



한국호텔관광실용전문학교
교육부학점은행평가인정기관

2022



A New Standard for Hoteliers

Training Program

완성도 높은 **호텔리어** 양성하는 호텔학교!
호텔학교 **한호전에서 호텔하다!**

A New Standard for Hoteliers

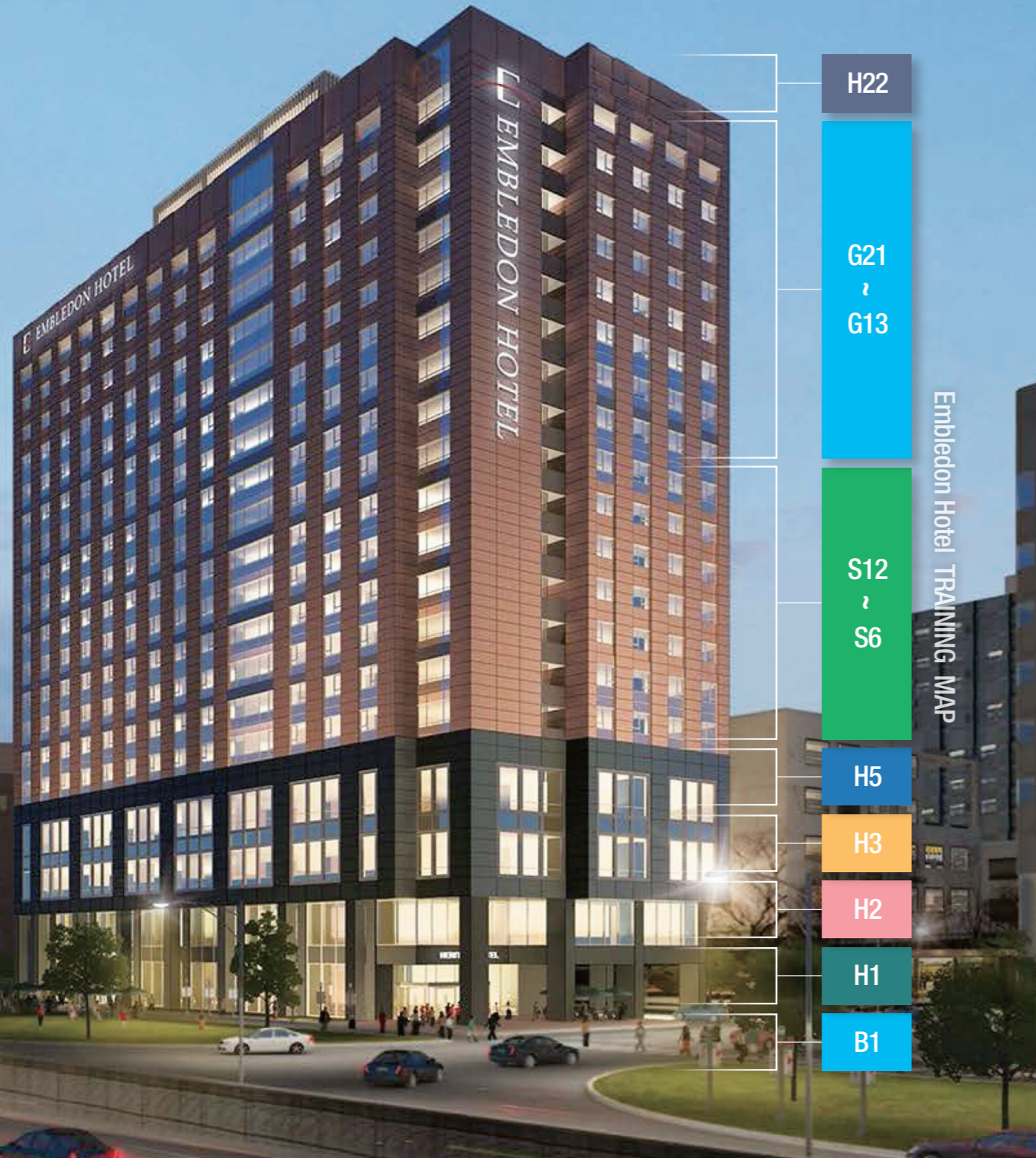
Training Program

엠블던 특급호텔 경영을 통해
재학생들에게
보다 많은 현장 실무실습 기회를 제공하여
호텔 현장 적응력을 높이고
우수한 호텔실무형 인재를
양성해나갑니다.



엠블던호텔 트레이닝 맵

Embledon Hotel TRAINING MAP



- H22
- G21
~
G13
- S12
~
S6
- H5
- H3
- H2
- H1
- B1

Embledon Hotel TRAINING MAP

엠블던호텔 트레이닝 존

Embledon Hotel TRAINING ZONE

H1 TRAINING ZONE 위치: 1층로비 직무: 프런트데스크, GRO, 벨데스크, 도어데스크	H2 TRAINING ZONE 위치: 2층 카지노실습 직무: 연회기획, 파티플랜, 이벤트기획, 세미나	H3 TRAINING ZONE 위치: 3층 그랜드볼룸 직무: 회의기획, 전시기획, 행사기획, 웨딩기획
H5 TRAINING ZONE 위치: 5층 다이닝 & 바 직무: F&B 서비스, 레스토랑운영	S TRAINING ZONE 위치: 6~12층 생활관 직무: 하우스키핑, 객실관리	G TRAINING ZONE 위치: 13~21층 객실 직무: 룸 서비스, 하우스키핑, 벨 데스크
PH TRAINING ZONE 위치: 22층 라운지 직무: 가든파티, 야외웨딩, 케이터링	B1 ZONE 위치: 지하1층 학생 편의시설	B1-K TRAINING ZONE 위치: 지하1층 메인 주방 직무: 기물관리, 식자재관리, 음료관리

