한 양의 칩스를 유지함을 의미한다.
- 딜러의 미스테인크(mistake) 발생 시에는 고객에게 정중히 사과하고 규정에 따라 신속히 처리한다.
- 시프트(shift) 마감은 한 시프트가 끝나는 특정 시간에 게임 테이블과 고객의 게임 현황을 전산으로 입력하는 것을 의미한다.
- 고객 평가를 위한 게임 정보는 게임 시간, 평균 벙팅, 참여율, 고객 성향을 포함한다.
- 신규 고객 발굴은 멤버십 카드가 없는 고객을 카드 고객으로 유도함을 의미한다.
- 치팅(cheating)이란 게임 진행 중 발생하는 모든 부정 행위(속임수, 딜러와 고객와의 공모, 어드벤처지 플레이(advantage play)를 의미한다.
- CRM(Customer Relationship Management)이란 고객관리시스템을 의미한다.

자료 및 관련 서류

- 영업 준칙
- 영업 지침
- 카지노 규정 절차
- 직원 평가 기준
- CRM을 통한 고객 정보
- 상황별 고객 응대 요령

장비 및 도구

- 업무에 필요한 규정이 내장된 전산 프로그램이나 책자
- 전자화 문서 작성을 위한 프로그램
- 컴퓨터
- 프린터
- 게임테이블

재료

- 사무용품
- 평가지침

평가방법

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

평가 방법	평가 유형	
	과정 평가	결과 평가
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.
 - 딜러의 관리 능력
 - 게임 운영 방법과 관리 능력
 - 문제 발생 시 상황별 처리 규정 습득
 - 상황별 처리 규정과 지침에 의한 업무 처리 능력
 - 문서의 전산 처리 능력
 - 고객관리시스템 정보 활용과 관리 능력
 - 상황에 맞는 고객 응대 방법
 - 객관적이고 공정한 직원 관리 능력
 - 실무외국어 구사 능력
 - 위기 상황 대처 능력
 - 리더십

◎ 직업기초능력

순번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	의사소통능력	문서이해능력, 문서작성능력, 경청능력, 의사표현능력, 기초외국어능력
2	수리능력	기초연산능력, 기초통계능력, 도표분석능력, 도표작성능력
3	문제해결능력	사고력, 문제처리능력
4	자기개발능력	자아인식능력, 자기관리능력, 경력개발능력
5	자원관리능력	시간자원관리능력, 예산자원관리능력, 물적자원관리능력, 인적자원관리능력
6	대인관계능력	팀워크능력, 리더십능력, 갈등관리능력, 협상능력, 고객서비스능력
7	조직이해능력	국제감각, 조직체제이해능력, 경영이해능력, 업무이해능력
8	직업윤리	근로윤리, 공동체윤리

◎ 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		카지노운영관리
분류번호		1203040202_13v1
개발연도	현재	2013
	최초(1차)	2013
버전번호		v1
개발자	현재	(사)한국서비스산업진흥원, (주)미래융합연구소
	최초(1차)	(사)한국서비스산업진흥원, (주)미래융합연구소
향후 보완 연도(예정)		2019

분류번호 : 1203040209_16v2

능력단위 명칭 : 룰렛 기본스킬

능력단위 정의 : 룰렛 기본스킬이란 정해진 룰에 의하여 고객이 편안하고 투명하게 원활한 테이블 게임을 즐길 수 있도록 룰렛 기초 익히기, 룰렛 기본 스킬 익히기, 룰렛 기본스킬 숙련하기를 수행하는 능력이다.

능력단위 요소	수행준거
1203040209_16v2.1 룰렛 기초 익히기	<p>1.1 룰렛게임의 유래와 정의를 설명할 수 있다.</p> <p>1.2 룰렛게임의 기본이론을 설명할 수 있다.</p> <p>1.3 룰렛테이블의 명칭과 기구를 설명할 수 있다.</p> <p>【지식】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 룰렛 게임 유래와 정의○ 룰렛 게임 기본이론○ 룰렛 게임 전문 용어○ 룰렛 게임테이블 명칭과 기구 <p>【기술】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 룰렛게임의 유래와 정의를 설명하는 능력○ 룰렛게임의 기본이론을 설명하는 능력○ 룰렛테이블의 명칭과 기구를 설명하는 능력 <p>【태도】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 집중하여 수업에 임하는 성실한 태도○ 룰렛게임 기초지식을 익히고자 하는 적극적 의지○ 단정한 용모 복장 유지○ 소란스럽지 않고 정숙한 수업태도
1203040209_16v2.2 룰렛 기본스킬 익히기	2.1 게임 지침에 따라 한 손에 게임 칩스(chips) 20개를 한 번에 잡을 수 있다.

능력 단위 요소	수 행 준 거
	<p>2.2 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 칩스 스택킹(stackings)을 할 수 있다.</p> <p>2.3 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 칩스 커팅(cutting)을 할 수 있다.</p> <p>2.4 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 푸시(push)를 할 수 있다.</p> <p>2.5 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 볼스핀(boll spin)을 할 수 있다.</p> <hr/> <p>【지 식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 칩스 20개 잡는 방법 ○ 칩스 스택킹(Stacking)하는 방법 ○ 칩스 커팅(cutting)하는 방법 ○ 칩스 푸시(push)하는 방법 ○ 볼스핀(boll spin)하는 방법 <p>【기 술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 칩스 20개 잡는 스킬 ○ 칩스 스택킹(Stacking)하는 스킬 ○ 칩스 커팅(cutting)하는 스킬 ○ 칩스 푸시(push)하는 스킬 ○ 볼스핀(boll spin)하는 스킬 <p>【태 도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 집중하여 수업에 임하는 성실한 태도 ○ 룰렛게임 기본스킬을 익히고자 하는 적극적 의지 ○ 단정한 용모 복장 유지 ○ 소란스럽지 않고 정숙한 수업태도
<p>1203040209_16v2.3 룰렛 기본스킬 숙련하기</p>	<p>3.1 게임 지침에 따라 한 손에 게임 칩스(chips) 20개를 한 번에 잘 잡을 수 있다.</p> <p>3.2 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 칩스 스택킹(stackings)을 잘 할 수 있다.</p> <p>3.3 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 칩스 커팅(cutting)을 잘 할 수 있다.</p> <p>3.4 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 푸시(push)를 잘 할 수 있다.</p> <p>3.5 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 볼스핀(boll spin)을 잘 할 수 있다.</p>

능력 단위 요소	수행 준거
	<p>【지식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 칩스 20개 잡는 방법 ○ 칩스 스택킹(Stacking)하는 방법 ○ 칩스 커팅(cutting)하는 방법 ○ 칩스 푸시(push)하는 방법 ○ 볼스핀(ball spin)하는 방법 <p>【기술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 칩스 20개 잡는 스킬 ○ 칩스 스택킹(Stacking)하는 스킬 ○ 칩스 커팅(cutting)하는 스킬 ○ 칩스 푸시(push)하는 스킬 ○ 볼스핀(ball spin)하는 스킬 <p>【태도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 집중하여 수업에 임하는 성실한 태도 ○ 룰렛게임 기본스킬을 익히고자 하는 적극적 의지 ○ 단정한 용모 복장 유지 ○ 소란스럽지 않고 정숙한 수업태도

● 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 영업장 내에서 이루어지는 룰렛 게임 진행에 적용한다.
- 룰렛 게임에서 칩스 스택킹(stacking)은 흩어져 있는 칩스를 양손을 이용하여 색상별, 금액별로 분류하여 정리하는 동작이다.
- 룰렛 게임에서 칩스 커팅(cutting)은 필요한 개수의 칩스를 만들기 위해 손가락으로 칩스를 끊어내는 동작이다.
- 룰렛 게임에서 푸시(push)란 이긴 고객에게 칩스를 밀어서 전달하는 동작이다.
- 룰렛 게임에서 볼스핀(ball spin)은 당첨 번호를 만들기 위해 볼을 돌리는 동작이다.

자료 및 관련 서류

- 딜링 지침
- 게임 규정 절차
- 카지노 서비스 지침
- 게임 지침
- 카지노 영업 지침
- 카지노 규정 절차
- 웹패드 사용 지침서
- 고객 응대 지침
- 식음료 메뉴판
- 외환 시세표
- 게임 전체 상품 안내서

장비 및 도구

- 룰렛 테이블
- 룰렛 레이아웃
- 웹패드(webpad)
- 휠(wheel),
- 휠 보호막,
- 칩스 보호커버
- 디스플레이보드(display board)

재료

- 플레이 칩스(playing chips),
- 머니칩스(money chips),
- 볼(ball),
- 마커(marker),
- 종(bell),
- 스코어(score) 용지
- 화폐 받침대

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 룰렛 게임진행의 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

평가 방법	평가 유형	
	과정 평가	결과 평가
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.

- 룰렛 게임 이론의 숙지 여부
- 룰렛게임의 유래와 정의 숙지 여부
- 룰렛 테이블의 명칭과 기구에 대한 숙지 여부
- 룰렛 칩스 20개잡기 감각 능력
- 룰렛 칩스 스테킹 숙련도
- 룰렛 칩스 커팅 숙련도
- 룰렛 칩스 푸시 숙련도
- 룰렛 볼 스핀 숙련도

● 직업기초능력

순번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	의사소통능력	문서이해능력, 문서작성능력, 경청능력, 의사표현능력, 기초외국어능력
2	수리능력	기초연산능력, 기초통계능력, 도표분석능력, 도표작성능력
3	문제해결능력	사고력, 문제처리능력
4	자기개발능력	자아인식능력, 자기관리능력, 경력개발능력
5	기술능력	기능이해능력, 기술선택능력, 기술적용능력
6	조직이해능력	국제감각, 조직체제이해능력, 경영이해능력, 업무이해능력
7	직업윤리	근로윤리, 공동체윤리

● 개발이력

구분	내용	
직무명칭	카지노운영관리	
능력단위 보완유형	분할	
분류번호	기준	1203040203_13v1
	보완	1203040209_16v2, 1203040210_16v2, 1203040211_16v2, 1203040212_16v2, 1203040213_16v2, 1203040214_16v2, 1203040215_16v2
개발연도	현재	2016
	2차	
	최초(1차)	2013
버전번호		
개발자	현재	(사)한국서비스산업진흥원
	2차	
	최초(1차)	(사)한국서비스산업진흥원
향후 보완 연도(예정)	2019	
능력단위 보완사유	기존 능력단위가 너무 크다고 판단하여 분할하여 정리하고 이에 따른 고려사항, 장비, 재료, 평가지침등을 수정함	

분류번호 : 1203040210_16v2

능력단위 명칭 : 룰렛 게임진행

능력단위 정의 : 룰렛 게임진행이란 정해진 룰에 의하여 고객이 편안하고 투명하게 원활한 테이블 게임을 즐길 수 있도록 룰렛 기본게임 익히기, 룰렛 기본게임 숙련하기, 룰렛 종합게임 운영하기를 수행하는 능력이다.

능력단위요소	수행준거
1203040210_16v2.1 룰렛 기본게임 익히기	1.1 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 배수·레이아웃·모양꼴을 인지할 수 있다. 1.2 게임지침에 따라 콜(call)과 마킹(marking)을 할 수 있다 1.3 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 아웃사이드(outside) 테이크를 할 수 있다 1.4 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 인사이드(inside) 테이크(take)를 할 수 있다. 1.5 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 아웃사이드 페이(pay)를 할 수 있다 1.6 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 인사이드 페이(pay)를 할 수 있다 1.7 게임 지침에 따라 외국어를 구사하며 기본게임을 진행 할 수 있다.
	【지식】 <ul style="list-style-type: none">○ 룰렛 게임 배수, 레이아웃, 모양꼴 계산 방법○ 룰렛 게임 콜과 마킹하는 방법○ 룰렛 게임 아웃사이드 테이크 방법○ 룰렛 게임 인사이드 테이크 방법○ 룰렛 게임 아웃사이드 페이 방법○ 룰렛 게임 인사이드 페이 방법○ 룰렛 게임 진행에 관한 지식○ 비즈니스 외국어(영어, 중국어, 일본어) 지식 【기술】 <ul style="list-style-type: none">○ 룰렛 게임 배수, 레이아웃, 모양꼴 계산하는 능력○ 룰렛 게임 콜과 마킹하는 능력○ 룰렛 게임 아웃사이드 테이크하는 능력○ 룰렛 게임 인사이드 테이크하는 능력

능력 단위 요소	수 행 준 거
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 룰렛 게임 아웃사이드 페이하는 능력 ○ 룰렛 게임 인사이드 페이하는 능력 ○ 룰렛 기본게임진행 스킬능력 (칩스, 드로잉) ○ 칩스에 대한 정확한 계산 능력 ○ 룰렛 게임 고객에게 서비스하는 능력 ○ 룰렛 게임 실무외국어 회화 능력 <p>!</p> <p>【태 도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 집중하여 수업에 임하는 성실한 태도 ○ 룰렛게임 기본게임을 진행하고자 하는 적극적 의지 ○ 단정한 용모 복장 유지 ○ 소란스럽지 않고 정숙한 수업태도 ○ 고객 만족을 위한 서비스 제공의지
<p>1203040210_16v2.2 룰렛 기본게임 숙련하기</p>	<p>2.1 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 배수 · 레이아웃 · 모양꼴을 인지할 수 있다.</p> <p>2.2 게임지침에 따라 콜(call)과 마킹(marking)을 잘 할 수 있다</p> <p>2.3 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 아웃사이드(outside) 테이크를 잘 할 수 있다</p> <p>2.4 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 인사이드(inside) 테이크(take)를 잘 할 수 있다.</p> <p>2.5 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 아웃사이드 페이(pay)를 잘 할 수 있다</p> <p>2.6 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 인사이드 페이(pay)를 잘 할 수 있다</p> <p>2.7 게임 지침에 따라 외국어를 구사하며 기본게임을 진행을 잘 할 수 있다</p> <p>!</p> <p>!</p> <p>【지 식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 룰렛 게임 배수, 레이아웃, 모양꼴 계산 방법 ○ 룰렛 게임 콜과 마킹하는 방법

능력 단위 요소	수 행 준 거
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 룰렛 게임 아웃사이드 테이크 방법 ○ 룰렛 게임 인사이드 테이크 방법 ○ 룰렛 게임 아웃사이드 페이 방법 ○ 룰렛 게임 인사이드 페이 방법 ○ 룰렛 게임 진행에 관한 지식 ○ 비즈니스 외국어(영어, 중국어, 일본어) 지식 【기 술】 ○ 룰렛 게임 배수, 레이아웃, 모양꼴 계산하는 능력 ○ 룰렛 게임 콜과 마킹하는 능력 ○ 룰렛 게임 아웃사이드 테이크하는 능력 ○ 룰렛 게임 인사이드 테이크하는 능력 ○ 룰렛 게임 아웃사이드 페이하는 능력 ○ 룰렛 게임 인사이드 페이하는 능력 ○ 룰렛 종합딜링 스킬능력(칩스, 드로잉) ○ 칩스에 대한 정확한 계산 능력 ○ 룰렛 게임 고객에게 서비스하는 능력 ○ 룰렛 게임 실무외국어 회화 능력 【태 도】 ○ 집중하여 수업에 임하는 성실한 태도 ○ 룰렛게임 게임진행을 숙련하고자 하는 적극적 의지 ○ 단정한 용모 복장 유지 ○ 소란스럽지 않고 정숙한 수업태도 ○ 고객 만족을 위한 서비스 제공의지
<p>1203040210_16v2.3 룰렛 종합게임 운영하기</p>	<p>3.1 게임 지침에 따라 머니칩스를 적절하게 혼합하여 고객게임을 진행할 수 있다.</p> <p>3.2 게임 지침에 따라 칼라체인지와 캐시를 수행할 수 있다.</p> <p>3.3 게임 지침에 따라 머니셀링을 수행할 수 있다.</p> <p>3.4 운영규칙에 따라 룰렛 게임의 종합 딜링을 할 수 있다.</p>
	<p>【지 식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 룰렛 게임 고객게임 진행하는 방법 ○ 룰렛 게임 칼라체인지와 캐시를 수행하는 방법 ○ 룰렛 게임 머니셀링을 수행하는 방법 ○ 룰렛 게임 규정과 절차

능력 단위 요소	수행준거
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 룰렛 게임 서비스 지침 ○ 룰렛 게임 진행과 관리 방법에 관한 지식 ○ 룰렛 게임 종합 딜링에 관한 지식 ○ 비즈니스 외국어(영어, 중국어, 일본어) 지식 【기술】 <ul style="list-style-type: none"> ○ 룰렛 게임 고객게임 진행하는 능력 ○ 룰렛 게임 칼라체인지와 캐시를 수행하는 능력 ○ 룰렛 게임 머니셀링을 수행하는 능력 ○ 룰렛 종합딜링 스킬능력(칩스, 드로잉) ○ 칩스에 대한 정확한 계산 능력 ○ 룰렛 게임 고객에게 서비스하는 능력 ○ 룰렛 게임 실무외국어 회화 능력 ○ 고객와의 문제 해결 능력 【태도】 <ul style="list-style-type: none"> ○ 집중하여 수업에 임하는 성실한 태도 ○ 룰렛게임 종합게임을 익히고자 하는 적극적 의지 ○ 단정한 용모 복장 유지 ○ 소란스럽지 않고 정숙한 수업태도 ○ 고객 만족을 위한 서비스 제공의지

● 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 영업장 내에서 이루어지는 룰렛게임 진행에 적용한다.
- 콜(call)과 마킹(marking)이란 당첨된 번호를 불러주며 당첨된 번호에 표시하는 것을 의미한다.
- 룰렛 게임에서 인사이드(inside)는 0, 00, 1부터 36까지 배팅 영역을 의미하고 아웃사이드(outside)는 인사이드 이외의 배팅 영역을 의미한다.
- 테이크(take)란 고객이 게임에서 졌을 경우에 배팅 금액을 가져오는 것을 의미한다.
- 페이(pay)란 고객이 게임에서 이겼을 경우에 상당한 금액을 지불하는 것을 의미한다.
- 칩스 판매에는 화폐의 단위와 금액을 확인하고 칩스로 교환한 후 플로어퍼슨(floor person, 1차 감독자)에게 체크콜(checkcall)하는 것을 포함한다.
- 지침에는 게임룰, 칩스 기술, 드로잉(drawing) 기술을 포함한다.
- 칩스 체인지는 고객 칩스와 저액 칩스를 상호 교환하는 것을 말한다.

자료 및 관련 서류

- 딜링 지침
- 게임 규정 절차
- 카지노 서비스 지침
- 게임 지침
- 카지노 영업 지침
- 카지노 규정 절차
- 웹패드 사용 지침서
- 고객 응대 지침
- 식음료 메뉴판
- 외환 시세표
- 게임 전체 상품 안내서

장비 및 도구

- 룰렛 테이블
- 룰렛 레이아웃
- 웹패드(webpad)
- 휠(wheel),
- 휠 보호막,
- 칩스 보호커버
- 디스플레이보드(display board)

재료

- 플레이 칩스(playing chips),
- 머니칩스(money chips),
- 볼(ball),
- 마커(marker),
- 종(bell),
- 스코어(score) 용지
- 화폐 받침대

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 블랙잭 게임진행의 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

평가방법	평가유형	
	과정평가	결과평가
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.

- 룰렛 배수, 레이아웃, 모양꼴 숙지 여부
- 룰렛 게임진행을 위한 콜과 마킹능력 숙련 여부
- 룰렛게임 아웃사이드, 인사이드 테이크능력 숙련 여부
- 룰렛게임 아웃사이드, 인사이드 페이 능력 숙련 여부
- 룰렛게임 고액게임진행 수행 능력
- 룰렛게임 칼라테인지와 캐시, 머니셀링 수행 능력
- 룰렛게임 종합딜링 진행 능력
- 테이블 프로텍션(protection) 의지능력
- 룰렛게임 진행 방법 설명 능력
- 웹패드(webpad) 활용능력
- 카지노 규정절차 숙지여부

- 비즈니스 실무회화 능력(영어, 일본어, 중국어)
- 고객만족을 위한 서비스마인드 의지
- 단정한 용모 복장

◎ 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	의사소통능력	문서이해능력, 문서작성능력, 경청능력, 의사표현능력, 기초외국어능력
2	수리능력	기초연산능력, 기초통계능력, 도표분석능력, 도표작성능력
3	문제해결능력	사고력, 문제처리능력
4	자기개발능력	자아인식능력, 자기관리능력, 경력개발능력
5	기술능력	기능이해능력, 기술선택능력, 기술적용능력
6	조직이해능력	국제감각, 조직체제이해능력, 경영이해능력, 업무이해능력
7	직업윤리	근로윤리, 공동체윤리

◎ 개발이력

구 분		내 용
직무명칭		카지노운영관리
능력단위 보완유형		분할
분류번호	기존	1203040203_13v1
	보완	1203040209_16v2, 1203040210_16v2, 1203040211_16v2, 1203040212_16v2, 1203040213_16v2, 1203040214_16v2, 1203040215_16v2
개발연도	현재	2016
	2차	
	최초(1차)	2013
버전번호		
개발자	현재	(사)한국서비스산업진흥원
	2차	
	최초(1차)	(사)한국서비스산업진흥원
향후 보완 연도(예정)		2019
능력단위 보완사유		기존 능력단위가 너무 크다고 판단하여 분할하여 정리하고 이에 따른 고려사항, 장비, 재료, 평가지침등을 수정함

분류번호 : 1203040211_16v2

능력단위 명칭 : 블랙잭 기본스킬

능력단위 정의 : 블랙잭 기본스킬이란 영업장 내에서 고객이 편안하고 원활하게 블랙잭게임을 즐길 수 있도록 정해진 룰에 따라 블랙잭 기초 익히기, 블랙잭 기본 스킬 익히기, 블랙잭 기본스킬 숙련하기를 수행하는 능력이다.

능력단위요소	수행준거
1203040211_16v2.1 블랙잭 기초 익히기	1.1 블랙잭 게임의 유래와 정의를 설명할 수 있다.
	1.2 블랙잭 게임의 기본 이론을 설명할 수 있다.
	1.3 블랙잭 테이블의 명칭과 기구를 설명할 수 있다.
	【지식】

능력 단위 요소	수 행 준 거
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 블랙잭 게임 유래와 정의 ○ 블랙잭 게임 기본이론 ○ 블랙잭 게임 전문 용어 ○ 블랙잭 게임테이블 명칭과 기구 【기 술】 ○ 블랙잭 게임의 유래와 정의를 설명하는 능력 ○ 블랙잭 게임의 기본이론을 설명하는 능력 ○ 블랙잭 테이블의 명칭과 기구를 설명하는 능력 【태 도】 ○ 집중하여 수업에 임하는 성실한 태도 ○ 블랙잭 게임 기초지식을 익히고자 하는 적극적 의지 ○ 단정한 용모 복장 유지 ○ 소란스럽지 않고 정숙한 수업태도
<p>1203040211_16v2.2 블랙잭 기본스킬 익히기</p>	<p>2.1 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 카드 스프레드(spread)를 할 수 있다.</p> <p>2.2 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 카드 셔플(shuffle)을 할 수 있다.</p> <p>2.3 게임 지침에 따라 블랙잭 게임의 카드 파지와 착지를 할 수 있다.</p> <p>2.4 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 이니셜 투 카드 드로잉(Initial 2 Card Drawing)을 할 수 있다.</p> <p>2.5 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 카드 카운팅(counting)을 할 수 있다.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> 【지 식】 ○ 카드 스프레드 방법 ○ 카드 셔플 방법 ○ 카드 파지법 ○ 카드 드로잉 방법 ○ 카드 카운팅 방법 【기 술】 ○ 카드 스프레드하는 스킬 ○ 카드 셔플하는 스킬 ○ 카드 파지하는 스킬 ○ 카드 드로잉하는 스킬

능력 단위 요소	수 행 준 거
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 카드 카운팅 방법 스킬 【태 도】 ○ 집중하여 수업에 임하는 성실한 태도 ○ 블랙잭 게임 기본스킬을 익히고자 하는 적극적 의지 ○ 단정한 용모 복장 유지 ○ 소란스럽지 않고 정숙한 수업태도
	<p>3.1 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 카드 스프레드(spread)를 잘 할 수 있다.</p> <p>3.2 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 카드 셔플(shuffle)을 잘 할 수 있다.</p> <p>3.3 게임 지침에 따라 블랙잭 게임의 카드 파지와 착지를 잘 할 수 있다.</p> <p>3.4 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 이니셜 투 카드 드로잉(Initial 2 Card Drawing)을 잘 할 수 있다.</p> <p>3.5 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 카드 카운팅(counting)을 잘 할 수 있다.</p>
<p>1203040211_16v2.3 블랙잭 기본스킬 숙련하기</p>	<ul style="list-style-type: none"> 【지 식】 ○ 카드 스프레드 방법 ○ 카드 셔플 방법 ○ 카드 파지법 ○ 카드 드로잉 방법 ○ 카드 카운팅 방법 【기 술】 ○ 카드 스프레드하는 스킬 ○ 카드 셔플하는 스킬 ○ 카드 파지하는 스킬 ○ 카드 드로잉하는 스킬 ■ 【태 도】 ○ 집중하여 수업에 임하는 성실한 태도 ○ 블랙잭 게임 기본스킬을 익히고자 하는 적극적 의지 ○ 단정한 용모 복장 유지

능력 단 위 요 소	수 행 준 거
	○ 소란스럽지 않고 정숙한 수업태도

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 영업장 내에서 이루어지는 블랙잭 게임 진행에 적용한다.
- 블랙잭 게임에서 카드 스프레드는 게임용 카드의 정확한 배열과 파손 여부 등을 확인하기 위해서 부채꼴 모양 라인으로 길게 펼치는 것을 말한다.
- 블랙잭 게임에서 카드 셔플은 블랙잭 게임을 진행하기 위해서 카드의 배합을 잘 섞이도록 하는 것을 말한다.
- 블랙잭 게임에서 카드 파지법은 카드 드로잉을 하기 위해서 손에 카드를 잘 잡는 방법을 말한다.
- 블랙잭 게임에서 이니셜 두 카드는 고객의 핸드에 최초로 드로잉(drawing)되는 2장의 카드를 의미한다.
- 블랙잭 게임에서 카드 드로잉은 베팅이 있는 고객의 핸드에 카드를 분배하고 딜러의 카드도 분배하는 것을 말한다.
- 블랙잭 게임에서 카드 카운팅은 드로잉된 카드의 숫자를 계산하여 콜링함으로서 고객과 1차 관리자에게 알리는 것을 포함한다.
- 지침에는 게임 룰, 칩스 기술, 드로잉(drawing) 기술을 포함한다.

자료 및 관련 서류

- 게임 지침
- 게임 규정 절차
- 카지노 영업 지침
- 카지노 규정 절차
- 게임 전체 상품 안내서
- 카지노 서비스 지침

장비 및 도구

- 블랙잭(blackjack) 테이블
- 블랙잭게임 레이아웃(Layout)
- 웹패드(Wedpad)

재료

- 게임 카드
- 슈(shoe)
- 디스카드홀더(discard holder)
- 머니칩스(money chips)

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 블랙잭 게임진행의 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

평가방법	평가유형	
	과정평가	결과평가
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.

- 블랙잭 게임 이론의 숙지 여부
- 블랙잭 게임의 유래와 정의 숙지 여부
- 블랙잭 테이블의 명칭과 기구에 대한 숙지 여부

- 카드 파지법

- 카드 스프레드

- 카드 셔플

- 블랙잭 게임 카드 드로잉

- 블랙잭 게임 카드 카운팅

◎ 직업기초능력

순번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	의사소통능력	문서이해능력, 문서작성능력, 경청능력, 의사표현능력, 기초외국어능력
2	수리능력	기초연산능력, 기초통계능력, 도표분석능력, 도표작성능력
3	문제해결능력	사고력, 문제처리능력
4	자기개발능력	자아인식능력, 자기관리능력, 경력개발능력
5	기술능력	기능이해능력, 기술선택능력, 기술적용능력
6	조직이해능력	국제감각, 조직체제이해능력, 경영이해능력, 업무이해능력
7	직업윤리	근로윤리, 공동체윤리

◎ 개발이력

구분	내용	
직무명칭	카지노운영관리	
능력단위 보완유형	분할	
분류번호	기존	1203040203_13v1
	보완	1203040209_16v2, 1203040210_16v2, 1203040211_16v2, 1203040212_16v2, 1203040213_16v2, 1203040214_16v2, 1203040215_16v2
개발연도	현재	2016
	2차	
	최초(1차)	2013
버전번호		
개발자	현재	(사)한국서비스산업진흥원
	2차	
	최초(1차)	(사)한국서비스산업진흥원
향후 보완 연도(예정)	2019	
능력단위 보완사유	기존 능력단위가 너무 크다고 판단하여 분할하여 정리하고 이에 따른 고려사항, 장비, 재료, 평가지침등을 수정함	

분류번호 : 1203040212_16v2

능력단위 명칭 : 블랙잭 게임진행

능력단위 정의 : 블랙잭 게임진행이란 영업장 내에서 고객이 편안하고 원활하게 블랙잭게임을 즐길 수 있도록 정해진 룰에 의하여 블랙잭 기본게임 익히기, 블랙잭 기본게임 숙련하기, 블랙잭 종합게임 운영하기를 수행하는 능력이다.

능력단위 요소	수행준거
1203040212_16v2.1 블랙잭 기본게임 익히기	1.1 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 칩스 테이크(take)를 할 수 있다. 1.2 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 칩스 페이(pay)를 할 수 있다. 1.3 게임 지침에 따라 블랙잭 페이를 진행할 수 있다 1.4 게임 지침에 따라 블랙잭 게임 옵션을 적용할 수 있다. 1.5 게임지침에 따라 외국어를 구사하며 기본게임을 진행 할 수 있다
	【지식】 <ul style="list-style-type: none">○ 칩스 테이크·페이 방법○ 블랙잭 페이 방법○ 블랙잭 게임 옵션에 의한 게임진행 방법 더블다운(Double down), 스플릿(Split), 서렌더(Surrender), 인셔런스(Insurance) 이븐머니(Even money), 페어(Pair) <ul style="list-style-type: none">○ 블랙잭 게임 진행에 관한 지식○ 비즈니스 외국어(영어, 중국어, 일본어) 지식 【기술】 <ul style="list-style-type: none">○ 카드 드로잉 스킬○ 칩스 테이크·페이 하는 능력○ 블랙잭 게임 옵션에 의한 게임진행 능력○ 블랙잭 페이하는 능력○ 블랙잭 게임 실무 외국어 회화 능력 【태도】 <ul style="list-style-type: none">○ 집중하여 수업에 임하는 성실한 태도○ 블랙잭게임 기본게임을 진행하고자 하는 적극적 의지○ 단정한 용모 복장 유지○ 소란스럽지 않고 정숙한 수업태도○ 고객 만족을 위한 서비스 제공의지

능력단위요소	수행준거
<p>1203040212_16v2.2 블랙잭 기본게임 숙련하기</p>	<p>1.1 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 칩스 테이크(take)를 잘 할 수 있다.</p> <p>1.2 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 칩스 페이(pay)를 잘 할 수 있다.</p> <p>1.3 게임 지침에 따라 블랙잭 페이를 진행을 잘 할 수 있다</p> <p>1.4 게임 지침에 따라 블랙잭 게임 옵션에 의한 게임진행을 잘 할 수 있다.</p> <p>1.5 게임지침에 따라 외국어를 구사하며 블랙잭 게임을 진행을 잘 할 수 있다</p> <p>지식</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 칩스 테이크·페이 방법 ○ 블랙잭 페이 방법 ○ 블랙잭 게임 옵션에 의한 게임진행 방법 더블다운(Double down), 스플릿(Split), 서렌더(Surrender), 인셔런스(Insurance) 이븐머니(Even money), 페어(Pair) ○ 블랙잭 게임 진행에 관한 지식 ○ 비즈니스 외국어(영어, 중국어, 일본어) 지식 <p>기술</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 카드 드로잉 스킬 ○ 칩스 테이크·페이 하는 능력 ○ 블랙잭 게임 옵션에 의한 게임진행 능력 ○ 블랙잭 페이하는 능력 ○ 블랙잭 게임 실무 외국어 회화 능력 <p>태도</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 집중하여 수업에 임하는 성실한 태도 ○ 블랙잭게임 기본게임을 진행하고자 하는 적극적 의지 ○ 단정한 용모 복장 유지 ○ 소란스럽지 않고 정숙한 수업태도 ○ 고객 만족을 위한 서비스 제공의지
<p>1203040212_16v2.3 블랙잭 종합게임 운영하기</p>	<p>3.1 블랙잭(blackjack) 게임 진행 방법을 설명할 수 있다.</p> <p>3.2 게임 지침에 따라 칩스 판매를 수행할 수 있다.</p>

능력단위요소	수행준거
	<p>3.3 게임 지침에 따라 칩스 칼라체인지를 수행할 수 있다.</p> <p>3.4 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 종합 딜링을 진행할 수 있다.</p> <hr/> <p>【지식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 블랙잭 게임 이론과 개념 ○ 블랙잭 게임 전문 용어 ○ 블랙잭 게임 규정과 절차 ○ 블랙잭 게임 서비스 지침 ○ 블랙잭 게임 종합 딜링에 관한 지식 ○ 비즈니스 외국어(영어, 중국어, 일본어) 지식 <p>【기술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 블랙잭 종합 게임 딜링 스킬 ○ 카드 칩스에 대한 정확한 계산 능력 ○ 블랙잭 게임 고객에게 서비스 하는 능력 ○ 고객을 관찰하여 속임수 여부를 판단하는 능력 ○ 고객과의 문제 해결 능력 ○ 블랙잭 게임 실무 외국어 회화 능력 <p>【태도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 집중하여 수업에 임하는 성실한 태도 ○ 블랙잭게임 기본게임을 진행하고자 하는 적극적 의지 ○ 단정한 용모 복장 유지 ○ 소란스럽지 않고 정숙한 수업태도 ○ 고소란스럽지 않고 정숙한 수업태도

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 영업장 내에서 이루어지는 블랙잭 게임 진행에 적용한다.
- 블랙잭 게임에서 칩스 페이(pay)란 고객이 게임에서 이겼을 경우에 해당 금액을 지불하는 것을 의미한다.
- 블랙잭 게임에서 칩스 테이크(take)란 고객이 게임에서 졌을 경우에 배팅 금액을 가져오는 것을 의미한다.
- 이 능력단위에서 카드 드로잉은 첫 번째 핸드의 고객부터 추가 카드에 대한 hit, stay의 사인을 받아 게임을 진행하는 것을 포함한다.
- 블랙잭 게임의 게임 옵션은 pair, double, split, surrender, even money, insurance, blackjack, 777 등의 모든 option을 포함한다.
- 블랙잭 게임에서 영어 콜링(calling)은 "Bets down please", "Any more bet", "No more bet, please",

"~win/lose",

카드 카운팅 등을 포함한 블랙잭 게임 진행에서 필요한 용어를 영어로 말하는 것이다.

- 카드 게임에서 페어(pair)란 initial 2 card에서 같은 숫자가 나왔을 때를 의미한다.
- 칩스 판매에는 화폐의 단위와 금액을 확인하고 칩스로 교환한 후 플로어퍼슨(floor person, 1차 감독자)에게 체크콜(checkcall)하는 것을 포함한다.
- 칩스 체인지는 고액 칩스와 저액 칩스를 상호 교환하는 것을 말한다.
- 지침에는 게임룰, 칩스 기술, 드로잉(drawing) 기술을 포함한다.

자료 및 관련 서류

- 딜링 지침
- 게임 규정 절차
- 카지노 서비스 지침
- 게임 지침
- 카지노 영업 지침
- 카지노 규정 절차
- 웹패드 사용 지침서
- 고객 응대 지침
- 식음료 메뉴판
- 외환 시세표
- 게임 전체 상품 안내서

장비 및 도구

- 블랙잭(blackjack) 테이블
- 블랙잭게임 레이아웃(Layout)
- 웹패드(Wedpad)

재료

- 게임 카드
- 슈(shoe)
- 디스카드홀더(discard holder)
- 머니칩스(money chips)

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 블랙잭 게임진행의 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

평가방법	평가유형	
	과정평가	결과평가
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.

- 칩스 테이크(take)와 페이(pay) 수행 능력
- 블랙잭 페이 처리 능력
- 블랙잭 게임 옵션 처리 능력
- 머니 셀링 수행 능력
- 칩스 칼라체인지 수행 능력
- 블랙잭게임의 종합 딜링 능력
- 블랙잭게임 진행 방법 설명 능력
- 웹패드(webpad)활용능력

- 카지노 규정절차 숙지여부

- 비즈니스 실무회화 능력(영어, 일본어, 중국어)

◎ 직업기초능력

순번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	의사소통능력	문서이해능력, 문서작성능력, 경청능력, 의사표현능력, 기초외국어능력
2	수리능력	기초연산능력, 기초통계능력, 도표분석능력, 도표작성능력
3	문제해결능력	사고력, 문제처리능력
4	자기개발능력	자아인식능력, 자기관리능력, 경력개발능력
5	기술능력	기능이해능력, 기술선택능력, 기술적용능력
6	조직이해능력	국제감각, 조직체제이해능력, 경영이해능력, 업무이해능력
7	직업윤리	근로윤리, 공동체윤리

◎ 개발이력

구분	내용	
직무명칭	카지노운영관리	
능력단위 보완유형	분할	
분류번호	기존	1203040203_13v1
	보완	1203040209_16v2, 1203040210_16v2, 1203040211_16v2, 1203040212_16v2, 1203040213_16v2, 1203040214_16v2, 1203040215_16v2
개발연도	현재	2016
	2차	
	최초(1차)	2013
버전번호		
개발자	현재	(사)한국서비스산업진흥원
	2차	
	최초(1차)	(사)한국서비스산업진흥원
향후 보완 연도(예정)		2019
능력단위 보완사유		기존 능력단위가 너무 크다고 판단하여 분할하여 정리하고 이에 따른 고려사항, 장비, 재료, 평가지침등을 수정함

분류번호 : 1203040213_16v2

능력단위 명칭 : 바카라 기본스킬

능력단위 정의 : 바카라 기본스킬이란 정해진 룰에 의하여 고객이 편안하고 투명하게 원활한 테이블 게임을 즐길 수 있도록 바카라 기초 익히기, 바카라 기본 스킬 익히기, 바카라 기본스킬 숙련하기를 수행하는 능력이다.

능력단위요소	수행준거
1203040213_16v2. 1 바카라 기초 익히기	<p>1.1 바카라게임의 유래와 정의를 설명할 수 있다.</p> <p>1.2 바카라게임의 기본이론을 설명할 수 있다.</p> <p>1.3 바카라테이블의 명칭과 기구를 설명할 수 있다.</p> <p>【지식】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 바카라 게임 유래와 정의○ 바카라 게임 기본이론○ 바카라 게임 전문용어○ 바카라 게임 테이블 명칭과 기구 <p>【기술】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 바카라게임의 유래와 정의를 설명하는 능력○ 바카라게임의 기본이론을 설명하는 능력○ 바카라게임에서 필요한 전문용어를 설명하는 능력○ 바카라테이블의 명칭과 기구를 설명하는 능력 <p>【태도】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 집중하여 수업에 임하는 성실한 태도○ 바카라게임 기초지식을 익히고자 하는 적극적 의지○ 단정한 용모 복장 유지○ 소란스럽지 않고 정숙한 수업태도
1203040213_16v2. 2 바카라 기본스킬 익히기	<p>2.1 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 스프레드(spread)를 할 수 있다.</p> <p>2.2 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 셔플(shuffle)을 할 수 있다.</p>

능력 단위 요소	수 행 준 거
	<p>2.3 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 카드 드로잉(drawing)을 할 수 있다.</p> <p>2.4 바카라 게임 룰에 따라 콜링(calling)을 할 수 있다.</p> <hr/> <p>【지 식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 스프레드하는 방법 ○ 셔플하는 방법 ○ 카드 드로잉하는 방법 ○ 게임룰에 따른 콜링 방법 <p>【기 술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 스프레드하는 기술 ○ 셔플하는 기술 ○ 카드 드로잉하는 기술 ○ 게임룰에 따른 콜링 능력 <p>【태 도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 집중하여 수업에 임하는 성실한 태도 ○ 바카라게임 기본스킬을 익히고자 하는 적극적 의지 ○ 단정한 용모 복장 유지 ○ 바카라 게임 딜링 교육에 임하는 성실한 태도
<p>1203040213_16v2. 3 바카라 기본스킬 숙련하기</p>	<p>3.1 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 스프레드(spread)를 잘 할 수 있다.</p> <p>3.2 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 셔플(shuffle)을 잘 할 수 있다.</p> <p>3.3 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 카드 드로잉(drawing)을 잘 할 수 있다.</p> <p>3.4 바카라 게임 룰에 따라 콜링(calling)을 할 수 있다.</p> <hr/> <p>【지 식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 스프레드하는 방법 ○ 셔플하는 방법 ○ 카드 드로잉하는 방법

능력 단 위 요 소	수 행 준 거
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 게임룰에 따른 콜링 방법 ■ 【기 술】 ○ 스프레드하는 기술 ○ 셔플하는 기술 ○ 카드 드로잉하는 기술 ○ 게임룰에 따른 콜링 능력 【태 도】 ○ 집중하여 수업에 임하는 성실한 태도 ○ 바카라게임 기본스킬을 익히고자 하는 적극적 의지 ○ 단정한 용모 복장 유지 ○ 바카라 게임 딜링 교육에 임하는 성실한 태도 ■

● 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 영업장 내에서 이루어지는 바카라 게임 진행에 적용한다.
- 바카라 게임에서 스프레드는 카드를 테이블에 펼치는 동작으로 카드를 순서대로 나열하여 무늬와 파손 유무를 확인하는 동작이다.
- 바카라 게임에서 셔플은 게임에 사용할 카드를 절차에 따라 골고루 섞는 동작이다.
- 바카라 게임에서 카드드로잉은 정해진 룰에 따라 파지법을 이용하여 정확하고 보기 좋게 카드를 분배하는 동작이다.
- 바카라 게임에서 콜링을 하는 것은 카드 카운팅, 실수 및 부정행위를 방지하기 위함이다.
- 바카라 게임에서 노커미션 테이블게임은 뱅커측의 커미션을 테이크하지 않고 플레이어측 핸드처럼 이븐페이를 하는 것을 의미한다.
- 바카라 게임에서 커미션 테이블게임은 뱅커측이 이겼을 경우 페이(pay)할 금액에서 5%의 금액을 회사측에서 공제하는 테이블게임을 의미한다.
- 페이(pay)란 고객이 게임에서 이겼을 경우에 해당 금액을 지불하는 것을 의미한다.
- 테이크(take)란 고객이 게임에서 졌을 경우에 배팅 금액을 가져오는 것을 의미한다.

자료 및 관련 서류

- 딜링 지침
- 게임 규정 절차
- 카지노 서비스 지침
- 게임 지침
- 카지노 영업 지침
- 카지노 규정 절차
- 웹패드 사용 지침서
- 고객 응대 지침
- 식음료 메뉴판
- 외환 시세표
- 게임 전체 상품 안내서

장비 및 도구

- 바카라 테이블
- 바카라 레이아웃
- 웹패드(webpad)

자료

- 게임 카드
- 슈(shoe)
- 디스카드홀더(discard holder)
- 머니칩스(money chips)
- 스코어(score) 용지
- 화폐 받침대
- 볼펜

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 룰렛 게임진행의 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

평가방법	평가유형	
	과정평가	결과평가
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.

- 바카라 게임 이론의 숙지 여부
- 바카라게임의 유래와 정의 숙지 여부
- 바카라 테이블의 명칭과 기구에 대한 숙지 여부
- 바카라 스프레드 숙련도
- 바카라 셔플 숙련도
- 바카라카드 드로잉 숙련도

◎ 직업기초능력

순번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	의사소통능력	문서이해능력, 문서작성능력, 경청능력, 의사표현능력, 기초외국어능력
2	수리능력	기초연산능력, 기초통계능력, 도표분석능력, 도표작성능력
3	문제해결능력	사고력, 문제처리능력
4	자기개발능력	자아인식능력, 자기관리능력, 경력개발능력
5	기술능력	기능이해능력, 기술선택능력, 기술적용능력
6	조직이해능력	국제감각, 조직체제이해능력, 경영이해능력, 업무이해능력
7	직업윤리	근로윤리, 공동체윤리

◎ 개발이력

구분		내용
직무명칭		카지노운영관리
능력단위 보완유형		분할
분류번호	기존	1203040203_13v1
	보완	1203040209_16v2, 1203040210_16v2, 1203040211_16v2, 1203040212_16v2, 1203040213_16v2, 1203040214_16v2, 1203040215_16v2
개발연도	현재	2016
	2차	
	최초(1차)	2013
버전번호		
개발자	현재	(사)한국서비스산업진흥원
	2차	
	최초(1차)	(사)한국서비스산업진흥원
향후 보완 연도(예정)		2019
능력단위 보완사유		기존 능력단위가 너무 크다고 판단하여 분할하여 정리하고 이에 따른 고려사항, 장비, 재료, 평가지침등을 수정함

분류번호 : 1203040214_16v2

능력단위 명칭 : 바카라 게임진행

능력단위 정의 : 바카라 게임진행이란 정해진 룰에 의하여 고객이 편안하고 투명하게 원활한 테이블 게임을 즐길 수 있도록 바카라 기본게임 익히기, 바카라 기본게임 숙련하기, 바카라 종합게임 운영하기를 수행하는 능력이다.

능력단위요소	수행준거
1203040214_16v2. 1 바카라 기본게임 익히기	<p>1.1 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 페어(pair)와 타이(tie)를 처리할 수 있다.</p> <p>1.2 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 노커미션(nocommission) 게임 테이블의 테이크(take)와 페이를 할 수 있다.</p> <p>1.3 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 커미션(commission) 게임 테이블의 커미션을 계산 할 수 있다.</p> <p>1.4 게임 지침에 따라 외국어를 구사하며 기본게임을 진행 할 수 있다</p> <p>【지식】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 바카라 게임 페어와 타이처리 방법○ 바카라 게임 노커미션의 테이크 페이 방법○ 바카라 게임 커미션게임 커미션처리 방법○ 비즈니스 외국어(영어, 중국어, 일본어) 지식 <p>【기술】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 바카라 게임 페어와 타이처리 기술○ 바카라 게임 노커미션의 테이크 페이 기술○ 바카라 게임 커미션게임 커미션처리 기술○ 바카라 게임 고객에게 서비스하는 능력○ 바카라 게임 실무외국어 회화 능력 <p>【태도】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 집중하여 수업에 임하는 성실한 태도○ 바카라게임 기본게임을 진행하고자 하는 적극적 의지○ 단정한 용모 복장 유지○ 소란스럽지 않고 정숙한 수업태도○ 고객 만족을 위한 서비스 제공의지

능력 단 위 요 소	수 행 준 거
<p>1203040214_16v2. 2 바카라 기본게임 숙련하기</p>	<p>2.1 바카라 페어(pair)와 타이(tie)처리를 잘 할 수 있다.</p> <p>2.2 바카라 노커미션(nocommission) 테이블게임의 테이크(take)와 페이(pay)를 잘 할 수 있다.</p> <p>2.3 바카라 커미션(commission) 테이블의 테이크(take)와 페이(pay)를 잘 할 수 있다.</p> <hr/> <p>【지 식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 바카라 게임 페어와 타이처리 방법 ○ 바카라 게임 노커미션의 테이크 페이 방법 ○ 바카라 게임 커미션게임 커미션처리 방법 ○ 비즈니스 외국어(영어, 중국어, 일본어) 지식 <p>【기 술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 바카라 게임 페어와 타이처리 기술 ○ 바카라 게임 노커미션의 테이크 페이 기술 ○ 바카라 게임 커미션게임 커미션처리 기술 ○ 바카라 게임 고객에게 서비스하는 능력 ○ 바카라 게임 실무외국어 회화 능력 <p>【태 도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 집중하여 수업에 임하는 성실한 태도 ○ 바카라게임 기본게임을 진행하고자 하는 적극적 의지 ○ 단정한 용모 복장 유지 ○ 소란스럽지 않고 정숙한 수업태도 ○ 고객 만족을 위한 서비스 제공의지
<p>1203040214_16v2. 3 바카라 종합게임 운영하기</p>	<p>3.1 미디바카라 게임을 진행할 수 있다.</p> <p>3.2 게임 지침에 따라 칼라체인지와 캐시를 수행할 수 있다.</p> <p>3.3 게임 지침에 따라 머니셀링을 수행할 수 있다.</p> <p>3.4 운영규칙에 따라 바카라게임의 종합 딜링을 할 수 있다.</p> <hr/> <p>【지 식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 바카라 게임 고액게임 진행하는 방법 ○ 바카라 게임 칼라체인지와 캐시를 수행하는 방법

능력 단 위 요 소	수 행 준 거
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 바카라 게임 머니셀링을 수행하는 방법 ○ 바카라 게임 규정과 절차 ○ 바카라 게임 서비스 지침 ○ 바카라 게임 진행과 관리 방법에 관한 지식 ○ 바카라 게임 종합 딜링에 관한 지식 ○ 비즈니스 외국어(영어, 중국어, 일본어) 지식
	<p>【기 술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 바카라 게임 고객게임 진행하는 기술 ○ 바카라 게임 칼라체인지와 캐시를 수행하는 기술 ○ 바카라 게임 머니셀링을 수행하는 기술 ○ 바카라 게임 규정과 절차 ○ 바카라 게임 서비스 지침 ○ 바카라 게임 진행과 관리 방법에 관한 지식 ○ 바카라 게임 종합 딜링에 관한 지식 ○ 커미션에 대한 정확한 계산 능력 ○ 바카라 게임 고객에게 서비스하는 능력 ○ 바카라 게임 실무외국어 회화 능력 ○ 고객와의 문제 해결 능력
	<p>【태 도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 집중하여 수업에 임하는 성실한 태도 ○ 바카라게임 종합게임을 익히고자 하는 적극적 의지 ○ 단정한 용모 복장 유지 ○ 소란스럽지 않고 정숙한 수업태도 ○ 고객 만족을 위한 서비스 제공의지

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 영업장 내에서 이루어지는 바카라게임 진행에 적용한다.
- 바카라게임에서 페어란 분배된 2장의카드가 숫자가 동일한 경우 해당되는 베팅을 한 고객에게 오리지널 베팅금액의 11배를 지불하는 것을 말한다.
- 바카라게임에서 타이란 정해진 룰에 의해 게임이 진행된 후 뱅커측과 플레이어측의 합이 동점일 경우 해당되는 베팅을 한 고객에게 오리지널 베팅금액의 8배를 지불하는 것을 말한다.
- 바카라 게임에서 노커미션 테이블게임은 뱅커측의 커미션을 테이크하지 않고 플레이어 핸드처럼 이븐페이를 하는

게임을 의미한다.

