
관광·레저분야 특성화고 교사 역량강화 교육프로그램 개발 활용 가이드라인

2021. 12. 30.



훈련운영 계획서

훈련과정명: 관광레저산업 특성화고 교원 대상 숙박서비스분야 역량강화 교육프로그램

교육훈련 개요(안): 호텔객실서비스, 호텔식음료서비스 총 2종으로 구성하여 호텔객실서비스는 호텔 정보시스템인 PMS와 호텔식음료서비스 연회서비스에 대한 이론과 실무교육을 수행할 수 있도록 구성되며 각 과정 내 수업주제는 '기초', '심화', '특화'로 구분하고 각각의 훈련 과정은 훈련생 수요에 따라 훈련시간 연장가능하도록 구성

훈련수준: 4

훈련기간(시간): 30시간

훈련대상자: 관광레저분야 특성화고 교원

훈련목표: 호텔정보시스템 PMS와 연회서비스와 관련된 개념, 구조와 이해, 활용방법에 대해 이해하고, 교육현장에 적용하여 호텔 객실서비스(PMS 개요, 예약생성, 체크인, 체크아웃)과 연회서비스(행사지시서에 따른 연회서비스, 기물관리, 테이블 세팅, 연회서비스, 연회사후 관리)에 대하여 숙지하고 각각의 직무를 수행할 수 있도록 학습함

훈련교과편성 총괄표

(단위 : 시간)

구분	주제	과정명(교육 분야)	기초	핵심	심화	합계
공통	객실 서비스 (PMS)	PMS 개요	2			2
		예약생성	2	4		6
		체크인		4.5		4.5
		체크아웃			2.5	2.5
		합계(A)	4	8.5	2.5	15
	연회 서비스	행사지시서에 따른 연회서비스	2			2
		기물관리	1	2		3
		테이블 세팅		5		5
		연회서비스	3			3
		합계(B)	7	6		13
특화		연회 사후관리			2	
		합계(C)			2	2
총계(A+B+C)						30

객실서비스 PMS 교육 훈련계획서(공통과목)

과정명	객실서비스 PMS 개요	수업차수	2시간	
훈련영역	관광·레저분야 특성화고 교육 역량강화교육	강의방법	이론 및 실습	
대상	관광·레저분야 특성화고 교원 20명 내외			
교육목표	호텔 정보시스템 PMS에 대해 이해할 수 있다.			
기대효과	호텔 PMS 개념 및 구조를 이해함으로써 호텔정보시스템에 대한 특징을 알 수 있다.			
구분	수업주제	교육내용	차시	단계
1	<ul style="list-style-type: none"> 호텔 PMS 개념 	<ul style="list-style-type: none"> ▷ PMS 개념 및 종류 ▷ 호텔의 PMS 활용 효과 	0.5	기초
2	<ul style="list-style-type: none"> 호텔 PMS 기능의 이해 	<ul style="list-style-type: none"> ▷ PMS 기능의 이해 ▷ 교육 활용 PMS 관련 용어(산하, 코디 매니저, OPERA 등) 	0.5	기초
3	<ul style="list-style-type: none"> PMS 기능과 단축 키 실습 	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 교육 활용 PMS 특징 ▷ 교육 활용 PMS 기능 ▷ 교육 활용 PMS 단축키 	1	기초

객실서비스 PMS 교육 과정별 수행준거

과정명		객실서비스 PMS 개요	수업차수	2시간		
			강의방법	이론 및 실습		
교육목표		호텔 정보시스템 PMS에 대해 이해할 수 있다.				
훈련가능시설		실습 강의실				
권장훈련방법		집체훈련				
필요장비		컴퓨터, PMS 프로그램, 빔프로젝트				
관련 NCS (NCS코드)		수업주제	능력단위 능력단위 분류번호		NCS 대분류	
		예약생성	객실예약관리 1203020201_19v2		이용숙박여행오락스포츠	
구분	수업주제	수행준거(목표)	교육형태	차시	난이도	중요도
1	• 호텔 PMS 개념	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 호텔 PMS 개념을 이해하고 종류를 알 수 있다. ▷ 호텔의 PMS 활용 효과에 대하여 이해할 수 있다. 	이론	0.5	하	중
2	• 호텔 PMS 기능의 이해	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 호텔 PMS 기능을 이해하고 호텔산업에서 사용하는 PMS 구조에 대하여 이해할 수 있다. 	이론	0.5	하	하
3	• PMS 기능과 단축키 실습	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 교육 활용 PMS에 대한 특징을 알 수 있으며 시스템별 용어와 단축키 및 기능키에 대해 이해할 수 있다. 	실습	1	중	중

자기평가서

학교명		교과 정명	객실서비스 PMS 개요 (공통과목)				
학습자 명		담당 과목					
교과목	수행준거	성취수준					
		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다	
객실서비스 PMS 개요	▷ 호텔 PMS 개념을 이해하고 종류를 알 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
	▷ 호텔의 PMS 활용 효과에 대하여 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
	▷ 호텔 PMS 기능을 이해하고 호텔산업에서 사용하는 PMS 구조에 대하여 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
	▷ 교육 활용 PMS에 대한 특징을 알 수 있으며 시스템별 용어와 단축키 및 기능키에 대해 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	

진단결과

학교명		교과 정명	객실서비스 PMS 개요 (공통과목)	
학습자 명		담당 과목		
교과목	진단영역	문항 수	점수	점수÷문항 수
객실서비스 PMS 개요	<ul style="list-style-type: none"> • 호텔 PMS 개념 	2		
	<ul style="list-style-type: none"> • 호텔 PMS 기능의 이해 	1		
	<ul style="list-style-type: none"> • PMS 기능과 단축키 실습 	1		
합계		4		

- ◆ 점수를 문항 수로 나눈 값이 '3'점 이하에 해당하는 영역은 업무를 성공적으로 수행하는데 능력이 부족한 것으로 교육훈련이나 개인학습을 통한 개발이 필요함

수행평가서

학습자 명		평가자명			
교과정명	객실서비스 PMS 개요 (공통과목)	일 시	1차	20	년 월 일
			2차	20	년 월 일
			3차	20	년 월 일
평가방법	<p>평가방법: 평가자 체크리스트</p> <p>본 평가는 단계별 자기평가의 학습과정이 완료된 학습자에 대하여 평가를 합니다. 본 평가는 학습을 위한 준비에서부터 실습의 완료 후 동작 확인까지 아래의 수행준거를 바탕으로 학습자를 평가하여야 합니다. (본 능력단위 평가방법 등을 안내하여 학습자로 하여금 학습준비를 할 수 있도록 함)</p>				
성취수준	수행정도				
	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 해당 지식과 기술을 확실하게 습득하여 직무수행에 필요한 기술적 사고력과 문제해결력을 토대로 주도적으로 완벽한 작업을 수행할 수 있다. 				
	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 해당 지식과 기술을 습득하여 직무수행에 필요한 기술적 사고력과 문제 해결력을 토대로 작업을 수행할 수 있다. 				
	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 해당 지식과 기술을 대부분 습득하여 직무수행에 필요한 지식과 기술을 가지고 대부분의 작업을 수행할 수 있다. 				
	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 해당 지식과 기술을 부분적으로 습득하여 직무수행에 필요한 지식과 기술을 가지고 타인과 공동으로 작업을 수행할 수 있다. 				
	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 해당 지식과 기술을 습득하는데 부족함이 있어 타인의 도움을 받아야만 작업을 수행할 수 있다. 				