UNIFORM MANUAL

헤어

이마와 눈을 가리지 않으며
잘고정 된 청결하고 단정한 머리

얼굴

청결하고 깨끗하게 면도가 되어있으며
밝고 부드러운 표정

유니폼 상의

구김없이 단정하고 깔끔한 상태
청결한 셔츠의 카라와 소매
반듯하게 잘 매어진 넥타이
올바른 위치의 명찰과 뱃지

유니폼 바지

구김없이 단정하고 깔끔한 상태
무릎이 나오지 않도록
구두위를 가볍게 닿을 정도의 길이

양말

유니폼 하의와 구두에 맞춘 색상
발목이 긴 양말

구두

청결함과 광택을 유지한
검정이나 갈색의 정장용 구두



헤어

청결하며 흘러내리지 않도록 잘 고정된 머리

화장

건강미가 있어보이고
자연스럽고 화사한 메이크업

유니폼 상의

구김없이 단정하고 깔끔한 상태
청결한 블라우스와 셔츠
올바른 위치의 명찰과 뱃지

손과 손톱

적당한 손톱길이와 잘 정돈 된 매니큐어

유니폼 스커트

구김없고 청결한 상태
바느질 터진 곳이 없는 적당한 치마길이

스타킹

올이 나가지 않은 살색과 커피색 스타킹

구두

청결함과 광택을 유지한
검정색 정장용 구두

Check list

MAN	
항 목	내 용
헤어	청결하며 앞머리는 이마와 눈을 가리지 않았는가?
	헤어 스타일은 청결하고, 단정하며, 고정되어 있는가?
	헤어 스타일은 직무에 적합한가?
얼굴	면도는 깨끗이 되어 있으며, 콧털은 길지 않습니까?
	이는 깨끗하고 입 냄새는 안 나는가?
	눈 주변은 깨끗하고 안경은 잘 닦여 있는가?
복장	유니폼은 청결하고 얼룩, 구김은 없으며, 냄새는 나지 않는가?
	이름표 등 규정에 맞추어 잘 착용했는가?
	단추, 밀단 등 틀어진 곳은 없으며, 잘 채워 입었는가?
	주머니가 볼록하게 물건을 넣지는 않았나?
손	더러워져 있지 않은가?
	손톱은 길지 않은가?
양말	흰색이나 화려한 색상 무늬가 있지는 않은가?
	발목의 길이가 짧지는 않은가?
구두	잘 닦여져 있는가?
	굽이 많이 닳지는 않았는가?
	형태와 색상이 유니폼에 적합한가?
악세사리	너무 화려한 반지나 팔찌를 착용하지는 않았는가?

WOMAN	
항 목	내 용
헤어	앞머리는 이마와 눈을 가리지 않으며, 잔머리는 없는가?
	청결하고, 단정하며, 고정되어 있는가?
	헤어 스타일은 직무에 적합한가?
	망이 단단하게 고정되어 있는가?
메이크업	전체적으로 청결하고, 화사하며, 생기있는 느낌을 주는가?
	색조화장의 색상은 자연스럽고 적당한가? (색상이 너무 과하거나, 부자연스럽지 않은가?)
복장	유니폼은 청결하고 얼룩, 구김은 없으며, 냄새는 나지 않는가?
	이름표 등 규정에 맞추어 잘 착용했는가?
	단추, 밀단 등 틀어진 곳은 없으며, 잘 채워 입었는가?
	치마의 길이는 적당하며, 단처리는 깔끔한가?
손	주머니가 볼록하게 물건을 넣지는 않았나?
	더러워져 있지 않은가?
	손톱은 길지 않은가?
	부적절한 매니큐어 색상(검정, 초록, 파랑, 보라계열) 바르지 않았는가? 큰 장식을 붙이지는 않았는가?
스타킹	매니큐어가 지저분하게 벗겨지지 않았는가?
	색상과 무늬는 적절한가?
구두	올이 나가지는 않았는가?
	잘 닦여져 있는가?
	뒷 굽이 벗겨지거나 많이 닳지는 않았는가?
악세사리	형태와 색상이 유니폼에 적합한가?
악세사리	너무 화려한 악세사리를 착용하지는 않았는가?

