

대분류 / 12  
이용 · 숙박 · 여행 ·  
오락 · 스포츠

중분류 / 03  
관광 · 레저

소분류 / 02  
숙박서비스

세분류 / 03  
부대시설관리

학습모듈 / 02

# 02

## 호텔 레스토랑 서비스

LM1203020302\_13v1

# 부대시설관리 학습모듈

## 01. 식음료 업장 관리



## 02. 호텔 레스토랑 서비스



## 03. 호텔 음료 서비스



## 04. 델리 슝 관리



## 05. 식음료 직원 관리



## 06. 식음료 고객 관리



## 07. 식음료 메뉴 기획



## 08. 부대업장 손익 관리



## 09. 휘트니스 센터 회원 관리



## 10. 휘트니스 센터 운영

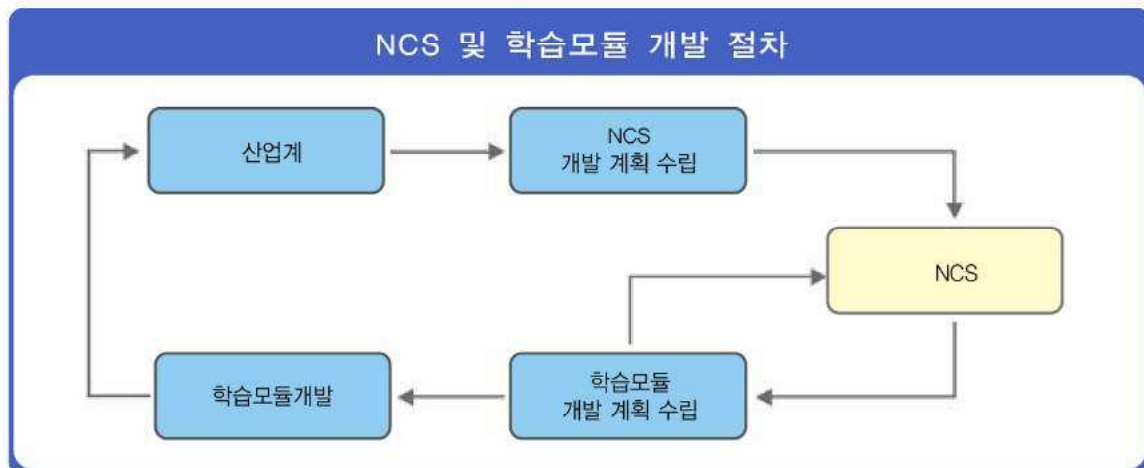


## NCS학습모듈의 이해

※ 본 학습모듈은 「NCS 국가직무능력표준」 사이트(<http://www.ncs.go.kr>) 에서 확인 및 다운로드 할 수 있습니다.

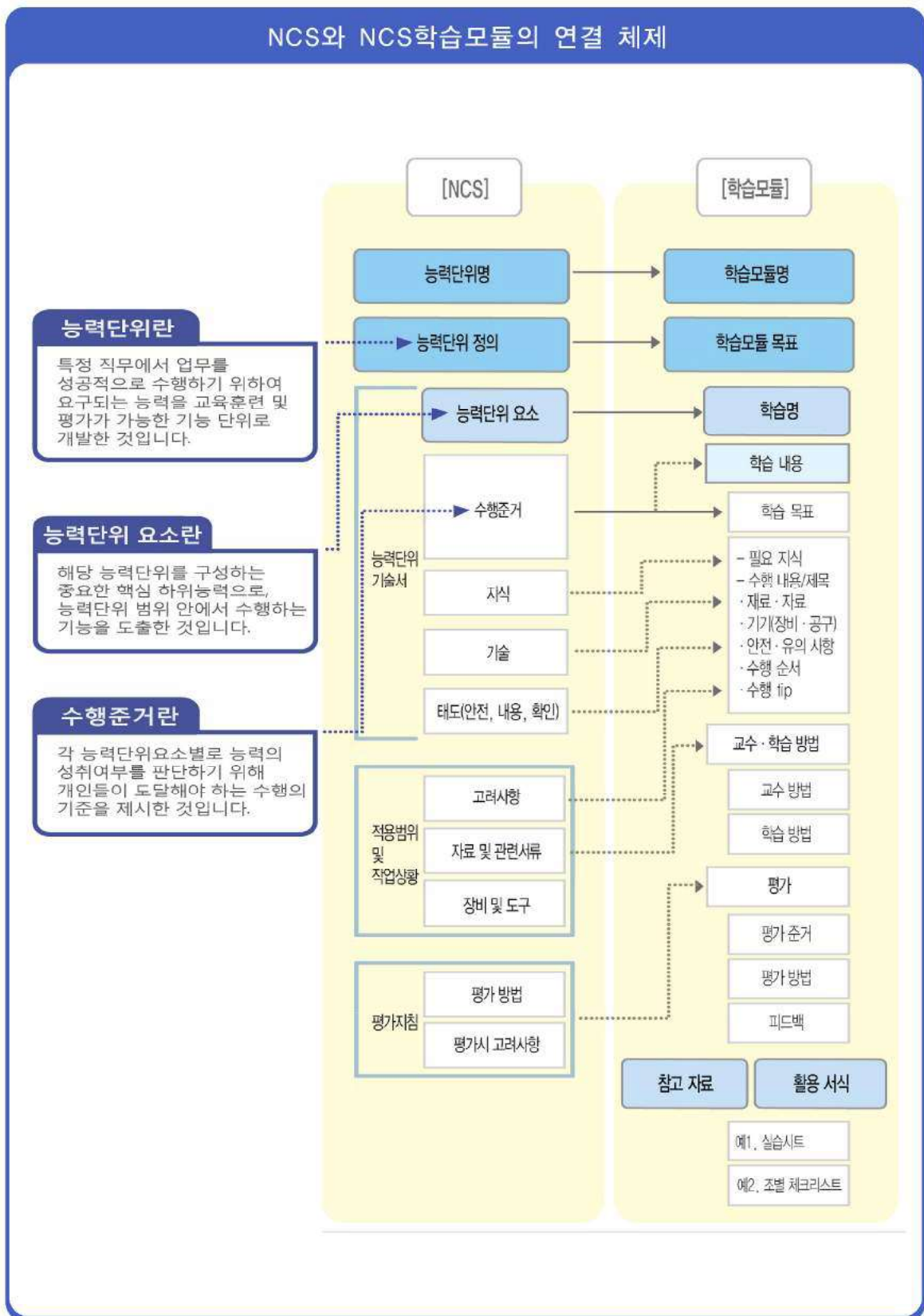
### (1) NCS학습모듈이란?

- 국가직무능력표준(NCS: National Competency Standards)이란 산업현장에서 직무를 수행하기 위해 요구되는 지식·기술·소양 등의 내용을 국가가 산업부문별·수준별로 체계화한 것으로 산업현장의 직무를 성공적으로 수행하기 위해 필요한 능력(지식, 기술, 태도)을 국가적 차원에서 표준화한 것을 의미합니다.
- 국가직무능력표준(이하 NCS)이 현장의 ‘직무 요구서’라고 한다면, NCS학습모듈은 NCS의 능력단위를 교육훈련에서 학습할 수 있도록 구성한 ‘교수·학습 자료’입니다. NCS학습모듈은 구체적 직무를 학습할 수 있도록 이론 및 실습과 관련된 내용을 상세하게 제시하고 있습니다.



- NCS학습모듈은 다음과 같은 특징을 가지고 있습니다.  
 첫째, NCS학습모듈은 산업계에서 요구하는 직무능력을 교육훈련 현장에 활용할 수 있도록 성취목표와 학습의 방향을 명확히 제시하는 가이드라인의 역할을 합니다.  
 둘째, NCS학습모듈은 특성하고, 마이스터고, 전문대학, 4년제 대학교의 교육기관 및 훈련기관, 직장교육기관 등에서 표준교재로 활용할 수 있으며 교육과정 개편 시에도 유용하게 참고할 수 있습니다.

- NCS와 NCS학습모듈 간의 연결 체제를 살펴보면 아래 그림과 같습니다.



## (2) NCS학습모듈의 체계

- NCS학습모듈은 1.학습모듈의 위치, 2.학습모듈의 개요, 3.학습모듈의 내용 체계, 4.참고 자료, 5.활용 서식 으로 구성되어 있습니다.

### 1. NCS학습모듈의 위치

- NCS학습모듈의 위치는 NCS 분류 체계에서 해당 학습모듈이 어디에 위치하는지를 한 눈에 볼 수 있도록 그림으로 제시한 것입니다.

예시 : 디자인 분야 중 시각디자인 세분류

### NCS-학습모듈의 위치

|        |               |               |
|--------|---------------|---------------|
| 대분류    | 문화·예술·디자인·방송  |               |
| 중분류    | 디자인           |               |
| 소분류    | 디자인           |               |
| 세분류    |               |               |
| 시각디자인  | 능력단위          | 학습모듈명         |
| 제품디자인  | 시각디자인 프로젝트 기획 | 시각디자인 프로젝트 기획 |
| 환경디자인  | 시각디자인 리서치     | 시각디자인 리서치     |
| 디지털디자인 | 시각디자인 전략 수립   | 시각디자인 전략 수립   |
|        | 비주얼 아이디어션     | 비주얼 아이디어션     |
|        | 시안 디자인 개발     | 시안 디자인 개발     |
|        | 프레젠테이션        | 시각디자인 프레젠테이션  |
|        | 최종 디자인 개발     | 최종 디자인 개발     |
|        | 디자인 제작 관리     | 시각디자인 제작 관리 및 |
|        | 디자인 자료화       | 자료화           |

#### tip

학습모듈은 NCS 능력단위 1개당 1개의 학습모듈 개발을 원칙으로 합니다. 그러나 필요에 따라 고용 단위 및 교과단위를 고려하여 능력 단위 몇 개를 묶어서 1개의 학습모듈로 개발할 수 있으며, 또 NCS 능력단위 1개를 여러 개의 학습모듈로 나누어 개발할 수도 있습니다.

## 2. NCS학습מוד의 개요

### 구 성

- NCS학습מוד 개요는 학습מוד이 포함하고 있는 내용을 개략적으로 설명한 것으로서 학습מוד의 목표, 선수 학습, 학습מוד의 내용 체계, 핵심 용어 로 구성되어 있습니다.

|              |                                                                 |
|--------------|-----------------------------------------------------------------|
| 학습מוד의 목표    | 해당 NCS 능력단위의 정의를 토대로 학습목표를 작성한 것입니다.                            |
| 선수 학습        | 해당 학습מוד의 목표를 달성하기 위해 선수되어야 할 학습מוד, 학습 내용, 관련 교과목 등을 기술한 것입니다. |
| 학습מוד의 내용 체계 | NCS에서 개발·제시한 교육훈련 수준을 능력단위요소별로 제시한 것입니다.                        |
| 핵심 용어        | 해당 학습מוד 내용의 지식 또는 기술 등 핵심적 용어 등을 제시한 것입니다.                     |

### 활 용 안 내

예시 : 시각디자인 세분류의 ‘시각디자인 프로젝트 기획’ 학습מוד

#### 시각디자인 프로젝트 기획 학습מוד의 개요

##### 학습מוד의 목표

프로젝트의 디자인 콘셉트에 대한 효과적인 생각들을 시각적으로 표현하고 계획할 수 있다.

##### 선수 학습

상식 일반

##### 학습מוד의 내용 체계

| 학습           | 학습 내용                 | NCS 능력단위 요소       |           | 수준 |
|--------------|-----------------------|-------------------|-----------|----|
|              |                       | 코드번호              | 요소 명칭     |    |
| 1. 프로젝트 파악하기 | 1-1. 시각디자인 업무의 종류와 이해 | 0802010101_13v1.1 | 프로젝트 파악하기 | 5  |
|              | 1-2. 회의와 브리핑          |                   |           |    |
| 2. 프로젝트 제안하기 | 2-1. 세부 계획과 설계        | 0802010101_13v1.2 | 프로젝트 제안하기 | 7  |
|              | 2-2. 프로젝트 개발 일정 수립    |                   |           |    |
|              | 2-3. 사실의 정리와 요령       |                   |           |    |
| 3. 프로젝트 계약하기 | 3-1. 계약 내용의 구성과 작성    | 0802010101_13v1.3 | 프로젝트 계약하기 | 6  |
|              | 3-2. 계약의 확인과 교환       |                   |           |    |

##### 핵심 용어

의뢰인, 기획, 추진 배경, 목적, 내용, 요구 사항, 정보 수집, 프로세스, 커뮤니케이션, 보고서, 일정, 예산, 인력, 리더십, 제안, 권리, 책임, 계약

##### 학습מוד의 목표는

학습자가 해당 학습מוד을 통해 성취해야 할 목표를 제시한 것으로 교수자는 학습자가 학습מוד의 전체적인 내용흐름을 파악할 수 있도록 지도함이 필요합니다.

##### 선수 학습은

교수자나 학습자가 해당 모듈을 교수 또는 학습하기 이전에 이수해야 할 학습내용, 교과목, 핵심 단어 등을 표기한 것입니다. 따라서 교수자는 학습자가 개별 학습, 자기 주도 학습, 방과 후 활동 등 다양한 방법을 통해 이수할 수 있도록 지도함이 필요합니다.

##### 핵심 용어는

학습מוד을 통해 학습되고 평가되어야 할 주요 용어입니다. 또한 당해 모듈 또는 타 모듈에서도 핵심 용어를 사용하여 학습내용을 구성할 수 있으며, 「NCS 국가 직무능력표준」 사이트([www.ncs.go.kr](http://www.ncs.go.kr))에서 색인(찾아보기) 중 하나로 이용할 수 있습니다.

### 3. NCS학습모듈의 내용 체계

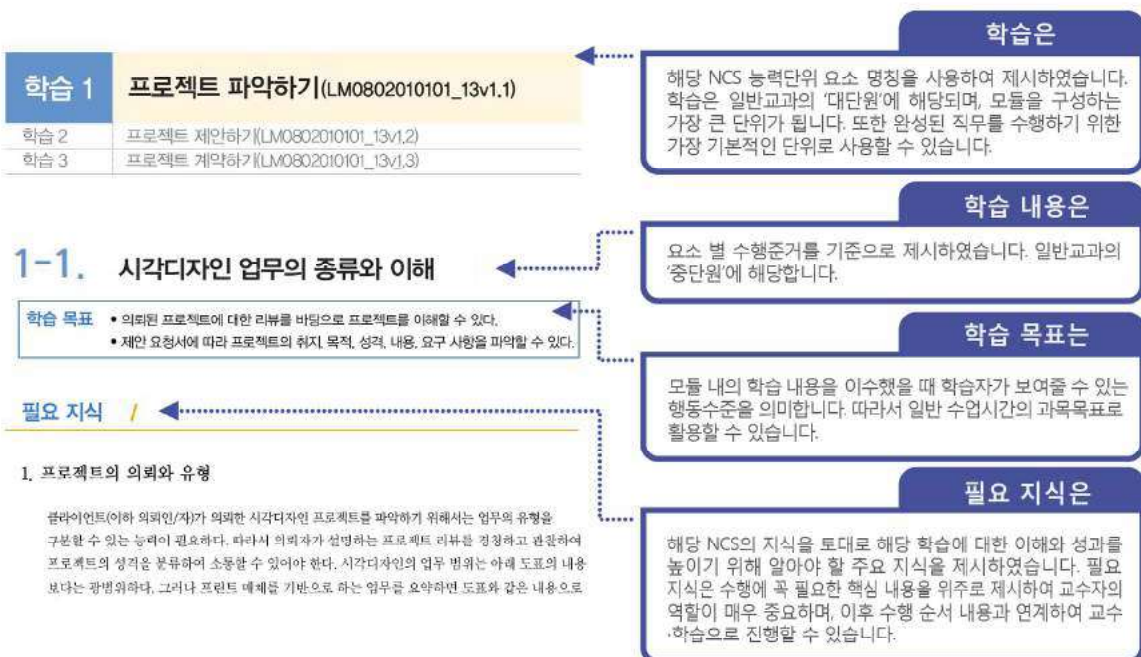
#### 구 성

- NCS학습모듈의 내용은 크게 **학습**, **학습 내용**, **교수·학습 방법**, **평가** 로 구성되어 있습니다.

|                 |                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>학습</b>       | 해당 NCS 능력단위요소 명칭을 사용하여 제시한 것입니다.<br>학습은 크게 학습 내용, 교수·학습 방법, 평가로 구성되며 해당 NCS 능력단위의 능력단위 요소별 지식, 기술, 태도 등을 토대로 학습 내용을 제시한 것입니다.                                                                          |
| <b>학습 내용</b>    | 학습 내용은 학습 목표, 필요 지식, 수행 내용으로 구성하였으며, 수행 내용은 재료·자료, 기기(장비·공구), 안전·유의 사항, 수행 순서, 수행 tip으로 구성한 것입니다.<br>학습모듈의 학습 내용은 업무의 표준화된 프로세스에 기반을 두고 학습 내용을 구성하였으며, 실제 산업현장에서 이루어지는 업무활동을 다양한 방식으로 학습 내용에 반영한 것입니다. |
| <b>교수·학습 방법</b> | 학습 목표를 성취하기 위한 교수자와 학습자 간, 학습자와 학습자 간의 상호 작용이 활발하게 일어날 수 있도록 교수자의 활동 및 교수 전략, 학습자의 활동을 제시한 것입니다.                                                                                                       |
| <b>평가</b>       | 평가는 해당 학습모듈의 학습 정도를 확인할 수 있는 평가 준거, 평가 방법, 평가 결과의 피드백 방법을 제시한 것입니다.                                                                                                                                    |

#### 활 용 안 내

예시 : 디자인 분야 중 시각디자인 세분류의 ‘시각디자인 프로젝트 기획’ 학습모듈의 내용



## 수행 내용 / 시각디자인 업무 유형 파악

### 재료·자료

- 관련 형식의 시각디자인 자료
- A4 용지, 필기도구, 포스트잇, 칼, 자, 테이프 등

### 기기(장비·공구)

- 컴퓨터, 프린터, 스캐너, 카메라, 복사기, 녹음기, 빔 프로젝터, 스크린 등
- 소프트웨어 : 문서 작성, 프리젠테이션, 그래픽 소프트웨어 등

### 안전·유의 사항

- 조사된 자료의 출처를 확인하도록 한다.
- 팀별 구성으로 인한 분위기를 소란하지 않게 유도한다.
- 사용하는 전자 기기와 전기 안전 적합성을 확인한다.

### 수행 순서

1. 시각디자인의 유형을 조사하고 분류한다
2. 5명 정도의 인원수로 팀 단위를 구성한다.



[그림 1-20] 디자인 업무 조사의 팀 단위 구성 예시

2. 필요 지식을 기준으로 시각디자인의 업무 유형 중에서 그룹별로 하나씩 선택한다.

#### 수행 tip

- 발행된 신문을 주변에서 미리 수집하여 자료로 준비한다.
- 국내의 신문 판형 종류를 확인하고 크기를 관찰한다.

## 수행 내용은

모듈에 제시한 것 중 기술(Skill)을 습득하기 위한 실습 과제로 활용할 수 있습니다.

## 재료·자료는

수행 내용을 수행하는데 필요한 재료 및 준비물로 실습 시 필요 준비물로 활용할 수 있습니다.

## 기기(장비·공구)는

수행 내용을 수행하는데 필요한 기본적인 장비 및 도구를 제시하였습니다. 제시된 기기 외에도 수행에 필요한 다양한 도구나 장비를 활용할 수 있습니다.

## 안전·유의 사항은

수행 내용을 수행하는데 안전상 주의해야 할 점 및 유의 사항을 제시하였습니다. 수행 시 꼭 유념하여 주시고, NCS의 고려사항도 추가적으로 활용할 수 있습니다.

## 수행 순서는

실습과제의 진행 순서로 활용할 수 있습니다.

## 수행 tip은

수행 내용에서 수행의 수월성을 높일 수 있는 아이디어를 제시하였습니다. 따라서 수행 tip은 지도상의 안전 및 유의 사항 외에 전반적으로 적용되는 주안점 및 수행과제 목적에 대한 보충설명, 추가사항 등으로 활용할 수 있습니다.

## 학습 1 교수·학습 방법

### 교수 방법

- 시각디자인의 표현 매체별 유형을 사진 데이터 등이 포함된 화면 자료와 함께 설명한다.
- 사전에 개인별 학습 자료를 과제로 준비하여 모든 학습자들이 그룹별로 참여할 수 있는 문제 해결식 수업이 가능하도록 한다.

### 학습 방법

- 시각디자인의 표현 매체별 유형을 학습한다.
- 사전에 개인별 학습 자료를 준비하여 그룹별로 토의한다.

## 교수·학습 방법은

학습 목표를 성취하는데 필요한 교수 방법과 학습 방법을 제시하였습니다.

## 교수 방법은

해당 학습활동에 필요한 학습 내용, 학습 내용과 관련된 학습 자료명, 자료 형태, 수행 내용의 진행 방식 등에 대하여 제시하였습니다. 또한 학습자의 수업참여도를 제고하기 위한 방법 및 수업진행상 유의 사항 등도 제시하였습니다. 선수 학습이 필요한 학습을 학습자가 숙지하였는지 교수자가 확인하는 과정으로 활용할 수도 있습니다.

## 학습 방법은

교수자의 교수 방법에 대응하는 자기주도적 학습 방법을 제시하였습니다. 또한 학습자가 숙달해야 할 실기능력과 학습과정에서 주의해야 할 사항 등으로 제시하였습니다. 학습자가 학습을 이수하기 전에 반드시 숙지해야 할 기본 지식을 학습하였는지 스스로 확인하는 과정으로 활용할 수 있습니다.

## 학습 1 평가

### 평가 준거

- 평가자는 학습자가 수행 준거 및 평가 항목에 제시되어 있는 내용을 성공적으로 수행 하였는지를 평가해야 한다.
- 평가자는 다음 사항을 평가해야 한다.

| 학습 내용            | 평가 항목                                                                                          | 성취 수준 |   |   |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---|---|
|                  |                                                                                                | 상     | 중 | 하 |
| 시각디자인 업무의 종류와 이해 | - 의뢰된 프로젝트에 대한 리뷰를 바탕으로 프로젝트를 이해할 수 있다.<br>- 제안 요청서에 따라 프로젝트의 취지, 목적, 성격, 내용, 요구 사항을 파악할 수 있다. |       |   |   |

### 평가 방법

- 문제 해결 시나리오

| 학습 내용            | 평가 항목                                                                                          | 성취 수준 |   |   |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---|---|
|                  |                                                                                                | 상     | 중 | 하 |
| 시각디자인 업무의 종류와 이해 | - 의뢰된 프로젝트에 대한 리뷰를 바탕으로 프로젝트를 이해할 수 있다.<br>- 제안 요청서에 따라 프로젝트의 취지, 목적, 성격, 내용, 요구 사항을 파악할 수 있다. |       |   |   |

### 피드백

- 문제 해결 시나리오  
- 문제 해결 진행 과정 중 필요시마다 피드백을 제공하여 문제 해결을 용이하게 한다.

### 평가는

해당 NCS 능력단위 평가 방법과 평가 시 고려 사항을 준용하여 작성하였습니다. 교수자 및 학습자가 평가 항목 별 성취수준을 확인하는데 활용할 수 있습니다.

### 평가 준거는

학습자가 해당 학습을 어느 정도 성취하였는지를 평가하기 위한 기준을 제시하고 있습니다. 학습 목표와 연계하여 단위수업 시간에 평가항목 별 성취수준을 평가하는데 활용할 수 있습니다.

### 평가 방법은

NCS 능력단위의 평가 방법을 준용하였으며, 평가 준거에 따른 평가 방법을 3개 내외로 제시하였습니다. 평가 방법으로는 서술형/논술형 검사, 체크리스트를 통한 관찰, 작업장 평가, 구술 시험, 토론법 등이 있으며, NCS의 능력단위 요소별 수행 수준을 평가하는데 가장 적절한 방법을 선정하여 활용할 수 있습니다.

### 피드백은

평가 후에 학습자들에게 평가 결과를 피드백하여 부족한 부분을 알려주고, 학습 결과가 미진한 경우, 해당 부분을 다시 학습하여 학습 목표를 달성하는 데 활용할 수 있습니다.

## 4. 참고 자료

### 참고자료

- 봉상균·김용덕(2002), 『기초디자인』, 조형사.
- 원유홍·서승연(2011), 『타이포그래피 천일야화』, 안그라픽스.
- 이호준(2013), 『브랜드디자인』, 지구문화사.
- W. 칸딘스키저, 차봉희 역(2011), 『점선면 회화적인 요소의 분석을 위하여』, 열화당.

### 참고 자료는

해당 학습מוד의 필요 지식에 대한 출처와 인용한 참고 자료 및 사이트를 제시하였습니다.