객실서비스 PMS 교육 훈련계획서(공통과목)

과정명	객실서비스 PMS 예약생성	수업차수	6시간	
훈련영역	관광레저분야 특성화고 교육 역량강화교육	강의방법	이론 및 실습	
대상	관광레저분야 특성화고 교원 20명 내외			
교육목표	호텔 정보시스템 PMS 예약작성 이해 및 신규예약 생성방법에 대해 알 수 있다.			
기대효과	예약 생성 방법을 이해함으로써 신규예약 및 예약생성 방법을 알 수 있다.			
구분	수업주제	교육내용	차시	단계
1	• 예약 작성 이해	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 예약 종류 이해 ▷ 예약 소시에 대한 이해 ▷ 프로파일 개념과 종류 ▷ 예약 찾기 기능에 대한 이해 	2	기초
2	• 예약 종류 이해	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 개인 예약 생성방법 ▷ 단체 예약 생성방법 ▷ 워크인 예약 생성방법 ▷ 프로파일 작성방법 ▷ 프로파일 작성 시 주의사항 	2	핵심
3	• 예약 생성방법	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 예약 일정 및 세부내용 입력 ▷ 예약 옵션, 수정, 취소 ▷ 이용가능 객실 확인 및 배정 	2	핵심

객실서비스 PMS 교육 과정별 수행준거

과정명		객실서비스 PMS 예약생성	수업차수	6시간		
교육목표		호텔 정보시스템 PMS 예약작성 이해 및 신규예약 생성방법에 대해 알 수 있다.				
훈련가능시설		실습 강의실				
권장훈련방법		집체훈련				
필요장비		컴퓨터, PMS 프로그램, 빔프로젝트				
관련 NCS (NCS코드)		수업주제	능력단위 능력단위 분류번호	NCS 대분류		
		예약생성	객실예약관리 1203020201_19v2	이용숙박여행오락스포츠		
구분	수업주제	수행준거(목표)	교육형태	차시	난이도	중요도
1	• 예약 작성 이해	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 예약 종류를 구분할 수 있다. ▷ 예약 소스에 대해 이해하고 파악할 수 있다. ▷ 프로필 개념을 이해하고 종류를 구분하여 분류할 수 있다. ▷ 예약찾기 기능에 대해 이해하고 접목할 수 있다. 	이론	2	하	중
2	• 예약 종류 이해	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 개인, 단체, 워크인 등 종류별 예약생성법에 대해 파악할 수 있다. ▷ 프로필 작성법을 숙지하고 예약종류별 주의사항에 대해 알 수 있다. 	실습	2	중	중
3	• 예약 생성방법	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 고객 일정에 맞춰 예약을 생성할 수 있으며 이용가능 객실 확인과 배정하는 방법을 파악할 수 있다. ▷ 세부 내용을 입력(옵션, 수정, 취소) 활용방법을 이해할 수 있다. 	실습	2	중	중

자기평가서

학교명		교과 정명	객실서비스 PMS 예약생성 (공통과목)			
학습자 명		담당 과목				
교과목	수행준거	성취수준				
		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
호텔숙박업 개인정보관리 교육	▷ 예약 종류를 구분할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	▷ 예약 소스에 대해 이해하고 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	▷ 프로파일 개념을 이해하고 종류를 구분하여 분류할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	▷ 예약찾기 기능에 대해 이해하고 접 목할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	▷ 개인, 단체, 워크인 등 종류별 예약 생성법에 대해 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	▷ 프로파일 작성법을 숙지하고 예약 종류별 주의사항에 대해 알 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	▷ 고객 일정에 맞춰 예약을 생성할 수 있으며 이용가능 객실 확인과 배정하는 방법을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	▷ 세부 내용을 입력(옵션, 수정, 취소) 활용방법을 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

진단결과

학교명		교과 정명	객실서비스 PMS 예약생성 (공통과목)	
학습자 명		담당 과목		
교과목	진단영역	문항 수	점수	점수÷문항 수
객실서비스 PMS 개요	• 예약 작성 이해	4		
	• 예약 종류 이해	2		
	• 예약 생성방법	2		
합계		8		

- ◆ 점수를 문항 수로 나눈 값이 '3'점 이하에 해당하는 영역은 업무를 성공적으로 수행하는데 능력이 부족한 것으로 교육훈련이나 개인학습을 통한 개발이 필요함

수행평가서

학습자 명		평가자명			
교과정명	객실서비스 PMS 예약생성 (공통과목)	일 시	1차	20	년 월 일
			2차	20	년 월 일
			3차	20	년 월 일
평가방법	<p>평가방법: 평가자 체크리스트</p> <p>본 평가는 단계별 자기평가의 학습과정이 완료된 학습자에 대하여 평가를 합니다. 본 평가는 학습을 위한 준비에서부터 실습의 완료 후 동작 확인까지 아래의 수행준거를 바탕으로 학습자를 평가하여야 합니다. (본 능력단위 평가방법 등을 안내하여 학습자로 하여금 학습준비를 할 수 있도록 함)</p>				
성취수준	수행정도				
	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 해당 지식과 기술을 확실하게 습득하여 직무수행에 필요한 기술적 사고력과 문제해결력을 토대로 주도적으로 완벽한 작업을 수행할 수 있다. 				
	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 해당 지식과 기술을 습득하여 직무수행에 필요한 기술적 사고력과 문제 해결력을 토대로 작업을 수행할 수 있다. 				
	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 해당 지식과 기술을 대부분 습득하여 직무수행에 필요한 지식과 기술을 가지고 대부분의 작업을 수행할 수 있다. 				
	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 해당 지식과 기술을 부분적으로 습득하여 직무수행에 필요한 지식과 기술을 가지고 타인과 공동으로 작업을 수행할 수 있다. 				
	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 해당 지식과 기술을 습득하는데 부족함이 있어 타인의 도움을 받아야만 작업을 수행할 수 있다. 				