Professional attire



Hotel Management
Room Division
Hospitality Marketing



Baccarat
Blackjack
Roulette



Summer season

Professional attire HOTEL & TOURISM



Hotel Management
Room Division
Hospitality Marketing

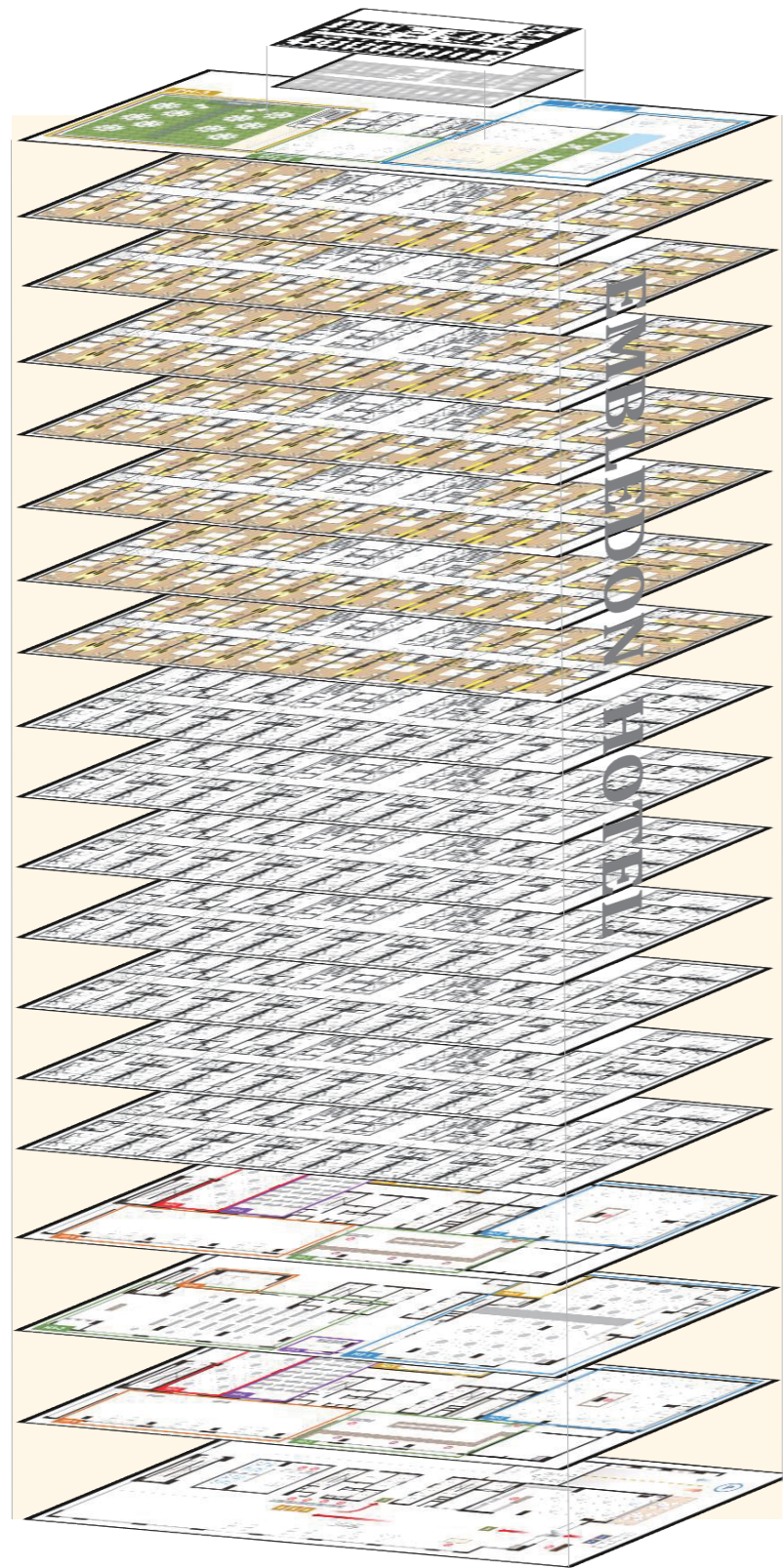


Food & Beverage
Convention
Catering



Summer season

HOTEL TRAINING MAP



PH Sky Lounge, Rooftop Lounge

HG Concierge, Room Service
Housekeeping

HS Laundry, Housekeeping
Dormitory

H5 Convention, Event Studio

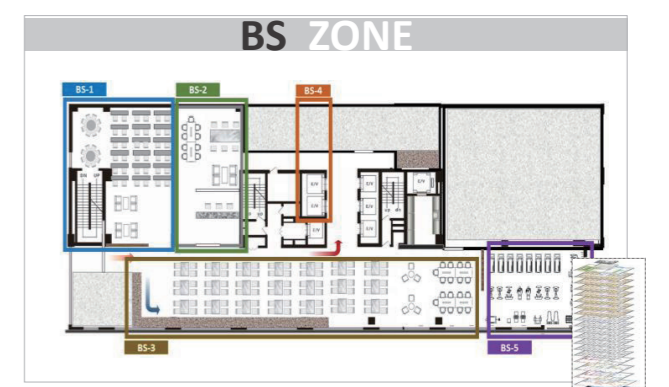
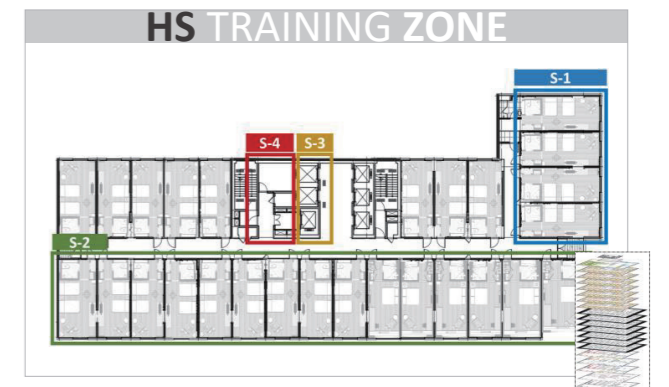
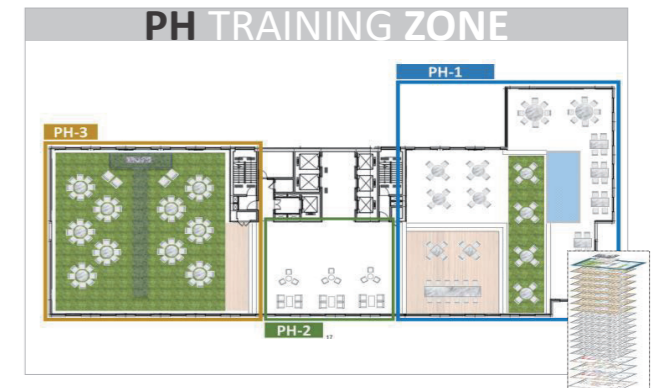
H3 Grand Ballroom, VIP Lounge

H2 Dining & Bar, Event Lounge

H1 Door Desk, Concierge
Front Desk, Business Center

B1 Fitness, Library, Cafeteria

HOTEL TRAINING MAP



H1 TRAINING ZONE

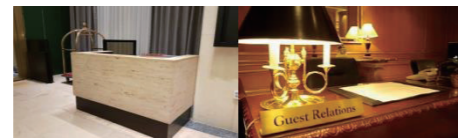


교과목

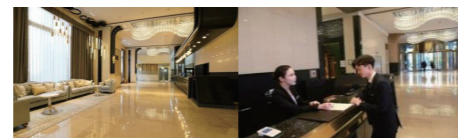
- H1-1 Door Desk**
고객 영접 및 환송, Parking Service
Transportation Arrangement
- H1-2 Concierge Desk**
Information Offer, Paging Service
Baggage Management, Lost and Found
- H1-3 Front Desk**
Check-In Service, Check-Out Service
Reservation, Front Cashier
- H1-4 Lobby Lounge**
Beverage Service
Barista, Sommelier
- H1-5 Banquet Reservation**
Wedding Service, Banquet Sales
- H1-6 Business Center**
Business Service, Meeting Service
Internet Service
- H1-7 Bakery**
메뉴분석, 경영전략, 프로모션 기획