- 바카라 게임에서 커미션 테이블게임은 뱅커측이 이겼을 경우 오리지널 금액에서 5%의 금액을 떼는 것을 의미한다.
- 페이(pay)란 고객이 게임에서 이겼을 경우에 해당 금액을 지불하는 것을 의미한다.
- 테이크(take)란 고객이 게임에서 졌을 경우에 배팅 금액을 가져오는 것을 의미한다.

자료 및 관련 서류

- 딜링 지침
- 게임 규정 절차
- 카지노 서비스 지침
- 게임 지침
- 카지노 영업 지침
- 카지노 규정 절차
- 웹패드 사용 지침서
- 고객 응대 지침
- 식음료 메뉴판
- 외환 시세표
- 게임 전체 상품 안내서

장비 및 도구

- 바카라테이블
- 바카라 레이아웃
- 웹패드(webpad)

재료

- 게임 카드
- 슈(shoe)
- 디스카드홀더(discard holder)
- 머니칩스(money chips)
- 스코어(score) 용지
- 화폐 받침대
- 볼펜

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 바카라 게임진행의 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

평가방법	평가유형	
	과정평가	결과평가
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.

- 바카라 페어와 타이처리 숙련 여부
- 바카라 노커미션테이블의 테이크와 페이처리능력 숙련 여부
- 바카라 커미션테이블의 테이크와 페이처리능력 숙련 여부
- 바카라 커미션테이블의 커미션 계산능력 숙련 여부
- 바카라게임 칼라체인지와 캐시 수행 능력
- 바카라게임 머니셀링 수행능력
- 바카라게임 종합딜링 진행 능력

- 테이블 프로텍션(Protection) 의지능력
- 웹패드(webpad) 활용능력
- 카지노 규정절차 숙지여부
- 비즈니스 실무회화 능력(영어, 일본어, 중국어)
- 고객만족을 위한 서비스마인드 의지
- 단정한 용모 복장

◎ 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	의사소통능력	문서이해능력, 문서작성능력, 경청능력, 의사표현능력, 기초외국어능력
2	수리능력	기초연산능력, 기초통계능력, 도표분석능력, 도표작성능력
3	문제해결능력	사고력, 문제처리능력
4	자기개발능력	자아인식능력, 자기관리능력, 경력개발능력
5	기술능력	기능이해능력, 기술선택능력, 기술적용능력
6	조직이해능력	국제감각, 조직체제이해능력, 경영이해능력, 업무이해능력
7	직업윤리	근로윤리, 공동체윤리

◎ 개발이력

구 분		내 용
직무명칭		카지노운영관리
능력단위 보완유형		분할
분류번호	기존	1203040203_13v1
	보완	1203040209_16v2, 1203040210_16v2, 1203040211_16v2, 1203040212_16v2, 1203040213_16v2, 1203040214_16v2, 1203040215_16v2
개발연도	현재	2016
	2차	
	최초(1차)	2013
버전번호		
개발자	현재	(사)한국서비스산업진흥원
	2차	
	최초(1차)	(사)한국서비스산업진흥원
향후 보완 연도(예정)		2019
능력단위 보완사유		기존 능력단위가 너무 크다고 판단하여 분할하여 정리하고 이에 따른 고려사항, 장비, 재료, 평가지침등을 수정함

분류번호 : 1203040215_16v2

능력단위 명칭 : 실전 테이블 게임진행

능력단위 정의 : 실전 테이블 게임진행이란 정해진 룰에 의하여 고객이 편안하고 투명하게 원활한 테이블 게임을 즐길 수 있도록 상황별 테이블게임 운영하기, 테이블게임 보조업무하기, 실전게임 진행하기를 수행하는 능력이다.

능력단위요소	수행준거
1203040215_16v2. 1 상황별 테이블게임 운영하기	<p>1.1 테이블 게임 진행을 위해 게임 준비와 참여 고객을 맞이하고 고객 카드를 입력할 수 있다.</p> <p>1.2 테이블 게임 진행을 위해 칩스를 판매하고 카지노 영업 지침에 근거하여 게임을 할 수 있다.</p> <p>1.3 테이블 게임 진행을 위해 테이블 칩스를 필(fill)·크레딧(credit)하고 고객 요청 시 칩스를 체인지 할 수 있다.</p> <p>1.4 테이블 게임 시 고객의 칩스 이동과 게임 상황을 관찰하고 보호 관찰할 수 있다.</p> <p>1.5 테이블 운영 중 문제가 발생하였을 경우 관리자에게 신속하게 보고할 수 있다.</p> <p>1.6 테이블 게임 진행 시 해당 게임을 진행하며 상황별로 고객을 응대할 수 있다.</p> <p>1.7 테이블 게임 종료 시 칩스를 정리하고 뱅크롤(bankroll)을 작성할 수 있다.</p>
	<p>【지식】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 테이블 게임 칩스와 화폐 식별 지식○ 웹패드 사용 방법에 관한 지식○ 테이블 게임 전문 용어○ 카지노 규정과 절차○ 테이블 게임영업 지침○ 외환 시세에 관한 지식○ 고객에 대한 서비스 지식○ 테이블 게임 전체 상품에 관한 지식

능력 단위 요소	수행 준거
	<p>【기술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 테이블 게임 실무외국어 능력 ○ 딜링 기술 ○ 웹패드 사용 기술 ○ 테이블 보호 관찰 운영 능력 ○ 고객 응대 능력 ○ 고객와의 커뮤니케이션 능력 <p>【태도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 테이블 게임 지침 준수 ○ 단정한 용모 복장 유지 ○ 카지노 규정 절차 준수 ○ 직업 윤리에 입각한 테이블 게임 운영 ○ 게임 상황에 대한 주의 집중하는 자세 ○ 고객 만족을 위한 서비스 제공 의지 ○ 글로벌 서비스 매너
<p>1203040215_16v2. 2 테이블게임 보조업무하기</p>	<p>2.1 게임테이블 진행 보조 업무를 수행 할 수 있다.</p> <p>2.2 게임테이블 환전 업무를 수행할 수 있다.</p> <p>2.3 게임테이블 고객 응대 업무를 수행 할 수 있다.</p> <p>【지식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 테이블 게임 칩스와 화폐 식별 지식 ○ 웹패드 사용 방법에 관한 지식 ○ 테이블 게임 전문 용어 ○ 카지노 규정과 절차 ○ 테이블 게임.영업 지침 ○ 외환 시세에 관한 지식 ○ 고객에 대한 서비스 지식 ○ 테이블 게임 전체 상품에 관한 지식 <p>【기술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 테이블 게임 실무외국어 능력 ○ 웹패드 사용 기술 ○ 테이블 보호 관찰 운영 능력

능력 단 위 요 소	수 행 준 거
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 고객 응대 능력 ○ 고객와의 커뮤니케이션 능력 <p>【태 도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 테이블 게임 지침 준수 ○ 단정한 용모 복장 유지 ○ 카지노 규정 절차 준수 ○ 직업 윤리에 입각한 테이블 게임 운영 ○ 게임 상황에 대한 주의 집중하는 자세 ○ 고객 만족을 위한 서비스 제공 의지 ○ 글로벌 서비스 매너
<p>1203040215_16v2. 3 실전게임 진행하기</p>	<p>3.1 카지노 진행 규칙에 의한 게임을 원활히 수행할 수 있다.</p> <p>3.2 게임 지침에 따라 외국어를 구사하며 실전게임을 진행 할 수 있다</p> <p>3.3 테이블 프로텍션(Protection)에 의한 실전 게임 진행 업무를 원활히 수행할 수 있다.</p> <p>3.4 현장 실습 업무를 원활히 수행할 수 있다.</p> <p>【지 식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 룰렛 실전게임 진행 업무 지식 ○ 블랙잭 실전게임 진행 업무 지식 ○ 바카라 실전게임 진행 업무 지식 ○ 테이블 게임 칩스와 화폐 식별 지식 ○ 웹패드 사용 방법에 관한 지식 ○ 테이블 게임 전문 용어 ○ 카지노 규정과 절차 ○ 테이블 게임·영업 지침 ○ 외환 시세에 관한 지식 ○ 고객에 대한 서비스 지식 ○ 테이블 게임 전체 상품에 관한 지식 <p>【기 술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 룰렛 실전게임 진행 스킬

능력 단위 요소	수행 준거
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 블랙잭 실전게임 진행 스킬 ○ 바카라 실전게임 진행 스킬 ○ 테이블 게임 실무외국어 능력 ○ 딜링 기술 ○ 웹패드 사용 기술 ○ 테이블 보호 관찰 운영 능력 ○ 고객 응대 능력 ○ 고객와의 커뮤니케이션 능력 <p>【태도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 테이블 게임 지침 준수 ○ 단정한 용모 복장 유지 ○ 카지노 규정 절차 준수 ○ 직업 윤리에 입각한 테이블 게임 운영 ○ 게임 상황에 대한 주의 집중하는 자세 ○ 고객 만족을 위한 서비스 제공 의지 ○ 글로벌 서비스 매너

● 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 카지노 영업장 내에서 이루어지는 룰렛, 블랙잭, 바카라테이블 게임 진행에 적용한다.
- 게임 준비는 칩스의 금액(갯수)과 카드의 배열, 파손 여부의 확인, 필요시 카드 셔플(shuffle)의 업무를 포함한다.
- 칩스 판매에는 화폐의 단위와 금액을 확인하고 칩스로 교환한 후 플로어퍼슨(floor person, 1차 감독자)에게 체크콜(checkcall)하는 것을 포함한다.
- 지침에는 게임룰, 칩스 기술, 드로잉(drawing) 기술을 포함한다.
- 필(fill)은 테이블 랙에 칩스가 부족한 경우에 칩스 파트에 요청하여 칩스를 보충하는 것을 의미한다.
- 크레딧(credit)은 테이블 랙의 칩스가 남거나 사용하지 않는 칩스를 칩스 파트로 보내는 것을 의미한다.
- 칩스 체인지는 고객 칩스와 저액 칩스를 상호 교환하는 것을 말한다.
- 테이블에 보호 관장에는 고객의 부정 행위, 치팅(cheating), 수상한 행동을 주시 관찰하는 것을 포함한다.

- 상황별 고객 응대는 고객 맞이, 고객 게임 참여 유도, 고객과 질의 응답, 식음료 주문 접수, 환전 요청 시 안내, 고객 전송을 포함한다.
- 뱅크롤(bankroll)은 테이블 랙 안에 있는 칩스의 총 금액 즉 자금을 말한다.
- 테이블 크로징(closing) 시에는 뱅크롤(bankroll)을 상급자에게 확인 받는 것을 포함한다.
- 웹패드(webpad)는 게임 테이블에 부착되어 있는 게임 운영에 관련된 전산 시스템을 의미한다.
- 환전 업무에는 고객의 카드 입력하기, 환전하기, 식음료 주문하기, 테이블 정리하기, 관리자 보조 업무를 포함한다.
- 실전테이블게임이라 함은 카지노 실습장에서 실제게임환경을 모의로 연출하여 게임을 진행하는 것을 말한다.
- 현장실습 업무를 실시하기 힘든 환경에서는 실전게임으로 이를 대신한다

자료 및 관련 서류

- 딜링 지침
- 게임 규정 절차
- 카지노 실무외국어
- 카지노 서비스 지침
- 게임 지침
- 카지노 영업 지침
- 카지노 규정 절차
- 웹패드 사용 지침서
- 고객 응대 지침
- 식음료 메뉴판
- 외환 시세표
- 게임 전체 상품 안내서

장비 및 도구

- 웹패드(webpad)
- 블랙잭(blackjack) 테이블 : 게임카드, 슈(shoe), 디스카드홀더(discard holder), 머니칩스(money chips)
- 바카라(baccarat) 테이블 : 게임카드, 슈(shoe), 디스카드홀더(discard holder), 머니칩스(money chips), 마커(marker), 스코어(score) 용지
- 룰렛(roulette) 테이블 : 플레이 칩스(playing chips), 머니칩스(money chips), 마커(marker), 종, 휠(wheel), 볼(ball), 스코어(score) 용지
- 다이사이(tai-sai) 테이블 : 셰이커(shaker), 주사위, 머니칩스(money chips)
- 빅휠(big wheel) 테이블 : 롤러(roller), 머니칩스(money chips)
- 화폐 받침대

재료

- 게임 카드
 - 슈(shoe)
 - 디스카드홀더(discard holder)
 - 머니칩스(money chips)
 - 마커(marker)
 - 스코어(score) 용지
 - 셰이커(shaker)
 - 주사위
 - 롤러(roller),
 - 휠(wheel)
 - 종(bell)
- 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 테이블 게임 진행의 수행준거에 제시되어 있는 내용을 평가하기 위해 이론과 실기를 나누어 평가하거나 종합적인 결과물의 평가 등 다양한 평가 방법을 사용할 수 있다.
- 피평가자의 과정평가 및 결과평가 방법

평가방법	평가유형	
	과정평가	결과평가
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.

- 각 게임 이론의 기술과 정확성, 숙련도, 신속성
- 전반적인 게임 진행 능력
- 테이블 게임 상황 파악 능력
- 룰렛, 블랙잭, 바카라 게임의 종합 딜링 기술
- 고객에 대한 서비스 마인드
- 테이블 관장 능력
- 카지노 규정 절차 숙지 여부
- 웹패드 활용 능력
- 중국어, 일본어, 영어에 대한 능숙한 실무회화 능력
- 커뮤니케이션 기술과 고객 서비스 접점별 표준 응대 능력

◎ 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요 영역	하위 영역
1	의사소통능력	문서이해능력, 문서작성능력, 경청능력, 의사표현능력, 기초외국어능력
2	수리능력	기초연산능력, 기초통계능력, 도표분석능력, 도표작성능력
3	문제해결능력	사고력, 문제처리능력
4	자기개발능력	자아인식능력, 자기관리능력, 경력개발능력
5	기술능력	기능이해능력, 기술선택능력, 기술적용능력
6	조직이해능력	국제감각, 조직체제이해능력, 경영이해능력, 업무이해능력
7	직업윤리	근로윤리, 공동체윤리

◎ 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		카지노운영관리
능력단위 보완유형		분할
분류번호	기준	1203040203_13v1
	보완	1203040209_16v2, 1203040210_16v2, 1203040211_16v2, 1203040212_16v2, 1203040213_16v2, 1203040214_16v2, 1203040215_16v2
개발연도	현재	2016
	2차	
	최초(1차)	2013
버전번호		
개발자	현재	(사)한국서비스산업진흥원
	2차	
	최초(1차)	(사)한국서비스산업진흥원
향후 보완 연도(예정)		2019
능력단위 보완사유		기존 능력단위가 너무 크다고 판단하여 분할하여 정리하고 이에 따른 고려사항, 장비, 재료, 평가지침등을 수정함

분류번호 : 1203040204_13v1

능력단위 명칭 : 머신 게임 관리

능력단위 정의 : 머신 게임 관리란 쾌적한 영업 환경에서 고객이 머신 게임을 즐길 수 있도록 머신 고객 관리, 머신 기기 운영, 고객 지불금 관리를 수행하는 능력이다.

능력단위요소	수행준거
1203040204_13v1.1 머신 고객 관리하기	1.1 머신 게임 진행 시 참여 고객의 의견을 경청하고 응대할 수 있다. 1.2 머신 게임에 대하여 고객에게 설명할 수 있다. 1.3 상황별 고객 응대 지침에 따라 머신 게임 참여 고객의 민원 발생을 처리할 수 있다. 1.4 머신 운영 지침에 따라 자리 이석을 변경 처리할 수 있다. 1.5 머신 운영 지침에 따라 비정상 잭팟(jackpot) 당첨금을 처리할 수 있다. 1.6 머신 운영 지침에 따라 물품 파손을 처리할 수 있다. 1.7 머신 운영 지침에 따라 위조 지폐와 티켓 사용을 처리할 수 있다. 1.8 머신 게임 진행을 위해 고객 등급별 자격 요건과 혜택을 설명할 수 있다. 1.9 머신 게임 진행 상황에 따라 고객 대상 이벤트, 프로모션을 진행할 수 있다.
	【지식】

능력 단 위 요 소	수 행 준 거
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 머신 게임별 진행 방법에 관한 지식 ○ 카지노 규정과 절차 ○ 고객 응대 지침 ○ 머신 운영 지침 ○ 당첨금 업무 절차와 세율에 관한 지식 ○ 외환 시세에 관한 지식 ○ 고객의 자격 요건에 관한 정보 지식 <p>【기 술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 고객 응대 서비스 능력 ○ 머신 운영과 관리 능력 ○ 위조 지폐 파악과 관리 능력 ○ 등급별 고객에 대한 관리 능력 ○ 고객와의 문제 해결 능력 ○ 고객와의 커뮤니케이션 능력 <p>【태 도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 고객 만족을 위한 서비스 제공 의지 ○ 고객에 대한 직업 윤리 준수
<p>1203040204_13v1.2 머신 기기 운영하기</p>	<p>2.1 머신 게임 진행을 위해 머신의 주요 카지노 고시와 규정을 설명할 수 있다. 2.2 머신 게임 운영 시 필요에 따라 머신 기기 액면, 테마를 변경할 수 있다. 2.3 머신 기기 운영 기준에 따라 머신 기기의 유지 보수, 현황 분석, 대책 수립을 할 수 있다. 2.4 연간 머신 운영 계획에 의해 기기의 유지 관리에 필요한 비품, 소모품 관리 업무를 수행할 수 있다. 2.5 머신 게임에 따른 머신 기기 검사 업무를 수행할 수 있다.</p> <p>【지 식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 카지노 규정과 절차 ○ 머신 게임 운영 지침과 기준 ○ 머신 기기 작동 원리에 관한 지식 ○ 기계, 전자, 전기 기초 지식 ○ 머신 기기 유지 보수 방법과 검사에 관한 지식 <p>【기 술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 머신 운영의 규정과 지침 숙지 능력 ○ 머신 기기 운영 계획 능력 ○ 머신 기기 유지 보수 능력 ○ 머신 기기 정기 검사와 대책 수립 능력 <p>【태 도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 기기에 대한 안전 사항 준수 ○ 기기 운영 시 발생하는 고객의 문제 상황에 대한 적극적인 수용 태도

능력 단위 요소	수행 준거
1203040204_13v1.3 지불금 관리하기	3.1 머신 게임 운영을 위해 고객에게 바우처를 발행할 수 있다. 3.2 머신 게임 운영을 위해 현장 경리(cashier)로부터 현금을 수령할 수 있다. 3.3 잭팟(jackpot) 당첨 시 고객에게 당첨금을 지급할 수 있다. 3.4 머신 게임 운영을 위해 방치 코인(coin)을 수거 반환할 수 있다. 3.5 머신 게임 진행 시 발생하는 비정상 바우처의 증빙 자료를 수집할 수 있다. 3.6 장애 발생 시 호퍼필, 캔슬 크레딧, 잭팟, 숏페이(short pay), 오버라이드 업무를 수행할 수 있다. 3.7 머신 게임 진행에 따른 티켓 인·아웃 시스템, 캐시리스 시스템 전산 장애 시 업무를 처리할 수 있다.
	【지식】 ○ 지불금 내용 이론과 개념 ○ 지불금 운영 방법과 관리에 관한 지식 ○ 바우처에 관한 관리 지식 ○ 당첨금 업무 절차와 세월에 관한 지식 ○ 지불금 운영 지침 ○ 전산시스템 DB 정보에 관한 지식
	【기술】 ○ 고객와의 커뮤니케이션 능력 ○ 고객에게 바우처 발행 및 증빙자료 수집 능력 ○ 복식 회계 수행 능력 ○ 전산시스템 운영 능력 ○ 고객와의 문제 해결 능력
	【태도】 ○ 지불금 운영 지침 준수 ○ 고객에 대한 직업 윤리 준수

● 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 카지노 영업장 내에서 고객이 머신 기기를 이용하여 게임을 하는 경우에 적용한다.
- 고객 민원 처리는 머신 게임의 사용, 오류, 영업 정책, 배당에 대한 불만을 포함한다.
- 고객 대상 이벤트는 연결프로그레시브, 개별프로그레시브 발생 확인, 자동차 프로모션(promotion) 등 지불금 업무를 포함한다.
- 연결프로그레시브는 일정 구역의 머신 기계를 연결하여 통합된 누적 금액을 잭팟 당첨금으로 지급하는 것을 의미한다.

- 개별프로그레시브는 머신 기계 1대당 누적 금액을 잭팟 당첨금으로 지급하는 것을 의미한다.
- 프로모션은 경품 행사의 당첨 증서, 물품 인수 절차, 개인 정보의 수집 및 이용에 관한 동의서 등을 확인하고, 물품 담당자에게 당첨 내역을 통보하고 관련 자료를 인계하는 업무를 포함한다.
- 머신 기기의 종류는 영업 준치상, 외형상, 지불상, 연결 시스템상의 4가지로 분류함을 포함한다.
- 액면(권종), 테마(게임 종류) 변경은 영업 환경, 매출 분석, 고객 동향 등을 통한 기기의 리미트(limit) 종류 변경 업무를 포함한다.
- 머신 기기의 유지 보수와 부품 입출 관리란, 정상 게임 진행을 위한 기기의 점검 보수와 행위와 구매 재고 관리를 위한 데이터 관리 등 모든 업무를 포함한다.
- 머신 기구 검사 업무란, KTC(한국기계전기전자시험연구원) 검사 의뢰 및 수검, 이론적 배당률과 실제 배당률을 점검하여 5% 이상 차이 시 검사 기관에 통보하는 것을 포함한다.
- 고객에게 당첨금을 지불하는 것은 바우처를 발행하여 현장 경리에게 현금을 수령하고 고객에게 현금을 지급하는 업무를 포함한다.
- 방치 코인(coin) 수거 반환이란, 머신에 방치된 코인을 수거하고 이후 고객 정보를 확인하여 반환하는 업무를 포함한다.
- 비정상 바우처의 증빙 자료 확보란, 정상적인 지불이 불가능할 경우 크레딧 확인 가능 시 지침 바우처를 발행하기 위한 사진 또는 기타 증빙 자료를 수집하는 업무를 포함한다.
- 바우처 발행이 불가능할 경우 수기 바우처를 발행하는 업무를 포함한다.
- 호퍼 필은 머신 기기 안의 코인이 소진될 때 코인을 기기 안에 채워 넣는 업무를 의미한다.
- 캔슬 크레딧(cancel credit)는 각종 에러, 코인 기기에서 25만원 이상을 캐시 아웃한 경우, 누적금 500만원 이상의 고객이 캐시 아웃을 원할 경우 발행하는 바우처를 의미한다(단, 여기서의 금액은 업체에 따라 차이가 있음).
- 잭팟(jackpot)은 1회 배팅으로 일정 금액 이상의 누적 금액이 당첨되는 경우를 의미한다(단, 여기서의 일정 금액은 업체와 기계에 따라 차이가 있음).
- 숏 페이(short pay)는 미신 게임 도중 기기 고장으로 최후 적립 금액의 확인이 불가능할 경우 처리 절차에 의해 지불금을 지급함을 의미한다.
- 오버라이드(override)는 머신 게임 도중 기기 고장이나 최후 적립 금액의 확인이 가능한 경우 처리 절차에 의해 지불금을 지급함을 의미한다.
- 티켓 안아웃시스템(ticket in-out system)은 고객이 현금이 아닌 티켓으로 머신 게임을 이용할 수 있는 시스템을 의미한다.
- 캐시리스 시스템(cashless system)은 현금을 사용하지 않고 카드를 사용해서 게임에 참여할 수 있도록 하는 시스템을 의미한다.

자료 및 관련 서류

- 관광 진흥법(시행령, 시행 규칙)
- 카지노 영업 준칙
- 영업 지침
- 소득세법
- 카지노 기구 검사 업무 규정

장비 및 도구

- 코인 운반 장치
- 바코드 리더기
- 전산 장비
- 각종 공구, 계측기(전압 측정), 호출기

재료

- 바우처 용지

◎ 평가지침

평가방법

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

평가방법	평가유형	
	과정평가	결과평가
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.
 - 카지노 규정과 절차 숙지
 - 머신 기기 지침과 기준 숙지
 - 외환 시세에 관한 세율
 - 기계, 전기, 전자에 대한 기초 지식과 활용 능력
 - 업무 규정 절차 숙지
 - 고객와의 커뮤니케이션 능력
 - 머신 기기 유지 보수 능력
 - 머신 기기 정기적인 점검과 보고 능력
 - 바우처 발행과 당첨금에 대한 정확한 업무 파악 능력
 - 비상시 대처 능력
 - 실무외국어 활용 능력

◎ 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	의사소통능력	문서이해능력, 문서작성능력, 경청능력, 의사표현능력, 기초외국어능력
2	문제해결능력	사고력, 문제처리능력
3	자기개발능력	자아인식능력, 자기관리능력, 경력개발능력
4	자원관리능력	시간자원관리능력, 예산자원관리능력, 물적자원관리능력, 인적자원관리능력
5	기술능력	기능이해능력, 기술선택능력, 기술적용능력
6	직업윤리	근로윤리, 공동체윤리

◎ 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		카지노운영관리
분류번호		1203040204_13v1
개발연도	현재	2013
	최초(1차)	2013
버전번호		v1
개발자	현재	(사)한국서비스산업진흥원 (주)미래융합연구소
	최초(1차)	(사)한국서비스산업진흥원 (주)미래융합연구소
향후 보완 연도(예정)		2019

분류번호 : 1203040205_13v1

능력단위 명칭 : 카지노 현장 경리 관리

능력단위 정의 : 카지노 현장 경리 관리란 영업장 내에서 발생하는 환전, 출납, 일일 매출 집계를 수행하는 능력이다.

능력단위요소	수행준거
1203040205_13v1.1 환전하기	<p>1.1 카지노 환율 기준에 따라 환전, 재환전, 초과 재환전 업무를 수행할 수 있다. 1.2 환전 규정 지침에 따라 환전한 내용을 전산에 입력하고 매입 증명서를 발행할 수 있다. 1.3 은행 담당 직원을 통해 현금과 외화 입출고, 매각 상황을 전산에 입력할 수 있다. 1.4 환전 규정 지침에 의해 카지노에서 규정한 시점 기준으로 일일 환전을 마감하고 환전 장부를 출력할 수 있다. 1.5 각 창구마다 정확한 자산 관리를 위해 시제금을 시간별로 확인할 수 있다. 1.6 정켓 게임 오픈 시 정켓 칩스 입출고 상황을 전산에 입력할 수 있다.</p> <p>[지식]</p> <ul style="list-style-type: none">○ 국내외 환율 정보○ 환전의 기초 이론과 개념○ 외환 시세에 관한 정확한 지식○ 환전 규정 지침○ 복식 회계 관리 이론과 개념○ 전산시스템 DB 정보 지식○ 정켓 칩스 입출고 계획 수립과 관리 방법 <p>[기술]</p> <ul style="list-style-type: none">○ 국내외 외환 시세 파악과 분석 능력○ 환전, 재환전 업무 수행 능력○ 환전 규정 운영 지침 숙지 능력○ 복식 회계 소프트웨어 활용 능력○ 전산시스템 DB 활용 능력○ 정확한 자산 관리 능력 <p>[태도]</p> <ul style="list-style-type: none">○ 환율 업무 지침 준수○ 현장 경리의 직업 윤리 준수
1203040205_13v1.2 출납하기	<p>2.1 고객의 요청 시 지불금 업무를 수행할 수 있다. 2.2 출납 업무 수행을 위해 지불금과 칩스 이동 사항을 회계 전산시스템에 입력할 수 있다. 2.3 타행 수표 취급 시 수표를 조회하고 교환할 수 있다. 2.4 고객의 요청 시 보관증을 발행하고 보관금을 지불할 수 있다. 2.5 각 창구마다 정확한 자산 관리를 위해 창구 시제금을 관리할 수 있다. 2.6 고객의 요청 시 현금 서비스 대행과 하우스계좌 송금 업무를 수행할 수 있다.</p>

능력 단 위 요 소	수 행 준 거
	<p>2.7 고객의 요청 시 신용 칩스 판매 업무를 수행할 수 있다. 2.8 해당 고객의 요청시 콤포칩, 프로모션칩, 각종 쿠폰 지급 업무를 수행할 수 있다. 2.9 원활한 머신 게임 운영을 위해 머신 출납 업무를 수행할 수 있다.</p> <p>【지 식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 복식 회계 관리 이론과 개념 ○ 전산시스템 DB 정보 지식 ○ 국내외 수표 분석에 관한 지식 ○ 송금 및 칩스 판매 업무 지식 ○ 금융거래에 관한 법률 ○ 머신 게임 운영 지침과 기준 <p>【기 술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 회계 소프트웨어 활용 능력 ○ 전산시스템 DB 활용 능력 ○ 국내외 수표 파악과 관리 능력 ○ 칩스 판매와 출납 업무 수행 능력 ○ 머신 게임 운영 지침 활용 능력 <p>【태 도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 고객 응대 서비스 마인드 준수 ○ 금전 출납에 대한 정확성 유지 ○ 현장 경리의 직업 윤리 준수
1203040205_13v1.3 일일 매출 집계하기	<p>3.1 일일 매출 집계에 따라 테이블과 머신에 부착된 드롭 박스를 수거하고 카운트룸으로 안전하게 이동할 수 있다. 3.2 일일 매출 집계에 따라 카운트룸에서 테이블과 머신의 일일 드롭액을 정산하고 회계 전산시스템에 입력할 수 있다. 3.3 일일 마감 시 일일 환전 상황 마감 업무를 수행할 수 있다. 3.4 일일 마감 시 일일 시계금 관리 업무를 수행할 수 있다. 3.5 일일 마감 시 매출 집계표를 작성할 수 있다.</p> <p>【지 식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 드롭 박스 관리와 안전 지침 ○ 전산시스템 DB 정보 지식 ○ 복식 회계 관리 이론과 개념 ○ 현장 경리 회계 관리에 따른 규정 ○ 매출 집계표 종합 분석과 정보 지식 <p>【기 술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 드롭 박스와 드롭액 관리 능력 ○ 현금 카운팅 기술 ○ 정확한 수리 계산 능력 ○ 회계 소프트웨어 활용 능력

능력 단 위 요 소	수 행 준 거
	○ 매출 집계표 작성과 활용 능력
	【태 도】
	○ 현장 경리의 직업 윤리 준수 ○ 금전 출납에 대한 정확성 유지

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 환전은 외화를 원화로 교환하는 것이고, 재환전은 환전한 원화를 교환하는 것이며, 초과 재환전은 당초 환전한 금액을 초과하여 환전한 것을 의미한다.
- 현장 경리 창구에서는 외화를 거래하는 고객에게 외환 관리법에 의거하여 외환 거래 증명서를 발급한다.
- 현금 외화 입출고는 은행 직원이 현장 경리로 당일 필요한 시재금을 현금이나 외화로 입고하고, 현장 경리로부터 적정량을 초과한 외화를 매각하거나 현금을 출고함을 의미한다.
- 창구 직원은 근무 교대 시나 한 시간에 1회씩 창구의 시재금을 정산하여 오차가 없음을 확인한다.
- 정켓이란 카지노와의 일정 계약에 의한 게임을 의미한다.
- 드롭 박스는 테이블에 부착되어 있는 현금, 수표 보관증을 넣는 박스를 의미한다.
- 카운트룸은 수거한 드롭 박스에 들어 있는 모든 금액을 카운팅하기 위한 공간이다.

자료 및 관련 서류

- 업무에 필요한 규정이 내장된 전산프로그램
- 업무에 필요한 규정이 포함된 지침(매뉴얼)

장비 및 도구

- 드롭 박스
- 박스 수거를 위한 수레
- 수표 조회기
- 지폐 결속기
- 자동 주화 계산기
- 지폐 계수기
- 수료 감식기
- 외화 감별기
- 정사기
- 수표 스캐너
- 복합기
- 회계 프로그램
- 문서 작성을 위한 프로그램
- 컴퓨터

재료

- 실습용 화폐
- 사무용품
- 교육용 칩스

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 카지노 현장 경리 관리의 수행준거에 제시되어 있는 내용을 평가하기 위해 이론과 실기를 나누어 평가하거나 종합적인 결과물의 평가 등 다양한 평가 방법을 사용할 수 있다.
- 피평가자의 과정평가 및 결과평가 방법

평가방법	평가유형	
	과정평가	결과평가
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.
 - 국내외 외한 시세 파악과 분석 능력
 - 복식 회계 활용 능력
 - 회계 전산시스템 DB 활용 능력
 - 환전 규정 지침 숙지 여부
 - 장비 기기 운용 능력
 - 머신 출납 업무 수행과 관리 능력

- 현금과 칩스 관리 능력
- 정확한 금융 업무 처리 능력
- 환전, 출납, 일일 매출 집계 계획과 관리 능력
- 드롭 박스와 드롭액 관리 능력
- 시재금 관리 능력
- 실무외국어 회화 능력

◎ 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	의사소통능력	문서이해능력, 문서작성능력, 경청능력, 의사표현능력, 기초외국어능력
2	수리능력	기초연산능력, 기초통계능력, 도표분석능력, 도표작성능력
3	문제해결능력	사고력, 문제처리능력
4	자기개발능력	자아인식능력, 자기관리능력, 경력개발능력
5	대인관계능력	팀웍능력, 리더십능력, 갈등관리능력, 협상능력, 고객서비스능력
6	정보능력	컴퓨터활용능력, 정보처리능력
7	직업윤리	근로윤리, 공동체윤리

◎ 개발이력

구분		내용
직무명칭		카지노운영관리
분류번호		1203040205_13v1
개발연도	현재	2013
	최초(1차)	2013
버전번호		v1
개발자	현재	(사)한국서비스산업진흥원 (주)미래융합연구소
	최초(1차)	(사)한국서비스산업진흥원 (주)미래융합연구소
향후 보완 연도(예정)		2019

분류번호 : 1203040206_13v1

능력단위 명칭 : 카지노 고객 지원

능력단위 정의 : 카지노 고객 지원이란 최상의 서비스를 제공하고 고객 편의 사항을 지원하고자 고객 출입 관리, 일반 고객 관리, 영업장내 질서 유지를 수행하는 능력이다.

능력단위요소	수행준거
1203040206_13v1.1 고객 출입 관리하기	<p>1.1 고객 출입 시 고객 신분을 확인하여 출입 금지자, 요주의 고객, 위험 물품을 통제하고 불량 고객을 출입 금지를 조치할 수 있다.</p> <p>1.2 고객 출입 시 고객에게 방문증 불출, 멤버십 카드 발급 업무를 수행할 수 있다.</p> <p>1.3 고객 지원을 위해 고객에게 영업장 이용과 주변 관광지와 호텔 정보를 안내할 수 있다.</p> <p>1.4 고객 지원을 위해 단체 고객의 예약 접수와 전화 문의에 적극 응대할 수 있다.</p> <p>【지식】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 위변조 여권 감별법○ 고객 지원 정보 관리 이론○ 고객 정보 DB 작성에 관한 지식○ 고객 카드 발급과 사용에 대한 정보 지식○ 주변 관광지 정보○ 고객 지원 업무 지침 <p>【기술】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 위변조 여권 감별 기술○ 고객 관리 프로그램 활용 능력○ 카드 발급과 관리 능력○ 실무외국어 회화 능력 <p>【태도】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 글로벌 매너 준수○ 고객 만족을 위한 서비스 제공 의지
1203040206_13v1.2 일반 고객 관리하기	<p>2.1 고객 지원을 위해 단체 고객에게 영업장 소개와 게임을 설명하고, 기념품과 관촉물 관리 업무를 수행할 수 있다.</p> <p>2.2 고객의 편의를 위해 고객 물품, 분실물, 습득물, 분실 칩스를 보관하고 관리할 수 있다.</p> <p>2.3 입장객 수 추이 분석을 위해 일별, 월별 입장객 수를 집계하여 고객 관리 프로그램에 입력할 수 있다.</p> <p>2.4 양질의 서비스 제공을 위해 고객의 만족도 조사와 요구 사항을 분석하고, 고객 만족도 향상 방안을 수립할 수 있다.</p> <p>2.5 고객의 정보를 고객 관리 프로그램에 입력하고 불편 사항을 접수하여 응대할 수 있다.</p> <p>2.6 여행사의 정보를 고객 관리 프로그램에 등록하고 변경 사항과 수정 내용 업무를 수행할 수 있다.</p> <p>2.7 신규 가이드를 고객 관리 프로그램에 등록하고 관리할 수 있다.</p>

능력 단 위 요 소	수 행 준 거
	<p>【지 식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 고객 지원 정보 관리 이론 ○ 물품 보관 분류 방법 ○ 입장 객 추이 분석과 계획 수립 ○ 고객 관리 프로그램 DB 정보 ○ 카드 발급과 사용에 대한 정보 지식 ○ 주변 관광지 정보 ○ 고객 지원 업무 지침 <hr/> <p>【기 술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 고객 지원 서비스 능력 ○ 고객의 물품을 보관 관리 능력 ○ 고객 관리 프로그램 DB 활용 능력 ○ 실무외국어 회화 능력 ○ 고객 만족도 조사와 요구 사항을 정량적으로 분석 활용 능력 ○ 카지노 영업장 특이 상황 파악 능력 <hr/> <p>【태 도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 고객 물품을 철저히 관리하는 책임감 ○ 글로벌 매너 준수 ○ 적극적인 고객 관리 서비스 준수 ○ 고객 만족을 위한 서비스 제공 의지 ○ 고객에 대한 직업 윤리 준수
<p>1203040206_13v1.3 영업장내 질서 유지하기</p>	<p>3.1 게임 진행에 따른 방해, 도난, 분실을 대비하여 불량 고객을 감시 식별할 수 있다. 3.2 게임 질서를 유지하기 위해 영업장 내외를 순찰하며 요주의 고객, 문제 고객의 게임 동향을 파악할 수 있다. 3.3 영업장내 질서 유지를 위해 현금과 칩스 이동을 보호 감시할 수 있다. 3.4 영업장내 질서 유지를 위해 응급 환자를 즉각 조치(응급 처치, 보고, 병원 이송)할 수 있다. 3.5 비상 사태 발생 시 고객과 직원들을 대상으로 부상으로부터 보호할 수 있다. 3.6 질서 유지를 위해 유관 기관과 긴밀한 업무 협조 체제를 구축 운영할 수 있다.</p> <hr/> <p>【지 식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 영업장 안전 수행 이론과 지침 ○ 고객 정보에 관한 사전 지식 ○ 외국인 체류에 관한 법률 ○ 사고 시 대처 요령에 관한 기초 지식 ○ 응급 처치법에 관한 지식 ○ 소방 기구 사용법 ○ 유관 기관과 업무 협조 체제 구축 방안 수립 <hr/> <p>【기 술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 영업장내 불량 고객 파악 능력

능력 단위 요소	수행 준거
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 응급 환자 즉각 조치와 위기 상황 대처 능력 ○ 실무외국어 회화 능력 ○ 고객 관리 프로그램 활용 능력 ○ 영업장내 질서 유지 능력 ○ 유관 기관과 업무 협조 체제 활용 능력 <hr/> <p>【태도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 안전 서비스 마인드 준수 ○ 안전 수행 지침 준수

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 고객의 출입을 통제하고 단체 고객 관리의 영업장 안전 관리가 필요할 시 적용한다.
- 출입 금지자는 19세 미만의 자, 외국인임을 증명할 수 있는 신분증을 소지하지 않은 자(외국인 전용 카지노), 카지노로부터 출입 정지를 받은 자, 무기 소지자, 혐오감을 주는 자, 전문 도박인, 임산부, 만취객 등을 포함한다.
- 위험 물품은 무기, 흉기를 이르는 소지가 불가능한 물건은 카메라, 큰가방, 술병, 우산, 꽃, 쇼핑백 등을 포함한다.
- 요주의 고객은 카드카운터, 특정 VIP고객, 영업 방해 행위를 한 적이 있는 고객 등으로 주의를 요하는 고객을 포함한다.
- 불량 고객은 욕설, 폭행, 도난 등으로 영업을 방해하는 고객을 포함한다.
- 입장 고객의 신분 확인은 발급이 유효한 외국 여권, 외국인 등록증, 국제 운전 면허증과 같이 외국인임을 증명할 수 있는 신분증을 확인하는 것이다.
- VIP고객의 카드 발급은 마케팅 팀에서 담당한다.
- 출입이 규제되는 고객을 발견 시에는 안전 관리 담당 직원이 출입을 통제한다.
- 여행사와 가이드 수수료는 각 카지노에서 정한 처리 규정에 의하여 처리한다.
- 물품의 불출은 고객용 TAG와 보관용 TAG으로 나누어 사용한다.
- 습득물은 각 카지노에서 정한 습득별 관리 지침에 의해 처리한다.
- 고객 물건의 보관 기간은 3개월을 기준으로 하여 이를 초과하면 장기 보관으로 처리하나 VIP고객의 경우에는 보관 기간을 달리 할 수 있다.
- 비상 사태는 화재, 누전과 같이 불시에 영업을 방해하는 요인을 포함한다.
- 유관 기관이란 경찰서, 출입국 관리사무소, 소방서 등을 포함한다.

자료 및 관련 서류

- 카지노 관련법에 근거한 출입 제한 규정
- 영업 운영에 근거한 출입 제한 규정
- 외국인에 관한 지침
- 멤버십 카드 발급 규정
- 여행사 및 가이드 수수료 처리 규정
- 분실물, 보관품, 습득물 관리 및 처리에 대한 규정
- 고객 컴플레인(complain) 시 대처 지침
- 안전 관리 업무 지침
- 고객관리시스템(CRM)을 통한 고객 정보
- 응급 처치 지침
- 소방 방제법
- 안전 교육 자료
- 비상 통로 배치도

장비 및 도구

- 업무에 필요한 규정이 내장된 전산프로그램
- 업무에 필요한 규정이 포함된 지침(매뉴얼)
- 전자화 문서 작성을 위한 프로그램
- 카드 발급기기
- 컴퓨터
- 복합기
- 고객 여권 인식기
- 주차 기록기
- 열감지 카메라
- 응급 처치를 위한 도구(심폐소생기, 산소 호흡기)
- 소방 교육을 위한 시설
- 전자 총격기
- 가스 분사기
- 음주 측정기
- 무전기
- 보안 검색대
- 녹화 녹음기

재료

- 홍보 브로슈어
- 사무용품

◎ 평가지침

평가방법

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

평가방법	평가유형	
	과정평가	결과평가
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.
 - 영업장내 상황별 처리 규정과 지침 숙지
 - 영업장내 상황별 처리 규정과 지침을 업무 활용 능력
 - 위변조 여권 감별법에 관한 분석 능력
 - 주변 관광지 정보 활용 능력
 - 물품 보관 분류와 관리 능력
 - 고객 관리 프로그램 활용과 문서 전산 처리
 - 상황에 맞는 고객 응대
 - 실무외국어 회화 능력
 - 밝고 친절한 업무 처리 자세
 - 유관 기관과의 업무 협조 체제 운영 능력

◎ 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	의사소통능력	문서이해능력, 문서작성능력, 경청능력, 의사표현능력, 기초외국어능력
2	문제해결능력	사고력, 문제처리능력
3	자기개발능력	자아인식능력, 자기관리능력, 경력개발능력
4	자원관리능력	시간자원관리능력, 예산자원관리능력, 물적자원관리능력, 인적자원관리능력
5	대인관계능력	팀웍능력, 리더십능력, 갈등관리능력, 협상능력, 고객서비스능력
6	정보능력	컴퓨터활용능력, 정보처리능력
7	조직이해능력	국제감각, 조직체제이해능력, 경영이해능력, 업무이해능력
8	직업윤리	근로윤리, 공동체윤리

◎ 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		카지노운영관리
분류번호		1203040206_13v1
개발연도	현재	2013
	최초(1차)	2013
버전번호		v1
개발자	현재	(사)한국서비스산업진흥원 (주)미래융합연구소
	최초(1차)	(사)한국서비스산업진흥원 (주)미래융합연구소
향후 보완 연도(예정)		2019

분류번호 : 1203040207_13v1

능력단위 명칭 : 카지노 영업 지원

능력단위 정의 : 카지노 영업 지원이란 원활한 게임 진행과 최적의 영업 환경을 위해 카지노 칩스 관리, 게임 카드 관리, 게임 시설·환경 관리, 카지노 식음료 제공·관리를 수행하는 능력이다.

능력단위요소	수행준거
1203040207_13v1.1 칩스 관리하기	<p>1.1 게임 진행 중 영업 관리자의 요청에 따라 칩스 이동(open, close, fill, credit) 업무를 수행할 수 있다.</p> <p>1.2 칩스 수불에 따라 일일 칩스 리포트를 작성할 수 있다.</p> <p>1.3 칩스 리포트 작성에 따라 손익 현황을 분석하여 칩스의 유동을 파악할 수 있다.</p> <p>1.4 칩스 감별 도구에 의하여 위조 칩스를 감별할 수 있다.</p> <p>1.5 칩스 관리 지침에 따라 불량 칩스를 판별한 후 교환할 수 있다.</p> <p>1.6 일정 기간별로 칩스 점검을 통하여 오염된 칩스를 살균 세척할 수 있다.</p> <p>1.7 칩스 관리 지침에 따라 사용 중지된 칩스를 폐기할 수 있다.</p> <p>1.8 칩스 관리를 위해 재고 칩스를 파악하고 신규 칩스를 구매할 수 있다.</p> <p>1.9 연간 운영 계획에 따라 칩스 장비를 구매하고 유지 보수할 수 있다.</p> <p>【지식】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 칩스 관리 이론과 지침○ 칩스 리포트 작성 기준과 정보○ 칩스 상태 분석과 구매 계획○ 스프레드시크 프로그램에 관한 지식○ 위조 칩스 감별법○ 칩스 장비 관리와 사용법에 관한 지식○ 카지노 규정 <p>【기술】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 칩스 리포트 작성 기술○ 칩스 감별 도구 운영 능력○ 칩스 살균과 폐기에 따른 판단 능력○ 재고 칩스와 구매 칩스 파악 능력○ 칩스 상태 판별 능력 <p>【태도】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 철저한 칩스 관리 태도○ 정확한 칩스 이동과 현황 관리에 대한 적극적인 태도
1203040207_13v1.2 게임 카드 관리하기	<p>2.1 카지노 운영 지침에 따라 일정한 시간에 카드 필, 크레딧을 수행할 수 있다.</p> <p>2.2 카드 관리를 위해 실시간으로 카드 창구에 보유하고 있는 카드 재고를 파악할 수 있다.</p> <p>2.3 카드 관리를 위해 사용한 카드를 텍 체크(deck check) 작업 후 폐기할 수 있다.</p> <p>2.4 카드 관리 지침에 따라 월별로 모아진 폐기 카드를 소각할 수 있다.</p>

능력 단 위 요 소	수 행 준 거
	<p>2.5 카드 관리를 위해 재고 게임 카드를 파악하고 기간별 구매 시기를 조정할 수 있다. 2.6 연간 운영 계획에 따라 카드 장비를 구매하고 유지 보수할 수 있다. 2.7 보안을 위해 CMS(Cash Management Service)의 보안 자료를 관리할 수 있다.</p> <hr/> <p>【지 식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 게임 카드 관리 이론 ○ 카지노 규정과 운영 지침 ○ 카드 관리 지침 ○ 카드 폐기와 구매 계획 수립 ○ 스프레드시트 프로그램에 관한 지식 ○ 게임 카드 장비 관리와 사용법 ○ 위조 카드 판별법에 관한 지식 ○ CMS DB 정보 지식 <hr/> <p>【기 술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 게임 카드 관리 능력 ○ 게임 관리 지침 활용 능력 ○ 카드 폐기와 재고, 구매 파악 능력 ○ 컴퓨터 활용 문서 작성 기술 ○ 카드 장비 유지 보수 점검 능력 ○ CMS DB 활용 능력 <hr/> <p>【태 도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 게임 카드를 철저히 관리하는 태도 ○ 정확한 카드 텍 수 이동 현황과 관리 태도
<p>1203040207_13v1.3 게임 시설·환경 관리하기</p>	<p>3.1 게임 시설과 환경을 위해 게임 기기를 사전에 점검하고 유지 보수 업무를 수행할 수 있다. 3.2 자산 관리 처리 규정에 따라 사용 연한이 지난 게임 기기를 불용 처리할 수 있다. 3.3 게임 시설과 환경을 위해 게임 비품 사용량을 목록별로 정리하고 관리할 수 있다. 3.4 쾌적한 환경 유지를 위해 영업장내 공조 관리를 통하여 온·습도와 환기를 관리할 수 있다. 3.5 쾌적한 환경 유지를 위해 영업장내 환경 미화 업무를 수행할 수 있다.</p> <hr/> <p>【지 식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 게임 기기 특성과 운용, 유지 보수에 관한 지식 ○ 기계 기초 공학 ○ 게임 비품 사용량에 따른 계획 수립 ○ 시설 업무 지침에 따른 공조 관리 지식 ○ 환경 관리 지침 <hr/> <p>【기 술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 기기 운용 능력 ○ 공구 사용 기술

능력 단 위 요 소	수 행 준 거
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 전기, 전자, 통신 기초 활용 능력 ○ 컴퓨터 활용 문서 작성 기술 ○ 환경 기기 사용과 정기 운용 일지 작성 기술 <p>【태 도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 게임 기기 관리에 대한 책임감 ○ 고장 기기에 대한 원인 분석 태도 ○ 게임 비품 관리에 대한 책임감 ○ 청결 유지에 대한 책임감 ○ 술선 수범 자세 준수 ○ 부서간 긴밀한 업무 협조 태도
<p>1203040207_13v1.4 카지노 식음료 제공하기</p>	<p>4.1 고객의 요청에 따라 식음료 주문을 확인하고 준비할 수 있다. 4.2 게임 중인 고객을 위해 식음료를 제공할 수 있다. 4.3 게임과 식사를 마친 고객을 위해 예의 바르게 전송 안내할 수 있다.</p> <p>【지 식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 식음료 서비스 이론 ○ 식음료 메뉴와 특성에 관한 정보 ○ 식음료 제공 지침 <p>【기 술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 고객에 대한 정확한 식음료 제공 서비스 능력 ○ 개별 고객의 성향을 분석하는 능력 ○ 고객와의 커뮤니케이션 능력 ○ 웹패드 사용 기술 <p>【태 도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 글로벌 고객 응대 매너 준수 ○ 고객에 대한 용모 복장 준수 ○ 개별 고객에 대한 서비스 마인드 준수
<p>1203040207_13v1.5 카지노 식음료 관리하기</p>	<p>5.1 고객에 따라 기호도를 파악하여 계절별 신규 메뉴를 개발할 수 있다. 5.2 고객의 불만 사항을 해소하기 위해 식음료 자료를 기록하고 관리할 수 있다. 5.3 고객에게 양질의 식음료 공급을 위해 식자재 재고를 파악 관리할 수 있다. 5.4 영업장 식음료 매출을 바탕으로 식음료 자료와 정보를 분석 관리할 수 있다. 5.5 영업장 내의 청결을 위해 영업장 내 바(bar)의 위생과 실내 환경을 관리 유지할 수 있다.</p> <p>【지 식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 식음료 서비스 이론 ○ 식음료 재고 파악과 분석에 따른 구매 수립 계획 ○ 각 식음료 메뉴별 특성에 관한 정보 ○ 식음료 제공 지침

능력 단 위 요 소	수 행 준 거
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 식품 위생 법률 <hr/> <p>【기 술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 식음료 제공 지침 숙지 능력 ○ 고객 응대 능력 ○ 식품 위생 법률 숙지와 입출고 파악 능력 ○ 고객와의 커뮤니케이션 능력 ○ 개별 고객 유형을 파악하고 대처하는 능력 <hr/> <p>【태 도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 글로벌 매너 ○ 고객의 불만 사항을 수용하고 해결하려는 적극적인 태도 ○ 위생 기준 준수

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 원활한 게임 진행과 쾌적한 환경 조성을 위해 영업장 내부 모든 시설물과 게임 테이블 환경을 관리 유지함에 적용된다.
- 칩스란 함은 카지노에서 사용되는 현금 대용 화폐를 의미한다.
- 칩스에는 머니칩스(money chips), 플레이칩스(play chips), 마킹칩스(marking chips), 보조칩스 이외에도 각 영업장에서 운영되는 게임의 종류에 따라 롤링칩스(rolling chips), 프로모션칩스(promotion chips), 토너먼트칩스(tournament chips) 등을 포함한다.
- 칩스의 이동은 테이블의 부족한 칩스를 채워주는 Fill, 남거나 필요 없는 칩스를 수거하는 Credit, 환전 창구에서 칩스를 수거하는 Transfer를 포함한다.
- Table close/open은 칩스의 정확한 재고 관리와 테이블 게임의 원활한 운영을 위해 일일 마감하는 과정으로 CMS상에서 영업 테이블을 동시에 일일 마감, 일일 오픈을 해주는 절차를 포함한다.
- 일일 칩스 리포트에는 모든 칩스의 이동 사항을 포함한다.
- 위조 칩스의 감별은 RFID칩스 감별기로 하며, 위조 칩스 발생 시 영업장에서 운영 중인 위조 칩스 권종을 전량 수거하고 동종의 예비 칩스를 신속히 불출하여 정상적인 영업 운영이 되도록 하는 조치를 포함한다.
- 파손 칩스란 고객이 소지하고 있는 칩스 중 4% 이하로 파손이 되어 있는 칩스를 말하며 파손된 칩스는 일정 기간 보관 후 폐기 처분하는 것을 포함한다.
- 사용 후 카드로 테이블에서 사용된 후 영업팀으로 부터 인수 받은 카드를 말한다.
- 덱 체크(deck checker)를 이용하여 확인 작업이 완료된 사용 후 카드는 사용 일자별로 분류하여 일정 기간 보관 후 폐기한다.
- 게임 기기라 함은 셔플머신(shuffle machine), 칩스 선별기, 디스플레이보드(display board), 전자 슈, 웹패드 등

을 포함한다.

