

호텔객실서비스(Hotel Room Service Micro Degree)

[1] 전공소개

구 분	내 용	
인 재 상	호텔의 수익을 창출하는 객실영업을 총괄하는 중간관리자	
전공능력	객실서비스 실무 능력 · 자산 관리 및 운영 능력	
교육목표	호텔객실서비스 마이크로전공은 호텔의 주요 수입원이 객실부문의 판매와 수반되는 인적 물적 자산들을 체계적으로 관리하고 운영하는 능력을 갖춘 맞춤형 인재양성을 목표로 한다	
교육과정	<ul style="list-style-type: none"> ■ 객실의 관리와 판매에서 요구되는 유형자산의 회계적 관리 능력과 인적관리 능력을 갖춘 인재를 양성하기 위해 다기능 다역할이 가능한 이론과 실무능력 제고의 교육과정 ■ 국제화에 필수적으로 요구되는 영어능력 검비를 목표로 하여 영어강의가 수반되며, 국내 또는 국외 호텔에서의 현장 실습, 해외대학 교환학생, 호텔 견학 등 업무 체험 중심의 교육 프로그램 운영 	
진로분야 및 자격증	진로분야	관련 자격증
	호텔 오퍼레이션(객실)	컴퓨터 활용능력 1·2급, 호텔관리사, 전산회계 1·2급

[2] 전공능력

전공능력	전공능력 정의 / 학습 성과 준거	
객실서비스 실무 능력	정의	객실의 재 판매를 위한 청소 인적관리와 안전하고 안락한 고객 숙박 보장 능력
	준거	<ul style="list-style-type: none"> ■ 호텔객실의 효율적인 청소 방안을 위한 업무능력을 갖춘다. ■ 고객의 안전하고 쾌적한 숙박 보장을 위한 업무능력을 갖춘다.
자산 관리 및 운영 능력	정의	객실에서 소비되는 다양한 유형자산 관리와 많은 고객 편의품의 품질 유지 및 관리 능력
	준거	<ul style="list-style-type: none"> ■ 객실 운영에서 필수적으로 소비되는 다양한 물품들의 재고관리 능력을 갖춘다. ■ 고객 편의품의 품질 및 편의성 증진을 위해 최상의 서비스 제공 능력을 갖춘다

[3] STAR 전공능력 범주모델 연계

전공능력 STAR 전공능력 범주모델	객실서비스 실무 능력	자산 관리 및 운영 능력
지식이해 및 학습능력	●	○
문제파악 및 해결능력	○	●
현장적응 및 실무능력	●	○
창의융합 및 혁신능력	○	○

[4] 진로분야 연계

진로분야	전공능력	객실서비스 실무 능력	자산 관리 및 운영 능력
호텔 오퍼레이션(객실)		●	●

[5] 교육과정 구성요소

직무수준	구성요소	지식(Knowledge)	기술(Skill)	태도(Attitude)
전문		-	-	-
실무		객실관리	고객 안전 및 청결한 객실관리 기법	영업 마인드와 서비스 마인드
심화		호텔정보처리	유형자산 품목 및 관리의 회계적 처리 방법	인적·물적 자산의 체계적 관리
기초		전반적인 호텔 업무 이해	-	글로벌 에티켓

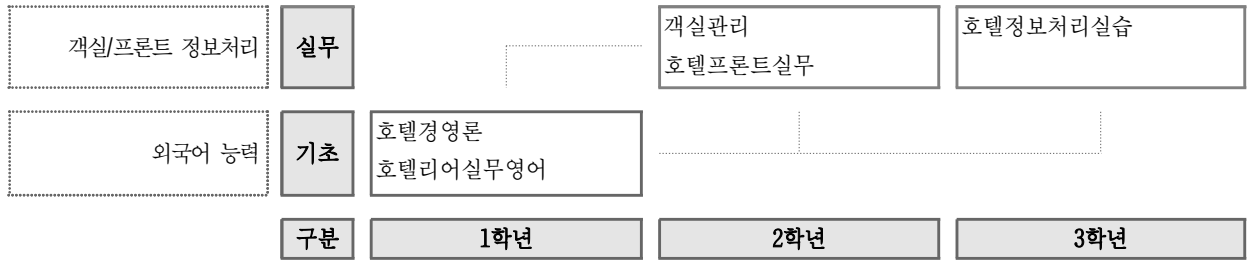
[6] 직무수준 별 교육과정

직무수준	과목명	전공능력		구성요소		
		객실서비스 실무 능력	자산 관리 및 운영 능력	지식 (K)	기술 (S)	태도 (A)
실무	객실관리	●	●	3	5	2
	호텔프론트실무	●	●	3	5	2
	호텔정보처리실습	●	◐	3	5	2
기초	호텔경영론	◐	○	5	3	2
	호텔리어실무영어	●	●	3	5	2