객실서비스 PMS 교육 훈련계획서(공통과목)

과정명	객실서비스 PMS 체크인	수업차수	4.5시간	
훈련영역	관광·레저분야 특성화고 교육 역량강화교육	강의방법	이론 및 실습	
대상	관광·레저분야 특성화고 교원 20명 내외			
교육목표	체크인에 대해 이해라고 수행할 수 있다.			
기대효과	체크인 준비, 예약찾기 및 확인하기 등을 통해 체크인 프로그램을 실시할 수 있다.			
구분	수업주제	교육내용	차시	단계
1	• 체크인 준비	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 체크인 준비 프로세스 ▷ 체크인 전 준비사항 이해 ▷ 체크인 기능키 이해 및 입력 	1	핵심
2	• 예약 찾기 및 확인하기	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 체크인 대상 고객 예약확인 ▷ 체크인 대상 고객 결제 수단 확인 ▷ 체크인 대상 손님 요청사항 확인 	1.5	핵심
3	• 체크인 실시	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 고객 요청에 따른 결제 수단 변경 ▷ 체크인 실시(객실 배정 및 키 발급) ▷ 체크인 완료 및 확인 	2	핵심

객실서비스 PMS 교육 과정별 수행준거

과정명	객실서비스 PMS 체크인		수업차수	4.5시간		
			강의방법	실습		
교육목표	체크인에 대해 이해라고 수행할 수 있다.					
훈련가능시설	실습 강의실					
권장훈련방법	집체훈련					
필요장비	컴퓨터, PMS 프로그램, 빔프로젝트					
관련 NCS (NCS코드)	수업주제	능력단위 능력단위 분류번호	NCS 대분류			
	체크인	체크인 1203020202_13v1	이용숙박여행오락스포츠			
구분	수업주제	수행준거(목표)	교육형태	차시	난이도	중요도
1	• 체크인 준비	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 체크인 준비 프로세스를 이해하고 체크인 시 이를 접목할 수 있다. ▷ 체크인 전 준비사항을 파악하고 기능키를 통해 이해하고 입력할 수 있다. 	실습	1	하	중
2	• 예약 찾기 및 확인하기	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 고객의 예약을 확인할 수 있으며 결제 수단에 대해 파악할 수 있다. ▷ 체크인 대상 손님의 니즈를 효율적으로 파악하여 시스템에 접목할 수 있다. 	실습	1.5	중	중
3	• 체크인 실시	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 체크인을 위해 객실을 배정하고 키를 발급할 수 있다. ▷ 고객 요청에 따른 결제수단 변경방법을 파악할 수 있다. ▷ 체크인 완료 및 확인을 구분할 수 있다. 	실습	2	중	중

자기평가서

학교명		교과 정명	객실서비스 PMS 체크인 (공통과목)				
학습자 명		담당 과목					
교과목	수행준거	성취수준					
		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다	
객실서비스 PMS 개요	▷ 체크인 준비 프로세스를 이해하고 체크인 시 이를 접목할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
	▷ 체크인 전 준비사항을 파악하고 기능을 통해 이해하고 입력할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
	▷ 고객의 예약을 확인할 수 있으며 결제수단에 대해 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
	▷ 체크인 대상 손님의 니즈를 효율적으로 파악하여 시스템에 접목할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
	▷ 체크인을 위해 객실을 배정하고 키를 발급할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
	▷ 고객 요청에 따른 결제수단 변경방법을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
	▷ 체크인 완료 및 확인을 구분할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	

진단결과

학교명		교과 정명	객실서비스 PMS 체크인 (공통과목)	
학습자 명		담당 과목		
교과목	진단영역	문항 수	점수	점수÷문항 수
객실서비스 PMS 개요	<ul style="list-style-type: none"> • 체크인 준비 	2		
	<ul style="list-style-type: none"> • 예약 찾기 및 확인하기 	2		
	<ul style="list-style-type: none"> • 체크인 실시 	3		
합계		7		

- ◆ 점수를 문항 수로 나눈 값이 '3'점 이하에 해당하는 영역은 업무를 성공적으로 수행하는데 능력이 부족한 것으로 교육훈련이나 개인학습을 통한 개발이 필요함

수행평가서

학습자 명		평가자명			
교과정명	객실서비스 PMS 체크인 (공통과목)	일 시	1차	20	년 월 일
			2차	20	년 월 일
			3차	20	년 월 일
평가방법	<p>평가방법: 평가자 체크리스트</p> <p>본 평가는 단계별 자기평가의 학습과정이 완료된 학습자에 대하여 평가를 합니다. 본 평가는 학습을 위한 준비에서부터 실습의 완료 후 동작 확인까지 아래의 수행준거를 바탕으로 학습자를 평가하여야 합니다. (본 능력단위 평가방법 등을 안내하여 학습자로 하여금 학습준비를 할 수 있도록 함)</p>				
성취수준	수행정도				
	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 해당 지식과 기술을 확실하게 습득하여 직무수행에 필요한 기술적 사고력과 문제해결력을 토대로 주도적으로 완벽한 작업을 수행할 수 있다. 				
	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 해당 지식과 기술을 습득하여 직무수행에 필요한 기술적 사고력과 문제 해결력을 토대로 작업을 수행할 수 있다. 				
	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 해당 지식과 기술을 대부분 습득하여 직무수행에 필요한 지식과 기술을 가지고 대부분의 작업을 수행할 수 있다. 				
	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 해당 지식과 기술을 부분적으로 습득하여 직무수행에 필요한 지식과 기술을 가지고 타인과 공동으로 작업을 수행할 수 있다. 				
	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 해당 지식과 기술을 습득하는데 부족함이 있어 타인의 도움을 받아야만 작업을 수행할 수 있다. 				

객실서비스 PMS 교육 훈련계획서(공통과목)

과정명	객실서비스 PMS 체크아웃	수업차수	2.5시간	
훈련영역	관광·레저분야 특성화고 교육 역량강화교육	강의방법	이론 및 실습	
대상	관광·레저분야 특성화고 교원 20명 내외			
교육목표	체크아웃 준비 및 체크아웃 실행 방법을 파악할 수 있다.			
기대효과	체크아웃 방법 및 프로세스를 이해함으로써 체크아웃 및 정산 방법에 대해 수행할 수 있다.			
구분	수업주제	교육내용	차시	단계
1	• 체크아웃 준비	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 정산 확인 ▷ 장산종류(라우팅 기능) ▷ 개인과 그룹별 결제 방식 이해 및 훈련 	1.5	심화
2	• 체크아웃 방법	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 체크아웃 방법 이해 ▷ 룸차지 확인 및 정산 ▷ 현금결제 ▷ 체크아웃 실행 	1	심화

객실서비스 PMS 교육 과정별 수행준거

과정명	객실서비스 PMS 체크아웃	수업차수	2.5시간			
		강의방법	이론 및 실습			
교육목표	체크아웃 준비 및 체크아웃 실행 방법을 파악할 수 있다.					
훈련가능시설	실습 강의실					
권장훈련방법	집체훈련					
필요장비	컴퓨터, PMS 프로그램, 빔프로젝트					
관련 NCS (NCS코드)	수업주제	능력단위 능력단위 분류번호	NCS 대분류			
	체크아웃	체크아웃정산 1203020211_19v2	이용숙박여행오락스포츠			
구분	수업주제	수행준거(목표)	교육형태	차시	난이도	중요도
1	• 체크아웃 준비	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 정산 방법에 대해 이해하고 정산 종류 및 기능을 파악할 수 있다. ▷ 개인 및 그룹별 결제 방식에 대해 이해할 수 있고 구분할 수 있다. 	실습	1	중	중
2	• 체크아웃 방법	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 체크아웃 방법 및 프로세스를 이해할 수 있다. ▷ 룸차지, 현금결제, 체크아웃 실에 대하여 이해할 수 있다. 	실습	1.5	상	상