## 5. 활용 서식

### 활용서식

| 관찰 리스트 A : 시각디자인 유형 |           |
|---------------------|-----------|
|                     | 특징과 기준 메모 |
| (1) 브랜드 디자인         | -         |
| (2) 편집 디자인          | -         |
| (3) 포스터 디자인         | -         |

### 활용 서식은

작업 포트폴리오, 작업장 평가 서식, 자기 체크리스트, 학습 자교수자 공동 평가 등으로 구성하였습니다. 교수학습 시 활용 가능한 양식을 학습מוד 특성에 따라 다양하게 작성할 수 있습니다. 학습 시 과제 진행에서 평가에 이르기까지 필요한 서식을 개발하거나 기존의 양식을 활용할 수 있습니다.

# [NCS-학습모듈의 위치]

|     |                         |
|-----|-------------------------|
| 대분류 | 이용 · 숙박 · 여행 · 오락 · 스포츠 |
| 중분류 | 관광 · 레저                 |
| 소분류 | 숙박 서비스                  |

| 세분류       | 능력단위          | 학습모듈 명        |
|-----------|---------------|---------------|
| 숙박기획 · 개발 |               |               |
| 객실 관리     | 식음료 업장 관리     | 식음료 업장 관리     |
| 부대시설 관리   | 호텔 레스토랑 서비스   | 호텔 레스토랑 서비스   |
| 연회 관리     | 호텔 음료 서비스     | 호텔 음료 서비스     |
| 접객 서비스    | 델리 슝 관리       | 델리 슝 관리       |
|           | 식음료 직원 관리     | 식음료 직원 관리     |
|           | 식음료 고객 관리     | 식음료 고객 관리     |
|           | 식음료 메뉴 기획     | 식음료 메뉴 기획     |
|           | 부대업장 손익 관리    | 부대업장 손익 관리    |
|           | 휘트니스 센터 회원 관리 | 휘트니스 센터 회원 관리 |
|           | 휘트니스 센터 운영    | 휘트니스 센터 운영    |

---

# 차 례

---

|          |   |
|----------|---|
| 학습모듈의 개요 | 1 |
|----------|---|

## 학습 1. 기물 준비 및 테이블 세팅하기

|                              |    |
|------------------------------|----|
| 1-1. 필요 기물의 확인 및 준비          | 3  |
| 1-2. 예약 상황에 따른 테이블 세팅 및 조정   | 12 |
| 1-3. 테이블 정리 및 리세팅(resetting) | 20 |
| • 교수·학습 방법                   | 28 |
| • 평가                         | 29 |

## 학습 2. 고객 예약 응대하기

|               |    |
|---------------|----|
| 2-1. 고객 예약 응대 | 32 |
| 2-2. 고객 예약 확인 | 38 |
| • 교수·학습 방법    | 42 |
| • 평가          | 43 |

## 학습 3. 고객 영접 및 환송하기

|                       |    |
|-----------------------|----|
| 3-1. 고객 영접 및 안내       | 45 |
| 3-2. 고객 환송 및 만족 여부 확인 | 51 |
| • 교수·학습 방법            | 56 |
| • 평가                  | 57 |

## 학습 4. 메뉴 추천 및 메뉴 주문 받기

|                 |    |
|-----------------|----|
| 4-1. 메뉴의 설명과 추천 | 59 |
| 4-2. 주문 사항 확인   | 66 |

|                              |    |
|------------------------------|----|
| 4-3. 주문 내용의 입력과 조리 요청 .....  | 72 |
| • 교수·학습 방법 .....             | 75 |
| • 평가 .....                   | 76 |
| <b>학습 5. 음식 서빙하기</b>         |    |
| 5-1. 주문 받은 음식의 제공 .....      | 79 |
| 5-2. 고객 요청에 따른 서비스의 제공 ..... | 84 |
| • 교수·학습 방법 .....             | 89 |
| • 평가 .....                   | 90 |
| <b>참고 자료</b> .....           | 92 |
| <b>활용 서식</b> .....           | 93 |

# 호텔 레스토랑 서비스 학습모듈의 개요

## 학습모듈의 목표

기물을 준비하여 테이블 세팅할 수 있으며, 고객의 예약 응대 및 영접과 환송을 할 수 있다. 또한 메뉴의 추천과 주문을 받고, 주문한 음식을 서비스할 수 있으며 테이블 정리와 리세팅을 하는 식음료 업장의 고객 서비스 업무를 수행할 수 있다.

## 선수학습

호텔경영론, 호텔 음료 서비스

## 학습모듈의 내용 체계

| 학습                  | 학습 내용                        | NCS 능력단위 요소       |            |    |
|---------------------|------------------------------|-------------------|------------|----|
|                     |                              | 코드 번호             | 요소 명칭      | 수준 |
| 1. 기물 준비 및 테이블 세팅하기 | 1-1. 필요 기물의 확인 및 준비          | 1203020302_13v1.1 | 기물 준비하기    | 2  |
|                     | 1-2. 예약 상황에 따른 테이블 세팅 및 조정   | 1203020302_13v1.2 | 테이블 세팅하기   | 2  |
|                     | 1-3. 테이블 정리 및 리세팅(resetting) | 1203020302_13v1.8 | 테이블 재정리하기  | 1  |
| 2. 고객 예약 응대하기       | 2-1. 고객 예약 응대                | 1203020302_13v1.3 | 고객 예약 응대하기 | 2  |
|                     | 2-2. 고객 예약 확인                |                   |            |    |
| 3. 고객 영접 및 환송하기     | 3-1. 고객 영접 및 안내              | 1203020302_13v1.4 | 고객 영접하기    | 2  |
|                     | 3-2. 고객 환송 및 만족 여부 확인        | 1203020302_13v1.9 | 고객 환송하기    | 2  |
| 4. 메뉴 추천 및 메뉴 주문 받기 | 4-1. 메뉴의 설명과 추천              | 1203020302_13v1.5 | 메뉴 추천하기    | 2  |
|                     | 4-2. 주문 사항 확인                | 1203020302_13v1.6 | 메뉴 주문 받기   | 2  |
|                     | 4-3. 주문 내용의 입력과 조리 요청        |                   |            |    |
| 5. 음식 서빙하기          | 5-1. 주문 받은 음식의 제공            | 1203020301_13v1.7 | 음식 서빙하기    | 2  |
|                     | 5-2. 고객 요청에 따른 서비스의 제공       |                   |            |    |

## 핵심 용어

기물류, 테이블 세팅, 전화 예약 응대, 기물 취급법, 고객 영접과 환송, 메뉴 주문 받기, 음식 서빙하기, 테이블 재정리, 메뉴 추천

## 학습 1

# 기물 준비 및 테이블 세팅하기 (LM1203020302\_13v1.1, 2, 8)

|      |                                          |
|------|------------------------------------------|
| 학습 2 | 고객 예약 응대하기(LM1203020302_13v1.3)          |
| 학습 3 | 고객 영접 및 환송하기(LM1203020302_13v1.4, 9)     |
| 학습 4 | 메뉴 추천 및 메뉴 주문 받기(LM1203020302_13v1.5, 6) |
| 학습 5 | 음식 서빙하기(LM1203020302_13v1.7)             |

## 1-1. 필요 기물의 확인 및 준비

### 학습 목표

- 영업 시작 전에 물품 구매 신청서에 따라 당일 영업에서 사용할 부(副)식자재 및 소모품을 창고(Store)로부터 수령하여 준비할 수 있다.
- 영업 시작 전에 기물 재고 목록표(Inventory Sheet)에 따라 당일 영업에서 사용할 기물, 리넨, 고객용 소모품 등이 적정 수량인지 확인하고 준비할 수 있다.
- 영업 시작 전에 로그 북에 따라 당일 영업에서 사용할 접시, 컵, 글라스, 포크, 나이프 등 필요한 기물의 청결 상태를 확인할 수 있다.
- 기물 재고 목록표에 따라 스테이션과 수납공간에 구비된 기물의 수량을 파악하고 청결 여부와 파손 여부를 확인할 수 있다.
- 영업 시작 전에 예약 장부에 따라 당일 영업에서 사용할 사인 보드(Sign Board), 네임 태그(Name Tag) 등의 상태와 수량을 확인하고 준비할 수 있다.

## 필요 지식 / 기물의 종류

### ① 업장에서 사용하는 기물의 종류

레스토랑 종사원인 웨이터나 웨이트리스가 함께 테이블을 세팅한다. 호텔 레스토랑의 기물은 분위기와 고객의 수준, 메뉴의 가격, 음식의 종류에 따라 다르게 세팅된다.

#### 1. 기물 재고 목록표 점검

기물 재고 목록표(Inventory Sheet)란 업장에 사용되는 기물에 대한 목록에 대한 수량과 기물에 대한 상태, 크기, 모양 등에 대한 내용을 기재한 목록표로 업장에서 기물의 재고 파악을 위해서 반드시 필요한 양식이다. 레스토랑 업장이 고객을 맞이하기 위해서 우선적으로 다음과 같은 기물 재고 목록표(Inventory Sheet)에 기재된 기물들을 점검해야 한다.

- 실버웨어/ 글라스류/ 도자기류/ 리넨류/소금 & 후추통/ 양념통/ 설탕통/ 접시 매트/ 의자

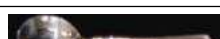
와 부스/ 꽃꽂이/ 테이블 램프/ 전반적인 테이블 외관/ 아이스 버킷 등

## 2. 양식당의 경우 소요되는 집기와 비품의 종류

은기물류(실버웨어: Silverware), 도자기류(차이나웨어: Chinaware), 글라스류(Glass), 리넨류(Linen), 서비스 장비류(Service Equipments)로 구분할 수 있다.

### (1) 은기물류(실버웨어: Silverware)

은기물의 가격이 비싸고 취급하기가 까다로워 은도금 제품과 스테인리스 제품으로 대체하여 사용한다. 주로 사용되는 은기물류로는 나이프류, 포크류, 스푼류가 있으며 티 주전자나 물 주전자 등도 스테인리스 제품으로 되어 있으며 용도에 따라 종류가 다양하다. 테이블 서비스를 위해 수프 스푼, 애피 나이프 & 포크, 피시 나이프 & 포크, 샐러드 포크, 메인 나이프, 디저트 스푼 & 나이프, 티스푼, 버터 나이프, 물 주전자 등이 기본적인 세팅에 필요한 은기물류이다.

| 기물 모양                                                                               | 기물 명   |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|    | 샐러드 포크 |
|   | 피시 포크  |
|  | 메인 포크  |
|  | 디저트 포크 |
|  | 피시 나이프 |
|  | 메인 나이프 |
|  | 버터 나이프 |
|  | 디저트 스푼 |
|  | 티스푼    |
|  | 수프 스푼  |

[그림 1-1] 은기물류(실버웨어: Silverware)

### (2) 도자기류(차이나웨어: Chinaware)

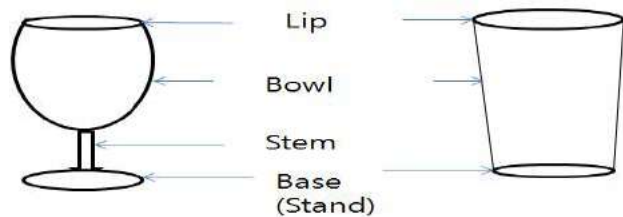
도자기 제품을 총칭하며 레스토랑에서 사용하는 접시, 컵, 볼 등 많은 도자기류의 식기와 기물들이 있다. 도자기류는 운반 시 파손되기 쉽기 때문에 기물들이 서로 부딪치지 않도록 주의한다. 테이블 세팅에 기본적으로 필요한 도자기류로는 쇼 플레이트, 메인 접시, 샐러드 접시, 피시 접시, 수프 볼, 애피타이저 접시, 커피 잔, 커피 받침, B&B 접시, 양념통 등이 있다.



[그림 1-2] 도자기류(차이나웨어: Chinaware)

### (3) 글라스류(글라스웨어: Glassware)

유리로 만든 제품으로 용도에 따라 종류가 다양하다. 원통 모양과 굽(Stem)이 달린 모양의 두 종류로 나누어진다. 유리 제품이라 파손되기 쉬우므로 취급 시 주의를 해야 한다. 정식 테이블 세팅에 필요한 글라스로는 물잔, 화이트와인 글라스, 레드와인 글라스, 샴페인 글라스가 있다.



Stem이 있는 글라스

Stem이 없는 글라스

[그림 1-3] 글라스의 부위별(Glassware) 명칭



물잔(워터 고블렛)

샴페인 글라스

화이트와인 글라스

레드와인 글라스

[그림 1-4] 글라스류(Glassware)의 종류

### (4) 리넨류(Linen)

식음료 업장에서 사용하는 천의 종류로 테이블클로스, 언더클로스, 미팅클로스, 냅킨 등이 있다. 테이블의 크기와 모양에 따라 다르며 다양한 재질로 물세탁이 용이한 제품이 관리하기 쉽다.

#### (5) 서비스 장비류(Service Equipments)

일반적으로 많이 사용되는 장비로는 트레이 스탠드(Tray Stand), 트롤리(Trolley), 게리동(Gueridon), 프람베 웨건(Flambee Wagon) 등이 있다.

##### (가) 트레이 스탠드(Tray Stand)

고객 접객 시 식후 테이블을 치울 때 테이블 옆에 두고 트레이를 임시로 놓을 수 있는 편리한 도구이다.

##### (나) 트롤리(Trolley)

바퀴가 달린 작은 탁자 모양의 카트

##### (다) 프람베 웨건(Flambee Wagon)

고객 앞에서 직접 전채, 메인 요리, 후식 등을 요리할 때 사용하는 것으로 가스나 알코올 렌지를 구비하고 간단한 양념통을 갖추고 있다.

## ② 사이드 스테이션(Side Station)

서비스 비품인 글라스류(글라스웨어: Glassware), 은기물류(실버웨어: Silverware), 도자기류(차이나웨어: Chinaware)들이 비축되어 있는 서비스 지역이다. 서비스 종사원이 고객이 필요로 하는 기물들을 가지러 가는데 걸리는 시간과 거리를 단축시켜 일을 효율적으로 가능하게 한다. 따라서 종사원은 서비스 스테이션(Service Station)에 파(Par) 수준으로 모든 기물들을 비축해야 한다.

### 1. 사이드 업무 체크리스트(Sidework Checklist) 점검

레스토랑 종사원에게 각 업무를 수행하도록 할당되어진 일로 냅킨(Napkin) 접기에서부터 접시나 트레이(Tray)를 닦는 일까지도 포함한다.

### 2. 사이드(Side) 업무

레스토랑이 잘 운영되기 위해 필요한 부분으로 만약 사이드 스테이션(Side Station)에 있어야 할 기물이 주방에 가 있게 되면 시간을 낭비하게 되어 좋은 서비스를 제공할 수가 없기 때문에 사이드 스테이션의 점검이 매우 중요하다.

## 수행 내용 / 사이드 스테이션(Side Station) 기물 점검하기

### 재료 · 자료

- 사이드 업무 체크리스트(Sidework Checklist), 기물 재고 목록표(Inventory Sheet), 냅킨(Napkin), 양념통 세트, 청소용 형걸, 타월(Towel), 장갑, 세정액

### 기기(장비 · 공구)

- 글라스류(글라스웨어: Glassware), 도자기류(차이나웨어: Chinaware), 은기물류(실버웨어: Silverware), 양념통 세트, 사이드 스테이션(Side Station)

### 안전 · 유의 사항

- 글라스류(글라스웨어: Glassware)의 취급 시 파손에 유의한다.
- 기물의 명칭에 대한 숙지를 해야 한다.
- 기물재고 목록표(Inventory Sheet)에 기재된 기물에 대한 수량 점검을 정확하게 한다.

### 수행 순서

- ① 기물 재고 목록표에 따라 사이드 스테이션(Side Station)에 나와 있는 기물의 수량을 확인한다.

<표 1-1> 기물 재고 목록표

### 기물 재고 목록표

조회일자:     년     월     일

| No | 코드 번호      | 품목 명<br>(영문 or 한글) | 규격     | 모델                   | 보유<br>수량 | 비고 |
|----|------------|--------------------|--------|----------------------|----------|----|
| 1  | 11-002-000 | 의자                 |        |                      |          |    |
| 2  | 11-003-004 | 테이블                | 회의 테이블 | 회의용 테이블(900*1800)    |          |    |
| 3  | 11-003-005 | 테이블                | 원형 테이블 | 원형 테이블               |          |    |
| 4  | 22-019-002 | 양념통                | 양념통    | 차이나 양념통(Salt&Pepper) |          |    |

| No | 코드 번호      | 품목 명<br>(영문 or 한글) | 규격               | 모델                 | 보유<br>수량 | 비고 |
|----|------------|--------------------|------------------|--------------------|----------|----|
| 5  | 22-025-010 | 주류 집기              | 컵 받침             | 커피 잔 접시            |          |    |
| 6  | 23-001-001 | 글라스웨어              | Coffee cup       | Coffee cup         |          |    |
| 7  | 23-001-002 | 글라스웨어              | Champagne glass  | Champagne glass    |          |    |
| 8  | 23-001-003 | 글라스웨어              | Red wine glass   | Red wine glass     |          |    |
| 9  | 23-001-042 | 글라스웨어              | White wine glass | White wine glass   |          |    |
| 10 | 23-001-044 | 글라스웨어              | Water goblet     | Water glass        |          |    |
| 11 | 23-002-002 | 주전자                | Pot              | 찾주전자(Teapot)       |          |    |
| 12 | 23-003-000 | 차이나웨어              | 수프볼 접시           | 수프볼 접시             |          |    |
| 13 | 23-025-011 | 차이나웨어              | 커피 잔             | 커피 잔               |          |    |
| 14 | 23-003-006 | 차이나웨어              | 샐러드 접시           | 샐러드 접시             |          |    |
| 15 | 23-004-000 | 차이나웨어              | 디저트 접시           | 디저트 접시             |          |    |
| 16 | 23-004-000 | 차이나웨어              | 정찬용 접시           | 정찬용 접시             |          |    |
| 17 | 23-004-000 | 차이나웨어              | B&B plate        | B/B plate          |          |    |
| 18 | 23-004-017 | 차이나웨어              | Soup Tureen      | Soup Bowl          |          |    |
| 19 | 23-007-003 | ナイフ                | 피시 나이프           | 피시 나이프             |          |    |
| 20 | 23-007-004 | ナイフ                | 버터 나이프           | 버터 나이프             |          |    |
| 21 | 23-007-005 | ナイフ                | 미트 나이프           | 미트 나이프             |          |    |
| 22 | 23-007-007 | ナイフ                | 애피타이저 나이프        | 애피타이저 나이프          |          |    |
| 23 | 23-008-002 | 포크                 | 디저트 포크           | 디저트 포크             |          |    |
| 24 | 23-008-003 | 포크                 | 샐러드 포크           | 샐러드 포크             |          |    |
| 25 | 23-008-005 | 포크                 | 피시 포크            | 피시 포크              |          |    |
| 26 | 23-008-006 | 포크                 | 애피타이저 포크         | 애피타이저 포크           |          |    |
| 27 | 23-008-011 | 포크                 | 미트 포크            | 미트 포크              |          |    |
| 28 | 23-009-002 | 스푼                 | 디저트 스푼           | 디저트 스푼             |          |    |
| 29 | 23-009-003 | 스푼                 | 수프 스푼            | 수프 스푼              |          |    |
| 30 | 23-009-004 | 스푼                 | 티(커피)스푼          | 티(커피)스푼            |          |    |
| 31 | 23-010-004 | 리넨                 | 테이블클로스           | 테이블클로스(1500 X2400) |          |    |
| 32 | 23-010-005 | 리넨                 | 냅킨               | 사각 50X50           |          |    |
| 33 |            |                    |                  |                    |          |    |
| 34 |            |                    |                  |                    |          |    |
| 35 |            |                    |                  |                    |          |    |

1. 파(Par) 수준으로 글라스류(글라스웨어: Glassware), 도자기류(차이나웨어: Chinaware), 은기물류(실버웨어: Silverware), 냅킨(Napkin) 품목들이 적정 수량으로 비축되어 있는지 확인한다.

#### 수행 tip

- 한 시프트(Shift: 교대) 동안 필요할 것으로 예상되는 물품들의 수를 파(Par)라 한다.

2. 사이드 스테이션(Side Station)은 새로운 교체(시프트: Shift)가 시작되기 전에 글라스류(글라스웨어: Glassware), 도자기류(차이나웨어: Chinaware), 은기물류(실버웨어: Silverware) 등과 같은 품목들을 충분하게 비치한다.

#### 수행 tip

- 은기물류, 도자기류, 글라스류, 리넨류의 재고를 2~3배 이상 비축해야 한다.

3. 여분의 냅킨(Napkin)을 접는다.
4. 사이드 스테이션에 양념통이 항상 깨끗하게 비치되게 점검한다.
5. 각 사이드 스테이션에 세정액과 깨끗한 헹굼을 비치한다.

#### ② 근무 교체 시간 내 담당 구역(스테이션: Station)을 관리한다.

1. 영업 전 해야 할 업무가 무엇이지를 확인하기 위해 사이드 업무 체크리스트(Sidework Checklist)를 점검한다.

<표 1-2> 사이드 업무 체크리스트(Sidework Checklist)

| 업장의 영업 준비를 위한 체크리스트(Checklist) |                                            |     |    |  |
|--------------------------------|--------------------------------------------|-----|----|--|
| 구 분                            | 내 용                                        | Yes | No |  |
| 용 모                            | 접객원의 유니폼 상태는 양호하고 명찰은 제 위치에 달려 있는가?        |     |    |  |
|                                | 구두는 깨끗이 닦여 있는가?                            |     |    |  |
|                                | 얼굴은 면도를 하고 이는 청결한가?                        |     |    |  |
|                                | 두발은 단정한가?                                  |     |    |  |
|                                | 손과 손톱은 청결한가?                               |     |    |  |
| 기 물                            | 테이블 탑(Table Top)은 규정에 따라 셋업(Set up)하고 있는가? |     |    |  |
|                                | 테이블 탑(Table Top)은 잘 정돈되어 있는가?              |     |    |  |
|                                | 차이나웨어(Chinaware)는 이가 빠지거나 흠이 난 곳이 있는가?     |     |    |  |
|                                | 실버웨어(Silverware)는 굽어지거나 얼룩지고 변색된 것이 있는가?   |     |    |  |
|                                | 글라스웨어(Glassware)는 이가 빠지거나 얼룩진 것이 있는가?      |     |    |  |
|                                | 테이블클로스(Table Cloth)와 냅킨(Napkin)            |     |    |  |
|                                | - 좋지 못한 냄새가 나는가?                           |     |    |  |
|                                | - 테이블 위에 가지런히 놓여 있는가?                      |     |    |  |
|                                | - 더러운 곳이 있는가?                              |     |    |  |
|                                | - 찢어진 곳이 있는가?                              |     |    |  |
|                                | 소금과 후추는 잘 흔들어 놓았는가?                        |     |    |  |
|                                | 양념류는 충분히 채워져 있고 용기는 깨끗한가?                  |     |    |  |

### 업장의 영업 준비를 위한 체크리스트(Checklist)

| 구 분 | 내 용                            | Yes | No |
|-----|--------------------------------|-----|----|
| 기 타 | 재떨이는 더럽고 깨진 것이 없는가?            |     |    |
|     | 테이블 위나 의자 등은 깨끗한가?             |     |    |
|     | 의자는 흔들리거나 기울어지는 것은 없는가?        |     |    |
|     | 꽃은 신선하고 꽃에 물은 주었는가?            |     |    |
|     | 조명은 적당하고 불이 나간 전구는 없는가?        |     |    |
|     | 음악의 볼륨은 적당한가?                  |     |    |
|     | 메뉴판은 깨끗하게 준비되어 있는가?            |     |    |
|     | 레스토랑 바닥은 깨끗하게 청소되어 있는가?        |     |    |
|     | 서비스에 필요한 모든 도구가 제자리에 위치하고 있는가? |     |    |

\* 참고 자료: 최진경·민보영(2013), 레스토랑 경영 실무 매뉴얼, 대왕사.

### 수행 tip

- 사이드 업무 체크리스트(Sidework Checklist)는 레스토랑 종사원이 각 업무를 수행하기 위해 할당되어진 것으로, 냅킨 접기와 서비스 트레이(Service Tray)를 닦는 것도 포함된다.

2. 근무 교체 시간 내에 할당되어진 사이드 업무를 수행한다.
3. 식사 시간 동안 사이드 스테이션(Side Station)을 점검하고 각 스테이션에 할당된 웨이터(Waiter) 혹은 웨이트리스(Waitress)가 필요한 품목의 재고를 비치하는 업무를 맡아 한다.
4. 사이드 스테이션에 모든 품목들을 순서에 맞게 잘 정리한다.

### ③ 사이드 스테이션을 청소한다.

1. 지저분한 품목은 주방으로 가져가고 주변을 세정액을 사용하여 깨끗한 천으로 닦는다.
2. 교대 시간 내에 정기적으로 세정액을 교체한다.
3. 서비스하는 동안 시간이 허락하는 범위 내에서 사이드 스테이션을 청소한다.
4. 사이드 스테이션을 유지 관리하는 동안에도 고객의 요구를 방치하지 않도록 한다.
5. 웨이터나 웨이트리스가 한 팀이 되어 모든 업무를 수행한다.

