〈 Ⅳ-3〉 학습과정의 수업계획서

1. 강의개요

학습과목명	레스토랑운영실습	학점	3	교·강사명	박병길	교·강사 전화번호	
강의시간	5	강의실	종합실습실/ 호텔경영실습실	수강대상	관광식음료	E-mail	

2. 교과목 학습목표

레스토랑의 성공은 맛의 중요성도 크지만 서비스의 만족이 단골고객 확보에 중요한 역할을 한다. 따라서 서비스 개념의 이해와 서비스의 중요성을 인식하도록 하고 서비스 방식을 체화시킴으로서 현장에서 즉시 활용 할 수 있도록 한다.

강좌는 국제화, 다문화, 주5일제 근무제, 관광산업의 발달로 인한 식음료문화 욕구수준이 향상되고, 경제적, 사회적 파급효과가 지대해지면서 새로운 측면의 현대적 기교의 관리테크닉이 요구되고 있는 시점에 호텔식음료의 이론과 실제를 이해하고 그 경영능력을 함양하는데 목적을 둔다.

관광산업에서 외식산업은 고객들의 민감도가 매우 높은 산업이다. 특히 레스토랑의 구성원들의 서비스 태도는 만족에 큰 영향을 준다. 따라서 레스토랑을 전체적으로 운영할 수 있는 능력을 배양함은 물론, 영업준비 및 고객의 입장에서 퇴장 그리고 고객관리에 이르기까지 이론을 기초로 한 실습수업으로 레스토랑 운영능력을 배양한다. 메뉴관리, 고객응대, 테이블세팅, 음료제조 및 서빙(칵테일, 와인, 샴페인, 커피, 티 등) 서비스자세, 서비스언어, 서비스태도 등 식음료 서비스 스킬을 익히고, 위생관리, 조직관리, 돌발 상황 대처능력 등 레스토랑의 운영 및 관리 능력을 가진 전문가를 양성할 수 있다.

3. 교재 및 참고문헌

식음료서비스관리/2016/새로미/고석면, 이기국, 정강국

4. 주차별 강의(실습·실기·실험) 내용

주별	강의(실습·실기·실험) 내용	과제 및 기타 참고사항
제 1 주	1)강의주제: 식생활과 문화 2)강의목표: - 세계 여러 민족과 국가가 다른 환경 속에서 제각기 발달시켜온 식문화를 이해 할 수 있다. - 한 민족이 서로 같은 환경과 역사 속에서 개인과 그 지역에서 먹는 것과 관련하여 공통적으로 나타나는 행동양식을 파악 할 수 있다. 3)세부내용: - 외식산업의 개념을 설명 할 수 있다. - 외식산업의 분류를 구분 할 수 있다. - 식음료 산업의 개념을 알고 전망 할 수 있다.	- 강의계획서 배부 - 주 교재 p12~18 - PPT 자료 및 유인물
제 2 주	1)강의주제: 레스토랑의 이해 2)강의목표: - 고대 이집트, 로마, 중국의 식당 어원을 이해 할 수 있다. - 우리나라의 레스토랑 기원을 설명 할 수 있다. 3)세부내용: - 레스토랑의 어원과 개념을 설명 할 수 있다. - 레스토랑의 분류를 구분 할 수 있다.	- 주 교재 p22~39 - PPT 자료/빔프로젝트 - 강의/실습/질의응답
제 3 주	1)강의주제: 식음료 조직과 직무분석 2)강의목표: - 경영목적을 효율적으로 달성하기 위해 각 구성원의 직무를 이해 할	- 주 교재 p42~55 - PPT 자료/빔프로젝트 - 강의/실습/질의응답