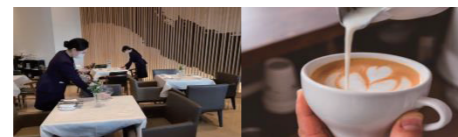
호텔현관객실실무
호텔고객서비스실무



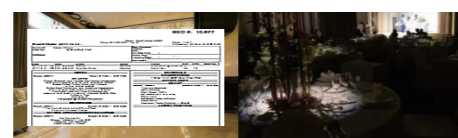
호텔현관객실실무
호텔고객서비스실무



호텔경영론
호텔현관객실실무
호텔고객서비스실무



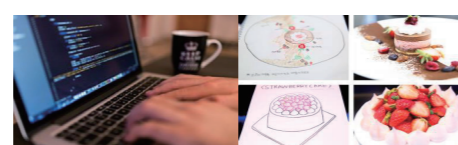
식음료실무
호텔레스토랑실무
와인학개론



컨벤션연회기획
연회실무실습
호텔케이터링

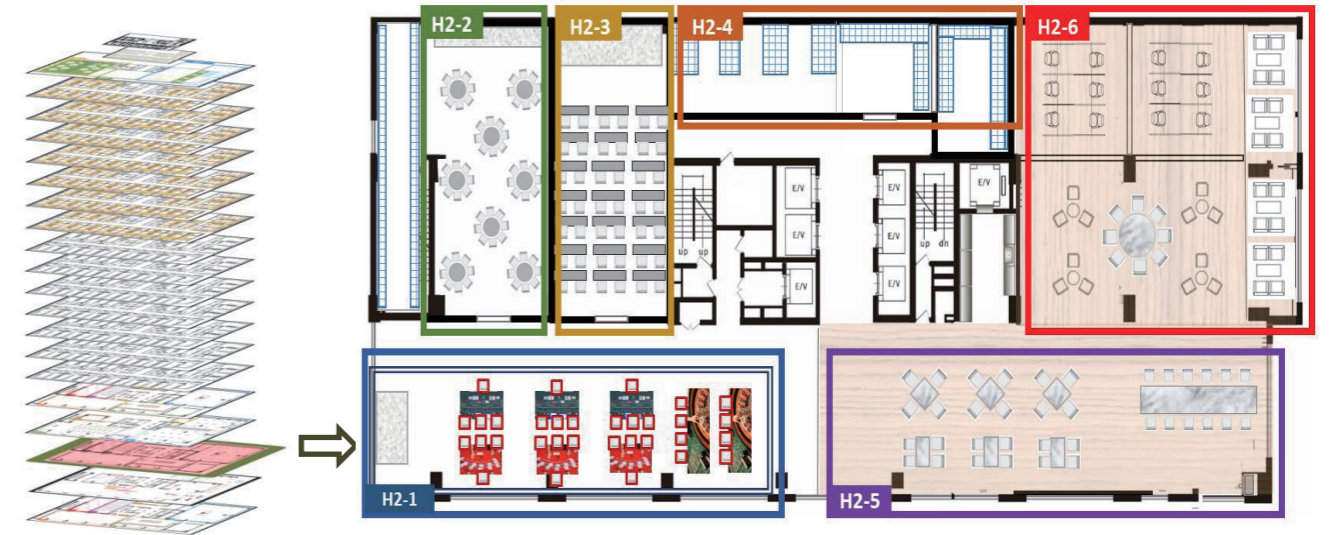


호텔경영론
호텔객실실무
호텔고객서비스실무



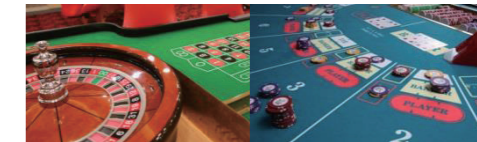
식음료실무
호텔레스토랑실무

H2 TRAINING ZONE

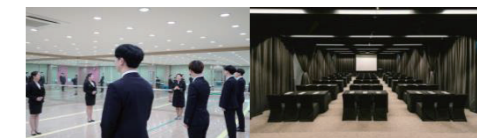


교과목

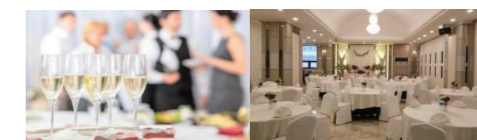
- H2-1 Casino Dealer**
Black Jack, Roulette, Baccarat
- H2-2 Image Making**
Image Making, Walking, Greeting
- H2-3 Training Studio**
Business Banquet, Event
Engagement Ceremony, Party
- H2-4 Inventory**
Silver Ware, China Ware, Glass Ware
- H2-5 Executive Floor Lounge**
Business Service, Internet Service
Happy Hour
- H2-6 Advice Zone**
Internship, Counseling, Interview



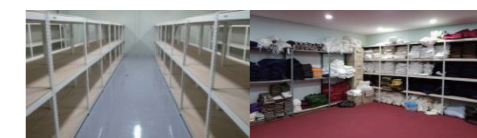
포커실무
룰렛게임실무
바카라실무



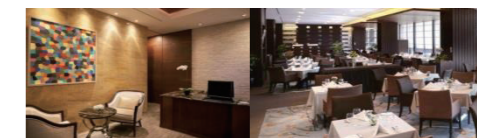
이미지 메이킹



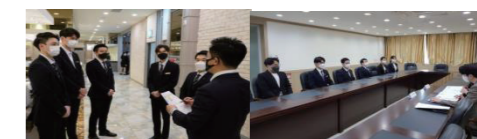
컨벤션연회기획
연회실무실습
호텔케이터링



컨벤션연회기획
연회실무실습
호텔케이터링



컨벤션연회기획
연회실무실습
호텔케이터링



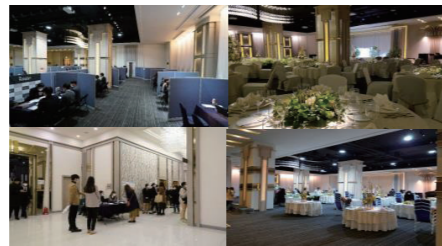
호텔고객서비스실무

H3 TRAINING ZONE



H3-1 Grand Ballroom

Convention, Wedding
Exhibition

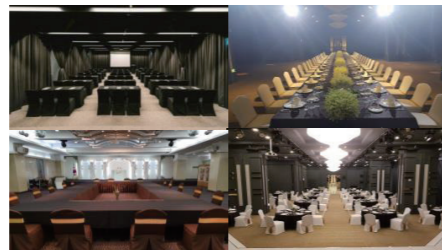


교과목

식음료 실무
컨벤션 연회기획
연회실무실습
호텔 케이터링

H2-2 Convention

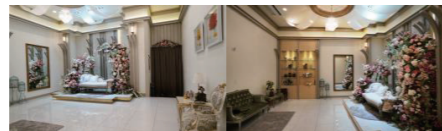
Business Meeting, Business Event



컨벤션 연회기획
연회실무실습
호텔 케이터링
식음료실무

H2-3 Waiting Room

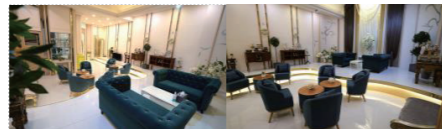
Waiting Space



호텔고객서비스실무
컨벤션 연회기획

H2-4 VIP Lounge

Waiting Space, Coffee Break
Reception



호텔고객서비스실무
컨벤션 연회기획

H2-5 Information Desk

Information, Banquet Cashier



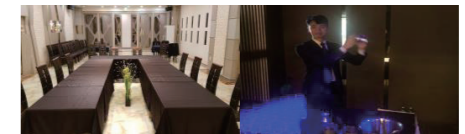
호텔고객서비스실무
컨벤션 연회기획

H5 TRAINING ZONE



H5-1 Event Studio #1

Business Banquet, Event
Engagement Ceremony, Party

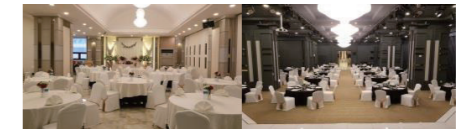


교과목

컨벤션연회기획
연회실무실습
호텔케이터링

H5-2 Event Studio#2

Casual-Dining, Breakfast
Restaurant



컨벤션연회기획
연회실무실습
호텔케이터링

H5-3 Buffet

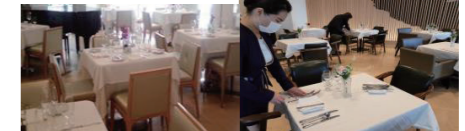
Open Buffet, Closed Buffet



호텔레스토랑실무
식음료실무

H5-4 Dining

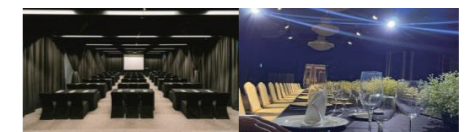
Fine-Dining, Beverage Service, Breakfast