- ④ 사이드 스테이션과 담당 지역의 테이블 위에 있는 은기물류(실버웨어)를 점검한다.
1. 은기물류에 음식물 찌꺼기나 물기가 남아 있지 않은지 점검한다.
  2. 은기물류를 손으로 광택내지 않는다.
  3. 식사 테이블에 필요한 은기물류로 나이프, 포크 등이 제대로 위치해 있는지 점검한다.
  4. 사이드 스테이션에 은기물류의 재고가 있는지를 점검한다.
- ⑤ 담당 구역 테이블의 글라스류(글라스웨어: Glassware)인 물잔, 화이트와인 글라스, 레드와인 글라스, 샴페인 글라스를 점검한다.
1. 글라스류가 금이 갔는지, 깨어졌는지, 혹은 물때가 묻어 있는지 확인한다.
  2. 금이 가거나 깨어진 글라스류는 치워둔다.
- ⑥ 담당 구역 테이블 위의 냅킨(Napkin)을 점검한다.
1. 냅킨이 구겨지거나 얼룩지고 찢겨진 것을 점검한다.
  2. 똑바로 접혀 있는지 확인한다.
- ⑦ 담당 구역 테이블 위의 양념통(소금, 후추)을 점검한다.
- ⑧ 테이블클로스(Table Cloth)를 점검한다.
1. 시접이 안으로 들어가고 모든 면이 같은 길이로 테이블에서 내려오게 테이블클로스를 세팅한다.
  2. 테이블클로스가 구멍, 주름, 얼룩이 있는지를 확인하고 그럴 경우 교체한다.

## 1-2. 예약 상황에 따른 테이블 세팅 및 조정

### 학습 목표

- 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 영업장의 특성에 맞는 테이블 세팅을 할 수 있다.
- 예약 장부의 내용, 예약 시간 및 고객의 주문 사항을 고려하여 테이블 세팅을 조정할 수 있다.
- 테이블 세팅 시 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 사용하고 있는 기물의 청결 여부를 항상 확인할 수 있다.
- 예약 장부에 따라 고객의 편의를 위해 테이블 세팅에 사용되는 기물의 배치를 조정할 수 있다.
- 이벤트 및 프로모션 행사 기획서에 따라 행사의 특성과 계절에 맞는 테이블 장식을 할 수 있다.

### 필요 지식 / 테이블 세팅

#### ① 테이블 세팅

##### 1. 테이블 세팅을 위한 준비

###### (1) 청소 및 환경 정리

쾌적한 식사 여건을 조성하기 위해 청결하게 정돈된 주변 환경을 만들어야 한다. 따라서 식탁, 의자 및 업장의 내·외부의 세밀한 부분까지 청소를 하도록 한다.

###### (2) 식탁의 위치를 고정한다.

식탁이 움직이거나 흔들리지 않도록 고정한다. 일반적인 식탁의 높이는 70~75cm이고 의자 높이는 40~45cm가 표준이며 한 사람당 좌석의 폭은 70cm를 기준으로 한다.

###### (3) 테이블클로스(Table Cloth)

테이블클로스는 깨끗하게 다림질된 것을 사용한다. 테이블클로스를 깔았을 때 접었던 선이 식탁의 가로 세로와 평행이 되도록 하며 테이블에서 밑으로 30~40cm 늘어지는 크기의 테이블클로스를 사용한다. 테이블클로스 밑에 언더클로스(Under Cloth) 또는 사일런스클로스(Silence Cloth)로 펄프나 플란넬로 된 클로스를 깔아 식탁 위의 소음을 방지하게 한다.

테이블클로스의 종류로 테이블클로스의 더러움을 방지하고 테이블의 품위를 높여 주기 위해 테이블클로스 위에 깔아주는 탑클로스(Top Cloth)도 있다.

<표 1-3> 테이블클로스의 크기

| 테이블의 종류 | 테이블 크기     | 테이블클로스                        |
|---------|------------|-------------------------------|
| 사각형     | 76 x 92cm  | 137 x 137cm 또는<br>183 x 183cm |
| 직사각형    | 136 x 76cm | 183cm x 137cm                 |
| 원형      | 92cm 직경    | 184cm 직경                      |

\* 참고 자료: 최진경·민보영(2013), 레스토랑 경영 실무 매뉴얼, 대왕사.

#### (4) 냅킨(Napkin)

크기는 50 x 50cm를 기본으로 하며 레스토랑의 분위기와 조화를 이루는 색과 모양의 냅킨을 사용하며 접는 방법도 별형, 주교 모자형, 장미형, 부채형, 쫓대형, 왕관형 등 다양하다. 경우에 따라서 크기와 색도 다양하지만 일반적으로 가장 무난한 하얀색의 냅킨을 많이 사용한다.



[그림 1-5] 냅킨 접기의 예



[그림 1-6] 테이블의 분위기에 따른 냅킨 접기의 예

#### (5) 센터 피스(Center pieces)

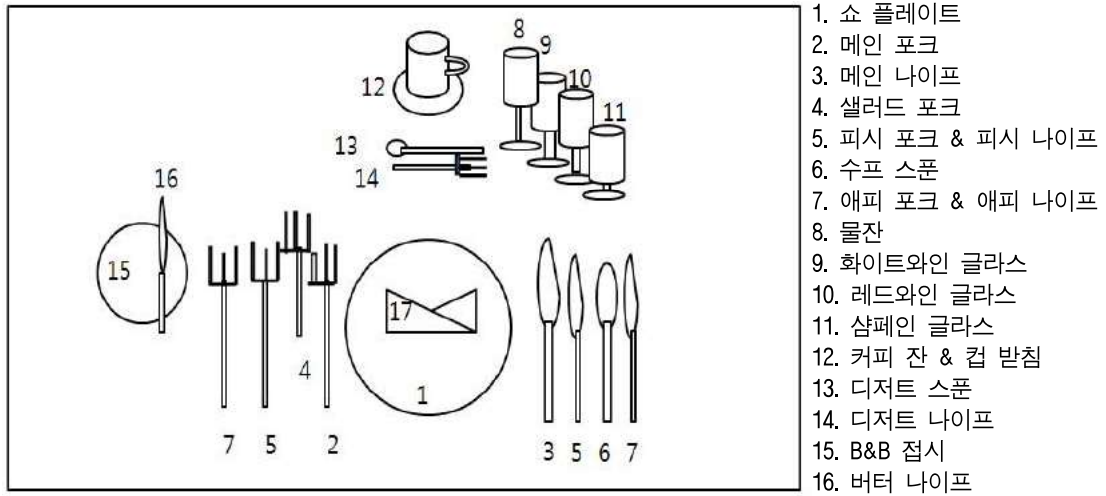
식탁의 중앙에 놓는 집기로 식탁의 분위기를 돋보이게 하는 꽃병, 소금, 후춧병, 쫓대 등이 있다. 꽃으로 센터 피스로 장식을 할 경우 상대방의 얼굴을 보는데 방해가 되는 높이는 피해야 하며 쫓대 역시 대화에 지장을 주는 높이는 피한다. 소금과 후춧병은 2~3명에 한 세트씩 세팅하며 내용물이 차 있거나 응고되거나 구멍이 막혀 있는지 확인한다. 뷔페 테이블의 중앙에 장식물로 놓인 생선 요리, 케이크, 과일용 바스켓, 얼음 조각도 센터 피스에 속한다.

#### (6) 기물류

은기물류(실버웨어: Silverware), 도자기류(차이나웨어: Chinaware), 글라스류(글라스웨어: Glassware)를 깨끗하게 세척하여 얼룩이 없게 닦아 놓는다. 반드시 글라스의 경우엔 밑부분을 잡아 손자국이 남지 않도록 한다.

## ② 테이블 세팅의 종류

### 1. 정식 테이블 세팅의 기본



[그림 1-7] 정식 테이블 세팅

### 2. 정식 테이블 세팅의 기본 수칙

<표 1-4> 정식 테이블 세팅의 기본 수칙

| 기물                                                                 | 위치                                                                                                                                                                                                                           | 이유 및 내용                                                   |
|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| 쇼 플레이트<br>(Show Plate or Service Plate)                            | · 테이블 끝에서 1cm 정도로 안으로 들어<br>서 세팅한다.                                                                                                                                                                                          | · 고객 착석 시 옷깃이 닿지<br>않게 하기 위함이다.                           |
| 1. 미트 나이프<br>(Meat Knife)<br>2. 미트 포크<br>(Meat Fork)<br>3. 그 외 기물들 | · 나이프는 칼날이 안쪽으로 향하게 하여<br>쇼 플레이트(Show Plate) 중심으로 오른쪽<br>에 1~1.5cm, 테이블 끝에서 1.5~2cm 떨어<br>진 곳에 놓는다.<br>· 포크는 쇼 플레이트 왼쪽 1~1.5cm 테이블<br>끝에서 1.5~2cm 떨어진 곳에 놓는다.<br>· 식사 코스의 역순으로 쇼 플레이트 가까<br>이에서 먼 쪽으로 나머지 나이프와 포크<br>를 세팅한다. | · 양식의 순서에 따라 사용<br>하기 편하게 세팅한다.                           |
| 1. 비비 플레이트<br>(B&B Plate)<br>2. 버터 나이프<br>(Butter Knife)           | · 포크의 왼쪽 약간 위쪽에 플레이트를 놓<br>는다.<br>· 접시의 1/4 부분의 오른쪽 위치 위에 포<br>크와 같은 방향으로 나이프를 놓는다.                                                                                                                                          | · 빵을 왼손을 먹기 편하게<br>하기 위함이다.<br>· 오른손으로 버터를 바르기<br>편하게 한다. |
| 1. 디저트 스푼<br>(Dessert Spoon)<br>2. 디저트 포크<br>(Dessert Fork)        | · 쇼 플레이트 상단에 스푼은 손잡이가 오<br>른쪽으로 향하게 놓는다.<br>· 포크는 손잡이가 왼쪽으로 향하고 스푼<br>아래에 놓는다.                                                                                                                                               | · 모든 손잡이를 쉽게 잡을<br>수 있다.                                  |

| 기물                               | 위치                                                                                                                                                                          | 이유 및 내용                                                                                                           |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 물잔(워터 고블렛: Water Goblet)과 각종 글라스 | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 미트나이프(Meat Knife) 칼날 끝 부분에서 1.5~2cm 떨어진 곳에 놓는다.</li> <li>· 물잔을 중심으로 마름모꼴이나 사선 형으로 화이트와인 글라스, 레드와인 글라스, 샴페인 글라스 순서로 놓는다.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 글라스류(Glassware) 세팅의 기준이 된다.</li> <li>· 오른손으로 글라스류를 잡기 편하게 한다.</li> </ul> |
| 소금 & 후추통                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 왼쪽에서부터 소금과 후추를 나열한다.</li> </ul>                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 사방에서 사용 가능하게 놓고 청결하게 한다.</li> </ul>                                      |
| 꽃병과 촛대                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 모두 테이블 중앙에 놓는다.</li> </ul>                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 장식으로 고객에게 불편을 주지 않게 세팅한다.</li> </ul>                                     |
| 텐트 메뉴(Tent Menu) 및 예약 태그(tag)    | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 테이블 중앙 부분에 놓는다.</li> </ul>                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 고객이 보고 읽기 쉽게 세팅한다.</li> </ul>                                            |
| 냅킨(Napkin)                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 쇼 플레이트 위에 올린다.</li> </ul>                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 냅킨을 쇼 플레이트 대신으로 세팅하기도 한다.</li> </ul>                                     |

### 3. 조식의 기본 세팅

조식은 기본 정식 테이블 세팅과는 다르게 알코올음료가 제공되지 않는 세팅을 하며 커피잔이 고객의 오른쪽 앞에 세팅이 된다.



[그림 1-8] 조식 세팅의 예

### 4. 테이블 세팅 시 주의 사항

- (1) 기물을 테이블로 옮길 때나 치울 때는 반드시 트레이(Tray)를 사용하며 손으로 들고 다니지 않는다.
- (2) 기물이 부딪치는 소리가 나지 않도록 조심하고 나이프와 포크 세팅 시 나이프나 포크의 끝이 고객의 몸에 닿거나 떨어뜨리지 않도록 주의한다.
- (3) 고객의 활동에 불편함이 없도록 하고 테이블 배치를 할 때 고객을 가로막는 테이블 클로스(Table Cloth) 세팅을 하게 될 경우에는 고객에게 반드시 “실례합니다.” 라고 양해를 구하고 나서 행동을 한다.
- (4) 서비스 공간을 충분히 확보한다.
- (5) 고객의 수에 알맞은 테이블 유지를 한다.

## 5. 한식당 기본 세팅

- (1) 오른쪽에 국물이 있는 요리를, 왼쪽에 마른 요리를 놓는 것을 원칙으로 한다.
- (2) 더운 요리 중 국물이 없는 요리는 상의 오른쪽 윗부분에 놓는다.
- (3) 국이나 찌개처럼 국물이 있는 더운 요리를 상의 오른쪽 아랫부분에 놓는다.
- (4) 간장, 초고추장, 새우젓 등 소스는 주위에 필요로 하는 요리를 놓아 중앙을 차지하게 한다.
- (5) 여러 명이 식사를 할 경우 공동으로 사용하는 간장, 초고추장, 밥, 탕, 물김치, 신선로 등은 각 개인에게 요리를 담아 상차림을 한다.
- (6) 별도의 빈 기물을 왼편 끝에 두어 음식을 먹다가 나오는 뼈, 가시를 뺄 수 있도록 한다.
- (7) 차와 후식은 식사가 끝나면 식기 전부를 치우고 내어 놓는다.



[그림 1-9] 한식 세팅의 예

## 6. 일식 세팅



[그림 1-10] 일식 세팅의 예

## 7. 중식 세팅



[그림 1-11] 중식 세팅의 예

## 수행 내용 / 레스토랑 테이블 세팅하기

### 재료 · 자료

- 테이블클로스(Table Cloth), 냅킨, 크림, 버터, 꽃, 청소 빗자루, 크래커 바구니(Packets of Crackers), 접시 매트(Mat), 센터 피스(Center Pieces), 소금, 후추, 물기 있는 헝겊

### 기기(장비 · 공구)

- 서비스 트레이(Service Tray), 테이블, 의자, 은기물류(실버웨어: Silverware), 도자기류(차이나웨어: Chinaware), 글라스류(글라스웨어: Glassware), 양념통, 하이 체어(High Chair)

### 안전 · 유의 사항

- 기물이 무게가 있을 경우 조심해서 운반한다.
- 실제 상황이라고 생각하고 진지하게 임한다.
- 은기물류(실버웨어: Silverware)의 경우 소리가 나지 않도록 한다.
- 도자기류(차이나웨어: Chinaware)를 운반 시 깨어지지 않게 조심한다.

## 수행 순서

### ① 테이블과 의자를 깨끗하게 한다.

1. 사이드 스테이션(Side Station) 세팅에 앞서서 모든 테이블과 의자를 청소한다.
2. 물기 있는 헝겊으로 테이블 위를 닦고 마른수건으로 다시 한 번 더 닦아 청결하게 한다. 테이블 다리와 의자에 앞서 테이블 위를 깨끗하게 한다.
3. 다른 헝겊으로 테이블의 바닥과 다리, 모서리 등을 닦는다.

### ② 어린이 좌석을 청소한다.

1. 헝겊으로 하이 체어 트레이(High Chair Tray)를 깨끗이 닦는다.
2. 하이 체어(High Chair)의 다리, 좌석, 등받이 등을 깨끗이 닦는다.

### ③ 바닥을 점검한다.

1. 음식 부스러기, 얼룩 등을 점검한다.
2. 음식 흘린 자국 등을 물기 있는 헝겊으로 닦아낸다.
3. 오래된 얼룩이 지워지지 않을 경우 서비스 스테이션(Service Station)을 세팅하기 전에 상사에게 보고한다.
4. 쇼 플레이트 혹은 빈 공간 왼쪽으로 포크를 세팅한다.
5. 쇼 플레이트 혹은 빈 공간 오른쪽에서 바깥쪽 순으로 나이프들을 세팅하며 칼날이 접시 혹은 공간 쪽으로 향하게 한다.
6. 나이프의 오른쪽에 스푼을 올린다.
7. 은기물류들은 사이에 작은 공간을 두고 세팅한다.
8. 테이블 가장자리로부터 2인치 떨어져 일렬로 은기물류의 손잡이를 배치한다.

### ⑧ B&B 접시를 놓는다.

1. 사이드 스테이션에서 B&B를 점검하고 가져온다.
2. B&B 접시는 세팅해 놓은 포크 위쪽이나 왼쪽에 놓는다.

### ⑨ 글라스류(Glassware)를 세팅한다.

1. 사이드 스테이션이나 주방에서 모든 세팅할 글라스류가 깨끗하고 흠이 없는지를 점검하고 쟁반에 담아 가져온다.

2. 세팅한 메인 나이프 칼날 끝에서 1/2인치(Inches) 위쪽에 물잔(워터 고블렛: Water Goblet)을 놓는다.
3. 와인 글라스는 물잔보다 약간 밑 오른쪽 순서대로 화이트와인 글라스, 레드와인 글라스, 샴페인 글라스를 사선으로 세팅하거나 마름모꼴로 세팅한다.

10 냅킨(Napkin)을 접어서 세팅한다.

1. 냅킨은 모양을 정하여 미리 접어둔다.
2. 세팅되어 있는 각 접시 위에 올린다.
3. 크림, 버터, 꽃, 그 밖의 기물들을 세팅한다.
4. 테이블의 전반적인 형태를 점검한다.
  - (1) 좌석의 간격이 테이블에서 같게 하여 의자를 놓는다.
  - (2) 모든 세팅 기물들이 일렬로 잘 배치되어 있는지를 확인한다.
  - (3) 필요하면 모든 의자와 테이블을 잘 조절하여 정돈한다.

수행 tip

- 냅킨 접기는 다양한 형태로 분위기에 맞게 접어서 테이블에 세팅한다.

## 1-3. 테이블 정리 및 리세팅(Resetting)

### 학습 목표

- 고객의 식사 도중 접시가 비었을 때 식음료 매뉴얼에 따라 기물 정리 여부를 문의하여 고객의 동의를 구한 후 사용이 완료된 기물 등을 정리할 수 있다.
- 고객의 식사 완료 후 고객의 요청에 따라 신속하게 테이블을 정리할 수 있다.
- 식사를 마친 고객을 환송한 후 다른 고객을 맞이할 준비를 위해 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 테이블을 다시 세팅(Table Resetting)할 수 있다.
- 테이블 재정리 시 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 다른 고객을 고려하여 피해가 가지 않도록 신속하게 테이블 세팅을 할 수 있다.
- 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 정리된 테이블의 청결 상태 및 테이블 세팅이 정확한지 여부를 확인할 수 있다.

### 필요 지식 / 테이블 정리

#### ① 테이블 정리

사용된 모든 그릇과 냅킨을 테이블에서 치운다. 이때 테이블클로스(Table Cloth)도 신속하게 치우고 새로 세팅할 것들은 서비스 트레이(Service Tray) 위에 준비해서 테이블로 가져와 리세팅(Resetting)한다. 고객이 이용했던 테이블은 가능한 빨리 리세팅을 해야 하고 옆 테이블 고객에게 소음이나 불편한 상황이 발생하지 않도록 해야 한다.

#### 1. 손님 착석 중 테이블 정리 요령

- (1) 고객이 식사를 마쳤거나 고객이 신호를 보내면 정리한다.  
그릇이 다 빈 상태이거나 그릇을 고객이 옆으로 치운 상태에서만 치운다.
- (2) 사용된 그릇, 유리잔, 컵, 은기물류(포크, 나이프) 등은 고객의 오른쪽에서 왼쪽으로 가져가며 여성 고객의 것부터 고객의 시계 방향으로 치운다.
- (3) 큰 접시에서 작은 접시 순으로 같은 크기의 접시를 통일해서 정리한다.
- (4) 고객이 남긴 음식과 포크, 나이프는 분리해서 한 접시에 모으고 고객에게 보이지 않도록 고객을 등지고 고객의 뒤쪽에서 소음이 나지 않게 정리한다.
- (5) 가져가는 그릇이 서비스 트레이(Service Tray)에 넘치지 않도록 하며 작은 그릇도 서비스 트레이를 이용해서 아이템별로 담아서 치운다.
- (6) 각 코스의 끝 그릇을 치울 때 가급적 한 번에 치우도록 한다.
- (7) 냅킨은 고객의 요청이 있는 경우를 제외하고 고객이 나가기 전까지 치우지 않는다.
- (8) 다음 코스에 필요하지 않다면 도자기류(차이나웨어: Chinaware), 은기물류(실버웨어: Silverware), 글라스류(글라스웨어: Glassware), 양념들을 정리한다.

(9) 필요하다면 다음 코스를 위해 은기물류를 올려놓는다.

(10) 조용히 접시를 정리한다.

(가) 오른손으로 오른쪽부터 접시를 정리한다.

(나) 왼손에 접시를 올리고 오른손이 자유롭게 다른 접시를 정리할 수 있게 한다.

(다) 여성, 남성, 그리고 단체의 호스트 순으로 정리한다.

(라) 쟁반에 접시를 올리거나 사이드 스테이션(Side Station) 안에 접시를 놓는다.

(마) 고객 앞에서 더러운 접시를 쌓지 않는다. 접시를 모아서 고객으로부터 먼 곳에 쌓아둔다. 한 번에 4장 이상의 접시를 수거하지 않는다.

(바) 모든 기물과 접시, 유리잔류는 오른쪽에서 치우나 고객의 왼쪽에 제공된 것은 고객에게 불편을 끼치지 않도록 왼쪽에서 치운다.

(사) 빈 접시 등은 손을 꼭 펴서 고객으로부터 멀리 떨어질 수 있게 하여 고객의 머리카락이나 목을 건드리는 일이 없도록 한다.

## 2. 고객이 떠난 후 테이블 정리

손님이 떠난 후 테이블에 남겨진 접시들은 2분 이내에 치우는 것이 좋지만 바쁠 경우 가능한 5분 이내에 치울 수 있도록 한다. 또 위생적으로 청결하고 빠르게 이루어지도록 해야 하며 고객이 테이블을 떠나 업장 밖으로 나가는 즉시 의자에 음식이 묻어 있는지를 확인한다. 사용된 모든 그릇류와 냅킨을 식탁에서 치운다.

(1) 가능한 사용된 기물들은 스테이션(Station)을 거치지 않고 곧바로 세척하는 곳으로 운반하고 사용한 수저는 쟁반의 옆 부분에 놓는다.

(2) 유리컵은 쟁반의 다른 옆 부분에 놓고 접시가 쟁반의 가운데에 놓이도록 쌓는다.

(3) 트레이(Tray)를 사용할 경우 가장 큰 접시를 밑에 놓고 음식이 남은 접시를 가장 위에 올린다.

(4) 빈 병은 쟁반에 눕혀서 운반하며 더러운 냅킨의 경우 쟁반에 올리지 않고 가능한 말아서 들고 간다.

(5) 테이블클로스, 냅킨의 음식물 찌꺼기나 부스러기는 제거하고 수거함에 넣는다.

(6) 같은 종류의 글라스나 접시끼리 쌓아둔다.

(7) 은기물류(실버웨어: Silverware)는 기물통에 조심하여 넣는다.

(8) 테이블을 다 치우고 테이블클로스를 즉시 깔고 새로 세팅할 것들을 서비스 트레이 위에 준비해 테이블로 가져다가 세팅한다.

(9) 테이블 세팅이 업장의 기준에 맞게 잘 정리 정돈되었는지 확인한다.

## ② 접시 치우는 법

1. 맨 먼저 잡은 접시에 왼손엄지와 새끼손가락 사이에 접시를 끼우고 나머지 손가락으로 접시 밑을 받쳐서 손가락 사이에 가볍게 낀다.
2. 포크는 왼손 엄지손가락과 접시 사이에 끼워 잡고, 나이프는 포크 밑으로 가지런히 끼워 바닥에 기물이 떨어지는 것을 방지한다.
3. 다음 접시는 왼손 팔목 부분 위에 올리고 나이프는 손에 든 접시의 포크 밑으로 가지런히 끼우고 음식물을 나머지 포크로 밑 접시에 쓸어 담는다.
4. 그 다음 접시도 같은 방법으로 처리하여 포개고, 가급적 소리가 나지 않도록 한다.