	수 있다. - 고객의 물질적, 심리적 기대를 충족시킬 수 있는 소비자 지향적인 수준 높은 서비스기법을 갖춘 합리적인 경영활동을 위한 조직체계를 알 고 설명할 수 있다. 3)세부내용: - 서비스 조직의 의의를 설명 할 수 있다. - 서비스 조직의 특성과 직무의 개념을 설명 할 수 있다.	
제 4 주	1)강의주제: 고객서비스 자세 2)강의목표: - 예절의 뿌리이며 샘인 마음과 예절, 바람직한 표정을 짓는 습관을 형성 할 수 있다. - 몸가짐과 옷차림이 복합적으로 형상화되어 평소에 곧고 바르고 공손한 태도를 취할 수 있다. 3)세부내용: - 올바른 마음가짐과 호감을 주는 표정을 지을 수 있다. - 남성, 여성의 몸가짐 방법을 취할 수 있다. - 인사의 의의와 인사의 상식, 방법, 요령 말씨를 할 수 있다. - 정중례, 보통례, 가벼운례를 구분할 수 있다. - 대기 시 주의사항과 보행자세, 착석자세, 문을 열고 닫을 때의 자세, 방향지시 등을 할 수 있다. - 고객을 맞으면 즉시 “어서 오십시오” 라고 정중히 인사한다. 설령 다른 업무 중이라도 고객을 맞이하는 일이 우선이다. - 고객이 용무를 마치고 돌아갈 때에는 두고 가는 물건이 없는지 확인하고 “이용해 주셔서 감사합니다.” “안녕히 가십시오.” 라고 친절하게 배웅한다. - 외국인의 언어 생활양식, 풍습, 습관 등에 대한 정보와 지식, 기술을 습득해서 응대 할 수 있다. - 불평을 처리할 때는 불평을 경청하고, 원인을 분석하고 해결방안을 검토해서 처리 할 수 있다.	- 주 교재 p58~84 - PPT 자료/빔프로젝트 - 강의/실습/질의응답
제 5 주	1)강의주제: 영업장 관리 2)강의목표: - 고객에게 식사를 제공하기까지의 모든 사전준비 즉, 식당 내의 청결상태에서부터 환경정리와 정돈, 식탁의 배치와 고정, 각종 린넨 류, 기물류 등을 비치하고 관리 할 수 있다. 3)세부내용: - 테이블과 의자를 세팅 할 수 있다. - 테이블 수평을 유지하고 흔들리지 않도록 할 수 있다. - 언더 클로스를 주름이 생기지 않도록 평평하게 고정시켜 깔 수 있다. - 세팅의 중앙과 옆 좌석 세팅의 중앙을 60cm정도 간격을 유지해서 세팅할 수 있다. - 의자의 먼지를 제거하고 쿠션상태를 살피고 흔들림을 확인해서 이상이 없는 의자를 세팅의 중심에 맞추어 배치할 수 있다. - 은기물류를 취급할 때는 종류별로 구분하고 항상 손잡이를 잡고, 포크는 날의 안쪽부분을 잘 닦아 세팅하기 편하도록 구분해서 놓아둘 수 있다.	- 주 교재 p86~108 - PPT 자료/빔프로젝트 - 강의/실습/질의응답 - 냅킨, 테이블보, 차이나웨어 - 수시평가(퀴즈)실시

	- 도자기류 중 플레이트를 닦을 때는 양손으로 마른 헝겊을 감싸 쥐고 접시를 회전시키면서 빛이 나도록 닦을 수 있다. - 접시의 가운데 부분을 닦을 때는 왼손에 헝겊을 감싸서 접시를 들고 앞부분을 닦고 뒷부분을 닦으며 접시에 손이 닿지 않게 닦을 수 있다. - 글라스를 닦을 때는 글라스 타월을 엄지손가락으로 잡은 다음 왼손 바닥으로 유리컵 밑 부분을 감싸고, 한쪽 타월을 글라스 안쪽에 넣어서 엄지손가락을 갖다 대고, 나머지 손가락은 글라스 안팎을 닦은 후 글라스 손잡이를 닦고 밑바닥을 닦을 수 있다. - 센터피스 즉, 식탁의 중앙에 놓이는 집기, 양념통, 설탕통, 빌 박스, 꽃병, 촛대를 세팅할 수 있다. - 테이블 세팅 시 은기물류는 식탁 가장자리로부터 2cm정도의 간격을 두고 나이프는 칼날이 안쪽으로 향하게 하며, 버터나이프는 빵 접시 위에 오른쪽으로 1/4 정도 되는 부분에 포크의 배열선과 맞춰 놓고, 물 잔은 디너 나이프의 끝 쪽 연장선과 디저트 스푼과 포크의 중앙 배열 선이 교차되는 곳에 놓고, 냅킨을 포크와 나이프 중간에 놓아 테이블 세팅을 할 수 있다. - 냅킨을 반으로 접고 엇갈린 삼각형 모양이 되도록 접은 후 뒤집는다. 반으로 내려접고 모서리를 세워 산 모양을 만든다. 산 모양을 서로 마주보게 안으로 접는다. 홑겹사이에 집어넣고 왕관모양.....,등을 접을 수 있다.	
제 6 주	1)강의주제: 서비스의 과정과 절차 2)강의목표: - 고객이 계획하고 있는 행사를 차질 없이 진행할 수 있도록 예약담당자는 고객의 모든 요구사항을 정확히 접수하여 철저한 사전준비와 효율적인 서비스로 고객에게 최상의 서비스를 제공할 수 있다. 3)세부내용: - 예약을 받을 때는 행사일자, 시간, 인원수, 회사명, 예약자(주최자) 성명, 연락처, 요구사항 준비사항 등을 확인 후 접수할 수 있다. - 밝은 미소와 정성어린 손길로 고객을 대할 수 있다. - 마중할 때 고급식당에서는 5초, 일반식당에서는 10초 이내에 고객을 맞이할 수 있다. - 고객의 2~3보 앞 왼쪽에서 고객과 보조를 맞추며 안내할 수 있다.(손끝을 모으고 손바닥을 45도 위로 향하게 하여 손바닥 전체로 안내할 위치를 가리킨다.) - 의자가 고객의 무릎 접히는 부분에 닿게 두 손과 오른쪽 무릎을 이용하여 밀어드릴 수 있다.(노약자, 어린이, 여성 순으로 앉을 자리를 권한다.) - 식전 주 주문은 주최자의 오른쪽 1.2m앞에 다가가 정중하게 인사하고 주문을 받은 후 가급적 3분 안에 서브할 수 있다. - 음식추천 시 그날의 특별음식의 재료와 특성을 간략히 소개한 후 추천하고 육류일 경우에는 고기 굽는 정도(레어, 미디엄, 웰던)를 여쭤보고 주문받을 수 있다.(와인 메뉴는 주최자에게만 드린다.) - 테이블 세팅 조정은 판매한 음식에 따라 기본세팅을 조정해 준다. 고객 오른쪽 테이블 깊숙이 오른발을 넣은 다음 허리를 숙여 바른 자	- 주 교재 p110~133 - PPT 자료/빔프로젝트 - 강의/실습/질의응답 - 와인바스켓, 쿨러, 오프너, 기물류, 냅킨, 글라스류

