

강 의 계 획 서

2015 학년도 1 학기

교과목명	호텔현관객실실무	교과목코드	22D20065	실습실명	은305	
담당교수명	김권수	소속	관광레저경영과 (3)	연구실 전화번호	E-mail	
수강대상	학과	관광레저경영과 (3)	학년	2	강좌	B, A
강의형태	실험실습	학점	3	주당시수	이론[0] 실습[3]	NCS여부
성적평가	이론	평소[10%]	출석[20%]	시험평가[70%]	실험실습	출석[20%] 실기평가[80%]
수업방법	강의[O] 토론[O] 발표[O] 유인물[O] 문제풀이[] 시청각[] On-Line[] PC보조학습[] 체험학습[]					
보조기자재	OHP[] Slide[] Video[] LBP[] Audio[] Computer[] 모형물[] VR[]					

교과목의 목표 및 개요

호텔의 심장부로 일컫는 객실업무에 필요한 기초지식을 강의하고 실습을 경험함으로써 호텔객실분야에서 필요로 하는 실무요원이 갖추어야 할 자질을 형성할 수 있도록 강의한다.

- 호텔에서 객실부분이 차지하는 위치를 이해한다.
- 객실예약 실무를 익힌다.
- 체크인과 체크아웃에 대한 실무와 일반적인 프런트데스크 실무를 익힌다.
- 하우스핑서비스와 런드리서비스 실무를 익힌다.

교재 및 참고문헌

교 재: 호텔현관객실실무 [김권수, 2015, 기문사]

주 별 강 의 계 획

주별	수업 내용	관련능력단위요소	평가방법
1	오리엔테이션 · 강의계획 · 평가방법 · 수업방법 · 보고서 내용		
2	호텔의 조직 · 생산부문, 지원부문 호텔정보시스템 · 호텔정보의 흐름, 호텔정보시스템의 구조, , 호텔정보시스템의 기능		
3	호텔의 회계시스템 · 고객동선에 의한 회계시스템, 업무절차에 의한 회계시스템 호텔서비스 맵 · 서비스 맵, 객실부문의 서비스 맵, 식음료부문의 서비스 맵		
4	원스톱서비스 · 원스톱서비스의 개념, 원스톱서비스의 업무 객실예약 실무 · 예약의 주요업무, 객실예약의 접수경로		
5	객실예약 실무 · 예약보증방법, 예약접수 방법, 예약입력 내용 교환 · 교환업무, 모닝콜, 호텔 내외정보 제공		

주 별 강 의 계 획

주별	수업 내용	관련능력단위요소	평가방법
6	업무시작 전 확인사항 · 복장과 외모확인, 업무시작 준비 체크인 실무 · 객실배정, 지불관계 확인과 등록카드 작성, 그룹정리 및 준비, 관련부서에 협조사항 통보/확인		
7	체크인 실무 · 개인고객 체크인, 그룹 체크인, 기타고객 체크인, 오버부킹상황의 체크인, 체크인 마감업무		
8	중간고사		
9	체크아웃 실무 · 체크아웃 절차, 세부적인 체크아웃 업무 과정, 체크아웃 마감업무		
10	야간업무 실무 · 야간클럭의 의무 야간캐셔 업무 캐셔마감 업무		
11	일반업무 실무 · 객실키 관리, 공재실 확인, 객실과 객실요금 변경, 룸쇼, 메시지 접수와 전달, 고객문제 접수와 해결, 호텔 내외정보의 안내, 환전업무, 기타 일반 업무		
12	도어맨 실무 · 도어데스크의 업무, 영접과영송 서비스, 기타 서비스 벨맨 실무 · 기본 업무 규칙, 체크인 서비스, 체크아웃 서비스, 수화물 보관서비스, 기타 서비스		
13	하우스키핑서비스 실무 · 하우스키핑의 개요, 하우스키핑의 직무구분, 객실정비, 욕실정비, 객실점검과 기타 서비스, 하우스키핑 물품 관리		
14	런드리서비스 실무 · 런드리서비스 업무, 기술업무, 린넨업무, 저장품 관리, 섬유기본지식		
15	기말고사		