[그림 1-12] 접시 치우는 방법

## ③ 서비스 트레이(Service Tray) 취급 방법

1. 서비스 트레이를 테이블 위에 올려놓지 않으며 왼손에 서비스 트레이를 들고 오른손으로 서비스 트레이의 왼쪽 방향으로 높은 것에서 낮은 것 순으로 무거운 것은 안쪽 순으로 수거하여 정돈한다.
2. 기물의 높이가 낮은 것 순으로 수거한다.
3. 서비스 트레이는 음식, 그릇을 운반할 때 사용되는 것으로 음료를 운반할 때 사용하는 12~14인치 서비스 트레이와 음식과 테이블을 정리할 때 사용하는 27인치 크고 둥글거나 혹은 타원형 모양의 서비스 트레이가 있다.
  - (1) 서비스 트레이를 들 때는 왼손으로 들고 옆구리에 끼거나 한손으로 잡고 흔들며 다녀서는 안 된다.
  - (2) 중심 부분에 왼손 팔목 부분의 손바닥 부위와 손가락을 넓게 펴서 손끝을 약간 세워 서비스 트레이가 안정적으로 놓이게 하여 손바닥 중심 부분이 서비스 트레이에 닿지 않도록 한다.

- (3) 서비스 트레이는 팔을 거드랑이에 자연스럽게 붙이고 몸 앞쪽으로 직각이 되게 팔꿈치를 구부려 반듯하게 든다.
- (4) 서비스 트레이에 물건을 놓을 때에는 중심 부분부터 올려놓고 내려놓을 때에는 중심 외부의 것부터 먼저 내려놓는다.



[그림 1-13] 서비스 트레이 취급 방법

#### ④ 테이블클로스(Table Cloth)나 접시 매트(Mat)를 세팅한다.

1. 테이블의 세팅과 리세팅(Resetting)은 웨이터(Waiter)나 웨이트리스(Waitress)의 가장 중요한 업무이다. 테이블에 대한 고객의 첫인상은 즐거운 식사 경험에 대한 분위기를 좌우하기에 세팅은 중요한 요소이다.
2. 새로운 테이블클로스나 접시 매트를 점검한다.
  - (1) 적당한 크기인지
  - (2) 얼룩이 없이 깨끗한지
  - (3) 구멍이나 찢어지지 않은지
  - (4) 구김이 없는지
- 3 테이블 위에 테이블클로스를 올바르게 테이블의 중앙을 중심으로 깐다.
4. 접시 매트를 사용한다면 앞면이 고객에게 제대로 놓여있는지 확인하여 접시 매트  
에 적힌 글자를 읽을 수 있게 한다.
5. 테이블 가장자리에 따라 같은 간격으로 일렬로 접시 매트를 배치한다.

⑤ 테이블 위에 놓을 품목들을 점검한다.

1. 사이드 스테이션(Side Station)으로부터 테이블 위에 놓을 기물을 준비한다.
  - (1) 센터 피스(Center Piece)
  - (2) 소금, 후추통
  - (3) 설탕통
  - (4) 양념통과 크래커 바구니
2. 모든 기물의 상태를 확인하고 필요하면 깨끗하게 하거나 대체한다.
3. 서비스 트레이(Service Tray)에 세팅에 필요한 모든 기물을 올린다. 너무 많이 올리  
지 않고 안전하게 운반한다.
4. 테이블 세팅(Table Setting)의 표준에 따라서 테이블의 중앙 가까이에 모든 기물들을  
올린다.

⑥ 기본 접시를 세팅한다.

1. 세팅할 모든 기본 접시의 상태가 이상이 없는지를 다시 한 번 점검한다.
2. 각 의자의 앞에 테이블 가장자리로부터 약 2인치 떨어져 기본 접시를 세팅하여 놓  
는다.
3. 로고(Logo)가 있는 접시일 경우 고객이 로고를 읽을 수 있도록 접시를 놓는다.

⑦ 은기물류(실버웨어: Silverware)를 세팅한다.

1. 쟁반에 은기물류의 청결 상태를 점검하여 담아 온다.
2. 테이블 위에 은기물류를 놓기 위해 냅킨을 사용한다. 은기물류의 손잡이만을 만  
진다.

## 수행 내용 / 테이블 정리와 리세팅하기

### 재료 · 자료

- 테이블클로스(Table Cloth), 냅킨(Napkin), 양념통 세트, 버스 텀(Bus Tub), 세정액, 물기 있는 행주, 센터 피스(Center Pieces)

### 기기(장비 · 도구)

- 서비스 트레이(Service Tray), 의자, 테이블, 글라스류(글라스웨어: Glassware), 도자기류(차이나웨어: Chinaware), 은기물류(실버웨어: Silverware), 다리미

### 안전 · 유의 사항

- 서비스 트레이에 올린 기물을 운반할 때 주의한다.
- 물기 있는 행주를 사용할 때 청결한지 점검한다.
- 테이블클로스를 세팅할 때 테이블클로스의 청결 상태를 미리 점검하고 소리 나지 않게 실시한다.

### 수행 순서

#### ① 테이블 재정리에 필요한 아이템을 모은다.

1. 테이블 재세팅에 필요한 냅킨, 기물류(글라스류, 도자기류, 은기물류)를 정확하게 확인하고 서비스 트레이(Service Tray)에 올려놓는다. 필요하면 깨끗한 테이블클로스(Table Cloth)도 다시 준비한다.
2. 테이블을 청소하고 재세팅(Resetting)할 경우 깨끗하고 물기가 있는 행주를 준비한다.
3. 버스 텀(Bus Tub)을 가져온다.

#### ② 고객이 테이블을 떠난 뒤 사용된 도자기류(차이나웨어: Chinaware), 은기물류(실버웨어: Silverware), 글라스류(Glassware), 리넨(Linen)을 정리한다.

1. 고객이 떠난 뒤 5분 이내에 테이블을 정리한다.
2. 다른 고객이 보는 앞에서 접시에 음식을 덜지 않는다.

3. 정리하는 것을 고객이 보지 않도록 고객 가까이에 등지고 일하도록 한다.
4. 유사한 아이템은 함께 챙긴다.
5. 굵어모은 음식 찌꺼기를 버스 텀 안에 넣는다.
6. 버스 텀에 사용된 리넨을 넣는다.
7. 글라스류, 도자기류, 은기물류를 제거하고 버스 텀에 넣는다.

③ 테이블을 정리한다.

1. 테이블에 테이블클로스(Table Cloth)가 없다면 테이블 위를 청결하게 한다.
2. 테이블 위와 양념통을 항상 깨끗하고 물기 있는 천으로 닦는다.
3. 양념통과 센터 피스 밑부분을 닦는다.
4. 테이블 위 양념통을 놓을 곳을 닦는다.

④ 필요하다면 테이블클로스(Table Cloth)를 갈아 준다.

1. 사용한 테이블클로스 위에 음식물을 먼저 제거한 다음 좌우 양쪽 모서리 부분의 테이블클로스를 테이블 중간 정도까지 끌어 당겨 반대쪽 테이블클로스가 위로 향하도록 겹쳐서 접는다.
2. 반 접어놓은 사용한 테이블클로스에 새 테이블클로스의 중간 접은 부분을 포개어 길게 펼치고 반대쪽 테이블 밑으로 한 겹 펼쳐 내린다.
3. 두 손의 엄지와 집게손가락으로 새 테이블클로스의 위쪽 바느질선 자락을 잡은 다음 중지와 넷째손가락 사이에 밑에 겹쳐진 사용된 테이블클로스의 접혀진 부분을 끼워서 잡고 가볍게 흔들어 당기면서 동시에 새 테이블클로스는 펴고 사용한 테이블클로스를 벗긴다.
4. 새 테이블클로스를 몸 앞쪽으로 당겨서 펼치고 엄지와 집게손가락으로 잡았던 바느질선 자락을 놓으면서 테이블클로스의 나머지 바느질선 자락을 넷째손가락과 새 끼손가락 사이에 끼워 잡고 사용한 테이블클로스를 가볍게 당겨 뺀다.
5. 완전히 뺀 다음 4등분으로 접어서 사이드 테이블에 넣어 두고 새 테이블클로스의 바느질선의 앞면이 제대로 세팅되었는지 확인한다.
6. 테이블 밑으로 떨어지는 테이블클로스의 길이가 사방으로 같게 하며 모서리의 자락 길이 또한 서로 같게 깎 후 다림질로 접혔던 주름이나 구김을 깨끗하게 편다.

⑤ 테이블의 리세팅(Resetting)을 한다.

1. 모든 글라스류(글라스웨어: Glassware), 은기물류(실버웨어: Silverware), 도자기류(차이나웨어: Chinaware)가 깨끗하고 광택이 나며 깨지거나, 금이 가고 혹은 얼룩이 없는지를 확인한다.
2. 테이블에 서비스 웨어(글라스웨어, 실버웨어, 차이나웨어)를 놓는다.
3. 글라스를 잡을 때에는 지문이 립(Lip)에 묻지 않도록 스템(Stem)을 잡는다.
4. 접시는 가장자리를 잡아서 손가락이 접시의 음식이 담겨지는 부분에 닿지 않게 한다.
5. 은기물류를 취급 시 반드시 손잡이를 잡아 세팅한다.

⑥ 의자를 정돈한다.

⑦ 테이블을 점검한다.

1. 적절하게 잘 배치되어 있는지 확인한다.
2. 센터 피스(Center Pieces)가 괜찮은지 점검한다.

⑧ 수거한 접시와 기물 및 리넨류를 주방으로 가져간다.

## 학습 1 교수·학습 방법

### 교수 방법

- 업장에서 사용되는 기물의 명칭에 대해 학생들에게 사진을 통해서 설명한다.
- 학생들에게 기물의 사용 용도에 대해 설명한다.
- 기물의 취급법에 대한 주의할 점에 대해 토의하고 정리하여 준다.
- 사이드 스테이션(Side Station)의 역할과 사이드 스테이션에 필요한 품목에 대한 적정 수량을 학습한다.
- 테이블 세팅에 앞서 기물의 명칭과 용도에 대한 이해도를 점검한다.
- 간단한 냅킨 접기를 학습한다.
- 기본 테이블 세팅에 대한 실습을 통해 세팅에 사용되는 기물의 종류와 배치를 제시한다.
- 학생들의 테이블 세팅 참여를 위해 그룹별로 시행할 수 있게 한다.
- 식사 중 테이블 정리에 필요한 사항에 대해서 토의하고 결과를 정리한다.
- 테이블 리세팅(Resetting)시 유의점을 도출하며 테이블의 현황 파악을 설명한다.

### 학습 방법

- 학생은 안전한 실습이 되도록 협조한다.
- 기물의 명칭과 용도를 학습하기 위해 기물 점검에 임한다.
- 기물의 상태를 파악하고 품목별 적정 수량에 대한 학습을 한다.
- 기물 취급법에 대해 이해를 하고 기물을 적재적소에 배치할 수 있도록 숙지한다.
- 다양한 냅킨 접기를 숙지한다.
- 4인 1조 혹은 5인 1조별로 기물 준비 연습 및 테이블 세팅 연습에 적극 참여한다.
- 테이블 정리 시 신속하게 처리하려는 태도를 갖도록 한다.

## 학습 1 평 가

### 평가 준거

- 평가자는 학습자가 수행 준거 및 평가 항목에 제시되어 있는 내용을 성공적으로 수행하였는지를 평가해야 한다.
- 평가자는 다음과 같은 사항을 평가해야 한다.

| 학습 내용                       | 평가 항목                                                                                     | 성취수준 |   |   |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------|---|---|
|                             |                                                                                           | 상    | 중 | 하 |
| 필요 기물의<br>확인 및 준비           | - 영업 시작 전에 물품 구매 신청서에 따라 당일 영업에서 사용할 부(副)식자재 및 소모품을 창고(Store)로부터 수령하여 준비함                 |      |   |   |
|                             | - 영업 시작 전에 기물 재고 목록표(Inventory Sheet)에 따라 당일 영업에서 사용할 기물, 리넨, 고객용 소모품 등이 적정 수량인지 확인하고 준비함 |      |   |   |
|                             | - 영업 시작 전에 로그 북에 따라 당일 영업에서 사용할 접시, 컵, 글라스, 포크, 나이프 등 필요한 기물의 청결 상태를 확인함                  |      |   |   |
|                             | - 기물 재고 목록표에 따라 스테이션과 수납공간에 구비된 기물의 수량을 파악하고 청결 여부와 파손 여부를 확인함                            |      |   |   |
|                             | - 영업 시작 전에 예약 장부에 따라 당일 영업에서 사용할 사인 보드(Sign Board), 네임 태그(Name Tag) 등의 상태와 수량을 확인하고 준비함   |      |   |   |
| 예약 상황에<br>따른 테이블<br>세팅 및 조정 | - 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 영업장의 특성에 맞는 테이블 세팅을 함                                                   |      |   |   |
|                             | - 예약 장부의 내용, 예약 시간 및 고객의 주문 사항을 고려하여 테이블 세팅을 조정함                                          |      |   |   |
|                             | - 테이블 세팅 시 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 사용하고 있는 기물의 청결 여부를 항상 확인함                                      |      |   |   |
|                             | - 예약 장부에 따라 고객의 편의를 위해 테이블 세팅에 사용되는 기물의 배치를 조정함                                           |      |   |   |
|                             | - 이벤트 및 프로모션 행사 기획서에 따라 행사의 특성과 계절에 맞는 테이블을 장식함                                           |      |   |   |
| 테이블 정리 및<br>리세팅             | - 고객의 식사 도중 접시가 비었을 때 식음료 매뉴얼에 따라 기물 정리 여부를 문의하여 고객의 동의를 구한 후 사용이 완료된 기물 등을 정리함           |      |   |   |
|                             | - 고객의 식사 완료 후 고객의 요청에 따라 신속하게 테이블을 정리함                                                    |      |   |   |
|                             | - 식사를 마친 고객을 환송한 후 다른 고객을 맞이할 준비를 위해 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 테이블을 다시 세팅(Table Resetting)함         |      |   |   |

| 학습 내용 | 평가 항목                                                            | 성취수준 |   |   |
|-------|------------------------------------------------------------------|------|---|---|
|       |                                                                  | 상    | 중 | 하 |
|       | - 테이블 재정리 시 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 다른 고객을 고려하여 피해가 가지 않도록 신속하게 테이블을 세팅함 |      |   |   |
|       | - 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 정리된 테이블의 청결 상태 및 테이블 세팅이 정확한지 여부를 확인함          |      |   |   |

## 평가 방법

### • 평가자 체크리스트

| 학습 내용                       | 평가 항목          | 성취수준 |   |   |
|-----------------------------|----------------|------|---|---|
|                             |                | 상    | 중 | 하 |
| 필요 기물의<br>확인 및 준비           | - 기물 파악 능력 확인  |      |   |   |
|                             | - 기물 청결 상태 확인  |      |   |   |
|                             | - 기물 준비 상태 확인  |      |   |   |
| 예약 상황에<br>따른 테이블<br>세팅 및 조정 | - 테이블 세팅 준비 확인 |      |   |   |
|                             | - 기물 취급 능력 확인  |      |   |   |

### • 역할연기

| 학습 내용                       | 평가 항목             | 성취수준 |   |   |
|-----------------------------|-------------------|------|---|---|
|                             |                   | 상    | 중 | 하 |
| 필요 기물의<br>확인 및 준비           | - 사이드 스테이션의 활용 확인 |      |   |   |
| 예약 상황에<br>따른 테이블<br>세팅 및 조정 | - 용도별 냅킨 접기 확인    |      |   |   |
|                             | - 테이블 세팅 확인       |      |   |   |
| 테이블 정리 및<br>리세팅             | - 기물의 정리 상태 확인    |      |   |   |
|                             | - 테이블 현황 파악 능력 확인 |      |   |   |

• 필기시험

| 학습 내용             | 평가 항목                | 성취수준 |   |   |
|-------------------|----------------------|------|---|---|
|                   |                      | 상    | 중 | 하 |
| 필요 기물의<br>확인 및 준비 | - 기물의 명칭과 용도에 대한 이해  |      |   |   |
| 테이블<br>세팅하기       | - 테이블 세팅 순서 확인       |      |   |   |
| 테이블 정리 및<br>리세팅   | - 테이블 리세팅 시 주의할 점 확인 |      |   |   |

## 피드백

### 1. 평가자 체크리스트

- 기물의 준비와 테이블 세팅과 재세팅을 실시를 준비하는 과정에서 부족한 부분에 대해서는 별도의 용지를 이용해서 평가 결과에 대한 장단점을 명시한다.

### 2. 역할연기

- 조별 테이블 세팅에 필요한 기물 준비와 냅킨 접기, 테이블 세팅 및 리세팅(Resetting)을 실시하여 부족하고 일정한 수준 이하이면 잘못된 부분에 대한 평가를 통하여 반복 실시하여 재평가를 한다.

### 3. 필기시험

- 기물의 용도와 명칭, 테이블 순서, 테이블 세팅 시 주의할 점에 대한 정확한 이해 여부를 평가하고 특히 일정 수준 이하의 결과에 대해서는 평가 후 다시 학습하여 재평가를 실시한다.

|             |                                             |
|-------------|---------------------------------------------|
| 학습 1        | 기물 준비 및 테이블 세팅하기(LM1203020302_13v1.1, 2, 8) |
| <b>학습 2</b> | <b>고객 예약 응대하기<br/>(LM1203020302_13v1.3)</b> |
| 학습 3        | 고객 영접 및 환송하기(LM1203020302_13v1.4, 9)        |
| 학습 4        | 메뉴 추천 및 메뉴 주문 받기(LM1203020302_13v1.5, 6)    |
| 학습 5        | 음식 서빙하기(LM1203020302_13v1.7)                |

## 2-1. 고객 예약 응대

### 학습 목표

- 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 전화, 인터넷, 영업 중 현장에서 방문 고객의 예약을 받아서 예약 장부에 기재할 수 있다.
- 호텔의 전화 응대 지침서에 따라 고객의 예약 전화를 응대할 수 있다.
- 예약 접수 시 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 성함, 연락처, 예약 인원, 예약 행사의 특징, 메뉴 및 주요 특이 사항 등을 예약 장부에 기록하고 확인할 수 있다.

### 필요 지식 / 예약 고객 응대

#### ① 예약 응대

호텔 식음료는 생산과 소비의 동시성을 가지고 있으며 객실과는 달리 메뉴에 의한 많은 기물류를 보관할 공간과 식자재에 대한 재고 발생과 보관의 어려움을 가지고 있다. 그러나 업장이 사전 예약을 통해서 예약 고객에 대한 사전 준비를 할 수 있게 됨으로써 양질의 서비스를 제공할 수 있다. 또 고객의 경우 시간 계획에 차질 없이 즐길 수 있는 여유를 얻게 된다. 일반적으로 예약된 테이블은 예약된 시간으로부터 1시간 이상이 지나면 경우에 따라서 다른 고객에게 판매한다. 그러므로 예약 시 예약하는 고객에게 반드시 숙지시켜야 한다. 호텔 식음료 업장에서는 고객의 예약 좌석에 반드시 예약(리저브드: Reserved)이라는 표시를 해두어 다른 고객이 앉지 않게 한다. 예약 접수는 예약 담당 부서에서 하거나 혹은 레스토랑 직원이 직접 한다.

#### 1. 내방객에 의한 직접 예약

- (1) 밝고 따뜻한 미소를 지으며 “어서 오십시오. 무엇을 도와드릴까요?” 하면서 반갑게 고객을 맞이한다.
- (2) 미리 예약이 가능한 날짜와 시간, 장소, 테이블 모양들을 염두에 둔다.
- (3) 고객에게 장소의 분위기나 메뉴 등 예약 사항에 대한 특징적인 부분을 안내함으로 예약을 잘 하였다는 안도감과 예약의 중요성을 인지하게 한다.
- (4) 예약 사항을 다시 한 번 확인한다.(예약서를 발급한다)
- (5) 취소 통보는 하루 전에 반드시 취소하는 사람의 성명, 연락처, 취소 날짜, 시간 등을 기재하여 예약 운영에 착오가 없게 한다.

## 2. 전화에 의한 예약

전화는 레스토랑의 상품과 서비스를 판매할 수 있는 의사 전달 매개체의 수단이다.

단지 고객은 음성만으로 상대를 평가, 판단하기 때문에 전화에 응대하는 서비스 종사원은 보다 세심한 주의가 필요하다. 따라서 정확한 표현, 적극적인 태도로 고객의 질의에 신속하게 답변할 수 있도록 정성을 다해야 한다.

- (1) 첫 번째 벨이 울릴 때 전화를 받아야 한다.
- (2) 날짜, 요일, 시간 인원 등을 물어서 테이블이나 장소 사용의 가능 여부를 확인한다.
- (3) 특이 사항이나 준비 사항 등에 대해 사전에 알려준다.
- (4) 다시 한 번 모든 것을 확인한 후 연락처와 성함을 받고 “○월 ○일 ○○시 ○○분 ○○ 장소로 예약을 해 놓겠습니다. 전화 주셔서 감사합니다.” 하고 마지막 인사를 한다.
- (5) 예약 취소는 최소한 하루 전에 하고 반드시 취소 일자, 시간, 성명, 연락처를 명기한다.

## ② 전화 예약에 대처하는 요령

1. 두 번 이상의 전화벨이 울리지 않도록 즉시 받는다.
2. 수화기를 들면 먼저 인사말과 업장 명을 밝힌 다음 고객의 이름, 전화번호, 예약 시간, 인원을 기록하고 가능하면 회사명, 특별한 사항들을 공손하게 여쭙어 본다.
3. 예약이 불가능할 경우 시간대 조정이 가능한지 여쭙어 보고 다른 시간대로 예약을 유도한다.
4. 예약이 불가능할 경우 호텔 내의 다른 식당을 권유한다.

### ③ 예약 장부 기재 요령

1. 고객의 이름, 전화번호, 원하는 시간, 인원을 기록한다.
2. 회사명이나 특별한 사항을 공손하게 여쭙고 추가적으로 기록한다.
3. 예약이 취소된 경우에는 빨간색 펜으로 두 줄을 긋고 예약이 취소된 것을 표시한다.
4. 예약 취소자의 성함과 담당자의 이름을 적고 지배인의 사인(Sign)을 받는다.
5. 10인 이상의 예약일 경우 반드시 확인을 하여 확인이 되었다면 재확인된 기록을 남긴다.

### ④ 전화 응대 요령

전화 응대는 얼굴이 없는 고객과의 만남이다. 소통의 수단으로 고객이 레스토랑과 처음 접하게 되는 만남이므로 보다 친절하고 세련된 매너로 고객에게 응대하여 좋은 인상을 주어야 한다. 따라서 서로의 음성을 통해서 모든 것이 전달되며 예고 없이 찾아오는 방문객과도 같기에 보다 신중하고 예의를 갖추어 응대하여야 한다.

#### 1. 전화 받을 때

| 상황                        | 기본 응대 요령                                                  |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------|
| 전화를 받을 때(2회 이내)           | 안녕하십니까? 00 업장 000입니다.                                     |
| 늦게 받았을 경우<br>(3회 이상 울릴 때) | 늦게 받아 죄송합니다. 00 업장 000입니다.                                |
| 잘 들리지 않을 때                | 죄송합니다만 전화 상태가 좋지 않은 것 같습니다.<br>0000-0000번으로 다시 전화주시겠습니까?  |
| 잘못 걸려온 경우                 | 여기는 00 업장입니다. 00 업장은 0000번입니다.<br>0000번으로 곧바로 연결해 드리겠습니다. |

## 2. 전화를 거는 단계

| 상황             | 기본 응대 요령                                                                                                                   |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 전화를 거는 경우의 첫인사 | 안녕하십니까? 00 업장의 000입니다.<br>000 님 계시면 부탁드립니다.                                                                                |
| 지명인이 부재중일 때    | 언제쯤 돌아오실 예정이십니까? 혹은<br>언제쯤 전화를 다시 드리면 통화가 가능하겠습니까?                                                                         |
| 메모를 남길 때       | 번거로우시겠지만, 메모 좀 부탁드립니다. 괜찮겠습니까?<br>저는 A호텔 00 업장의 000라고 합니다.<br>전화번호는 0000-0000번이고 예약 확인 때문에 전<br>화 드렸다고 전해주시겠습니까?<br>감사합니다. |
| 통화가 길어질 것 같을 때 | 지금 통화 가능하십니까?<br>통화가 길어질 것 같은데, 시간 괜찮으시겠습니까?                                                                               |
| 전화 종료 인사       | 바쁘신데 시간을 내어 주셔서 감사합니다.<br>좋은 하루 되십시오.                                                                                      |

## 3. 전화를 바꾸어 주는 법

| 상황                          | 기본 응대 요령                                                                                                                                                |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 연결 시 인사말                    | 담당자(00 업장) 자리로 연결해 드리겠습니다.<br>만약 연결 도중 끊어지면 0000-0000번으로 다시 걸어주<br>시겠습니까?<br>감사합니다. 연결해 드리겠습니다.<br>(담당자가 받았을 때)<br>네에~ 000 씨로부터 전화 왔습니다.<br>연결해 드리겠습니다. |
| 전화를 바꿔 받은 경우                | 전화 바꿨습니다. 00 업장 000입니다.                                                                                                                                 |
| 잘 들리지 않을 때                  | 죄송합니다만, 전화 상태가 좋지 않은 것 같습니다.<br>0000-0000번으로 다시 한 번 전화주시겠습니까?                                                                                           |
| 오래 기다리게 한 후 전화를<br>바꿔 받은 경우 | 오래 기다리게 해서 죄송합니다. 000입니다.<br>(오래 기다리게 할 경우 홀드 버튼을 사용)                                                                                                   |

## 4. 전화 종료 시

감사합니다. 좋은 하루 되십시오? 하면서 고객이 끊은 것을 확인 후 수화기를 내려놓는다.