각테일실무
호텔레스토랑실무
호텔케이터링

H5-5 Event Studio #3, #4

Seminar, Forum, Teleconferencing
Event, Wedding



컨벤션연회기획
연회실무실습
호텔케이터링

S6 TRAINING ZONE



S-1 Housekeeping

Minibar, Inspector 실습



S-2 Dormitory

24시간 경비, 지문인식 보안, 엄격한 출입관리



S-3 Students Elevator

학생전용 엘리베이터, 생활지원센터

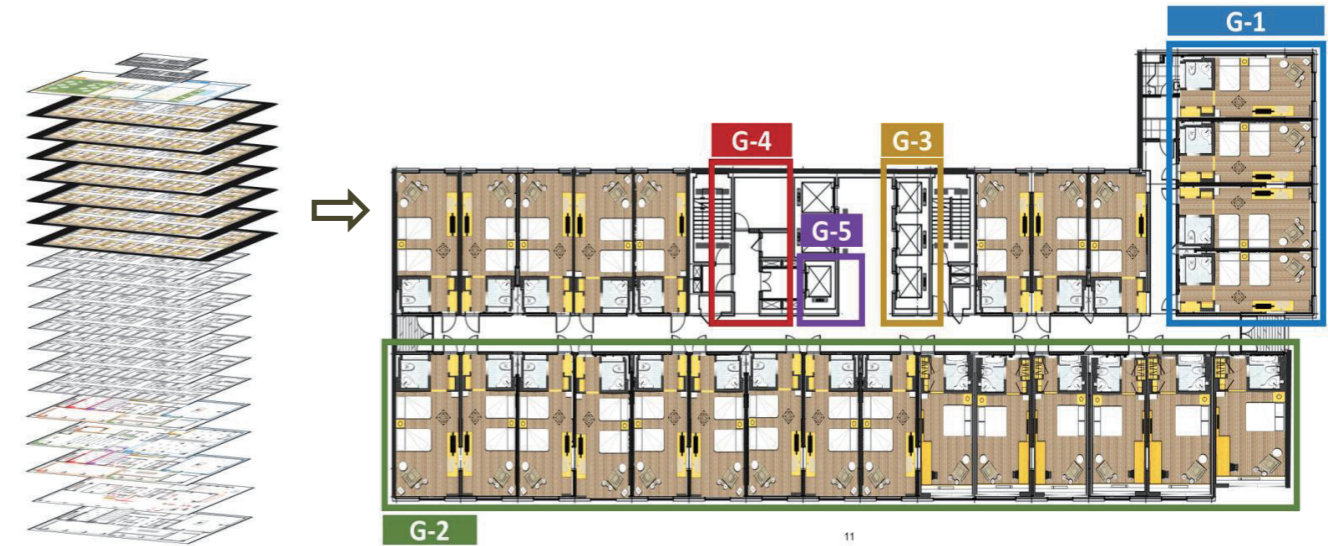


S-4 Laundry, Housekeeping

학생전용 Laundry Room, 세탁관리 실습

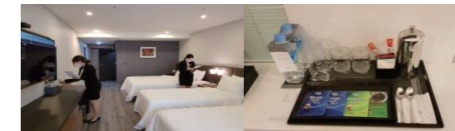


HG TRAINING ZONE



G-1 Housekeeper

Minibar, Inspector



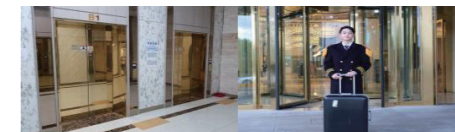
G-2 Customer Service

Room Service, Houseman



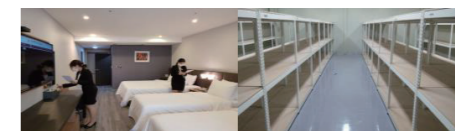
G-3 Guest Elevator

Bell Service, Concierge Service



G-4 Housekeeping

Room Maid, Laundry



G-5 Room Service

Order Taker, Delivery Service



교과목

식음료실무
호텔레스토랑실무

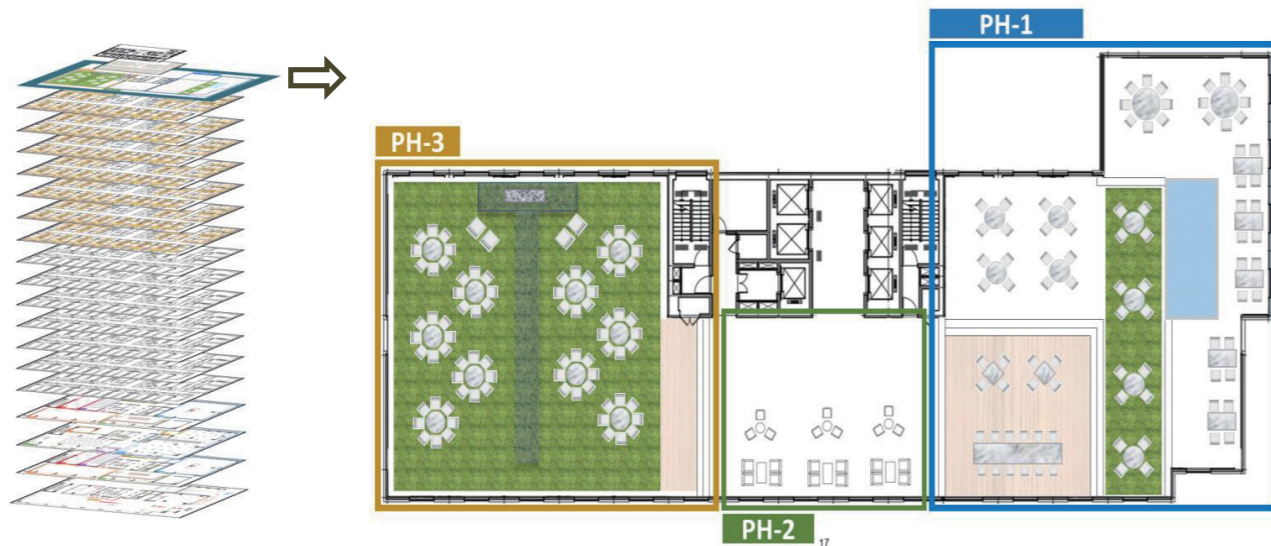