자기평가서

학교명		교과 정명	객실서비스 PMS 체크아웃 (공통과목)				
학습자 명		담당 과목					
교과목	수행준거	성취수준					
		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다	
객실서비스 PMS 개요	▷ 정산 방법에 대해 이해하고 정산 종류 및 기능을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
	▷ 개인 및 그룹별 결제 방식에 대해 이해할 수 있고 구분할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
	▷ 체크아웃 방법 및 프로세스를 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
	▷ 룸차지, 현금결제, 체크아웃 실에 대하여 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	

진단결과

학교명		교과 정명	객실서비스 PMS 체크아웃 (공통과목)		
학습자 명		담당 과목			
교과목	진단영역	문항 수	점수	점수÷문항 수	
객실서비스 PMS 개요	<ul style="list-style-type: none"> • 체크인 준비 	2			
	<ul style="list-style-type: none"> • 예약 찾기 및 확인하기 	2			
합계		4			

- ◆ 점수를 문항 수로 나눈 값이 '3'점 이하에 해당하는 영역은 업무를 성공적으로 수행하는데 능력이 부족한 것으로 교육훈련이나 개인학습을 통한 개발이 필요함

수행평가서

학습자 명		평가자명			
교과정명	객실서비스 PMS 체크아웃 (공통과목)	일 시	1차	20	년 월 일
			2차	20	년 월 일
			3차	20	년 월 일
평가방법	<p>평가방법: 평가자 체크리스트</p> <p>본 평가는 단계별 자기평가의 학습과정이 완료된 학습자에 대하여 평가를 합니다. 본 평가는 학습을 위한 준비에서부터 실습의 완료 후 동작 확인까지 아래의 수행준거를 바탕으로 학습자를 평가하여야 합니다. (본 능력단위 평가방법 등을 안내하여 학습자로 하여금 학습준비를 할 수 있도록 함)</p>				
성취수준	수행정도				
	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 해당 지식과 기술을 확실하게 습득하여 직무수행에 필요한 기술적 사고력과 문제해결력을 토대로 주도적으로 완벽한 작업을 수행할 수 있다. 				
	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 해당 지식과 기술을 습득하여 직무수행에 필요한 기술적 사고력과 문제 해결력을 토대로 작업을 수행할 수 있다. 				
	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 해당 지식과 기술을 대부분 습득하여 직무수행에 필요한 지식과 기술을 가지고 대부분의 작업을 수행할 수 있다. 				
	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 해당 지식과 기술을 부분적으로 습득하여 직무수행에 필요한 지식과 기술을 가지고 타인과 공동으로 작업을 수행할 수 있다. 				
	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 해당 지식과 기술을 습득하는데 부족함이 있어 타인의 도움을 받아야만 작업을 수행할 수 있다. 				

식음료서비스 연회서비스 교육 훈련계획서(공통과목)

과정명	행사지시서에 따른 연회서비스	수업차수	2시간	
훈련영역	관광레저분야 특성화고 교육 역량강화교육	강의방법	이론 및 실습	
대상	관광레저분야 특성화고 교원 20명 내외			
교육목표	연회서비스의 개념 및 종류를 이해하고 견적서를 작성할 수 있다.			
기대효과	연회 행사 목적에 따라 연회 종류를 구분할 수 있으며 행사별 응대 방법에 따라 수행할 수 있다.			
구분	수업주제	교육내용	차시	단계
1	<ul style="list-style-type: none"> 연회서비스 개념 및 종류 	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 연회서비스 개념 ▷ 행사 목적에 따른 연회서비스 종류 	0.5	기초
2	<ul style="list-style-type: none"> 행사 문의 및 응대 	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 전화, 이메일 응대방법 ▷ 현장응대방법 	0.5	기초
3	<ul style="list-style-type: none"> 견적서 및 계약서 작성 	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 행사 견적서 개념과 목적 ▷ 행사 견적서 작성과 취소규정(코로나 19 대응) ▷ 행사 견적 협상 방법 ▷ 연회서비스 종류별 계약방법 ▷ 계약 결제방법 	1	기초

식음료서비스 연회서비스 교육 훈련계획서(공통과목)

과정명	행사지시서에 따른 연회서비스	수업차수	2시간			
		강의방법	이론 및 실습			
교육목표	연회서비스의 개념 및 종류를 이해하고 견적서를 작성할 수 있다.					
훈련가능시설	실습 강의실					
권장훈련방법	집체훈련					
필요장비	컴퓨터, 빔프로젝트					
관련 NCS (NCS코드)	수업주제	능력단위 능력단위분류번호	NCS 대분류			
	행사 준비	연회행사 준비 1203020404_13v1	이용숙박여행오락스포츠			
구분	수업주제	수행준거(목표)	교육형태	차시	난이도	중요도
1	• 연회서비스 개념 및 종류	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 연회서비스 개념을 이해할 수 있다. ▷ 행사 목적에 따른 연회서비스 종류를 이해할 수 있다. 	이론	0.5	하	하
2	• 행사 문의 및 응대	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 전화 또는 이메일 응대방법에 대해 알 수 있다. ▷ 사례를 통해 현장 응대 목적에 대해 파악할 수 있다. 	이론	0.5	하	하
3	• 견적서 및 계약서 작성	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 연회 행사 유형에 따라 견적서 작성법을 알 수 있다. ▷ 연회 행사별 행사 견적과 협상 방법, 계약방법, 결제방법에 대해 알 수 있다. 	실습	1	중	중

자기평가서

학교명		교과 정명	행사지시서에 따른 연회서비스 (공통과목)			
학습자 명		담당 과목				
교과목	수행준거	성취수준				
		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
행사지시서 에 따른 연회서비스	▷ 연회서비스 개념을 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	▷ 행사 목적에 따른 연회서비스 종류를 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	▷ 전화 또는 이메일 응대방법에 대해 알 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	▷ 사례를 통해 현장 응대 목적에 대해 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	▷ 연회 행사 유형에 따라 견적서 작성법을 알 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	▷ 연회 행사별 행사 견적과 협상방법, 계약방법, 결제방법에 대해 알 수 있다.	①	②	③	④	⑤

진단결과

학교명		교과 정명	행사지시서에 따른 연회서비스 (공통과목)	
학습자 명		담당 과목		
교과목	진단영역	문항 수	점수	점수÷문항 수
행사지시서 에 따른 연회서비스	<ul style="list-style-type: none"> • 연회서비스 개념 및 종류 	2		
	<ul style="list-style-type: none"> • 행사 문의 및 응대 	2		
	<ul style="list-style-type: none"> • 견적서 및 계약서 작성 	2		
합계		6		