- 게임 비품이란 함은 게임 테이블, 의자, 슈, 게임 레이아웃, 칩스 랙 등을 포함한다.
- 고객 음료 제공하기는 음료 주문, 응대, 제공, 기록 등을 포함한다.
- 고객 식사 제공하기는 식사 주문, 응대, 제공, 기록 등을 포함한다.
- 식음료 서비스 관리하기는 직원 교육과 평가 관리, 메뉴 개발과 관리, 식자재 재고 관리, 직원 위생 관리, 식음료 바(bar) 내의 실내 환경 관리, 매출 분석 등을 포함한다.
- 영업장 내 제공되는 식사 메뉴로는 한식, 양식, 일식, 중식, 동남아식을 포함한다.
- 영업장 내 제공되는 음료 메뉴로는 칵테일, 맥주, 위스키, 생과일주스, 커피, 티 등을 포함한다.
- 글로벌 매너라 함은 국제화 사회를 맞이하여 수준 높은 교양, 예절, 어학 등의 실력을 갖추어야 미한다.

자료 및 관련 서류

- 칩스 카드 관리 지침
- 고정 자산 관리 규정
- 계약 및 검수 규정
- 무상 쿠폰 및 프로모션칩스 관리 규정
- 위조 칩스 및 카드 감별법
- 시설 관리 지침
- 자산 관리 지침
- 계약과 검수 규정
- 식음료 지침
- 직원 교육(매너, 서비스, 위생, 태도, 용모 등)
- 프레젠테이션 자료
- 특강 자료
- 직무외국어 교재
- 식자재 재고 관리표
- 매출 분석표
- 고객 체크 기준표
- 고객 분석 기준표(기호도, 성향, 특징 등)
- 실내 환경 기준표(온도, 습도, 환풍, 조도, 조명 등)
- 위생 기준표

장비 및 도구

- 칩스 살균 소독기
- 카드덱 체커
- 카드 세단기
- RFID 리더기
- 운반 카트

- 칩스 운반 케이스
- 게임 장비
- 자외선 소독기
- 조도 측정 등 시설 진단 장비
- 웹패드
- 식사 진열대
- 식사 제공 라운지

재료

- 게임 칩스
- 사무용품
- 카드
- 음료
- 청소 기구함
- 식음료 메뉴판
- 게임 기구 부속품

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 카지노 영업 지원의 수행준거에 제시되어 있는 내용을 평가하기 위해 이론과 실기를 나누어 평가하거나 종합적인 결과물의 평가 등 다양한 평가 방법을 사용할 수 있다.
- 피평가자의 과정평가 및 결과평가 방법

평가 방법	평가 유형	
	과정 평가	결과 평가
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.
 - 칩스 관리 지침 숙지 능력
 - 칩스 재고와 폐기에 따른 구매 관리 능력
 - CMS 프로그램 활용 능력
 - 장비 기기 운용과 유지 보수 능력
 - 유사 시 대처 능력
 - 기기 지침 숙지 능력
 - 게임 기기 시설과 환경 점검 능력
 - 공조 관리 능력
 - 기계, 전기, 전자, 통신제어 기초 지식
 - 게임 테이블 공구 사용 능력
 - 환경 유지 관리 능력
 - 식음료 메뉴 숙지 능력
 - 식음료 지침 숙지 능력
 - 고객 응대 서비스 요령
 - 식음료 재고 파악과 구매 시기 분석 능력
 - 식음료 메뉴와 메뉴별 특성 파악 능력
 - 식음료 서브 요령
 - 불만 고객 해결 능력
 - 실무외국어 회화 능력
 - 글로벌 서비스 마인드

◎ 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	의사소통능력	문서이해능력, 문서작성능력, 경청능력, 의사표현능력, 기초외국어능력
2	문제해결능력	사고력, 문제처리능력
3	자기개발능력	자아인식능력, 자기관리능력, 경력개발능력
4	자원관리능력	시간자원관리능력, 예산자원관리능력, 물적자원관리능력, 인적자원관리능력
5	대인관계능력	팀웍능력, 리더십능력, 갈등관리능력, 협상능력, 고객서비스능력
6	기술능력	기능이해능력, 기술선택능력, 기술적용능력
7	직업윤리	근로윤리, 공동체윤리

◎ 개발이력

구분		내용
직무명칭		카지노운영관리
분류번호		1203040207_13v1
개발연도	현재	2013
	최초(1차)	2013
버전번호		v1
개발자	현재	(사)한국서비스산업진흥원 (주)미래융합연구소
	최초(1차)	(사)한국서비스산업진흥원 (주)미래융합연구소
향후 보완 연도(예정)		2019

분류번호 : 1203040208_13v1

능력단위 명칭 : 서버일런스 운영

능력단위 정의 : 서버일런스 운영이란 영업 행위 전반에 대한 감시 체계를 통하여 내·외부의 비행을 차단하고 카지노와 고객의 자산과 명성을 보호하기 위해 영업장 모니터링, 직원 관찰, 고객 관찰을 수행하는 능력이다.

능력단위요소	수행준거
1203040208_13v1.1 영업장 모니터링하기	<p>1.1 모니터를 통해 카지노 내의 현금과 칩스 흐름을 관찰할 수 있다. 1.2 모니터를 통해 카지노에서 발생하는 부정 행위를 방어 색출할 수 있다. 1.3 사건 사고에 대하여 관찰하고 상황 처리에 협조할 수 있다. 1.4 원활한 영업장 운영을 위해 직원의 영업 운영 지침과 규정 절차 준수 여부를 관찰할 수 있다. 1.5 게임 진행 시 미스테인크(mistake)와 오류를 적발할 수 있다. 1.6 모니터링을 통하여 게임 내용을 분석하고 판독할 수 있다. 1.7 영업장의 원활한 운영을 위해 영업장 운영의 전반적인 내용을 보고하고 제안할 수 있다. 1.8 고객 보호와 질서 유지를 위해 사전에 위험 요소를 관찰할 수 있다. 1.9 영업장의 효율적인 운영을 위해 영업장 내외의 폐쇄회로 시설을 운영 관리할 수 있다.</p> <p>【지식】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 영업장 관찰 모니터 작동법에 관한 지식○ 영업장 관찰 모니터 판독법에 관한 지식○ 부정 행위 유형과 특성에 관한 지식○ 카지노 영업 운영 지침과 규정○ 게임 내용 분석과 상황 판독법○ 폐쇄회로 판독에 관한 지식○ 서버일런스 기기 작동법에 관한 지식 <p>【기술】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 관찰 모니터 작동법 운용 능력○ 관찰 모니터 판독 능력○ 부정 행위 고객 관리 능력○ 카지노 영업 지침 활용 능력○ 폐쇄회로 판독과 관리 능력○ 서버일런스 기기 작동과 관리 능력 <p>【태도】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 투명하게 업무를 수행하려는 적극적인 태도○ 보안에 관한 서약을 지키려는 태도
1203040208_13v1.2 직원 관찰하기	<p>2.1 모니터를 통해 영업팀의 게임 테이블에서의 규정 절차 준수 여부를 관찰할 수 있다. 2.2 영업팀의 미스테인크(mistake)나 분쟁 발생 시 관리자의 확인 요청에 협조하고 판독 확인한 사항을 전달할 수 있다.</p>

능력 단위 요소	수 행 준 거
	<p>2.3 현장 경리 운영 지침에 따라 직원의 준수 여부를 관찰할 수 있다. 2.4 현장 경리 창구에서 칩스 현금 거래 시 규정 준수 여부를 관찰할 수 있다. 2.5 칩스 입출고 시 규정 준수 여부를 관찰할 수 있다. 2.6 카드 입출고와 파쇄 시 규정 준수 여부를 관찰할 수 있다. 2.7 직원 영업장 출입 규정에 따라 모든 직원의 규정 준수 여부를 관찰할 수 있다.</p> <hr/> <p>【지 식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 카지노 영업 지침 ○ 모니터를 통한 직원 분석과 운영 관리 계획 수립 ○ 영업장 관찰 모니터 작동법에 관한 지식 ○ 영업장 관찰 모니터 판독법에 관한 지식 ○ 현장 경리 운영 지침 ○ 서베일런스 기기 작동법에 관한 지식 ○ 영업장 출입 규정 지침 <hr/> <p>【기 술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 카지노 영업 지침 활용 능력 ○ 관찰 모니터 작동법 운용 능력 ○ 관찰 모니터 판독 능력 ○ 현장 경리 운영 지침 활용 능력 ○ 서베일런스 기기 작동과 관리 능력 ○ 영업장 녹화 영상 편집 능력 <hr/> <p>【태 도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 주의 깊게 모니터링 하는 태도 ○ 영업장 내 발생한 상황에 대한 정확한 판단 태도 ○ 부서와 직원간의 협력적 태도
<p>1203040208_13v1.3 고객 관찰하기</p>	<p>3.1 모니터를 통해 카지노를 상대로 승률이 유난히 높은 고객이나 카드 카운터로 의심되는 고객을 관찰하고 색출할 수 있다. 3.2 모니터를 통해 치팅(cheating) 시도, 소란 행위, 출입 정지, 당일 퇴장 등의 이력이 있는 고객을 관찰할 수 있다. 3.3 모니터를 통해 단시간 카지노에 큰 손실을 발생시킬 수 있는 액션이 큰 테이블을 관찰할 수 있다.</p> <hr/> <p>【지 식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 게임 고객 관리 규정과 지침 ○ 카지노 영업 지침 ○ 서베일런스 기기 작동법에 관한 지식 <hr/> <p>【기 술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 게임 고객 관리 규정과 지침 활용 능력 ○ 관찰 모니터 판독 능력 ○ 서베일런스 기기 작동 능력

능력 단위 요소	수행 준거
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 영업장 녹화 영상 편집 능력 <p>【태도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 고객의 의견을 적극적으로 수용하는 태도 ○ 고객의 안전과 영업장 유지를 위한 철저한 모니터링 관찰 태도 유지 ○ 모니터링에 의한 고객의 동선에 대한 분석 태도

● 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 카지노 내의 영업 행위 전반에 대한 감시 체계를 통하여 도난 방지, 고객 보호, 질서 유지, 사고 방지 등을 위한 업무를 하는 데 적용된다.
- 부정 행위란 치팅(cheating), 절도, 횡령, 공모 등의 고객과 직원간의 행위를 포함한다.
- 폐쇄회로 시설이란 카지노 영업장에 부착된 수많은 카메라 시설을 포함한다.
- 직원의 영업장 출입 규정은 칩스 검색대를 통과함을 포함한다.
- 모든 팀의 규정 절차 준수 여부에는 업무 지침 준수와 부정 행위를 포함한다.

자료 및 관련 서류

- 서베일런스 지침
- 카지노 영업 지침
- 인사 관리 규정
- 관찰이 필요한 주요 고객 성향 분석 자료
- 카드 카운터 판별을 위한 자료
- 치팅(cheating) 자료집

장비 및 도구

- 보안 카메라
- 모니터
- 월 스크린(wall screen)
- 복합기
- 컴퓨터
- 이동식 저장장치
- 영상 편집 프로그램

재료

- 사무용품
- ◎ 평가지침

평가방법

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

평가방법	평가유형	
	과정평가	결과평가
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 관찰 모니터 작동법과 판독법 능력
 - 부정 행위 유형과 특성 파악 능력
 - 영업 운영 지침 활용 능력
 - 상황별 처리 규정 습득 능력
 - 카지노 규정 절차와 영업 지침 숙지 능력
 - 고객 관리 규정과 지침 활용 능력

- 게임 지침 숙지 능력
- 관찰 모니터 분석 능력
- 폐쇄회로 영상 판독 편집 능력
- 서버일런스 장비 기기 운용 능력
- 영업장 녹화 영상 편집 능력

● 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요 영역	하위 영역
1	의사소통능력	문서이해능력, 문서작성능력, 경청능력, 의사표현능력, 기초외국어능력
2	문제해결능력	사고력, 문제처리능력
3	자기개발능력	자아인식능력, 자기관리능력, 경력개발능력
4	대인관계능력	팀웍능력, 리더십능력, 갈등관리능력, 협상능력, 고객서비스능력
5	정보능력	컴퓨터활용능력, 정보처리능력
6	기술능력	기능이해능력, 기술선택능력, 기술적용능력
7	조직이해능력	국제감각, 조직체제이해능력, 경영이해능력, 업무이해능력
8	직업윤리	근로윤리, 공동체윤리

● 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		카지노운영관리
분류번호		1203040208_13v1
개발연도	현재	2013
	최초(1차)	2013
버전번호		v1
개발자	현재	(사)한국서비스산업진흥원 (주)미래융합연구소
	최초(1차)	(사)한국서비스산업진흥원 (주)미래융합연구소
향후 보완 연도(예정)		2019

3. 관련자격 개선 의견(직무별 능력단위)

능력단위	국가직무능력표준 수준	관련자격	개선 의견	
카지노 영업 관리	6	해당없음	기사 수준의 국가기술자격 신설 (테이블 게임 운영 관리자)	
테이블 게임 관리	5			
테이블 게임 진행	3		산업기사 수준의 국가자격 신설 (카지노 딜러 산업기사)	
머신 게임 관리	3		해당없음	
카지노 현장 경리 관리	3			
카지노 고객 지원	3			기능사 수준의 국가자격 신설 (카지노 운영 실무사)
카지노 영업 지원	2			
서베일런스 운영	4			

I. 관광레저서비스분야 산업현장 검증

1 검증 사업체 현황(가나다순)

□ 카지노기획개발

번호	사업체명	부서	성명
1	(주)강원랜드 카지노	카지노관리실	박재민
2	더케이카지노	관리부	김정열
3	로얄팔레스카지노	관리부	이창호
4	세븐럭카지노 강남점	점장	노홍선
5	세븐럭카지노 강북점	점장	김영태
6	세븐럭카지노 부산점	점장	조기정
7	알펜시아카지노	경영지원팀	강응도
8	인터볼고 대구카지노	기획팀	박재환
9	제주골든비치 칼호텔 카지노	관리부	송재현
10	파라다이스 카지노 부산	기획팀	김광훈
11	파라다이스 카지노 인천	기획팀	성재호
12	파라다이스 그랜드카지노	기획팀	박준범
13	파라다이스 롯데제주카지노	기획팀	허준
14	파라다이스 워커힐카지노	기획팀	김호연
15	하얏트호텔카지노	카지노관리과	김정현

□ 카지노운영관리

번호	사 업 체 명	부 서	성 명
1	(주)강원랜드 카지노	카지노운영팀	장태진
2	더케이카지노	관리부	김정열
3	로얄팔레스카지노	관리부	이창호
4	세븐럭카지노 강남점	점장	노홍선
5	세븐럭카지노 강북점	점장	김영태
6	세븐럭카지노 부산점	점장	조기정
7	알펜시아카지노	경영지원팀	강응도
8	인터블고 대구카지노	운영팀	이영은
9	제주골든비치 칼호텔 카지노	관리부	송재현
10	파라다이스 카지노 부산	기획팀	김광훈
11	파라다이스 카지노 인천	기획팀	성재호
12	파라다이스 그랜드카지노	기획팀	박준범
13	파라다이스 롯데제주카지노	기획팀	허준
14	파라다이스 워커힐카지노	기획팀	김호연
15	하얏트호텔카지노	영업팀	이선현

□ 크루즈운영관리

번호	사 업 체 명	부 서	성 명
1	로얄캐리비안 크루즈 한국사무소	-	이재명
2	비너스유람선	-	김승남
3	산방산유람선	-	박희숙
4	성산포유람선	-	고규완
5	월명유람여객선	-	지명수
6	이랜드한강크루즈	-	유병천
7	이시부크루즈	-	노명환
8	코베아크루즈	-	김해룡
9	팬스타라인닷컴	경영기획실	최재형
10	현대유람선	-	김진만

※ 크루즈운영관리 산업현장 검증은 실제 운항하는 크루즈 업체의 수가 적어 일부 국내 유람선 등 선상관련 여객업 일부를 대상으로 산업현장검증을 실시함.

□ 유원시설운영관리

번호	사업체명	부서	성명
1	경주월드 리조트	현장관리팀	김종현
2	곤지암리조트	홍보부	이정아
3	금호패밀리 랜드	영업팀	이수진
4	대전오월드	시설조경팀	정경호
5	덕산스파랜드	상무	이성중
6	롯데월드	고객서비스팀	심재철
7	롯데월드	운영지원팀	강명선
8	롯데월드	인사지원팀	김미화
9	무주덕유산 리조트	마케팅관측팀	김대현
10	보광 휘닉스 파크	홍보팀	이동원
11	보령 대천필랜드	-	임정애
12	부곡 하와이랜드	마케팅팀	배창석
13	삼성에버랜드	리조트사업부	정인철
14	삼성에버랜드	엔터테인먼트	유석준
15	서울대공원	자연생태과	전지홍
16	서울랜드	상무	박동환
17	안성맞춤랜드	축제사무팀	박운기
18	알펜시아 리조트	에스테이트운영	최인규
19	어린이대공원	시설팀	이상운
20	오션월드	레저사업기획팀	전광택
21	오크밸리	인력개발팀	백장현
22	웅진플레이도시	서비스마케팅	김수진

번호	사 업 체 명	부 서	성 명
23	원마운트	테마파크운영	전신영
24	유일레저타운	-	현상훈
25	의림지 파크랜드	시설관리팀	이형선
26	이월드(우방타워랜드)	정비팀	김명규
27	전주동물원(전주드림랜드)	영업팀	정상원
28	(주)프로컨 글로벌(리조트개발운영)	-	하재신
29	(주)한솔개발(오크밸리)	스포츠영업팀	정현
30	태권도원	기획운영팀	이호석
31	통도 환타지아	마케팅팀	김윤희
32	한국민속촌	민속팀	김종길

2 검증 결과

□ 카지노기획개발

구 분	세 부 내 용	업체수	평 균 점 수	평 가 과
1. 직무구조	1.1 능력단위 구성	15	4.20	적절
2. 직무 및 능력단위	2.1 직무정의	15	4.67	적절
	2.2 능력단위 정의	15	4.27	적절
	2.3 능력단위	15	4.40	적절
3. 능력단위요소	3.1 능력단위요소	15	4.60	적절
	3.2 수행준거	15	4.40	적절
	3.3 지식	15	4.47	적절
	3.4 기술	15	4.33	적절
	3.5 태도	15	4.47	적절
4. 직업기초능력	4.1 직업기초능력	15	4.33	적절
5. 적용범위 및 작업 상황	5.1 고려사항	15	4.33	적절
	5.2 자료·관련서류	15	4.47	적절
	5.3 장비·도구	15	4.53	적절
6. 평가지침	6.1 평가방법	15	4.13	적절
	6.2 평가시 고려사항	15	4.40	적절
7. 능력단위 및 능력 단위요소 수준 평정	7.1 능력단위 수준 평정	15	4.27	적절
	7.2 능력단위요소 수준 평정	15	4.20	적절
8. 관련자격 개선 의견	8.1 자격과 표준 비교안	15	4.40	적절
	8.2 자격 개선의견	15	4.40	적절

□ 카지노운영관리

구 분	세 부 내 용	업체수	평 균 점 수	평 가 결 과
1. 직무구조	1.1 능력단위 구성	15	4.53	적절
2. 직무 및 능력단위	2.1 직무정의	15	4.33	적절
	2.2 능력단위 정의	15	4.20	적절
	2.3 능력단위	15	4.33	적절
3. 능력단위요소	3.1 능력단위요소	15	4.33	적절
	3.2 수행준거	15	4.47	적절
	3.3 지식	15	4.53	적절
	3.4 기술	15	4.40	적절
	3.5 태도	15	4.27	적절
4. 직업기초능력	4.1 직업기초능력	15	4.33	적절
5. 적용범위 및 작업 상황	5.1 고려사항	15	4.20	적절
	5.2 자료·관련서류	15	4.27	적절
	5.3 장비·도구	15	4.60	적절
6. 평가지침	6.1 평가방법	15	4.220	적절
	6.2 평가시 고려사항	15	4.80	적절
7. 능력단위 및 능력 단위요소 수준 평정	7.1 능력단위 수준 평정	15	4.47	적절
	7.2 능력단위요소 수준 평정	15	4.53	적절
8. 관련자격 개선 의견	8.1 자격과 표준 비교안	15	4.40	적절
	8.2 자격 개선의견	15	4.27	적절

□ 크루즈운영관리

구 분	세 부 내 용	업체수	평 균 점 수	평 가 결 과
1. 직무구조	1.1 능력단위 구성	10	4.55	적절
2. 직무 및 능력단위	2.1 직무정의	10	4.55	적절
	2.2 능력단위 정의	10	4.45	적절
	2.3 능력단위	10	4.45	적절
3. 능력단위요소	3.1 능력단위요소	10	4.45	적절
	3.2 수행준거	10	4.45	적절
	3.3 지식	10	4.55	적절
	3.4 기술	10	4.45	적절
	3.5 태도	10	4.27	적절
4. 직업기초능력	4.1 직업기초능력	10	4.18	적절
5. 적용범위 및 작업 상황	5.1 고려사항	10	4.45	적절
	5.2 자료·관련서류	10	4.55	적절
	5.3 장비·도구	10	4.36	적절
6. 평가지침	6.1 평가방법	10	4.36	적절
	6.2 평가시 고려사항	10	4.54	적절
7. 능력단위 및 능력 단위요소 수준 평정	7.1 능력단위 수준 평정	10	4.36	적절
	7.2 능력단위요소 수준 평정	10	4.18	적절
8. 관련자격 개선 의견	8.1 자격과 표준 비교안	10	4.45	적절
	8.2 자격 개선의견	10	4.27	적절

□ 유원시설운영관리

구 분	세 부 내 용	업체수	평 균 점 수	평 가 결 과
1. 직무구조	1.1 능력단위 구성	32	4.40	적절
2. 직무 및 능력단위	2.1 직무정의	32	4.47	적절
	2.2 능력단위 정의	32	4.33	적절
	2.3 능력단위	32	4.00	적절
3. 능력단위요소	3.1 능력단위요소	32	4.40	적절
	3.2 수행준거	32	4.13	적절
	3.3 지식	32	4.60	적절
	3.4 기술	32	4.47	적절
	3.5 태도	32	4.33	적절
4. 직업기초능력	4.1 직업기초능력	32	4.27	적절
5. 적용범위 및 작업 상황	5.1 고려사항	32	4.53	적절
	5.2 자료·관련서류	32	4.07	적절
	5.3 장비·도구	32	4.60	적절
6. 평가지침	6.1 평가방법	32	4.47	적절
	6.2 평가시 고려사항	32	4.20	적절
7. 능력단위 및 능력 단위요소 수준 평정	7.1 능력단위 수준 평정	32	4.40	적절
	7.2 능력단위요소 수준 평정	32	4.33	적절
8. 관련자격 개선 의견	8.1 자격과 표준 비교안	32	4.53	적절
	8.2 자격 개선의견	32	4.40	적절

Ⅱ. 카지노기획개발 표준 개발 참여 전문가 명단

1 국가직무능력표준 참여전문가 현황

□ 카지노기획개발

구 분	소 속	직 위	성 명	연 락 처	
WG심의위원	메이필드호텔	사장	장도현		
	로얄관광호텔	총지배인	김동주		
	(주)DSC	대표	이명희		
	베니키아송도브릿지	총지배인	이현구		
	화방관광	이사	이형근		
	강릉폴리텍대학	교수	김선일		
	한국직업능력개발원	연구위원	김수원		
	남서울대학교	교수	임상협		
	한림성심대	교수	조영택		
정부부처	문화체육관광부 관광산업과	사무관	김성은		
개발진	산업계	한양대학교	교수	강형철	
		(주)강원랜드 기획조정실 경영기획팀	차장	박성수	
		(사)한국지역문화콘텐츠 연구원	원장	서병로	
		그랜드레저코리아	이사	이기원	
		그랜드레저코리아	팀장	정성대	
		(사)한국마이스융합 리더스포럼	회장	진홍석	
		그랜드레저코리아 국제마케팅팀	과장	현상익	
	교육 훈련	경희대학교	교수	서원석	
		용인대학교	교수	이돈재	
		동서울대학	교수	함형만	
	자격	수원하이텍고등학교	수석교사	황범식	
	Facilitator	전북기계공업고등학교	박사	이영민	

개발용역 수행기관	한국서비스산업진흥원	이사장	김영배	
		공동연구원	박상미	
		실무담당자	박치형	
		보조연구원	이재순	
		공동연구원	김광희	
		보조연구원	이진희	
	(주)미래융합연구소	대표이사	오승균	
		실무담당자	김인곤	
		연구원	김기환	
		연구원	김정민	
연구원		박형규		

※ **WG(Working Group)** : 협업형 개발체계를 구축하여 모든 직종을 대상으로 NCS를 개발하기 위하여 관련 전문기관, 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

□ 카지노운영관리

구 분	소 속	직 위	성 명	연 락 처	
WG심의위원	메이필드호텔	사장	장도현		
	로얄관광호텔	총지배인	김동주		
	(주)DSC	대표	이명희		
	베니키아송도브릿지	총지배인	이현구		
	화방관광	이사	이형근		
	강릉폴리텍대학	교수	김선일		
	한국직업능력개발원	연구위원	김수원		
	남서울대학교	교수	임상협		
	한림성심대	교수	조영택		
정부부처	문화체육관광부 관광산업과	사무관	김성은		
개발진	산업계	(주)파워솔루션	전무	김봉환	
		강원 관광대학교	교수	부석현	
		그랜드레저코리아 인재양성팀	전문교관	양혜리	
		광운대학교	교수	유경미	
		경기대학교	외래교수	이시현	
		강원랜드 테이블영업A팀	부장	이현	
		그랜드레저코리아	과장	조은선	
	교육 훈련	메이필드 직업전문학교	교수	김이수	
		한국서비스산업진흥원 관광서비스	위원장	이갑득	
		청주대학교	교수	조선배	
	자격	한국교원대학교	연구원	김동연	
	Facilitator	전북기계공업고등학교	박사	채정배	

개발용역 수행기관	한국서비스산업진흥원	이사장	김영배	
		공동연구원	박상미	
		실무담당자	박치형	
		보조연구원	이재순	
		공동연구원	김광희	
		보조연구원	이진희	
	(주)미래융합연구소	대표이사	오승균	
		실무담임자	김인곤	
		연구원	김기환	
		연구원	김정민	
연구원		박형규		

- ※ **WG(Working Group)** : 협업형 개발체계를 구축하여 모든 직종을 대상으로 NCS를 개발하기 위하여 관련 전문기관, 부처별 추천 전문가, 교육훈련전문가, 자격전문가로 구성된 국가직무능력표준 분야별 개발 인력풀
- ※ **WG(Working Group)심의위원회** : WG인력풀 중 산업현장,교육훈련,자격전문가로 구성되며, NCS개발과 관련한 주요 결정 심의, 표준안 사전심의 등 개발과정 전반에 걸친 질 관리를 담당하는 위원회

□ 크루즈운영관리

구 분	소 속	직 위	성 명	연 락 처	
WG심의위원	메이필드호텔	사장	장도현		
	로얄관광호텔	총지배인	김동주		
	(주)DSC	대표	이명희		
	베니키아송도브릿지	총지배인	이현구		
	화방관광	이사	이형근		
	강릉폴리텍대학	교수	김선일		
	한국직업능력개발원	연구위원	김수원		
	남서울대학교	교수	임상협		
	한림성심대	교수	조영택		
정부부처	문화체육관광부 관광산업과	사무관	김성은		
개발진	산업계	르네상스 호텔	팀장	김준호	
		크루즈&요트마리나 연구소	소장	김천중	
		마리나산업위원회	부위원장	송삼범	
		신라대학교	교수	양승훈	
		대경대학교 국제크루즈산업연구소	교수	원성희	
		(주)포스텍(STX그룹) 레저사업실	과장	윤여현	
		이석주여행사	대표	이석주	
		크루즈로터스마인	총괄본부장	이창주	
	교육 훈련	남서울대학교	교수	곽대영	
		수원대학교	교수	김병용	
		호원대학교	교수	유광민	
	자격	서울대학교	연구원	곽미선	
	Facilitator	서울공업고등학교 취업실과	부장	조승호	

개발용역 수행기관	한국서비스산업진흥원	이사장	김영배	
		공동연구원	박상미	
		실무담당자	박치형	
		보조연구원	이재순	
		공동연구원	김광희	
		보조연구원	이진희	
	(주)미래융합연구소	대표이사	오승균	
		실무담임자	김인곤	
		연구원	김기환	
		연구원	김정민	
연구원		박형규		

- ※ **WG(Working Group)** : 협업형 개발체계를 구축하여 모든 직종을 대상으로 NCS를 개발하기 위하여 관련 전문기관, 부처별 추천 전문가, 교육훈련전문가, 자격전문가로 구성된 국가직무능력표준 분야별 개발 인력풀
- ※ **WG(Working Group)심의위원회** : WG인력풀 중 산업현장, 교육훈련, 자격전문가로 구성되며, NCS개발과 관련한 주요 결정 심의, 표준안 사전심의 등 개발과정 전반에 걸친 질 관리를 담당하는 위원회

□ 유원시설운영관리

구 분	소 속	직 위	성 명	연 락 처	
WG심의위원	메이필드호텔	사장	장도현		
	로얄관광호텔	총지배인	김동주		
	(주)DSC	대표	이명희		
	베니키아송도브릿지	총지배인	이현구		
	화방관광	이사	이형근		
	강릉폴리텍대학	교수	김선일		
	한국직업능력개발원	연구위원	김수원		
	남서울대학교	교수	임상협		
	한림성심대	교수	조영택		
정부부처	문화체육관광부 관광산업과	사무관	김성은		
개발진	산업계	슬로우빌리지	대표	김성주	
		한국경영학회	운영위원	박성환	
		동원대학교	교수	서정태	
		극동대학교	교수	임범중	
		LG 서브윈 (LG 곤지암 리조트)	차장	정현	
		청운대학교	교수	최문용	
	교육 훈련	영남이공대학교	교수	김한주	
		안동대학교	교수	유동환	
		동국대학교	교수	하동현	
	자격	서울공업고등학교	설비공업과장	한대성	
	Facilitator	안산디자인문화고등학교	수석교사	한홍진	

개발용역 수행기관	한국서비스산업진흥원	이사장	김영배	
		공동연구원	박상미	
		실무담당자	박치형	
		보조연구원	이재순	
		공동연구원	김광희	
		보조연구원	이진희	
	(주)미래융합연구소	대표이사	오승균	
		실무담임자	김인곤	
		연구원	김기환	
		연구원	김정민	
연구원		박형규		

- ※ **WG(Working Group)** : 협업형 개발체계를 구축하여 모든 직종을 대상으로 NCS를 개발하기 위하여 관련 전문기관, 부처별 추천 전문가, 교육훈련전문가, 자격전문가로 구성된 국가직무능력표준 분야별 개발 인력풀
- ※ **WG(Working Group)심의위원회** : WG인력풀 중 산업현장, 교육훈련, 자격전문가로 구성되며, NCS개발과 관련한 주요 결정 심의, 표준안 사전심의 등 개발과정 전반에 걸친 질 관리를 담당하는 위원회

2 활용패키지 개발 참여전문가 현황

□ 카지노기획개발

구 분	소 속	직 위	성 명	연 락 처	
WG심의위원	메이필드호텔	사장	장도현		
	로얄관광호텔	총지배인	김동주		
	(주)DSC	대표	이명희		
	베니키아송도브릿지	총지배인	이현구		
	화방관광	이사	이형근		
	강릉폴리텍대학	교수	김선일		
	한국직업능력개발원	연구위원	김수원		
	남서울대학교	교수	임상협		
	한림성심대	교수	조영택		
정부부처	문화체육관광부 관광산업과	사무관	김성은		
개발진	산업계	한양대학교	교수	강형철	
		(주)강원랜드 기획조정실 경영기획팀	차장	박성수	
		(사)한국지역문화콘텐츠 연구원	원장	서병로	
		그랜드레저코리아	이사	이기원	
		그랜드레저코리아	팀장	정성대	
		(사)한국마이스융합 리더스포럼	회장	진홍석	
		그랜드레저코리아 국제마케팅팀	과장	현상익	
	교육 훈련	경희대학교	교수	서원석	
		용인대학교	교수	이돈재	
		동서울대학	교수	함형만	
	자격	수원하이텍고등학교	수석교사	황범식	
	Facilitator	전북기계공업고등학교	박사	이영민	

개발용역 수행기관	한국서비스산업진흥원	이사장	김영배	
		공동연구원	박상미	
		실무담당자	박치형	
		보조연구원	이재순	
		공동연구원	김광희	
		보조연구원	이진희	
	(주)미래융합연구소	대표이사	오승균	
		실무담당자	김인곤	
		연구원	김기환	
		연구원	김정민	
		연구원	박형규	

□ 카지노운영관리

구 분	소 속	직 위	성 명	연 락 처	
WG심의위원	메이필드호텔	사장	장도현		
	로알관광호텔	총지배인	김동주		
	(주)DSC	대표	이명희		
	베니키아송도브릿지	총지배인	이현구		
	화방관광	이사	이형근		
	강릉폴리텍대학	교수	김선일		
	한국직업능력개발원	연구위원	김수원		
	남서울대학교	교수	임상협		
	한림성심대	교수	조영택		
정부부처	문화체육관광부 관광산업과	사무관	김성은		
개발진	산업계	(주)과워솔루션	전무	김봉환	
		강원 관광대학교	교수	부석현	
		그랜드레저코리아 인재양성팀	전문교관	양혜리	
		광운대학교	교수	유경미	
		경기대학교	외래교수	이시현	
		강원랜드 테이블영업A팀	부장	이현	
		그랜드레저코리아	과장	조은선	
	교육 훈련	메이필드 직업전문학교	교수	김이수	
		한국서비스산업진흥원 관광서비스	위원장	이갑득	
		청주대학교	교수	조선배	
	자격	한국교원대학교	연구원	김동연	
	Facilitator	전북기계공업고등학교	박사	채정배	

개발용역 수행기관	한국서비스산업진흥원	이사장	김영배	
		공동연구원	박상미	
		실무담당자	박치형	
		보조연구원	이재순	
		공동연구원	김광희	
		보조연구원	이진희	
	(주)미래융합연구소	대표이사	오승균	
		실무담당자	김인곤	
		연구원	김기환	
		연구원	김정민	
		연구원	박형규	

□ 크루즈운영관리

구 분	소 속	직 위	성 명	연 락 처	
WG심의위원	메이필드호텔	사장	장도현		
	로얄관광호텔	총지배인	김동주		
	(주)DSC	대표	이명희		
	베니키아송도브릿지	총지배인	이현구		
	화방관광	이사	이형근		
	강릉폴리텍대학	교수	김선일		
	한국직업능력개발원	연구위원	김수원		
	남서울대학교	교수	임상협		
	한림성심대	교수	조영택		
정부부처	문화체육관광부 관광산업과	사무관	김성은		
개발진	산업계	르네상스 호텔	팀장	김준호	
		크루즈&요트마리나 연구소	소장	김천중	
		마리나산업위원회	부위원장	송삼범	
		신라대학교	교수	양승훈	
		대경대학교 국제크루즈산업연구소	교수	원성희	
		(주)포스텍(STX그룹) 레저사업실	과장	윤여현	
		이석주여행사	대표	이석주	
		크루즈로터스마인	총괄본부장	이창주	
	교육 훈련	남서울대학교	교수	곽대영	
		수원대학교	교수	김병용	
		호원대학교	교수	유광민	
	자격	서울대학교	연구원	곽미선	
	Facilitator	서울공업고등학교 취업실과	부장	조승호	

개발용역 수행기관	한국서비스산업진흥원	이사장	김영배	
		공동연구원	박상미	
		실무담당자	박치형	
		보조연구원	이재순	
		공동연구원	김광희	
		보조연구원	이진희	
	(주)미래융합연구소	대표이사	오승균	
		실무담당자	김인곤	
		연구원	김기환	
		연구원	김정민	
		연구원	박형규	

□ 유원시설운영관리

구 분	소 속	직 위	성 명	연 락 처	
WG심의위원	메이필드호텔	사장	장도현		
	로알관광호텔	총지배인	김동주		
	(주)DSC	대표	이명희		
	베니키아송도브릿지	총지배인	이현구		
	화방관광	이사	이형근		
	강릉폴리텍대학	교수	김선일		
	한국직업능력개발원	연구위원	김수원		
	남서울대학교	교수	임상협		
	한림성심대	교수	조영택		
정부부처	문화체육관광부 관광산업과	사무관	김성은		
개발진	산업계	슬로우빌리지	대표	김성주	
		한국경영학회	운영위원	박성환	
		동원대학교	교수	서정태	
		극동대학교	교수	임범중	
		LG 서브윈 (LG 곤지암 리조트)	차장	정현	
		청운대학교	교수	최문용	
	교육 훈련	영남이공대학교	교수	김한주	
		안동대학교	교수	유동환	
		동국대학교	교수	하동현	
	자격	서울공업고등학교	설비공업과장	한대성	
	Facilitator	안산디자인문화고등학교	수석교사	한홍진	

개발용역 수행기관	한국서비스산업진흥원	이사장	김영배	
		공동연구원	박상미	
		실무담당자	박치형	
		보조연구원	이재순	
		공동연구원	김광희	
		보조연구원	이진희	
	(주)미래융합연구소	대표이사	오승균	
		실무담당자	김인곤	
		연구원	김기환	
		연구원	김정민	
		연구원	박형규	

NCS 보완 참여 전문가 명단

□ 세분류명 : 카지노운영관리

구 분	소 속	직 위	성 명	
개발진	산업계	GKL	팀장	양혜리
	교육훈련	메이필드호텔전문학교	교수	이시현
		광운대학교	교수	유경미
자격				
퍼실리테이터	영남이공대학교	교수	김한주	
개발용역 수행기관	한국서비스산업진흥원	이사장	김영배	
	한국서비스산업진흥원	팀장	이진희	
	한국서비스산업진흥원	연구원	김용운	
	한국서비스산업진흥원	연구원	김동하	
	한국서비스산업진흥원	연구원	손재민	
한국산업인력공단	능력평가이사	이 사	김 시 태	
	NCS및신직업자격안정화추진단	단 장	양 기 훈	
		부 단 장	장 덕 호	
		팀 장	강 석 주	
		차 장	권 동 호	
		차 장	유 지 용	
		선임연구원	김 승 수	
		전문위원	조 우 형	
		전문위원	우 미 혜	
		대 리	김 은 지	
		대 리	박 준 범	
		전문위원	황 수 영	
		직 원	이 현 옥	
		직 원	김 재 은	
직 원	김 준 현			

1 평생경력개발 경로

1 개발목적

- 산업현장의 근로자를 경력개발, 채용·승진 등 인사관리를 위해 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 평생경력개발경로 모형

1-1. 능력단위 구조도

7	카지노 사업기획 카지노 마케팅 전략수립	-	-	유원시설기획
6		카지노 영업 관리	크루즈 마케팅	유원시설시설관리 유원시설운영지원
5	카지노 전산시스템 구축계획	테이블 게임 관리	-	유원시설마케팅
4	카지노 인력수급 카지노 고객관리 카지노 보안 카지노 영업장배치 카지노 상품선정 카지노 게임기기 배치 카지노 고객서비스 전략수립 카지노 직원교육기획 카지노 시장창출	서베일런스 운영	크루즈 승객서비스관리 크루즈 여행정보 관리 크루즈 캐빈 관리 크루즈 승객지원 관리 크루즈 식음료 관리 크루즈 조리 관리 크루즈 기항지관광 관리 크루즈 카지노관리 크루즈 위탁 시설 관리 크루즈 지상지원 관리 크루즈 선상지원 관리	유원시설상품기획 개발 유원시설식음료기 획 유원시설이벤트기 획 유원시설전시기획
3	-	룰렛 기본스킬 룰렛 게임진행 블랙잭 기본스킬 블랙잭 게임진행 바카라 기본스킬 바카라 게임진행 실전데이터게임진행 머신 게임 관리 카지노현장경리관리 카지노 고객 지원	-	유원시설고객응대 유원시설현장서비 스 관리 아트랙션운영관리 유원시설상품판매 관리 유원시설식음료업 장 운영 유원시설이벤트운 영 유원시설전시운영
2	-	카지노 영업 지원	-	-
직능수준 / 직능유형	카지노기획개발	카지노운영관리	크루즈운영관리	유원시설운영관리

1-2. 평생경력개발 체계도



1-3. 평생경력개발경로



2 직무기술서

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 위해 개인이 일반적으로 갖추어야 할 사항 - 학력, 자격증, 지식 및 스킬, 사전 직무경험, 직무숙련기간 등

□ 직무 기본 정보

직 무	카지노운영관리	능력단위분류번호	12340201_13v1
		능 력 단 위	카지노 영업 관리
직무 목적	카지노 영업을 효율적으로 운영하기 위해 영업 운영 기획, 영업장내 인력 관리, 영업 매출 계획과 실적 관리를 수행하는 능력이다.		
개발 날짜	2013. 12. 10	개 발 기 관	(사)한국서비스산업진흥원 (주)미래융합연구소

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책 임 및 역 할
영업 운영 기획하기	<ul style="list-style-type: none"> • 영업 운영 계획 수립 시 카지노 영업 관련 국내외 경쟁사의 환경을 비교 분석한다. • 카지노 영업 목표 달성을 위해 영업 전략을 수립한다. • 카지노 운영 시 부서별 업무를 조정한다. • 영업 환경의 변화에 따라 카지노 영업장내 운영 지침을 개정한다. • 경영 목표 달성을 위해 카지노 영업 이벤트 계획을 수립한다. • 직원들의 복지를 위해 다양한 행사를 기획한다.
영업장내 인력 관리하기	<ul style="list-style-type: none"> • 효율적인 카지노 영업 인력 운영을 위해 종사원의 적정 휴무율, 휴게율을 산정하고 인력이 부족할 경우에 충원을 요청한다. • 원활한 카지노 운영을 위해 영업장 내의 시프트별 영업 인력을 배치한다. • 서비스 마인드 함양을 위해 카지노 종사원의 서비스 교육을 한다. • 카지노 종사원의 직무수행능력 향상을 위해 OJT(On the Job Training) 교육을 한다. • 직원의 만족도 향상을 위해 카지노 종사원의 고충을 해결한다.
영업 매출 계획과 실적 관리하기	<ul style="list-style-type: none"> • 카지노 영업 전략을 기반으로 영업 매출 목표를 설정한다. • 영업 전략 수립을 위해 카지노의 각 게임별 매출 실적을 분석한다. • 월별, 분기별, 연도별 매출 실적을 분석하고 매출 증대 방안 계획을 수립한다. • 고객 만족과 매출 향상을 위해 카지노 입장 고객을 분석하고 관리한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용
학습경험	<ul style="list-style-type: none"> · 대학교(4년제) 졸업 (전공: 카지노 관련학과)
	<ul style="list-style-type: none"> · 카지노현장관리자직무 평생능력개발과정 (분야: 카지노 분야)
자격증	해당 없음
지식·기술	<ul style="list-style-type: none"> · 카지노 영업 기획서 작성법에 관한 지식 · 카지노 영업 환경 분석과 영업 전략 기법에 관한 지식 · 카지노 영업 부서별 업무 조정 방법에 관한 지식 · 카지노 영업 이벤트 기획 방법에 관한 지식 · 카지노 영업 지침과 준칙 · 관광 진흥법과 직원 복지 향상을 위한 전략 수립 · 카지노 영업 인력 관리 이론과 인사 관리 지식 · 카지노 상담 이론과 인력 배치 전략에 관한 지식 · 카지노 서비스 지침 · 카지노 종사원의 직무수행능력 향상을 위한 전문 지식 · 카지노 영업 매출 기획서 작성법에 관한 지식 · 카지노 영업 매출 실적 전략과 환경 분석 방법에 관한 지식 · 복식 회계 기초 이론과 원리 · 카지노 영업·서비스 지침 · 국내외 카지노 산업 환경 분석 기술 능력 · 카지노 영업 전략 기획서 작성 능력 · 이벤트 기획 능력 · 카지노 영업 수행 판단 능력 · 카지노 운영 자료 수집 능력 · 카지노 영업 각 부서별 종합 현황 분석 능력 · 인력 관리 수급 계획서 작성 기술 · 직원을 공정하게 평가할 수 있는 능력 · 직원과의 원활한 상담 기술 · 직무수행을 위한 교수·학습 능력 · 카지노 영업 기획서 작성과 영업 전략 수립 능력 · 카지노 영업 매출 계획과 분석 능력 · 회계 처리 기술 능력 · 고객 성향 분석 능력
사전직무경험	<ul style="list-style-type: none"> · 카지노 영업지원 · 룰렛 기본스킬 · 룰렛 게임진행 · 블랙잭 기본스킬 · 블랙잭 게임진행

	<ul style="list-style-type: none"> • 바카라 기본스킬 • 바카라 게임진행 • 실전 테이블 게임진행 • 머신 게임 관리 • 카지노 현장 경리 관리 • 카지노 고객 지원 • 서버일런스 운영 • 테이블 게임 관리
직무숙련기간	4년 이상

□ 직무 기본 정보

직 무	카지노운영관리	능력단위분류번호	12340202_13v1
		능 력 단 위	테이블 게임 관리
직무 목적	투명하고 원활한 게임 진행과 고객 만족을 위해 딜러 관리, 테이블 관리, 테이블 게임 고객 관리를 수행하는 능력이다.		
개발 날짜	2013. 12. 10	개 발 기 관	(사)한국서비스산업진흥원 (주)미래융합연구소

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책 임 및 역 할
딜러 관리하기	<ul style="list-style-type: none"> • 테이블 게임을 운영을 위해 직원 조회를 진행한다. • 근무 인원에 따라 딜러를 테이블 수와 맞게 조정 배치한다. • 딜러의 이상 행동을 파악하기 위해 영업장을 순회하며 딜러 게임 진행을 직접 관찰하고 분석한다. • 원활한 테이블 게임 운영을 위해 딜러의 스케줄 관리 업무를 수행한다. • 게임 진행 시 미스테인크(mistake)한 직원에 대하여 잘못을 지적하고 교육한다. • 테이블 게임 진행을 위해 테이블 배치 전후에 딜러의 용모와 표정을 관리하고 조정 한다. • 직원 평가 기준 따라 딜러의 업무 수행을 평가한다.

