

학습과정의 수업계획서

1. 강의개요						
학습과목명	호텔현관객실실무	학점	3	교강사명	장순화 외	교·강사 전화번호
강의시간	3시간	강의실	1-11강의실	수강대상	관광경영	E-mail
2. 교과목 학습목표						
<p>호텔기업의 핵심요소이며, 주요 매출 상품인 객실상품에 있어서, 호텔객실 운영관리를 목적으로 현관중심 업무와 객실상품의 생산, 기본업무에 대한 내용을 이해하고 실무에 적용할 수 있는 것이 그 목표이다. 따라서 본 수업을 통해 호텔현관업무의 중요성을 인지하고 주요 매출상품인 객실업무의 흐름을 파악할 수 있다. 또한 호텔 숙박환경의 변화 등에 대한 기초적 이해와 현관에서의 업무 및 객실관리 업무, 호텔전산 관리시스템(산하 윈스 예약프로그램) 및 고객만족 서비스 등에 대해 전반적인 이론을 습득하여 호텔종사자로서의 태도와 현관과 객실 부문에서 호텔서비스를 제공할 수 있는 능력을 향상시키고 이론과 실무지식을 겸비한 전문 인력을 양성한다.</p>						
3. 교재 및 참고문헌						
주 교 재 : 프론트·객실실무론 / 남택영·김현형 / 새로미 / 2015						
부 교 재 : 호텔객실관리론 / 하종명 / 백산출판사 / 2015						
참고문헌 :						
4. 주차별 강의(실습·실기·실험) 내용						
주별	강의(실습·실기·실험) 내용					과제 및 기타 참고사항
제 1 주	<ul style="list-style-type: none"> ●강의주제: Successful Hotelier ●강의목표: 호텔리어의 개념과 호텔서비스 종사자의 역할에 대해 이해하고 서비스 실천원칙에 대해 설명할 수 있다. ●강의세부내용: <ul style="list-style-type: none"> -환대산업의 의의와 특징을 이해하고 호텔산업 종사자로서의 마음가짐과 서비스마인드, 역할, 신조, 서비스 실천원칙을 익힌다. 					교과목소개 및 과제·평가 소개 강의, 토론
제 2 주	<ul style="list-style-type: none"> ●강의주제: 호텔실무경영 기본 ●강의목표: 호텔의 개념과 호텔경영의 특성, 기능에 대해 이해하며 호텔의 분류에 대해 설명할 수 있다. 또한 호텔기업의 특수성에 관해 이해할 수 있다. ●강의세부내용: <ul style="list-style-type: none"> -호텔의 특성과 기능, -호텔의 격식에 의한 분류, 위치에 따른 분류, 숙박목적에 따른 분류, 요금지불 방식에 따른 분류에 대해 익히고 호텔경영의 형태, 호텔기업의 특수성에 대해 학습한다. 					강의 및 토론
제 3 주	<ul style="list-style-type: none"> ●강의주제: 호텔영업부서 조직 ●강의목표: 호텔조직을 통해 각 부서의 기능과 역할, 부서간의 업무연계성, 부서에 적합한 종사자의 명칭에 대해 알 수 있다. ●강의세부내용: <ul style="list-style-type: none"> -호텔등급별 조직비교, 주요시설현황 -조직 내 부문별 직무, 호텔조직의 목표 및 중요성에 대해 학습한다. 					강의 및 토론
제 4 주	<ul style="list-style-type: none"> ●강의주제: Front Service ●강의목표: Front Office 의의와 경영시스템,업무조직 및 주요업무에 대해 알 수 있다. ●강의세부내용: <ul style="list-style-type: none"> -Front Office업무개요,의의, -Front of the house 경영시스템분류, -예약실, Concierge, Bellman, 교환실, 비즈니스센터, Executive Floor, Night Audit 등의 주요업무에 대해 학습한다. 					강의 및 토론
제 5 주	<ul style="list-style-type: none"> ●강의주제: Reservation실무 ●강의목표: 객실예약의 중요성을 인지하고 관련 용어를 익히며 전반적인 실무를 익힌다. ●강의세부내용: <ul style="list-style-type: none"> -예약업무과정, 예약카드작성법, 접수, 변경, 취소, 보증 예약처리 					강의 및 토론 과제1 호텔현관객실실무