호텔고객서비스실무
호텔현관객실실무

호텔고객서비스실무

객실관리실무
호텔고객서비스실무

객실관리실무
호텔고객서비스실무

PH TRAINING ZONE



PH-1 Rooftop Lounge
Casual-Dining, Wedding



교과목

식음료실무
호텔레스토랑실무

PH-2 Reception
Opening Reception, Waiting Space



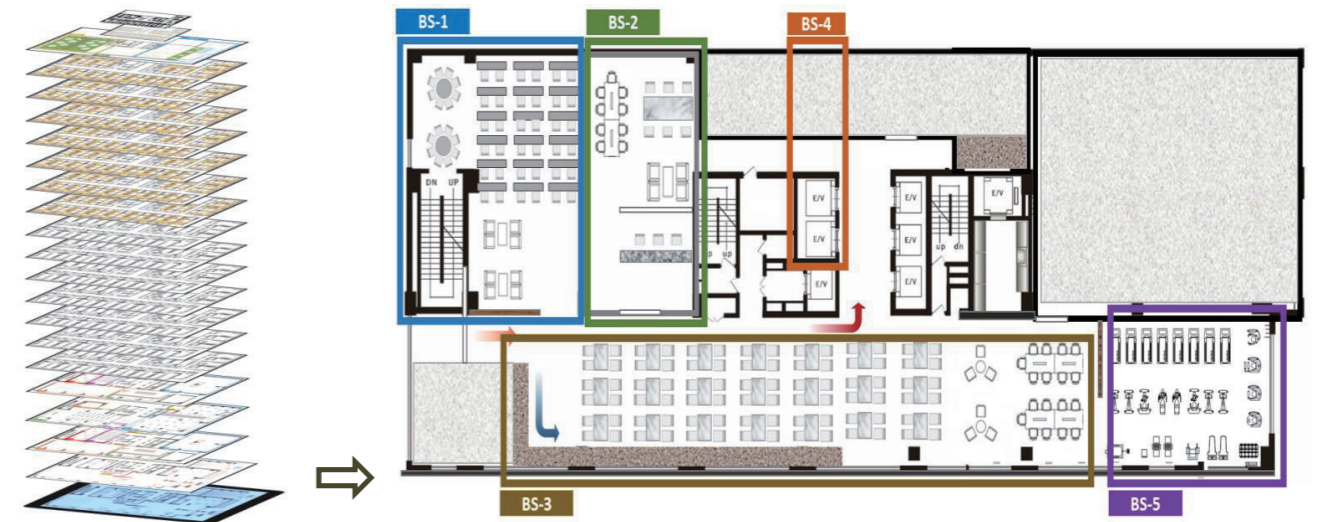
칵테일실무실습
식음료실무
호텔레스토랑실무

PH-3 Garden
Garden Party, Wedding



연회실무실습
컨벤션연회기획
호텔케이터링

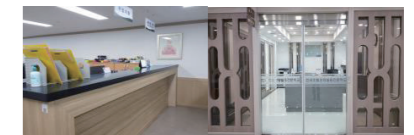
BS ZONE



HS-1 학생전용 도서관
06:00~23:00 운영



HS-2 생활관 관리실
24시간 경비, 지문인식 보안, 엄격한 출입관리



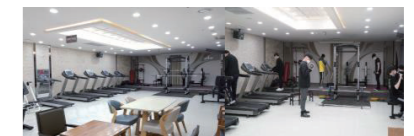
HS-3 학생전용 식당
Breakfast, Canteen



HS-4 학생전용 엘리베이터
지문인식 출입관리



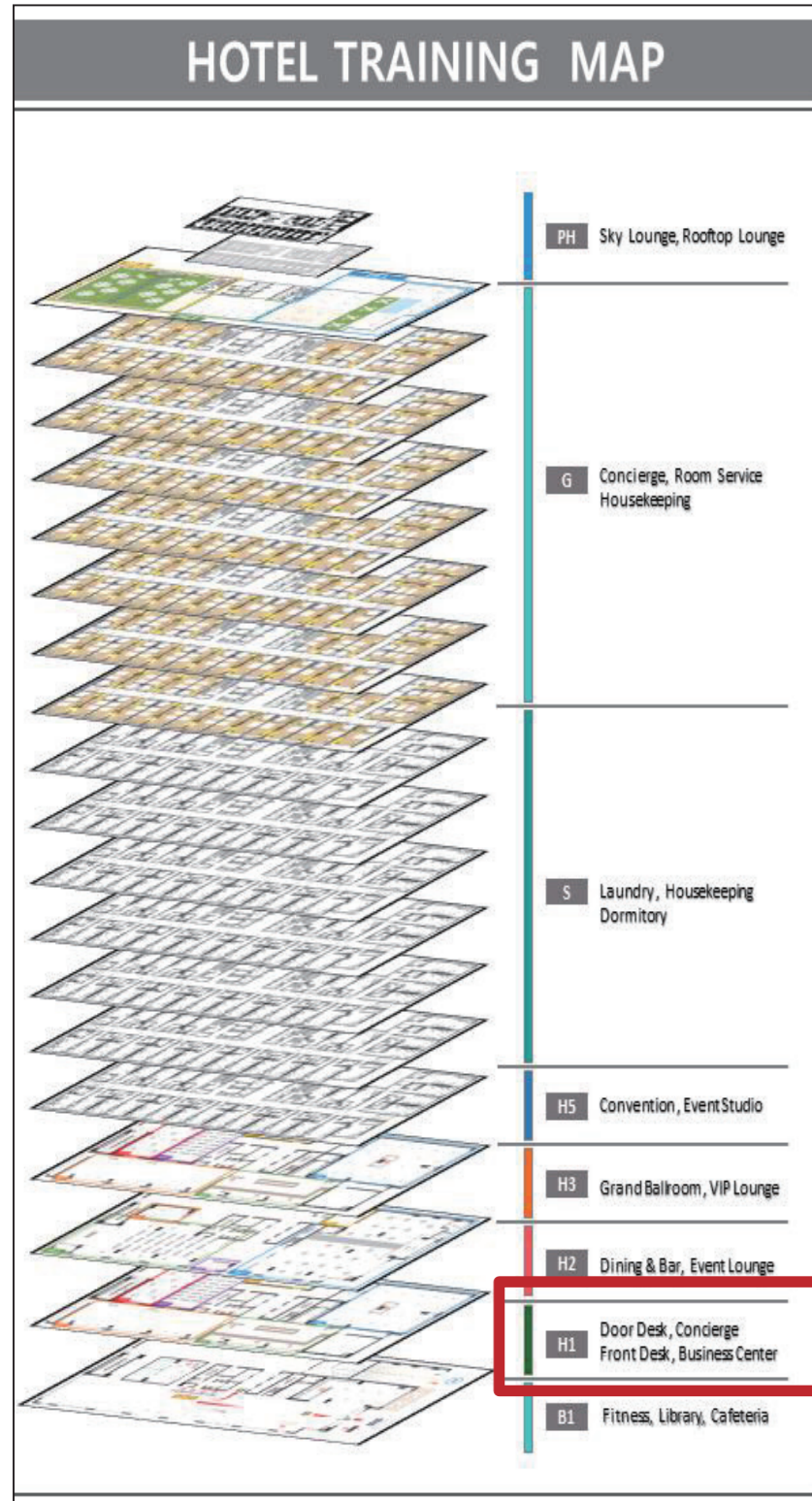
HS-5 휘트니스
체력 단련장



H1

TRAINING
ZONE

H1 TRAINING ZONE



H1

- H1-1** Door Desk
- H1-2** Concierge Desk
- H1-3** Front Desk
- H1-4** Lobby Lounge
- H1-5** Banquet Reservation
- H1-6** Business Center
- H1-7** Bakery