주요 업무	책임 및 역할
테이블 관리하기	<ul style="list-style-type: none"> • 테이블 게임 시 치팅의 여러 사례를 숙지하여 고객의 치팅(cheating)으로 부터 테이블을 보호한다. • 테이블 게임 진행 시 게임 흐름을 알고 있어 뱅크롤(bankroll)을 한 번에 파악한다. • 테이블 게임을 위해 게임의 진행 사항과 특이 사항을 차상급자에게 보고한다. • 문제 상황 발생 시 유관 부서에 연락한다. • 테이블 게임 진행 시 특정 사례별 처리 기준을 숙지하여 게임 진행 중 발생하는 미스테인(mistake)을 기준에 맞게 처리한다. • 테이블 게임 진행 시 시프트(Shift)별로 테이블 뱅크롤을 마감한다. • 근무 교대 시 다음 관리자에게 테이블 상황을 인수인계한다. • 고객 수요(증감) 상황에 따라 효율적으로 테이블을 오픈·클로즈한다.
테이블 게임 고객 관리하기	<ul style="list-style-type: none"> • 원활한 테이블 게임 진행을 위해 고객을 맞이하고 요구 사항에 응대한다. • 상황별 고객 응대 지침에 따라 고객의 요구 사항을 해결한다. • 게임에 참여하는 고객들을 면밀히 관찰하여 고객의 이상 행동을 제지하고 사전에 예방한다. • 테이블 게임 시 고객의 테이블 게임 실적을 고객 관리시스템(CRM)에 입력하고 평가한다. • 테이블 게임 고객의 특이 사항을 고객 관리시스템에 입력한다. • 신규 고객 발굴을 위해 멤버십 카드 발급을 유도한다.

□ 직무수행 요건

구분	상세내용	
학습경험	<ul style="list-style-type: none"> • 대학(2년제) 졸업 	(전공: 카지노 관련학과)
	<ul style="list-style-type: none"> • 사내 신입관리자 평생능력개발과정 	(분야: 카지노 분야)
자격증	해당없음	
지식·기술	<ul style="list-style-type: none"> • 카지노 딜러의 직원 관리와 영업 이론 • 카지노 규정과 절차 • 딜러의 역할과 지침 • 게임 운영 방법과 이상 행동에 대한 판단 지식 • 카지노 영업 지침 • 직원 평가 기준 • 테이블 게임 수행에 대한 전반적인 이론과 개념 • 게임 진행의 문제 발생 사례와 특성에 관한 지식 	

	<ul style="list-style-type: none"> • 테이블 게임 용어 • 카지노 영업 이론과 개념 • 상황별 이상 고객 응대 방법에 관한 지식 • 고객관리시스템 정보에 관한 지식 • 딜러 조직 관리 능력 • 딜러 성과 관리 기술 • 딜러와의 커뮤니케이션 능력 • 딜러의 업무 수행과 스케줄에 관한 객관적 평가 능력 • 고객의 치팅으로부터 게임을 보호하는 능력 • 웹패드 사용 기술 • 테이블에서 발생하는 문제 해결 능력 • 테이블 게임 고객과의 커뮤니케이션 능력 • 업무의 원활한 인수인계 능력 • 카지노 영업 지침 활용 능력 • 고객 정보 관리 능력 • 고객관리시스템 활용과 관리 능력 • 적극적인 위기 대처 관리 능력
사전직무경험	<ul style="list-style-type: none"> • 카지노 영업지원 • 룰렛 기본스킬 • 룰렛 게임진행 • 블랙잭 기본스킬 • 블랙잭 게임진행 • 바카라 기본스킬 • 바카라 게임진행 • 실전 테이블 게임진행 • 머신 게임 관리 • 카지노 현장 경리 관리 • 카지노 고객 지원
직무숙련기간	3년 이상

□ 직무 기본 정보

직 무	카지노운영관리	능력단위분류번호	12340209_16v2
		능 력 단 위	룰렛 기본스킬
직무 목적	정해진 룰에 의하여 고객이 편안하고 투명하게 원활한 테이블 게임을 즐길 수 있도록 룰렛 기초 익히기, 룰렛 기본 스킬 익히기, 룰렛 기본스킬 숙련하기를 수행하는 능력이다.		
개발 날짜	2016. 06. 30.	개 발 기 관	(사)한국서비스산업진흥원

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책 임 및 역 할
룰렛 기초 익히기	<ul style="list-style-type: none"> • 룰렛게임의 유래와 정의를 설명한다. • 룰렛게임의 기본이론을 설명한다. • 룰렛테이블의 명칭과 기구를 설명한다.
룰렛 기본스킬 익히기	<ul style="list-style-type: none"> • 게임 지침에 따라 한 손에 게임 칩스(chips) 20개를 한 번에 잡는다 • 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 칩스 스택킹(stackings)을 한다. • 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 칩스 커팅(cutting)을 한다. • 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 푸시(push)를 한다. • 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 볼스핀(boll spin)을 한다.
룰렛 기본스킬 숙련하기	<ul style="list-style-type: none"> • 게임 지침에 따라 한 손에 게임 칩스(chips) 20개를 한 번에 잘 잡는다. • 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 칩스 스택킹(stackings)을 잘 한다. • 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 칩스 커팅(cutting)을 잘 한다. • 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 푸시(push)를 잘 한다. • 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 볼스핀(boll spin)을 잘 한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용	
학습경험	· 대학(2년제) 졸업	(전공: 카지노 관련학과)
	· 딜러 양성 평생능력개발과정	(분야: 카지노 분야)
자격증	해당없음	
지식·기술	<ul style="list-style-type: none"> · 룰렛 게임 유래와 정의 · 룰렛 게임 기본이론 · 룰렛 게임 전문 용어 · 룰렛 게임테이블 명칭과 기구 · 칩스 20개 잡는 방법 · 칩스 스택킹(Stacking)하는 방법 · 칩스 커팅(cutting)하는 방법 · 칩스 푸시(push)하는 방법 · 볼스핀(boll spin)하는 방법 · 룰렛게임의 유래와 정의를 설명하는 능력 · 룰렛게임의 기본이론을 설명하는 능력 · 룰렛테이블의 명칭과 기구를 설명하는 능력 · 칩스 20개 잡는 스킬 · 칩스 스택킹(Stacking)하는 스킬 · 칩스 커팅(cutting)하는 스킬 · 칩스 푸시(push)하는 스킬 · 볼스핀(boll spin)하는 스킬 	
사전직무경험	카지노 영업지원	
직무숙련기간	2년 이상	

□ 직무 기본 정보

직 무	카지노운영관리	능력단위분류번호	12340210_16v2
		능 력 단 위	룰렛 게임진행
직무 목적	정해진 룰에 의하여 고객이 편안하고 투명하게 원활한 테이블 게임을 즐길 수 있도록 룰렛 기본게임 익히기, 룰렛 기본게임 숙련하기, 룰렛 종합게임 운영하기를 수행하는 능력이다.		
개발 날짜	2016. 06. 01.	개 발 기 관	(사)한국서비스산업진흥원

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책 임 및 역 할
룰렛 기본게임 익히기	<ul style="list-style-type: none"> • 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 배수 · 레이아웃 · 모양꼴을 인지한다. • 게임지침에 따라 콜(call)과 마킹(marking)을 한다. • 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 아웃사이드(outside) 테이크를 한다. • 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 인사이드(inside) 테이크(take)를 한다. • 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 아웃사이드 페이(pay)를 한다. • 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 인사이드 페이(pay)를 한다. • 게임 지침에 따라 외국어를 구사하며 기본게임을 진행한다.
룰렛 기본게임 숙련하기	<ul style="list-style-type: none"> • 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 배수 · 레이아웃 · 모양꼴을 인지한다. • 게임지침에 따라 콜(call)과 마킹(marking)을 잘 한다. • 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 아웃사이드(outside) 테이크를 잘 한다. • 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 인사이드(inside) 테이크(take)를 잘 한다. • 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 아웃사이드 페이(pay)를 잘 한다. • 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 인사이드 페이(pay)를 잘 한다. • 게임 지침에 따라 외국어를 구사하며 기본게임을 진행을 잘 한다.
룰렛 종합게임 운영하기	<ul style="list-style-type: none"> • 게임 지침에 따라 머니칩스를 적절하게 혼합하여 고객게임을 진행한다. • 게임 지침에 따라 칼라체인지와 캐시를 수행한다. • 게임 지침에 따라 머니셀링을 수행한다. • 운영규칙에 따라 룰렛 게임의 종합 딜링을 한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용
학습경험	<ul style="list-style-type: none"> • 대학(2년제) 졸업 (전공: 카지노 관련학과)
	<ul style="list-style-type: none"> • 딜러 양성 평생능력개발과정 (분야: 카지노 분야)
자격증	해당 없음
지식·기술	<ul style="list-style-type: none"> • 룰렛 게임 배수, 레이아웃, 모양꼴 계산 방법 • 룰렛 게임 콜과 마킹하는 방법 • 룰렛 게임 아웃사이드 테이크 방법 • 룰렛 게임 인사이드 테이크 방법 • 룰렛 게임 아웃사이드 페이 방법 • 룰렛 게임 인사이드 페이 방법 • 룰렛 게임 진행에 관한 지식 • 비즈니스 외국어(영어, 중국어, 일본어) 지식 • 룰렛 게임 고객게임 진행하는 방법 • 룰렛 게임 칼라체인지와 캐시를 수행하는 방법 • 룰렛 게임 머니셀링을 수행하는 방법 • 룰렛 게임 규정과 절차 • 룰렛 게임 서비스 지침 • 룰렛 게임 진행과 관리 방법에 관한 지식 • 룰렛 게임 종합 딜링에 관한 지식 • 룰렛 게임 배수, 레이아웃, 모양꼴 계산하는 능력 • 룰렛 게임 콜과 마킹하는 능력 • 룰렛 게임 아웃사이드 테이크하는 능력 • 룰렛 게임 인사이드 테이크하는 능력 • 룰렛 게임 아웃사이드 페이하는 능력 • 룰렛 게임 인사이드 페이하는 능력 • 룰렛 기본게임진행 스킬능력 (칩스, 드로잉) • 칩스에 대한 정확한 계산 능력 • 룰렛 게임 고객에게 서비스하는 능력 • 룰렛 게임 실무외국어 회화 능력 • 룰렛 게임 고객게임 진행하는 능력 • 룰렛 게임 칼라체인지와 캐시를 수행하는 능력 • 룰렛 게임 머니셀링을 수행하는 능력 • 룰렛 종합딜링 스킬능력(칩스, 드로잉) • 고객와의 문제 해결 능력
사전직무경험	카지노 영업지원
직무숙련기간	2년 이상

□ 직무 기본 정보

직 무	카지노운영관리	능력단위분류번호	12340211_16v2
		능 력 단 위	블랙잭 기본스킬
직무 목적	영업장 내에서 고객이 편안하고 원활하게 블랙잭게임을 즐길 수 있도록 정해진 룰에 따라 블랙잭 기초 익히기, 블랙잭 기본 스킬 익히기, 블랙잭 기본스킬 숙련하기를 수행하는 능력이다.		
개발 날짜	2016. 06. 30.	개 발 기 관	(사)한국서비스산업진흥원

□ 직무 책임 및 역할

주요 업무	책임 및 역할
블랙잭 기초 익히기	<ul style="list-style-type: none"> • 블랙잭 게임의 유래와 정의를 설명한다. • 블랙잭 게임의 기본 이론을 설명한다. • 블랙잭 테이블의 명칭과 기구를 설명한다.
블랙잭 기본스킬 익히기	<ul style="list-style-type: none"> • 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 카드 스프레드(spread)를 한다. • 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 카드 셔플(shuffle)을 한다. • 게임 지침에 따라 블랙잭 게임의 카드 파지와 착지를 한다. • 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 이니셜 두 카드 드로잉(Initial 2 Card Drawing)을 한다. • 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 카드 카운팅(counting)을 한다.
블랙잭 기본스킬 숙련하기	<ul style="list-style-type: none"> • 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 카드 스프레드(spread)를 잘 한다. • 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 카드 셔플(shuffle)을 잘 한다. • 게임 지침에 따라 블랙잭 게임의 카드 파지와 착지를 잘 한다. • 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 이니셜 두 카드 드로잉(Initial 2 Card Drawing)을 잘 한다. • 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 카드 카운팅(counting)을 잘 한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용
학습경험	<ul style="list-style-type: none"> • 대학(2년제) 졸업 (전공: 카지노 관련학과)
	<ul style="list-style-type: none"> • 딜러 양성 평생능력개발과정 (분야: 카지노 분야)
자격증	해당없음
지식·기술	<ul style="list-style-type: none"> ■ • 블랙잭 게임 유래와 정의 ■ • 블랙잭 게임 기본이론 ■ • 블랙잭 게임 전문 용어 ■ • 블랙잭 게임테이블 명칭과 기구 ■ • 블랙잭 게임의 유래와 정의를 설명하는 능력 ■ • 블랙잭 게임의 기본이론을 설명하는 능력 ■ • 블랙잭 테이블의 명칭과 기구를 설명하는 능력 ■ • 카드 스프레드 방법 ■ • 카드 셔플 방법 ■ • 카드 파지법 ■ • 카드 드로잉 방법 ■ • 카드 카운팅 방법 ■ • 카드 스프레드하는 스킬 ■ • 카드 셔플하는 스킬 ■ • 카드 파지하는 스킬 ■ • 카드 드로잉하는 스킬 ■ • 카드 카운팅 방법 스킬
사전직무경험	카지노 영업지원
직무숙련기간	2년 이상

□ 직무 기본 정보

직 무	카지노운영관리	능력단위분류번호	12340212_16v2
		능 력 단 위	블랙잭 게임진행
직무 목적	영업장 내에서 고객이 편안하고 원활하게 블랙잭게임을 즐길 수 있도록 정해진 룰에 의하여 블랙잭 기본게임 익히기, 블랙잭 기본게임 숙련하기, 블랙잭 종합게임 운영하기를 수행하는 능력이다.		
개발 날짜	2016. 06. 30.	개 발 기 관	(사)한국서비스산업진흥원

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책 임 및 역 할
블랙잭 기본게임 익히기	<ul style="list-style-type: none"> • 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 칩스 테이크(take)를 한다. • 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 칩스 페이(pay)를 한다. • 게임 지침에 따라 블랙잭 페이를 진행한다. • 게임 지침에 따라 블랙잭 게임 옵션을 적용한다. • 게임지침에 따라 외국어를 구사하며 기본게임을 진행 한다.
블랙잭 기본게임 숙련하기	<ul style="list-style-type: none"> • 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 칩스 테이크(take)를 잘 한다. • 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 칩스 페이(pay)를 잘 한다. • 게임 지침에 따라 블랙잭 페이를 진행을 잘 한다. • 게임 지침에 따라 블랙잭 게임 옵션에 의한 게임진행을 잘 한다. • 게임지침에 따라 외국어를 구사하며 블랙잭 게임을 진행을 잘 한다.
블랙잭 종합게임 운영하기	<ul style="list-style-type: none"> • 블랙잭(blackjack) 게임 진행 방법을 설명한다. • 게임 지침에 따라 칩스 판매를 수행한다. • 게임 지침에 따라 칩스 칼라체인지를 수행한다. • 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 종합 딜링을 진행한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용
학습경험	<ul style="list-style-type: none"> • 대학(2년제) 졸업 (전공: 카지노 관련학과)
	<ul style="list-style-type: none"> • 딜러 양성 평생능력개발과정 (분야: 카지노 분야)
자격증	해당없음
지식·기술	<ul style="list-style-type: none"> ■ • 칩스 테이크·페이 방법 ■ • 블랙잭 페이 방법 ■ • 블랙잭 게임 옵션에 의한 게임진행 방법 ■ • 더블다운(Double down), 스플릿(Split), 서렌더(Surrender), 인서런스(Insurance) 이븐머니(Even money), 페어(Pair) ■ • 블랙잭 게임 진행에 관한 지식 ■ • 비즈니스 외국어(영어, 중국어, 일본어) 지식 ■ • 카드 드로잉 스킬 ■ • 칩스 테이크·페이 하는 능력 ■ • 블랙잭 게임 옵션에 의한 게임진행 능력 ■ • 블랙잭 페이하는 능력 ■ • 블랙잭 게임 실무 외국어 회화 능력 ■ • 블랙잭 게임 이론과 개념 ■ • 블랙잭 게임 전문 용어 ■ • 블랙잭 게임 규정과 절차 ■ • 블랙잭 게임 서비스 지침 ■ • 블랙잭 게임 종합 딜링에 관한 지식 ■ • 블랙잭 종합 게임 딜링 스킬 ■ • 카드 칩스에 대한 정확한 계산 능력 ■ • 블랙잭 게임 고객에게 서비스 하는 능력 ■ • 고객을 관찰하여 속임수 여부를 판단하는 능력 ■ • 고객과의 문제 해결 능력
사전직무경험	카지노 영업지원
직무숙련기간	2년 이상

□ 직무 기본 정보

직 무	카지노운영관리	능력단위분류번호	12340213_16v2
		능 력 단 위	바카라 기본스킬
직무 목적	정해진 룰에 의하여 고객이 편안하고 투명하게 원활한 테이블 게임을 즐길 수 있도록 바카라 기초 익히기, 바카라 기본 스킬 익히기, 바카라 기본스킬 숙련하기를 수행하는 능력이다.		
개발 날짜	2016. 06. 30.	개 발 기 관	(사)한국서비스산업진흥원

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책 임 및 역 할
바카라 기초 익히기	<ul style="list-style-type: none"> • 바카라게임의 유래와 정의를 설명한다. • 바카라게임의 기본이론을 설명한다. • 바카라테이블의 명칭과 기구를 설명한다.
바카라 기본스킬 익히기	<ul style="list-style-type: none"> • 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 스프레드(spread)를 한다. • 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 셔플(shuffle)을 한다. • 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 카드 드로잉(drawing)을 한다. • 바카라 게임 룰에 따라 콜링(calling)을 한다.
바카라 기본스킬 숙련하기	<ul style="list-style-type: none"> • 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 스프레드(spread)를 잘 한다. • 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 셔플(shuffle)을 잘 한다. • 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 카드 드로잉(drawing)을 잘 한다. • 바카라 게임 룰에 따라 콜링(calling)을 한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용
학습경험	<ul style="list-style-type: none"> • 대학(2년제) 졸업 (전공: 카지노 관련학과)
	<ul style="list-style-type: none"> • 딜러 양성 평생능력개발과정 (분야: 카지노 분야)
자격증	해당없음
지식·기술	<ul style="list-style-type: none"> ■ • 바카라 게임 유래와 정의 ■ • 바카라 게임 기본이론 ■ • 바카라 게임 전문용어 ■ • 바카라 게임 테이블 명칭과 기구 ■ • 바카라게임의 유래와 정의를 설명하는 능력 ■ • 바카라게임의 기본이론을 설명하는 능력 ■ • 바카라게임에서 필요한 전문용어를 설명하는 능력 ■ • 바카라테이블의 명칭과 기구를 설명하는 능력 ■ • 스프레드하는 방법 ■ • 셔플하는 방법 ■ • 카드 드로잉하는 방법 ■ • 게임룰에 따른 콜링 방법 ■ • 스프레드하는 기술 ■ • 셔플하는 기술 ■ • 카드 드로잉하는 기술 ■ • 게임룰에 따른 콜링 능력
사전직무경험	카지노 영업지원
직무숙련기간	2년 이상

□ 직무 기본 정보

직 무	카지노운영관리	능력단위분류번호	12340214_16v2
		능 력 단 위	바카라 게임진행
직무 목적	정해진 룰에 의하여 고객이 편안하고 투명하게 원활한 테이블 게임을 즐길 수 있도록 바카라 기본게임 익히기, 바카라 기본게임 숙련하기, 바카라 종합게임 운영하기를 수행하는 능력이다.		
개발 날짜	2016. 06. 30.	개 발 기 관	(사)한국서비스산업진흥원

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책 임 및 역 할
바카라 기본게임 익히기	<ul style="list-style-type: none"> • 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 페어(pair)와 타이(tie)를 처리한다. • 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 노커미션(nocommission) 게임 테이블의 테이크(take)와 페이를 한다. • 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 커미션(commission) 게임 테이블의 커미션을 계산 한다. • 게임 지침에 따라 외국어를 구사하며 기본게임을 진행한다.
바카라 기본게임 숙련하기	<ul style="list-style-type: none"> • 바카라 페어(pair)와 타이(tie)처리를 잘 한다. • 바카라 노커미션(nocommission) 테이블게임의 테이크(take)와 페이(pay)를 잘 한다. • 바카라 커미션(commission) 테이블의 테이크(take)와 페이(pay)를 잘 한다.
바카라 종합게임 운영하기	<ul style="list-style-type: none"> • 미디바카라 게임을 진행한다. • 게임 지침에 따라 칼라체인지와 캐시를 수행한다. • 게임 지침에 따라 머니셀링을 수행한다. • 운영규칙에 따라 바카라게임의 종합 딜링을 한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용	
학습경험	· 대학(2년제) 졸업	(전공: 카지노 관련학과)
	· 딜러 양성 평생능력개발과정	(분야: 카지노 분야)
자격증	해당없음	
지식·기술	<ul style="list-style-type: none"> ■ · 바카라 게임 페어와 타이처리 방법 ■ · 바카라 게임 노커미션의 테이크 페이 방법 ■ · 바카라 게임 커미션게임 커미션처리 방법 ■ · 비즈니스 외국어(영어, 중국어, 일본어) 지식 ■ · 바카라 게임 페어와 타이처리 기술 ■ · 바카라 게임 노커미션의 테이크 페이 기술 ■ · 바카라 게임 커미션게임 커미션처리 기술 ■ · 바카라 게임 고객에게 서비스하는 능력 ■ · 바카라 게임 실무외국어 회화 능력 ■ · 바카라 게임 고액게임 진행하는 방법 ■ · 바카라 게임 칼라체인지와 캐시를 수행하는 방법 ■ · 바카라 게임 머니셀링을 수행하는 방법 ■ · 바카라 게임 규정과 절차 ■ · 바카라 게임 서비스 지침 ■ · 바카라 게임 진행과 관리 방법에 관한 지식 ■ · 바카라 게임 종합 딜링에 관한 지식 ■ · 바카라 게임 고액게임 진행하는 기술 ■ · 바카라 게임 칼라체인지와 캐시를 수행하는 기술 ■ · 바카라 게임 머니셀링을 수행하는 기술 ■ · 커미션에 대한 정확한 계산 능력 ■ · 고객와의 문제 해결 능력 	
사전직무경험	카지노 영업지원	
직무숙련기간	2년 이상	

□ 직무 기본 정보

직 무	카지노운영관리	능력단위분류번호	12340215_16v2
		능 력 단 위	실전 테이블 게임진행
직무 목적	정해진 룰에 의하여 고객이 편안하고 투명하게 원활한 테이블 게임을 즐길 수 있도록 상황별 테이블게임 운영하기, 테이블게임 보조업무하기, 실전게임 진행하기를 수행하는 능력이다.		
개발 날짜	2016. 06. 30.	개 발 기 관	(사)한국서비스산업진흥원

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책 임 및 역 할
상황별 테이블게임 운영하기	<ul style="list-style-type: none"> 테이블 게임 진행을 위해 게임 준비와 참여 고객을 맞이하고 고객 카드를 입력한다. 테이블 게임 진행을 위해 칩스를 판매하고 카지노 영업 지침에 근거하여 게임을 한다. 테이블 게임 진행을 위해 테이블 칩스를 필(fill)·크레딧(credit)하고 고객 요청 시 칩스를 채인지한다. 테이블 게임 시 고객의 칩스 이동과 게임 상황을 관찰하고 보호 관장한다. 테이블 운영 중 문제가 발생하였을 경우 관리자에게 신속하게 보고한다. 테이블 게임 진행 시 해당 게임을 진행하며 상황별로 고객을 응대한다. 테이블 게임 종료 시 칩스를 정리하고 뱅크롤(bankroll)을 작성한다.
테이블게임 보조업무하기	<ul style="list-style-type: none"> 게임테이블 진행 보조 업무를 수행한다. 게임테이블 환전 업무를 수행한다. 게임테이블 고객 응대 업무를 수행한다.
실전게임 진행하기	<ul style="list-style-type: none"> 카지노 진행 규칙에 의한 게임을 원활히 수행한다. 게임 지침에 따라 외국어를 구사하며 실전게임을 진행한다. 테이블 프로텍션(protection)에 의한 실전 게임 진행 업무를 원활히 수행한다. 현장 실습 업무를 원활히 수행한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용	
학습경험	· 대학(2년제) 졸업	(전공: 카지노 관련학과)
	· 딜러 양성 평생능력개발과정	(분야: 카지노 분야)
자격증	해당없음	
지식·기술	<ul style="list-style-type: none"> ■ · 테이블 게임 칩스와 화폐 식별 지식 ■ · 웹팩드 사용 방법에 관한 지식 ■ · 테이블 게임 전문 용어 ■ · 카지노 규정과 절차 ■ · 테이블 게임영업 지침 ■ · 외환 시세에 관한 지식 ■ · 고객에 대한 서비스 지식 ■ · 테이블 게임 전체 상품에 관한 지식 ■ · 룰렛 실전게임 진행 업무 지식 ■ · 블랙잭 실전게임 진행 업무 지식 ■ · 바카라 실전게임 진행 업무 지식 ■ · 룰렛 실전게임 진행 스킬 ■ · 블랙잭 실전게임 진행 스킬 ■ · 바카라 실전게임 진행 스킬 ■ · 테이블 게임 실무외국어 능력 ■ · 딜링 기술 ■ · 웹팩드 사용 기술 ■ · 테이블 보호 관찰 운영 능력 ■ · 고객 응대 능력 ■ · 고객와의 커뮤니케이션 능력 	
사전직무경험	카지노 영업지원	
직무숙련기간	2년 이상	

□ 직무 기본 정보

직 무	카지노운영관리	능력단위분류번호	12340204_13v1
		능 력 단 위	머신 게임 관리
직무 목적	쾌적한 영업 환경에서 고객이 머신 게임을 즐길 수 있도록 머신 고객 관리, 머신 기기 운영, 고객 지불금 관리를 수행하는 능력이다.		
개발 날짜	2013. 12. 10	개 발 기 관	(사)한국서비스산업진흥원 (주)미래융합연구소

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책 임 및 역 할
머신 고객 관리하기	<ul style="list-style-type: none"> 머신 게임 진행 시 참여 고객의 의견을 경청하고 응대한다. 머신 게임에 대하여 고객에게 설명한다. 상황별 고객 응대 지침에 따라 머신 게임 참여 고객의 민원 발생을 처리한다. 머신 운영 지침에 따라 자리 이석을 변경 처리한다. 머신 운영 지침에 따라 비정상 잭팟(jackpot) 당첨금을 처리한다. 머신 운영 지침에 따라 물품 파손을 처리한다. 머신 운영 지침에 따라 위조 지폐와 티켓 사용을 처리한다. 머신 게임 진행을 위해 고객 등급별 자격 요건과 혜택을 설명한다. 머신 게임 진행 상황에 따라 고객 대상 이벤트, 프로모션을 진행한다.
머신 기기 운영하기	<ul style="list-style-type: none"> 머신 게임 진행을 위해 머신의 주요 카지노 고시와 규정을 설명한다. 머신 게임 운영 시 필요에 따라 머신 기기 액면, 테마를 변경한다. 머신 기기 운영 기준에 따라 머신 기기의 유지 보수, 현황 분석, 대책 수립을 한다. 연간 머신 운영 계획에 의해 기기의 유지 관리에 필요한 비품, 소모품 관리 업무를 수행한다. 머신 게임에 따른 머신 기기 검사 업무를 수행한다.
지불금 관리하기	<ul style="list-style-type: none"> 머신 게임 운영을 위해 고객에게 바우처를 발행한다. 머신 게임 운영을 위해 현장 경리(cashier)로부터 현금을 수령한다. 잭팟(jackpot) 당첨 시 고객에게 당첨금을 지급한다. 머신 게임 운영을 위해 방치 코인(coin)을 수거 반환한다. 머신 게임 진행 시 발생하는 비정상 바우처의 증빙 자료를 수집한다. 장애 발생 시 호퍼 필, 캔슬 크레딧, 잭팟, 숏 페이(short pay), 오버라이드 업무를 수행한다. 머신 게임 진행에 따른 티켓 인아웃시스템, 캐시리스 시스템 전산 장애 업무를 처리한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용
학습경험	<ul style="list-style-type: none"> · 대학(2년제) 졸업 (전공: 카지노 관련학과)
	<ul style="list-style-type: none"> · 머신기기 평생능력개발과정 (OJT 교육) (분야: 카지노 분야)
자격증	해당없음
지식·기술	<ul style="list-style-type: none"> · 머신 게임별 진행 방법에 관한 지식 · 카지노 규정과 절차 · 고객 응대 지침 · 머신 운영 지침 · 당첨금 업무 절차와 세율에 관한 지식 · 외환 시세에 관한 지식 · 고객의 자격 요건에 관한 정보 · 머신 게임 운영 지침과 기준 · 머신 기기 작동 원리에 관한 지식 · 기계, 전자, 전기 기초 지식 · 머신 기기 유지 보수 방법에 관한 지식 · 지불금 내용 이론과 개념 · 지불금 운영 방법과 관리에 관한 지식 · 바우처에 관한 관리 지식 · 지불금 운영 지침 · 전산시스템 DB 정보에 관한 지식 · 고객 응대 서비스 능력 · 머신 운영과 관리 능력 · 위조 지폐 파악과 관리 능력 · 등급별 고객에 대한 관리 능력 · 고객와의 문제 해결 능력 · 고객와의 커뮤니케이션 능력 · 머신 운영의 규정과 지침 숙지 능력 · 머신 기기 운영 계획 수립 능력 · 머신 기기 유지 보수 능력 · 머신 기기 정기 검사와 대책 수립 능력 · 고객에게 바우처 발행과 증빙자료 수집 능력 · 복식 회계 수행 능력 · 전산시스템 운영 능력
사전직무경험	카지노 영업지원
직무숙련기간	2년 이상

□ 직무 기본 정보

직 무	카지노운영관리	능력단위분류번호	12340205_13v1
		능 력 단 위	카지노 현장 경리 관리
직무 목적	영업장 내에서 발생하는 환전, 출납, 일일 매출 집계를 수행하는 능력이다.		
개발 날짜	2013. 12. 10	개 발 기 관	(사)한국서비스산업진흥원 (주)미래융합연구소

□ 직무 책임 및 역할

주요 업무	책임 및 역할
환전하기	<ul style="list-style-type: none"> • 카지노 환율 기준에 따라 환전, 재환전, 초과 재환전 업무를 수행한다. • 환전 규정 지침에 따라 환전한 내용을 전산에 입력하고 매입 증명서를 발행한다. • 은행 담당 직원을 통해 현금과 외화 입출고, 매각 상황을 전산에 입력한다. • 환전 규정 지침에 의해 카지노에서 규정한 시점 기준으로 일일 환전을 마감하고 환전 장부를 출력한다. • 각 창구마다 정확한 자산 관리를 위해 시재금을 시간별로 확인한다. • 정켓 게임 오픈 시 정켓 칩스 입출고 상황을 전산에 입력한다.
출납하기	<ul style="list-style-type: none"> • 고객의 요청 시 지불금 업무를 수행한다. • 출납 업무 수행을 위해 지불금과 칩스 이동 사항을 회계 전산시스템에 입력한다. • 타행 수표 취급 시 수표를 조회하고 교환한다. • 고객의 요청 시 보관증을 발행하고 보관금을 지불한다. • 각 창구마다 정확한 자산 관리를 위해 창구 시재금을 관리한다. • 고객의 요청 시 현금 서비스 대행과 하우스계좌 송금 업무를 수행한다. • 고객의 요청 시 신용 칩스 판매 업무를 수행한다. • 해당 고객의 요청 시 콤포칩, 프로모션칩, 쿠폰 지급 업무를 수행한다. • 원활한 머신 게임 운영을 위해 머신 출납 업무를 수행한다.
일일 매출 집계하기	<ul style="list-style-type: none"> • 일일 매출 집계에 따라 테이블과 머신에 부착된 드롭 박스를 수거하고 카운트룸으로 안전하게 이동한다. • 일일 매출 집계에 따라 카운트룸에서 테이블과 머신의 일일 드롭액을 정산하고 회계 전산시스템에 입력한다. • 일일 마감 시 일일 환전 상황 마감 업무를 수행한다. • 일일 마감 시 일일 시재금 관리 업무를 수행한다. • 일일 마감 시 매출 집계표를 작성한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용
학습경험	<ul style="list-style-type: none"> · 대학(2년제) 졸업 <div style="text-align: right;">(전공: 카지노 관련학과, 회계학과)</div>
	<ul style="list-style-type: none"> · 카지노 회계 평생능력개발과정 (OJT 교육) <div style="text-align: right;">(분야: 회계분야)</div>
자격증	해당없음
지식·기술	<ul style="list-style-type: none"> · 국내외 환율 정보 · 환전 기초 이론과 개념 · 외화 시세에 관한 정확한 지식 · 환전 규정 지침 · 복식 회계 관리 이론과 개념 · 전산시스템 DB 정보 지식 · 정켓 칩스 입출고 계획 수립과 관리 방법 · 국내외 수표 분석에 관한 지식 · 송금 및 칩스 판매 업무 지식 · 금융거래에 관한 법률 · 머신 게임 운영 지침과 기준 · 드롭 박스 관리와 안전 지침 · 현장 경리 회계 관리에 따른 규정 · 매출 집계표 종합 분석과 정보 지식 · 국내외 외환 시세 파악과 분석 능력 · 환전, 재환전 업무 수행 능력 · 환전 규정 운영 지침 숙지 능력 · 회계 소프트웨어 활용 능력 · 전산시스템 DB 활용 능력 · 정확한 자산 관리 능력 · 국내외 수표 파악과 관리 능력 · 칩스 판매와 출납 업무 수행 능력 · 머신 게임 운영 지침 활용 능력 · 드롭 박스와 드롭액 관리 능력 · 현금 카운팅 기술 · 정확한 수리 계산 능력 · 매출 집계표 작성과 활용 능력
사전직무경험	카지노 영업 지원
직무숙련기간	2년 이상

□ 직무 기본 정보

직 무	카지노운영관리	능력단위분류번호	12340206_13v1
		능 력 단 위	카지노 고객 지원
직무 목적	최상의 서비스를 제공하고 고객 편의 사항을 지원하고자 고객 출입 관리, 일반 고객 관리, 영업장내 질서 유지를 수행하는 능력이다.		
개발 날짜	2013. 12. 10	개 발 기 관	(사)한국서비스산업진흥원 (주)미래융합연구소

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책 임 및 역 할
고객 출입 관리하기	<ul style="list-style-type: none"> • 고객 출입 시 신분을 확인하여 출입 금지자, 요주의 고객, 위험 물품을 통제하고 불량 고객을 출입 금지를 조치한다. • 고객 출입 시 고객에게 방문증 불출, 멤버십 카드 발급 업무를 수행한다. • 고객 지원을 위해 고객에게 영업장 이용과 주변 관광지와 호텔 정보를 안내한다. • 고객 지원을 위해 단체 고객의 예약 접수와 전화 문의에 적극 응대한다.
일반 고객 관리하기	<ul style="list-style-type: none"> • 고객 지원을 위해 단체 고객에게 영업장 소개와 게임을 설명하고, 기념품과 관측물 관리 업무를 수행한다. • 고객의 편의를 위해 고객 물품, 분실물, 습득물, 분실 칩스를 보관하고 관리한다. • 입장객 수 추이 분석을 위해 일별, 월별 입장객 수를 집계하여 고객 관리 프로그램에 입력한다. • 양질의 서비스 제공을 위해 고객의 만족도 조사와 요구 사항을 분석하고, 고객 만족도 향상 방안을 수립한다. • 고객의 정보를 고객 관리 프로그램에 입력하고 불편 사항을 접수하여 응대한다. • 여행사의 정보를 고객 관리 프로그램에 등록하고 변경 사항 수정 업무를 수행한다. • 신규 가이드를 고객 관리 프로그램에 등록하고 관리한다.
영업장내 질서 유지하기	<ul style="list-style-type: none"> • 게임 진행에 따른 방해, 도난, 분실을 대비하여 불량 고객을 감시 식별한다. • 게임 질서를 유지하기 위해 영업장 내외를 순찰하며 요주의 고객, 문제 고객의 게임 동향을 파악한다. • 영업장내 질서 유지를 위해 현금과 칩스 이동을 보호 감시한다. • 영업장내 질서 유지를 위해 응급 환자를 즉각 조치(응급 처치, 보고, 병원 이송)를 한다. • 비상 사태 발생 시 고객과 직원들을 대상으로 부상으로부터 보호한다. • 질서 유지를 위해 유관 기관과 긴밀한 업무 협조 체제를 구축 운영한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용
학습경험	<ul style="list-style-type: none"> • 대학(2년제) 졸업 (전공: 스포츠학과)
	<ul style="list-style-type: none"> • 고객지원 평생능력개발과정 (OJT 교육) (분야: 서비스교육, 안전관련 분야)
자격증	유단자자격증(무술, 태권도, 유도, 검도 관련 등)
지식·기술	<ul style="list-style-type: none"> • 위변조 여권 감별법 • 고객 지원 정보 관리 이론 • 고객 정보 DB 작성에 관한 지식 • 고객 카드 발급 사용에 대한 정보 지식 • 주변 관광지 정보 • 고객 지원 업무 지침 • 고객 관리 프로그램 DB 정보 • 물품 보관 분류 방법 • 입장 객 추이 분석과 계획 수립 • 고객 지원 정보 관리 이론과 개념 • 영업장 안전 수행 이론과 지침 • 고객 정보에 관한 사전 지식 • 외국인 체류에 관한 법률 • 사고 시 대처 요령에 관한 기초 지식 • 응급 처치법에 관한 지식 • 소방 기구 사용법에 관한 지식 • 유관 기관과 업무 협조 체제 구축 방안 수립 • 위변조 여권 감별 기술 • 고객 관리 프로그램 활용 능력 • 카드 발급과 관리 능력 • 실무 외국어 회화 능력 • 고객 지원 서비스 능력 • 고객의 물품을 보관 관리 능력 • 고객 관리 프로그램 DB 활용 능력 • 고객 만족도 조사와 요구 사항을 정량적으로 분석 활용 능력 • 카지노 영업장 특이 상황 파악 능력 • 영업장내 불량 고객 파악 능력 • 응급 환자 즉각 조치와 위기 상황 대처 능력 • 영업장내 질서 유지 능력 • 유관 기관과 업무 협조 체제 활용 능력
사전직무경험	카지노 영업지원
직무숙련기간	2년 이상

□ 직무 기본 정보

직 무	카지노운영관리	능력단위분류번호	12340207_13v1
		능 력 단 위	카지노 영업 지원
직무 목적	원활한 게임 진행과 최적의 영업 환경을 유지하기 위해 카지노 칩스 관리, 게임 카드 관리, 게임 시설환경 관리, 카지노 식음료 제공·관리를 수행하는 능력이다.		
개발 날짜	2013. 12. 10	개 발 기 관	(사)한국서비스산업진흥원 (주)미래융합연구소

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책 임 및 역 할
칩스 관리하기	<ul style="list-style-type: none"> • 게임 진행 중 영업 관리자의 요청에 따라 칩스 이동(open, close, fill, credit) 업무를 수행한다. • 칩스 수불에 따른 일일 칩스 리포트를 작성한다. • 칩스 리포트 작성에 따라 손익 현황을 분석하여 칩스의 유동을 파악한다. • 칩스 감별 도구에 의해 위조 칩스를 감별한다. • 칩스 관리 지침에 따라 불량 칩스를 판별한 후 교환한다. • 일정 기간별로 칩스를 점검을 통하여 오염된 칩스를 살균 세척한다. • 칩스 관리 지침에 따라 사용 중지된 칩스를 폐기한다. • 칩스 관리를 위해 재고 칩스를 파악하고 신규 칩스를 구매한다. • 연간 운영 계획에 따라 칩스 장비를 구매하고 유지 보수한다.
게임 카드 관리하기	<ul style="list-style-type: none"> • 카지노 운영 지침에 따라 일정한 시간에 카드 필, 크레딧을 수행한다. • 카드 관리를 위해 실시간으로 카드 창구에 보유하고 있는 카드 재고를 파악한다. • 카드 관리를 위해 사용한 카드를 텍 체크(deck check) 작업 후 폐기한다. • 카드 관리 지침에 따라 월별로 모아진 폐기 카드를 소각한다. • 카드 관리를 위해 재고 게임카드를 파악하고 기간별 구매 시기를 조정한다. • 연간 운영 계획에 따라 카드 장비를 구매하고 유지 보수한다. • 보안을 위해 CMS(Cash Management Service)의 보안 자료를 관리한다.
게임 시설·환경 관리하기	<ul style="list-style-type: none"> • 게임 시설과 환경을 위해 게임 기기를 사전에 점검하고 유지 보수 업무를 수행한다. • 자산 관리 처리 규정에 따라 사용 연한이 지난 게임기기를 불용 처리한다. • 게임 시설과 환경을 위해 게임 비품 사용량을 목록별로 정리하고 관리한다. • 쾌적한 환경 유지를 위해 영업장내 공조 관리를 통해 온습도와 환기 등을 관리한다. • 쾌적한 환경 유지를 위해 영업장내 환경 미화 업무를 수행한다.
카지노 식음료 제공하기	<ul style="list-style-type: none"> • 고객의 요청에 따라 식음료 주문을 확인하고 준비한다. • 게임 중인 고객을 위해 식음료를 제공한다. • 게임과 식사를 마친 고객을 위해 예의 바르게 전송 안내한다.

주요 업무	책임 및 역할
카지노 식음료 관리하기	<ul style="list-style-type: none"> • 고객에 따라 기호도를 파악하여 계절별 신규 메뉴를 개발한다. • 고객의 불만 사항을 해소하기 위해 자료를 기록하고 관리한다. • 고객에게 양질의 식음료 공급을 위해 식자재 재고를 파악 관리한다. • 영업장 식음료 매출을 바탕으로 식음료 자료와 정보를 분석 관리한다. • 영업장 내의 청결을 위해 영업장 내 바(bar)의 위생과 실내 환경을 관리 유지한다.

□ 직무수행 요건

구분	상세내용
학습경험	<ul style="list-style-type: none"> • 고졸 (전공: 관광경영) • 대학(2년제) 졸업 (전공: 카지노 관련학과)
	<ul style="list-style-type: none"> • 딜러 양성 평생능력개발과정 (분야: 카지노 관련학과)
자격증	해당없음
지식·기술	<ul style="list-style-type: none"> • 스프레드시트 프로그램에 관한 지식 • 칩스 장비 관리와 사용법에 관한 지식 • 칩스 관리 이론과 지침 • 칩스 리포트 작성 기준과 정보 • 칩스 상태 분석과 구매 계획 • 위조 칩스 감별법 • 카지노 규정과 운영지침 • 카드 폐기와 구매 계획 수립 • 게임 카드 장비 관리와 사용법 • 위조 카드 판별법에 관한 지식 • 카드 관리 지침 • 게임 카드 관리 이론 • CMS DB 정보 지식 • 게임 기기 특성과 운용, 유지 보수에 관한 지식 • 기계 기초 공학 • 시설 업무 지침에 따른 공조 관리 지식 • 환경 관리 지침 • 식음료 서비스 이론 • 식음료 메뉴와 특성에 관한 정보 • 식음료 제공 지침 • 식음료 재고 파악과 분석에 따른 구매 수립 계획 • 식품 위생 법률 • 칩스 리포트 작성 기술 • 칩스 감별 도구 운영 능력

구 분	상 세 내 용
	<ul style="list-style-type: none"> • 칩스 살균과 폐기에 따른 판단 보고 능력 • 재고 칩스와 구매 칩스 파악 능력 • 칩스 상태 판별 능력 • 게임 카드 관리 능력 • 게임 관리 지침 활용 능력 • 카드 폐기와 재고, 구매 파악 능력 • 컴퓨터 활용 문서 작성 기술 • 카드 장비 유지 보수 점검 능력 • CMS DB 활용 능력 • 기기 운용 능력 • 공구 사용 능력 • 전기, 전자, 통신 기초 활용 능력 • 환경 기기 사용과 정기 운용 일지 작성 기술 • 고객에 대한 정확한 식음료 제공 서비스 능력 • 개별 고객의 성향을 분석하는 기술 • 고객와의 커뮤니케이션 능력 • 웹패드 사용 능력 • 식음료 제공 지침 숙지 능력 • 고객 응대 능력 • 식품 위생 법률 숙지와 입출고 파악 능력 • 개별 고객 유형을 파악하고 대처하는 기술
사전직무경험	없음
직무숙련기간	약 1년

□ 직무 기본 정보

직 무	카지노운영관리	능력단위분류번호	12340208_13v1
		능 력 단 위	서베일런스 운영
직무 목적	영업 행위 전반에 대한 감시 체계를 통하여 내·외부의 비행을 차단하고 카지노와 고객의 자산과 명성을 보호하기 위해 영업장 모니터링, 직원 관찰, 고객 관찰을 수행하는 능력이다.		
개발 날짜	2013. 12. 10	개 발 기 관	(사)한국서비스산업진흥원 (주)미래융합연구소

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책 임 및 역 할
영업장 모니터링하기	<ul style="list-style-type: none"> • 모니터를 통해 카지노 내의 현금과 칩스 흐름을 관찰한다. • 모니터를 통해 카지노에서 발생하는 부정 행위를 방어 색출한다. • 사건 사고에 대하여 관찰하고 상황 처리에 협조한다. • 원활한 영업장 운영을 위해 직원의 영업 운영 지침과 규정 절차 준수 여부를 관찰한다. • 게임 진행 시 미스테인크(mistake)와 오류를 적발한다. • 모니터링을 통하여 게임 내용을 분석하고 판독한다. • 영업장의 원활한 운영을 위해 영업장 운영의 전반적인 내용을 보고하고 제안한다. • 고객 보호와 질서 유지를 위해 사전에 위험 요소를 관찰한다. • 영업장의 효율적인 운영을 위해 영업장 내외의 폐쇄회로 시설을 운영 관리한다.
직원 관찰하기	<ul style="list-style-type: none"> • 모니터를 통해 영업팀의 게임 테이블에서의 규정 절차 준수 여부를 관찰한다. • 영업팀의 미스테인크(mistake)나 분쟁 발생 시 관리자의 확인 요청에 협조하여 판독 확인한 사항을 전달한다. • 현장 경리 운영 지침에 따라 직원의 준수 여부를 관찰한다. • 현장 경리 창구에서 칩스 현금 거래 시 규정 준수 여부를 관찰한다. • 칩스 입출고 시 규정 준수 여부를 관찰한다. • 카드 입출고와 파쇄 시 규정 준수 여부를 관찰한다. • 직원 영업장 출입 규정에 따라 모든 직원의 규정 준수 여부를 관찰한다.
고객 관찰하기	<ul style="list-style-type: none"> • 모니터를 통해 카지노를 상대로 승률이 유난히 높은 고객이나 카드 카운터로 의심되는 고객을 관찰하고 색출한다. • 모니터를 통해 치팅(cheating)시도, 소란 행위, 출입 정지, 당일 퇴장 등의 이력이 있는 고객을 관찰한다. • 모니터를 통해 단시간 카지노에 큰 손실을 발생 시킬 수 있는 액션이 큰 테이블을 관찰한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용	
학습경험	<ul style="list-style-type: none"> • 대학(2년제) 졸업 	(전공: 카지노 관련학과)
	<ul style="list-style-type: none"> • 서베일런스 평생능력개발과정 (OJT 교육) • 카지노 게임 평생능력개발과정 	(분야: 카지노 분야)
자격증	해당없음	
지식·기술	<ul style="list-style-type: none"> • 영업장 관찰 모니터 작동법에 관한 지식 • 영업장 관찰 모니터 판독법에 관한 지식 • 부정 행위 유형과 특성에 관한 지식 • 카지노 영업 운영 지침과 규정 • 게임 내용 분석과 상황 판독법 • 폐쇄회로 판독에 관한 지식 • 서베일런스 기기 작동법에 관한 지식 • 모니터를 통한 직원 분석과 운영 관리 계획 수립 • 현장 경리 운영 지침 • 영업장 출입 규정 지침 • 게임 고객 관리 규정과 지침 • 관찰 모니터 작동법 운용 능력 • 관찰 모니터 판독 능력 • 부정 행위 고객 관리 능력 • 카지노 영업 지침 활용 능력 • 폐쇄회로 판독과 관리 능력 • 서베일런스 기기 작동과 관리 능력 • 현장 경리 운영 지침 활용 능력 • 영업장 녹화 영상 편집 능력 • 게임 고객 관리 규정과 지침 활용 능력 	
사전직무경험	<ul style="list-style-type: none"> • 카지노 영업지원 • 룰렛 기본스킬 • 룰렛 게임진행 • 블랙잭 기본스킬 • 블랙잭 게임진행 • 바카라 기본스킬 • 바카라 게임진행 • 실전 테이블 게임진행 • 머신 게임 관리 • 카지노 현장 경리 관리 • 카지노 고객 지원 	
직무숙련기간	3년 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 문항
답변기재란	• 평가자가 평가문항을 읽고 평가대상자의 행동과 일치하는 정도에 직접 표기하는 부분
평가결과	• 기재한 답변을 합산하여 점수를 산출하고 해석

3.2. 채용·배치·승진체크리스트

3.2. 채용·배치·승진체크리스트

목적 : <input type="checkbox"/> 채용 <input type="checkbox"/> 배치 <input type="checkbox"/> 승진	카지노 현장 실무자
--	-------------------

이 름 :
 직 위 :
 성 별 :
 특이사항 :

[직업기초능력]

