

【호텔경영학전공 직무기술서】

직무명	호텔경영학전공 호텔경영관리자 직무기술서
진로 개요	<p>최근 호텔의 업무구조를 살펴보면, 고객을 직접 응대하는 서비스 인카운터 업무 요원들과 이들을 위해 각종 행정 및 관리 업무를 지원하는 경영관리자들로 구분할 수 있다. 이 둘은 업무시스템이나 업무방식에서 큰 차이를 나타내는데, 경영관리자들의 경우에는 호텔의 서비스 인카운터 요원들과 달리 평일 근무, 일반기업과 유사한 근무형태를 나타내고 있으며, 총 지배인 및 기업운영 최고결정자들과 실제로 고객을 응대하는 서비스요원을 연계한다는 특징을 가지고 있다. 따라서 호텔 기업의 운용방침 및 전략을 깊이 있게 이해하고 이를 수행할 수 있는 업무능력 및 의사소통능력이 요구된다. 특히, 최근 호텔들은 업무특수성보다는 호텔기업 내 다양한 업무내용을 폭넓게 이해하고 수행할 수 있는 능력을 요구하고 있어 서비스인카운터 업무와 경영관리 업무가 교차되어 수행되기도 하기 때문에 모든 학생들이 교육과정을 통해 이러한 경영관리업무에 대한 수행능력을 겸비할 수 있도록 준비할 필요가 있다.</p>
진출 분야(기관)	<p>호텔에서 근무하는 다양한 직군 중, 기획, 인사, 총무, 재무, 구매 등 고객과 직접 접촉하지는 않지만 고객응대 종사자들의 관리와 지원업무를 수행하는 각종 분야로 진출할 수 있으며, 특히 최근에는 호텔 뿐만 아니라 리조트, 항공사를 비롯한 서비스기업을 중심으로 다양한 일반기업의 비서 및 행정업무를 수행하는 직업 등으로 진출한다. 호텔경영학전공에서 익힌 호스피탈리티 서비스 능력을 기반으로 다양한 관리업무에서 요구되는 수행능력을 겸비한 학생들에 대한 요구가 증대되고 있다.</p>
수행할 직무	<ul style="list-style-type: none"> • 기획업무 <ul style="list-style-type: none"> - 호텔기업 내 전 분야의 상품 프로젝트·마케팅 기획안 작성 및 분석, 보고 - 기업 내/외부 프로젝트 기획안 작성 및 아이디어 발굴 - 호텔기업 운영목표에 따른 기획보고 작성 및 발표 • 재무관리 <ul style="list-style-type: none"> - 호텔경영관리를 위한 재무·회계 기준 정립 및 운용 - 기업회계기준과 호텔의 경영방침에 따른 기간별 회계정보 생성 및 재무제표 작성/분석 - 조세 정책 또는 세법 개정에 따른 이슈에 대한 검토 및 적절한 대책 수립 - 제반비용의 지급 및 세무·회계 행정 처리, 각종 금융업무 • 구매관리 <ul style="list-style-type: none"> - 호텔기업의 취급품목별 원가관리업무(예산편성, 원가분석 및 손익분석 업무 수행) - 각종 공급업체(Vendor) 관리 및 공급물품 경쟁입찰(Bidding) 관련 업무 - 구매물품의 확인 및 검수를 비롯한 각종 관리 업무 • 인사관리 <ul style="list-style-type: none"> - 호텔기업 내 다양한 직군별 인원관리 및 조직 편성 - 인사사고 평가 및 계약, 승진, 고용형태별 관리 업무 - 고용계약을 비롯하여 아르바이트 등 비정규직 관리, 현장실습 등 산학연계 업무
필요한 역량	<p>호텔경영관리자에게 필요한 핵심역량은 통합적 사고, 창의적 기획, 기업경영능력 및 다양한 프로젝트 수행능력, 비즈니스 커뮤니케이션 등의 능력이다. 특히, 경영분석 능력과 행정관리업무 수행을 위해 요구되는 문서작성 능력, 문제인식 및 해결능력, 주어진 프로젝트의 전반적인 프로세스를 이해하고 관리할 수 있는 역량이 요구된다. 더불어, 최고경영자에 대한 업무보고와 하위관리자 및 각 부서별 업무책임자 등을 연계하기 위한 비즈니스 커뮤니케이션 스킬에 대한 완성도 높은 역량을 요구하고 있다.</p>
관련 비교과 추천	<ul style="list-style-type: none"> - 회계 및 세무, PMS 프로그램 운영 교육 추천 - 영어성적의 고득점 및 회화능력 향상을 위한 프로그램 적극 참여
기타 관장 사항	<p>학점 3.8 이상, 관련 셀프브랜드(융합기초/전공심화/Micro Degree)모dul 수강, 전산회계 1,2급, 호텔PMS시스템 교육 이수, TOEIC 800점 이상(동 수준의 회화능력) 등</p>