	세로 안쪽부터 바깥쪽으로 세팅하고 왼쪽으로 옮겨 포크를 안쪽부터 바깥쪽으로 세팅할 수 있다. - 음식제공을 버터와 빵->전채(에피타이저)->스프->셔벗->주요리->디저트->식후주->음료(커피&티)순으로 서비스할 수 있다. - 적포도주는 라벨이 위로 향하게 홀드(바스켓)에 끼워 주문하신 고객의 왼쪽에서 “주문하신000산 000와인입니다.” 라고 확인시켜 드린 후 준비된 Side station위에 와인을 올려놓고 코르크 스크루에 딸린 칼을 이용하여 병목의 링 하단에 있는 캡슐을 자르고 호일을 벗겨낸다. (이때 와인 병을 돌리지 않도록 한다.) 벗겨낸 부분을 서비스타월로 깨끗이 닦고 스크루의 끝부분을 대고 돌려 넣는데 코르크가 관통되지 않도록 주의한다. 왼손으로 병의 목 부분을 잡고 오른손으로 코르크의 지렛대를 이용하여 뽑다가 거의 다 빠져 나왔을 때 손으로 코르크를 쥐고 조심스럽게 뽑아낼 수 있다. (이때 코르크가 부서지지 않도록 조심 한다.) - 와인쿨러를 이용한 백포도주와 샴페인(스파클링 와인)을 오픈해서 제공할 수 있다. - 계산은 가능한 한 테이블에서 받되 접대 받는 손님께 금액이 보이지 않도록 하고 영수증을 보기 좋게 접어드린다. 고객이 두고 가시는 것이 없나 확인 후 “감사합니다. 또 뵙겠습니다. 안녕히 가십시오.” 라는 환송인사를 할 수 있다.	
제 7 주	1)강의주제: 서비스 요령과 방법 2)강의목표: - 서비스 트레이 사용, 접시 드는 방법, 식탁보 교환, 음식서비스 요령, 커피 및 와인 서비스 요령을 익혀서 서비스할 수 있다. 3)세부내용: - 트레이(Tray)를 들 때는 팔과 손가락을 약간 벌린 상태에서 손바닥을 편다. 왼손은 밑으로부터 약 110도 정도 들어서 구부리고 팔과 겨드랑이 사이는 자연스럽게 붙이고 손을 10도정도 바깥쪽으로 둔다. 트레이는 손바닥 중앙에 오도록 하고, 손바닥은 약간 오므려서 트레이를 들 수 있다. - 접시 1개를 왼손 엄지손가락 사이에 끼우고 잡은 접시 끝을 겹쳐 나머지 손가락으로 받쳐 든다. 손목을 약간 안쪽으로 구부린다. 두 번째 접시 테두리 위와 왼손 팔목부분에 세 번째 접시를 올려놓고 세 개를 든 상태에서 오른손에 한 개를 더 들 수 있다. (접시 4개) - 식탁보 교환은 식탁 중앙에 서서 허리를 굽혀 두 손을 곱게 펴고 양모서리 식탁보를 잡아 식탁 끝이 보이지 않게 잡아당긴다. 잡은 보를 허리를 굽혀 펼치면서 밑에 접혀 있던 보를 잡아 흔들며 중앙까지 당기고 한 번 더 잡아 모서리까지 당긴다. 밑에 잡은 식탁보는 4번으로 접어 의자 위나 사이드 스테이션에 놓아두는 방식으로 식탁보를 교환할 수 있다.	- 주 교재 p136~140 - PPT 자료/빔프로젝트 - 강의/실습/질의응답 - 트레이, 식탁보, 접시
제 8 주	중 간 고 사 (필기시험)	
제 9 주	1)강의주제: 서비스 요령과 방법(음식서비스 요령) 2)강의목표: - 시저샐러드(Caesar Salad), 쇠고기 안심 프람베(flambe), 크렙 수제트	- 주 교재 p140~146 - PPT 자료/빔프로젝트 - 강의/실습/질의응답