평가영역	평가문항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
의사소통능력	· 직장생활에서 필요한 문서를 읽고 내용을 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직장생활에서 목적과 상황에 적합한 아이디어와 정보를 전달할 수 있는 문서를 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 다른 사람의 말을 주의 깊게 듣고 정확하게 반응할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 목적과 상황에 맞는 말과 비언어적 행동을 통해 아이디어와 정보를 효과적으로 전달할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
문제해결능력	· 직장생활에서 발생한 다양한 문제를 해결하기 위해서 창의적, 논리적, 비판적으로 판단할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 업무와 관련된 문제의 특성을 파악하고 해결책을 제시하여 해결할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
자기개발능력	· 직장생활에서 다양한 방법으로 자신의 장단점, 흥미, 적성 등을 분석하고 자신의 가치를 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직업인으로서 자신의 역할과 목표를 정립하고 이를 위해 자신의 행동과 업무 수행을 스스로 관리 통제할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직업인으로서 자신의 경력단계를 이해하고 경력개발 계획을 수립할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
자원관리능력	· 주어진 업무를 수행하는데 필요한 시간자원을 파악하고, 시간자원을 확보하는 방법을 이해하며, 계획을 수립하기 위한 정보를 수집하고, 계획에 따라 시간자원을 할당할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 주어진 업무를 수행하는데 필요한 물적 자원을 파악하고 계획에 따라 할당할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

대인관계능력	· 직장생활에서 다양한 배경을 가진 사람들과 목표를 공유하고 원만한 관계를 유지하며 자신의 역할을 이해하여 책임감 있게 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직장생활에서 조직 구성원들의 업무 향상에 도움을 주며 동기화 시킬 수 있고 조직의 목표와 비전을 제시할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직장생활에서 조직 구성원 사이에 갈등이 발생하였을 경우 이를 원만하게 조절할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직장생활에서 업무를 수행함에 있어 다른 사람과 효과적으로 협상할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
기술능력	· 업무 수행에 필요한 기술적 원리를 정확하게 이해하고 사용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 업무 수행에 필요한 시설과 장비의 특성을 숙지하고 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 업무에서 필요한 기술을 정확하게 파악하고 이를 적용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
직업윤리	· 직장생활에서 업무를 수행하기 위해 필요한 매너, 바람직한 직업관을 유지할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직업윤리 지도지침을 통하여 직업윤리의 개념과 중요성, 내용을 상세하게 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 업무에 대한 존중을 바탕으로 근면하고 성실, 정직하게 직장 생활에 임할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직장생활에서 업무 수행 시 직업윤리를 철저히 준수하고 실천할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직업윤리를 실천하기 위해 봉사하고 책임과 규칙을 준수하여 예의바른 태도로 업무에 임할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[직무수행능력]

평가 영역		평가 문항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
카지노 영업 지원	칩스 관리하기	· 게임 진행 중 영업 관리자의 요청에 따라 칩스 이동(open, close, fill, credit) 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 칩스 수불에 따른 일일 칩스 리포트를 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 칩스 리포트 작성에 의해 손익 현황을 분석하여 칩스의 유동을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 칩스 감별 도구에 의해 위조 칩스를 감별할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 칩스 관리 지침에 따라 불량 칩스를 판별한 후 교환할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 일정 기간별로 칩스를 점검하여 오염된 칩스를 살균 세척할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 칩스 관리 지침에 따라 사용 중지된 칩스를 폐기할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 칩스 관리를 위해 재고 칩스를 파악하고 신규 칩스를 구매할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 연간 운영 계획에 의해 칩스 관련 장비를 구매하고 유지 보수	①	②	③	④	⑤

평가영역	평가문항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
	할 수 있다.					
게임 카드 관리하기	· 카지노 운영 지침에 따라 일정한 시간에 카드 필, 크레딧을 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 카드 관리를 위해 실시간으로 카드 창구에 보유하고 있는 카드 재고를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 카드 관리를 위해 사용한 카드를 텍 체크(deck check) 작업 후 폐기할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 카드 관리 지침에 따라 월별로 모아진 폐기 카드를 소각할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 카드 관리를 위해 재고 게임카드를 파악하고 기간별 구매 시기를 조정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 연간 운영 계획에 의해 카드 관련 장비를 구매하고 유지 보수 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 보안을 위해 CMS(Cash Management Service)의 보안 자료를 관리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
게임 시설·환경 관리하기	· 게임 시설과 환경을 위해 게임 기기를 사전에 점검하여 유지 보수 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 자산 관리 처리 규정에 따라 사용 연한이 지난 게임 기기를 불용 처리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 게임 시설과 환경을 위해 게임 비품 사용량을 목록별로 정리하고 관리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 쾌적한 환경 유지를 위해 영업장내 공조 관리를 통해 온습도와 환기 등을 관리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 쾌적한 환경 유지를 위해 영업장내 환경 미화 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
카지노 식음료 제공하기	· 고객의 요청에 따라 식음료 주문을 확인하고 준비할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 게임 중인 고객을 위해 식음료를 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 게임과 식사를 마친 고객을 위해 예의 바르게 전송 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
카지노 식음료 관리하기	· 고객에 따라 기호도를 파악하여 계절별 신규 메뉴를 개발할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 고객의 불만 사항을 해소하기 위해 식음료 자료를 기록하고 관리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 고객에게 양질의 식음료 공급을 위해 식자재 재고를 파악 관리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 영업장 식음료 매출을 바탕으로 식음료 자료와 정보를 분석 관리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 영업장 내의 청결을 위해 영업장 내 바(bar)의 위생과 실내 환경을 관리 유지할 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 : <input type="checkbox"/> 채용 <input type="checkbox"/> 배치 <input type="checkbox"/> 승진	카지노 운영 실무자
--	------------

이 름 :

직 위 :

성 별 :

특이사항 :

[직업기초능력]

평가 영역	평가 문항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
의사소통능력	· 직장생활에서 필요한 문서를 읽고 내용을 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직장생활에서 목적과 상황에 적합한 아이디어와 정보를 전달할 수 있는 문서를 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 다른 사람의 말을 주의 깊게 듣고 정확하게 반응할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 목적과 상황에 맞는 말과 비언어적 행동을 통해 아이디어와 정보를 효과적으로 전달할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
수리능력	· 직장생활에서 필요한 기초적인 사칙연산과 계산 방법을 이해하고 업무에 적용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직장생활에서 평균, 합계, 빈도, 확률과 같은 기술 통계 기법을 업무에 활용하고 적용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직장생활에서 도표(표, 그림, 그래프 등)를 작성하고 정확하게 해석하며 업무에 적용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
문제해결능력	· 직장생활에서 발생한 다양한 문제를 해결하기 위해서 창의적, 논리적, 비판적으로 판단할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 업무와 관련된 문제의 특성을 파악하고 해결책을 제시하여 해결할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
자기개발능력	· 직장생활에서 다양한 방법으로 자신의 장단점, 흥미, 적성 등을 분석하고 자신의 가치를 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직업인으로서 자신의 역할과 목표를 정립하고 이를 위해 자신의 행동과 업무 수행을 스스로 관리 통제할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직업인으로서 자신의 경력단계를 이해하고 경력개발 계획을 수립할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
자원관리능력	· 주어진 업무를 수행하는데 필요한 시간자원을 파악하고, 시간자원을 확보하는 방법을 이해하며, 계획을 수립하기 위한 정보를 수집하고, 계획에 따라 시간자원을 할당할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 주어진 업무를 수행하는데 필요한 물적 자원을 파악하고 계획에 따라 할당할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

대인관계능력	· 직장생활에서 다양한 배경을 가진 사람들과 목표를 공유하고 원만한 관계를 유지하며 자신의 역할을 이해하여 책임감 있게 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직장생활에서 조직 구성원들의 업무 향상에 도움을 주며 동기화 시킬 수 있고 조직의 목표와 비전을 제시할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직장생활에서 조직 구성원 사이에 갈등이 발생하였을 경우 이를 원만하게 조절할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직장생활에서 업무를 수행함에 있어 다른 사람과 효과적으로 협상할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
정보능력	· 직장생활에서 컴퓨터 관련 이론을 이해하고 원활한 업무 수행을 위해 컴퓨터를 적극적으로 활용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 업무와 관련된 정보를 수집, 분석, 조직, 관리하여 업무 수행에 적용 활용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직장생활에서 정보를 창출할 수 있고 정보의 연관성을 파악하여 새로운 업무에 적용 응용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직장생활에서 사용되는 소프트웨어 프로그램과 데이터베이스를 업무에 효과적으로 활용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
기술능력	· 업무 수행에 필요한 기술적 원리를 정확하게 이해하고 사용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 업무 수행에 필요한 시설과 장비의 특성을 숙지하고 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 업무에서 필요한 기술을 정확하게 파악하고 이를 적용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
조직이해능력	· 기본적인 직장생활에서 해당 업무에 관한 국제적인 흐름을 정확하게 이해하고 분석할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직장생활에서 업무와 관련하여 조직의 업무 체계를 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직장생활에서 업무와 관련하여 조직의 경영 목표를 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
직업윤리	· 직장생활에서 업무를 수행하기 위해 필요한 매너, 바람직한 직업관을 유지할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직업윤리 지도지침을 통하여 직업윤리의 개념과 중요성, 내용을 상세하게 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 업무에 대한 존중을 바탕으로 근면하고 성실, 정직하게 직장 생활에 임할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직장생활에서 업무 수행 시 직업윤리를 철저히 준수하고 실천할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직업윤리를 실천하기 위해 봉사하고 책임과 규칙을 준수하여 예의바른 태도로 업무에 임할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[직무수행능력]

평가영역		평가문항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
카지노 고객 지원	고객 출입 관리하기	· 고객 출입 시 고객 신분을 확인하여 출입 금지자, 요주의 고객, 위험 물품을 통제하고 불량 고객을 출입 금지 조치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 고객 출입 시 고객에게 방문증 불출, 멤버십 카드 발급 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 고객 지원을 위해 고객에게 영업장 이용과 주변 관광지와 호텔 정보를 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 고객을 위해 단체 고객의 예약 접수와 전화 문의에 적극 응대할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	일반 고객 관리하기	· 고객 지원을 위해 단체 고객에게 영업장 소개와 게임을 설명하고 기념품과 판촉물 관리 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 고객의 편의를 위해 고객 물품, 분실물, 습득물, 분실 칩스를 보관하고 관리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 입장객 수 추이 분석을 위해 일별, 월별 입장객 수를 집계하여 고객 관리 프로그램에 입력할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 양질의 서비스 제공을 위해 고객의 만족도 조사와 요구 사항을 분석하고, 고객 만족도 향상 방안을 수립할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 고객의 정보를 고객 관리 프로그램에 입력하고 불편 사항을 접수하여 응대할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 여행사의 정보를 고객 관리 프로그램에 등록하고 변경 사항과 수정 내용 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	영업장내 질서유지 하기	· 신규 가이드를 고객 관리 프로그램에 등록하고 관리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 게임 진행에 따른 방해, 도난, 분실을 대비하여 불량 고객을 감시할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
· 게임 질서를 유지하기 위해 영업장 내외를 순찰하며 요주의 고객, 문제 고객의 게임 동향을 파악할 수 있다.		①	②	③	④	⑤	
· 영업장내 질서를 유지하기 위해 현금과 칩스 이동을 보호 감시할 수 있다.		①	②	③	④	⑤	
· 영업장내 질서 유지를 위해 응급 환자를 즉각 조치(응급 처치, 보고, 병원 이송)할 수 있다.		①	②	③	④	⑤	
· 비상사태 발생 시 고객과 직원들을 대상으로 부상으로부터 보호할 수 있다.		①	②	③	④	⑤	
카지노 현장 경리 관리	· 질서 유지를 위해 유관 기관과 긴밀한 업무 협조 체제를 구축 운영할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
	환전하기	· 카지노 환율 기준에 따라 환전, 재환전, 초과 재환전 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 환전 규정 지침에 따라 환전한 내용을 전산에 입력하고 매입 증명서를 발행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 은행 담당 직원을 통해 현금과 외화 입출고, 매각 상황을 전산에 입력할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 환전 규정 지침에 의해 카지노에서 규정한 시점 기준으로 일일 환전을 마감하고 환전 장부를 출력할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 각 창구마다 정확한 자산 관리를 위해 시재금을 시간별로 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
· 정켓 게임 오픈 시 정켓 칩스 입출고 상황을 전산에 입력할 수 있다.		①	②	③	④	⑤	

평가 영역		평가 문항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수	
출납하기	출납하기	· 고객의 요청 시 지불금 업무를 수행할 수 있다	①	②	③	④	⑤	
		· 출납 업무 수행을 위해 지불금과 칩스 이동 사항을 회계 전산 시스템에 입력할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		· 타행 수표 취급 시 수표를 조회하고 교환할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		· 고객의 요청 시 보관증을 발행하고 보관금을 지불할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		· 각 창구마다 정확한 자산 관리를 위해 창구 시재금을 관리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		· 고객의 요청 시 현금 서비스 대행과 하우스계좌 송금 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		· 고객의 요청 시 신용 칩스 판매 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		· 해당 고객의 요청 시 콤프칩, 프로모션칩, 쿠폰 지급 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
	일일 매출 집계하기	일일 매출 집계하기	· 일일 매출 집계에 따라 테이블과 머신에 부착된 드롭 박스를 수거하고 카운트룸으로 안전하게 이동할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
			· 일일 매출 집계에 따라 카운트룸에서 테이블과 머신의 일일 드롭액을 정산하고 회계 전산시스템에 입력할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
			· 일일 마감 시 일일 환전 상황 마감 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
			· 일일 마감 시 일일 시재금 관리 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
			· 일일 마감 시 매출 집계표를 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
			· 원할한 머신 게임 운영을 위해 머신 출납 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
머신 게임 관리	머신 고객 관리하기	· 머신게임 진행 시 참여 고객의 의견을 경청하고 응대할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		· 머신 게임에 대하여 고객에게 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		· 상황별 고객 응대 지침에 따라 머신 게임 참여 고객의 민원 발생을 처리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		· 머신 운영 지침에 따라 자리 이석을 변경 처리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		· 머신 운영 지침에 따라 비정상 잭팟(jackpot) 당첨금을 처리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		· 머신 운영 지침에 따라 물품 파손을 처리할 수 있다	①	②	③	④	⑤	
		· 머신 운영 지침에 따라 위조 지폐와 티켓 사용을 처리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		· 머신 게임 진행을 위해 고객 등급별 자격 요건과 혜택을 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		· 머신 게임 진행 상황에 따라 고객 대상 이벤트, 프로모션을 진행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
	머신 기기 운영하기	머신 기기 운영하기	· 머신 게임 진행을 위해 머신의 주요 카지노 고시와 규정을 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
· 머신 게임 운영 시 필요에 따라 머신 기기 액면, 테마를 변경			①	②	③	④	⑤	

평가 영역		평가 문항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수	
		할 수 있다.						
		· 머신 기기 운영 기준에 따라 머신기기의 유지 보수, 현황 분석, 대책 수립을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		· 연간 머신 운영 계획에 의해 기기의 유지 관리에 필요한 비품, 소모품 관리 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		· 머신 게임에 따른 머신 기기 검사 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
	지불금 관리하기	· 머신 게임 운영을 위해 고객에게 바우처를 발행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		· 머신 게임 운영을 위해 현장 경리(cashier)로 부터 현금을 수령할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		· 잭팟(jackpot) 당첨 시 고객에게 당첨금을 지급할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		· 머신 게임 운영을 위해 방치 코인(coin)을 수거·반환할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		· 머신 게임 진행 시 발생하는 비정상 바우처의 증빙 자료를 수집할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		· 장애 발생 시 호퍼 필, 랜슬 크레딧, 잭팟, 숏 페이(short pay), 오버라이드 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		· 머신 게임 진행에 따른 티켓 인·아웃시스템, 캐시리스 시스템 전산 장애 업무를 처리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
	룰렛 기본 스킬	룰렛 기초 익히기	· 룰렛게임의 유래와 정의를 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
			· 룰렛게임의 기본이론을 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
· 룰렛테이블의 명칭과 기구를 설명할 수 있다.			①	②	③	④	⑤	
룰렛 기본스킬 익히기		· 게임 지침에 따라 한 손에 게임 칩스(chips) 20개를 한 번에 잡을 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		· 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 칩스 스택킹(stackings)을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		· 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 칩스 커팅(cutting)을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		· 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 푸시(push)를 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		· 게임지침에 따라 룰렛 게임에서 볼스핀(boll spin)을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		· 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 볼스핀(boll spin)을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
룰렛 기본스킬 숙련하기		· 게임 지침에 따라 한 손에 게임 칩스(chips) 20개를 한 번에 잘 잡을 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		· 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 칩스 스택킹(stackings)을 잘 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		· 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 칩스 커팅(cutting)을 잘 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
	· 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 푸시(push)를 잘 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤		

평가 영역		평가 문항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수	
		· 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 볼스핀(boll spin)을 잘 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
룰렛 게임 진행	룰렛 기본게임 익히기	· 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 배수 · 레이아웃 · 모양꼴을 인지할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		· 게임지침에 따라 콜(call)과 마킹(marking)을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		· 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 아웃사이드(outside) 테이크를 할 수 있다	①	②	③	④	⑤	
		· 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 인사이드(inside) 테이크 (take)를 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		· 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 아웃사이드 페이(pay)를 할 수 있다	①	②	③	④	⑤	
		· 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 인사이드 페이(pay)를 할 수 있다	①	②	③	④	⑤	
		· 게임 지침에 따라 외국어를 구사하며 기본게임을 진행 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
	룰렛 기본게임 숙련하기	· 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 배수 · 레이아웃 · 모양꼴을 인지할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		· 게임지침에 따라 콜(call)과 마킹(marking)을 잘 할 수 있다	①	②	③	④	⑤	
		· 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 아웃사이드(outside) 테이크를 잘 할 수 있다	①	②	③	④	⑤	
		· 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 인사이드(inside) 테이크 (take)를 잘 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		· 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 아웃사이드 페이(pay)를 잘 할 수 있다	①	②	③	④	⑤	
		· 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 인사이드 페이(pay)를 잘 할 수 있다	①	②	③	④	⑤	
		· 게임 지침에 따라 외국어를 구사하며 기본게임을 진행을 잘 할 수 있다	①	②	③	④	⑤	
	룰렛 종합게임 운영하기	· 게임 지침에 따라 머니칩스를 적절하게 혼합하여 고액게임을 진행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		· 게임 지침에 따라 칼라체인지와 캐시를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		· 게임 지침에 따라 머니셀링을 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		· 운영규칙에 따라 룰렛 게임의 종합 딜링을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
	블랙잭 기본 스킬	블랙잭 기초 익히기	· 블랙잭 게임의 유래와 정의를 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
			· 블랙잭 게임의 기본 이론을 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
			· 블랙잭 테이블의 명칭과 기구를 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
블랙잭 기본스킬 익히기		· 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 카드 스프레드(spread)를 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		· 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 카드 셔플(shuffle)을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		· 게임 지침에 따라 블랙잭 게임의 카드 파지와 착지를 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		· 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 이니셜 투 카드 드로잉	①	②	③	④	⑤	

평가영역		평가문항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
		(Initial 2 Card Drawing) 을 할 수 있다.					
		· 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 카드 카운팅(counting)을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	블랙잭 기본스킬 숙련하기	· 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 카드 스프레드(spread)를 잘 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 카드 셔플(shuffle)을 잘 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 게임 지침에 따라 블랙잭 게임의 카드 파지와 착지를 잘 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 이니셜 투 카드 드로잉 (Initial 2 Card Drawing) 을 잘 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 카드 카운팅(counting)을 잘 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
블랙잭 게임 진행	블랙잭 기본게임 익히기	· 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 칩스 테이크(take)를 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 칩스 페이(pay)를 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 게임 지침에 따라 블랙잭 페이를 진행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 게임 지침에 따라 블랙잭 게임 옵션을 적용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 게임지침에 따라 외국어를 구사하며 기본게임을 진행 할 수 있다	①	②	③	④	⑤
	블랙잭 기본게임 숙련하기	· 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 칩스 테이크(take)를 잘 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 칩스 페이(pay)를 잘 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 게임 지침에 따라 블랙잭 페이를 진행을 잘 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 게임 지침에 따라 블랙잭 게임 옵션에 의한 게임진행을 잘 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 게임지침에 따라 외국어를 구사하며 블랙잭 게임을 진행 을 잘 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	블랙잭 종합게임 운영하기	· 블랙잭(blackjack) 게임 진행 방법을 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 게임 지침에 따라 칩스 판매를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 게임 지침에 따라 칩스 칼라체인지를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 종합 딜링을 진행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	바카라 기본 스킬	바카라 기초 익히기	· 바카라게임의 유래와 정의를 설명할 수 있다.	①	②	③	④
· 바카라게임의 기본이론을 설명할 수 있다.			①	②	③	④	⑤
· 바카라테이블의 명칭과 기구를 설명할 수 있다.			①	②	③	④	⑤
바카라 기본스킬		· 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 스프레드(spread)를 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

평가 영역		평가 문항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
	익히기	· 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 셔플(shuffle)을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 카드 드로잉(drawing)을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 바카라 게임 룰에 따라 콜링(calling)을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	바카라 기본스킬 숙련하기	· 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 스프레드(spread)를 잘 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 셔플(shuffle)을 잘 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 카드 드로잉(drawing)을 잘 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
바카라 게임 진행	바카라 기본게임 익히기	· 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 페어(pair)와 타이(tie)를 처리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 노커미션(nocommission) 게임 테이블의 테이크(take)와 페이를 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 커미션(commission) 게임 테이블의 커미션을 계산 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 게임 지침에 따라 외국어를 구사하며 기본게임을 진행 할 수 있다	①	②	③	④	⑤
	바카라 기본게임 숙련하기	· 바카라 페어(pair)와 타이(tie)처리를 잘 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 바카라 노커미션(nocommission) 테이블게임의 테이크(take)와 페이(pay)를 잘 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 바카라 커미션(commission) 테이블의 테이크(take)와 페이(pay)를 잘 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	바카라 종합게임 운영하기	· 미디바카라 게임을 진행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 게임 지침에 따라 칼라체인지와 캐시를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 게임 지침에 따라 머니셀링을 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 운영규칙에 따라 바카라게임의 종합 딜링을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	실전 테이블 게임 진행	상황별 테이블게임 운영하기	· 테이블 게임 진행을 위해 게임 준비와 참여 고객을 맞이 하고 고객 카드를 입력할 수 있다.	①	②	③	④
· 테이블 게임 진행을 위해 칩스를 판매하고 카지노 영업 지침에 근거하여 게임을 할 수 있다.			①	②	③	④	⑤
· 테이블 게임 진행을 위해 테이블 칩스를 필(fill)·크레딧(credit)하고 고객 요청 시 칩스를 체인지 할 수 있다.			①	②	③	④	⑤
· 테이블 게임 시 고객의 칩스 이동과 게임 상황을 관찰하고 보호 관장할 수 있다.			①	②	③	④	⑤
· 테이블 운영 중 문제가 발생하였을 경우 관리자에게 신속하게 보고할 수 있다.			①	②	③	④	⑤

평가영역		평가문항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
		· 테이블 게임 진행 시 해당 게임을 진행하며 상황별로 고객을 응대할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 테이블 게임 진행 시 해당 게임을 진행하며 상황별로 고객을 응대할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 테이블 게임 종료 시 칩스를 정리하고 बैं크롤(bankroll)을 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	테이블게임 보조업무 하기	· 게임테이블 진행 보조 업무를 수행 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 게임테이블 환전 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 게임테이블 고객 응대 업무를 수행 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	실전게임 진행하기	· 카지노 진행 규칙에 의한 게임을 원활히 수행 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 게임 지침에 따라 외국어를 구사하며 실전게임을 진행 할 수 있다	①	②	③	④	⑤
		· 테이블 프로텍션(Protection)에 의한 실전 게임 진행 업무를 원활히 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 현장 실습 업무를 원활히 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[평가결과]

영역	점수
직업기초능력	영역별 점수 합산
직무수행능력	영역별 점수 합산
합계	점수 합계

목적 : <input type="checkbox"/> 채용 <input type="checkbox"/> 배치 <input type="checkbox"/> 승진	카지노 보안 실무자
--	------------

이 름 :

직 위 :

성 별 :

특이사항 :

[직업기초능력]

평가영역	평가문항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
의사소통능력	· 직장생활에서 필요한 문서를 읽고 내용을 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직장생활에서 목적과 상황에 적합한 아이디어와 정보를 전달할 수 있는 문서를 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 다른 사람의 말을 주의 깊게 듣고 정확하게 반응할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 목적과 상황에 맞는 말과 비언어적 행동을 통해 아이디어와 정보를 효과적으로 전달할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
문제해결능력	· 직장생활에서 발생한 다양한 문제를 해결하기 위해서 창의적, 논리적, 비판적으로 판단할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 업무와 관련된 문제의 특성을 파악하고 해결책을 제시하여 해결할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
자기개발능력	· 직장생활에서 다양한 방법으로 자신의 장단점, 흥미, 적성 등을 분석하고 자신의 가치를 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직업인으로서 자신의 역할과 목표를 정립하고 이를 위해 자신의 행동과 업무 수행을 스스로 관리 통제할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직업인으로서 자신의 경력단계를 이해하고 경력개발 계획을 수립할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
대인관계능력	· 직장생활에서 다양한 배경을 가진 사람들과 목표를 공유하고 원만한 관계를 유지하며 자신의 역할을 이해하여 책임감 있게 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직장생활에서 조직 구성원들의 업무 향상에 도움을 주며 동기 화시킬 수 있고 조직의 목표와 비전을 제시할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직장생활에서 조직 구성원 사이에 갈등이 발생하였을 경우 이를 원만하게 조절할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직장생활에서 업무를 수행함에 있어 다른 사람과 효과적으로 협상할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

정보능력	· 직장생활에서 컴퓨터 관련 이론을 이해하고 원활한 업무 수행을 위해 컴퓨터를 적극적으로 활용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 업무와 관련된 정보를 수집, 분석, 조직, 관리하여 업무 수행에 적용 활용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직장생활에서 정보를 창출할 수 있고 정보의 연관성을 파악하여 새로운 업무에 적용 응용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직장생활에서 사용되는 소프트웨어 프로그램과 데이터베이스를 업무에 효과적으로 활용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
기술능력	· 업무 수행에 필요한 기술적 원리를 정확하게 이해하고 사용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 업무 수행에 필요한 시설과 장비의 특성을 숙지하고 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 업무에서 필요한 기술을 정확하게 파악하고 이를 적용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
조직이해능력	· 기본적인 직장생활에서 해당 업무에 관한 국제적인 흐름을 정확하게 이해하고 분석할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직장생활에서 업무와 관련하여 조직의 업무 체제를 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직장생활에서 업무와 관련하여 조직의 경영 목표를 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
직업윤리	· 직장생활에서 업무를 수행하기 위해 필요한 매너, 바람직한 직업관을 유지할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직업윤리 지도지침을 통하여 직업윤리의 개념과 중요성, 내용을 상세하게 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 업무에 대한 존중을 바탕으로 근면하고 성실, 정직하게 직장생활에 임할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직장생활에서 업무 수행 시 직업윤리를 철저히 준수하고 실천할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직업윤리를 실천하기 위해 봉사하고 책임과 규칙을 준수하여 예의바른 태도로 업무에 임할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[직무수행능력]

평가영역		평가문항	매우미흡	미흡	보통	우수	매우우수
서베일런스 운영	영업장 모니터링 하기	· 모니터를 통해 카지노 내의 현금과 칩스 흐름을 관찰할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 모니터를 통해 카지노에서 발생하는 부정행위를 방어 색출할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 사건·사고에 대하여 관찰하고 상황 처리에 협조할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 원활한 영업장 운영을 위해 직원의 영업 운영 지침과 규정 절차 준수 여부를 관찰할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 게임 진행 시 미스테인(mistake)와 오류를 적발할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 모니터링을 통하여 게임 내용을 분석하고 감독할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 영업장의 원활한 운영을 위해 영업장 운영의 전반적인 내용을 보고하고 제안할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 고객 보호와 질서 유지를 위해 위험 요소를 관찰할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

	· 영업장의 효율적인 운영을 위해 영업장 내외의 폐쇄회로 시설을 운영하고 관리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
직원 관찰하기	· 모니터를 통해 영업팀의 게임 테이블에서의 규정 절차 준수 여부를 관찰할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 영업팀의 미스테인크(mistake)나 분쟁 발생 시 관리자의 확인 요청에 협조하고 관독 확인한 사항을 전달할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 현장 경리 운영 지침에 따라 직원의 준수 여부를 관찰할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 현장 경리 창구에서 칩스 현금 거래 시 규정 준수 여부를 관찰할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 칩스 입출고 시 규정 준수 여부를 관찰할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 카드 입출고와 파쇄 시 규정 준수 여부를 관찰할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직원 영업장 출입 규정에 따라 모든 직원의 규정 준수 여부를 관찰할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
고객 관찰하기	· 모니터를 통해 카지노를 상대로 승률이 유난히 높은 고객이나 카드 카운터로 의심되는 고객을 관찰하고 색출할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 모니터를 통해 치팅(cheating)시도, 소란 행위, 출입 정지, 당일 퇴장 등의 이력이 있는 고객을 관찰할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 모니터를 통해 단시간 카지노에 큰 손실을 발생 시킬 수 있는 액션이 큰 테이블을 관찰할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[평가결과]

영역	점수
직업기초능력	영역별 점수 합산
직무수행능력	영역별 점수 합산
합계	점수 합계

목적 : 채용 배치 승진

카지노운영관리자

이 름 :

직 위 :

성 별 :

특이사항 :

[직업기초능력]

평가영역	평가문항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
의사소통능력	· 직장생활에서 필요한 문서를 읽고 내용을 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직장생활에서 목적과 상황에 적합한 아이디어와 정보를 전달할 수 있는 문서를 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 다른 사람의 말을 주의 깊게 듣고 정확하게 반응할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 목적과 상황에 맞는 말과 비언어적 행동을 통해 아이디어와 정보를 효과적으로 전달할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
수리능력	· 직장생활에서 필요한 기초적인 사칙연산과 계산 방법을 이해하고 업무에 적용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직장생활에서 평균, 합계, 빈도, 확률과 같은 기술 통계 기법을 업무에 활용하고 적용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직장생활에서 도표(표, 그림, 그래프 등)를 작성하고 정확하게 해석하며 업무에 적용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
문제해결능력	· 직장생활에서 발생한 다양한 문제를 해결하기 위해서 창의적, 논리적, 비판적으로 판단할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 업무와 관련된 문제의 특성을 파악하고 해결책을 제시하여 해결할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
자기개발능력	· 직장생활에서 다양한 방법으로 자신의 장단점, 흥미, 적성 등을 분석하고 자신의 가치를 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직업인으로서 자신의 역할과 목표를 정립하고 이를 위해 자신의 행동과 업무 수행을 스스로 관리 통제할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직업인으로서 자신의 경력단계를 이해하고 경력개발 계획을 수립할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
자원관리능력	· 주어진 업무를 수행하는데 필요한 시간자원을 파악하고, 시간자원을 확보하는 방법을 이해하며, 계획을 수립하기 위한 정보를 수집하고, 계획에 따라 시간자원을 할당할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 주어진 업무를 수행하는데 필요한 인적·물적 자원을 파악하고 계획에 따라 할당할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

대인관계능력	· 직장생활에서 다양한 배경을 가진 사람들과 목표를 공유하고 원만한 관계를 유지하며 자신의 역할을 이해하여 책임감 있게 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직장생활에서 조직 구성원들의 업무 향상에 도움을 주며 동기화시킬 수 있고 조직의 목표와 비전을 제시할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직장생활에서 조직 구성원 사이에 갈등이 발생하였을 경우 이를 원만하게 조절할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직장생활에서 업무를 수행함에 있어 다른 사람과 효과적으로 협상할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
조직이해능력	· 기본적인 직장생활에서 해당 업무에 관한 국제적인 흐름을 정확하게 이해하고 분석할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직장생활에서 업무와 관련하여 조직의 업무 체계를 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직장생활에서 업무와 관련하여 조직의 경영 목표를 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
직업윤리	· 직장생활에서 업무를 수행하기 위해 필요한 매너, 바람직한 직업관을 유지할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직업윤리 지도지침을 통하여 직업윤리의 개념과 중요성, 내용을 상세하게 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 업무에 대한 존중을 바탕으로 근면하고 성실, 정직하게 직장생활에 임할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직장생활에서 업무 수행 시 직업윤리를 철저히 준수하고 실천할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직업윤리를 실천하기 위해 봉사하고 책임과 규칙을 준수하여 예의바른 태도로 업무에 임할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[직무수행능력]

평가 영역		평가 문항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
테이블 게임 관리	딜러 관리하기	· 테이블 게임을 운영을 위해 직원 조회를 진행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 근무 인원에 따라 딜러를 테이블 수와 맞게 조정 배치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 딜러의 이상 행동을 파악하기 위해 영업장을 순회하며 딜러 게임 진행을 직접 관찰하고 분석할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 원활한 테이블 게임 운영을 위해 딜러의 스케줄 관리 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 게임 진행 시 미스테인크(mistake)한 직원에 대하여 잘못을 지적하고 교육할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 테이블 게임 진행을 위해 테이블 배치 전후에 딜러의 용모와 표정을 관리하고 조정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직원 평가 기준 따라 딜러의 업무 수행을 평가할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
테이블 관리하기	· 테이블 게임 시 치팅(cheating)의 여러 사례를 숙지하여 고객의 치팅으로 부터 테이블을 보호할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	

		· 테이블 게임 진행 시 게임 흐름을 알고 있어 뱅크롤(bankroll)을 한 번에 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 테이블 게임을 위해 게임의 진행 사항과 특이 사항을 차상급자에게 보고할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 문제 상황 발생 시 유관 부서에 연락할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 테이블 게임 진행 시 특정 사례별 처리기준을 숙지하여 게임 진행 중 발생하는 미스테인크(mistake)를 기준에 맞게 처리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 테이블 게임 진행 시 시프트(Shift)별로 테이블 뱅크롤을 마감할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 근무 교대 시 다음 관리자에게 테이블 상황을 인수인계할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 고객 수요(증감)상황에 따라 효율적으로 테이블을 오픈·클로즈 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	테이블 게임 고객 관리하기	· 원활한 테이블 게임 진행을 위해 고객을 맞이하고 요구 사항에 응대할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 상황별 고객 응대 지침에 따라 고객의 요구 사항을 해결할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 게임에 참여하는 고객들을 대상으로 면밀히 관찰하여 고객의 이상 행동을 제지하고 사전에 예방할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 테이블 게임 시 고객의 테이블 게임 실적을 고객 관리시스템(CRM)에 입력하고 평가할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 테이블 게임 고객의 특이 사항을 고객 관리시스템에 입력할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 신규 고객 발굴을 위해 멤버십 카드 발급을 유도할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[평가결과]

영역	점수
직업기초능력	영역별 점수 합산
직무수행능력	영역별 점수 합산
합계	점수 합계

목적 : <input type="checkbox"/> 채용 <input type="checkbox"/> 배치 <input type="checkbox"/> 승진	카지노 운영 책임자
--	------------

이 름 :
 직 위 :
 성 별 :
 특이사항 :

[직업기초능력]

평가영역	평가문항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
의사소통능력	· 직장생활에서 필요한 문서를 읽고 내용을 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직장생활에서 목적과 상황에 적합한 아이디어와 정보를 전달할 수 있는 문서를 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 다른 사람의 말을 주의 깊게 듣고 정확하게 반응할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 목적과 상황에 맞는 말과 비언어적 행동을 통해 아이디어와 정보를 효과적으로 전달할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
수리능력	· 직장생활에서 필요한 기초적인 사칙연산과 계산 방법을 이해하고 업무에 적용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직장생활에서 평균, 합계, 빈도, 확률과 같은 기술 통계 기법을 업무에 활용하고 적용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직장생활에서 도표(표, 그림, 그래프 등)를 작성하고 정확하게 해석하며 업무에 적용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
문제해결능력	· 직장생활에서 발생한 다양한 문제를 해결하기 위해서 창의적, 논리적, 비판적으로 판단할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 업무와 관련된 문제의 특성을 파악하고 해결책을 제시하여 해결할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
자기개발능력	· 직장생활에서 다양한 방법으로 자신의 장단점, 흥미, 적성 등을 분석하고 자신의 가치를 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직업인으로서 자신의 역할과 목표를 정립하고 이를 위해 자신의 행동과 업무 수행을 스스로 관리 통제할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직업인으로서 자신의 경력단계를 이해하고 경력개발 계획을 수립할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
자원관리능력	· 주어진 업무를 수행하는데 필요한 시간자원을 파악하고, 시간자원을 확보하는 방법을 이해하며, 계획을 수립하기 위한 정보를 수집하고, 계획에 따라 시간자원을 할당할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 주어진 업무를 수행하는데 필요한 물적자원을 파악하고 계획에 따라 할당할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 주어진 업무를 수행하는데 필요한 예산을 확인하고 분석하며 예산계획을 조정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

	· 주어진 업무를 수행하는데 필요한 인적자원을 확인하고 분석하며 인적자원계획을 조정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
대인관계능력	· 직장생활에서 다양한 배경을 가진 사람들과 목표를 공유하고 원만한 관계를 유지하며 자신의 역할을 이해하여 책임감 있게 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직장생활에서 조직 구성원들의 업무 향상에 도움을 주며 동기 화시킬 수 있고 조직의 목표와 비전을 제시할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직장생활에서 조직 구성원 사이에 갈등이 발생하였을 경우 이를 원만하게 조절할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직장생활에서 업무를 수행함에 있어 다른 사람과 효과적으로 협상할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
정보능력	· 직장생활에서 컴퓨터 관련 이론을 이해하고 원활한 업무 수행을 위해 컴퓨터를 적극적으로 활용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 업무와 관련된 정보를 수집, 분석, 조직, 관리하여 업무 수행에 적용 활용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직장생활에서 정보를 창출할 수 있고 정보의 연관성을 파악하여 새로운 업무에 적용 응용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직장생활에서 사용되는 소프트웨어 프로그램과 데이터베이스를 업무에 효과적으로 활용할 수 있다	①	②	③	④	⑤
조직이해능력	· 기본적인 직장생활에서 해당 업무에 관한 국제적인 흐름을 정확하게 이해하고 분석할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직장생활에서 업무와 관련하여 조직의 업무 체계를 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직장생활에서 업무와 관련하여 조직의 경영 목표를 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
직업윤리	· 직장생활에서 업무를 수행하기 위해 필요한 매너, 바람직한 직업관을 유지할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직업윤리 지도지침을 통하여 직업윤리의 개념과 중요성, 내용을 상세하게 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 업무에 대한 존중을 바탕으로 근면하고 성실, 정직하게 직장생활에 임할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직장생활에서 업무 수행 시 직업윤리를 철저하게 준수하고 실천할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	· 직업윤리를 실천하기 위해 봉사하고 책임과 규칙을 준수하여 예의바른 태도로 업무에 임할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[직무수행능력]

평가영역		평가문항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
카지노 영업 관리	영업 운영 기획하기	· 영업 운영계획 수립 시 카지노 영업 관련 국내의 경쟁사의 환경을 비교 분석할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 카지노 영업 목표 달성을 위해 전략을 수립할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 카지노 운영 시 부서별 업무를 조정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 영업 환경의 변화에 따라 카지노 영업장내 운영 지침을 개정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 경영 목표 달성을 위해 카지노 영업 이벤트 계획을 수립할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 직원들의 복지를 위해 다양한 행사를 기획할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	영업장내 인력 관리하기	· 효율적인 카지노 영업 인력 운영을 위해 종사원의 적정 휴무율, 휴게율을 산정하고 인력이 부족할 경우에 충원을 요청할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 원활한 카지노 운영을 위해 영업장 내의 시프트별 영업 인력을 배치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 서비스 마인드 함양을 위해 카지노 종사원의 서비스 교육을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 카지노 종사원의 직무수행 능력 향상을 위해 OJT(On the Job Training) 교육을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 직원의 만족도 향상을 위해 카지노 종사원의 고충을 해결할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	영업 매출 계획과 실적 관리하기	· 카지노 영업 전략을 기반으로 영업 매출목표를 설정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 영업 전략 수립을 위해 카지노의 각 게임별 매출 실적을 분석할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 월별, 분기별, 연도별 매출 실적을 위해 실적 자료를 분석하고 매출 증대 방안 계획을 수립할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		· 고객 만족과 매출 향상을 위해 카지노 입장 고객을 분석하고 관리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[평가결과]

영역	점수
직업기초능력	영역별 점수 합산
직무수행능력	영역별 점수 합산
합계	점수 합계

4.1. 자가진단도구 개요

- 개념 : 업무를 성공적으로 수행하는데 요구되는 능력과 근로자 자신의 보유 능력을 비교·점검해 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

- 다음은 카지노 영업 지원 업무를 수행하는데 필요한 능력수준을 스스로 알아보는 문항입니다.
본인의 평소 행동을 잘 생각해 보고 일치하는 정도에 √표 하십시오

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
칩스관리 하기	1. 나는 게임 진행 중 영업 관리자의 요청에 따라 칩스 이동(open, close, fill, credit) 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 칩스 수불에 따른 일일 칩스 리포트를 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 칩스 리포트 작성에 의해 손익 현황을 분석하여 칩스의 유동을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 칩스 감별 도구에 의해 위조 칩스를 감별할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 칩스 관리 지침에 따라 불량 칩스를 판별한 후 교환할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	6. 나는 일정 기간별로 칩스를 점검하여 오염된 칩스를 살균 세척할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	7. 나는 칩스 관리 지침에 따라 사용 중지된 칩스를 폐기할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	8. 나는 칩스 관리를 위해 재고 칩스를 파악하고 신규 칩스를 구매할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	9. 나는 연간 운영 계획에 의해 칩스 관련 장비를 구매하고 유지 보수할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
게임카드 관리하기	1. 나는 카지노 운영 지침에 따라 일정한 시간에 카드 필, 크레딧을 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 카드 관리를 위해 실시간으로 카드 창구에 보유하고 있는 카드 재고를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 카드 관리를 위해 사용한 카드를 텍 체크(deck check) 작업 후 폐기할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 카드 관리 지침에 따라 월별로 모아진 폐기 카드를 소각할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 카드 관리를 위해 재고 게임 카드를 파악하고 기간별 구매 시기를 조정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	6. 나는 연간 운영 계획에 따라 카드 장비를 구매하고 유지 보수할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	7. 나는 보안을 위해 CMS(Cash Management Service)의 보안 자료를 관리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
게임 시설·환경 관리하기	1. 나는 게임 기기를 사전에 점검하여 유지 보수 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 자산 관리 처리 규정에 따라 사용 연한이 지난 게임 기기를 불용 처리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 게임 비품 사용량을 목록별로 정리하여 관리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 쾌적한 환경 유지를 위해 영업장내 공조 관리를 통해 온습도와 환기를 관리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 쾌적한 환경 유지를 위해 영업장내 환경	①	②	③	④	⑤

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
	미화 업무를 수행할 수 있다.					
카지노 식음료 제공하기	1. 나는 고객의 요청에 따라 식음료 주문을 확인하고 준비할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 게임 중인 고객을 위해 식음료를 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 게임과 식사를 마친 고객을 위해 예의 바르게 전송 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
카지노 식음료 관리하기	1. 나는 고객에 따라 기호도를 파악하여 계절별 신규 메뉴를 개발할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 고객의 불만 사항을 해소하기 위해 식음료 자료를 기록하고 관리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 고객에게 양질의 식음료 공급을 위해 식자재 재고를 파악 관리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 영업장 식음료 매출을 바탕으로 관련 자료와 정보를 분석할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 영업장 내의 청결을 위해 영업장 내 바의 위생과 실내 환경을 관리 유지할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점 수	점수 ÷ 문항 수
칩스 관리하기	9		
게임 카드 관리하기	7		
게임 시설·환경 관리하기	5		
카지노 식음료 제공하기	3		
카지노 식음료 관리하기	5		
합 계	29		

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

- 다음은 카지노 고객 지원 업무를 수행하는데 필요한 능력수준을 스스로 알아보는 문항입니다.
본인의 평소 행동을 잘 생각해 보고 일치하는 정도에 √표 하십시오.

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
고객 출입 관리하기	1. 나는 고객 출입 시 고객 신분을 확인하여 출입 금지자, 요주의 고객, 위험 물품을 통제하고 불량 고객을 출입 금지 조치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 고객 출입 시 고객에게 방문증 불출, 멤버십 카드 발급 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 고객 지원을 위해 고객에게 영업장 이용과 주변 관광지와 호텔정보를 안내 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 고객 지원을 위해 단체 고객의 예약 접수와 전화 문의에 적극 응대할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
일반 고객 관리하기	1. 나는 고객 지원을 위해 단체 고객에게 영업장 소개와 게임을 설명하고 기념품과 관측물 관리 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 고객의 편의를 위해 고객 물품, 분실물, 습득물, 분실 칩스를 보관하고 관리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 입장객 수 추이 분석을 위해 일별, 월별 입장객 수를 집계하여 고객 관리 프로그램에 입력할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 양질의 서비스 제공을 위해 고객의 만족도 조사와 요구 사항을 분석하고, 고객 만족도 향상 방안을 수립할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 고객의 정보를 고객 관리 프로그램에 입력하고 불편 사항을 접수하여 응대할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	6. 나는 여행사의 정보를 고객 관리 프로그램에 등록하고 변경 사항 수정 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	7. 나는 신규 가이드를 고객 관리 프로그램에 등록하고 관리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
영업장내 질서 유지하기	1. 나는 게임 진행에 따른 방해, 도난, 분실을 대비하여 불량 고객을 감시할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 게임 질서를 유지하기 위해 영업장 내외를 순찰하며 요주의 고객, 문제 고객의 게임 동향을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 영업장내 질서 유지를 위해 현금과 칩스 이동을 보호 감시할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 영업장내 질서 유지를 위해 응급 환자를 즉각 조치(응급 처치, 보고, 병원 이송)할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 비상 사태 발생 시 고객과 직원들을 대상으로 부상으로부터 보호할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	6. 나는 질서 유지를 위해 유관 기관과 긴밀한 업무 협조 체제를 구축 운영할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점 수	점수 ÷ 문항 수
고객 출입 관리하기	4		
일반 고객 관리하기	7		
영업장내 질서 유지하기	6		
합 계	17		

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

- 다음은 카지노 현장 경리 관리 업무를 수행하는데 필요한 능력수준을 스스로 알아보는 문항입니다. 본인의 평소 행동을 잘 생각해 보고 일치하는 정도에 √표 하십시오.

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
환전하기	1. 나는 카지노 환율 기준에 따라 환전, 재환전, 초과 재환전 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 환전 규정 지침에 따라 환전한 내용을 전산에 입력하고 매입 증명서를 발행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 은행 담당 직원을 통해서 현금과 외화 입출고, 매각 상황을 전산에 입력할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 환전 규정 지침에 따라 카지노에서 규정한 시점 기준으로 일일 환전을 마감하고 환전 장부를 출력할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 각 창구마다 정확한 자산 관리를 위해 시재금을 시간별로 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	6. 나는 정켓 게임 오픈 시 정켓 칩스 입출고 상황을 전산에 입력할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
출납하기	1. 나는 고객의 요청 시 지불금 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 출납 업무 수행을 위해 지불금과 칩스 이동 사항을 회계 전산 시스템에 입력할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 타행 수표 취급 시 수표를 조회하고 교환할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 고객의 요청 시 보관증을 발행하고 보관금을 지불할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 각 창구마다 정확한 자산 관리를 위해 창구 시재금을 관리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	6. 나는 고객의 요청 시 현금 서비스 대행과 하우스 계좌 송금 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	7. 나는 고객의 요청 시 신용 칩스 판매 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	8. 나는 해당 고객의 요청 시 콤포칩, 프로모션, 쿠폰 지급 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	9. 나는 원활한 머신 게임 운영을 위해 머신 출납 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
일일 매출 집계하기	1. 나는 일일 매출 집계에 따라 테이블과 머신에 부착된 드롭 박스를 수거하고 카운트룸으로 안전하게 이동할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 일일 매출 집계에 따라 카운트룸에서 테이블과 머신의 일일 드롭액을 정산하고 회계 전산시스템에 입력할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 일일 마감 시 일일 환전 상황 마감 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 일일 마감 시 일일 시재금 관리 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

	5. 나는 일일 마감 시 매출 집계표를 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
--	---------------------------------	---	---	---	---	---

[진단결과]

진단영역	문항 수	점 수	점수 ÷ 문항 수
환전하기 출납하기 일일 매출 집계하기	6 9 5		
합 계	20		

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

- 다음은 머신 게임 관리 업무를 수행하는데 필요한 능력수준을 스스로 알아보는 문항입니다.
본인의 평소 행동을 잘 생각해 보고 일치하는 정도에 √표 하십시오.

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
머신 고객 관리하기	1. 나는 머신 게임 진행 시 참여고객의 의견을 경청하고 응대할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 머신 게임에 대하여 고객에게 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 상황별 고객 응대 지침에 따라 머신 게임 참여 고객의 민원 발생을 처리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 머신 운영 지침에 따라 자리 이석을 변경 처리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 머신 운영 지침에 따라 비정상 잭팟(jackpot) 당첨금을 처리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	6. 나는 머신 운영 지침에 따라 물품 파손을 처리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	7. 나는 머신 운영 지침에 따라 위조 지폐와 티켓 사용을 처리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	8. 나는 머신 게임 진행을 위해 고객 등급별 자격 요건과 혜택을 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	9. 나는 머신 게임 진행 상황에 따라 고객 대상 이벤트, 프로모션을 진행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
머신 기기 운영하기	1. 나는 머신 게임 진행을 위해 머신의 주요 카지노 고시와 규정을 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 머신 게임 운영 시 필요에 따라 머신 기기 액면, 테마를 변경할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 머신 기기 운영 기준에 따라 머신 기기의 유지 보수, 현황 분석, 대책 수립을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 연간 머신 운영 계획에 의해 기기의 유지 관리에 필요한 비품, 소모품 관리 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 머신 게임에 따른 머신 기기 검사 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
지불금 관리하기	1. 나는 머신 게임 운영을 위해 고객에게 바우처를 발행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 머신 게임 운영을 위해 현장 경리(cashier)로 부터 현금을 수령할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 잭팟(jackpot) 당첨 시 고객에게 당첨금을 지급할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 머신 게임 운영을 위해 방치 코인(coin)을 수거 반환 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 머신 게임 진행시 발생하는 비정상 바우처의 증빙 자료를 수집할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	6. 나는 장애 발생 시 호퍼 필, 캔슬 크레딧, 잭팟, 숏페이(short pay), 오버라이드 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

	7. 나는 머신 게임 진행에 따른 티켓 인아웃시스템, 캐시리스 시스템 전산 장애 업무를 처리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
--	--	---	---	---	---	---

[진단결과]

진단영역	문항 수	점 수	점수 ÷ 문항 수
머신 고객 관리하기	9		
머신 기기 운영하기	5		
지불금 관리하기	7		
합 계	21		

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

- 다음은 룰렛기본스킬 업무를 수행하는데 필요한 능력수준을 스스로 알아보는 문항입니다. 본인의 평소 행동을 잘 생각해 보고 일치하는 정도에 √표 하십시오.