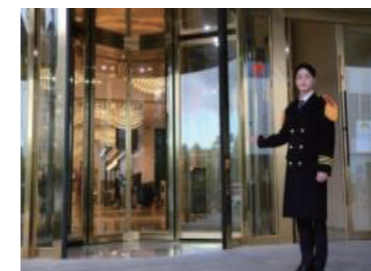
H1-1 TRAINING ZONE



H1 - 1 Door Desk Training Zone

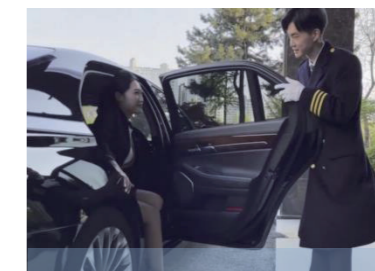
교과목 : 호텔경영론, 호텔현관객실실무, 호텔고객서비스실무

Information



호텔 안내
현관 안전관리
현관 질서 유지

Transportation Arrangement



고객 영접
수하물 관리
도어 서비스

Parking Service



주차 서비스
차량 호출
차량관리 및 고객 환송

H1 - 1 Door Desk

Door Desk는 호텔의 입구에서 가장 먼저 고객을 맞이하는 곳으로 고객들에게 호텔의 첫인상을 심어주는 중요한 위치에 있을 뿐만 아니라, 고객을 가장 마지막으로 배웅하여 호텔의 마지막 이미지를 결정지어 주는 역할을 하는 곳이다. 도어데스크는 호텔 객실 팀에 소속되어 호텔의 진정한 서비스를 실현하는 부서이며, 호텔의 얼굴 Door Man은 언제나 품위 있고 절도 있는 행동으로 호텔 최 일선에서 호텔의 얼굴임을 자부한다.

직무 개요

고객이 호텔에 도착 및 출발 시에 정중하게 인사를 하며, 고객의 수화물이 있을 시에는 이용하는 차량에 안전하게 짐을 싣고 내리는 업무를 하며, 호텔 현관 주변의 차량소통이 원활하게 이루어지도록 관리한다.

필수적인 임무와 책임

- 근무시간: 06:00~24:00
- 호텔로 들어오는 모든 고객들의 차량을 관리한다.
- 호텔현관을 항상 깨끗하게 관리하고 정리정돈을 한다.
- 고객들이 Valet Parking을 원할 경우에 주차대행 업체 직원들과 유기적인 관계를 맺어 수행한다.
- 택시, 호텔 셔틀버스, 공항리무진 등 고객이 요청이 있을 시에는 신속하게 준비
- 호텔의 기본적인 정보 및 행사 일정을 항상 숙지하여 현관으로 오시는 고객들의 질문에 적극 대처한다.
- 현관에 비상 상황이 있을 시에는 Door Captain 및 Duty Manager에게 보고한다.
- 따뜻한 미소와 친절한 인사말로 고객을 맞이한다.
- 항상 깨끗하고 단정한 옷 차림으로 고객을 맞이한다.
- 현관에서 일어나는 일들에 대해 책임을 지고 업무수행을 한다.

H1 - 1 Door Desk #1 Information



STAND BY

발은 어깨너비로 벌리고 서서 허리를 펴고 차려 자세를 취한다. 동료들과 잡담은 자제하고 고객들에게 집중하며 고객 응대 후에는 정 위치로 돌아와 대기한다.
(인근지역 행사에 대한 정보를 숙지하여 고객의 문의 사항에 답변할 수 있도록 한다.)



현관 안전관리

출입하는 어린이나 노약자 고객들이 안전하게 이용할 수 있도록 도와드리고 특히 유모차, 휠체어, 운반카트 이용 고객은 더욱더 배려를 한다.
(필요 시에는 정지 또는 감속으로 작동시킨다.)



현관 질서유지

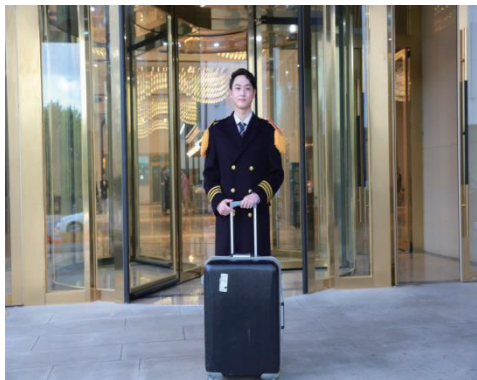
호텔 현관은 차량 흐름이 원활하게 이루어질 수 있도록 항상 차로를 정리한다.
현관주변에 10분 이상 정차하고 있는 차량이 없도록 하고 택시와 관광버스는 지정된 지역에 주차하여야 하며, 고객의 승 하차를 제외한 정문 주차는 삼가 되어야 한다.

H1 - 1 Door Desk #2 Transportation Arrangement



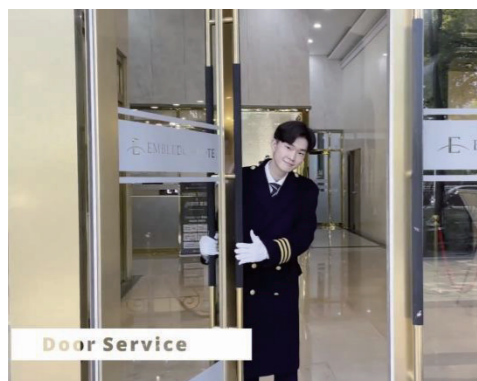
고객 영접

호텔을 찾으시는 모든 고객들에게 적절한 환영인사를 건네며 친근한 태도로 고객의 눈을 보며 미소를 지어 보이며 인사를 한다.



수하물 관리

Front Desk 위치를 안내해 드리고, 수하물을 Concierge Desk에 인계한다. Concierge 부재 시 직접 Front Desk로 안내 한다. 고객의 성함을 알게 되면 동료직원들과 정보를 공유하여 고객의 성함을 부를 수 있도록 한다. 특히, 단골 고객이거나 장기투숙객의 성함은 암기해야 한다.



도어 서비스

차량의 문을 열고 짐을 내리는 동안에 고객이 원하는 것이 있는지 파악한다.
우천시 현관에서 내리시는 운전자와 옥외주차장을 이용하는 고객들을 위하여 우산을 펴고 비를 맞지 않도록 배려한다.