- ◆ 점수를 문항 수로 나눈 값이 '3'점 이하에 해당하는 영역은 업무를 성공적으로 수행하는데 능력이 부족한 것으로 교육훈련이나 개인학습을 통한 개발이 필요함

수행평가서

학습자 명		평가자명	
교과정명	행사지시서에 따른 연회서비스 (공통과목)	일 시	1차 20 년 월 일
			2차 20 년 월 일
			3차 20 년 월 일
평가방법	<p>평가방법: 평가자 체크리스트</p> <p>본 평가는 단계별 자기평가의 학습과정이 완료된 학습자에 대하여 평가를 합니다. 본 평가는 학습을 위한 준비에서부터 실습의 완료 후 동작 확인까지 아래의 수행준거를 바탕으로 학습자를 평가하여야 합니다. (본 능력단위 평가방법 등을 안내하여 학습자로 하여금 학습준비를 할 수 있도록 함)</p>		
성취수준	수행정도		
	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 해당 지식과 기술을 확실하게 습득하여 직무수행에 필요한 기술적 사고력과 문제해결력을 토대로 주도적으로 완벽한 작업을 수행할 수 있다. 		
	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 해당 지식과 기술을 습득하여 직무수행에 필요한 기술적 사고력과 문제 해결력을 토대로 작업을 수행할 수 있다. 		
	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 해당 지식과 기술을 대부분 습득하여 직무수행에 필요한 지식과 기술을 가지고 대부분의 작업을 수행할 수 있다. 		
	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 해당 지식과 기술을 부분적으로 습득하여 직무수행에 필요한 지식과 기술을 가지고 타인과 공동으로 작업을 수행할 수 있다. 		
	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 해당 지식과 기술을 습득하는데 부족함이 있어 타인의 도움을 받아야만 작업을 수행할 수 있다. 		

식음료서비스 연회서비스 교육 훈련계획서(공통과목)

과정명	기물 관리	수업차수	3시간	
훈련영역	관광레저분야 특성화고 교육 역량강화교육	강의방법	이론 및 실습	
대상	관광레저분야 특성화고 교원 20명 내외			
교육목표	호텔 기물관리법과 종류를 알 수 있다.			
기대효과	호텔 기물 관리에 대한 기법을 이해하고 기물관리법을 수행할 수 있다.			
구분	수업주제	교육내용	차시	단계
1	• 기물 관리의 개념	▷ 기물관리의 개념과 목적	1	기초
2	• 기물 관리 종류	▷ 기물별 종류와 용도 ▷ 기물별 세부 종류	1	핵심
3	• 기물 관리 방법과 보관방법	▷ 실버웨어 관리 방법 ▷ 차이나웨어 관리 방법 ▷ 글라스웨어 관리 방법 ▷ 종류에 따른 기물 보관법 ▷ 종류에 따른 기물 핸들링	1	핵심

식음료서비스 연회서비스 교육 훈련계획서(공통과목)

과정명	기물 관리	수업차수	2시간			
		강의방법	이론 및 실습			
교육목표	호텔 기물관리법과 종류를 알 수 있다.					
훈련가능시설	실습 강의실					
권장훈련방법	집체훈련					
필요장비	실버웨어, 차이나웨어, 글라스웨어 및 연회 관련 기물					
관련 NCS (NCS코드)	수업주제	능력단위 능력단위분류번호	NCS 대분류			
	기물관리	호텔레스토랑 서비스 1203020302_19v2	이용숙박여행오락스포츠			
구분	수업주제	수행준거(목표)	교육형태	차시	난이도	중요도
1	• 기물 관리의 개념	▷ 기물 관리 개념과 목적에 대해 이해할 수 있다.	이론	1	하	하
2	• 기물 관리 종류	▷ 기물별 종류와 용도를 이해할 수 있다. ▷ 각 기물별 세부 종류를 구분할 수 있다.	이론	1	하	하
3	• 기물 관리 방법과 보관방법	▷ 실버웨어, 차이나웨어, 글라스웨어 등 기물 관리방법에 대해 알 수 있다. ▷ 기물의 종류에 따라 보관방법과 핸들링을 수행할 수 있다.	실습	1	중	중

자기평가서

학교명		교과 정명	기물 관리 (공통과목)			
학습자 명		담당 과목				
교과목	수행준거	성취수준				
		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
기물 관리	▷ 기물 관리 개념과 목적에 대해 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	▷ 기물별 종류와 용도를 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	▷ 각 기물별 세부 종류를 구분할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	▷ 실버웨어, 차이나웨어, 글라스 웨어 등 기물 관리방법에 대해 알 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	▷ 기물의 종류에 따라 보관방법과 핸들링을 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

진단결과

학교명		교과 정명	기물 관리 (공통과목)	
학습자 명		담당 과목		
교과목	진단영역	문항 수	점수	점수÷문항 수
기물 관리	<ul style="list-style-type: none"> • 기물 관리의 개념 	1		
	<ul style="list-style-type: none"> • 기물 관리 종류 	2		
	<ul style="list-style-type: none"> • 기물 관리 방법과 보관방법 	2		
합계		5		

- ◆ 점수를 문항 수로 나눈 값이 '3'점 이하에 해당하는 영역은 업무를 성공적으로 수행하는데 능력이 부족한 것으로 교육훈련이나 개인학습을 통한 개발이 필요함

수행평가서

학습자 명		평가자명					
교과정명	기물 관리 (공통과목)	일 시	1차	20	년	월	일
			2차	20	년	월	일
			3차	20	년	월	일
평가방법	<p>평가방법: 평가자 체크리스트</p> <p>본 평가는 단계별 자기평가의 학습과정이 완료된 학습자에 대하여 평가를 합니다. 본 평가는 학습을 위한 준비에서부터 실습의 완료 후 동작 확인까지 아래의 수행준거를 바탕으로 학습자를 평가하여야 합니다. (본 능력단위 평가방법 등을 안내하여 학습자로 하여금 학습준비를 할 수 있도록 함)</p>						
성취수준	수행정도						
	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 해당 지식과 기술을 확실하게 습득하여 직무수행에 필요한 기술적 사고력과 문제해결력을 토대로 주도적으로 완벽한 작업을 수행할 수 있다. 						
	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 해당 지식과 기술을 습득하여 직무수행에 필요한 기술적 사고력과 문제 해결력을 토대로 작업을 수행할 수 있다. 						
	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 해당 지식과 기술을 대부분 습득하여 직무수행에 필요한 지식과 기술을 가지고 대부분의 작업을 수행할 수 있다. 						
	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 해당 지식과 기술을 부분적으로 습득하여 직무수행에 필요한 지식과 기술을 가지고 타인과 공동으로 작업을 수행할 수 있다. 						
	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 해당 지식과 기술을 습득하는데 부족함이 있어 타인의 도움을 받아야만 작업을 수행할 수 있다. 						