직무명	호텔경영학전공 서비스인카운터(프런트오피스) 직무기술서
진로 개요	프런트 오피스는 호텔의 첫인상을 결정하게 되는 중요한 부서 중 하나이다. 고객이 호텔에 들어와 처음으로 서비스를 받게 되는 공간인 동시에 투숙기간에서 체크인까지 손님과의 만남과 항상 마주치는 부서이다. 손님이 호텔에 투숙하는 동안 프런트 오피스는 각 부서에 맞는 역할과 서비스로서 손님이 만족할 수 있도록 유도, 안내하는 호텔 내에서의 가장 기본적인 업무를 한다. 또한 이들은 일선에서 고객서비스를 담당하고 있는 만큼 이들의 고객응대 자세는 한 호텔의 이미지를 만드는데 중요한 구실을 한다. 따라서 프런트 직원에게는 세심한 주의력과 임기응변의 조치를 취할 수 있는 융통성이 필요하고, 각 업무의 업무에 대해서도 정통하고 있어야 한다.
진출 분야(기관)	호텔에서 근무하는 다양한 직군 중 프런트 데스크, 컨시어지, 벨, 도어, 교환, 예약 등 고객 응대 업무를 수행하는 각종 분야로 진출할 수 있으며, 특히 최근에는 호텔뿐만 아니라 리조트, 휴양 콘도미니엄, 유스호스텔 등을 비롯한 서비스기업을 중심으로 다양한 업무를 수행하는 직업 등으로 진출한다.
수행 할 직무	<ul style="list-style-type: none"> • Front Desk Officer <ul style="list-style-type: none"> - 객실판매, 고객 등록, 객실배정 - 호텔 및 주변 지역의 다양한 정보 제공 - 객실 현황에 대한 정확한 정보유지 및 키 관리 - 고객 계정의 유지 및 고객 신요관리 - 대고객 청구서 작성 및 매출액 수납관리 • Bell Desk / Concierge <ul style="list-style-type: none"> - 객실안내, 호텔정보제공, 우편, 소포, 메시지의 배달 - 식당예약, 극장 및 스포츠 게임 표 구매, 교통편 예약 대행 - 지역사회 문화 행사 및 주요 관광지 정보 제공 • 예약/커뮤니케이션 <ul style="list-style-type: none"> - 소비자 예약 처리 - 전화응답 및 전화연결, 모닝콜, 소비자 부재중 메시지 전달, 호텔 정보 제공, 비상사태 대처 요령 제공
필요한 역량	<ul style="list-style-type: none"> - 행동 지향적: 열정, 추진력 및 결단력, 자신감과 낙관적 태도 - 적응성: 자신이 강점과 약점의 이해를 통한 조직 적응력 - 의사소통: 관련 정보 공유 및 명확한 의사표현 - 고객중심/품질추구: 고객 욕구 충족을 통한 맞춤형 서비스 제공. - 대인관계기술 및 팀워크: 협업을 통한 적절한 대인관계 스킬 구축 - 시간 및 업무 관리능력: 시간을 효과적으로 관리 및 업무 처리.
관련 비교과 추천	<ul style="list-style-type: none"> - 서비스 인간관계, Opera 프로그램 운영 교육 추천 - 영어성적의 고득점 및 회화능력 향상을 위한 프로그램 적극 참여
기타 권장 사항	학점 3.8 이상, 관련 셀프브랜드(융합기초/전공심화/Micro Degree)모듈 수강, Opera 프로그램 교육 이수, TOEIC 800점 이상(동 수준의 회화능력) 등