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
룰렛 기초 익히기	1. 나는 룰렛게임의 유래와 정의를 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 룰렛게임의 기본이론을 설명할 수 있다	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 룰렛테이블의 명칭과 기구를 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
룰렛 기본스킬 익히기	4. 나는 게임 지침에 따라 한 손에 게임 칩스(chips) 20개를 한 번에 잡을 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 칩스 스택킹(stack)을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	6. 나는 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 칩스 커팅(cutting)을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	7. 나는 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 푸시(push)를 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
룰렛 기본스킬 숙련하기	8. 나는 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 볼스핀(boll spin)을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	9. 나는 게임 지침에 따라 한 손에 게임 칩스(chips)20개를 한 번에 잘 잡을 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	10. 나는 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 칩스 스택킹(stack)을 잘 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	11. 나는 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 칩스 커팅(cutting)을 잘 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	12. 나는 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 푸시(push)를 잘 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	13. 나는 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 볼스핀(boll spin)을 잘 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점 수	점수 ÷ 문항 수
룰렛 기초 익히기	3		
룰렛 기본 스킬 익히기	5		
룰렛 기본 스킬 숙련하기	5		
합 계	13		

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

12340210_16v2

롤렛 게임 진행

- 다음은 롤렛 게임진행 업무를 수행하는데 필요한 능력수준을 스스로 알아보는 문항입니다.
본인의 평소 행동을 잘 생각해 보고 일치하는 정도에 √표 하십시오.

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
롤렛 기본게임 익히기	1. 나는 게임 지침에 따라 롤렛 게임에서 배수·레이아웃·모양꼴을 인지할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 게임지침에 따라 콜(call)과 마킹(marking)을 할 수 있다	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 게임 지침에 따라 롤렛 게임에서 아웃사이드(outside) 테이크를 할 수 있다	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 게임 지침에 따라 롤렛 게임에서 인사이드(inside) 테이크(take)를 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 게임 지침에 따라 롤렛 게임에서 아웃사 페이(pay)를 할 수 있다	①	②	③	④	⑤
	6. 나는 게임 지침에 따라 롤렛 게임에서 인사이드 페이(pay)를 할 수 있다	①	②	③	④	⑤
	7. 나는 게임 지침에 따라 외국어를 구사하며 기본게임을 진행 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
롤렛 기본게임 숙련하기	8. 나는 게임 지침에 따라 롤렛 게임에서 배수·레이아웃·모양꼴을 인지할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	9. 게임지침에 따라 콜(call)과 마킹(marking)을 잘 할 수 있다	①	②	③	④	⑤
	10. 나는 게임 지침에 따라 롤렛 게임에서 아웃사이드(outside) 테이크를 잘 할 수 있다	①	②	③	④	⑤
	11. 나는 게임 지침에 따라 롤렛 게임에서 인사이드(inside) 테이크를 잘 할 수 있다	①	②	③	④	⑤
	12. 나는 게임 지침에 따라 롤렛 게임에서 아웃사이드 페이(pay)를 잘 할 수 있다	①	②	③	④	⑤
	13. 나는 게임 지침에 따라 롤렛 게임에서 인사이드 페이(pay)를 잘 할 수 있다	①	②	③	④	⑤
	14. 나는 게임 지침에 따라 외국어를 구사하며 기본게임을 진행을 잘 할 수 있다	①	②	③	④	⑤
롤렛 종합게임 운영하기	15. 나는 게임 지침에 따라 머니칩스를 적절하게 혼합하여 고액게임을 진행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	16. 나는 게임 지침에 따라 칼라체인지와 캐시를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	17. 나는 게임 지침에 따라 머니셀링을 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

	18. 나는 운영규칙에 따라 룰렛 게임의 종합 딜링을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
--	---------------------------------------	---	---	---	---	---

[진단결과]

진단영역	문항 수	점 수	점수 ÷ 문항 수
룰렛 기본게임 익히기	7		
룰렛 기본게임 숙련하기	7		
룰렛 종합게임 운영하기	4		
합 계	18		

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

12340211_16v2

블랙잭 기본스킬

- 다음은 블랙잭 기본스킬 업무를 수행하는데 필요한 능력수준을 스스로 알아보는 문항입니다.
본인의 평소 행동을 잘 생각해 보고 일치하는 정도에 √표 하십시오

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
블랙잭 기초 익히기	1. 나는 블랙잭 게임의 유래와 정의를 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 블랙잭 게임의 기본 이론을 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 블랙잭 테이블의 명칭과 기구를 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
블랙잭 기본스킬 익히기	4. 나는 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 카드 스프레드(spread)를 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 카드 셔플(shuffle)을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	6. 나는 게임 지침에 따라 블랙잭 게임의 카드 파지와 착지를 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	7. 나는 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 이니셜 투 카드 드로잉(Initial 2 Card Drawing)을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
블랙잭 기본스킬 숙련하기	8. 나는 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 카드 카운팅(counting)을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	9. 나는 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 카드 스프레드(spread)를 잘 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	10. 나는 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 카드 셔플(shuffle)을 잘 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	11. 나는 게임 지침에 따라 블랙잭 게임의 카드 파지와 착지를 잘 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	12. 나는 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 이니셜 투 카드 드로잉(Initial 2 Card Drawing)을 잘 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
13. 나는 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 카드 카운팅(counting)을 잘 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	

[진단결과]

진단영역	문항 수	점 수	점수 ÷ 문항 수
블랙잭 기초 익히기	3		
블랙잭 기본 스킬 익히기	5		
블랙잭 기본 스킬 숙련하기	5		
합 계	13		

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

12340212_16v2	블랙잭 게임 진행
---------------	-----------

- 다음은 블랙잭 게임 진행 업무를 수행하는데 필요한 능력수준을 스스로 알아보는 문항입니다. 본인의 평소 행동을 잘 생각해 보고 일치하는 정도에 √표 하십시오.

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
블랙잭 기본게임 익히기	1. 나는 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 칩스 테이크(take)를 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 칩스 페이(pay)를 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 게임 지침에 따라 블랙잭 페이를 진행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 게임 지침에 따라 블랙잭 게임 옵션을 적용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 게임지침에 따라 외국어를 구사하며 기본게임을 진행 할 수 있다	①	②	③	④	⑤
블랙잭 기본게임 숙련하기	6. 나는 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 칩스 테이크(take)를 잘 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	7. 나는 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 칩스 페이(pay)를 잘 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

	8. 나는 게임 지침에 따라 블랙잭 페이를 진행을 잘 할 수 있다	①	②	③	④	⑤
	9. 게임 지침에 따라 블랙잭 게임 옵션에 의한 게임진행을 잘 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	10. 나는 게임지침에 따라 외국어를 구사하며 블랙잭 게임을 진행을 잘 할 수 있다	①	②	③	④	⑤
블랙잭 종합게임 운영하기	11. 나는 블랙잭(blackjack) 게임 진행 방법을 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	12. 나는 게임 지침에 따라 칩스 판매를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	13. 나는 게임 지침에 따라 칩스 칼라체인지를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	14. 나는 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 종합 딜링을 진행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점 수	점수 ÷ 문항 수
룰렛 기본게임 익히기	5		
룰렛 기본게임 숙련하기	5		
룰렛 종합게임 운영하기	4		
합 계	14		

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

12340213_16v2

바카라 기본스킬

- 다음은 바카라 기본스킬 업무를 수행하는데 필요한 능력수준을 스스로 알아보는 문항입니다. 본인의 평소 행동을 잘 생각해 보고 일치하는 정도에 √표 하십시오.

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
바카라 기초 익히기	1. 나는 바카라게임의 유래와 정의를 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 바카라게임의 기본이론을 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 바카라테이블의 명칭과 기구를 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
바카라 기본스킬 익히기	4. 나는 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 스프레드(spread)를 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 셔플(shuffle)을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	6. 나는 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 카드 드로잉(drawing)을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	7. 나는 바카라 게임 룰에 따라 콜링(calling)을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
바카라 기본스킬 숙련하기	8. 나는 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 스프레드(spread)를 잘 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	9. 나는 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 셔플(shuffle)을 잘 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	10. 나는 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 카드 드로잉(drawing)을 잘 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	11. 나는 바카라 게임 룰에 따라 콜링(calling)을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점 수	점수 ÷ 문항 수
바카라 기초 익히기	3		
바카라 기본 스킬 익히기	4		
바카라 기본 스킬 숙련하기	4		
합 계	11		

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

12340214_16v2	바카라 게임 진행
---------------	-----------

- 다음은 바카라 게임 진행 업무를 수행하는데 필요한 능력수준을 스스로 알아보는 문항입니다. 본인의 평소 행동을 잘 생각해 보고 일치하는 정도에 √표 하십시오.

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
바카라 기본게임 익히기	1. 나는 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 페어(pair)와 타이(tie)를 처리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 노커미션(nocommission) 게임 테이블의 테이크(take)와 페이를 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 커미션(commission) 게임 테이블의 커미션을 계산 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 게임 지침에 따라 외국어를 구사하며 기본게임을 진행 할 수 있다	①	②	③	④	⑤
바카라 기본게임 숙련하기	5. 나는 바카라 페어(pair)와 타이(tie)처리를 잘 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	6. 나는 바카라 노커미션(nocommission) 테이블게임의 테이크(take)와 페이(pay)를 잘 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	7. 나는 바카라 커미션(commission) 테이블의 테이크(take)와 페이(pay)를 잘 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
바카라 종합게임 운영하기	8. 나는 미디바카라 게임을 진행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	9. 나는 게임 지침에 따라 칼라체인지와 캐시를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	10. 나는 게임 지침에 따라 머니셀링을 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	11. 나는 운영규칙에 따라 바카라게임의 종합 딜링을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점 수	점수 ÷ 문항 수
바카라 기본게임 익히기	4		
바카라 기본게임 숙련하기	3		
바카라 종합게임 운영하기	4		
합 계	11		

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

12340215_16v2	실전 테이블 게임 진행
---------------	--------------

- 다음은 실전 테이블 게임진행 업무를 수행하는데 필요한 능력수준을 스스로 알아보는 문항입니다. 본인의 평소 행동을 잘 생각해 보고 일치하는 정도에 √표 하십시오.

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
상황별 테이블 게임 운영하기	1. 나는 테이블 게임 진행을 위해 게임 준비와 참여 고객을 맞이하고 고객 카드를 입력할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 테이블 게임 진행을 위해 칩스를 판매하고 카지노 영업 지침에 근거하여 게임을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 테이블 게임 진행을 위해 테이블 칩스를 필(fill)·크레딧(credit)하고 고객 요청 시 칩스를 체인지 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 테이블 게임 시 고객의 칩스 이동과 게임 상황을 관찰하고 보호 관장할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 테이블 운영 중 문제가 발생하였을 경우 관리자에게 신속하게 보고할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	6. 나는 테이블 게임 진행 시 해당 게임을 진행하며 상황별로 고객을 응대할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	7. 나는 테이블 게임 종료 시 칩스를 정리하고 बैं크롤(bankroll)을 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
테이블 게임	8. 나는 게임테이블 진행 보조 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

보조업무 하기	9. 나는 게임테이블 환전 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	10. 나는 게임테이블 고객 응대 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
실전게임 진행하기	11. 나는 카지노 진행 규칙에 의한 게임을 원활히 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	12. 나는 게임 지침에 따라 외국어를 구사하며 실전게임을 진행 할 수 있다	①	②	③	④	⑤
	13. 나는 테이블 프로텍션(Protection)에 의한 실전 게임 진행 업무를 원활히 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	14. 나는 현장 실습 업무를 원활히 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점 수	점수 ÷ 문항 수
상황별 테이블 운영하기	7		
테이블 게임 보조 업무하기	3		
실전 게임 진행하기	4		
합 계	14		

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

- 다음은 서베일런스 운영 업무를 수행하는데 필요한 능력수준을 스스로 알아보는 문항입니다.
본인의 평소 행동을 잘 생각해 보고 일치하는 정도에 √표 하십시오

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
영업장 모니터 링하기	1. 나는 모니터를 통해 카지노 내의 현금과 칩스 흐름을 관찰할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 모니터를 통해 카지노에서 발생하는 부정 행위를 방어 색출할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 사건 사고를 관찰하고 상황 처리에 협조할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 원활한 영업장 운영을 위해 직원의 영업 운영 지침과 규정 절차 준수 여부를 관찰할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 게임 진행 시 미스테인크(mistake)와 오류를 적발할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	6. 나는 모니터링을 통하여 게임 내용을 분석하고 판독할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	7. 나는 영업장의 원활한 운영을 위해 영업장 운영의 전반적인 내용을 보고하고 제안할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	8. 나는 고객 보호와 질서 유지를 위해 위험 요소를 관찰할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	9. 나는 영업장의 효율적인 운영을 위해 영업장 내외의 폐쇄회로 시설을 운영 관리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
직원 관찰하기	1. 나는 모니터를 통해 영업팀의 게임 테이블에서의 규정 절차 준수 여부를 관찰할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 영업팀의 미스테인크(mistake)나 분쟁 발생 시 관리자의 확인 요청에 협조하여 판독 확인한 사항을 전달할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 현장 경리 운영 지침에 따라 직원의 준수 여부를 관찰할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 현장 경리 창구에서 칩스 현금 거래 시 규정 준수 여부를 관찰할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 칩스 입출고시 규정 준수 여부를 관찰할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	6. 나는 카드 입출고와 파쇄 시 규정 준수 여부를 관찰할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	7. 나는 직원 영업장 출입 규정에 따라 모든 직원의 규정 준수 여부를 관찰할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
고객 관찰하기	1. 나는 모니터를 통해 카지노를 상대로 승률이 유난히 높은 고객이나 카드 카운터로 의심되는 고객을 관찰하고 색출할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 모니터를 통해 치팅(cheating)시도, 소란 행위, 출입 정지, 당일 퇴장 등의 이력이 있는 고객을 관찰할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 모니터를 통해 단시간 카지노에 큰 손실을 발생 시킬 수 있는 액션이 큰 테이블을 관찰할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점 수	점수 ÷ 문항 수
영업장 모니터링하기	9		
직원 관찰하기	7		
고객 관찰하기	3		
합 계	19		

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

- 다음은 테이블 게임 관리 업무를 수행하는데 필요한 능력수준을 스스로 알아보는 문항입니다.
본인의 평소 행동을 잘 생각해 보고 일치하는 정도에 √표 하십시오.

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
딜러 관리하기	1. 나는 테이블 게임을 운영을 위해 직원 조회를 진행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 근무 인원에 따라 딜러를 테이블 수와 맞게 조정 배치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 딜러의 이상 행동을 파악하기 위해 영업장을 순회하며 딜러 게임 진행을 직접 관찰하고 분석할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 원활한 영업 운영을 위해서 딜러의 스케줄 관리 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 게임 진행 시 미스테인(mistake)한 직원에 대하여 잘못을 지적하고 교육할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	6. 나는 테이블 게임 진행을 위해 테이블 배치 전후에 딜러의 용모와 표정을 관리하고 조정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	7. 나는 직원 평가 기준 따라 딜러의 업무 수행을 평가할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
테이블 관리하기	1. 나는 테이블 게임 시 치팅(cheating)의 여러 사례를 숙지하여 고객의 치팅으로 부터 테이블을 보호할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 테이블 게임 진행 시 게임 흐름을 알고 있어 뱅크롤(bankroll)을 한 번에 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 테이블 게임을 위해 게임의 진행 사항과 특이 사항을 차상급자에게 보고할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 문제 상황 발생 시 유관 부서에 연락할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 테이블 게임 진행 시 특정 사례별 처리 기준을 숙지하여 게임 진행 중 발생하는 미스테인(mistake)를 기준에 맞게 처리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	6. 나는 테이블 게임 진행 시 시프트(Shift)별로 테이블 뱅크롤(bankroll)을 마감할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	7. 나는 근무 교대 시 다음 관리자에게 테이블 상황을 인수인계 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	8. 나는 고객 수요(증감) 상황에 따라 효율적으로	①	②	③	④	⑤

	로 테이블을 오픈-클로즈 할 수 있다.					
테이블 게임 고객 관리하기	1. 나는 원활한 테이블 게임 진행을 위해 고객을 맞이하고 요구 사항에 응대할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 상황별 고객 응대 지침에 따라 고객의 요구 사항을 해결할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 게임에 참여하는 고객들을 대상으로 면밀히 관찰하여 고객의 이상 행동을 제지하고 사전에 예방할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 테이블 게임 시 고객의 테이블 게임 실적을 고객관리시스템(CRM)에 입력하고 평가할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 테이블 게임 고객의 특이 사항을 고객관리시스템에 입력할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	6. 나는 신규 고객 발굴을 위해 멤버십 카드 발급을 유도할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점 수	점수 ÷ 문항 수
딜러 관리하기	7		
테이블 관리하기	8		
테이블 게임 고객 관리하기	6		
합 계	21		

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

- 다음은 카지노 영업 관리 업무를 수행하는데 필요한 능력수준을 스스로 알아보는 문항입니다.
본인의 평소 행동을 잘 생각해 보고 일치하는 정도에 √표 하십시오.

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
영업 운영 기획하기	1. 나는 영업 운영 계획 수립 시 카지노 영업 관련 국내외 경쟁사의 환경을 비교 분석할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 카지노 영업 목표 달성을 위한 전략을 수립할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 카지노 운영 시 부서별 업무를 조정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 영업 환경의 변화에 따라 카지노 영업장 내 운영 지침을 개정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 경영 목표 달성을 위해 카지노 영업 이벤트 계획을 수립할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	6. 나는 직원들의 복지를 위해 다양한 행사를 기획할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
영업장내 인력 관리하기	1. 나는 효율적인 카지노 영업 인력 운영을 위해 종사원의 적정 휴무를, 휴게율을 산정하고 인력이 부족할 경우에 충원을 요청할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 원활한 카지노 운영을 위해 영업장 내의 시프트별 영업 인력을 배치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 서비스 마인드 함양을 위해 카지노 종사원의 서비스 교육을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 카지노 종사원의 직무수행능력 향상을 위해 OJT(On the Job Training) 교육을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 직원의 만족도 향상을 위해 카지노 종사원의 고충을 해결할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
영업 매출 계획과 실적 관리하기	1. 나는 카지노 영업 전략을 기반으로 영업 매출 목표를 설정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 영업 전략 수립을 위해 카지노의 각 게임별 매출 실적을 분석할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 월별, 분기별, 연도별 매출 실적을 분석하고 매출 증대 방안 계획을 수립할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 고객 만족과 매출 향상을 위해 카지노 입장 고객을 분석하고 관리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점 수	점수 ÷ 문항 수
영업 운영 기획하기	6		
영업장내 인력 관리하기	5		
영업 매출 계획과 실적 관리하기	4		
합 계	15		

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

2 훈련 기준

□ 개발목적

- 체계적이고 효과적인 직업능력개발을 위하여 훈련의 대상이 되는 직종별로 훈련의 목표, 교과내용 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, 훈련교사, 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	훈련 모듈		구분
	표준 직무	명칭	
1수준(정비사)	자동차차체정비	단품교환	필수
		방음방침작업	

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

자격종목	훈련 모듈		구분
	표준 직무	명칭	
1수준(정비사)	자동차차체정비	단품교환	필수
		방음방침작업	
	자동차도장	건조작업	선택
		구도막제거작업	

1.1. 훈련기준

I. 개 요

1. 직 종 명 : 카지노운영관리
2. 직종 정의 : 카지노운영관리는 영업장 내에서 고객의 관광레저 욕구를 충족시키고 건전한 카지노 게임문화를 제공하기 위하여 이루어지는 카지노 영업 관리, 테이블 게임 관리, 룰렛 기본스킬, 룰렛 게임진행, 블랙잭 기본스킬, 블랙잭 게임진행, 바카라 기본스킬, 바카라 게임진행, 실전 테이블 게임진행, 머신 게임 관리, 카지노 현장 경리관리, 카지노 고객 지원, 카지노 영업 지원, 서버 일런스 운영을 하는 업무에 종사

3. 훈련이수체계(수준별 이수 과정/과목)

7수준	본부장	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">카지노 사업 기획</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">카지노 마케팅 전략수립</div>			<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">유원시설 기획</div>
6수준	실장		<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">카지노 영업 관리</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">크루즈 마케팅</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">유원시설 시설관리</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">유원시설 운영지원</div>
5수준	팀장	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">카지노 전산시스템 구축계획</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">테이블 게임 관리</div>		<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">유원시설 마케팅</div>
4수준	과장	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">카지노 인력수급</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">카지노 고객관리</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">카지노 보안</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">카지노 영업장배치</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">카지노 상품선정</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">카지노 게임기기 배치</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">카지노 고객서비스 전략수립</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">카지노 직원교육기획</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">카지노 시장창출</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">서베일런스 운영</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">크루즈 승객서비스관리</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">크루즈 여행정보 관리</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">크루즈 캐빈 관리</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">크루즈 승객지원 관리</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">크루즈 식음료 관리</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">크루즈 조리 관리</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">크루즈기항지관광관리</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">크루즈 카지노 관리</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">크루즈 위탁시설관리</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">크루즈 지상지원 관리</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">크루즈 선상지원 관리</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">유원시설상품기획개발</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">유원시설식음료기획</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">유원시설이벤트기획</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">유원시설전시기획</div>

3수준	대리	<ul style="list-style-type: none"> 룰렛 기본스킬 룰렛 게임진행 블랙잭 기본스킬 블랙잭 게임진행 바카라 기본스킬 바카라 게임진행 실전테이블게임진행 머신 게임 관리 카지노현장경리관리 카지노 고객 지원 				<ul style="list-style-type: none"> 유원시설고객응대 유원시설현장서비스 관리 아트랙션운영관리 유원시설상품판매 관리 유원시설식음료업장 운영 유원시설이벤트운영 유원시설전시운영 	
		2수준	사원	카지노 영업 지원			
-		직업기초능력					
수준	직종	카지노기획개발	카지노운영관리	크루즈운영관리	유원시설운영관리		

※ 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

시설명 \ 훈련인원	기준인원	면적	기준인원 초과 시 면적 적용	시설 활용구분(공용/전용)
강의실	30명	60㎡	1명당 1.2㎡씩 추가	공용
실습실	10명	33㎡	4명당 1테이블(2㎡)씩 추가	전용
컴퓨터실	30명	60㎡	1명당 2㎡씩 추가	공용
공구·재료실	30㎡, 60명을 초과 시 10㎡만 추가			공용

※ 훈련시설은 훈련과정/과목에 필요한 시설을 구축

5. 교 사

○ 「근로자직업능력 개발법」 제33조와 관련 규정에 따름

- 고등교육법에 따른 전문대학 또는 대학을 졸업하거나 이와 같은 수준 이상의 학력을 가진 사람으로서 해당 분야의 실무경력이 4년 이상이면서 교육 경험이 2년 이상인 자
- 근로자직업능력개발법 제33조 근거를 바탕으로 관광 및 카지노 분야의 국가자격증(예: 관광카지노직원교육 훈련교사)을 취득한 자
- 이와 같은 동등한 자격을 갖춘 자

II. 훈련과정

○ 과정/과목명 : 직업기초능력

- 훈련개요

훈련목표	직업인으로서 갖추어야할 기본적인 소양을 함양
수 준	-
훈련시간	훈련과정 전체 교육시간의 10% 이내에서 자율편성
훈련가능시설	강의실 또는 컴퓨터실
권장훈련방법	집체훈련 또는 원격훈련

- 편성내용

단 원 명	학 습 내 용
의사소통능력	문서이해능력, 문서작성능력, 경청능력, 의사표현능력, 기초외국어능력
수리능력	기초연산능력, 기초통계능력, 도표분석 능력, 도표작성능력
문제해결능력	사고력, 문제처리능력
자기개발능력	자아인식능력, 자기관리능력, 경력개발 능력
자원관리능력	시간자원관리능력, 예산자원관리능력, 물적자원관리능력, 인적자원관리능력
대인관계능력	팀워크능력, 리더십능력, 갈등관리능력, 협상능력, 고객서비스능력
정보능력	컴퓨터활용능력, 정보처리능력
기술능력	기술이해능력, 기술선택능력, 기술적용능력
조직이해능력	국제감각, 조직체제이해능력, 경영이해능력, 업무이해능력
직업윤리	근로윤리, 공동체윤리

○ 과정/과목명 : 12340207_13v1 카지노 영업 지원

- 훈련개요

훈련목표	원활한 게임 진행과 최적의 영업 환경을 유지하기 위해 카지노 칩스 관리, 게임 카드 관리, 게임 시설·환경 관리, 카지노 식음료 제공·관리를 수행하는 능력을 함양
수 준	2
훈련시간	40시간
훈련가능시설	강의실, 실습실, 컴퓨터실
권장훈련방법	집체훈련, 현장견학, 현장실습

- 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
칩스 관리하기	1.1 게임 진행 중 영업 관리자의 요청에 따라 칩스 이동(open, close, fill, credit) 업무를 수행할 수 있다. 1.2 칩스 수불에 따른 일일 칩스 리포트를 작성할 수 있다. 1.3 칩스 리포트 작성에 따라 손익 현황을 분석하여 칩스의 유동을 파악할 수 있다. 1.4 칩스 감별 도구에 의하여 위조 칩스를 감별할 수 있다. 1.5 칩스 관리 지침에 따라 불량 칩스를 판별한 후 교환할 수 있다. 1.6 일정 기간별로 칩스를 점검을 통하여 오염된 칩스를 살균 세척할 수 있다. 1.7 칩스 관리 지침에 따라 사용 중지된 칩스를 폐기할 수 있다. 1.8 칩스 관리를 위해 재고 칩스를 파악하고 신규 칩스를 구매할 수 있다. 1.9 연간 운영 계획에 따라 칩스 관련 장비를 구매하고 유지 보수할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. <ul style="list-style-type: none"> • 칩스 관리 지침 숙지 능력 • 칩스 재고와 폐기에 따른 구매 관리 능력 • CMS 프로그램 활용 능력 • 장비 기기 운용과 유지 보수 능력 • 유사 시 대처 능력 • 기기 지침 숙지 능력 • 게임 기기 시설과 환경 점검 능력 • 공조 관리 능력 • 기계, 전기, 전자, 통신제어 기초 지식 • 게임 테이블 공구 사용 능력 • 환경 유지 관리 능력 • 식음료 메뉴 숙지 능력 • 식음료 지침 숙지 능력 • 고객 응대 서비스 요령 • 식음료 재고 파악과 구매 시기 분석 능력 • 식음료 메뉴와 메뉴별 특성 파악 능력 • 식음료 서브 요령 • 불만 고객 해결 능력 • 실무외국어 회화 능력 • 글로벌 서비스 마인드
게임 카드 관리하기	2.1 카지노 운영 지침에 따라 일정한 시간에 카드 필, 크레딧을 수행할 수 있다. 2.2 카드 관리를 위해 실시간으로 카드 창구에 보유하고 있는 카드 재고를 파악할 수 있다. 2.3 카드 관리를 위해 사용한 카드를 데크 체크(Deck Check) 작업 후 폐기할 수 있다. 2.4 카드 관리 지침에 따라 월별로 모아진 폐기 카드를 소각할 수 있다. 2.5 카드 관리를 위해 재고 게임 카드를 파악하고 기간별 구매 시기를 조정할 수 있다. 2.6 연간 운영 계획에 따라 카드 장비를 구매하고 유지 보수할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. <ul style="list-style-type: none"> • 칩스 관리 지침 숙지 능력 • 칩스 재고와 폐기에 따른 구매 관리 능력 • CMS 프로그램 활용 능력 • 장비 기기 운용과 유지 보수 능력 • 유사 시 대처 능력 • 기기 지침 숙지 능력 • 게임 기기 시설과 환경 점검 능력 • 공조 관리 능력 • 기계, 전기, 전자, 통신제어 기초 지식 • 게임 테이블 공구 사용 능력 • 환경 유지 관리 능력 • 식음료 메뉴 숙지 능력 • 식음료 지침 숙지 능력 • 고객 응대 서비스 요령 • 식음료 재고 파악과 구매 시기 분석 능력 • 식음료 메뉴와 메뉴별 특성 파악 능력 • 식음료 서브 요령 • 불만 고객 해결 능력 • 실무외국어 회화 능력 • 글로벌 서비스 마인드

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
	2.7 보안을 위해 CMS(Cash Management Service)의 보안 자료를 관리할 수 있다.	
게임 시설·환경 관리하기	3.1 게임 시설과 환경을 위해 게임 기기를 사전에 점검하여 유지 보수 업무를 수행할 수 있다. 3.2 자산 관리 처리 규정에 따라 사용 연한이 지난 게임 기기를 불용 처리할 수 있다. 3.3 게임 시설과 환경을 위해 게임 비품 사용량을 목록별로 정리하여 관리할 수 있다. 3.4 쾌적한 환경 유지를 위해 영업장내 공조 관리를 통해 온습도와 환기 등을 관리할 수 있다. 3.5 쾌적한 환경 유지를 위해 영업장내 환경 미화 업무를 수행할 수 있다.	
카지노 식음료 제공하기	4.1 고객의 요청에 따라 식음료 주문을 확인하고 준비할 수 있다. 4.2 게임 중인 고객을 위해 식음료를 제공할 수 있다. 4.3 게임과 식사를 마친 고객을 위해 예의 바른 전송 안내할 수 있다.	
카지노 식음료 관리하기	5.1 고객에 따라 고객의 기호도를 파악하여 계절별 신규 메뉴를 개발할 수 있다. 5.2 고객의 불만 사항을 해소하기 위해 식음료 자료를 기록하고 관리할 수 있다. 5.3 고객에게 양질의 식음료 공급을 위해 식자재 재고를 파악 관리할 수 있다. 5.4 영업장 식음료 매출을 바탕으로 관련 자료와 정보를 분석 관리할 수 있다. 5.5 영업장 내의 청결을 위해 영업장 내 바의 위생과 실내 환경을 관리 유지할 수 있다.	

- 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	<ul style="list-style-type: none"> • 칩스 관리 이론과 지침 • 칩스 리포트 작성 기준과 정보 • 칩스 상태 분석과 구매 계획 • 스프레드시크 프로그램에 관한 지식 • 위조 칩스 감별법 • 칩스 장비 관리와 사용법에 관한 지식 • 카지노 규정 • 게임 카드 관리 이론 • 카지노 규정과 운영 지침 • 카드 관리 지침 • 카드 폐기와 구매 계획 수립 • 스프레드시크 프로그램에 관한 지식 • 게임 카드 장비 관리와 사용법 • 위조 카드 판별법에 관한 지식

	<ul style="list-style-type: none"> • CMS DB 정보 지식 • 게임 기기 특성과 운용, 유지 보수에 관한 지식 • 기계 기초 공학 • 게임 비품 사용량에 따른 계획 수립 • 시설 업무 지침에 따른 공조 관리 지식 • 환경 관리 지침 • 식음료 서비스 이론 • 식음료 메뉴와 특성에 관한 정보 • 식음료 제공 지침 • 식음료 재고 파악과 분석에 따른 구매 수립 계획 • 각 식음료 메뉴별 특성에 관한 정보 • 식음료 제공 지침 • 식품 위생 법률
<p style="text-align: center;">기 술</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 칩스 리포트 작성 기술 • 칩스 감별 도구 운영 능력 • 칩스 살균과 폐기에 따른 판단 보고 능력 • 재고 칩스와 구매 칩스 파악 능력 • 칩스 상태 판별 능력 • 게임 카드 관리 능력 • 게임 관리 지침 활용 능력 • 카드 폐기와 재고, 구매 파악 능력 • 컴퓨터 활용 문서 작성 기술 • 카드 장비 유지 보수 점검 능력 • CMS DB 활용 능력 • 기기 운용 능력 • 공구 사용 능력 • 전기, 전자, 통신 기초 활용 능력 • 환경 기기 사용과 정기 운용 일지 작성 기술 • 고객에 대한 정확한 식음료 제공 서비스 능력 • 개별 고객의 성향을 분석하는 기술 • 고객와의 커뮤니케이션 능력 • 웹패드 사용 능력 • 식음료 제공 지침 숙지 능력 • 고객 응대 기술 • 식품 위생 법률 숙지와 입출고 파악 능력 • 고객와의 커뮤니케이션 능력 • 개별 고객 유형을 파악하고 대처하는 기술
<p style="text-align: center;">태 도</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 철저한 칩스 관리 태도 • 정확한 칩스 이동과 현황 관리에 대한 적극적인 태도 • 게임 카드를 철저히 관리하는 태도 • 정확한 카드 덱수 이동 현황과 관리 태도 • 게임 기기 관리에 대한 책임감 • 고장 기기에 대한 원인 분석 태도 • 게임 비품 관리에 대한 책임감 • 청결 유지에 대한 책임감 • 솔선 수범 자세 준수 • 부서간 긴밀한 업무 협조 태도 • 글로벌 고객 응대 매너 준수 • 고객에 대한 용모 복장 준수 • 개별 고객에 대한 서비스 마인드 준수

	<ul style="list-style-type: none"> • 고객의 불만 사항을 수용하고 해결하려는 적극적인 태도 • 위생 기준 준수
--	---

- 장비

장 비 명	단 위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 칩스 살균 소독기	대	공용	1
• 카드덱 체커	대	공용	1
• 카드 세단기	대	공용	1
• RFID 리더기	대	공용	1
• 운반 카트	대	공용	1
• 칩스 운반 케이스	대	공용	30
• 게임장비	대	공용	30
• 게임기구 부속품	개	공용	1
• 자외선 소독기	대	공용	1
• 조도 측정 등 시설 진단장비	대	공용	1
• 웹패드	대	공용	1
• 무료 음료 기기	대	공용	30
• 음료, 식사 진열대	개	공용	30
• 청소기구함	개	공용	30

※ 장비는 주장비만 제시한 것으로 그 외의 장비와 공구는 별도로 확보

- 재료

재 료 목 록
<ul style="list-style-type: none"> • 게임 칩스 • 사무용품 • 카드 • 음료 • 청소 기구함 • 식음료 메뉴판 • 게임 기구 부속품

※ 재료는 주재료만 제시한 것으로 그 외의 재료는 별도로 확보

○ 과정/과목명 : 12340206_13v1 카지노 고객 지원

- 훈련개요

훈련목표	최상의 서비스를 제공하고 고객 편의 사항을 지원하고자 고객 출입 관리, 일반 고객 관리, 영업장내 질서 유지를 수행하는 능력을 함양
수 준	3
훈련시간	20시간
훈련가능시설	강의실, 실습실, 컴퓨터실
권장훈련방법	집체훈련, 현장견학, 현장실습

- 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
고객 출입 관리하기	<p>1.1 고객 출입 시 고객 신분을 확인하여 출입 금지자, 요주의 고객, 위험 물품을 통제하고 불량 고객을 출입금지 조치할 수 있다.</p> <p>1.2 고객 출입 시 고객에게 방문증 발급, 멤버십 카드 발급 업무를 수행할 수 있다.</p> <p>1.3 고객 지원을 위해 고객에게 영업장 이용과 주변 관광지 및 호텔 정보를 안내할 수 있다.</p> <p>1.4 고객 지원을 위해 단체 고객의 예약 접수와 전화 문의에 적극 응대할 수 있다.</p>	<p>- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 영업장내 상황별 처리 규정과 지침 숙지 • 영업장내 상황별 처리 규정과 지침을 업무 활용 능력 • 위변조 여권 감별법에 관한 분석 능력 • 주변 관광지 정보 활용 능력 • 물품 보관 분류와 관리 능력 • 고객 관리 프로그램 활용과 문서 전산 처리
일반 고객 관리하기	<p>2.1 고객 지원을 위해 단체 고객에게 영업장 소개와 게임을 설명하고 기념품과 관측물 관리 업무를 수행할 수 있다.</p> <p>2.2 고객의 편의를 위해 고객 물품, 분실물, 습득물, 분실 칩스를 보관하고 관리할 수 있다.</p> <p>2.3 입장객 수 추이 분석을 위해 일별, 월별 입장객 수를 집계하여 고객 관리 프로그램에 입력할 수 있다.</p> <p>2.4 양질의 서비스 제공을 위해 고객의</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 상황에 맞는 고객 응대 • 실무외국어 회화 능력 • 맑고 친절한 업무 처리 자세 • 유관 기관과의 업무 협조 체제 운영 능력

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
	<p>만족도 조사와 요구 사항을 분석하고 고객 만족도 향상 방안을 수립할 수 있다.</p> <p>2.5 고객의 정보를 고객 관리 프로그램에 입력하고 불편사항을 접수하여 응대할 수 있다</p> <p>2.6 여행사의 정보를 고객 관리 프로그램에 등록하고 변경 사항 수정 업무를 수행할 수 있다.</p> <p>2.7 신규 가이드를 고객 관리 프로그램에 등록하고 관리할 수 있다.</p>	
영업장내 질서 유지하기	<p>3.1 게임 진행에 따른 방해, 도난, 분실을 대비하여 불량 고객을 감시할 수 있다.</p> <p>3.2 게임 질서를 유지하기 위해 영업장 내외를 순찰하며 요주의 고객, 문제 고객의 게임 동향을 파악할 수 있다.</p> <p>3.3 영업장내 질서 유지를 위해 현금과 칩스 이동을 보호 감시할 수 있다.</p> <p>3.4 영업장내 질서 유지를 위해 응급 환자를 즉각 조치(응급 처치, 보고, 병원 이송)할 수 있다.</p> <p>3.5 비상 사태 발생 시 고객과 직원들을 대상으로 부상으로부터 보호할 수 있다.</p> <p>3.6 질서 유지를 위해 유관 기관과 긴밀한 업무 협조 체제를 구축 운영할 수 있다.</p>	

- 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	<ul style="list-style-type: none"> • 위변조 여권 감별법 • 고객 지원 정보 관리 이론 • 고객 정보 DB 작성에 관한 지식 • 고객 카드 발급과 사용에 대한 정보 지식 • 주변 관광지 정보 • 고객 지원 업무 지침 • 고객 지원 정보 관리 이론 • 물품 보관 분류 방법

	<ul style="list-style-type: none"> • 입장 객 추이 분석과 계획 수립 • 고객 관리 프로그램 DB 정보 • 영업장 안전 수행 이론과 지침 • 고객 정보에 관한 사전 지식 • 외국인 체류에 관한 법률 • 사고 시 대처 요령에 관한 기초 지식 • 응급 처치법에 관한 지식 • 소방 기구 사용법 • 유관 기관과 업무 협조 체제 구축 방안 수립
기 술	<ul style="list-style-type: none"> • 위변조 여권 감별 기술 • 고객 관리 프로그램 활용 능력 • 카드 발급과 관리 능력 • 실무외국어 회화 능력 • 고객 지원 서비스 능력 • 고객의 물품을 보관 관리 능력 • 고객 관리 프로그램 DB 활용 능력 • 고객 만족도 조사와 요구 사항을 정량적으로 분석 활용 능력 • 카지노 영업장 특이 상황 파악 능력 • 영업장내 불량 고객 파악 능력 • 응급 환자 즉각 조치와 위기 상황 대처 능력 • 영업장내 질서 유지 능력 • 유관 기관과 업무 협조 체제 활용 능력
태 도	<ul style="list-style-type: none"> • 글로벌 매너 준수 • 고객 만족을 위한 서비스 제공 의지 • 고객 물품을 철저히 관리하는 책임감 • 적극적인 고객 관리 서비스 준수 • 고객에 대한 직업 윤리 준수 • 안전 서비스 마인드 준수 • 안전 수행 지침 준수

- 장비

장 비 명	단 위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 카드 발급기기 (카드 프린터)	대	공용	1
• 고객 여권 인식기	대	공용	1
• 주차 기록기	대	공용	1
• 열감지 카메라	대	공용	1
• 응급 처치를 위한 도구 (심폐소생기, 산소 호흡기)	세트	공용	1
• 소방 교육을 위한 시설	세트	공용	1
• 전자 총격기, 가스 분사기	대	전용	1
• 음주 측정기	대	공용	1
• 무전기	대	전용	1
• 보안 검색대	대	공용	1
• 녹화 녹음기	대	공용	1

※ 장비는 주장비만 제시한 것으로 그 외의 장비와 공구는 별도로 확보

- 재료

재 료 목 록
<ul style="list-style-type: none">• 홍보 브로슈어• 사무용품

※ 재료는 주재료만 제시한 것으로 그 외의 재료는 별도로 확보

○ 과정/과목명 : 12340205_13v1 카지노 현장 경리 관리

- 훈련개요

훈련목표	카지노 영업장 내에서 발생하는 환전, 출납, 일일 매출 집계를 수행하는 능력을 함양
수준	3
훈련시간	40시간
훈련가능시설	강의실, 실습실, 컴퓨터실
권장훈련방법	집체훈련, 현장견학, 현장실습

- 편성내용

단원명 (능력단위 요소명)	훈련내용 (수행준거)	평가시 고려사항
환전하기	1.1 카지노 환율 기준에 따라 환전, 재환전, 초과 재환전 업무를 수행할 수 있다. 1.2 환전 규정 지침에 따라 환전한 내용을 전산에 입력하고 매입 증명서를 발행할 수 있다. 1.3 은행 담당 직원을 통해서 현금과 외화 입출고, 매각 상황을 전산에 입력할 수 있다. 1.4 환전 규정 지침에 의해 카지노에서 규정한 시점 기준으로 일일 환전을 마감하고 환전 장부를 출력할 수 있다. 1.5 각 창구마다 정확한 자산 관리를 위해 시재금을 시간별로 확인할 수 있다. 1.6 정켓 게임 오픈 시 정켓 칩스 입출고 상황을 전산에 입력할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 국내외 외환 시세 파악과 분석 능력 • 복식 회계 활용 능력 • 회계 전산시스템 DB 활용 능력 • 환전 규정 지침 숙지 여부 • 장비 기기 운용 능력 • 머신 출납 업무 수행과 관리 능력 • 현금과 칩스 관리 능력 • 정확한 금융 업무 처리 능력 • 환전, 출납, 일일 매출 집계 계획과 관리 능력 • 드롭 박스와 드롭액 관리 능력 • 시재금 관리 능력 • 실무외국어 회화 능력
	2.1 고객의 요청 시 지불금 업무를 수행할 수 있다. 2.2 출납업무 수행을 위해 지불금과 칩스 이동 사항을 회계 전산 시스템에 입력할 수 있다. 2.3 타행 수표 취급 시 수표를 조회하고	

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
출납하기	<p>교환할 수 있다.</p> <p>2.4 고객의 요청 시 보관증을 발행하고 보관금을 지불할 수 있다.</p> <p>2.5 각 창구마다 정확한 자산 관리를 위해 창구 시재금을 관리할 수 있다.</p> <p>2.6 고객의 요청 시 현금 서비스 대행과 하우스계좌 송금 업무를 수행할 수 있다.</p> <p>2.7 고객의 요청 시 신용 칩스 판매 업무를 수행할 수 있다.</p> <p>2.8 해당 고객의 요청 시 콤프칩, 프로모션칩, 쿠폰 지급 업무를 수행할 수 있다.</p> <p>2.9 원활한 머신 게임 운영을 위해 머신 출납 업무를 수행할 수 있다.</p>	
일일 매출 집계하기	<p>3.1 일일 매출 집계에 따라 테이블과 머신에 부착된 드롭 박스를 수거하고 카운트룸으로 안전하게 이동할 수 있다.</p> <p>3.2 일일 매출 집계에 따라 카운트룸에서 테이블과 머신의 일일 드롭액을 정산하고 회계 전산시스템에 입력할 수 있다.</p> <p>3.3 일일 마감 시 일일 환전 상황 마감 업무를 수행할 수 있다.</p> <p>3.4 일일 마감 시 일일 시재금 관리 업무를 수행할 수 있다.</p> <p>3.5 일일마감 시 매출 집계표를 작성할 수 있다.</p>	

- 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	<ul style="list-style-type: none"> • 국내외 환율 정보 • 환전 기초 이론과 개념 • 외화 시세에 관한 정확한 지식 • 환전 규정 지침 • 복식 회계 관리 이론과 개념 • 전산시스템 DB 정보 지식 • 정켓 칩스 입출고 계획 수립과 관리 방법 • 국내외 수표 분석에 관한 지식

	<ul style="list-style-type: none"> • 송금과 칩스 판매 업무 지식 • 금융거래에 관한 법률 • 머신 게임 운영 지침과 기준 • 드롭 박스 관리와 안전 지침 • 현장 경리 회계 관리에 따른 규정 • 매출 집계표 종합 분석과 정보 지식
기 술	<ul style="list-style-type: none"> • 국내외 외환 시세 파악과 분석 능력 • 환전, 재환전 업무 수행 능력 • 환전 규정 운영 지침 숙지 능력 • 회계 소프트웨어 활용 능력 • 전산시스템 DB 활용 능력 • 정확한 자산 관리 능력 • 국내외 수표 파악과 관리 능력 • 칩스 판매와 출납 업무 수행 능력 • 머신 게임 운영 지침 활용 능력 • 드롭 박스와 드롭액 관리 능력 • 현금 카운팅 기술 • 정확한 수리 계산 능력 • 매출 집계표 작성과 활용 능력
태 도	<ul style="list-style-type: none"> • 환율 업무 지침 준수 • 현장 경리의 직업 윤리 준수 • 고객 응대 서비스 마인드 준수 • 금전 출납에 대한 정확성 유지

- 장비

장 비 명	단 위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 드롭 박스와 박스 수거 수레	개(대)	공용	3
• 수표 조회기	대	공용	1
• 지폐 결속기	대	공용	1
• 자동 주화 계산기	대	공용	1
• 지폐 계수기	대	공용	1
• 수표 감식기	대	공용	1
• 외화 감별기	대	공용	1
• 정사기	대	공용	1
• 수표 스캐너	대	공용	1
• 복합기	대	공용	1
• 회계 프로그램	세트	공용	1
• 문서작성을 위한 프로그램	세트	공용	1
• 컴퓨터	대	공용	1

※ 장비는 주장비만 제시한 것으로 그 외의 장비와 공구는 별도로 확보

- 재료

재 료 목 록

- 실습용 화폐
- 사무용품
- 교육용 칩스

※ 자료는 주재료만 제시한 것으로 그 외의 자료는 별도로 확보

○ 과정/과목명 : 12340204_13v1 머신 게임 관리

- 훈련개요

훈련목표	쾌적한 영업 환경에서 고객이 머신 게임을 즐길 수 있도록 머신 고객 관리, 머신 기기 운영, 고객 지불금 관리를 수행하는 능력을 함양
수 준	3
훈련시간	40시간
훈련가능시설	강의실, 실습실
권장훈련방법	집체훈련, 현장견학, 현장실습

- 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
머신 고객 관리하기	1.1 머신 게임 진행 시 참여고객의 의견을 경청하고 응대할 수 있다. 1.2 머신 게임에 대하여 고객에게 설명할 수 있다. 1.3 상황별 고객 응대 지침에 따라 머신 게임 참여 고객의 민원 발생을 처리할 수 있다. 1.4 머신 운영 지침에 따라 자리 이석을 변경 처리할 수 있다. 1.5 머신 운영 지침에 따라 비정상 잭팟(Jackpot) 당첨금을 처리할 수 있다. 1.6 머신 운영 지침에 따라 물품 파손을 처리할 수 있다. 1.7 머신 운영 지침에 따라 위조지폐와 티켓 사용을 처리할 수 있다. 1.8 머신 게임 진행을 위해 고객 등급별 자격요건과 혜택을 설명할 수 있다. 1.9 머신 게임 진행 상황에 따라 고객 대상 이벤트, 프로모션을 진행할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. <ul style="list-style-type: none"> • 카지노 규정과 절차 숙지 • 머신 기기 지침과 기준 숙지 • 외환 시세에 관한 세율 • 기계, 전기, 전자에 대한 기초 지식과 활용 능력 • 업무 규정 절차 숙지 • 고객와의 커뮤니케이션 기술 • 머신 기기 유지 보수 능력 • 머신 기기 정기적인 점검과 보고 능력 • 바우처 발행과 당첨금에 대한 정확한 업무 파악 능력 • 비상시 대처 능력 • 실무외국어 활용 능력
머신 기기 운영하기	2.1 머신 게임 진행을 위해 머신 주요 카지노 고시와 규정을 설명할 수 있다. 2.2 머신 게임 운영 시 필요에 따라 머	

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
	<p>신 기기 액면, 테마를 변경할 수 있다.</p> <p>2.3 머신 기기 운영 기준에 따라 머신 기기의 유지 보수, 현황 분석, 대책 수립을 할 수 있다.</p> <p>2.4 연간 머신 운영 계획에 의해 기기의 유지 관리에 필요한 비품, 소모품 관리 업무를 수행할 수 있다.</p> <p>2.5 머신 게임에 따른 머신 기기 검사 업무를 수행할 수 있다.</p>	
지불금 관리하기	<p>3.1 머신 게임 운영을 위해 고객에게 바우처를 발행할 수 있다.</p> <p>3.2 머신 게임 운영을 위해 현장 경리(cashier)로 부터 현금을 수령할 수 있다.</p> <p>3.3 잭팟(jackpot) 당첨 시 고객에게 당첨금을 지급할 수 있다.</p> <p>3.4 머신 게임 운영을 위해 방치 코인(coin)을 수거 반환할 수 있다.</p> <p>3.5 머신 게임 진행 시 발생하는 비정상 바우처의 증빙 자료를 수집할 수 있다.</p> <p>3.6 장애 발생 시 호퍼 필, 캔슬 크레딧, 잭팟, 숏페이(short pay), 오버라이드 업무를 수행할 수 있다.</p> <p>3.7 머신 게임 진행에 따른 티켓 인아웃시스템, 캐시리스 시스템 전산 장애 업무를 처리할 수 있다.</p>	

- 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	<ul style="list-style-type: none"> • 머신 게임별 진행 방법에 관한 지식 • 카지노 규정과 절차 • 고객 응대 지침 • 머신 운영 지침 • 당첨금 업무 절차와 세율에 관한 지식 • 외환 시세에 관한 지식 • 고객의 자격 요건에 관한 정보 • 머신 게임 운영 지침과 기준 • 머신 기기 작동 원리에 관한 지식