식음료서비스 연회서비스 교육 훈련계획서(공통과목)

과정명	테이블 세팅	수업차수	5시간	
훈련영역	관광·레저분야 특성화고 교육 역량강화교육	강의방법	실습	
대상	관광·레저분야 특성화고 교원 20명 내외			
교육목표	연회지시서 파악 및 목적에 따라 테이블 세팅을 구성할 수 있다.			
기대효과	연회지시서에 따른 행사를 준비할 수 있으며 목적에 따라 테이블 세팅 할 수 있다.			
구분	수업주제	교육내용	차시	단계
1	<ul style="list-style-type: none"> 테이블 종류와 세팅 유형 	<ul style="list-style-type: none"> 연회 테이블 종류 연회 목적에 따른 테이블 세팅 유형 	1	핵심
2	<ul style="list-style-type: none"> 연회 지시서 파악 	<ul style="list-style-type: none"> 연회 지시서 목적과 용어정리 연회 지시서에 따른 행사 준비 연회 지시서에 따른 행사 세팅 	1	핵심
3	<ul style="list-style-type: none"> 테이블 세팅 	<ul style="list-style-type: none"> 린넨 세팅 방법 행사목적에 따른 테이블 세팅 실습 리세팅 개념 및 방법 	3	핵심

식음료서비스 연회서비스 교육 훈련계획서(공통과목)

과정명	테이블 세팅	수업차수	5시간			
		강의방법	실습			
교육목표	연회지시서 파악 및 목적에 따라 테이블 세팅을 구성할 수 있다.					
훈련가능시설	실습 강의실					
권장훈련방법	집체훈련 1203020302_13					
필요장비	컴퓨터, 빔프로젝터, 원형 연회 테이블, 린넨, 연회 기물					
관련 NCS (NCS코드)	수업주제	능력단위 능력단위분류번호	NCS 대분류			
	테이블세팅	호텔레스토랑 서비스 1203020302_19v2	이용숙박여행오락스포츠			
구분	수업주제	수행준거(목표)	교육형태	차시	난이도	중요도
1	• 테이블 종류와 세팅 유형	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 연회 테이블 종류를 구분할 수 있다. ▷ 목적에 따른 테이블 세팅 유형을 파악할 수 있다. 	실습	1	하	하
2	• 연회 지시서 파악	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 연회 지시서 목적과 용어를 이해할 수 있다. ▷ 연회 지시서에 따라 행사 준비 및 세팅 방법을 파악할 수 있다. 	실습	1	중	중
3	• 테이블 세팅	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 행사 목적에 따라 테이블 세팅을 수행할 수 있다. 	실습	3	중	상

자기평가서

학교명		교과 정명	테이블 세팅 (공통과목)			
학습자 명		담당 과목				
교과목	수행준거	성취수준				
		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
테이블 세팅	▷ 연회 테이블 종류를 구분할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	▷ 목적에 따른 테이블 세팅 유형을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	▷ 연회 지시서 목적과 용어를 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	▷ 연회 지시서에 따라 행사 준비 및 세팅 방법을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	▷ 행사 목적에 따라 테이블 세팅을 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

진단결과

학교명		교과 정명	테이블 세팅 (공통과목)	
학습자 명		담당 과목		
교과목	진단영역	문항 수	점수	점수÷문항 수
테이블 세팅	<ul style="list-style-type: none"> • 테이블 종류와 세팅 유형 	2		
	<ul style="list-style-type: none"> • 연회 지시서 파악 	2		
	<ul style="list-style-type: none"> • 테이블 세팅 	1		
합계		5		

- ◆ 점수를 문항 수로 나눈 값이 '3'점 이하에 해당하는 영역은 업무를 성공적으로 수행하는데 능력이 부족한 것으로 교육훈련이나 개인학습을 통한 개발이 필요함

수행평가서

학습자 명		평가자명			
교과정명	테이블 세팅 (공통과목)	일 시	1차	20	년 월 일
			2차	20	년 월 일
			3차	20	년 월 일
평가방법	<p>평가방법: 평가자 체크리스트</p> <p>본 평가는 단계별 자기평가의 학습과정이 완료된 학습자에 대하여 평가를 합니다. 본 평가는 학습을 위한 준비에서부터 실습의 완료 후 동작 확인까지 아래의 수행준거를 바탕으로 학습자를 평가하여야 합니다. (본 능력단위 평가방법 등을 안내하여 학습자로 하여금 학습준비를 할 수 있도록 함)</p>				
성취수준	수행정도				
	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 해당 지식과 기술을 확실하게 습득하여 직무수행에 필요한 기술적 사고력과 문제해결력을 토대로 주도적으로 완벽한 작업을 수행할 수 있다. 				
	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 해당 지식과 기술을 습득하여 직무수행에 필요한 기술적 사고력과 문제 해결력을 토대로 작업을 수행할 수 있다. 				
	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 해당 지식과 기술을 대부분 습득하여 직무수행에 필요한 지식과 기술을 가지고 대부분의 작업을 수행할 수 있다. 				
	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 해당 지식과 기술을 부분적으로 습득하여 직무수행에 필요한 지식과 기술을 가지고 타인과 공동으로 작업을 수행할 수 있다. 				
	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 해당 지식과 기술을 습득하는데 부족함이 있어 타인의 도움을 받아야만 작업을 수행할 수 있다. 				

식음료서비스 연회서비스 교육 훈련계획서(공통과목)

과정명	연회서비스	수업차수	3시간	
훈련영역	관광 레저분야 특성화고 교육 역량강화교육	강의방법	이론 및 실습	
대상	관광 레저분야 특성화고 교원 20명 내외			
교육목표	테이블 매너를 이해하고 음료 및 냅킨 서비스를 수행할 수 있다.			
기대효과	테이블 매너를 이해하고 식사주류(와인)에 따라 적절한 서비스를 수행할 수 있다.			
구분	수업주제	교육내용	차시	단계
1	• 테이블 매너	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 국내외 문화에 따른 테이블 매너 ▷ 체어 서비스 및 냅킨 서비스 방법 	1	기초
2	• 식사 서비스 순서 와 서빙 방법	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 식사 서비스 순서 및 유의사항 ▷ 주류 서비스 방법 및 유의사항 	1	기초
3	• 와인 서비스	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 와인 종류 ▷ 와인 오픈 방법 ▷ 와인 및 주류 서빙 방법 ▷ 와인 시향 및 시음방법 	1	기초

식음료서비스 연회서비스 교육 훈련계획서(공통과목)