	(Crepe Suzette), 만드는 방법과, 아이리시 커피(Irish Coffee) 만드는 방법, 적포도주 디켄팅을 할 수 있다. 3)세부내용: - 시저샐러드는 먼저 볼에 소금을 뿌리고 마늘과 멸치젓(Anchovy)을 넣고 으깬다. 달걀노른자를 넣고 겨자, 타바스코, 우스터시어 소스, 후추, 마요네즈, 오일을 넣으면서 섞어 식초를 첨가한다. 양상추를 넣고 레몬을 짠 후 양파챱을 위에 뿌린다. 스푼과 포크로 저어 버무리고 크루통, 치즈, 베이컨을 뿌려 제공할 수 있다. - 오일을 넣고 팬을 달군 후 양송이를 살짝 익힌다. 스테이크를 넣고 살짝 익힌 후 브랜디로 프람베 한다. 데미글라스를 데워서 스테이크 위에 뿌려 제공할 수 있다. - 설탕을 넣고 팬을 달군다. 버터를 녹이고 오렌지 주스를 넣고 팬에 크랩을 한 장씩 넣어 소스가 적시도록 뒤집는다. 그랑마니아로 프람베 한 후 아이스크림과 아몬드 가루를 뿌려 제공할 수 있다. - 레몬으로 글라스에 리밍(Rimming)한다. 글라스에 아이리시 위스키를 1온즈 넣고 가열 후 불을 붙여 프람베 한다. 커피와 휘핑크림을 넣고 계피가루와, 원두로 장식해서 제공할 수 있다. - 와인오프너로 캡슐을 제거하고, 코르크를 뽑은 후 촛불을 켠다. 왼손으로 디켄터를 잡아 1온즈 정도 디켄터에 따른다. 잘 흔들어서 시음할 글라스에 붓는다. 향을 맡고 오른손으로 와인홀더를 잡아 병 어깨쯤에 촛불을 비추도록 한다. 디켄터에 천천히 찌꺼기가 들어가지 않게 잘 따를 수 있다.	- 아이리시 위스키, 디켄터, 와인오프너, 촛불, 라이터, 식재료
제 10 주	1)강의주제: 메뉴관리 2)강의목표: - 메뉴의 정의를 알고 메뉴를 계획하고 고객이 음식을 쉽게 선택할 수 있도록 메뉴구성을 할 수 있다. 3)세부내용: - 메뉴의 정의를 알고 메뉴분류를 할 수 있다. - 정식(Table D'hote)과 일품요리(A La Carte) 오늘의 특별메뉴(Daily Special Menu)를 구분할 수 있다. - 전체(Appetizer), 수프(Soup), 생선요리(Fis h), 육류요리(Meat), 야채(Salad), 후식(Desse rt), 식후음료(Coffee or Tea), 소스(Sauce)의 특징을 이해하고 제공할 수 있다. - 식사예절과 기본예절을 숙지하고 서비스할 수 있다.	- 주 교재 p148~194 - PPT 자료/빔프로젝트 - 강의/실습/질의응답
제 11 주	1)강의주제: 연회 관리 2)강의목표: - 식당서비스와 달리 제공될 메뉴, 인원수, 가격 등이 미리정해지고 거의 확정된 행사에 의해 식음료뿐만 아니라 지배인의 지휘아래 수준 높은 서비스를 원활하게 제공할 수 있다. 3)세부내용: - 연회의 의의와 분류, 종류, 임대 연회행사를 이해할 수 있다. - 연회메뉴의 의의와 음식, 음료 메뉴를 이해할 수 있다. - 연회예약의 의의와 관리 업무, 서식들을 이해 할 수 있다. - 연회서비스의 진행과정과 출장서비스의 진행과정을 숙지하고 진행할 수 있다.	- 주 교재 p196~221 - PPT 자료/빔프로젝트 - 강의/실습/질의응답