## 수행 내용 / 전화 예약 응대하기

---

### 재료 · 자료

- 예약 장부(Reservation Sheet), 펜

### 기기(장비 · 공구)

- 전화기, 예약 시스템

### 안전 · 유의 사항

- 호텔의 전화 응대 지침서를 준수하여 전화상의 목소리 톤을 조절하여 응대한다.
- 실제 상황이라 생각하고 진지하고 정중하게 임하여 고객의 요구를 적극 수용하는 자세로 임한다.
- 예약 장부에 기재된 상황을 정확하게 확인하여 읽고 통화할 수 있어야 한다.
- 전화 응대 시 메모가 가능한지를 항상 확인하고 준비한다.

### 수행 순서

#### ① 전화 응대하기 위해 기본적인 태도를 갖춘다.

1. 두 번 이상 벨이 울리지 않도록 즉시 받는다.

#### ② 전화 예약에 응대한다.

1. 전화에 응대하여 고객에게 인사한다.

### 수행 tip

---

- 안녕하세요? OO 업장(의) 000입니다.
- 늦게 받았을 경우: 늦게 받아서 죄송합니다. OO 업장 000입니다.

2. 전화 예약을 받을 시 고객이 요청한 시간이 가능하지 않으면 대안을 제시할 수 있는 가능성을 확인하여 준비한다.
3. 예약에 들어간다.(예약 장부에 기재한다.)

---

Reservation Sheet

Date: \_\_\_\_\_

| No | Guest Name | Persons | Tel No. | Table No. | Taken | Remark |
|----|------------|---------|---------|-----------|-------|--------|
|    |            |         |         |           |       |        |
|    |            |         |         |           |       |        |

---

- (1) 정확한 날짜와 시간
- (2) 이름
- (3) 예약 인원수
- (4) 특별한 요청
- (5) 예약자 연락처
- (6) 최종적으로 미기재 항목 확인

#### 수행 tip

---

- 예약 규정에 관련되어 업장의 예약금 정책에 대한 설명을 수행한다.

- (7) 10명 이상의 고객 예약에는 업장에서 규정한 예약금을 설명한다. 그리고 “예약 취소는 예약 시간 00까지 꼭 해주시기 바랍니다.” 혹은 “예약 시간 후 00분 지나면 예약은 취소됩니다.” 등으로 꼭 예약금 환불이 가능 혹은 불가능한지에 대한 규정을 설명한다.

4. 고객에게 기재한 내용의 재확인을 위해 읽어준다.
5. 고객의 질문에 대답하고 제안을 한다.
6. 고객의 이름을 언급하며 감사하다고 인사한다.

#### 수행 tip

---

- “감사합니다. 좋은 하루 되십시오.”(고객이 전화를 끊은 후 수화기를 내려놓는다.)

## 2-2. 고객 예약 확인

### 학습 목표

- 예약 고객의 방문 예정일 이전에 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 예약 고객에게 전화하여 예약 변동 사항이 없는지 여부를 재확인할 수 있다.
- 필요한 경우에는 업장의 예약금 관리 규정에 따라 고객에게 예약금을 요구할 수 있다.

### 필요 지식 / 전화 예약 확인

#### ① 식음료 업장의 예약금

일반적으로 객실 예약을 할 경우 카드 번호를 묻고 지불할 금액을 미리 알게 하여 예약 취소가 일정한 기간 내에 이루어지지 않을 경우 지불 예상 금액의 일정 %를 내는 것이 일반적이다. 그러나 식음료 업장은 객실과 달리 예약금에 대한 규칙이 없고 예약금을 요구하는 경우는 연회 업장 혹은 업장에 10명 이상의 고객이 자리를 예약할 경우가 대부분이다. 식음료 업장이 일반적으로 예약금을 받지 않고 있으나 업장의 예약금 관리 규정에 따라 일정한 예약금을 받을 수도 있다.

#### ② 예약 확인의 필요성

식음료 업장은 호텔의 객실과는 달리 예약금에 대한 규칙은 없는 반면 일반적으로 객실은 예약한 객실료의 일정 부분에 대한 페널티를 정해진 기간 내에 취소를 하지 않았을 경우 지불해야 한다. 식음료 업장의 경우 예약한 손님의 매출액을 예상하기 어렵기 때문에 기본 예약금이 정해져 있지 않으므로 보다 확실한 수요 예측을 위해서 고객의 예약을 확인하는 것이 매출에 상당히 영향을 미치게 된다.

1. 식음료 상품은 고객의 주문에 의해서 판매가 되므로 이월되는 상품이 없고 그날 판매되지 못한 상품에 대해서는 객실과 달리 재고가 발생하고 유효기간이 당일인 메뉴일 경우에는 식음료 업장에서 손해를 보게 된다.
2. 예약일과 행사일 사이에 어느 정도 기간이 있다면 중간에 확인 전화를 해야 한다.
3. 예약 취소는 최소한 하루 전에 확인하고 반드시 취소 일자, 시간, 성명, 연락처를 명기한다.
4. 고객에게 제공될 식사와 음료를 사전 예약된 수량만큼 준비하여 고객이 원하는 적절한 양과 시간을 정확히 고려하여 서비스를 해야 하기 때문에 수요에 따른 식자재 관리와 고객의 확보 측면에서 고객의 예약 상황의 점검은 사전에 철저히 점검되어야 한다.

## 수행 내용 / 고객 예약 확인 응대하기

### 재료 · 자료

- 예약 현황 장부, 펜, 메모지

### 기기(장비 · 도구)

- 전화기

### 안전 · 유의 사항

- 전화상의 목소리 톤을 조절하면서 응대한다.
- 예약 장부에 기재가 명확하게 되었는지 응대 전 미리 확인한다.
- 예약 현황에 대한 고객의 이름과 연락처를 응대 전 미리 확인한다.

### 수행 순서

- ① 예약 고객의 전화 번호, 성명, 예약 날짜 및 시간, 예약 인원수, 특별한 요청 사항들을 사전에 확인한다.

Reservation Sheet

Date: 201X. X X. X X

| No | Guest Name | Persons | Tel No. | Table No. | Taken | Remark |
|----|------------|---------|---------|-----------|-------|--------|
| 1  | Kim il     | 3       |         | 3         |       | 창가 좌석  |
| 2  | Lee soo    | 2       |         | 6         |       | 룸      |
| 3  | Park Min   | 5       |         | 2         |       | 결혼기념   |
| 4  |            |         |         |           |       |        |
| 5  |            |         |         |           |       |        |
| 6  |            |         |         |           |       |        |

- ② 전화를 건다.(정확한 번호로)

전화를 걸 경우에, 인사와 자기의 신분을 밝히고 육하원칙에 입각하여 용건 정리를 기본적으로 하여야 한다. 이미 예약된 사항에 대한 내용을 고객에게 확인하는 작업이 되므로 간단하고 정중하게 전화 통화를 한다.

③ 전화를 받으면 소속과 이름을 밝힌다.

안녕하십니까? 000과 000입니다. 안부 인사와 더불어 상대를 확인한다. 우선 000고객님 되십니까? 하고 묻는다.

수행 tip

- 정확한 표현력과 정중하고 적극적인 말씨로 전화에 임한다.

④ 이해하기 쉽게 이야기하고 목소리 톤을 다양하게 하여 단조롭게 느끼지 않게 하며 용건을 말한다.

1. 0월 0일 0시 0분에 00분 식사 예약 때문에 전화를 드렸습니다.

수행 tip

- 사전 예약 메모를 확인한 것을 곁에 둔다.
- 용건을 육하원칙에 의해서 정리하여 메모하거나 예약 현황 장부를 다시 한 번 확인한다.

2. 예약 확인에 들어간다.

(1) 다음과 같은 정보를 확인한다.

정확한 예약 날짜와 시간 / 이름 / 단체 인원수 / 특별한 요청 / 연락처

(2) 모든 정보에 변동이 없는지를 다시 한 번 확인한다.

(3) 예약을 취소하고자 할 경우 취소된 내용을 기재한다.

(4) 예약이 취소가 될 경우 혹은 재확인이 필요한 경우에 메모를 꼭 남겨야 한다.

⑤ 변동 사항이 있을 경우에는 수집된 정보를 확인한다.

- 고객에게 수정된 정보를 다시 읽어 줌으로써 정확하게 확인한다.

- 고객의 질문에 대답하고 제안을 한다.

1. 레스토랑, 좌석, 가격 메뉴 등에 관해 고객이 묻는 질문에 대해 확실하게 알고 있어야 한다.

2. 적합하다면 고객에게 업장의 메뉴도 제안한다.

3. 업장의 메뉴, 재료, 준비 과정에 대해 설명할 수 있어야 한다.

⑦ 예약에 대한 확인을 마치고 고객에게 다른 질문 사항이나 궁금한 것이 있는지 확인한다.

#### 수행 tip

- 고객에 대한 질문에 대한 정보가 숙지되지 못한 경우 필요한 자료나 정보를 확인하는데 걸리는 시간을 감안하여 “잠시만 기다려 주시겠습니까? 기다리게 해서 죄송합니다.” 하고 말한다.

⑧ 고객의 이름을 언급하며 감사하다고 다시 한 번 인사한다.

#### 수행 tip

- “안녕히 계십시오. 감사합니다.” 로 끝인사를 한다.

⑨ 고객이 수화기를 놓은 것을 확인한 뒤 수화기를 내려놓는다.

## 학습 2 교수·학습 방법

### 교수 방법

- 전화 응대 예절을 설명한다.
- 모든 학생이 참여가 가능한 문제 해결식 수업이 가능하도록 한다.
- 다양한 상황의 전화 응대를 지도한다.
- 예약된 상황을 예약 장부에서 확인하는 법을 숙지한다.
- 고객이 전화를 걸어왔을 때 예약/ 확인을 위한 예약 장부를 구비하여 기재와 파악이 가능하게 지도한다.
- 2인 1조로 전화상의 고객이 질문할 내용을 미리 준비하여 실습이 이루어지게 지도한다.
- 역할연기를 꾸며서 고객 응대 방법을 연기함으로써 개인의 차이를 보완하고 학습 효과를 높이도록 지도한다.

### 학습 방법

- 전화가 걸려온 상황에 따른 고객 응대 방법을 익힌다.
- 2인 1조로 전화상으로 고객의 예상 질문 내용을 미리 준비한다.
- 고객에게 전화상으로 사용할 대화를 반복적으로 익힌다.
- 2인 1조로 전화상의 고객 예약과 관련 연출될 상황(전화 받기 / 전화 연결 / 대기 요청 / 메시지 수신 시)에 사용될 대화를 만들어 본다.
- 예약 확인과 고객 예약 역할연기에서 고객 응대가 익숙하게 연습한다.
- 예약 장부의 현황 파악을 이해한다.
- 예약 취소와 변경에 응대하는 법을 숙지한다.

## 학습 2 평 가

### 평가 준거

- 평가자는 학습자가 수행 준거 및 평가 항목에 제시되어 있는 내용을 성공적으로 수행하였는지를 평가해야 한다.
- 평가자는 다음과 같은 사항을 평가해야 한다.

| 학습 내용    | 평가 항목                                                                                     | 성취수준 |   |   |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------|---|---|
|          |                                                                                           | 상    | 중 | 하 |
| 고객 예약 응대 | - 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 전화, 인터넷, 영업 중 현장에서 방문 고객의 예약을 받아서 예약 장부에 기 재함                           |      |   |   |
|          | - 호텔의 전화 응대 지침서에 따라 고객의 예약 전화를 응대함                                                        |      |   |   |
|          | - 예약 접수 시 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 성함, 연락처, 예약 인원, 예약 행사의 특징, 메뉴 및 주요 특이 사항 등을 예약 장부에 기록하고 확인함 |      |   |   |
| 고객 예약 확인 | - 예약 고객의 방문 예정일 이전에 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 예약 고객에게 전화하여 예약 변동 사항이 없는지 여부를 재확인함                   |      |   |   |
|          | - 필요한 경우에는 업장의 예약금 관리 규정에 따라 고객에게 예약금을 요구함                                                |      |   |   |

### 평가 방법

- 역할연기

| 학습 내용    | 평가 항목                 | 성취수준 |   |   |
|----------|-----------------------|------|---|---|
|          |                       | 상    | 중 | 하 |
| 고객 예약 응대 | - 고객의 예약 전화 응대 확인     |      |   |   |
|          | - 예약금 규정에 대한 설명 능력 확인 |      |   |   |
| 고객 예약 확인 | - 전화로 예약 재확인 확인       |      |   |   |

- 일지/저널

| 학습 내용    | 평가 항목            | 성취수준 |   |   |
|----------|------------------|------|---|---|
|          |                  | 상    | 중 | 하 |
| 고객 예약 응대 | - 예약 현황 기재 능력 확인 |      |   |   |

- 작업장 평가

| 학습 내용    | 평가 항목               | 성취수준 |   |   |
|----------|---------------------|------|---|---|
|          |                     | 상    | 중 | 하 |
| 고객 예약 응대 | - 예약 장부 현황 파악 능력 확인 |      |   |   |

## 피드백

### 1. 역할연기

- 2인 1조로 예약에 따른 전화 응대를 실시하고 응대 지침서에 따른 응대가 원활하게 이루어지지 않은 학생에 대해서는 수정할 부분에 대한 코멘트를 해 준다.

### 2. 일지/저널

- 역할연기를 통해서 전화 예약 시 기재 상황에 필요한 항목에 대한 누락 사항 및 잘못 기재된 사항을 지적하여 알려준다.

### 3. 작업장 평가

- 예약 장부 현황에 대한 파악을 통하여 고객에 대한 응대가 이루어짐으로 역할연기에 앞선 현황 파악에 대한 이해도가 부족한 것에 대한 설명으로 수정하여 준다.

|             |                                                  |
|-------------|--------------------------------------------------|
| 학습 1        | 기물 준비 및 테이블 세팅하기(LM1203020302_13v1.1, 2, 8)      |
| 학습 2        | 고객 예약 응대하기(LM1203020302_13v1.3)                  |
| <b>학습 3</b> | <b>고객 영접 및 환송하기<br/>(LM1203020302_13v1.4, 9)</b> |
| 학습 4        | 메뉴 추천 및 메뉴 주문 받기(LM1203020302_13v1.5, 6)         |
| 학습 5        | 음식 서빙하기(LM1203020302_13v1.7)                     |

## 3-1. 고객 영접 및 안내

### 학습 목표

- 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 영업장 입구에서 방문하는 고객에게 따뜻한 인사로 환영의 뜻을 표현할 수 있다.
- 고객을 최적의 테이블로 안내하기 위해 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 예약 여부를 확인하고 예약 장부의 고객 명단과 비교할 수 있다.
- 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 지정된 테이블로 고객을 안내하고, 고객이 착석하기 전 의자의 청결 상태를 확인하여 착석을 보조할 수 있다.
- 영업 현황과 예약 장부에 기재된 예약 상황을 고려하여 예약을 하지 않은 고객을 테이블로 안내할 수 있다.
- 업장에 수용 가능한 테이블이 없을 시 고객에게 정중하게 양해를 구하고 대기자 명단에 기록할 수 있다.

## 필요 지식 / 고객 영접 서비스

### ① 고객 영접 서비스

1. 고객 영접은 지배인과 리셉션니스트(Receptionist) 등 모든 직원이 담당하며 특히 전담 영접 담당은 항상 식당 입구에서 단정한 자세로 대기하고 있어야 한다.
2. 모든 레스토랑의 종사원은 고객과 시선을 맞추고 표준어를 사용하여 미소 띤 얼굴로 내·외부 고객을 따뜻하게 맞이하도록 한다.
  - (1) 고객이 업장에 도착하면 미소를 짓고 따뜻하게 “안녕하십니까? 어서 오십시오.” 혹은 “Good morning/Good evening, Sir / Madam 혹은 Mr / Miss 000.” 로 환영 인사를 한다.
  - (2) 고객이 도착하면 신속하게 안내할 수 있도록 입구를 향하여 대기하며 다음 고객을 위해 신속하게 자리를 안내하도록 한다.

3. 전화 중에 고객이 업장에 도착하면 고객과의 전화를 홀드(Hold)하고 고객에게 양해를 구해야 한다.
4. 리셉션니스트(Receptionist)는 기다리는 손님이 줄을 섰을 경우 지정된 테이블까지 안내하지 않고 중간에 테이블 담당자에게 손님을 인도하고 다음 손님을 서비스해야 한다.

## ② 테이블 좌석 배치

1. 예약 고객의 경우 사전에 예약 사항을 숙지하여 영접 시 성함을 불러드리고 예약 테이블로 안내한다.
2. 예약 고객이 아닌 경우 먼저 인원수를 확인하고 고객이 원하는 테이블의 가능성 여부를 확인하고 만족할 수 있는 자리로 안내한다.
  - (1) 영업 현황 장부에 고객의 성함을 확인하거나 기록하고 고객의 수에 맞는 위치의 좌석을 결정한다. 결정한 테이블의 좌석이 잘 정리 정돈되어 있는지를 확인한다.
  - (2) 테이블이 없을 경우 정중히 양해를 구하고 사용 가능한 시간을 알리고 예약 북에 기록한다. 웨이팅 룸(Waiting Room)으로 안내하고 자리가 마련될 때까지 기다릴 수 있도록 좌석 배정이 가능한 예상 시간을 알리고 테이블이 마련되면 즉시 제공한다.
3. 고객을 테이블로 안내한다. 이때 적절한 대화를 하면서 테이블까지 안내한다. 안내 시 고객의 오른쪽 앞에서 고객의 걷는 속도에 보조를 맞추면서 바른 자세로 걷는다.
4. 좌석을 배치 시 어르신이나 몸이 불편한 고객은 입구에서 가까운 쪽으로 안내하고, 같은 옷을 입거나 같은 색의 옷을 입은 고객일 경우에는 서로 떨어진 곳으로 배치한다. 또 연인은 벽 쪽 혹은 조용한 곳으로, 화려한 옷을 입은 고객은 식당의 중앙, 목소리가 큰 고객일 경우에는 구석진 곳으로 안내한다. 단, 고객이 특별한 요청이 있을 경우에는 가능한 요청에 일치하는 테이블 위치로 안내한다.

## ③ 착석하기

모든 고객을 테이블로 안내한 후에 고객의 착석을 돕는다.

1. 고객이 앉기 편하게 의자를 약간 뺀 후 여성이 먼저 앉도록 하고 2명 이상의 고객일 경우 담당 서버와 함께 착석을 돕는다.
2. 여성에게 항상 좋은 자리를 배치하며 여성 고객이 앉고 난 뒤에 다른 남성 고객이 아직도 자리에 앉지 않았을 경우에 의자를 빼어 드려야 한다.
3. 고객의 착석은 공손하고 신속하게 이루어지도록 해야 한다.  
고객이 자리에 앉기 쉽게 두 손으로 의자를 가볍게 빼고 앉으실 때 두 손과 한쪽 무릎을 사용하여 살며시 밀어드린다.

4. 고객의 착석 후 냅킨을 고객의 무릎에 올린 후 메뉴판을 펴서 고객에게 드린다.

고객의 특별한 요청이나 중요한 이벤트 등에 대해서는 반드시 숙지하고 이를 종사원이 알도록 한다. 일행을 기다리는 고객일 경우에는 신문이나 메뉴판을 제안한다.

#### ④ 고객 물품 보관

1. 고객에게 보관해 드릴 것을 우선 여쭙어 봐서 고객의 물건을 보관해야 할 때에는 지정된 태그(Tag) 중에 하나를 보관물에 붙이고 다른 하나는 고객에게 드린다.
2. 고객의 외투나 짐 등에 대해 보관 요청을 하지 않았을 경우 고객이 편리한 테이블 옆 혹은 고객의 주변에 놓아 드리고 손님의 허락 없이 핸드백을 만지지는 않는다.
3. 나가실 때 맡기신 물건이 있는지 확인하고 보관표의 번호를 확인하여 다른 보관품과 바뀌지 않도록 한다.

## 수행 내용 / 테이블 안내와 착석 보조하기

---

### 재료 · 자료

- 의자, 테이블클로스(Table Cloth), 냅킨(Napkin), 메뉴판, 예약 장부

### 기기(장비 · 도구)

- 테이블, 의자, 하이 체어(High Chair), 휠체어(Wheel Chair)

### 안전 · 유의 사항

- 환영 시 목소리 톤에 주의한다(너무 크거나 작거나 하지 않게 조절할 수 있어야 한다).
- 착석 의자를 살포시 들어서 종사자의 몸 앞으로 당기고 고객에게 밀어 넣을 때 고객과 타임이 적절하게 맞아 고객이 불편하지 않게 행동한다.
- 고객 안내 시 너무 빠르게 걷지 않는다.
- 얼굴 표정 관리에 유의한다.

## 수행 순서

### ① 고객을 영접한다.

1. 모든 직원은 고객과 시선을 맞추고 적절한 언어를 사용하여 내/ 외부 고객을 따뜻하게 환영한다.

#### 수행 tip

- 고객이 도착하면 신속하게 안내할 수 있도록 입구 쪽에 대기한다.

- (1) 고객에게 다가가거나 고객이 다가올 때는 눈을 맞추고 대화를 하는 동안 시선을 맞춘다.
  - (2) 호텔에서 사용하는 단어를 사용하여 “어서 오십시오.”, “Good morning, Certainly, It would be my pleasure, Sir/Madam.” 으로 환영 인사를 한다.
  - (3) 고객을 지나칠 때는 즉시 적당한 말로 인사를 한다. 고객의 성함을 알고 있을 경우에는 성함을 사용한다. “안녕하십니까? 스미스 씨.” ( “Good morning, Mr. Smith.” )
  - (4) 바쁜 시간에 고객이 도착하면 고객에게 양해를 구하고 가능한 빨리 고객을 안내할 것을 고객에게 확인시켜드려야 한다.
2. 바른 자세를 유지하고 가능한 고객의 성함을 사용한다.

#### 수행 tip

- 인사를 할 때는 항상 긍정적인 태도로 고객을 맞이한다.

### ② 레스토랑에 코트룸(Coatroom)이 있다면 고객에게 안내한다.

1. 고객의 코트나 짐, 다른 물건들에 대한 책임은 지지 않는다.

### ③ 고객에게 예약을 하였는지 물어본다.

1. 예약된 고객일 경우 “잠시만 기다려 주십시오.” 하고 난 뒤 예약 장부에 기록되어 있는지를 점검한다.

2. 예약하지 않은 고객인 경우에는 “일행이 몇 분이십니까?” 하고 일행이나 함께하기로 한 분에 대하여 물어본다.
3. 가능한 좌석을 점검한다.
  - (1) 예약되지 않은 고객일 경우에도 고객이 원하는 테이블의 좌석으로 안내할 수 있게 한다.
  - (2) 고객의 요청을 수렴하여 적절하게 조정한다.
  - (3) 어린이에게 하이 체어(High Chair)나 어린이용 보조 의자가 필요한지 부모에게 물어본다.
  - (4) 다른 고객에게 방해가 되지 않도록 룸의 중앙에서 먼 곳에 어린이를 동반한 고객을 착석시킨다.
  - (5) 좌석이 없을 경우 고객에게 정중하게 양해를 구하고 대기자 명단에 기록한다.
  - (6) 대기자 명단 순서대로 대기자 명단에 기재된 고객의 이름을 호출하여 좌석 안내 준비를 안내한다.

④ 고객의 특별한 요구를 수용한다.

1. 고객이 시각장애인인 경우에는 점자 메뉴판이 가능하면 가져다준다.
2. 고객이 장애가 있는 경우에는 휠체어(Wheel Chair)를 사용하는 경우 좌석에 대한 특별한 요구가 있을 수 있으므로 물어본다.
3. 어린이의 경우 하이 체어(High Chair)나 부스터(Booster)를 가져다 줄 것인지 어린이를 동반한 부모에게 물어본다. 어린이에게 위험한 세팅이 되지 않도록 칼이나, 유리잔에 신경을 쓴다.
4. 필요에 따라 웨이터(Waiter)나 웨이트리스(Waitress)에게 특별한 장비를 설치하거나 테이블을 재정리해 달라고 요구한다.
5. 고객의 요청을 들어서 준비하는 동안 고객 일행에게 기다려 줄 것에 대한 양해를 구한다.

⑤ 업장의 좌석 정책에 따라 좌석 차트를 보고 고객 일행을 어디로 안내할지 결정한다.

⑥ 테이블로 고객을 안내한다.

1. 고객 수만큼의 메뉴판을 준비해서 간다.
2. 고객에게 따라 오시라고 요청하고 적절한 속도로 테이블까지 고객을 안내한다.
3. 메뉴판을 거드랑이에 끼지 않고 팔을 높이 들고 걸어간다.