	-객실예약요금지불방식, 예약채널, 예약조정, 예약확인, 객실 선배정 등 예약실무 전반에 대해 학습한다.	중 한 부분의 기능, 역할 등에 관해 조사하십시오.					
제 6 주	<ul style="list-style-type: none"> ●강의주제: Front실무 ●강의목표: Check In, Check out 업무개요를 이해하고 개인, 단체객의 숙박등록 절차를 익힌다. ●강의세부내용: <ul style="list-style-type: none"> -등록카드작성법, Room Status이해, 객실 키 관리, -객실변경, Room Control, VIP 등록처리, 정산처리, -Turn away 서비스에 대해 학습한다. 	강의 및 토론					
제 7 주	<ul style="list-style-type: none"> ●강의주제: Information 처리실무 ●강의목표: Information기능과 역할에 대해 알 수 있다. ●강의세부내용: <ul style="list-style-type: none"> -투숙객객실문의안내, 메시지서비스, 관광안내, 메일 서비스, 모닝콜서비스 등에 대해 학습한다. 	강의 및 토론					
제 8 주	중 간 고 사						
제 9 주	<ul style="list-style-type: none"> ●강의주제: Night Clerk 실무와 Front회계실무 ●강의목표: Front 야간근무자, Front Cashier의 기능과 역할에 대해 알 수 있다. ●강의세부내용: <ul style="list-style-type: none"> -Sleep out, No show를 파악하고 환전과 환율의 이해, 귀중품관리요령, 마감정산, Room Report 등을 학습한다. 	강의 및 토론					
제10 주	<ul style="list-style-type: none"> ●강의주제: Front Service 실무 ●강의목표: Uniformed Service를 이해하고 각 부서의 기능과 업무에 대해 알 수 있다 ●강의세부내용: <ul style="list-style-type: none"> -Door, Bell, Concierge 등 현관부서의 기능과 특성, 실무를 익히고 업무의 중요성에 대해 학습한다. 	강의 및 토론					
제11 주	<ul style="list-style-type: none"> ●강의주제: Front Service II ●강의목표: Business center, Executive Floor, GRO업무 개요에 대해 설명할 수 있다. ●강의세부내용: Business center, Executive Floor, GRO 기능과 특성, 실무를 익히고 업무의 중요성에 대해 학습한다. 	강의 및 토론					
제12 주	<ul style="list-style-type: none"> ●강의주제: 고객관리업무 ●강의목표: 고객관리의 개념을 알고 고객Profile관리와 그 중요성에 대해 이해할 수 있다. ●강의세부내용: <ul style="list-style-type: none"> -고객을 분류하는 방식과 고객 Profile생성 및 관리, 활용하는 법. -고객만족도 조사에 대해 학습한다. 	강의 및 토론 과제2: 특정호텔의 객실패키지상품을 조사, 분석, 발표하십시오.					
제13 주	<ul style="list-style-type: none"> ●강의주제: Housekeeping ●강의목표: Housekeeping 업무개요를 이해하고 조직의 주요업무, 주요 실무용어에 대해 알 수 있다. ●강의세부내용: <ul style="list-style-type: none"> -Housekeeping 기능과 조직, -미니바, 객실비품, 객실정비, 라운드리업무, 린넨처리, 어메니티 제공업무 등에 관해 학습한다. 	강의 및 토론					
제14 주	<ul style="list-style-type: none"> ●강의주제: Hotel Front Office System ●강의목표: 호텔전산시스템의 이해 및 활용을 통해 front office업무에 대한 능력을 함양한다. ●강의세부내용: <ul style="list-style-type: none"> -FIT, Group 예약 및 등록실습, 예약변경, 취소, 객실배 정, 체크아웃, Profile생성 및 활용 등을 전산시스템을 통해 실습한다. 	강의 및 실습					
제15 주	기 말 고 사						
5. 성적평가 방법							
중간고사	기말고사	수시평가	레포트	출결	수업기여도	합계	비고

30 %	30 %	15 %	20 %	5 %	100 %
6. 수업 진행 방법					
- 강의 : 호텔현관객실업무 각 부분의 개요, 기능, 특성, 업무과정이해, 종사자의 태도, 프론트전산업무 등에 대한 이론 및 실무내용을 강의한다.					
- 토론 : 각 주차별 학습내용 및 과제내용에 대해 발표, 질의, 응답 등 교수자와 학습자, 학습자간 상호의견을 통해 능동적이고 긍정적인 상호작용을 꾀한다.					
7. 수업에 특별히 참고하여야 할 사항					
- 정기평가 기간 : 8주차, 15주차					
- 과제평가(레포트 및 수시평가) 기간 : 5주차, 12주차					
- 성적확인 및 이의신청기간 : 종강일 이후 12일차 ~ 14일차 (3일간)					
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(), 이론 및 실기 병행()					