	<ul style="list-style-type: none"> • 기계, 전자, 전기 기초 지식 • 머신 기기 유지 보수 방법에 관한 지식 • 지불금 내용 이론과 개념 • 지불금 운영 방법과 관리에 관한 지식 • 바우처에 관한 관리 지식 • 지불금 운영 지침 • 전산시스템 DB 정보에 관한 지식
기 술	<ul style="list-style-type: none"> • 고객 응대 서비스 능력 • 머신 운영과 관리 능력 • 위조 지폐 파악과 관리 능력 • 등급별 고객에 대한 관리 능력 • 고객와의 문제 해결 능력 • 고객와의 커뮤니케이션 능력 • 머신 운영의 규정과 지침 숙지 능력 • 머신 기기 운영 계획 수립 능력 • 머신 기기 유지 보수 능력 • 머신 기기 정기 검사와 대책 수립 능력 • 고객에게 바우처 발행과 증빙자료 수집 능력 • 복식 회계 수행 능력 • 전산시스템 운영 능력
태 도	<ul style="list-style-type: none"> • 고객 만족을 위한 서비스 제공 의지 • 고객에 대한 직업 윤리 준수 • 기기에 대한 안전 사항 준수 • 기기 운영 시 발생하는 고객의 문제 상황에 대한 적극적인 수용 태도 • 지불금 운영 지침 준수

- 장비

장 비 명	단 위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 코인(coin) 운반 장비	대	전용	1
• 바코드 리더기	대	공용	1
• 전산 장비	대	공용	1
• 각종 공구	세트	공용	1
• 계측기(전압 측정)	대	공용	1
• 호출기	개	전용	1

※ 장비는 주장비만 제시한 것으로 그 외의 장비와 공구는 별도로 확보

- 재료

재 료 목 록
• 바우처 용지

※ 재료는 주재료만 제시한 것으로 그 외의 재료는 별도로 확보

○ 과정/과목명 : 12340209_16v2 룰렛 기본스킬

- 훈련개요

훈련목표	카지노 영업장에서 고객이 편안하고 원활하게 테이블 게임을 즐길 수 있도록 정해진 룰에 의하여 룰렛 기초익히기, 룰렛 기본스킬 익히기, 룰렛 기본스킬 숙련하기를 수행하는 능력을 함양
수 준	3
훈련시간	45시간
훈련가능시설	강의실, 실습실,
권장훈련방법	집체훈련, 현장견학

- 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
룰렛 기초 익히기	1.1 룰렛게임의 유래와 정의를 설명할 수 있다. 1.2 룰렛게임의 기본이론을 설명할 수 있다. 1.3 룰렛테이블의 명칭과 기구를 설명할 수 있다.	<ul style="list-style-type: none"> • 룰렛 게임 이론의 숙지 여부 • 룰렛게임의 유래와 정의 숙지 여부
룰렛 기본스킬 익히기	2.1 게임 지침에 따라 한 손에 게임 칩스(chips) 20개를 한 번에 잡을 수 있다.	<ul style="list-style-type: none"> • 룰렛 테이블의 명칭과 기구에 대한 숙지 여부 • 룰렛 칩스 20개잡기 감각 능력

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
	<p>2.2 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 칩스 스택킹(stacking)을 할 수 있다.</p> <p>2.3 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 칩스 커팅(cutting)을 할 수 있다.</p> <p>2.4 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 푸시(push)를 할 수 있다.</p> <p>2.5 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 볼스핀(boll spin)을 할 수 있다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 룰렛 칩스 스택킹 숙련도 • 룰렛 칩스 커팅 숙련도 • 룰렛 칩스 푸시 숙련도 • 룰렛 볼 스핀 숙련도
룰렛 기본스킬 숙련하기	<p>3.1 게임 지침에 따라 한 손에 게임 칩스(chips) 20개를 한 번에 잘 잡을 수 있다.</p> <p>3.2 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 칩스 스택킹(stacking)을 잘 할 수 있다.</p> <p>3.3 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 칩스 커팅(cutting)을 잘 할 수 있다.</p> <p>3.4 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 푸시(push)를 잘 할 수 있다.</p> <p>3.5 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 볼스핀(boll spin)을 잘 할 수 있다.</p>	

- 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	<ul style="list-style-type: none"> ○ 룰렛 게임 유래와 정의 ○ 룰렛 게임 기본이론 ○ 룰렛 게임 전문 용어 ○ 룰렛 게임테이블 명칭과 기구 ○ 칩스 20개 잡는 방법 ○ 칩스 스택킹(Stacking)하는 방법 ○ 칩스 커팅(cutting)하는 방법 ○ 칩스 푸시(push)하는 방법 ○ 볼스핀(boll spin)하는 방법
기 술	<ul style="list-style-type: none"> ○ 룰렛게임의 유래와 정의를 설명하는 능력 ○ 룰렛게임의 기본이론을 설명하는 능력 ○ 룰렛테이블의 명칭과 기구를 설명하는 능력 ○ 칩스 20개 잡는 스킬 ○ 칩스 스택킹(Stacking)하는 스킬 ○ 칩스 커팅(cutting)하는 스킬 ○ 칩스 푸시(push)하는 스킬 ○ 볼스핀(boll spin)하는 스킬
태 도	<ul style="list-style-type: none"> ○ 집중하여 수업에 임하는 성실한 태도

	<ul style="list-style-type: none"> ○ 룰렛게임 기본스킬을 익히고자 하는 적극적 의지 ○ 단정한 용모 복장 유지 ○ 소란스럽지 않고 정숙한 수업태도
--	--

- 장비

장 비 명	단 위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 룰렛 테이블(양날개)	대	공용	8
• 룰렛 레이아웃	개	공용	4
• 웹패드(webpad)	대	공용	8
• 휠(wheel),	대	공용	8
• 휠 보호막,	대	공용	8
• 칩스 보호커버	대	공용	8
• 디스플레이보드(display board)	대	전용	8

※ 장비는 주장비만 제시한 것으로 그 외의 장비와 공구는 별도로 확보

- 재료

재 료 목 록
<ul style="list-style-type: none"> • 플레이 칩스(playing chips) • 머니칩스(money chips) • 볼(ball) • 마커(marker) • 종(bell) • 스코어(score) 용지 • 계수기 • 화폐 받침대

※ 재료는 주재료만 제시한 것으로 그 외의 재료는 별도로 확보

○ 과정/과목명 : 1203040210_16v2 룰렛 게임진행

- 훈련개요

훈련목표	카지노 영업장에서 고객이 편안하고 원활하게 테이블 게임을 즐길 수 있도록 정해진 룰에 의하여 룰렛 기본게임 익히기, 룰렛 기본게임 숙련하기, 룰렛 종합게임 운영하기를 수행하는 능력을 함양
수 준	3
훈련시간	45시간
훈련가능시설	강의실, 실습실
권장훈련방법	집체훈련, 현장견학

- 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
룰렛 기본게임 익히기	1.1 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 배수·레이아웃·모양꼴을 인지할 수 있다. 1.2 게임지침에 따라 콜(call)과 마킹(marking)을 할 수 있다 1.3 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 아웃사이드(outside) 테이크를 할 수 있다 1.4 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 인사이드(inside) 테이크(take)를 할 수 있다. 1.5 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 아웃사이드 페이(pay)를 할 수 있다 1.6 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 인사이드 페이(pay)를 할 수 있다 1.7 게임 지침에 따라 외국어를 구사하며 기본게임을 진행 할 수 있다.	<ul style="list-style-type: none"> • 룰렛 배수, 레이아웃, 모양꼴 숙지 여부 • 룰렛 게임진행을 위한 콜과 마킹능력 숙련 여부 • 룰렛게임 아웃사이드, 인사이드 테이크능력 숙련 여부 • 룰렛 아웃사이드, 인사이드 페이 능력 숙련 여부 • 룰렛 고액게임 진행 수행 능력 • 룰렛게임 칼라 테인지와 캐시, 머니셀링 수행 능력 • 룰렛게임 종합딜링 진행 능력
룰렛 기본게임 숙련하기	2.1 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 배수·레이아웃·모양꼴을 인지할 수 있다. 2.2 게임지침에 따라 콜(call)과 마킹(marking)을 잘 할 수 있다 2.3 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 아웃사이드(outside) 테이크를 잘 할 수 있다 2.4 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 인사이드 (inside) 테이크(take)를 잘 할 수 있다. 2.5 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 아웃사이드 페이(pay)를 잘 할 수 있다 2.6 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 인	<ul style="list-style-type: none"> • 테이블 프로텍션 (protection) 의지능력 • 룰렛게임 진행 방법 설명 능력 • 웹패드(webpad) 활용능력 • 카지노 규정절차 숙지여부 • 비즈니스 실무회화 능력(영어, 일본어, 중국어) • 고객만족을 위한

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
	<p>사이드 페이(pay)를 잘 할 수 있다 2.7 게임 지침에 따라 외국어를 구사하며 기본게임을 진행을 잘 할 수 있다</p>	<p>서비스마인드 의지</p>
<p>룰렛 종합게임 운영하기</p>	<p>3.1 게임 지침에 따라 머니칩스를 적절하게 혼합하여 고액게임을 진행 할 수 있다. 3.2 게임 지침에 따라 칼라체인지와 캐시를 수행 할 수 있다. 3.3 게임 지침에 따라 머니셸링을 수행할 수 있다. 3.4 운영규칙에 따라 룰렛 게임의 종합 딜링을 할 수 있다.</p>	<p>• 상냥한 표정과 단정한 용모 복장</p>

- 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	<ul style="list-style-type: none"> ○ 룰렛 게임 배수, 레이아웃, 모양꼴 계산 방법 ○ 룰렛 게임 콜과 마킹하는 방법 ○ 룰렛 게임 아웃사이드와 인사이드 테이크 방법 ○ 룰렛 게임 아웃사이드와 인사이드 페이 방법 ○ 룰렛 게임 진행에 관한 지식 ○ 룰렛 게임 고액게임 진행하는 방법 ○ 룰렛 게임 칼라체인지와 캐시를 수행하는 방법 ○ 룰렛 게임 머니셀링을 수행하는 방법 ○ 룰렛 게임 규정과 절차 ○ 룰렛 게임 서비스 지침 ○ 룰렛 게임 진행과 관리 방법에 관한 지식 ○ 룰렛 게임 종합 딜링에 관한 지식 ○ 비즈니스 외국어(영어, 중국어, 일본어) 지식
기 술	<ul style="list-style-type: none"> ○ 룰렛 게임 배수, 레이아웃, 모양꼴 계산하는 능력 ○ 룰렛 게임 콜과 마킹하는 능력 ○ 룰렛 게임 아웃사이드와 인사이드 테이크하는 능력 ○ 룰렛 게임 아웃사이드와 인사이드 페이하는 능력 ○ 룰렛 기본게임진행 스킬능력 (칩스, 드로잉) ○ 룰렛 종합딜링 운영능력(테이크, 페이) ○ 칩스에 대한 정확한 계산 능력 ○ 룰렛 게임 고액게임 진행하는 능력 ○ 룰렛 게임 칼라체인지와 캐시를 수행하는 능력 ○ 룰렛 게임 머니셀링을 수행하는 능력 ○ 룰렛 게임 고객에게 서비스하는 능력 ○ 룰렛 게임 실무외국어 회화 능력 ○ 고객와의 문제 해결 능력
태 도	<ul style="list-style-type: none"> ○ 집중하여 수업에 임하는 성실한 태도 ○ 룰렛게임 기본게임을 진행하고자 하는 적극적 의지 ○ 룰렛게임 게임진행을 숙련하고자 하는 적극적 의지 ○ 룰렛게임 종합게임을 익히고자 하는 적극적 의지 ○ 테이블을 보호(protection)하려는 의지 ○ 상냥한 표정과 단정한 용모 복장 유지 ○ 소란스럽지 않고 정숙한 수업태도 ○ 고객 만족을 위한 서비스 제공의지

- 장비

장 비 명	단 위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 룰렛 테이블(양날개)	대	공용	8
• 룰렛 레이아웃	개	공용	4
• 웹패드(webpad)	대	공용	8
• 휠(wheel)	대	공용	8
• 휠 보호막	개	공용	8
• 칩스 보호커버	대	공용	8
• 디스플레이보드(display board)	대	전용	8
• 계수기	대	전용	20

※ 장비는 주장비만 제시한 것으로 그 외의 장비와 공구는 별도로 확보

- 재료

재 료 목 록
<ul style="list-style-type: none"> • 플레이 칩스(playing chips) • 머니칩스(money chips) • 볼(ball) • 마커(marker) • 종(bell) • 스코어(score) 용지 • 화폐 받침대 • 위폐 감별기 • 환전 캐리어(carrier)

※ 재료는 주재료만 제시한 것으로 그 외의 재료는 별도로 확보

○ 과정/과목명 : 1203040211_16v2 블랙잭 기본스킬

- 훈련개요

훈련목표	카지노 영업장에서 고객이 편안하고 원활하게 블랙잭 게임을 즐길 수 있도록 정해진 룰에 의하여 블랙잭 기초 익히기, 블랙잭 기본스킬 익히기, 블랙잭 기본스킬 숙련하기를 수행하는 능력을 함양
수준	3
훈련시간	45시간
훈련가능시설	강의실, 실습실
권장훈련방법	집체훈련, 현장견학

- 편성내용

단원명 (능력단위 요소명)	훈련내용 (수행준거)	평가시 고려사항
블랙잭 기초 익히기	1.1 블랙잭 게임의 유래와 정의를 설명할 수 있다. 1.2 블랙잭 게임의 기본 이론을 설명할 수 있다. 1.3 블랙잭 테이블의 명칭과 기구를 설명할 수 있다.	<ul style="list-style-type: none"> • 블랙잭 게임 이론의 숙지 여부 • 블랙잭 게임의 유래와 정의의 숙지 여부 • 블랙잭 테이블의 명칭과 기구에 대한 숙지 여부 • 블랙잭 기본스킬 숙련도 • 카드 파지법 • 카드 스프레드 • 카드 셔플 • 블랙잭 게임 카드 드로잉 • 블랙잭 게임 카드 카운팅
블랙잭 기본스킬 익히기	2.1 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 카드 스프레드(spread)를 할 수 있다. 2.2 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 카드 셔플 (shuffle)을 할 수 있다. 2.3 게임 지침에 따라 블랙잭 게임의 카드 파지와 착지를 할 수 있다. 2.4 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 이니셜 투 카드 드로잉(Initial 2 Card Drawing)을 할 수 있다. 2.5 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 카드 카운팅(counting)을 할 수 있다.	
블랙잭 기본스킬 숙련하기	3.1 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 카드 스프레드(spread)를 잘 할 수 있다. 3.2 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 카드 셔플 (shuffle)을 잘 할 수 있다. 3.3 게임 지침에 따라 블랙잭 게임의 카드 파지와 착지를 잘 할 수 있다. 3.4 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 이니셜 투 카드 드로잉(Initial 2 Card Drawing)을 잘 할 수 있다. 3.5 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 카드 카운팅(counting)을 잘 할 수 있다.	

- 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	<p>【지 식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 블랙잭 게임 유래와 정의 ○ 블랙잭 게임 기본이론 ○ 블랙잭 게임 전문 용어 ○ 블랙잭 게임테이블 명칭과 기구 ○ 카드 스프레드 방법 ○ 카드 셔플 방법 ○ 카드 파지법 ○ 카드 드로잉 방법 ○ 카드 카운팅 방법
기 술	<p>【기 술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 블랙잭 게임의 유래와 정의를 설명하는 능력 ○ 블랙잭 게임의 기본이론을 설명하는 능력 ○ 블랙잭 테이블의 명칭과 기구를 설명하는 능력 ○ 카드 스프레드하는 스킬 ○ 카드 셔플하는 스킬 ○ 카드 파지하는 스킬 ○ 카드 드로잉하는 스킬 ○ 카드 카운팅 방법 스킬
태 도	<p>【태 도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 집중하여 수업에 임하는 성실한 태도 ○ 블랙잭 게임 기초지식을 익히고자 하는 적극적 의지 ○ 블랙잭 게임 기본스킬을 익히고자 하는 적극적 의지 ○ 블랙잭 게임 기본스킬을 숙련하고자 하는 적극적 의지 ○ 단정한 용모 복장 유지 ○ 소란스럽지 않고 정숙한 수업태도

- 장비

장 비 명	단 위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 웹 패드(webpad)	대	공용	1
• 블랙잭(Blackjack) 테이블	대	공용	4
• 블랙잭게임 레이아웃(Layout)	대	공용	4

※ 장비는 주장비만 제시한 것으로 그 외의 장비와 공구는 별도로 확보

- 재료

재 료 목 록
<ul style="list-style-type: none"> • 게임카드 • 슈(shoe) • 디스카드홀더(discard holder) • 머니칩스(money chips)

※ 재료는 주재료만 제시한 것으로 그 외의 재료는 별도로 확보

○ 과정/과목명 : 1203040212_16v2 블랙잭 게임진행

- 훈련개요

훈련목표	카지노 영업장에서 고객이 편안하고 원활하게 블랙잭 게임을 즐길 수 있도록 정해진 룰에 의하여 블랙잭 기본게임 익히기, 블랙잭 기본게임 숙련하기, 블랙잭 종합게임 운영하기를 수행하는 능력을 함양
수 준	3
훈련시간	45시간
훈련가능시설	강의실, 실습실
권장훈련방법	집체훈련, 현장견학

- 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
블랙잭 기본게임 익히기	1.1 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 칩스 테이크(take)를 할 수 있다. 1.2 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 칩스 페이 (pay)를 할 수 있다. 1.3 게임 지침에 따라 블랙잭 페이를 진행할 수 있다 1.4 게임 지침에 따라 블랙잭 게임 옵션을 적용할 수 있다. 1.5 게임지침에 따라 외국어를 구사하며 기본게임을 진행 할 수 있다	<ul style="list-style-type: none"> • 바카라 게임진행의 정확성 / 숙련도 / 신속성 • 전반적인 게임진행 능력 • 칩스 테이크(take)와 페이(pay) 수행 능력 • 블랙잭 페이 처리 능력 • 블랙잭 게임 옵션 처리 능력 • 머니 셸링 수행 능력 • 칩스 칼라체인지 수행 능력
블랙잭 기본게임 숙련하기	2.1 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 칩스 테이크(take)를 잘 할 수 있다. 2.2 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 칩스 페이 (pay)를 잘 할 수 있다. 2.3 게임 지침에 따라 블랙잭 페이 진행을 잘 할 수 있다. 2.4 게임 지침에 따라 블랙잭 게임 옵션에 의한 게임진행을 잘 할 수 있다. 2.5 게임지침에 따라 외국어를 구사하며 블랙잭 게임을 진행을 잘 할 수 있다.	<ul style="list-style-type: none"> • 블랙잭게임의 종합 딜링 능력 • 웹패드(webpad)활용 능력 • 카지노 규정절차 숙지 여부 • 블랙잭게임 진행 방법 설명 능력 • 비즈니스 실무회화능력 (영어, 일본어, 중국어) • 커뮤니케이션 기술과 고객 서비스 접점별 표준 응대 능력 • 테이블 게임 상황 파악능력 • 고객에 대한 서비스 마인드
블랙잭 종합게임 운영하기	3.1 블랙잭(blackjack) 게임 진행 방법을 설명할 수 있다. 3.2 게임 지침에 따라 칩스 판매를 수행할 수 있다.	<ul style="list-style-type: none"> • 테이블 관장 능력 • 테이블보호(protection) 능력

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
	3.3 게임 지침에 따라 칩스 칼라체인지를 수행할 수 있다. 3.4 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 종합 딜링을 진행할 수 있다.	

- 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	<p>【지 식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 블랙잭 게임 이론과 개념 ○ 블랙잭 게임 전문 용어 ○ 블랙잭 게임 규정과 절차 ○ 블랙잭 게임 서비스 지침 ○ 블랙잭 게임 종합 딜링에 관한 지식 ○ 칩스 테이크 · 페이 방법 ○ 블랙잭 페이 방법 ○ 블랙잭 게임 옵션에 의한 게임진행 방법 더블다운(Double down), 스플릿(Split), 서렌더(Surrender), 인셔런스(Insurance), 이븐머니(Even money), 페어(Pair) ○ 블랙잭 게임 진행에 관한 지식 ○ 비즈니스 외국어(영어, 중국어, 일본어) 지식
기 술	<p>【기 술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 카드 드로잉 스킬 ○ 칩스 테이크 · 페이 하는 능력 ○ 블랙잭 게임 옵션에 의한 게임진행 능력 ○ 블랙잭 페이하는 능력 ○ 블랙잭 게임 실무 외국어 회화 능력 ○ 블랙잭 종합 게임 딜링 스킬 ○ 카드 칩스에 대한 정확한 계산 능력 ○ 블랙잭 게임 고객에게 서비스 하는 능력 ○ 고객을 관찰하여 속임수 여부를 판단하는 능력 ○ 고객과의 문제 해결 능력 ○ 블랙잭 게임 실무 외국어 회화 능력
태 도	<p>【태 도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 집중하여 수업에 임하는 성실한 태도 ○ 블랙잭게임 기본게임을 진행하고자 하는 적극적 의지 ○ 블랙잭게임 종합게임을 진행하고자 하는 적극적 의지 ○ 단정한 용모 복장 유지

	<ul style="list-style-type: none"> ○ 소란스럽지 않고 정숙한 수업태도 ○ 고객 만족을 위한 서비스 제공의지 ○ 집중하여 수업에 임하는 성실한 태도
--	--

- 장비

장 비 명	단 위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 웹 패드(webpad)	대	공용	4
• 블랙잭(Blackjack) 테이블	대	공용	4
• 블랙잭게임 레이아웃(Layout)	개	공용	4
• 카드 리더기	대	공용	4
• 머니 패들(paddle)	대	공용	4
• 계수기	대	공용	20

※ 장비는 주장비만 제시한 것으로 그 외의 장비와 공구는 별도로 확보

- 재료

재 료 목 록
<ul style="list-style-type: none"> • 게임카드 • 슈(shoe) • 디스카드홀더(discard holder) • 머니칩스(money chips) • 현금, 수표, 외화(종이돈) • 현금계수기 • 위폐감별기 • 환전 캐리어(carrier) • 마킹칩스

※ 재료는 주재료만 제시한 것으로 그 외의 재료는 별도로 확보

○ 과정/과목명 : 1203040213_16v2 바카라 기본스킬

- 훈련개요

훈련목표	카지노 영업장에서 고객이 편안하고 원활하게 테이블 게임을 즐길 수 있도록 정해진 룰에 의해서 바카라 기초 익히기, 바카라 기본스킬 익히기, 바카라 기본스킬 숙련하기를 수행하는 능력을 함양
수 준	3
훈련시간	45시간
훈련가능시설	강의실, 실습실, 컴퓨터실
권장훈련방법	집체훈련, 현장견학

- 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
바카라 기초 익히기	1.1 바카라게임의 유래와 정의를 설명할 수 있다. 1.2 바카라게임의 기본이론을 설명할 수 있다. 1.3 바카라테이블의 명칭과 기구를 설명할 수 있다.	<ul style="list-style-type: none"> • 바카라게임의 정확성 / 숙련도 / 신속성 • 전반적인 게임 진행 능력 • 테이블 게임 상황 파악능력
바카라 기본스킬 익히기	2.1 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 스프레드 (spread)를 할 수 있다. 2.2 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 셔플 (shuffle)을 할 수 있다. 2.3 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 카드 드로잉(drawing)을 할 수 있다. 2.4 바카라 게임 룰에 따라 콜링 (calling)을 할 수 있다.	<ul style="list-style-type: none"> • 고객에 대한 서비스 마인드 • 테이블 관장 능력 • 카지노 규정 절차 숙지 여부 • 바카라 게임의 기본스킬 • 딜링 기술 • 스프레드(spread) • 셔플(shuffle) • 드로잉(drawing) • 콜링(calling)
바카라 기본스킬 숙련하기	3.1 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 스프레드 (spread)를 잘 할 수 있다. 3.2 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 셔플 (shuffle)을 잘 할 수 있다. 3.3 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 카드 드로잉(drawing)을 잘 할 수 있다. 3.4 바카라 게임 룰에 따라 콜링 (calling)을 할 수 있다.	

- 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	【지 식】 <ul style="list-style-type: none"> ○ 바카라 게임 유래와 정의 ○ 바카라 게임 기본이론 ○ 바카라 게임 전문용어 ○ 바카라 게임 테이블 명칭과 기구 ○ 스프레드하는 방법 ○ 셔플하는 방법 ○ 카드 드로잉하는 방법 ○ 게임룰에 따른 콜링 방법
기 술	【기 술】 <ul style="list-style-type: none"> ○ 바카라게임의 유래와 정의를 설명하는 능력 ○ 바카라게임의 기본이론을 설명하는 능력 ○ 바카라게임에서 필요한 전문용어를 설명하는 능력 ○ 바카라테이블의 명칭과 기구를 설명하는 능력 ○ 스프레드하는 기술 ○ 셔플하는 기술 ○ 카드 드로잉하는 기술 ○ 게임룰에 따른 콜링 능력
태 도	【태 도】 <ul style="list-style-type: none"> ○ 집중하여 수업에 임하는 성실한 태도 ○ 바카라게임 기초지식을 익히고자 하는 적극적 의지 ○ 바카라게임 기본스킬을 익히고자 하는 적극적 의지 ○ 단정한 용모 복장 유지 ○ 소란스럽지 않고 정숙한 수업태도

- 장비

장 비 명	단 위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 웹 패드(webpad)	대	공용	4
• 바카라 테이블(Barract table)	대	공용	4
• 바카라게임 레이아웃(Layout)	대	공용	4
• 머니 페들(paddle)	대	공용	4

※ 장비는 주장비만 제시한 것으로 그 외의 장비와 공구는 별도로 확보

- 재료

재 료 목 록
<ul style="list-style-type: none">• 게임카드• 슈(shoe)• 디스카드홀더(discard holder)• 머니칩스(money chips)• 마커(marker)_banker, player, 6 banker win,• 스코아(score) 용지

※ 재료는 주재료만 제시한 것으로 그 외의 재료는 별도로 확보

○ 과정/과목명 : 1203040214_16v2 바카라 게임진행

- 훈련개요

훈련목표	카지노 영업장에서 고객이 편안하고 원활하게 바카라 게임을 즐길 수 있도록 바카라 기본게임 익히기, 바카라 기본게임 숙련하기, 바카라 종합게임 운영하기를 수행하는 능력을 함양
수 준	3
훈련시간	45시간
훈련가능시설	강의실, 실습실
권장훈련방법	집체훈련, 현장견학

- 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
바카라 기본게임 익히기	1.1 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 페어 (pair)와 타이(tie)를 처리할 수 있다. 1.2 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 노커미션 (nocommission)게임 테이블의 테이크(take) 와 페이를 할 수 있다. 1.3 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 커미션 (commission) 게임 테이블의 커미션을 계산 할 수 있다. 1.4 게임 지침에 따라 외국어를 구사하며 기본게임을 진행 할 수 있다	<ul style="list-style-type: none"> • 바카라 게임진행의 정확성 / 숙련도 / 신속성 • 전반적인 게임진행 능력 • 페어, 타이 • 노커미션 게임진행 • 커미션 게임진행 • 테이블 게임 상황 파악능력 • 고객에 대한 서비스 마인드 • 테이블 관장 능력
바카라 기본게임 숙련하기	2.1 바카라 페어(pair)와 타이(tie)처리를 잘 할 수 있다. 2.2 바카라 노커미션(nocommission) 테이블게임의 테이크(take)와 페이(pay)를 잘 할 수 있다. 2.3 바카라 커미션(commission) 테이블의 테이크 (take)와 페이(pay)를 잘 할 수 있다.	<ul style="list-style-type: none"> • 테이블보호(protection)능력 • 카지노 규정 절차 숙지 여부 • 웹패드 활용 능력 • 중국어, 일본어, 영어에 대한 능숙한 실무회화 능력
바카라 종합게임 운영하기	3.1 미디바카라 게임을 진행할 수 있다. 3.2 게임 지침에 따라 칼라체인지와 캐시를 수행할 수 있다. 3.3 게임 지침에 따라 머니셀링을 수행할 수 있다. 3.4 운영규칙에 따라 바카라게임의 종합딜링을 할 수 있다.	<ul style="list-style-type: none"> • 커뮤니케이션 기술과 고객 서비스 점점별 표준응대 능력

- 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	<p>【지 식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 바카라 게임 페어와 타이처리 방법 ○ 바카라 게임 노커미션의 테이크 페이 방법 ○ 바카라 게임 커미션게임 커미션처리 방법 ○ 비즈니스 외국어(영어, 중국어, 일본어) 지식 ○ 바카라 게임 고액게임 진행하는 방법 ○ 바카라 게임 칼라체인지와 캐시를 수행하는 방법 ○ 바카라 게임 머니셀링을 수행하는 방법 ○ 바카라 게임 규정과 절차 ○ 바카라 게임 서비스 지침 ○ 바카라 게임 진행과 관리 방법에 관한 지식 ○ 바카라 게임 종합 딜링에 관한 지식 ○ 비즈니스 외국어(영어, 중국어, 일본어) 지식
기 술	<p>【기 술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 바카라 게임 페어와 타이처리 기술 ○ 바카라 게임 노커미션의 테이크 페이 기술 ○ 바카라 게임 커미션게임 커미션처리 기술 ○ 바카라 게임 고객에게 서비스하는 능력 ○ 바카라 게임 실무외국어 회화 능력 ○ 바카라 게임 고액게임 진행하는 기술 ○ 바카라 게임 칼라체인지와 캐시를 수행하는 기술 ○ 바카라 게임 머니셀링을 수행하는 기술 ○ 커미션에 대한 정확한 계산 능력 ○ 고객과의 문제 해결 능력
태 도	<p>【태 도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 집중하여 수업에 임하는 성실한 태도 ○ 바카라게임 기본게임을 진행하고자 하는 적극적 의지 ○ 바카라게임 종합게임을 운영하고자 하는 적극적 의지 ○ 단정한 용모 복장 유지 ○ 소란스럽지 않고 정숙한 수업태도 ○ 고객 만족을 위한 서비스 제공의지

- 장비

장 비 명	단 위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 웹 패드(webpad)	대	공용	1
• 바카라 테이블(Barract table)	대	공용	4
• 바카라게임 레이아웃(Layout)	대	공용	4
• 머니 페들(paddle)	대	공용	4

※ 장비는 주장비만 제시한 것으로 그 외의 장비와 공구는 별도로 확보

- 재료

재 료 목 록
<ul style="list-style-type: none"> • 게임카드 • 슈(shoe) • 디스카드홀더(discard holder) • 머니칩스(money chips) • 마커(marker)_banker, player, 6 banker win, • 스코아(score) 용지 • 현금, 수표, 외화(종이돈) • 현금계수기 • 위폐감별기 • 화폐 받침대 • 환전 캐리어(carrier) • 마킹칩스

※ 재료는 주재료만 제시한 것으로 그 외의 재료는 별도로 확보

○ 과정/과목명 : 1203040215_16v2 실전테이블 게임진행

- 훈련개요

훈련목표	카지노 영업장에서 고객이 편안하고 원활하게 테이블 게임을 즐길 수 있도록 정해진 룰에 의하여 상황별 테이블 게임 운영하기, 테이블 게임보조 업무하기, 실전게임 진행하기를 수행하는 능력을 함양
수준	3
훈련시간	45시간
훈련가능시설	강의실, 실습실
권장훈련방법	집체훈련, 현장견학, 현장실습

- 편성내용

단원명 (능력단위 요소명)	훈련내용 (수행준거)	평가시 고려사항
상황별 테이블 게임 운영하기	1.1 테이블 게임 진행을 위해 게임 준비와 참여 고객을 맞이하고 고객 카드를 입력할 수 있다. 1.2 테이블 게임 진행을 위해 칩스를 판매하고 카지노 영업 지침에 근거하여 게임을 할 수 있다. 1.3 테이블 게임 진행을 위해 테이블 칩스를 필(fill):크레딧(credit)하고 고객 요청 시 칩스를 체인지할 수 있다. 1.4 테이블 게임 시 고객의 칩스 이동과 게임 상황을 관찰하고 보호 관장할 수 있다. 1.5 테이블 운영 중 문제가 발생하였을 경우 관리에게 신속하게 보고할 수 있다. 1.6 테이블 게임 진행 시 해당 게임을 진행하며 상황별로 고객을 응대할 수 있다. 1.7 테이블 게임 종료 시 칩스를 정리하고 벙크롤(bankroll)을 작성할 수 있다.	<ul style="list-style-type: none"> • 각 게임 기술의 정확성 / 숙련도 / 신속성 • 상황별 테이블게임 진행 능력 • 테이블게임 보조업무 수행능력 • 룰렛, 블랙잭, 바카라게임의 종합 딜링 숙련여부 • 고객에 대한 서비스 마인드 • 테이블 관장 능력 • 테이블보호(protection)능력 • 카지노 규정 절차 숙지 여부 • 웹패드 활용 능력 • 중국어, 일본어, 영어에 대한 능숙한 실무회화 능력 • 커뮤니케이션 기술과 고객 서비스 접점별 표준 응대 능력
테이블 게임보조 업무하기	2.1 게임테이블 진행 보조 업무를 수행할 수 있다. 2.2 게임테이블 환전 업무를 수행할 수 있다. 2.3 게임테이블 고객 응대 업무를 수행할 수 있다.	

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
	있다.	
실전게임 진행하기	3.1 카지노 진행 규칙에 의한 게임을 원활히 수행 할 수 있다. 3.2 게임 지침에 따라 외국어를 구사하며 실전게임을 진행 할 수 있다 3.3 테이블 프로텍션(protection)에 의한 실전 게임 진행 업무를 원활히 수행할 수 있다. 3.4 현장 실습 업무를 원활히 수행할 수 있다.	

- 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	【지 식】 <ul style="list-style-type: none"> ○ 테이블 게임 칩스와 화폐 식별 지식 ○ 웹패드 사용 방법에 관한 지식 ○ 테이블 게임 전문 용어 ○ 카지노 규정과 절차 ○ 테이블 게임·영업 지침 ○ 외환 시세에 관한 지식 ○ 고객에 대한 서비스 지식 ○ 테이블 게임 전체 상품에 관한 지식 ○ 상황별 테이블게임 진행에 관한 지식 ○ 테이블 게임 보조업무에 관한 지식 ○ 룰렛 실전게임 진행 업무 지식 ○ 블랙잭 실전게임 진행 업무 지식 ○ 바카라 실전게임 진행 업무 지식
기 술	【기 술】 <ul style="list-style-type: none"> ○ 테이블게임 딜링 기술 ○ 룰렛 실전게임 진행 스킬 ○ 블랙잭 실전게임 진행 스킬 ○ 바카라 실전게임 진행 스킬 ○ 웹패드 사용 능력 ○ 테이블 보호 관찰 운영 능력 ○ 고객 서비스응대 능력 ○ 테이블 게임 실무외국어 능력 ○ 고객과의 커뮤니케이션 능력
태 도	【태 도】

	<ul style="list-style-type: none"> ○ 테이블 게임 지침 준수 ○ 단정한 용모 복장 유지 ○ 카지노 규정 절차 준수 ○ 직업 윤리에 입각한 테이블 게임 운영 ○ 게임 상황에 대한 주의 집중하는 자세 ○ 고객 만족을 위한 서비스 제공 의지 ○ 글로벌 서비스 매너
--	---

– 장비

장 비 명	단 위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 웹 패드(webpad)	대	공용	4
• 블랙잭(Blackjack) 테이블	대	공용	4
• 바카라(Baccarat) 테이블	대	공용	4
• 룰렛(Roulette) 테이블	대	공용	4

※ 장비는 주장비만 제시한 것으로 그 외의 장비와 공구는 별도로 확보

– 재료

재 료 목 록
<ul style="list-style-type: none"> • 게임카드 • 슈(shoe) • 디스카드홀더(discard holder) • 머니칩스(money chips) • 플레이 칩스(playing chips) • 마커(marker)_banker, player, 6 banker win, • 휠(wheel) • 종(bell) • 계수기, 종이돈(현금, 수표, 외화)

※ 재료는 주재료만 제시한 것으로 그 외의 재료는 별도로 확보

○ 과정/과목명 : 12340208_13v1 서베일런스 운영

- 훈련개요

훈련목표	카지노 영업 행위 전반에 대한 감시 체계를 통하여 내·외부의 비행을 차단하고 카지노와 고객의 자산과 명성을 보호하기 위해 영업장 모니터링, 직원 관찰, 고객 관찰을 수행하는 능력을 함양
수 준	4
훈련시간	40시간
훈련가능시설	강의실, 실습실, 컴퓨터실
권장훈련방법	집체훈련, 현장견학, 현장실습

- 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
영업장 모니터링하기	1.1 모니터를 통해 카지노 내의 현금과 칩스 흐름을 관찰할 수 있다. 1.2 모니터를 통해 카지노에서 발생하는 부정 행위를 방어 색출할 수 있다. 1.3 사건·사고에 대하여 관찰하고 상황 처리에 협조할 수 있다. 1.4 원활한 영업장 운영을 위해 직원의 영업 운영 지침과 규정 절차 준수 여부를 관찰할 수 있다. 1.5 게임 진행 시 미스테인크(mistake)와 오류를 적발할 수 있다. 1.6 모니터링을 통하여 게임 내용을 분석하고 관독할 수 있다. 1.7 영업장의 원활한 운영을 위해 영업장 운영의 전반적인 내용을 보고하고	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. <ul style="list-style-type: none"> • 영업장 관찰 모니터 작동 법과 관독법 능력 • 부정 행위 유형과 특성 파악 능력 • 영업 운영 지침 활용 능력 • 상황별 처리 규정 습득 능력 • 카지노 규정 절차와 영업 지침 숙지 능력 • 고객 관리 규정과 지침 활용 능력 • 게임 지침 숙지 능력

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
	<p>제안할 수 있다.</p> <p>1.8 고객 보호와 질서 유지를 위해 위험 요소를 관찰할 수 있다.</p> <p>1.9 영업장의 효율적인 운영을 위해 영업장 내외의 폐쇄회로 시설을 운영 관리할 수 있다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 관찰 모니터 분석 능력 • 폐쇄회로 영상 판독 편집 능력 • 서버일런스 장비 기기 운용 능력 • 영업장 녹화 영상 편집 능력 • 장비 기기 운용 능력
직원 관찰하기	<p>2.1 모니터를 통해 영업팀의 게임 테이블에서의 규정 절차 준수 여부를 관찰할 수 있다.</p> <p>2.2 영업팀의 미스테인(mistake)나 분쟁 발생 시 관리자의 확인 요청에 협조하여 판독 확인한 사항을 전달할 수 있다.</p> <p>2.3 현장 경리 운영 지침에 따라 직원의 준수 여부를 관찰할 수 있다.</p> <p>2.4 현장 경리 창구에서 칩스 현금 거래 시 규정 준수 여부를 관찰할 수 있다.</p> <p>2.5 칩스 입출고 시 규정 준수 여부를 관찰할 수 있다.</p> <p>2.6 카드 입출고와 파쇄 시 규정 준수 여부를 관찰할 수 있다.</p> <p>2.7 직원 영업장 출입 규정에 따라 모든 직원의 규정 준수 여부를 관찰할 수 있다.</p>	
고객 관찰하기	<p>3.1 모니터를 통해 카지노를 상대로 승률이 유난히 높은 고객이나 카드 카운터로 의심되는 고객을 관찰하고 색출할 수 있다.</p> <p>3.2 모니터를 통해 치팅(cheating) 시도, 소란 행위, 출입 정지, 당일 퇴장 등의 이력이 있는 고객을 관찰할 수 있다.</p> <p>3.3 모니터를 통해 단시간 카지노에 큰 손실을 발생 시킬 수 있는 액션이 큰 테이블을 관찰할 수 있다.</p>	

- 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	<ul style="list-style-type: none"> • 영업장 관찰 모니터 작동법에 관한 지식 • 영업장 관찰 모니터 판독법에 관한 지식 • 부정 행위 유형과 특성에 관한 지식 • 카지노 영업 운영 지침과 규정 • 게임 내용 분석과 상황 판독법 • 폐쇄회로 판독에 관한 지식 • 서버일런스 기기 작동법에 관한 지식 • 모니터를 통한 직원 분석과 운영 관리 계획 수립 • 현장 경리 운영 지침

	<ul style="list-style-type: none"> • 영업장 출입 규정 지침 • 게임 고객 관리 규정과 지침
기 술	<ul style="list-style-type: none"> • 관찰 모니터 작동법 운용 능력 • 관찰 모니터 판독 능력 • 부정 행위 고객 관리 능력 • 카지노 영업 지침 활용 능력 • 폐쇄회로 판독과 관리 능력 • 서버일런스 기기 작동과 관리 능력 • 현장 경리 운영 지침 활용 능력 • 영업장 녹화 영상 편집 능력 • 게임 고객 관리 규정과 지침 활용 능력
태 도	<ul style="list-style-type: none"> • 투명하게 업무를 수행하려는 적극적인 태도 • 보안에 관한 서약을 지키려는 태도 • 주의 깊게 모니터링 하는 태도 • 영업장 내 발생한 상황에 대한 정확한 판단 태도 • 부서와 직원 간 협력적 태도 • 고객의 의견을 적극적으로 수용하는 태도 • 고객의 안전과 영업장 유지를 위한 철저한 모니터링 관찰 태도 유지 • 모니터링에 의한 고객의 동선에 대한 분석 태도

- 장비

장 비 명	단 위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 보안 카메라	대	공용	1
• 모니터	대	공용	1
• 월 스크린 (wall screen)	대	공용	1
• 복합기	대	공용	1
• 컴퓨터	대	공용	1
• 영상 편집 프로그램	세트	공용	1
• 이동식 저장장치	대	공용	1
• 영상 편집 프로그램	세트	공용	1

※ 장비는 주장비만 제시한 것으로 그 외의 장비와 공구는 별도로 확보

- 재료

재 료 목 록
• 사무용품

※ 재료는 주재료만 제시한 것으로 그 외의 재료는 별도로 확보

○ 과정/과목명 : 12340202_13v1 테이블 게임 관리

- 훈련개요

훈련목표	투명하고 원활한 테이블 게임 진행과 고객 만족을 위해 딜러 관리, 테이블 관리, 테이블 게임 고객 관리를 수행하는 능력을 함양
수 준	5
훈련시간	40시간
훈련가능시설	강의실, 실습실, 컴퓨터실
권장훈련방법	집체훈련, 현장견학, 현장실습

- 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
딜러 관리하기	1.1 테이블 게임 운영을 위해 직원 조회를 진행할 수 있다. 1.2 근무 인원에 따라 딜러를 테이블 수와 맞게 조정 배치할 수 있다. 1.3 딜러의 이상 행동을 파악하기 위해 영업장을 순회하며 딜러 게임 진행을 직접 관찰하고 분석할 수 있다. 1.4 원활한 테이블 게임 운영을 위해 딜러의 스케줄 관리 업무를 수행할 수 있다. 1.5 게임 진행 시 미스테인크(mistake)한 직원에 대하여 잘못을 지적하고 교육할 수 있다. 1.6 테이블 게임 진행을 위해 테이블 배치 전후에 딜러의 용모와 표정을 관리하고 조정할 수 있다. 1.7 직원 평가 기준 따라 딜러의 업무 수행을 평가할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 딜러의 관리 능력 • 게임 운영 방법과 관리 능력 • 문제 발생 시 상황별 처리 규정 습득 • 상황별 처리 규정과 지침에 의한 업무 처리 능력 • 문서의 전산 처리 능력 • 고객관리시스템 정보 활용과 관리 능력 • 상황에 맞는 고객 응대 방법 • 객관적이고 공정한 직원 관리 능력 • 실무외국어 구사 능력 • 위기 상황 대처 능력 • 리더십
테이블 관리하기	2.1 테이블 게임 시 치팅(cheating)의 여러 사례를 숙지하여 고객의 치팅으로부터 테이블을 보호할 수 있다. 2.2 테이블 게임 진행 시 게임 흐름을 알고 있어 벵크롤(bankroll)을 한 번에 파악할 수 있다. 2.3 테이블 게임을 위해 게임의 진행 사항과 특이 사항을 차상급자에게 보고할 수 있다. 2.4 문제 상황 발생 시 유관 부서에 연락할 수 있다. 2.5 테이블 게임 진행 시 특정 사례별 처리 기준을 숙지하여 게임 진행 중	

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
	<p>발생하는 미스테인크(mistake)를 기준에 맞게 처리할 수 있다.</p> <p>2.6 테이블 게임 진행 시 시프트(Shift) 별로 테이블 뱅크롤을 마감할 수 있다.</p> <p>2.7 근무 교대 시 다음 관리자에게 테이블 상황을 인수인계 할 수 있다.</p> <p>2.8 고객 수요(증감)상황에 따라 효율적으로 테이블을 오픈·클로즈 할 수 있다.</p>	
고객 관리하기	<p>3.1 원활한 테이블 게임 진행을 위해 고객을 맞이하고 요구 사항에 응대할 수 있다.</p> <p>3.2 상황별 고객 응대 지침에 따라 고객의 요구 사항을 해결할 수 있다.</p> <p>3.3 게임에 참여하는 고객들을 대상으로 면밀히 관찰하여 고객의 이상 행동을 제지하고 사전에 예방할 수 있다.</p> <p>3.4 테이블 게임 시 고객의 테이블 게임 실적을 고객관리시스템(CRM)에 입력하고 평가할 수 있다.</p> <p>3.5 테이블 게임 고객의 특이 사항을 고객관리시스템에 입력할 수 있다.</p> <p>3.6 신규 고객 발굴을 위해 멤버십 카드 발급을 유도할 수 있다.</p>	

- 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	<ul style="list-style-type: none"> • 카지노 딜러의 직원 관리와 영업 이론 • 카지노 규정과 절차 • 딜러의 역할과 지침 • 게임 운영 방법과 이상 행동에 대한 판단 지식 • 카지노 영업 지침 • 직원 평가 기준 • 테이블 게임 수행에 대한 전반적인 이론과 개념 • 게임 진행의 문제 발생 사례와 특성에 관한 지식 • 테이블 게임 용어 • 카지노 영업 이론과 개념 • 상황별 이상 고객 응대 방법에 관한 지식 • 고객관리시스템 정보에 관한 지식 • 딜러 조직 관리 능력 • 딜러 성과 관리 기술
기 술	<ul style="list-style-type: none"> • 딜러와의 커뮤니케이션 능력 • 딜러의 업무 수행과 스케줄에 관한 객관적 평가 능력 • 고객의 치팅으로부터 게임을 보호하는 능력

	<ul style="list-style-type: none"> • 웹패드 사용 기술 • 테이블에서 발생하는 문제 해결 능력 • 테이블 게임 고객와의 커뮤니케이션 능력 • 업무의 원활한 인수·인계 능력 • 카지노 영업 지침 활용 능력 • 고객 정보 관리 능력 • 고객관리시스템 활용과 관리 능력 • 적극적인 위기 대처 관리 능력
태도	<ul style="list-style-type: none"> • 딜러 관리 리더십 준수 • 인사 관리에 대한 객관적 태도 • 고객 만족을 위한 서비스 제공 의지 • 고객 감동에 대한 직업 윤리 준수 • 테이블 관리 리더십 준수 • 카지노 규정과 절차 준수 • 적극적인 위기 상황 처리 의지 • 게임 중인 테이블을 주의 깊게 관찰하는 태도

- 장비

장비명	단위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 컴퓨터	대	전용	1
• 프린터	대	공용	30
• 게임 테이블	set	공용	4

※ 장비는 주장비만 제시한 것으로 그 외의 장비와 공구는 별도로 확보

- 재료

재료 목록
• 사무용품

※ 재료는 주재료만 제시한 것으로 그 외의 재료는 별도로 확보

○ 과정/과목명 : 12340201_13v1 카지노 영업 관리

- 훈련개요

훈련목표	카지노 영업을 효율적으로 운영하기 위해 영업 운영 기획, 영업장내 인력 관리, 영업 매출 계획과 실적 관리를 수행하는 능력을 함양
수 준	6
훈련시간	40시간
훈련가능시설	강의실, 컴퓨터실
권장훈련방법	집체훈련, 현장견학, 현장실습

- 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
영업 운영 기획하기	1.1 영업 운영 계획 수립 시 카지노 영업 관련 국내·외 경쟁사의 환경을 비교 분석할 수 있다. 1.2 카지노 영업 목표 달성을 위한 전략을 수립할 수 있다. 1.3 카지노 운영 시 부서별 업무를 조정할 수 있다. 1.4 영업 환경의 변화에 따라 카지노 영업장내 운영 지침을 개정할 수 있다. 1.5 경영 목표 달성을 위해 카지노 영업 이벤트 계획을 수립할 수 있다. 1.6 직원들의 복지를 위해 다양한 행사를 기획할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 카지노 운영에 필요한 영업 기획과 전략 수립 능력 • 카지노 부서별 업무 파악 능력 • 인사 관리 능력과 직무수행능력 향상 교수·학습 능력 • 카지노 영업 이벤트 기획 수립 능력 • 카지노 영업 매출 종합 분석과 관리 능력 • 경영자의 의지, 이해 관계자의 요구 등을 고려하여 결과 도출 능력
영업장내 인력 관리하기	2.1 효율적인 카지노 영업 인력 운영을 위해 종사원의 적정 휴무율, 휴게율을 산정하고 인력이 부족할 경우에 충원을 요청할 수 있다. 2.2 원활한 카지노 운영을 위해 영업장내의 시프트별 영업 인력을 배치할 수 있다. 2.3 서비스 마인드 함양을 위해 카지노 종사원의 서비스 교육을 할 수 있다. 2.4 카지노 종사원의 직무수행능력 향상을 위해 OJT(On the Job Training) 교육을 할 수 있다. 2.5 직원의 만족도 향상을 위해 카지노 종사원의 고충을 해결할 수 있다.	
영업 매출 계획과 실적	3.1 카지노 영업 전략을 기반으로 영업 매출 목표를 설정할 수 있다. 3.2 영업 전략 수립을 위해 카지노의 각 게임별 매출 실적을 분석할 수 있다.	