4. 서비스 장비를 한쪽으로 옮겨서 고객이 걷는 통로를 정리하며 고객 일행이 따라 오는지를 확인한다.
5. 걸으면서 레스토랑의 음식이나 특별한 요리 등에 대해 언급한다.

⑦ 고객의 착석을 돕는다.

1. 어린이는 부스터 좌석에 앉게 도와준다.

수행 tip

- 어린이에게 제공하는 아이템의 청결성을 점검한다.
- 레스토랑에서 어린이 메뉴, 컬러 북(Color Book), 크래커(Craker) 등 어린이를 위한 아이템을 제공한다.

2. 하이 체어(High Chair)를 테이블로부터 잡아 당겨서 공간을 만들어 어린이가 앉을 수 있게 한다.

수행 tip

- 허락이 되지 않으면 어린이를 절대로 건들이지 않는다.

3. 장애인이 고객일 경우 어떻게 도와야 할지 모를 경우 물어본다.
4. 고객이 앉을 수 있게 고객의 의자를 뒤로 당기고 고객이 착석할 수 있게 조절한다.

수행 tip

- 착석 정책에 따라 테이블을 선택한다.
- 테이블이 적절하게 잘 배치되었는지를 확인한다.
- 고객이 다른 테이블을 원할 때 가능하다면 언제든지 수용할 수 있어야 한다.
- 한 구역에 너무 많은 요청이 물리면 매니저에게 알려야 한다.

## 3-2. 고객 환송 및 만족 여부 확인

### 학습 목표

- 고객의 식사 완료 후 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 이석(移席)을 도와드리고 유실물의 여부를 확인할 수 있다.
- 고객의 계산 편의를 위해 업장 운영 방침에 따라 계산대로 안내하거나 테이블에서 요금을 지불할 수 있게 영업장의 요금 지불 절차를 안내할 수 있다.
- 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객에게 감사드리고, 따뜻한 작별 인사를 할 수 있다.
- 고객 환송 시 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 불편 사항 및 만족 여부를 확인할 수 있다.

### 필요 지식 / 계산 정산과 환송

#### ① 계산서 정산하기

계산은 캐셔 데스크(Cashier Desk)에서 이루어지는 것이 원칙이나 고객이 요구할 경우 테이블로 계산서(Bill)를 갖다드린다. 식사가 끝나면 고객의 상황에 맞게 응대가 이루어진다.

1. 고객에게 계산 받기 전에 계산서의 기재 사항(테이블 번호, 고객 수, 메뉴 품목, 금액)을 정확하게 확인하고 고객의 요구에 앞서서 제시되도록 하며 모든 주문 메뉴에 대한 품목을 점검한 후 계산서 작성에 잘못된 부분이 없는지 먼저 확인한 뒤에 빌 커버(Bill Cover) 안에 계산서와 펜을 준비하여 고객에게 제시한다.
2. 영수증과 거스름돈은 치트 트레이(Chit Tray)에 담아 공손하게 드린다.
3. 수표 결제의 경우에는 신분증 제시를 요청하고 수표 뒷면에 성함, 연락처를 기재하도록 한다.
4. 신용카드로 계산할 때는 블랙리스트 카드(Black List Card)인가의 여부를 확인한 뒤에 카드 청구서에 금액을 기록하여 계산서와 함께 고객의 서명(Sign)을 받고 고객용 카피와 계산서의 영수증을 함께 고객에게 드린다.
5. 룸 사인(Room Sign)을 할 때는 고객의 객실 키와 객실 번호를 확인하고 풀 네임(Full Name)과 사인(Sign)을 정확히 받도록 하고 기재가 끝난 뒤 계산서의 거래 명세서를 고객에게 드린다.
6. 후불일 경우에는 고객의 신분 확인과 명함들을 받아 지배인에게 보고한다.  
후불로 처리 시 계산서에 서명을 받고 가격을 말씀드리고 영수증은 주지 않는다. 또 정보 요금(인포메이션 차지: Information Charge) 용지에 기재 사항을 정확하게 기입하여 계산서와 함께 캐셔(Cashier)에게 인계한다.

## ② 고객 만족 점검하기

식사가 끝난 고객에게 업장의 전반적인 만족 사항에 대한 점검을 위해 고객에게 불편한 사항은 없었는지 확인한다. 고객의 요구 사항 및 불만 사항을 모니터링 하여 업장 운영에 활용할 수 있도록 하기 위해 게스트 코멘트 카드(Guest Comment Card)를 작성하게 한다.

고객이 성함과 테이블 번호, 날짜 등을 메모하여 다음 방문에 참고가 되게 한다.

## ③ 습득 분실물 처리하기

고객의 분실물을 소홀히 다루지 않고 반드시 고객에게 신속 정확하게 전해지도록 해야 한다.

1. 분실물 신고가 있을 경우 지배인에게 알리고 분실 시간, 장소, 상황 등을 확인하고 찾지 못한 경우 추후의 연락을 위해 고객의 연락처를 받아두어야 한다.
2. 분실물 혹은 습득물로 인해 고객이 종사원에게 전화를 할 경우 담당 부서로 연결해 주고 개인적으로 종사원에게 직접 말하는 경우 분실물에 대한 관심을 우선적으로 표명해야 한다. 또 분실에 대한 책임이 업장에 없음을 상기시키고 유실물 센터 담당에게 고객을 안내하여 직접 이야기하도록 한다.
3. 분실물을 발견했을 경우 지배인에게 보고하고 고객에게 알리어 즉시 전달되게 하며 연락이 불가능하면 당직 지배인실에 연락하여 습득물 신고와 함께 당직실에 맡기도록 한다.
4. 분실물 습득의 경우 분실 및 습득 전표에 다음과 같이 기재한다.
  - (1) 습득한 물품의 시간과 날짜
  - (2) 습득한 사람의 이름
  - (3) 습득한 품목의 자세한 설명
  - (4) 습득한 장소

## ④ 환송

따뜻한 미소를 지으며 환송하여 재방문할 수 있도록 한다. 접객 담당자는 고객이 일어날 때 즉시 의자를 빼어드리고 테이블 주위에 빠뜨린 물건이 없는지를 확인하며 이용해 주신데 감사를 표시한다.

1. 따뜻하고 예의 바른 자세로 미소를 띠고 고객을 환송하며 가능한 고객의 성함을 사용한다.
2. 고객에게 재방문을 부탁드린다.
3. 클럭 룸(Cloak Room)에 맡긴 물건이나 외투 등을 빠짐없이 준비해 드린다.
4. 가시는 복도나 엘리베이터 앞까지 환송한다.

## 수행 내용 / 계산 처리와 고객 환송하기

---

### 재료 · 자료

- 계산서, 고객 코멘트 카드(Guest Comment Card), 계산서 폴더, 치트 트레이(Chit Tray), 정보 요금(인포메이션차지: Information Charge) 용지, 카드 청구서

### 기기(장비 · 도구)

- POS, 테이블, 의자

### 안전 · 유의 사항

- 계산서 기재된 내용에 대한 확인을 한다.
- 식사가 완료된 것을 확인한 후에 계산을 도와드린다.
- 요금 지불 절차를 신속하게 처리할 수 있도록 한다.
- 불만족에 대한 처리에 최선을 다하는 태도를 보이고 정중히 사과한다.
- 계산서는 계산서 폴더에 넣어서 고객에게 가져간다.

### 수행 순서

#### ① 계산서 청구와 지불을 위한 준비를 한다.

1. 계산서를 준비한다.
  - (1) 고객이 더 이상 필요한 메뉴나 주문이 없는지 확인한다.
  - (2) 계산서의 정확성을 위해서 모든 품목이 다 포함되어 있는지 다시 한 번 확인한다.
2. 계산서를 인쇄하여 계산서 홀더에 넣는다.
  - (1) 간결하고 깔끔한 계산서인지 점검한다.
  - (2) 계산서 홀더 주변에 먼지나 음식물이 묻어있는지 확인한다.
3. 고객에게 계산서를 가져다준다.
  - (1) 요리가 서빙 된 후나 식사하는 동안 적절한 시간에 계산서를 제시한다.
  - (2) 적절하게 주빈이 있는 테이블에 올려놓는다.
  - (3) 고객을 대신해서 계산이 가능함을 알린다.

#### 수행 tip

- 편안한 시간에 계산을 대신해 줄 수 있다고 고객에게 말한다.

4. 고객을 대신해서 계산대에 계산서를 가져간다. 동시에 고객 코멘트 카드(Guest Comment Card) 작성을 권유한다.

지불 진행을 위해 현금, 카드, 룸 차지 등의 다양한 지불 방법을 고객에게 문의한다.

5. 계산 후 고객에게 영수증과 잔돈을 치트 트레이(Chit Tray)에 올려 되돌려준다.

(1) 잔돈이 맞는지 확인하고 아는 고객일 경우 고객의 이름을 부르며 감사 인사를 한다.

#### 수행 tip

- 식사 도중 불편하신 것은 없는지에 대해 다시 한번 물어 본 뒤 감사 인사를 한다.

(2) 현금결제 고객에게 “현금 0000원을 받았습니다. 영수증과 함께 거스름돈이 000원입니다” 하고 말씀드리며 영수증과 현금을 드린다.

6. 주차권의 필요 유무를 확인하고 상황에 맞게 제공한다.

② 고객 환송을 준비하고 응대한다.

1. 계산이 끝난 고객에게 다시 한 번 이용해 주셔서 감사하다고 인사를 한다.

2. 고객이 방향을 모르거나 찾고 있는지를 살핀다.

3. 고객에게 인사하고 도움을 제안한다.

4. 원하는 지역으로 고객을 안내한다.

(1) 고객 쪽으로 걸어가서 어디로 가는지 원하는 곳을 물어본다.

(2) 손동작을 사용하며 고객이 원하는 방향으로 안내한다.

#### 수행 tip

- 가능하면 고객 쪽으로 걷는다.
- 고객에게 너무 가까이 가지 않는다.
- 고객이 급하게 걸으면 빠르지만 조심하며 걷는다.

5. 고객이 가시는 복도나 엘리베이터 앞까지 환송하며 만약 엘리베이터를 이용할 경우 엘리베이터 서비스를 한다.
6. 안내를 다하고 혹시 더 필요한 도움이 있는지 물어본다.
7. 엘리베이터 문이 완전히 닫힐 때까지 환송하며 출입구에서 5~6m 정도 고객이 가시면 영업장으로 복귀한다.
8. 작별 인사를 하고 끝까지 안내를 돕지 못할 경우에는 양해를 구하거나 다른 동료가 안내를 돕도록 한다. 고객이 떠난 뒤 고객이 남기고 간 물건을 습득했을 경우에 대해 우선적으로 분실물 습득 전표를 작성한다.

<표 3-1> 분실물 습득 전표

| 분실물 습득 전표                  |
|----------------------------|
| 습득한 품목의<br>자세한 설명<br>..... |
| 습득 장소<br>.....             |
| 습득자 이름<br>.....            |
| 습득 날짜와 시간<br>.....         |

## 학습 3 교수·학습 방법

### 교수 방법

- 고객 환영에 필요한 환영 용어를 학습한다.
- 올바른 인사법을 설명한다.
- 좌석 배정 시 고려해야 할 점에 대해 토론하고 결과를 도출할 수 있게 한다.
- 착석에 대한 역할연기를 통해 고객을 환영하고 안내를 수행하게 한다.
- 계산서 지불 과정을 설명한다.
- 고객 환송 절차를 설명하고 지도한다.
- 습득 전표 작성을 지도한다.

### 학습 방법

- 환영에 필요한 올바른 인사법을 학습한다.
- 예약 현황에 따른 좌석 파악 능력을 능숙하게 적용할 수 있게 한다.
- 고객의 요구를 적극적으로 수용하고 대응한다.
- 고객의 지불 과정을 능숙하게 적용 실습한다.
- 고객의 환송 절차를 능숙하게 적용 실습한다.
- 고객의 습득물에 대한 습득 전표 작성을 할 수 있다.

## 학습 3 평가

### 평가 준거

- 평가자는 학습자가 수행 준거 및 평가 항목에 제시되어 있는 내용을 성공적으로 수행하였는지를 평가해야 한다.
- 평가자는 다음과 같은 사항을 평가해야 한다.

| 학습 내용            | 평가 항목                                                                         | 성취수준 |   |   |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------|------|---|---|
|                  |                                                                               | 상    | 중 | 하 |
| 고객 영접 및 안내       | - 영업장 입구에서 방문하는 고객에게 따뜻한 인사로 환영의 뜻을 표현함                                       |      |   |   |
|                  | - 고객을 최적의 테이블로 안내하기 위해 고객의 예약 여부를 확인하고 예약 장부의 고객 명단과 비교함                      |      |   |   |
|                  | - 지정된 테이블로 고객을 안내하고, 고객이 착석하기 전 의자의 청결 상태를 확인하여 착석을 보조함                       |      |   |   |
|                  | - 영업 현황과 예약 장부에 기재된 예약 상황을 고려하여 예약을 하지 않은 고객을 테이블로 안내함                        |      |   |   |
|                  | - 업장에 수용 가능한 테이블이 없을 시 고객에게 정중하게 양해를 구하고 대기자 명단에 기록함                          |      |   |   |
| 고객 환송 및 만족 여부 확인 | - 고객의 식사 완료 후 고객의 이석(移席)을 도와드리고 유실물의 여부를 확인함                                  |      |   |   |
|                  | - 고객의 계산 편의를 위해 업장 운영 방침에 따라 계산대로 안내하거나 테이블에서 요금을 지불할 수 있게 영업장의 요금 지불 절차를 안내함 |      |   |   |
|                  | - 고객에게 감사드리고, 작별 인사를 함                                                        |      |   |   |
|                  | - 고객 환송 시 불편 사항 및 만족 여부를 확인함                                                  |      |   |   |

### 평가 방법

- 역할연기

| 학습 내용            | 평가 항목            | 성취수준 |   |   |
|------------------|------------------|------|---|---|
|                  |                  | 상    | 중 | 하 |
| 고객 영접 및 안내       | - 환영 인사 기술 확인    |      |   |   |
|                  | - 예약 현황 파악 능력 확인 |      |   |   |
|                  | - 착석 기술 확인       |      |   |   |
| 고객 환송 및 만족 여부 확인 | - 불편 사항 처리 능력 확인 |      |   |   |
|                  | - 계산서 처리 과정 확인   |      |   |   |

• 일지/저널

| 학습 내용            | 평가 항목                    | 성취수준 |   |   |
|------------------|--------------------------|------|---|---|
|                  |                          | 상    | 중 | 하 |
| 고객 환송 및 만족 여부 확인 | - 자리 이석에 따른 습득물 전표 작성 확인 |      |   |   |

• 작업장 평가

| 학습 내용            | 평가 항목            | 성취수준 |   |   |
|------------------|------------------|------|---|---|
|                  |                  | 상    | 중 | 하 |
| 고객 영접 및 안내       | - 환영 인사 기술 확인    |      |   |   |
|                  | - 예약 현황 파악 능력 확인 |      |   |   |
|                  | - 착석 기술 확인       |      |   |   |
| 고객 환송 및 만족 여부 확인 | - 불편 사항 처리 능력 확인 |      |   |   |
|                  | - 계산서 처리 과정 확인   |      |   |   |

## 피드백

1. 역할연기

- 2인 1조별 역할연기에 대한 피드백을 통해 부족한 부분을 조별 서로 보완 가능하게 하고 우수한 조의 시연을 통해서 장단점을 파악해서 보충하게 한다.

2. 일지/저널

- 자리 이석에 따른 습득물 처리의 일지 작성과 습득물 전표 작성의 미비함을 보완하게 하거나 고객의 유실물 처리가 절차에 따라 잘 이루어 질 수 있는지를 발표하여 보완하게 한다.

3. 작업장 평가

- 조별 학습에 따른 평가 결과 일정 점수 이하의 학생들은 추가 학습과 수행 연습 후 재시험을 시행한다.

|             |                                                      |
|-------------|------------------------------------------------------|
| 학습 1        | 기물 준비 및 테이블 세팅하기(LM1203020302_13v1.1, 2, 8)          |
| 학습 2        | 고객 예약 응대하기(LM1203020302_13v1.3)                      |
| 학습 3        | 고객 영접 및 환송하기(LM1203020302_13v1.4, 9)                 |
| <b>학습 4</b> | <b>메뉴 추천 및 메뉴 주문 받기<br/>(LM1203020302_13v1.5, 6)</b> |
| 학습 5        | 음식 서빙하기(LM1203020302_13v1.7)                         |

## 4-1. 메뉴의 설명과 추천

### 학습 목표

- 식음료 서비스 메뉴얼에 따라 고객의 착석을 확인한 후 즉시 고객에게 메뉴와 물을 제공할 수 있다.
- 고객이 메뉴에 대한 추천을 요구할 시 업장의 상품 지식을 기반으로 하여 고객의 기호에 대한 문의를 할 수 있고 고객의 기호에 맞는 메뉴를 추천할 수 있다.
- 업장의 상품 지식을 기반으로 고객에게 추천한 음식과 음료의 특성을 설명할 수 있다.
- 식음료에 대한 전문적인 지식을 기반으로 고객에게 음식과 어울리는 음료를 추천할 수 있다.
- 업장 이벤트 기획서와 상품 지식을 기반으로 진행 중인 프로모션 상품의 특징과 제공 내용을 설명할 수 있다.

## 필요 지식 / 메뉴 종류

### ① 식음료 업장의 메뉴의 종류

메뉴의 종류는 메뉴의 변화, 정도, 내용, 시간, 장소에 따라 구분된다. 변화의 정도를 기본으로 할 경우에는 고정 메뉴와 순환 메뉴로 나누어진다. 고정 메뉴일 경우는 일정한 기간 동안 메뉴가 고정되어 있는 반면 주기적으로 교체되는 순환 메뉴가 있다. 또 특정한 코스의 품목과 가격이 일정하게 고정되어 있는 정식 요리 메뉴(Table d' hote Menu)와 모든 품목에 각각 다른 가격이 정하여 있고 원하는 품목만을 고객이 선택하는 일품 요리 메뉴(A la carte)와 두 가지 메뉴를 혼합한 콤비네이션 메뉴(Combination Menu)로도 구분한다. 식음료가 제공되는 시간에 따라서 아침, 브런치(Brunch), 점심, 저녁 메뉴로 구분하며 장소에 따라 일식, 중식, 한식, 양식 등으로도 구분한다.

## 1. 변화 정도에 의한 분류

### (1) 고정 메뉴(Fixed Menu)

일정 기간 동안 메뉴 품목이 변하지 않고 같은 품목을 반복하여 제공한다.

주방의 관리가 용이하고 원가가 절감되며 생산성이 높아질 수 있는 장점이 있다. 반면 오랫동안 고정되어 있는 메뉴로 환경 변화에 민감하여 고객이 싫증을 내기 쉬우므로 시장이 제한적일 수 있다.

### (2) 순환 메뉴(Cycle Menu)

일정한 주기 혹은 계절에 맞추어 변화하는 메뉴이다. 메뉴에 변화를 주어 신선함을 제공하고 계절에 따라서도 메뉴 조정이 가능한 장점을 가지고 있다. 호텔의 카페테리아(Cafeteria), 단체 급식에서 주로 사용되는 메뉴 방식이다.

## 2. 식사 내용에 의한 분류

### (1) 정식 메뉴(Table D' hote Menu)

음식의 종류와 순서, 가격 등이 정해져 있어 고객의 선택이 제한된 메뉴이다.

정식 메뉴란 풀코스 메뉴로 요리의 종류가 미리 구성되어 있는 것으로, 고객의 기호에 따라 5코스, 7코스, 9코스 등으로 세분화, 단순화되어 구성된다.

전채 - 수프 - 생선 - 셔벗(sherbet) - 주 요리(육류) - 샐러드 - 후식 - 식후 음료 - 식후 생과자의 순서가 표준이다. 정식 메뉴는 메뉴 작성이 쉽고 조리 과정이 일정하여 인건비가 적게 든다. 또 서비스가 단조로워 짧은 시간에 많은 고객을 서비스할 수 있다.

### (2) 일품요리 메뉴(A la carte)

정식의 코스 순서에 따라 품목별로 몇 가지의 요리를 나열해 놓고 고객은 품목별로 기호에 맞는 요리를 선택하여 먹을 수 있게 한 메뉴로 규모가 큰 식당에서는 정식 메뉴, 일품 메뉴, 와인 메뉴들을 구분하여 사용하기도 한다.

### (3) 콤비네이션 메뉴(Combination menu)

정식 요리 메뉴와 일품 요리 메뉴를 겸한 메뉴로 종류별 가격별로 구성되어 있으며 일반적으로 많은 패밀리 레스토랑에서 주로 사용하는 메뉴이다.

## 3. 식사 제공 시간에 의한 분류

### (1) 조식

아침 7:00~10:00(대부분의 호텔에 적용됨)에 제공되는 간편하고 신속 저렴한 메뉴로 조식의 종류는 다음과 같다.

#### (가) 미국식 조식

달걀 요리, 주스, 빵, 커피, 음료가 제공된다.

#### (나) 대륙식 조식

미국식에 비해서 간단한 식사로 주스, 빵, 음료, 커피 등이 주로 제공된다.

(다) 비엔나 조식

비엔나 조식(Vienna Breakfast)은 간단한 달걀 요리와 롤빵, 커피나 우유가 제공되는 식사이다.

(라) 영국식 조식

영국식 조식은 미국식 조식과 같으나 생선 요리가 추가된다.

(2) 브런치(Brunch)

아침(Breakfast)과 점심(Lunch)의 합성어로 10:00~12:00 사이에 제공되는 메뉴로 늦게 일어나 아침 시간을 놓치거나 아침을 먹지 않은 사람을 위해 제공되는 메뉴로 일반적으로 주말 위주로 운영을 한다.

(3) 점심

시간적으로 12:00~15:00 사이에 저녁 메뉴보다 가볍고 저렴한 가격으로 제공되는 메뉴이다. 정식 요리 메뉴나 일품요리 메뉴 외에도 오늘의 메뉴, 주방장 특선 메뉴 등을 정식 코스에 따라 애피타이저(Appetizer), 수프(Soup), 주요리(Entree), 디저트(Dessert) 그리고 커피나 홍차 순으로 제공한다.

(4) 저녁

가장 중요한 식사로 비중이 높고 다양하며 가격이 비싸다. 조식이나 점심보다 여유 있는 시간을 가지고 식사를 하기 때문에 주류가 제공되어 매출을 올리는데 기여한다. 메뉴의 다양성, 서비스 분위기, 실내장식 등에 신경을 써야 하며 고객의 욕구를 만족시키는 메뉴 구성이 필요하다.

4. 제공되는 품목에 의한 분류

(1) 양식 메뉴

양식 요리를 판매하기 위한 메뉴로 프랑스식, 이태리식, 아메리칸식, 스페인식, 멕시코식 메뉴 등으로 나누어진다.

(2) 동양식 메뉴

한국 식당 메뉴, 중국 식당 메뉴, 일본 식당 메뉴, 인도식 식당 메뉴 등이 있다.

(3) 룸서비스 메뉴

객실의 투숙객에게 제공되는 메뉴로 객실에서 식사를 할 수 있도록 제공되는 메뉴로 조식을 비롯한 간단한 식사와 음료, 주류, 안주 등이 제공된다.

(4) 연회용 메뉴

연회 행사의 종류와 이용하는 고객에 따라 다양하게 조식 메뉴, 런치 메뉴, 디너 메뉴, 티파티 메뉴, 칵테일파티 메뉴, 뷔페 메뉴, 한식 메뉴, 일식 메뉴, 중식 메뉴, 출장 케이터링 메뉴, 음료 메뉴, 채식주의자 메뉴 등이 준비된다.

#### (5) 바 메뉴

칵테일과 와인 그리고 음료의 매출을 올리기 위해서 바나 커피숍 및 각 식음료 업장에서 특징 있는 다양한 메뉴를 제공한다.

#### ② 메뉴 업셀링(Up-selling)

매출을 극대화시킬 수 있는 종사원의 판매 기술로 고객의 추가 주문은 없는지 주문 외에 더 판매할 것이 있는지를 잘 파악하여 적시에 접근하는 것이 필요하다.

1. 메뉴를 추천하기 전에 고객의 유형을 잘 파악하여 고객으로 하여금 구매의 요구를 최대한 유발시킬 수 있도록 자신의 능력을 최대한 발휘해야 한다.
2. 고객으로부터 고가 품목을 강매한다는 인상이 들지 않게 하며 고객 입장과 레스토랑의 영업 실적을 생각하여 주문이 이루어질 수 있게 한다.
3. 추천 상품으로 오늘의 스페셜 메뉴, 특별 행사 메뉴, 수익성이 높고 재고가 많은 메뉴, 새로 입고된 식자재 메뉴 등으로 레스토랑의 홍보뿐 아니라 수익에도 영향을 준다.
4. 방문 빈도가 높은 단골이나 VIP 고객인 경우 고객이 선호하는 메뉴를 숙지하고 기호에 맞는 것을 추천하여 충성 고객이 되게 한다. 고객 관리 카드(Guest History Card)에 기록을 유지하여 고객이 이용할 때 항상 만족할 만한 서비스가 이루어지도록 한다.
5. 음료 주문은 매출 증진에 차지하는 비중이 크므로 적극적인 판매 자세를 취한다.