과정명	연회서비스	수업차수	3시간			
		강의방법	이론 및 실습			
교육목표	테이블 매너를 이해하고 음료 및 냅킨 서비스를 수행할 수 있다.					
훈련가능시설	실습 강의실					
권장훈련방법	집체훈련					
필요장비	컴퓨터, 빔프로젝터, 연회 테이블, 와인, 와인오프너, 와인 글라스, 연회 서비스 관련 기물					
관련 NCS (NCS코드)	수업주제	능력단위 능력단위분류번호	NCS 대분류			
	연회서비스	연회행사진행 1203020405_13v1	이용숙박여행오락스포츠			
구분	수업주제	수행준거(목표)	교육형태	차시	난이도	중요도
1	• 테이블 매너	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 국내외 문화에 따른 테이블 매너를 구분할 수 있다. ▷ 체어서비스 및 냅킨 서비스 방법에 대해 이해할 수 있다. 	이론 실습	1	하	하
2	• 식사 서비스 순서와 서빙 방법	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 식사 및 주류 서비스 순서와 방법에 대해 이해할 수 있다. ▷ 식사 및 주류 서비스 유의사항을 파악할 수 있다. 	실습	1	중	중
3	• 와인 서비스	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 나라별 와인 종류를 알 수 있다. ▷ 와인 오픈 방법 및 와인 서비스 방법에 따라 수행할 수 있다. ▷ 절차에 따라 와인 테이스팅을 수행할 수 있다. 	실습	1	중	상

자기평가서

학교명		교과 정명	연회서비스 (공통과목)			
학습자 명		담당 과목				
교과목	수행준거	성취수준				
		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
연회서비스	▷ 국내외 문화에 따른 테이블 매너를 구분할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	▷ 체어서비스 및 냅킨 서비스 방법에 대해 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	▷ 식사 및 주류 서비스 순서와 방법에 대해 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	▷ 식사 및 주류 서비스 유의사항을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	▷ 나라별 와인 종류를 알 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	▷ 와인 오픈 방법 및 와인 서비스 방법에 따라 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	▷ 절차에 따라 와인 테이스팅을 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

진단결과

학교명		교과 정명	연회서비스 (공통과목)	
학습자 명		담당 과목		
교과목	진단영역	문항 수	점수	점수÷문항 수
연회서비스	<ul style="list-style-type: none"> • 테이블 매너 	2		
	<ul style="list-style-type: none"> • 식사 서비스 순서와 서빙 방법 	2		
	<ul style="list-style-type: none"> • 와인 서비스 	3		
합계		7		

- ◆ 점수를 문항 수로 나눈 값이 '3'점 이하에 해당하는 영역은 업무를 성공적으로 수행하는데 능력이 부족한 것으로 교육훈련이나 개인학습을 통한 개발이 필요함

수행평가서

학습자 명		평가자명			
교과정명	연회서비스 (공통과목)	일 시	1차	20	년 월 일
			2차	20	년 월 일
			3차	20	년 월 일
평가방법	<p>평가방법: 평가자 체크리스트</p> <p>본 평가는 단계별 자기평가의 학습과정이 완료된 학습자에 대하여 평가를 합니다. 본 평가는 학습을 위한 준비에서부터 실습의 완료 후 동작 확인까지 아래의 수행준거를 바탕으로 학습자를 평가하여야 합니다. (본 능력단위 평가방법 등을 안내하여 학습자로 하여금 학습준비를 할 수 있도록 함)</p>				
성취수준	수행정도				
	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 해당 지식과 기술을 확실하게 습득하여 직무수행에 필요한 기술적 사고력과 문제해결력을 토대로 주도적으로 완벽한 작업을 수행할 수 있다. 				
	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 해당 지식과 기술을 습득하여 직무수행에 필요한 기술적 사고력과 문제 해결력을 토대로 작업을 수행할 수 있다. 				
	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 해당 지식과 기술을 대부분 습득하여 직무수행에 필요한 지식과 기술을 가지고 대부분의 작업을 수행할 수 있다. 				
	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 해당 지식과 기술을 부분적으로 습득하여 직무수행에 필요한 지식과 기술을 가지고 타인과 공동으로 작업을 수행할 수 있다. 				
	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 해당 지식과 기술을 습득하는데 부족함이 있어 타인의 도움을 받아야만 작업을 수행할 수 있다. 				

식음료서비스 연회서비스 교육 훈련계획서(특화과목)

과정명	연회 사후관리	수업차수	2시간	
훈련영역	관광·레저분야 특성화고 교육 역량강화교육	강의방법	이론 및 실습	
대상	관광·레저분야 특성화고 교원 20명 내외			
교육목표	연회 행사 결제 방법 및 컴플레인 응대 방법을 이해할 수 있다.			
기대효과	연회 행사 후 결제 방법을 이해하고 사례를 통한 컴플레인 응대방안을 학습하여 이를 상황에 맞게 적용할 수 있다.			
구분	수업주제	교육내용	차시	단계
1	• 연회행사 결제방법	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 보증금 개념 이해 ▷ 연회행사 결제 유형과 PMS 포스팅 방법 ▷ 결제 시 유의사항 	1	심화
2	• 컴플레인 응대방법	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 상황별 고객 불만 발생 사례 ▷ 불만 고객의 서비스회복 사례 ▷ 고객 불만 역할극 실습 	1	심화

식음료서비스 연회서비스 교육 훈련계획서(공통과목)

과정명	연회 사후관리	수업차수	2시간			
		강의방법	이론 및 실습			
교육목표	연회 행사 결제 방법 및 컴플레인 응대 방법을 이해할 수 있다.					
훈련가능시설	실습 강의실					
권장훈련방법	집체훈련					
필요장비	컴퓨터, PMS 프로그램, 빔프로젝트					
관련 NCS (NCS코드)	수업주제	능력단위 능력단위분류번호	NCS 대분류			
	연회 사후관리	연회행사정산 (203020408_19v2 연회행사 사후관리 1203020409_13v1	이용·숙박·여행·오락·스 포츠			
구분	수업주제	수행준거(목표)	교육형 태	차시	난이도	중요도
1	• 연회행사 결제 방법	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 행사 후 포스팅 방법에 따라 이를 수행할 수 있다. ▷ 행사 결제 유형, 보증금, 결제 유의사항에 대해 이해할 수 있다. 	이론 실습	1	중	중
2	• 컴플레인 응대 방법	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 서비스 제공 시 발생하는 고객 불만이 발생하는 사례와 서비스 회복 방안에 대해 이해할 수 있다. 	실습	1	상	상

자기평가서

학교명		교과 정명	연회 사후관리 (공통과목)			
학습자 명		담당 과목				
교과목	수행준거	성취수준				
		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
연회 사후 관리	▷ 행사 후 포스팅 방법에 따라 이를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	▷ 행사 결제 유형, 보증금, 결제 유의사항에 대해 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	▷ 서비스 제공 시 발생하는 고객 불만이 발생하는 사례와 서비스 회복 방안에 대해 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	▷	①	②	③	④	⑤
	▷	①	②	③	④	⑤

진단결과

학교명		교과 정명	연회 사후관리 (공통과목)	
학습자 명		담당 과목		
교과목	진단영역	문항 수	점수	점수÷문항 수
연회 사후 관리	<ul style="list-style-type: none"> • 연회행사 결제방법 	2		
	<ul style="list-style-type: none"> • 컴플레인 응대방법 	2		
합계		4		