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
관리하기	3.3 월별, 분기별, 연도별 매출 실적 자료를 분석하고 매출 증대 방안 계획을 수립할 수 있다. 3.4 고객 만족과 매출 향상을 위해 카지노 입장 고객을 분석하고 관리할 수 있다.	

- 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	<ul style="list-style-type: none"> • 카지노 영업 기획서 작성법에 관한 지식 • 카지노 영업 환경 분석과 영업 전략 기법에 관한 지식 • 카지노 영업 부서별 업무 조정 방법에 관한 지식 • 카지노 영업 이벤트 기획 방법에 관한 지식 • 카지노 영업 지침과 준칙 • 관광 진흥법과 직원 복지 향상을 위한 전략 수립 • 카지노 영업 인력 관리 이론과 인사 관리 지식 • 카지노 상담 이론과 인력 배치 전략에 관한 지식 • 카지노 서비스 지침 • 카지노 종사원의 직무수행능력 향상을 위한 전문 지식 • 카지노 영업 매출 기획서 작성법에 관한 지식 • 카지노 영업 매출 실적 전략과 환경 분석 방법에 관한 지식 • 복식 회계 기초 이론과 원리 • 카지노 영업·서비스 지침
기 술	<ul style="list-style-type: none"> • 국내·외 카지노 산업 환경 분석 기술 능력 • 카지노 영업 전략 기획서 작성 능력 • 이벤트 기획 능력 • 카지노 영업 수행 판단 능력 • 카지노 운영 자료 수집 능력 • 카지노 영업 각 부서별 종합 현황 분석 능력 • 인력 관리 수급 계획서 작성 기술 • 직원을 공정하게 평가할 수 있는 능력 • 직원과의 원활한 상담 기술 • 직무수행을 위한 교수 · 학습 능력 • 카지노 영업 기획서 작성과 영업 전략 수립 능력 • 카지노 영업 매출 계획과 분석 능력 • 회계 처리 기술 능력 • 고객 성향 분석 능력
태 도	<ul style="list-style-type: none"> • 국내외 영업 현황 분석 의지 • 영업 규정을 준수 • 카지노 영업장 운영 리더십 • 카지노 영업 지침 준수 • 카지노 서비스 지침 준수

	<ul style="list-style-type: none"> • 직원과의 원활한 커뮤니케이션 창출을 위한 의지 • 영업 환경 변화를 분석하려는 적극적인 태도 • 정확하고 신속한 의사 결정 노력 • 영업 매출과 규정을 준수
--	--

- 장비

장 비 명	단 위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 컴퓨터	대	전용	1
• 프린터	대	전용	30
• 회계 시스템	세트	전용	1
• 카지노 영업 환경 관리 프로그램	식	전용	1

※ 장비는 주장비만 제시한 것으로 그 외의 장비와 공구는 별도로 확보

- 재료

재 료 목 록
• 사무용품

※ 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 훈련이수체 계도에서 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 과

정/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

- 해당없음

나. 직업활동 영역

- 카지노 칩스 카드관리 분야
- 카지노 식음료
- 카지노 시설 관리
- 카지노 안전관리
- 리셉션
- 현장 경리 관리자
- 현장 경리 실무자
- 머신운영 관리자
- 머신운영 실무자
- 카지노 딜러분야
- 서베일런스 분야
- 카지노 Floor person
- 카지노 shift manager
- 카지노 Pit Boss

다. 국가직무능력표준 관련 직종

- 해당없음

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

자격종목	능력단위		수준
	분류번호	명칭	
궤도기능사(가칭)	14220603_12v1	궤도부설	5
	14220602_12v1	레일용접	4
	14220605_12v1	부대공사	3

1.1. 출제기준(시안)

I. 자격개요

1. 자격 정의

대분류	12.이용·숙박·여행오락스포츠	중분류	3.관광레저	소분류	4.관광레저 서비스
자격종목명	카지노 딜러		분류번호	123402-1	
자격종목정의	카지노 딜러는 영업장 내에서 고객의 관광레저 욕구를 충족시키고 건전한 카지노 게임 문화를 제공하기 위해 필요한 카지노 영업 관리, 테이블 게임 관리, 룰렛 게임스킬 기초, 룰렛 게임진행 종합, 블랙잭 게임스킬 기초, 블랙잭 게임진행 종합, 바카라 게임스킬 기초, 바카라 게임진행 종합, 테이블 게임진행 종합, 머신 게임 관리, 카지노 현장 경리 관리, 카지노 고객 지원, 카지노 영업 지원, 서베일런스 운영 등의 직무를 수행할 수 있다.				

II. 능력단위별 출제기준(시안)

능력단위	룰렛 기본스킬		능력단위 수준	3
분류번호	12340209_16v2			
능력단위 정의	룰렛 기본스킬이란 카지노 영업장에서 고객이 편안하고 원활하게 테이블 게임을 즐길 수 있도록 정해진 룰에 의하여 룰렛 기초 익히기, 룰렛 기본스킬 익히기, 룰렛 기본스킬 숙련하기를 수행하는 능력이다.			
평가 방법	지필평가: 객관식, 단답형		시간	10분
	실무평가: 시연		시간	20분
평가 내용	능력단위 요소 (세부항목)	수행준거 (세세항목)		
	룰렛 기초 익히기	1.1 룰렛게임의 유래와 정의를 설명할 수 있다. 1.2 룰렛게임의 기본이론을 설명할 수 있다. 1.3 룰렛테이블의 명칭과 기구를 설명할 수 있다.		
	룰렛 기본스킬 익히기	2.1 게임 지침에 따라 한 손에 게임 칩스(chips) 20개를 한번에 잡을 수 있다. 2.2 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 칩스 스택킹(stackings)을 할 수 있다.		

		<p>2.3 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 칩스 커팅(cutting)을 할 수 있다.</p> <p>2.4 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 푸시(push)를 할 수 있다.</p> <p>2.5 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 볼스핀(boll spin)을 할 수 있다.</p>
	<p>룰렛 기본스킬 숙련하기</p>	<p>3.1 게임 지침에 따라 한 손에 게임 칩스(chips) 20개를 한 번에 잘 잡을 수 있다.</p> <p>3.2 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 칩스 스택킹(stacking)을 잘 할 수 있다.</p> <p>3.3 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 칩스 커팅(cutting)을 잘 할 수 있다.</p> <p>3.4 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 푸시(push)를 잘 할 수 있다.</p> <p>3.5 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 볼스핀(boll spin)을 잘 할 수 있다.</p>
<p>관련 지식</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 룰렛 게임 유래와 정의 ○ 룰렛 게임 기본이론 ○ 룰렛 게임 전문 용어 ○ 룰렛 게임테이블 명칭과 기구 ○ 칩스 20개 잡는 방법 ○ 칩스 스택킹(Stacking)하는 방법 ○ 칩스 커팅(cutting)하는 방법 ○ 칩스 푸시(push)하는 방법 ○ 볼스핀(boll spin)하는 방법 	
<p>평가 시설· 장비</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 룰렛 테이블(양날개) ● 룰렛 레이아웃 ● 웹패드(webpad) ● 휠(wheel), ● 휠 보호막, ● 칩스 보호커버 ● 디스플레이보드(display board) 	

<p>능력단위</p>	<p>룰렛 게임진행</p>	<p>능력단위 수준</p>	<p>3</p>
<p>분류번호</p>	<p>1203040210_16v2</p>		
<p>능력단위 정의</p>	<p>룰렛 게임진행이란 카지노 영업장에서 고객이 편안하고 원활하게 테이블 게임을 즐길 수 있도록 정해진 룰에 의하여 룰렛 기본게임 익히기, 룰렛 기본게임 숙련하기, 룰렛 종합게임 운영하기를 수행하는 능력이다.</p>		
<p>평가 방법</p>	<p>지필평가 : 객관식, 단답형</p>	<p>시 간</p>	<p>10분</p>
	<p>실무평가 : 시연</p>	<p>시 간</p>	<p>20분</p>
<p>평가 내용</p>	<p>능력단위 요소 (세부항목)</p>	<p>수행준거 (세세항목)</p>	

	<p>룰렛 기본게임 익히기</p>	<p>1.1 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 배수 · 레이아웃 · 모양꼴을 인지할 수 있다. 1.2 게임지침에 따라 콜(call)과 마킹(marking)을 할 수 있다 1.3 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 아웃사이드(outside) 테이크를 할 수 있다 1.4 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 인사이드(inside) 테이크(take)를 할 수 있다. 1.5 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 아웃사이드 페이(pay)를 할 수 있다 1.6 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 인사이드 페이(pay)를 할 수 있다 1.7 게임 지침에 따라 외국어를 구사하며 기본게임을 진행 할 수 있다.</p>
	<p>룰렛 기본게임 숙련하기</p>	<p>2.1 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 배수 · 레이아웃 · 모양꼴을 인지할 수 있다. 2.2 게임지침에 따라 콜(call)과 마킹(marking)을 잘 할 수 있다 2.3 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 아웃사이드(outside) 테이크를 잘 할 수 있다 2.4 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 인사이드 (inside) 테이크(take)를 잘 할 수 있다. 2.5 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 아웃사이드 페이(pay)를 잘 할 수 있다 2.6 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 인사이드 페이(pay)를 잘 할 수 있다 2.7 게임 지침에 따라 외국어를 구사하며 기본게임을 진행을 잘 할 수 있다</p>
	<p>룰렛 종합게임 운영하기</p>	<p>3.1 게임 지침에 따라 머니칩스를 적절하게 혼합하여 고액게임을 진행 할 수 있다. 3.2 게임 지침에 따라 칼라체인지와 캐시를 수행할 수 있다. 3.3 게임 지침에 따라 머니셀링을 수행할 수 있다. 3.4 운영규칙에 따라 룰렛 게임의 종합 딜링을 할수 있다.</p>
<p>관련 지식</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 룰렛 게임 배수, 레이아웃, 모양꼴 계산 방법 ○ 룰렛 게임 콜과 마킹하는 방법 ○ 룰렛 게임 아웃사이드와 인사이드 테이크 방법 ○ 룰렛 게임 아웃사이드와 인사이드 페이 방법 ○ 룰렛 게임 진행에 관한 지식 ○ 룰렛 게임 고액게임 진행하는 방법 ○ 룰렛 게임 칼라체인지와 캐시를 수행하는 방법 ○ 룰렛 게임 머니셀링을 수행하는 방법 ○ 룰렛 게임 규정과 절차 ○ 룰렛 게임 서비스 지침 ○ 룰렛 게임 진행과 관리 방법에 관한 지식 ○ 룰렛 게임 종합 딜링에 관한 지식 ○ 비즈니스 외국어(영어, 중국어, 일본어) 지식 	
<p>평가 시설· 장비</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 룰렛 테이블(양날개) ● 룰렛 레이아웃 ● 웹패드(webpad) 	

	<ul style="list-style-type: none"> • 휠(wheel) • 휠 보호막 • 칩스 보호커버 • 디스플레이보드(display board) • 계수기
--	---

능 력 단 위	블랙잭 기본스킬	능력단위 수준	3
분 류 번 호	1203040211_16v2		

능력단위 정의	블랙잭 기본스킬이란 카지노 영업장에서 고객이 편안하고 원활하게 블랙잭 게임을 즐길 수 있도록 정해진 룰에 의하여 블랙잭 기초 익히기, 블랙잭 기본스킬 익히기, 블랙잭 기본스킬 숙련하기를 수행하는 능력이다.		
---------	--	--	--

평 가 방 법	지필평가: 객관식, 단답형	시 간	10분
	실무평가: 시연	시 간	20분

평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)	수 행 준 거 (세 세 항 목)
		블랙잭 기초 익히기
	블랙잭 기본스킬 익히기	2.1 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 카드 스프레드(spread)를 할 수 있다. 2.2 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 카드 셔플(shuffle)을 할 수 있다. 2.3 게임 지침에 따라 블랙잭 게임의 카드 파지와 착지를 할 수 있다. 2.4 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 이니셜 투 카드 드로잉(Initial 2 Card Drawing)을 할 수 있다. 2.5 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 카드 카운팅(counting)을 할 수 있다.
	블랙잭 기본스킬 숙련하기	3.1 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 카드 스프레드(spread)를 잘 할 수 있다. 3.2 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 카드 셔플(shuffle)을 잘 할 수 있다. 3.3 게임 지침에 따라 블랙잭 게임의 카드 파지와 착지를 잘 할 수 있다. 3.4 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 이니셜 투 카드 드로잉(Initial 2 Card Drawing)을 잘 할 수 있다. 3.5 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 카드 카운팅(counting)을 잘 할 수 있다.

관련 지식	<ul style="list-style-type: none"> ○ 블랙잭 게임 유래와 정의 ○ 블랙잭 게임 기본이론 ○ 블랙잭 게임 전문 용어 ○ 블랙잭 게임테이블 명칭과 기구 ○ 카드 스프레드 방법 ○ 카드 셔플 방법 ○ 카드 파지법 ○ 카드 드로잉 방법
-------	---

	○ 카드 카운팅 방법
평가 시설· 장비	<ul style="list-style-type: none"> ● 웹 패드(webpad) ● 블랙잭(Blackjack) 테이블 ● 블랙잭게임 레이아웃(Layout)

능 력 단 위	블랙잭 게임진행	능력단위 수준	3
분 류 번 호	1203040212_16v2		

능력단위 정의	블랙잭게임진행이란 카지노 영업장에서 고객이 편안하고 원활하게 블랙잭 게임을 즐길 수 있도록 정해진 룰에 의하여 블랙잭 기본게임 익히기, 블랙잭 기본게임 숙련하기, 블랙잭 종합게임 운영하기를 수행하는 능력이다.		
---------	--	--	--

평 가 방 법	지필평가: 객관식, 단답형	시 간	10분
	실무평가: 시연	시 간	20분

평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)	수 행 준 거 (세 세 항 목)
		블랙잭 기본게임 익히기
	블랙잭 기본게임 숙련하기	2.1 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 칩스 테이크(take)를 잘 할 수 있다. 2.2 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 칩스 페이(pay)를 잘 할 수 있다. 2.3 게임 지침에 따라 블랙잭 페이 진행을 잘 할 수 있다. 2.4 게임 지침에 따라 블랙잭 게임 옵션에 의한 게임진행을 잘 할 수 있다. 2.5 게임지침에 따라 외국어를 구사하며 블랙잭 게임을 진행을 잘 할 수 있다.
	블랙잭 종합게임 운영하기	3.1 블랙잭(blackjack) 게임 진행 방법을 설명할 수 있다. 3.2 게임 지침에 따라 칩스 판매를 수행할 수 있다. 3.3 게임 지침에 따라 칩스 갈라체인지를 수행할 수 있다. 3.4 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 종합 딜링을 진행할 수 있다.

관련 지식	<ul style="list-style-type: none"> ○ 블랙잭 게임 이론과 개념 ○ 블랙잭 게임 전문 용어 ○ 블랙잭 게임 규정과 절차 ○ 블랙잭 게임 서비스 지침 ○ 블랙잭 게임 종합 딜링에 관한 지식 ○ 칩스 테이크 · 페이 방법 ○ 블랙잭 페이 방법
----------	---

	<ul style="list-style-type: none"> ○ 블랙잭 게임 옵션에 의한 게임진행 방법 더블다운(Double down), 스플릿(Split), 서렌더(Surrender), 인셔런스(Insurance), 이븐머니(Even money), 페어(Pair) ○ 블랙잭 게임 진행에 관한 지식 ○ 비즈니스 외국어(영어, 중국어, 일본어) 지식
평가 시설· 장비	<ul style="list-style-type: none"> ● 웹 패드(webpad) ● 블랙잭(Blackjack) 테이블 ● 블랙잭게임 레이아웃(Layout) ● 카드 리더기 ● 머니 패들(paddle) ● 계수기

능 력 단 위	바카라 기본스킬	능력단위 수준	3
분 류 번 호	1203040213_16v2		

능력단위 정의	바카라 기본스킬이란 카지노 영업장에서 고객이 편안하고 원활하게 테이블 게임을 즐길 수 있도록 정해진 룰에 의해서 바카라 기초 익히기, 바카라 기본스킬 익히기, 바카라 기본스킬 숙련하기를 수행하는 능력이다.		
---------	--	--	--

평 가 방 법	지필평가: 객관식, 단답형	시 간	10분
	실무평가: 시연	시 간	20분

평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)	수 행 준 거 (세 세 항 목)
		바카라 기초 익히기
	바카라 기본스킬 익히기	2.1 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 스프레드(spread)를 할 수 있다. 2.2 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 셔플(shuffle)을 할 수 있다. 2.3 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 카드 드로잉(drawing)을 할 수 있다. 2.4 바카라 게임 룰에 따라 콜링(calling)을 할 수 있다.
	바카라 기본스킬 숙련하기	3.1 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 스프레드(spread)를 잘 할 수 있다. 3.2 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 셔플(shuffle)을 잘 할 수 있다. 3.3 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 카드 드로잉(drawing)을 잘 할 수 있다. 3.4 바카라 게임 룰에 따라 콜링(calling)을 할 수 있다.

관련 지식	<ul style="list-style-type: none"> ○ 바카라 게임 유래와 정의 ○ 바카라 게임 기본이론 ○ 바카라 게임 전문용어 ○ 바카라 게임 테이블 명칭과 기구
----------	--

	<ul style="list-style-type: none"> ○ 스프레드하는 방법 ○ 셔플하는 방법 ○ 카드 드로잉하는 방법 ○ 게임룰에 따른 콜링 방법
평가 시설·장비	<ul style="list-style-type: none"> ● 웹 패드(webpad) ● 바카라 테이블(Barract table) ● 바카라게임 레이아웃(Layout) ● 머니 패들(paddle)

능력단위	바카라 게임진행	능력단위 수준	3
분류번호	1203040214_16v2		
능력단위 정의	바카라 게임진행이란 카지노 영업장에서 고객이 편안하고 원활하게 바카라 게임을 즐길 수 있도록 바카라 기본게임 익히기, 바카라 기본게임 숙련하기, 바카라 종합게임 운영하기를 수행하는 능력		
평가 방법	지필평가: 객관식, 단답형	시 간	10분
	실무평가: 시연	시 간	20분
평가 내용	능력단위 요소 (세부항목)	수행준거 (세세항목)	
	바카라 기본게임 익히기	1.1 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 페어(pair)와 타이(tie)를 처리할 수 있다. 1.2 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 노커미션(nocommission)게임 테이블의 테이크(take)와 페이를 할 수 있다. 1.3 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 커미션 (commission) 게임 테이블의 커미션을 계산할 수 있다. 1.4 게임 지침에 따라 외국어를 구사하며 기본게임을 진행 할 수 있다	
	바카라 기본게임 숙련하기	2.1 바카라 페어(pair)와 타이(tie)처리를 잘 할 수 있다. 2.2 바카라 노커미션(nocommission) 테이블게임의 테이크 (take)와 페이(pay)를 잘 할 수 있다. 2.3 바카라 커미션(commission) 테이블의 테이크(take)와 페이(pay)를 잘 할 수 있다.	
	바카라 종합게임 운영하기	3.1 미디바카라 게임을 진행할 수 있다. 3.2 게임 지침에 따라 칼라체인지와 캐시를 수행할 수 있다. 3.3 게임 지침에 따라 머니셀링을 수행할 수 있다. 3.4 운영규칙에 따라 바카라게임의 종합 딜링을 할 수 있다.	

관련 지식	○ 바카라 게임 페어와 타이처리 방법
	○ 바카라 게임 노키미션의 테이크 페이 방법
	○ 바카라 게임 커미션게임 커미션처리 방법
	○ 비즈니스 외국어(영어, 중국어, 일본어) 지식
	○ 바카라 게임 고액게임 진행하는 방법
	○ 바카라 게임 칼라체인지와 캐시를 수행하는 방법
	○ 바카라 게임 머니셀링을 수행하는 방법
	○ 바카라 게임 규정과 절차
	○ 바카라 게임 서비스 지침
	○ 바카라 게임 진행과 관리 방법에 관한 지식
	○ 바카라 게임 종합 딜링에 관한 지식
○ 비즈니스 외국어(영어, 중국어, 일본어) 지식	
평가 시설·장비	● 웹 패드(webpad)
	● 바카라 테이블(Barract table)
	● 바카라게임 레이아웃(Layout)
	● 머니 패들(paddle)

능력단위	실전테이블 게임진행	능력단위 수준	3
분류번호	1203040215_16v2		
능력단위 정의	실전테이블 게임진행이란 카지노 영업장에서 고객이 편안하고 원활하게 테이블 게임을 즐길 수 있도록 정해진 룰에 의하여 상황별 테이블 게임 운영하기, 테이블 게임보조 업무하기, 실전게임 진행하기를 수행하는 능력이다.		
평가 방법	지필평가 : 객관식, 단답형	시 간	10분
	실무평가 : 시연	시 간	20분
평가 내용	능력단위 요소 (세부항목)	수행준거 (세세항목)	
	상황별 테이블 게임 운영하기	1.1 테이블 게임 진행을 위해 게임 준비와 참여 고객을 맞이하고 고객 카드를 입력할 수 있다. 1.2 테이블 게임 진행을 위해 칩스를 판매하고 카지노 영업 지침에 근거하여 게임을 할 수 있다. 1.3 테이블 게임 진행을 위해 테이블 칩스를 필(fill)·크레딧(credit)하고 고객 요청 시 칩스를 체인지 할 수 있다. 1.4 테이블 게임 시 고객의 칩스 이동과 게임 상황을 관찰하고 보호 관장할 수 있다. 1.5 테이블 운영 중 문제가 발생하였을 경우 관리자에게 신속하게 보고할 수 있다. 1.6 테이블 게임 진행 시 해당 게임을 진행하며 상황별로 고객을 응대할 수 있다. 1.7 테이블 게임 종료 시 칩스를 정리하고 뱅크롤(bankroll)을 작성할 수 있다.	
	테이블 게임보조 업무하기	2.1 게임테이블 진행 보조 업무를 수행할 수 있다. 2.2 게임테이블 환전 업무를 수행할 수 있다.	

		2.3 게임테이블 고객 응대 업무를 수행 할 수 있다.
	실전게임 진행하기	3.1 카지노 진행 규칙에 의한 게임을 원활히 수행할 수 있다. 3.2 게임 지침에 따라 외국어를 구사하며 실전게임을 진행 할 수 있다 3.3 테이블 프로텍션(Protection)에 의한 실전 게임진행 업무를 원활히 수행할 수 있다. 3.4 현장 실습 업무를 원활히 수행할 수 있다.
관련 지식	<ul style="list-style-type: none"> ○ 테이블 게임 칩스와 화폐 식별 지식 ○ 웹패드 사용 방법에 관한 지식 ○ 테이블 게임 전문 용어 ○ 카지노 규정과 절차 ○ 테이블 게임 영업 지침 ○ 외환 시세에 관한 지식 ○ 고객에 대한 서비스 지식 ○ 테이블 게임 전체 상품에 관한 지식 ○ 상황별 테이블게임 진행에 관한 지식 ○ 테이블 게임 보조업무에 관한 지식 ○ 룰렛 실전게임 진행 업무 지식 ○ 블랙잭 실전게임 진행 업무 지식 ○ 바카라 실전게임 진행 업무 지식 	
평가 시설·장비	<ul style="list-style-type: none"> ● 웹 패드(webpad) ● 블랙잭(Blackjack) 테이블 ● 바카라(Baccarat) 테이블 ● 룰렛(Roulette) 테이블 	

능력단위	머신 게임 관리	능력단위 수준	3
분류번호	12340204_13v1		
능력단위 정의	머신 게임 관리는 쾌적한 영업 환경에서 고객이 머신 게임을 즐길 수 있도록 머신 고객 관리, 머신 기기 운영, 고객 지불금 관리를 수행하는 능력이다.		
평가 방법	지필평가: 객관식, 단답형	시 간	10분
	실무평가: 시연	시 간	20분
평가 내용	능력단위 요소 (세부 항목)	수행준거 (세세 항목)	
	머신 고객 관리하기	1.1 머신 게임 진행 시 참여 고객의 의견을 경청하고 응대할 수 있다. 1.2 머신 게임에 대하여 고객에게 설명할 수 있다. 1.3 상황별 고객 응대 지침에 따라 머신 게임 참여 고객의 민원	

		<p>발생을 처리할 수 있다.</p> <p>1.4 머신 운영 지침에 따라 자리 이석을 변경 처리할 수 있다.</p> <p>1.5 머신 운영 지침에 따라 비정상 잭팟(jackpot) 당첨금을 처리할 수 있다.</p> <p>1.6 머신 운영 지침에 따라 물품 파손을 처리할 수 있다.</p> <p>1.7 머신 운영 지침에 따라 위조 지폐와 티켓 사용을 처리할 수 있다.</p> <p>1.8 머신 게임 진행을 위해 고객 등급별 자격 요건과 혜택을 설명할 수 있다.</p> <p>1.9 머신 게임 진행 상황에 따라 고객 대상 이벤트, 프로모션을 진행할 수 있다.</p>
	머신 기기 운영하기	<p>2.1 머신 게임 진행을 위해 머신의 주요 카지노 고시와 규정을 설명할 수 있다.</p> <p>2.2 머신 게임 운영 시 필요에 따라 머신 기기 액면, 테마를 변경할 수 있다.</p> <p>2.3 머신 기기 운영 기준에 따라 머신 기기의 유지 보수, 현황 분석, 대책 수립을 할 수 있다.</p> <p>2.4 연간 머신 운영 계획에 의해 기기의 유지 관리에 필요한 비품, 소모품 관리 업무를 수행할 수 있다.</p> <p>2.5 머신 게임에 따른 머신 기기 검사 업무를 수행할 수 있다.</p>
	머신 기기 운영하기	<p>3.1 머신 게임 운영을 위해 고객에게 바우처를 발행할 수 있다.</p> <p>3.2 머신 게임 운영을 위해 현장 경리(cashier)로부터 현금을 수령할 수 있다.</p> <p>3.3 잭팟(jackpot) 당첨 시 고객에게 당첨금을 지급할 수 있다.</p> <p>3.4 머신 게임 운영을 위해 방치 코인(coin)을 수거 반환할 수 있다.</p> <p>3.5 머신 게임 진행 시 발생하는 비정상 바우처의 증빙 자료를 수집할 수 있다.</p> <p>3.6 장애 발생 시 호퍼필, 캔슬 크레딧, 잭팟, 숏페이(short pay), 오버라이드 업무를 수행할 수 있다.</p> <p>3.7 머신 게임 진행에 따른 티켓 인.아웃 시스템, 캐시리스 시스템 전산 장애 시 업무를 처리할 수 있다.</p>
관련 지식		<ul style="list-style-type: none"> - 머신 게임별 진행 방법에 관한 지식 - 카지노 규정과 절차 - 고객 응대 지침 - 머신 운영 지침 - 당첨금 업무 절차와 세율에 관한 지식 - 외환 시세에 관한 지식 - 고객의 자격 요건에 관한 정보

	<ul style="list-style-type: none"> - 머신 게임 운영 지침과 기준 - 머신 기기 작동 원리에 관한 지식 - 기계, 전자, 전기 기초 지식 - 머신 기기 유지 보수 방법에 관한 지식 - 지불금 내용 이론과 개념 - 지불금 운영 방법과 관리에 관한 지식 - 바우처에 관한 관리 지식 - 지불금 운영 지침 - 전산시스템 DB 정보에 관한 지식
평가 시설· 장비	머신 게임 기기 실습용 지폐

능 력 단 위	카지노 현장 경리 관리	능력단위 수준	3
분 류 번 호	12340205_13v1		
능력단위 정의	카지노 현장 경리 관리는 영업장 내에서 발생하는 환전, 출납, 일일 매출 집계를 수행하는 능력이다.		
평 가 방 법	지필평가: 객관식, 단답형	시 간	10분
	실무평가: 시연	시 간	20분

평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)	수 행 준 거 (세 세 항 목)
		환전하기
출납하기		2.1 고객의 요청 시 지불금 업무를 수행할 수 있다. 2.2 출납 업무 수행을 위해 지불금과 칩스 이동 사항을 회계 전산시스템에 입력할 수 있다. 2.3 타행 수표 취급 시 수표를 조회하고 교환할 수 있다.

		<p>2.4 고객의 요청 시 보관증을 발행하고 보관금을 지불할 수 있다.</p> <p>2.5 각 창구마다 정확한 자산 관리를 위해 창구 시재금을 관리할 수 있다.</p> <p>2.6 고객의 요청 시 현금 서비스 대행과 하우스계좌 송금 업무를 수행할 수 있다.</p> <p>2.7 고객의 요청 시 신용 칩스 판매 업무를 수행할 수 있다.</p> <p>2.8 해당 고객의 요청시 콤프칩, 프로모션칩,쿠폰 지급 업무를 수행할 수 있다.</p> <p>2.9 원활한 머신 게임 운영을 위해 머신 출납 업무를 수행할 수 있다.</p>
	<p>일일 매출 집계하기</p>	<p>3.1 일일 매출 집계에 따라 테이블과 머신에 부착된 드롭 박스를 수거하고 카운트룸으로 안전하게 이동할 수 있다.</p> <p>3.2 일일 매출 집계에 따라 카운트룸에서 테이블과 머신의 일일 드롭액을 정산하고 회계 전산시스템에 입력할 수 있다.</p> <p>3.3 일일 마감 시 일일 환전 상황 마감 업무를 수행할 수 있다.</p> <p>3.4 일일 마감 시 일일 시재금 관리 업무를 수행할 수 있다.</p> <p>3.5 일일 마감 시 매출 집계표를 작성할 수 있다.</p>
<p>관련 지식</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 국내외 환율 정보 - 환전 기초 이론과 개념 - 외화 시세에 관한 정확한 지식 - 환전 규정 지침 - 복식 회계 관리 이론과 개념 - 전산시스템 DB 정보 지식 - 정켓 칩스 입출고 계획 수립과 관리 방법 - 국내외 수표 분석에 관한 지식 - 송금과 칩스 판매 업무 지식 - 금융거래에 관한 법률 - 머신 게임 운영 지침과 기준 - 드롭 박스 관리와 안전 지침 - 현장 경리 회계 관리에 따른 규정 - 매출 집계표 종합 분석과 정보 지식 	
<p>평가 시설·장비</p>	<p>드롭 박스와 수레</p> <p>게임 칩스</p> <p>전산시스템</p>	

능력단위	카지노 고객 지원	능력단위 수준	3
분류번호	12340206_13v1		
능력단위 정의	카지노 고객 지원은 최상의 서비스를 제공하고 고객 편의 사항을 지원하고 자 고객 출입 관리, 일반 고객 관리, 영업장내 질서 유지를 수행하는 능력 이다.		
평가 방법	지필평가: 객관식, 단답형	시 간	10분
	실무평가: 시연	시 간	20분

평가 내용	능력단위 요소 (세부항목)	수행준거 (세세항목)
		고객 출입 관리하기
일반 고객 관리하기		<p>2.1 고객 지원을 위해 단체 고객에게 영업장 소개와 게임을 설명하고, 기념품과 관측물 관리 업무를 수행할 수 있다.</p> <p>2.2 고객의 편의를 위해 고객 물품, 분실물, 습득물, 분실 칩스를 보관하고 관리할 수 있다.</p> <p>2.3 입장객 수 추이 분석을 위해 일별, 월별 입장객 수를 집계하여 고객 관리 프로그램에 입력할 수 있다.</p> <p>2.4 양질의 서비스 제공을 위해 고객의 만족도 조사와 요구 사항을 분석하고, 고객 만족도 향상 방안을 수립할 수 있다.</p> <p>2.5 고객의 정보를 고객 관리 프로그램에 입력하고 불편 사항을 접수하여 응대할 수 있다.</p> <p>2.6 여행사의 정보를 고객 관리 프로그램에 등록하고 변경 사항과 수정 내용 업무를 수행할 수 있다.</p> <p>2.7 신규 가이드를 고객 관리 프로그램에 등록하고 관리할 수 있다.</p>
영업장내 질서 유지하기		<p>3.1 게임 진행에 따른 방해, 도난, 분실을 대비하여 불량 고객을 감시 식별할 수 있다.</p> <p>3.2 게임 질서를 유지하기 위해 영업장 내외를 순찰하며 요주의 고객, 문제 고객의 게임 동향을 파악할 수 있다.</p> <p>3.3 영업장내 질서 유지를 위해 현금과 칩스 이동을 보호 감시할</p>

	<p>수 있다.</p> <p>3.4 영업장내 질서 유지를 위해 응급 환자를 즉각 조치(응급 처치, 보고, 병원 이송)할 수 있다. 프로그램에 등록하고 관리할 수 있다.</p> <p>3.5 비상 사태 발생 시 고객과 직원들을 대상으로 부상으로부터 보호할 수 있다.</p> <p>3.6 질서 유지를 위해 유관 기관과 긴밀한 업무 협조 체제를 구축 운영할 수 있다.</p>
--	---

관련 지식	<ul style="list-style-type: none"> - 위변조 여권 감별법 - 고객 지원 정보 관리 이론 - 고객 정보 DB 작성에 관한 지식 - 고객 카드 발급 사용에 대한 정보 지식 - 주변 관광지 정보 - 고객 지원 업무 지침 - 고객 관리 프로그램 DB 정보 - 물품 보관 분류 방법 - 입장객 추이 분석과 계획 수립 - 고객 지원 정보 관리 이론과 개념 - 영업장 안전 수행 이론과 지침 - 고객 정보에 관한 사전 지식 - 외국인 체류에 관한 법률 - 사고 시 대처 요령에 관한 기초 지식 - 응급 처치법에 관한 지식 - 소방 기구 사용법에 관한 지식 - 유관 기관과 업무 협조 체제 구축 방안 수립
-------	---

평가 시설·장비	<p>카드 발급기</p> <p>화폐 위변조 감별기</p> <p>물품 보관 창고</p> <p>고객 관리 프로그램</p> <p>응급 치료 기구</p> <p>소방 장비</p>
----------	--

능력 단 위	카지노 영업 지원	능력단위 수준	2
분 류 번 호	12340207_13v1		

능력단위 정의	카지노 영업 지원은 원활한 게임 진행과 최적의 영업 환경을 위해 카지노 칩스 관리, 게임 카드 관리, 게임 시설·환경 관리, 카지노 식음료 제공·관리를 수행하는 능력이다.		
평가 방법	지필평가: 객관식, 단답형	시 간	10분
	실무평가: 시연	시 간	20분
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)	수 행 준 거 (세 세 항 목)	
	칩스 관리하기	1.1 게임 진행 중 영업 관리자의 요청에 따라 칩스 이동(open, close, fill, credit) 업무를 수행할 수 있다. 1.2 칩스 수불에 따라 일일 칩스 리포트를 작성할 수 있다. 1.3 칩스 리포트 작성에 따라 손익 현황을 분석하여 칩스의 유동을 파악할 수 있다. 1.4 칩스 감별 도구에 의하여 위조 칩스를 감별할 수 있다. 1.5 칩스 관리 지침에 따라 불량 칩스를 판별한 후 교환할 수 있다. 1.6 일정 기간별로 칩스 점검을 통하여 오염된 칩스를 살균 세척할 수 있다. 1.7 칩스 관리 지침에 따라 사용 중지된 칩스를 폐기할 수 있다. 1.8 칩스 관리를 위해 재고 칩스를 파악하고 신규 칩스를 구매할 수 있다. 1.9 연간 운영 계획에 따라 칩스 장비를 구매하고 유지 보수할 수 있다.	
	게임 카드 관리하기	2.1 카지노 운영 지침에 따라 일정한 시간에 카드 필, 크레딧을 수행할 수 있다. 2.2 카드 관리를 위해 실시간으로 카드 창구에 보유하고 있는 카드 재고를 파악할 수 있다. 2.3 카드 관리를 위해 사용한 카드를 덱 체크(deck check) 작업 후 폐기할 수 있다. 2.4 카드 관리 지침에 따라 월별로 모아진 폐기 카드를 소각할 수 있다. 2.5 카드 관리를 위해 재고 게임 카드를 파악하고 기간별 구매 시기를 조정할 수 있다. 2.6 연간 운영 계획에 따라 카드 장비를 구매하고 유지 보수할 수 있다. 2.7 보안을 위해 CMS(Cash Management Service)의 보안 자료를 관리할 수 있다.	
게임 시설·환경 관리하기	3.1 게임 시설과 환경을 위해 게임 기기를 사전에 점검하고 유지 보수 업무를 수행할 수 있다. 3.2 자산 관리 처리 규정에 따라 사용 연한이 지난 게임 기기를		

		<p>불용 처리할 수 있다.</p> <p>3.3 게임 시설과 환경을 위해 게임 비품 사용량을 목록별로 정리하고 관리할 수 있다.</p> <p>3.4 쾌적한 환경 유지를 위해 영업장내 공조 관리를 통하여 온습도와 환기를 관리할 수 있다.</p> <p>3.5 쾌적한 환경 유지를 위해 영업장내 환경 미화 업무를 수행할 수 있다.</p>
	카지노 식음료 제공하기	<p>4.1 고객의 요청에 따라 식음료 주문을 확인하고 준비할 수 있다.</p> <p>4.2 게임 중인 고객을 위해 식음료를 제공할 수 있다.</p> <p>4.3 게임과 식사를 마친 고객을 위해 예의 바르게 전송 안내할 수 있다.</p>
	카지노 식음료 관리하기	<p>5.1 고객에 따라 기호도를 파악하여 계절별 신규 메뉴를 개발할 수 있다.</p> <p>5.2 고객의 불만 사항을 해소하기 위해 식음료 자료를 기록하고 관리할 수 있다.</p> <p>5.3 고객에게 양질의 식음료 공급을 위해 식자재 재고를 파악 관리할 수 있다.</p> <p>5.4 영업장 식음료 매출을 바탕으로 식음료 자료와 정보를 분석 관리할 수 있다.</p> <p>5.5 영업장 내의 청결을 위해 영업장 내 바(bar)의 위생과 실내 환경을 관리 유지할 수 있다.</p>
관련 지식	<ul style="list-style-type: none"> - 스프레드시트 프로그램에 관한 지식 - 칩스 장비 관리와 사용법에 관한 지식 - 칩스 관리 이론과 지침 - 칩스 리포트 작성 기준과 정보 - 칩스 상태 분석과 구매 계획 - 위조 칩스 감별법 - 카지노 규정과 운영지침 - 카드 폐기와 구매 계획 수립 - 게임 카드 장비 관리와 사용법 - 위조 카드 판별법에 관한 지식 - 카드 관리 지침 - 게임 카드 관리 이론 - CMS DB 정보 지식 - 게임 기기 특성과 운용, 유지 보수에 관한 지식 - 기계 기초 공학 - 시설 업무 지침에 따른 공조 관리 지식 	

	<ul style="list-style-type: none"> - 환경 관리 지침 - 식음료 서비스 이론 - 식음료 메뉴와 특성에 관한 정보 - 식음료 제공 지침 - 식음료 재고 파악과 분석에 따른 구매 수립 계획 - 식품 위생 법률
평가 시설·장비	<ul style="list-style-type: none"> 위조 칩스 감별기 게임 칩스 칩스 장비 CMS 전산시스템 식음료 제공 시설과 기기

능력 단위	서베일런스 운영	능력단위 수준	4
분류 번호	12340208_13v1		
능력단위 정의	서베일런스 운영은 영업 행위 전반에 대한 감시 체계를 통하여 내외부의 비행을 차단하고 카지노와 고객의 자산과 명성을 보호하기 위해 영업장 모니터링, 직원 관찰, 고객 관찰을 수행하는 능력이다.		
평가 방법	지필평가: 객관식, 단답형	시 간	10분
	실무평가: 시연	시 간	20분
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항목)	수 행 준 거 (세 세 항목)	
	영업장 모니터링 하기	<ul style="list-style-type: none"> 1.1 모니터를 통해 카지노 내의 현금과 칩스 흐름을 관찰할 수 있다. 1.2 모니터를 통해 카지노에서 발생하는 부정 행위를 방어 색출할 수 있다. 1.3 사건·사고에 대하여 관찰하고 상황 처리에 협조할 수 있다. 1.4 원활한 영업장 운영을 위해 직원의 영업 운영 지침과 규정 절차 준수 여부를 관찰할 수 있다. 1.5 게임 진행 시 미스테인크(mistake)와 오류를 적발할 수 있다. 1.6 모니터링을 통하여 게임 내용을 분석하고 관독할 수 있다. 1.7 영업장의 원활한 운영을 위해 영업장 운영의 전반적인 내용을 보고하고 제안할 수 있다. 1.8 고객 보호와 질서 유지를 위해 사전에 위험 요소를 관찰할 	

		<p>수 있다.</p> <p>1.9 영업장의 효율적인 운영을 위해 영업장 내외의 폐쇄회로 시설을 운영 관리할 수 있다.</p>
	직원 관찰하기	<p>2.1 모니터를 통해 영업팀의 게임 테이블에서의 규정 절차 준수 여부를 관찰할 수 있다.</p> <p>2.2 영업팀의 미스테인크(mistake)나 분쟁 발생 시 관리자의 확인 요청에 협조하고 판독 확인한 사항을 전달할 수 있다.</p> <p>2.3 현장 경리 운영 지침에 따라 직원의 준수 여부를 관찰할 수 있다.</p> <p>2.4 현장 경리 창구에서 칩스 현금 거래 시 규정 준수 여부를 관찰할 수 있다.</p> <p>2.5 칩스 입출고 시 규정 준수 여부를 관찰할 수 있다.</p> <p>2.6 카드 입출고와 파쇄 시 규정 준수 여부를 관찰할 수 있다.</p> <p>2.7 직원 영업장 출입 규정에 따라 모든 직원의 규정 준수 여부를 관찰할 수 있다.</p>
	고객 관찰하기	<p>3.1 모니터를 통해 카지노를 상대로 승률이 유난히 높은 고객이나 카드 카운터로 의심되는 고객을 관찰하고 색출할 수 있다.</p> <p>3.2 모니터를 통해 치팅(cheating) 시도, 소란 행위, 출입 정지, 당일 퇴장 등의 이력이 있는 고객을 관찰할 수 있다.</p> <p>3.3 모니터를 통해 단시간 카지노에 큰 손실을 발생시킬 수 있는 액션이 큰 테이블을 관찰할 수 있다.</p>
관련 지식		<ul style="list-style-type: none"> - 영업장 관찰 모니터 작동법에 관한 지식 - 영업장 관찰 모니터 판독법에 관한 지식 - 부정 행위 유형과 특성에 관한 지식 - 카지노 영업 운영 지침과 규정 - 게임 내용 분석과 상황 판독법 - 폐쇄회로 판독에 관한 지식 - 서버일런스 기기 작동법에 관한 지식 - 모니터를 통한 직원 분석과 운영 관리 계획 수립 - 현장 경리 운영 지침 - 영업장 출입 규정 지침 - 게임 고객 관리 규정과 지침
평가 시설·장비		<p>게임 칩스</p> <p>모니터 장비</p> <p>서베일런스 시설</p>

능력단위	테이블 게임 관리	능력단위 수준	5
분류번호	12340202_13v1		
능력단위 정의	테이블 게임 관리는 투명하고 원활한 게임 진행과 고객 만족을 위해 딜러 관리, 테이블 관리, 테이블 게임 고객 관리를 수행하는 능력이다.		
평가 방법	지필평가: 객관식, 단답형	시 간	10분
	실무평가: 시연	시 간	20분
평가 내용	능력단위 요소 (세부항목)	수행준거 (세세항목)	
	딜러 관리하기	1.1 테이블 게임 운영을 위해 직원 조회를 진행할 수 있다. 1.2 근무 인원에 따라 딜러를 테이블 수와 맞게 조정 배치할 수 있다. 1.3 딜러의 이상 행동을 파악하기 위해 영업장을 순회하며 딜러 게임 진행을 직접 관찰하고 분석할 수 있다. 1.4 원활한 테이블 게임 운영을 위해 딜러의 스케줄 관리 업무를 수행할 수 있다. 1.5 게임 진행 시 미스테인크(mistake)한 직원에 대하여 잘못을 지적하고 교육할 수 있다. 1.6 테이블 게임 진행을 위해 테이블 배치 전후에 딜러의 용모와 표정을 관리하고 조정할 수 있다. 1.7 직원 평가 기준 따라 딜러의 업무 수행을 평가할 수 있다.	
	테이블 관리하기	2.1 테이블 게임 시 치팅(cheating)의 여러 사례를 숙지하여 고객의 치팅으로 부터 테이블을 보호할 수 있다. 2.2 테이블 게임 진행 시 게임 흐름을 알고 있어 뱅크롤(bankroll)을 한 번에 파악할 수 있다. 2.3 테이블 게임을 위해 게임의 진행 사항과 특이 사항을 차상급자에게 보고할 수 있다. 2.4 문제 상황 발생 시 유관 부서에 연락할 수 있다. 2.5 테이블 게임 진행 시 특정 사례별 처리 기준을 숙지하여 게임 진행 중 발생하는 미스테인크(mistake)를 기준에 맞게 처리할 수 있다. 2.6 테이블 게임 진행 시 시프트(shift)별로 테이블 뱅크롤을 마감할 수 있다.	

		<p>2.7 근무 교대 시 다음 관리자에게 테이블 상황을 인수·인계할 수 있다.</p> <p>2.8 고객 수요(증감) 상황에 따라 효율적으로 테이블을 오픈·클로즈 할 수 있다.</p>
	테이블 게임 고객 관리하기	<p>3.1 원활한 테이블 게임 진행을 위해 고객을 맞이하고 요구 사항에 응대할 수 있다.</p> <p>3.2 상황별 고객 응대 지침에 따라 고객의 요구 사항을 해결할 수 있다.</p> <p>3.3 게임에 참여하는 고객들을 대상으로 면밀히 관찰하여 고객의 이상 행동을 제지하고 사전에 예방할 수 있다.</p> <p>3.4 테이블 게임 시 고객의 테이블 게임 실적을 고객 관리시스템(CRM)에 입력하고 평가할 수 있다.</p> <p>3.5 테이블 게임 고객의 특이 사항을 고객 관리시스템에 입력할 수 있다.</p> <p>3.6 신규 고객 발굴을 위해 멤버십 카드 발급을 유도할 수 있다.</p>
관련 지식		<ul style="list-style-type: none"> - 카지노 딜러의 직원 관리와 영업 이론 - 카지노 규정과 절차 - 딜러의 역할과 지침 - 게임 운영 방법과 이상 행동에 대한 판단 지식 - 카지노 영업 지침 - 직원 평가 기준 - 테이블 게임 수행에 대한 전반적인 이론과 개념 - 게임 진행의 문제 발생 사례와 특성에 관한 지식 - 테이블 게임 용어 - 카지노 영업 이론과 개념 - 상황별 이상 고객 응대 방법에 관한 지식 - 고객 관리시스템 정보에 관한 지식
평가 시설·장비		<p>게임 칩스</p> <p>게임 테이블 시설과 관련 장비</p> <p>고객 관리시스템 장비</p>

능력 단위	카지노 영업 관리	능력단위 수준	6
분류 번호	12340201_13v1		
능력단위 정의	카지노 영업 관리는 카지노 영업을 효율적으로 운영하기 위해 영업 운영 기획, 영업 장내 인력 관리, 영업 매출 계획과 실적 관리를 수행하는 능력이다.		

평가 방법	지필평가: 객관식, 단답형	시 간	10분
	실무평가: 시연	시 간	20분
평가 내용	능력단위 요소 (세부항목)	수행준거 (세세항목)	
	영업 운영 기획하기	<p>1.1 영업 운영 계획 수립 시 카지노 영업 관련 국내·외 경쟁사의 환경을 비교 분석할 수 있다.</p> <p>1.2 카지노 영업 목표 달성을 위해 영업 전략을 수립할 수 있다.</p> <p>1.3 카지노 운영 시 부서별 업무를 조정할 수 있다.</p> <p>1.4 영업 환경의 변화에 따라 카지노 영업장내 운영 지침을 개정할 수 있다.</p> <p>1.5 경영 목표 달성을 위해 카지노 영업 이벤트 계획을 수립할 수 있다.</p> <p>1.6 직원들의 복지를 위해 다양한 행사를 기획할 수 있다.</p>	
	영업장내 인력 관리하기	<p>2.1 효율적인 카지노 영업 인력 운영을 위해 종사원의 적정 휴무율, 휴게율을 산정하고 인력이 부족할 경우에 충원을 요청할 수 있다.</p> <p>2.2 원활한 카지노 운영을 위해 영업장 내의 시프트별 영업 인력을 배치할 수 있다.</p> <p>2.3 서비스 마인드 함양을 위해 카지노 종사원의 서비스 교육을 할 수 있다.</p> <p>2.4 카지노 종사원의 직무수행능력 향상을 위해 OJT(On Job Training) 교육을 할 수 있다.</p> <p>2.5 직원의 만족도 향상을 위해 카지노 종사원의 고충을 해결할 수 있다.</p>	
영업매출 계획과 실적 관리하기	<p>3.1 카지노 영업 전략을 기반으로 영업 매출 목표를 설정할 수 있다.</p> <p>3.2 영업 전략 수립을 위해 카지노의 각 게임별 매출 실적을 분석할 수 있다.</p> <p>3.3 월별, 분기별, 연도별 매출 실적을 위해 실적 자료를 분석하고 매출 증대 방안 계획을 수립할 수 있다.</p> <p>3.4 고객 만족과 매출 향상을 위해 카지노 입장 고객을 분석하고 관리할 수 있다.</p>		
관련 지식	<ul style="list-style-type: none"> - 카지노 영업 기획서 작성법에 관한 지식 - 카지노 영업 환경 분석과 영업 전략 기법에 관한 지식 - 카지노 영업 부서별 업무 조정 방법에 관한 지식 - 카지노 영업 이벤트 기획 방법에 관한 지식 - 카지노 영업 지침과 준칙 - 관광 진흥법과 직원 복지 향상을 위한 전략 수립 		

	<ul style="list-style-type: none"> - 카지노 영업 인력 관리 이론과 인사 관리 지식 - 카지노 상담 이론과 인력 배치 전략에 관한 지식 - 카지노 서비스 지침 - 카지노 종사원의 직무수행능력 향상을 위한 전문 지식 - 카지노 영업 매출 기획서 작성법에 관한 지식 - 카지노 영업 매출 실적 전략과 환경 분석 방법에 관한 지식 - 복식 회계 기초 이론과 원리 - 카지노 영업서비스 지침
평가 시설· 장비	<p>교육장 시설과 관련 장비</p> <p>회계시스템 장비</p>