## 수행 내용 / 메뉴를 설명하고 업셀링(Up-selling)하기

---

### 재료 · 자료

- 음료, 음료 리스트, 볼펜, 글라스(와인 글라스, 물잔)

### 기기(장비 · 도구)

- 테이블, 의자, 서비스 스테이션

### 안전 · 유의 사항

- 메뉴판을 충분히 숙지하고 있어야 한다.

### 수행 순서

#### ① 메뉴와 음료에 대한 지식을 알아본다.

1. 레스토랑의 메뉴에 대해 습득한다.(메뉴판을 정확하게 숙지한다.)
2. 식사 시간 동안 레스토랑에 부족한 아이템을 알고 있어야 한다.
3. 일일 스페셜을 습득한다.
4. 제공되는 알코올음료를 파악한다.

#### 수행 tip

---

- 메뉴와 음료 리스트는 서비스 스테이션에 위치하고 있어야 한다.
- 메뉴판이 찢어졌거나 더러운지 확인한다.
- 서버는 주문 양식과 볼펜을 준비해야 한다.

#### 5. 고객에게 다가간다.

메뉴판은 여성에게 먼저, 주변을 마지막 순으로 하여 고객의 오른손 쪽에서 보여 준다.

② 고객에게 메뉴북을 제공한다.

1. 메뉴북은 고객의 우측에서 드리고, 첫 페이지가 고객에게 보일 수 있게 한다.

수행 tip

- “실례합니다. 메뉴북이 고객님의 위해 준비되어 있습니다.” 하고 말하며 메뉴를 제시한다.

2. 고객과의 소통의 표준을 따른다.

3. 메뉴를 설명하고 주문 받기 위해 바른 위치에 선다.

수행 tip

- 고객과 일대일로 말할 수 있도록 테이블 주변 다양한 위치에 서서 움직인다.
- 테이블의 주의를 끌 수 있는 한 곳에 서서 모든 사람이 제시하는 내용을 들을 수 있게 한다.
- 메뉴 설명 시 이해할 수 없는 어려운 전문용어는 사용하지 않는다.

4. 메뉴 설명 시 손가락으로 가리키지 않고 손을 펴서 손바닥이 위로 오도록 하여 메뉴의 품명을 가리키며 설명한다.

③ 음료를 제안한다.

1. 아침 식사일 경우 고객이 착석하자마자 주스나 커피를 제안한다.

수행 tip

- 병 주스와 생과일주스 중 생과일주스의 가격이 훨씬 높으므로 이 주스를 유도하며 고객이 아무 생각 없이 주문할 경우 “신선한 생과일주스로 드릴까요?” 하고 업셀링(up-selling)을 유도한다.

2. 중식과 석식에는 칵테일이나 와인을 제안한다.

#### 수행 tip

- 식사 주문을 받고 식전 주를 권유한다. “식사 전에 간단한 칵테일 한 잔 하시겠습니까?” 라는 말로 업셀링(up-selling)을 유도한다.

3. 고객이 칵테일을 주문할 때, 특정 브랜드의 음료를 원하는지 물어본다.

4. “On the rock” 이나 “straight up” 으로 제공할지 고객의 선호를 알아본다.

5. 고객이 무엇을 주문할지 모를 경우 스페셜티(specialty) 음료를 제안한다.

6. 스파클링이나 정수와 같은 비알코올음료를 제안한다.

7. 주문을 반복한다.

8. 음식을 주문한 후 와인 주문을 받는다.

④ 음료를 제공한 후 특별 음식에 대해서 고객에게 말한다.

1. 고객이 묻기에 앞서 주방장 추천 요리나 특별 요리에 대해 설명한다.

2. 긍정적이고 공감에 느껴지는 언어로 메뉴를 설명한다.

3. 항상 고객에게 특별 가격으로 준다.

⑤ 주문은 업장의 매출에 직접적인 영향을 미치므로 적절한 업셀링(Up-selling) 기법을 동원하며 음료와 식사의 주문을 받는다.

## 4-2. 주문 사항 확인

### 학습 목표

- 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 주문 사항을 반복해서 확인하고 주문서에 약어로 기록할 수 있다.
- 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 육류 주문 시 굽는 정도, 계란 익히는 정도, 드레싱 종류 등을 문의하여 고객 요구에 맞는 주문을 받을 수 있다.
- 고객 주문 완료 시 고객 주문 사항을 재확인하고 음식 제공에 소요되는 시간을 고객에게 알려줄 수 있다.

## 필요 지식 / 메뉴 주문 및 확인

### ① 주문 받기

#### 1. 주문 받는 기본자세

- (1) 고객에게 메뉴를 팔기에 앞서 메뉴에 대한 지식과 세련된 판매 기술을 습득하여야 한다.
- (2) 서비스와 친절을 함께 제공하는 것이므로 얼굴은 항상 미소를 띠어야 한다.

#### 2. 주문 받는 방법

- (1) 주문은 고객의 좌측에서 받으며 주문 받을 때 양발을 모으고 두 팔은 겨드랑이에 자연스럽게 붙인 뒤 양손에 주문서와 볼펜을 쥐고 가슴 앞으로 하며 허리를 15° 숙이고 고객의 좌측에서 얼굴을 주시하며 공손하게 주문을 받는다.
- (2) 영업 전에 주방과 소통을 하여 판매 품목 및 품질된 메뉴에 대한 주문에 착오가 없게 하며 메뉴판은 항상 깨끗하게 유지하고 메뉴판 속의 상태도 점검한 후 고객에게 제공한다.
- (3) 주문 기록은 통일된 약자로 정확히 기재하고 고객 앞에서 반드시 복창하여 확인한다.
- (4) 시간이 오래 걸리는 요리를 주문받았을 경우 반드시 소요 시간을 말씀드린다.
- (5) 요리 주문이 끝나면 와인 리스트(Wine List)를 고객의 우측에서 드린다.
- (6) 주문에 어울리는 와인 품목을 권유하여 주문 받는다.
- (7) 주요리(Entree) 식사가 끝나면 후식과 음료 주문을 받는다.

### ② 메뉴 주문 기록 시 주의 사항

1. 주문지의 지정 칸에 테이블 번호, 인원수, 주문 사항, 주문자 이름을 기입하고 서비스 종사원과 주방 종사원이 공유하는 약자를 사용하여 기록한다.

2. 조리 상 설명이 복잡할 경우 주방에 직접 구두로 설명을 요청하고 확실하지 않을 경우 양해를 구하여 다시 고객에게 물어봐서 재확인한다.
3. 약어는 요리의 종류나 업장에 따라 약속이 서로 달라 공식화되어 있지는 않으나 대부분 부수적으로 곁들이는 요리의 설명은 생략하고 주요리를 중심으로 한다.

<표 5-1> 메뉴 주문 시 약어의 사례

| Menu                  | 약어               |
|-----------------------|------------------|
| Shrimp Cocktail       | ShC              |
| Roast Beef            | RB               |
| Hamburger             | Burg             |
| Hamburger Steak       | Burg S, Burg STK |
| Cheese Burger         | C Burg           |
| Filet Mignon Steak    | FM               |
| Fruit Cocktail        | Frc              |
| Orange Juice          | O/J, OJ          |
| Sirloin Steak         | S STK            |
| Ham & Cheese Sandwich | HCs              |
| Tomato Juice          | T/J, TJ          |
| Tuna Sandwich         | Ts               |
| Coffee                | Co, Cof          |
| Tea                   | T                |
| Ice Tea               | IT               |
| Milk                  | M                |
| Apple Pie             | A Pie            |

육류의 주문 시 익힌 정도에 대한 표기는 레어(Rare)는 ㉠, 미디엄(Medium)은 ㉡, 웰던(Well done)은 ㉢로 표기한다.  
 예를 들어 Filet Mignon Steak를 medium으로 주문할 경우: FM- ㉡

자료 출처: 유경민 · 박원수(2004). 『식음료 실무』. 대왕사.

4. 육류 주문 시 굽는 정도, 계란 주문 시 익히는 정도, 샐러드 주문 시 드레싱 종류 등 고객의 기호에 맞게 선택하도록 물어 보고 주문서에 정확히 기입한다.
5. 메뉴 구성의 순서대로 주문을 받고 고객의 특징 또는 번호를 표기함으로 정확한 서비스를 할 수 있으며 고객에게 호감을 받을 수 있다.
6. 주문서 작성 시 날짜, 테이블 번호, 고객 수, 담당자 고유 번호, 메뉴 품명, 수량, 변동 가격, 단가, 특별 주문 내용들이 틀리지 않도록 정확히 기재하여 접객 서비스에 실수하지 않도록 한다.
7. 요리와 음료는 따로 작성하고 정정 또는 이중 기입을 해서는 안 된다.

### ③ 식음료 주문 순서

식당의 종류, 메뉴의 종류 및 내용, 고객의 선택에 따라 주문의 순서와 서비스가 달라지지만 일반적인 양식당의 풀 코스(Full Course; Table d'hôte Menu) 주문을 기준으로 한 순서는 다음과 같다.

식전 음료(Aperitif) → 전채 요리(Appetizer) → 수프(Soup) → 생선 요리(Fish) → 육류 요리(Meat & Poultry) → 샐러드(Salad) → 와인(Wine) - 주요리가 끝난 후 → 치즈(Cheese) → 후식(Dessert) → 커피 또는 차(Coffee or Tea) → 식후 주(After Drink)

### ④ 드레싱의 종류

#### 1. 싸우전드아일랜드 드레싱(Thousand Island Dressing)

마요네즈 소스에 삶은 달걀, 토마토케첩, 양파, 피클, 핫소스 등 여러 가지를 넣어서 만든 것이다.

#### 2. 프렌치드레싱(French Dressing)

식용유에 식초와 소금, 후춧가루, 레몬주스, 겨자, 달걀노른자, 다진 양파를 혼합하여 만든 것이다.

#### 3. 잉글리시 드레싱(English Dressing)

소금, 후추, 겨자와 식초(기름의 1/2 정도)를 넣고 기름을 식초의 2배를 부어 만들어 약간의 설탕으로 맛을 낸다.

#### 4. 아메리칸 드레싱(American Dressing)

잉글리시 드레싱과 같은 것으로 기름과 식초를 혼합하여 만들어 설탕을 가미하여 달게 만든 것이다.

## 수행 내용 / 메뉴 주문 받기

---

### 재료 · 자료

- 펜, 오더 패드(Order Pad), 메뉴판, 테이블클로스(Table Cloth)

### 기기(장비 · 도구)

- POS 시스템, 테이블, 의자

### 안전 · 유의 사항

- 메뉴판의 청결 상태를 점검한다.
- 메뉴판에 사용된 용어를 미리 숙지한다.
- 메뉴 조리법과 용어를 숙지하고 응대한다.

### 수행 순서

#### ① 메뉴 주문 받을 준비를 한다.

1. 펜과 오더 패드(Order Pad)를 준비하고 미소를 머금고 적절한 인사와 함께 고객의 오른쪽으로 다가간다.
2. 테이블 번호(Table No.)와 서버 명(Server No.) 주문 시간을 주문서(Order Slip)에 적는다.
3. 연장자인 여자분부터 시계 방향으로 주문을 받고 고객의 주문에 맞는 좌석 번호를 기록한다.

#### 수행 tip

- 고객의 이름과 고객 인지를 하고 시계 방향으로 노약자, 어린이, 여자, 남자, 호스트 순으로 받는다.
- 어린이 동반 고객인 경우 어린이를 우선한다.



7. 고객의 주요리(앙트레: Entree)에 어울리는 사이드 디시(Side Dish)를 제안한다.
8. 고객이 음료만 원할 경우 음료와 어울리는 애피타이저를 원하는지 물어본다.
9. 고객이 주문한 메뉴에 대해서 선택이 좋았다는 느낌을 줄 수 있게 해야 한다.

④ 주문과 관련된 추가적인 질문을 한다.

1. 고객의 주문에 관련되어 필요한 정보를 가령 수프나 샐러드, 요리 방법, 온도 등에 관련되어 고객에게 물어본다.
2. 어린이를 동반한 부모일 경우 어떤 메뉴를 선호하는지 물어본다.
3. 고객이 선택한 메뉴를 설명할 때 기계적으로 하지 않는다.

⑤ 고객의 특별한 요청을 처리한다.

1. 메뉴판에 없는 방법으로 준비될 수 있는 메뉴에 대한 특별한 고객 요청을 들어주도록 노력한다.
2. 고객에게 약속하기에 앞서 주방장이나 매니저에게 우선적으로 확인해 본다.

⑥ 최종적인 주문을 받는다.

1. 고객이 주문을 할 때 손님을 쳐다본다.
2. 각 테이블 당 의자 수(의자 위치)를 기억한다.
3. 순서대로 주문한다.
4. 주문서에 주문 내용을 적는다.  
만약 #2번 의자의 고객이 테이블의 유일한 여성일 경우 우선적으로 여성의 주문을 받고 주문서에 #2라고 적는다.
5. 테이블 주변에서 시계 방향으로 주문을 계속 받는다.
6. 필요에 따라서 고객의 요구에 맞게 주문서를 바꿀 수 있다.

⑦ 주문을 적고 재확인한다.

1. 위치 번호에 따라 고객 체크(Check)나 주문서에 주문을 적는다.
2. 고객이 주문한 것을 다시 한 번 확인한다.
3. 주문에 대한 감사와 요리가 얼마 후에 준비될 것인지에 대해 언급한다.

## 4-3. 주문 내용의 입력과 조리 요청

### 학습 목표

- POS 사용법에 따라 주문 내용을 POS에 입력하고 그 내용을 확인할 수 있다.
- 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 주문 받은 메뉴를 주방에 요청할 수 있다.

### 필요 지식 / POS 시스템

#### ① POS 시스템

POS 시스템은 ‘Point-Of-Sale System’의 준말이다. 식음료 업장 매장에 설치된 POS 단말기는 호텔의 호스트 컴퓨터와 연결되어 있다. 판매와 동시에 각 메뉴 상품별로 발생하는 매출 정보를 입력시킨 후 이 정보를 활용해 메뉴 상품의 판매 매출에 반영하거나 판매관리에 응용하는 시스템이다.

1. 식음료 업장의 POS 시스템은 서로 연결되어 있고, 호텔의 프런트 데스크(Front Desk)의 POS와도 연결되어 있을 수 있다. 이러한 POS의 연동으로 고객이 레스토랑에서 식사한 요금이 자동적으로 고객의 요금 청구서에 합산되어 청구하게 되어 있다.



[그림 4-2] POS 시스템

2. 모든 메뉴 품목에 대한 정해진 가격에 따라 POS 단말기에 프로그램 되어서 레스토랑에 제공된다. 따라서 종사원들이 음식의 가격을 일일이 입력하지 않아도 되기 때문에 직무를 수월하게 할 수 있다.
3. POS에 기록된 데이터는 고객의 성향과 판매 메뉴에 대한 분석 등을 할 수 있게 하므로 매출에 대한 촉진과 판매 계획에 반영된다.

## 수행 내용 / POS 시스템을 사용하여 주문 입력하기

---

### 재료 · 자료

- 메뉴판
- 주문서(Order Slip)

### 기기(장비 · 공구)

- POS 시스템

### 안전 · 유의 사항

- POS의 키보드의 사용법을 익힌다.
- 정확한 입력을 위해 반드시 주문서를 확인해야 한다.

### 수행 순서

- ① 고객이 주문한 메뉴에 대해 정확히 POS에 포스팅하여 계산과 주방에서 음식 조리에 차질이 없도록 한다.
  1. POS를 오픈하고 각자에게 부여된 ID 번호를 입력하고 사인 인(Sign-in)을 누른다.
- ② 주문 매출을 입력한다.
  1. 주문 받은 주문서(Order Slip)의 청색 용지를 보고 포스팅한다.
  2. 최초의 주문인 경우 ‘Table No.’ 를 누르고 ‘시작 Table’ 을, 추가 주문인 경우 ‘Table No.’ 와 ‘Pick-up Table’ 을 누른다.
  3. 주문인 경우 ‘Check No.’ 로 계산서를 찾아야 할 경우에는 빌(Bill)에 있는 ‘Check No.’ 를 누르고 ‘Pick-up Check’ 을 누른다.
- ③ 포스(POS)상에 계산서가 정확히 열리면 ‘커버(Cover)’ 수를 누르고 음식을 코스별로 입력한다.

1. 푸드(Food)는 1(st) Course, 2(nd) Course, 3(rd) Course는 xxx로 구분한다.
2. 음료는 그 음료가 속해 있는 리커(Liquer), 병(보틀: Bottle), 와인(Wine), 잔(글라스: Glass) 등에서 포스팅한다.
3. 와인은 레드, 화이트를, 나라별로 구분되어 있을 경우 해당되는 것을 찾아 포스팅한다.
4. 그 외 고객이 특별한 주문에 의한 상품은 오픈(Open)으로 각 항목에 알맞게 포스팅한다.
5. 포스팅 시 직원의 실수로 품목을 잘못 포스팅한 경우 빌 프린트(Bill Print)를 하거나 서브(Serve)를 누른 경우 바로 주방에 알려 요리가 시작되는 것을 방지하고 지배인에게 보고한 후 수정·작성한다.

## 학습 4 교수·학습 방법

### 교수 방법

- 업장의 메뉴의 종류를 조사하여 발표하게 한 뒤 정리하여 준다.
- 그룹별 과제로 호텔 레스토랑의 종류를 특급 호텔에 따라 어떻게 구성되어 있는지 조사하여 발표하게 한다.
- 메뉴와 음료에 대해서 토의하고 특성을 정리하여 설명한다.
- 업셀링(up-selling)의 중요성과 방법을 제시한다.
- 메뉴 주문을 받을 때의 절차와 유의 사항을 습득하게 한다.
- 주문 사항에 대한 확인 절차를 제시한다.
- 고객의 요구에 맞는 주문을 이해하고 습득하게 한다.
- POS 시스템을 사용하는 스킬을 습득하게 한다.

### 학습 방법

- 사례 연구를 통하여 호텔 식음료 업장의 메뉴에 대한 내용을 정리하여 본다.
- 메뉴와 음료에 대한 학습을 통해 음식에 어울리는 음료를 추천할 수 있도록 학습한다.
- 메뉴의 추천 스킬을 함양한다.
- 메뉴 주문 받을 때의 주의 사항을 학습한다.
- POS의 사용법을 익힌다.

## 학습 4 평가

### 평가 준거

- 평가자는 학습자가 수행 준거 및 평가 항목에 제시되어 있는 내용을 성공적으로 수행하였는지를 평가해야 한다.
- 평가자는 다음과 같은 사항을 평가해야 한다.

| 학습 내용            | 평가 항목                                                                              | 성취수준 |   |   |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------|---|---|
|                  |                                                                                    | 상    | 중 | 하 |
| 메뉴의 설명과 추천       | - 고객의 착석을 확인한 후 즉시 고객에게 메뉴와 물을 제공함                                                 |      |   |   |
|                  | - 고객이 메뉴에 대한 추천을 요구할 시 업장의 상품 지식을 기반으로 하여 고객의 기호에 대한 문의를 할 수 있고 고객의 기호에 맞는 메뉴를 추천함 |      |   |   |
|                  | - 업장의 상품 지식을 기반으로 고객에게 추천한 음식과 음료의 특성을 설명함                                         |      |   |   |
|                  | - 식음료에 대한 전문적인 지식을 기반으로 고객에게 음식과 어울리는 음료를 추천함                                      |      |   |   |
|                  | - 업장 이벤트 기획서와 상품 지식을 기반으로 진행 중인 프로모션 상품의 특징과 제공 내용을 설명함                            |      |   |   |
| 주문 사항 확인         | - 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 주문 사항을 반복해서 확인하고 주문서에 약어로 기록함                                |      |   |   |
|                  | - 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 육류 주문 시 굽는 정도, 계란 익히는 정도, 드레싱 종류 등을 문의하여 고객 요구에 맞는 주문을 받음        |      |   |   |
|                  | - 고객 주문 완료 시 고객 주문 사항을 재확인하고 음식 제공에 소요되는 시간을 고객에게 알려드림                             |      |   |   |
| 주문 내용의 입력과 조리 요청 | - POS 사용법에 따라 주문 내용을 POS에 입력하고 그 내용을 확인함                                           |      |   |   |
|                  | - 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 주문 받은 메뉴를 주방에 요청함                                                |      |   |   |

## 평가 방법

### • 사례 연구

| 학습 내용      | 평가 항목                  | 성취수준 |   |   |
|------------|------------------------|------|---|---|
|            |                        | 상    | 중 | 하 |
| 메뉴의 설명과 추천 | - 메뉴에 대한 지식 확인         |      |   |   |
|            | - 호텔 식음료 업장의 메뉴의 종류 확인 |      |   |   |

### • 역할연기

| 학습 내용      | 평가 항목                   | 성취수준 |   |   |
|------------|-------------------------|------|---|---|
|            |                         | 상    | 중 | 하 |
| 메뉴의 설명과 추천 | - 음식과 음료에 대한 표현력 확인     |      |   |   |
|            | - 업셀링(Up-selling) 능력 확인 |      |   |   |
|            | - 고객 응대 능력 확인           |      |   |   |
|            | - 업장 메뉴의 특징 설명 확인       |      |   |   |
| 주문 사항 확인   | - 주문 받는 스킬 능력 확인        |      |   |   |
|            | - 주문서 기재의 정확도 확인        |      |   |   |
|            | - 주문의 재확인과 소요 시간 알리기 확인 |      |   |   |

### • 필기시험

| 학습 내용      | 평가 항목              | 성취수준 |   |   |
|------------|--------------------|------|---|---|
|            |                    | 상    | 중 | 하 |
| 메뉴의 설명과 추천 | - 음식과 음료에 대한 지식 확인 |      |   |   |

## 피드백

### 1. 사례 연구

- 4인 1조 발표 후 평가를 통하여 우수한 사례는 정보를 공유하도록 한다.
- 조별 호텔의 업장별 메뉴의 종류에 대한 조사 발표를 통해 학습자의 이해도를 평가하고 발표에 따른 평가 점수를 제시한다.

### 2. 역할연기

- 2인1조별 역할연기에 대한 피드백을 통하여 부족한 부분을 보완할 수 있도록 한다.
- 메뉴 추천과 주문에 관련된 표현과 설명에 대한 학습자의 노력을 칭찬하고 부족한 보완할 점을 제시한다.

### 3. 필기시험

- 평가 결과 일정 점수 이하의 학생들은 추가적인 학습을 한 후에 그 결과를 제출하여 학습이 수행된 것을 점검한다.

|      |                                             |
|------|---------------------------------------------|
| 학습 1 | 기물 준비 및 테이블 세팅하기(LM1203020302_13v1.1, 2, 8) |
| 학습 2 | 고객 예약 응대하기(LM1203020302_13v1.3)             |
| 학습 3 | 고객 영접 및 환송하기(LM1203020302_13v1.4, 9)        |
| 학습 4 | 메뉴 추천 및 메뉴 주문 받기(LM1203020302_13v1.5, 6)    |

## 학습 5

# 음식 서빙하기 (LM1203020302\_13v1.7)

## 5-1. 주문 받은 음식의 제공

### 학습 목표

- 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 메뉴별 지정된 서비스 방법에 근거하여 고객에게 주문 받은 음식을 제공할 수 있다.
- 고객에게 최상의 상태로 음식을 제공하기 위해 메뉴의 특성에 따라 적절한 온도에 맞는 상태를 유지하여 신속하게 음식을 제공할 수 있다.
- 음식 서빙 시 주문서를 통해 고객이 주문한 메뉴가 누락되었는지 여부를 재확인할 수 있다.

## 필요 지식 / 식사 서비스 형태와 서비스 기술

### ① 식사 서비스 형태와 방법

#### 1. 셀프 서비스(Self Service)

고객 스스로 운반하여 먹는 형태로 카페테리아, 패스트푸드 레스토랑이 이에 속한다. 빠른 식사를 할 수 있고 가격이 저렴하고 인건비가 적게 드는 장점이 있다.

#### 2. 테이블 서비스(Table Service)

호텔의 전형적인 서비스 형태로 쾌적한 분위기에서 전문적인 서비스 종사원이 양질의 음식을 신속하게 제공하며 고객의 욕구를 충족시켜 주는 서비스 형태이다.

##### (1) 프랑스식 서비스(French Service)

준비된 재료와 기구를 가지고 고객의 테이블 앞에서 직접 요리하여 음식을 제공하거나 게리동(Gueridon)을 이용하여 실버플레이트에 담겨 나온 음식을 알코올 또는 가스 램프 등을 이용하여 식지 않게 만들어 음식을 덜어주거나 먹기 좋게 생선을 뼈를 제거해서 제공하거나 요리를 잘라주기도 한다. 일반적으로 요리와 칵테일 기술을 겸비한 두세 명의 숙련된 서버가 서비스한다. 게리동 서비스일 경우 충분한 공간의 확보가 필요하고 다른 서비스에 비해 인건비가 높고 시간이 많이 걸린다.