직무명	호텔경영학전공 객실관리사(하우스키팅) 직무기술서
진로 개요	Housekeeping은 객실의 청소와 설비, 시설, 비품, 관리뿐만 아니라, 호텔 내 레스토랑, 화장실, 라운지, 주방 등 호텔 전체 공공지역의 청소와 린넨류, 직원유니폼의 지급, 수선, 세탁 등에 이르기까지 많은 업무를 담당하는 부서로써 Housekeeping 업무 범위는 상당히 넓고 다양하여 결국, 객실을 유지·관리하는 업무뿐만 아니라, 호텔 전체의 시설을 유지·관리하는 부서 (시설부가 별도로 있음)라고도 볼 수 있다. 특히, 호텔 객실의 재정비(유지, 관리)를 통해 수익재창출에 있어 중요한 역할을 담당하고 있는 하우스키팅 부서는 프런트 오피스 부서와 밀접한 업무적 연결고리가 작용하고 있어서, 실제 업무가 교차되어 수행되기 때문에 모든 학생들이 본 교육과정을 통해 이러한 하우스 키팅업무에 대한 수행능력을 겸비할 수 있도록 준비할 필요가 있다.
진출 분야(기관)	호텔에서 근무하는 다양한 직군 중 객실 생산과 밀접한 관계가 있는 룸 어텐던트, 룸 인스펙터와 공공부분(호텔입구, 로비, 복도, 엘리베이터 등의 청소 및 관리를 담당하는 퍼블릭 하우스키퍼, 객실 및 식음료 부서에서 사용되는 린넨류를 관리하는 린넨관리 등을 수행하는 분야로 진출할 수 있으며, 특히 최근에는 호텔뿐만 아니라 리조트, 휴양 콘도미니엄, 유스호스텔 등을 비롯한 서비스기업을 중심으로 관련 업무를 수행하는 직업 등으로 진출한다.
수행 할 직무	<ul style="list-style-type: none"> • Room Attendant / Inspector <ul style="list-style-type: none"> - 투숙고객명단을 통한 당일 객실 준비하기 - 객실점검표에 근거하여 객실의 청소 상태, 청결유지 등 상태 점검 - 고객 요청시 필요사항 신속하게 접수 처리 - 턴다운 체크리스트에 따라 턴다운 서비스 시행 - 객실 내 미니바 운영관리 - 분실물 관리 • Public Housekeeper <ul style="list-style-type: none"> - 호텔 공공부분에 대한 청소 및 관리 - 호텔입구, 로비, 복도, 엘리베이터, 화장실 청소 및 관리 - 레크레이션 시설, 식당, 연회장 청소 및 관리 • Linen Room <ul style="list-style-type: none"> - 고객 세탁물 접수 처리 - 직원 유니폼 관리 - 객실 및 부대시설 린넨류 관리
필요한 역량	<ul style="list-style-type: none"> - 객실 재고 수량 파악 능력 - 객실관리 보고서 작성 능력 - 공공부분 청결 유지 관리 능력 - 린넨류 재고/폐기 처리 능력 - 객실/영업장 린넨류 사용 및 회전 수량 파악 능력 - 유니폼 원단에 대한 지식
관련 비교과 추천	<ul style="list-style-type: none"> - 서비스 인간관계 - 기본적인 의사소통 가능한 외국어 프로그램
기타 권장 사항	학점 3.8 이상, 관련 셀프브랜드(융합기초/전공심화/Micro Degree)모dul 수강, Opera 프로그램 교육 이수, TOEIC 500점 이상(동 수준의 회화능력) 등

직무명	호텔경영학전공 F&B관리사(식음료) 직무기술서
진로 개요	호텔 및 외식문화의 발전 속도가 점차 빨라지고 세분화와 전문화가 되는 시점에 호텔 식음료 서비스를 전문적으로 할 수 있는 호텔리어, 소믈리에, 바텐더, 바리스타와 같은 전문 인력의 사회적 요구가 점차 늘어나고 있다. 이러한 가운데 본 과정을 이수한 학생들은 호텔식음료서비스의 기초인 레스토랑운영, 음료서비스, 와인실무와 서비스, 와인테이스팅과 같은 호텔식음료 전반에 걸친 전문교육과 식음료 업장 관리를 위한 시설물 점검, 업장 정리정돈, 위생 점검, 운영자금 관리, 예약 현황 파악, 식음료 이용요금 계산, 영업 마감등을 수행하는 능력을 함양에 이르기까지 식음료 영업 전반에 대한 부분을 교육하여 식음료 전문가양성을 목표로 하고 있다.
진출 분야(기관)	전문바리스타, 호텔커피숍, 프렌차이즈 커피회사 매니저, 전문바텐더, 해외주류회사 전문 소믈리에, 와인매장매니저, 특급호텔레스토랑, 호텔연회장 등
수행 할 직무	<ul style="list-style-type: none"> • Restaurant/Bar Service <ul style="list-style-type: none"> - 영업 시작 전 기물, 린넨, 고객용 소모품 정리 - 영업장 특성에 맞게 테이블 세팅 - 서비스 매뉴얼에 따른 고객 응대 - 메뉴 추천, 주문 및 서비스 - 이용금액 계산 및 고객 환송 - 영업관련 보고서 작성(월가관리, P&L 관리) • Bartender/Sommelier <ul style="list-style-type: none"> - 음료 특성에 맞게 분류 및 활용 - 주류 및 조주 기구, 글라스 관리 - 표준 레시피 및 프로모션 메뉴 만들기 - 음료 트렌드 분석 및 판매전략 수립 - 음료 원가 분석 및 영업 실적 분석
필요한 역량	<ul style="list-style-type: none"> - 기초 외국어 회화 구사 능력 - 주장 관련 조주 기구 사용 능력 - 와인 및 주류 관련 지식 - POS 매뉴얼 활용 능력 - 손익분기점 산출 능력 - 고객 서비스 능력 및 컴플레인 핸들링 능력
관련 비교과 추천	<ul style="list-style-type: none"> - 서비스 인간관계, 주류관련 자격 프로그램, POS 활용 프로그램 - 기본적인 의사소통 가능한 외국어 프로그램
기타 관장 사항	학점 3.8 이상, 관련 셀프브랜드(융합기초/전공심화/Micro Degree)모듈 수강, POS 및 재고관리 프로그램 교육 이수, TOEIC 700점 이상(동 수준의 회화능력) 등