	- 테이블 형태를 알고 배치를 할 수 있다.	
제 12 주	1)강의주제: 음료 관리 2)강의목표: - 알코올성 음료와 비알콜성 음료를 구분하고 양조주, 증류주, 혼성주의 특징을 알고 음료를 제공할 수 있다. 3)세부내용: - 알코올성 음료 즉, 양조주, 증류주, 혼성주, 혼합주를 구분할 수 있다. - 비알콜성 음료 즉, 청량음료, 영양음료, 기호음료를 구분해서 제공할 수 있다. - 양조주 중 와인의 역사 제조과정 분류를 할 수 있다. - 맥주의 원료와 제조법을 알고 제공할 수 있다. - 증류주 중 위스키, 진, 보드카, 럼, 데킬라, 브랜디의 원료와 종류, 특징을 이해하고 구분할 수 있다. - 증류주를 베이스로 과일, 꽃, 향료식물, 또는 천연 향료 등을 첨가하여 만든 혼성주를 이해하고 종류를 알 수 있다.	- 주 교재 p224~261 - PPT 자료/빔프로젝트 - 강의/실습/질의응답
제 13 주	1)강의주제: 조주 관리 2)강의목표: - 칵테일의유래, 정의, 조주기법, 종류를 구분하고 조주할 수 있다. 3)세부내용: - 칵테일의 유래와 정의를 설명할 수 있다. - 칵테일기구 지거(Jigger), 셰이커(Shaker), 바스푼(Bar Spoon), 믹싱글라스(Mixing Glass), 스트레이너(Strainer), 블렌더(Blender), 아이스패일(Ice Pail), 아이스텅(Ice Tong), 코스터(Coaster), 스퀴저(Squeezer), 푸어러(Pourer), 머들러(Muddler), 글라스림머(Glass Rimmer), 아이스크러셔(Ice Crusher), 칵테일픽(Cocktail Pick), 아이스쿠퍼(Ice Scooper) 등의 용도를 알고 사용할 수 있다. - 칵테일(Cocktail)의 종류와 특징을 알고 과일 장식을 해서 조주 할 수 있다. - 빌딩(Building), 스터링(Stirring), 셰이킹 (Shaking),블렌딩(Blending),머들링(Muddling) 기법을 수행할 수 있다. 3)세부내용: - 위스키 베이스 칵테일(Whisky Base), 진(Gin Base), 럼(Rum Base), 보드카(Vodka Base), 브랜디(Brandy Base), 와인과 샴페인(Wine & Champagne Base) 칵테일을 조주 할 수 있다.	- 주 교재 p264~281 - PPT 자료/빔프로젝트 - 강의/실습/질의응답 - 칵테일 도구 및 주류 - 레포트 과제물 제출
제 14 주	1)강의주제: 위생 관리 2)강의목표: - 외식업 종사자에게 가장 중요한 의무인 안전하고 위생적인 음식을 고객에게 제공할 수 있다. 3)세부내용: - 위생관리의 의의와 중요성을 알고 주방의 위생관리, 시설위생관리, 안전관리, 개인위생관리를 할 수 있다.	- 주 교재 p284~300 - PPT 자료/빔프로젝트 - 강의/실습/질의응답
제 15 주	기 말 고 사(실기평가)	- 기물, 글라스, 냅킨, 식음재료

	- 아이리시커피(Irish Coffee) 만들기 및 테이블 기물(Tableware) 세팅하기

5. 성적평가 방법

중간고사	기말고사	과 제 물	출 결	기 타	합 계	비 고
30 %	30 %	15 %	20 %	5 %	100 %	

6. 수업 진행 방법

- 강의/실습/질의응답/역할연기

7. 수업에 특별히 참고하여야 할 사항

- 2018 8월 학위예정자 수강가능

8. 문제해결 방법(실험·실습 등의 학습과정의 경우에 작성)

9. 강의유형

이론중심( ), 토론, 세미나 중심( ), 실기 중심( ), 이론 및 토론, 세미나 병행( ), 이론 및 실험, 실습 병행(ㅇ), 이론 및 실기 병행( )