## (2) 러시아 서비스(Russian Service)

생선이나 가금류를 통째로 요리하여 장식을 아름답게 하여 보조 테이블에 전시함으로써 고객에게 식욕을 돋게 하는 효과를 준다. 고객이 직접 먹고 싶은 만큼 덜어 먹거나 서버가 시계 방향으로 테이블을 돌아가며 고객의 왼쪽에서 음식을 덜어주는 고급스럽고 우아한 방법이다. 러시아 서비스는 연회 서비스의 전형적인 형태로 마지막에 제공되는 고객의 경우 식욕을 잃게 되거나 음식이 식기 쉽다.

## (3) 미국식 서비스(American Service)

주방에서부터 접시에 음식이 담겨서 서브하는 플레이트 서비스와 손님이 많을 경우 접시를 트레이를 사용하여 보조 테이블까지 운반 후에 서빙 하는 트레이 서비스가 있다. 신속히 적은 인원으로 많은 손님에게 서브를 할 수 있어 회전이 빠른 식당에 적합하나 음식이 빨리 식고 고객의 미각을 자극하지는 못한다.

## 3. 카운터 서비스(Counter Service)

고객이 직접 조리 과정을 볼 수 있으며 조리장과 붙어 있는 카운터를 식탁으로 하여 식사한다. 빠르게 식사가 가능하고 서비스 인원이 필요하지 않으므로 인건비가 적게 든다.

### ② 접시 운반 요령

접시를 운반하는 방법은 2, 3, 4개 드는 법과 여러 개를 한꺼번에 운반하는 방법이 있다. 취급 시에는 접시의 림(Rim: 테두리) 안쪽으로 손가락이 닿거나 들어가지 않도록 잡는다. 접시를 들고 운반할 때는 몸 바깥으로 벌어지지 않도록 몸 안쪽으로 접시를 붙여서 들어야 하고, 접시 든 팔을 흔들면서 걷거나 주변 상황에 주의해야 한다.

#### 1. 접시 한 장 쥐는 법

왼손 엄지손가락이 접시의 가장자리 안에 들어가지 않게 쥔다.

#### 2. 접시 두 장 쥐는 법

요리가 담긴 접시를 운반할 경우 맨 먼저 잡은 접시를 왼손 엄지손가락과 검지를 사용하여 접시 위 테두리와 밑바닥 테두리를 가볍게 쥐고, 둘째 접시는 첫째 접시 밑으로 접시 끝을 겹쳐 나머지 손가락으로 받쳐 든다.

(1) 왼손 엄지손가락과 새끼손가락 사이에 접시를 끼우고 나머지 손가락은 밑부분을 자연스럽게 받친다.

(2) 엄지와 새끼손가락, 손목 위에 두 번째 접시를 균형을 맞추어 자연스럽게 올린다.

#### 3. 접시 세 장을 쥐는 법

접시를 잡은 후에 손목을 약간 안쪽으로 구부리고 둘째 접시 테두리 위와 왼손 팔목 부분에 셋째 접시를 올려놓으면 3개를 들 수 있다.

(1) 왼손 엄지와 검지로 첫 번째 접시를 가볍게 잡는다.

- (2) 두 번째 접시를 첫 번째 접시의 밑 테두리에 끼우면서 나머지 손가락으로 균형 있게 받친다.
- (3) 접시가 평행을 이루도록 손목을 약간 안쪽으로 꺾으면서 두 번째 접시와 손목 위를 중심으로 세 번째 접시를 가볍게 올린다.



[그림 5-1] 접시 운반법

### ③ 음식물 담은 접시 운반 시 주의할 점

- (1) 뜨거운 접시의 경우 암 타월로 손을 보호하며 운반한다.
- (2) 뜨거운 음식을 서비스할 때는 반드시 뜨겁다는 안내말을 해야 한다.
- (3) 어류는 배가 고객 쪽으로 머리는 왼쪽으로 향하게 한다.
- (4) 스테이크는 고객 앞쪽으로 스테이크가 보이게 하고 장식은 위쪽으로 향하게 접시를 놓는다.
- (5) 동일한 테이블의 고객에게는 가능한 동시에 음식을 제공하도록 한다.

<표 5-1> 서비스 방향

| 서비스 방향             | 제공되는 서비스                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 고객의 왼쪽으로 서비스하는 것   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객에게 왼손으로 접시를 가져가서 제시</li> <li>• 서버의 오른손에 스푼과 포크를 든 음식</li> <li>• 빵과 버터를 제공</li> <li>• 플래터(platter) 서비스 시</li> <li>• 샐러드 제공</li> <li>• 샐러드 접시 와 B&amp;B 접시 제거</li> <li>• 게리동 위의 음식 접시 서빙 시</li> <li>• 수프 제공 시</li> <li>• 핑거볼 제공 시</li> </ul> |
| 고객의 오른쪽으로 서빙 하는 것  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 뜨겁거나 차가운 접시 세팅 시</li> <li>• 고객의 우측에서 오른손으로 제공 시</li> <li>• 접시 제거 시</li> <li>• 음료를 따를 때</li> <li>• 와인병을 프레젠티(present)할 때</li> <li>• 수프 서빙 시</li> <li>• 물 따르기</li> </ul>                                                                       |
| 테이블 가까이에서 실행되는 서비스 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 쟁반 접시에 있는 음식</li> <li>• 주방에서 요리된 음식을 테이블 사이드에서</li> <li>• 다 먹은 음식</li> </ul>                                                                                                                                                                 |

## 수행 내용 / 음식 서빙하기

---

### 재료 · 자료

- 양념통, 글라스류(글라스웨어: Glassware), 접시, 오더 패드(Order Pad), 냅킨(Napkin)

### 기기(장비 · 도구)

- 테이블, 의자, 서비스 트레이(Service Tray)

### 안전 · 유의 사항

- 서비스 방향을 숙지하여 다른 서비스 종사원과 부딪치는 일이 없게 한다.
- 손에 너무 많은 음식을 한꺼번에 들고 서빙 하려고 하지 않도록 한다.

### 수행 순서

#### ① 음식이 준비되는 시간을 숙지한다.

1. 특별한 경우가 아니면 애피타이저(Appetizer) - 수프(Soup) - 샐러드(Salad) - 주요리(Entree) - 디저트(Dessert) - 커피 순으로 제공된다.
2. 고객이 식사하는 음식의 3/4를 마칠 때 다음 주문의 순서를 준비한다.

#### ② 음식이 제공되기에 앞서 각 코스에 맞는 테이블이 준비되었는지 점검한다.

1. 코스를 제공하기에 앞서 테이블에 기물이 잘 놓여 있는지 점검한다.
2. 서버의 오른손으로 고객의 오른쪽에서 빈 접시와 유리잔을 정리하고 항상 그릇을 치울 때는 고객이 식사를 다 마쳤는지 물어본다.
3. 주문된 메뉴를 서빙하기에 앞서 테이블에 양념통들이 잘 놓여 있는지 점검한다.
4. 양념통은 내용물이 채워져 있는지 확인한다.
5. 고객이 공유하는 메뉴인 경우 각 고객에게 접시를 가져다준다.

③ 주문한 음식을 점검한다.

1. 신선한가?
2. 요리 지시 사항을 잘 지켰는가?
3. 특별한 요구 사항을 잘 지켰는가?
4. 올바른 장식을 하고 있는가?
5. 적당한 온도인가?
6. 접시에 잘 담겨있는가?

④ 음식을 운반한다.

1. 서비스 트레이(Service Tray)를 사용할 경우
  - (1) 서비스 트레이의 외관을 보기 좋게 하기 위해 서비스 트레이에 리넨을 깔아 줌으로써 음식을 흘렸을 때 흡수할 수 있게 한다.
  - (2) 서비스 트레이의 균형을 잘 잡을 수 있게 음식을 서비스 순서대로 올린다.
2. 접시를 손으로 운반할 경우  
접시 운반법에 따라 운반한다.

⑤ 음식 메뉴를 서빙 한다.

1. 위치 번호에 따라 각 고객의 앞에 주문한 메뉴를 놓는다. 각 고객에게 올바른 메뉴가 제공될 수 있게 오더 패드(Order Pad)를 따른다.
2. 주문된 메뉴가 누구 것인지 높이 들고 고객에게 묻지 않는다.
3. 어린이, 여성, 남성, 주빈 순으로 서빙을 한다.
4. 어린이 식사 음식을 부모 가까이 혹은 어린이 가까이 세팅할지 부모에게 물어본다.
5. 왼손을 사용하여 고객의 왼쪽 편으로 음식을 서빙 한다. 고객에게 서빙하기 위해 테이블을 움직이거나 가로질러 고객에게 음식을 제공하지 않는다.
6. 만약 쇼 플레이트(show plate)가 테이블 세팅에 포함되어 있다면 그 접시 위에 첫 번째 코스를 올린다.
7. 메인 접시(주요리: entree)가 고객과 가깝게 여섯 시 위치에 놓는다.
8. 메인 접시 후에 곧바로 사이드 메뉴를 메인 접시 왼쪽에 놓는다.
9. 만약 고객이 추가적인 것을 요구했다면 음식이 차가워지지 않도록 가능한 빨리 제공한다.
10. 같은 후추, 치즈, 토핑들을 제안한다.

## 5-2. 고객 요청에 따른 서비스의 제공

### 학습 목표

- 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객이 식사를 하고 있는 동안 대기 자세로 고객을 주시하고, 고객의 요청에 맞는 즉각적인 서비스를 제공할 수 있다.
- 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 음식 서빙 후 제공된 음식의 만족 여부를 고객에게 문의하고, 고객의 요구에 따른 추가 조치를 수행할 수 있다.

### 필요 지식 / 식사 중 고객 불평

#### ① 테이블 중간 점검하기

1. 테이블을 자주 점검한다.
  - (1) 고객이 필요한 모든 것에 만족하고 있는지를 필요에 따라 확인하기 위해 테이블을 점검한다.
  - (2) 돌아다니며 담당 구역의 테이블을 점검한다.
  - (3) 어린이의 안전사고에 유의하며 특별히 하이 체어(High Chair)를 조심하여 바닥에 떨어진 물건을 줍고 필요에 따라 추가적으로 냅킨을 제공한다.
2. 마실 물과 냉차, 커피, 소프트 음료를 보충한다.
  - (1) 고객의 잔이 1/2 이하일 경우 항상 보충한다.
  - (2) 제공되는 음료의 형태에 적합하게 다른 유리잔을 가져오거나 주전자로 채운다.
3. 추가적인 알코올음료를 제안한다. / 유리잔을 정리한다.
  - (1) 고객이 유리잔을 제거하기 전에 다 마셨는지 확인한다.
  - (2) 고객의 우측으로부터 유리잔을 제거한다.
4. 빵, 버터, 양념 재료 등을 보충한다.

신선한 용기를 가져와 필요하면 채운다.

#### ② 고객 불평의 발생과 처리

##### 1. 불평의 발생 요인

서비스에 대한 평가는 주관적인 판단으로 고객은 다음과 같은 이유로 불평을 하게 된다.

- (1) 전화를 오랫동안 받지 않을 경우
- (2) 접객 태도가 나쁠 경우
- (3) 음식 맛에 이상이 있을 경우

- (4) 음식에 불순물이 들어 있을 경우
- (5) 음식의 온도가 적당하지 않을 경우
- (6) 기물에 흠이 있거나 불순물이 묻어 있을 경우
- (7) 시간이 너무 지연될 경우
- (8) 주문한 것과 다른 것이 나오거나 누락된 경우
- (9) 레스토랑 내부의 청결 상태가 좋지 못해 해충이 나온 경우
- (10) 종업원의 용모가 단정하지 못하고 식당 분위기가 산만한 경우
- (11) 시설의 미비로 고객의 신체나 의복이 손상된 경우

## 2. 고객의 불평 처리 방법

- (1) 불평을 경청하고 겸허하게 받아들인다.
- (2) 정중하고 예의 바르게 사과한다.
- (3) 바로 시정될 수 있는 것은 그 자리에서 즉시 조치한다.
- (4) 받아들이기 어렵거나 무리한 불평이라도 수긍하는 자세를 취하고 고객을 납득시킨다.
- (5) 불평 고객 테이블에서 두세 번 반복하여 불평이 발생하지 않도록 각별히 신경 써서 서비스를 한다.
- (6) 자신이 해결하기 어려울 경우 상급자에게 보고한다.
- (7) 개인적 감정보다는 업장의 입장에서 공식적으로 처리한다.
- (8) 고객의 불평 사항을 기록하여 관련 직원들을 환기시켜 다음에 같은 실수가 일어나지 않도록 한다.

## 3. 고객 불평의 기록

- 고객 불평을 지배인이나 캡틴에게 보고한 후 육하원칙에 맞게 일지에 기록한다.  
누가 - 구체적인 인물, 언제 - 시간, 어디서 - 장소, 무엇 - 내용, 왜 - 발생 이유, 어떻게 - 처리 방법을 기록한다.
- (1) 같은 종류의 실수나 유사한 성격의 실수에 대한 원인을 미연에 방지할 수 있다.
  - (2) 종사원의 교육 자료로 사용할 수 있다.
  - (3) 고객의 기호를 파악하는데 유용한 자료가 된다.
  - (4) 업장의 발전을 뒷받침하는 귀중한 자료의 역할을 한다.

## 수행 내용 / 식사 중 고객의 만족 점검하기

---

### 재료 · 자료

- 냅킨, 글라스류(글라스웨어: Glassware), 물, 커피, 티

### 기기(장비 · 도구)

- 테이블, 의자

### 안전 · 유의 사항

- 고객의 응대에 적극 대응할 수 있도록 고객의 주변에 대기한다.
- 고객의 불평을 신속히 응대하며 성실한 태도로 경청하는 인상을 주도록 집중한다.
- 고객의 불평을 성급히 해결하려는 인상을 주지 않도록 표정과 언어에 신중을 기한다.

### 수행 순서

① 주요리가 제공된 후 2~3분 안에 테이블로 돌아온다.

1. 고객이 메뉴나 음료를 맛볼 기회가 있을 때 테이블로 돌아온다.
2. 고객에게 좋은 매너를 보이고 지속적인 서비스를 할 자세를 갖춘다.
3. 어린아이에게 관심을 보이고 바닥에 떨어진 것이 줍고 필요하다면 여분의 냅킨을 제공한다.

② 고객의 만족 여부를 알아본다.

1. 음식에 대한 구체적인 질문을 한다.
2. 물잔, 커피, 뜨거운 티, 아이스티 잔들의 내용물이 1/2 이하일 경우 채워준다.
3. 고객이 더 원하지 않는다면 고객에게 의향을 물으려고 방해하지 않는다.

③ 불만족 상황이 발생했을 경우 해결한다.

| 구분    | 세부 내용                                                                                                                                                                                   |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 사례 내용 | <p>중식당에서 부부 동반 초청 만찬이 진행되고 있다.</p> <p>주문한 메뉴는 만찬 코스 요리이며 코스 중에 북경 요리 껍질 요리가 있는데 주방에서 준비하는 시간이 걸리고 주문이 밀려 있어서 조금 시간이 지연됐다. 고객은 ‘왜 음식이 나오다가 이렇게 지연되느냐.’ 고 불평했다. 또 음식에서 머리카락이 나오게 되었다.</p> |

1. 고객 불만을 해결하기 위한 표준 지침을 따른다.
  - (1) 고객의 불만을 끝까지 경청하는 태도를 보인다.
  - (2) 음식이 늦게 지연된 것에 대한 양해를 구한다.
  - (3) 머리카락이 나온 음식에 대해 사과를 한다.
  - (4) 즉각 다른 음식으로 대체하도록 한다.
2. 가능한 자신이 해결해 보도록 한다.
3. 상관에게 보고하지 않은 상태에서는 어떤 것도 고객에게 절대로 약속하지 말아야 한다.

④ 필요하면 음식을 반환해야 한다.

1. 상사에게 알려라.
 

고객이 다른 음식으로 대체를 원하지 않을 경우에는 상사에게 알린다.
2. 상사나 주방장에게 음식을 보여라.
 

고객이 다른 음식으로 대체해도 괜찮다고 할 경우 다시 한 번 죄송하다고 하며 다른 음식으로 교체해 준다.

⑤ 불만 고객에게 추가적인 서비스를 제공한다.

1. 추가적인 메뉴나 서비스가 필요한지 고객에게 물어본다.
2. 다시 방문할 경우 만족할 만한 서비스를 약속해 준다.

⑥ 고객 불평을 캡틴이나 지배인에게 보고한 후 일지에 육하원칙에 맞게 기록한다.

---

## 고객 불만 사항 기록 일지

담당자: \_\_\_\_\_ 인

접수일 \_\_\_\_\_ 년 월 일 시

서비스 처리일 \_\_\_\_\_ 년 월 일 시

고객 이름:

고객 불만 사항:

처리 결과:

## 학습 5 교수·학습 방법

### 교수 방법

- 메뉴별 음식 서빙의 방향과 순서를 충분히 설명한다.
- 음식 서빙 시 트레이 운반이나 접시 운반에 대해 지도한다.
- 식사 중 고객 만족 점검의 필요성을 설명한다.
- 식사 중 테이블 점검할 사항에 대해 설명한다.
- 식사 중 고객 불만족이 발생하는 여러 가지 상황을 수집하게 한다.
- 식사 중 고객의 불편 사항을 점검하는 태도에 대해 설명하고 지도한다.
- 고객 불만 대처법을 토론하며 다양한 사례를 통해서 단계적으로 처리가 이루어 질 수 있도록 지도한다.
- 고객 불평 기록 작성을 지도한다.

### 학습 방법

- 메뉴에 따른 서비스 방향을 지도한다.
- 메뉴 운반에 필요한 트레이 사용법과 접시 운반 사용법을 익힌다.
- 고객 불만 응대의 중요성을 이해한다.
- 다양한 고객 불평 상황의 사례를 찾아보고 이에 대한 이해를 넓힌다.
- 식사 중 점검 사항에 대해 충분히 학습한다.
- 식사 중 고객 만족 점검할 사항에 대한 절차를 익힌다.
- 고객 불만에 대한 대처 능력을 적용한다.
- 고객 불평 기록 일지를 작성하는 법을 익힌다.

## 학습 5 평 가

### 평가 준거

- 평가자는 학습자가 수행 준거 및 평가 항목에 제시되어 있는 내용을 성공적으로 수행하였는지를 평가해야 한다.
- 평가자는 다음과 같은 사항을 평가해야 한다.

| 학습 내용             | 평가 항목                                                                        | 성취수준 |   |   |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------|------|---|---|
|                   |                                                                              | 상    | 중 | 하 |
| 주문 받은 음식의 제공      | - 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 메뉴별 지정된 서비스 방법에 근거하여 고객에게 주문 받은 음식을 제공함                    |      |   |   |
|                   | - 고객에게 최상의 상태로 음식을 제공하기 위해 메뉴의 특성에 따라 적절한 온도에 맞는 상태를 유지하여 신속하게 음식을 제공함       |      |   |   |
|                   | - 음식 서빙 시 주문서를 통해 고객이 주문한 메뉴가 누락되었는지 여부를 재확인함                                |      |   |   |
| 고객 요청에 따른 서비스의 제공 | - 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객이 식사를 하고 있는 동안 대기 자세로 고객을 주시하고, 고객의 요청에 맞는 즉각적인 서비스를 제공함 |      |   |   |
|                   | - 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 음식 서빙 후 제공된 음식의 만족 여부를 고객에게 문의하고, 고객의 요구에 따른 추가 조치를 수행함    |      |   |   |

### 평가 방법

- 평가자 체크리스트

| 학습 내용        | 평가 항목             | 성취수준 |   |   |
|--------------|-------------------|------|---|---|
|              |                   | 상    | 중 | 하 |
| 주문 받은 음식의 제공 | - 트레이와 접시 운반 확인   |      |   |   |
|              | - 메뉴 서빙 방향 확인     |      |   |   |
|              | - 정확한 음식 제공 여부 확인 |      |   |   |
|              | - 서빙 자세 확인        |      |   |   |

● 문제 해결 시나리오

| 학습 내용                   | 평가 항목                      | 성취수준 |   |   |
|-------------------------|----------------------------|------|---|---|
|                         |                            | 상    | 중 | 하 |
| 고객 요청에<br>따른 서비스의<br>제공 | - 고객의 다양한 요구의 적극적 수용 능력 확인 |      |   |   |
|                         | - 고객 불평에 대한 대응 능력 확인       |      |   |   |

● 일지/저널

| 학습 내용                    | 평가 항목               | 성취수준 |   |   |
|--------------------------|---------------------|------|---|---|
|                          |                     | 상    | 중 | 하 |
| 고객 요청에<br>따른 서비스의<br>제 공 | - 고객 불평 사항 기재 능력 확인 |      |   |   |

## 피 드 백

1. 작업장 평가

- 평가를 통하여 수준 이하의 학생들은 보완하여 다시 실시하도록 한다.
- 실제 편을 나누어 작업장 평가를 실시해 토론을 진행하고 진행 결과 부족한 부분이 있을 경우 개선안을 제시한다.

2. 문제 해결 시나리오

- 조별 고객 불평 상황에서 일어날 수 있는 관련 사례를 조사하여 실제 문제 해결 시나리오에 대한 작성 결과물을 토론하고 결과에 대한 장단점을 명시한다.

3. 일지/저널

- 불평 기록 일지에 기재 사항을 육하원칙에 맞게 작성하도록 하고 빠진 부분에 대하여 학생들에게 수정 보완하게 한다.



- 최진경 · 민보영(2013). 『레스토랑 경영실무 매뉴얼』. 대왕사
- 박영배(2007). 『식음료서비스 관리론 실무』. 백산출판사.
- 방진호 · 박경호 · 고석면 · 조창연 · 오무환(2004). 『식음료서비스 실무』. 백산출판사.
- 유경민 · 박원수(2004). 『식음료 실무』. 대왕사.
- 장미향(2014). 『호텔레스토랑 서비스 실무』. 한국관광대학교.
- 박영기 · 하채현(2010). 『호텔 식음료경영론』. 한울.
- 안치호 · 김미향 · 최규식 · 백승희(2004). 『호텔 식음료서비스 실무』. 백산출판사.
- American Hotel & Lodging Educational Institute(2009). *Restaurant Server Employee Reference Guide*.

## 예약 장부 양식

Reservation Sheet

Date: \_\_\_\_\_

| No | Guest Name | Persons | Tel No. | Table No. | Taken | Remark |
|----|------------|---------|---------|-----------|-------|--------|
|    |            |         |         |           |       |        |
|    |            |         |         |           |       |        |

## Order Slip

| <b>Date</b>          | <b>Server No.</b> |         |
|----------------------|-------------------|---------|
| <b>Table No.</b>     | <b>Order Time</b> |         |
| <b>Cover      M:</b> | <b>F:</b>         |         |
| ITEM'S               | QTY               | REMARKS |
|                      |                   |         |
|                      |                   |         |
|                      |                   |         |
|                      |                   |         |
|                      |                   |         |
|                      |                   |         |
|                      |                   |         |
|                      |                   |         |
|                      |                   |         |
|                      |                   |         |
| <b>Service Time:</b> |                   |         |

## 고객 불만 사항 기록 일지

### 고객 불만 사항 기록 일지

담당자: \_\_\_\_\_ 인

접수일 \_\_\_\_\_ 년 월 일 시

서비스 처리일 \_\_\_\_\_ 년 월 일 시

고객 이름:

고객 불만 사항:

처리 결과:

## NCS 학습모듈 개발진

### (대표집필자)

박미선(한국관광대학교)\*

### (집필진)

권성철(라마다 동탄)\*

김성훈(김포대학교)

김우선(대일관광고등학교)\*

배준호(한라대학교)\*

양현교(청강문화산업대학교)\*

이상호(메이필드 호텔)\*

이준재(한남대학교)

장미향(한국관광대학교)

장인혜(리츠칼튼 호텔)\*

### (검토진)

구경원(청강문화산업대학교)

김광우(국제대학교)\*

김두환(르와지르 명동 호텔)\*

김태경(서울호서직업전문학교)

석기영(대일관광고등학교)

송대근(동서울대학교)

이정택(JW 메리어트 서울 호텔)\*

조재근(한국관광대학교)

조춘봉(청운대학교)

허경숙(한국관광대학교)

### (공동개발기관)

안옥모(한국호텔전문경영인협회)

### (연구기관)

김덕기(한국직업능력개발원)

김종률(한국직업능력개발원)

\*표시는 NCS 개발진임

※ 본 학습모듈은 「자격기본법 시행령」 제8조 국가직무능력표준의 활용에 의거하여 개발하였으며 「저작권법」 제25조에 따라 관리됩니다.

※ 본 학습모듈은 <http://www.ncs.go.kr>에서 확인 및 다운로드할 수 있습니다.



[www.ncs.go.kr](http://www.ncs.go.kr)