[7] 진로분야 교과목

진로분야	직무수준	객실서비스 실무 능력	자산 관리 및 운영 능력
호텔 오퍼레이션 (객실)	실무	객실관리 호텔프론트실무	호텔정보처리실습
	기초	호텔경영론 호텔리어실무영어	

[8] 교육과정 이수체계



[9] 교육과정 이수기준

구분	이수기준		이수구분	
	총 이수학점	주전공 중복인정 학점	필수	선택
마이크로전공	12학점 이상	3학점 이내	0학점	12학점

[10] 교육과정 편성표

학년	학기	이수 구분	학수 번호	과목명	영문명	학점	시간	직무 수준	K	S	A	소속
1	2	선택	09058	호텔경영론	Introduction to Hotel Management	3	3	기초	5	3	2	호텔경영학과
		선택	12404	호텔리어실무영어	Professional English for Hoteliers	3	3	기초	3	5	2	호텔경영학과
2	1	선택	09060	객실관리	Housekeeping Management	3	3	실무	3	5	2	호텔경영학과
	2	선택	08313	호텔프론트실무	Hotel Front Office	3	3	실무	3	5	2	호텔경영학과
3	1	선택	15914	호텔정보처리실습	Hotel Information Processing Practice	3	3	실무	3	5	2	호텔경영학과

[11] 교과목 해설

■ 전공선택

소속	직무수준 (KSA)	과목명 / 과목해설	Subjects / Descriptions
호텔경영학과	기초 (532)	호텔경영론	Introduction to Hotel Management
		호텔산업의 분류, 역사, 특징 및 각 부서별 업무와 관련된 기초적인 지식을 습득하고 이를 경력 개발에 활용할 수 있는 방안을 모색한다.	Classifications, history, characteristics of lodging industry with an emphasis on the wide variety of career opportunities awaiting future hoteliers.
	기초 (352)	호텔리어실무영어	Professional English for Hoteliers
		호텔업계에서 외국인 고객과의 사이에서 자주 발생하는 상황들을 영어로 연습함으로써 국제적인 호텔리어로서 필수적으로 요구되는 영어실력을 향상시키기 위한 과목이다.	Practice of situational English used in the different departments within the hotel by simulating the various work situations related to the industry.
	실무 (352)	객실관리	Housekeeping Management
		호텔 객실 운영과 관련된 다양한 시스템, 절차	Application of various systems, procedures,

소속	직무수준 (KSA)	과목명 / 과목해설	Subjects / Descriptions
		차 및 관리에 필요한 이론 및 실무를 습득하고 특히 객실관리부서의 책임자로서 익혀야 할 각 물품의 특성, 재고관리, 인력운영, 개보수 방안 등을 기획하고 실행한다.	and controls associated with a modern hotel housekeeping department. Emphasizing on delegation, scheduling systems, routines, and equipment requirement.
	실무 (352)	호텔프론트실무 호텔 프론트의 조직 체계 및 프론트 부서의 주요업무(예약, 등록, 회계처리, 체크인&체크아웃, 나이트오디트, 고객접대) 에 대한 지식을 습득하고 실습을 통해 프론트 부서에서 사용되는 PMS(Property Management System)의 사용 방법을 익힌다.	Hotel Front Office Examination of various aspects in hotel front office department, and procedures for reservations, registration, check-in and check-out, and night audit coupled with laboratory experience using PMS (Property Management System).
	실무 (352)	호텔정보처리실습 고객관리, 재무관리, 세일즈 마케팅 등 성공적인 호텔경영에 필요한 정보의 개념, 분석 및 처리 실무에 대해 학습한다.	Hotel Information Processing Practice Principles, analysis, and processing of information needed for effective and efficient customer management, revenue management, sales marketing.