- ◆ 점수를 문항 수로 나눈 값이 '3'점 이하에 해당하는 영역은 업무를 성공적으로 수행하는데 능력이 부족한 것으로 교육훈련이나 개인학습을 통한 개발이 필요함

수행평가서

학습자 명		평가자명					
교과정명	연회 사후관리 (공통과목)	일 시	1차	20	년	월	일
			2차	20	년	월	일
			3차	20	년	월	일
평가방법	<p>평가방법: 평가자 체크리스트</p> <p>본 평가는 단계별 자기평가의 학습과정이 완료된 학습자에 대하여 평가를 합니다. 본 평가는 학습을 위한 준비에서부터 실습의 완료 후 동작 확인까지 아래의 수행준거를 바탕으로 학습자를 평가하여야 합니다. (본 능력단위 평가방법 등을 안내하여 학습자로 하여금 학습준비를 할 수 있도록 함)</p>						
성취수준	수행정도						
	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 해당 지식과 기술을 확실하게 습득하여 직무수행에 필요한 기술적 사고력과 문제해결력을 토대로 주도적으로 완벽한 작업을 수행할 수 있다. 						
	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 해당 지식과 기술을 습득하여 직무수행에 필요한 기술적 사고력과 문제 해결력을 토대로 작업을 수행할 수 있다. 						
	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 해당 지식과 기술을 대부분 습득하여 직무수행에 필요한 지식과 기술을 가지고 대부분의 작업을 수행할 수 있다. 						
	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 해당 지식과 기술을 부분적으로 습득하여 직무수행에 필요한 지식과 기술을 가지고 타인과 공동으로 작업을 수행할 수 있다. 						
	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 해당 지식과 기술을 습득하는데 부족함이 있어 타인의 도움을 받아야만 작업을 수행할 수 있다. 						

교육훈련방향 조사서

설문조사 개요(안): 교육현장 맞춤형 교육프로그램으로써 본 교육의 프로그램 활용도를 높이고자 특성화고 교원의 교육목적에 대해 사전에 진단하고 수요자 맞춤형 교육을 제공하고자 교육 희망 기관담당자 또는 단체 대표는 본 설문을 통한 사전진단을 실시하여 수요자 맞춤형 교육을 실시 할 수 있도록 권장함

관광 · 레저분야 『숙박서비스 분야 특성화고 교사 역량강화』 교육 훈련방향 조사서

I. 응답자 기입 사항

성명	
소속 (학교명)	
연락처	
이메일	
숙박서비스 분야 담당과목	
참여예정 수상대회(학생 참여)	

II. 수요자 맞춤형 교육프로그램 교육 방향 조사

구분	주제	교육분야	체 크	기타 필요교육(자유기술)
공통	객실서비스 (PMS)	PMS 개요	<input type="checkbox"/>	
		예약생성	<input type="checkbox"/>	
		체크인	<input type="checkbox"/>	
		체크아웃	<input type="checkbox"/>	
	식음료서비스 (연회서비스)	행사지시서에 따른 연회서비스	<input type="checkbox"/>	
		기물관리	<input type="checkbox"/>	
		테이블 세팅	<input type="checkbox"/>	
		연회서비스	<input type="checkbox"/>	
특화	식음료서비스 (연회서비스)	연회 사후관리	<input type="checkbox"/>	

교육훈련방향 조사서

Ⅲ. 수요자 맞춤형 교육프로그램 교육 운영 조사

1. 교육프로그램에 참여하고자 할 때 선호하는 것에 체크하여 주시기 바랍니다.

항목	내용					
교육기간 (1일 8시간)	① 1일	② 2일	③ 3일	④ 4일	⑤ 5일	⑥기타(구체적 기입:)
교육시기 (중복선택가능)	① 1월	② 2월	③ 3월	④ 4월	⑤ 5월	⑥ 6월
	⑦ 7월	⑧ 8월	⑨ 9월	⑩ 10월	⑪ 11월	⑫ 12월
희망 실습 비율	① 이론 80%, 실습 20%		② 이론 60%, 실습 40%		③ 이론 40%, 실습 60%	
	④ 이론 40%, 실습 60%		⑤ 이론 20%, 실습 80%		⑥ 기타 (구체적기입:)	
자체 실습장 여부	① 있음			② 없음		
희망 PMS 프로그램 (객실서비스 해당)	① 오페라	② 산하왕스	③ 코디매니저	④ 기타()		

2. 심화 과정에 대한 교육 맞춤형 선호 내용에 관한 내용입니다. 필요한 부분에 체크하여 주시기 바랍니다.

주제	교육내용	기타의견
PMS 개요	① 호텔 PMS 개념	<input type="checkbox"/>
	② 호텔 PMS 기능의 이해	<input type="checkbox"/>
	③ PMS 기능과 단축키 실습	<input type="checkbox"/>
PMS 예약생성	① 예약작성 이해	<input type="checkbox"/>
	② 예약 종류 이해	<input type="checkbox"/>
	③ 예약 생성방법	<input type="checkbox"/>
체크인	① 예약작성 이해	<input type="checkbox"/>
	② 예약 종류 이해	<input type="checkbox"/>
	③ 예약 생성방법	<input type="checkbox"/>
체크아웃	① 체크아웃 준비	<input type="checkbox"/>
	② 체크아웃 방법	<input type="checkbox"/>
행사지시서에 따른 연회서비스	① 연회서비스 개념 및 종류	<input type="checkbox"/>
	② 행사 문의 및 응대	<input type="checkbox"/>
	③ 견적서 및 계약서 작성	<input type="checkbox"/>
기물관리	① 기물관리 개념	<input type="checkbox"/>
	② 기물관리 종류	<input type="checkbox"/>
	③ 기물 관리 방법과 보관방법	<input type="checkbox"/>
테이블 세팅	① 테이블 종류와 세팅 유형	<input type="checkbox"/>
	② 연회지시서 파악	<input type="checkbox"/>
	③ 테이블 세팅	<input type="checkbox"/>
연회서비스	① 테이블 매너	<input type="checkbox"/>
	② 식사 서비스 순서와 서비방법	<input type="checkbox"/>
	③ 와인서비스	<input type="checkbox"/>
연회 사후관리	① 연회행사 결제방법	<input type="checkbox"/>
	② 컴프레인 응대방법	<input type="checkbox"/>

※ 설문에 응해 주셔서 감사합니다.

[2021년도 관광·레저ISC 자율기획보고서]
관광·레저분야 특성화고 교사 역량강화 교육 프로그램
개발

발행처 : 관광·레저산업 인적자원개발위원회

전 화 : 02-569-6880

주 소 : (04630) 서울시 중구 퇴계로 20나길 26(남산동2가 46-6) 크로스 빌딩 3층



관광·레저산업 인적자원개발위원회
Tourism & Leisure Industrial Skills Council