H1 - 1 Door Desk #3 Parking Service



VALET PARKING

Valet Parker는 차량의 외형검사, 주차 그리고 차량의 회수를 담당한다.
고객이 Valet Parking을 원할 경우에 Tag 상단을 제외한 나머지 부분을 고객에게 전달하고 차량을 인계 받는다. (상단은 차량 열쇠에 부착한다.)



FAREWELL

고객에게 투숙기간 동안 불편한 점은 없었는지 안부를 물어본다. 만약, 고객이 불만스러웠던 부분이 있었다면 불만처리 절차에 따라 적절한 조치를 취하며 고객이 떠날 때는 감사한 마음을 전하고, 다시 찾아 주기를 권유하는 인사말을 건네며 환송한다.



VEHICLE CONTROL

호텔 현관은 차량 흐름이 원활하게 이루어질 수 있도록 항상 차로를 정리하고 현관주변에 10분 이상 정차하고 있는 차량이 없도록 하고 택시와 관광버스는 지정된 지역에 주차하여야 하며, 고객의 승 하차를 제외한 정문 앞 주차는 삼가 되어야 한다.

H1 - 1 Door Desk

H1-1 Door Desk

고객 영접 TRACK



H1-1 Door Desk

고객 환송 TRACK



H1 - 1 Door Desk

H1-1 Door Desk

Valet Parking TRACK



H1-1 Door Desk

현관 관리



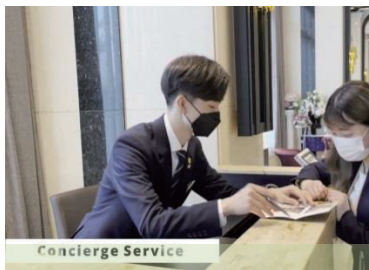
H1-2 TRAINING ZONE



H1 - 2 Concierge Training Zone

교과목 : 호텔경영론, 호텔현관객실실무, 호텔고객서비스실무

Information Offer



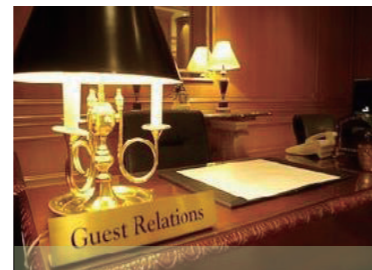
호텔 안내
행사정보 제공
교통안내

Bell Service



고객 영접
수하물 관리
고객 환송

Duty Desk & GRO



Guest Relations Officer
VIP고객 관리
Butler

H1 - 2 Concierge

CONCIERGE는 호텔의 로비에서 대기하며 호텔에 방문하는 모든 고객들을 환대한다. 호텔 방문객에게 첫 인상을 결정하기에 호텔의 얼굴이라 할 수 있다. 객실 안내와 부대 시설 안내를 하며 투숙객의 수하물 보관 및 전달을 한다. 또한 식당, 공연, 교통 등의 예약도 도와 드리며, 고객이 원하는 좋은 식당을 추천해 주기도 한다. 택배, 퀵서비스, 해외 우편물 발송 등 고객이 각종 편의를 제공하는 폭 넓은 서비스를 한다.

직무 개요

호텔의 부대시설의 위치 및 이용시간을 숙지하고, CHECK-IN, CHECK-OUT 손님 안내, 및 로비의 서비스 흐름을 원활하게 해주며 로비의 질서를 유지한다.

Shift 별 업무

- A SHIFT (07:00 ~ 16:00)

S SHIFT 근무자와 인수인계 후 CHECK OUT 환송. 고객의 수하물 이동 및 보관. 조찬 장소 안내. 12:00 CHECK OUT 하지 않은 DUE OUT ROOM에 대한 ROOM CHECK. 발송 필요한 퀵서비스, EMS 택배 예약 및 발송.

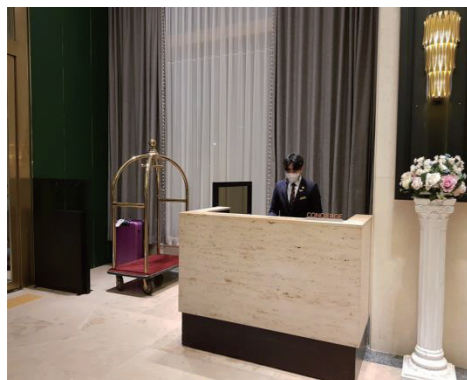
- B SHIFT (13:00 ~ 22:00)

J SHIFT 근무자와 인수인계. CHECK IN 고객의 객실 안내. 저녁 행사 장소 안내. 수하물 발송.

- C SHIFT (22:00 ~ 07:00)

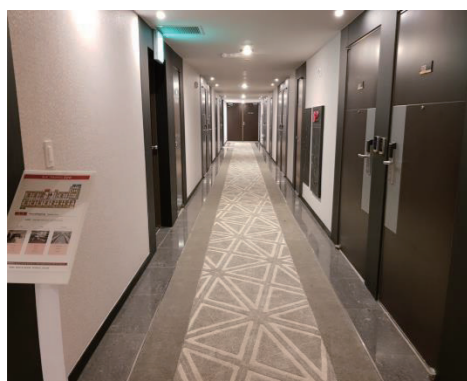
S SHIFT 근무자와 인수인계.
22:30 ~ 06:00 HOUSE KEEPING 업무 병행
23:00 ~ VALET PARKING 업무 병행
24:00 ~ ROOM SERVICE 업무 병행
CHECK IN을 모두 마친 후 서류 작업.
05:00 신문 배부
07:00 J SHIFT와 인수인계 후 근무 교대

H1 - 2 Concierge #1 Information Offer



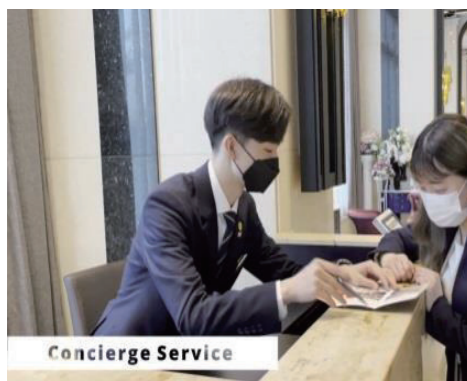
STAND BY

항상 Lobby Duty Desk 앞쪽 및 회전문 앞에서 Stand-by 하면서 고객 도착 즉시 서비스 할 수 있도록 준비한다. In Charge는 Concierge Desk에 대기하며, 근무자 1명은 당직데스크 앞에서 현관을 향하여 대기한다.



호텔안내

TODAY'S ARRIVAL LIST를 통한 일반층과 EXECUTIVE FLOOR 고객을 분별 및 안내를 한다. 객실위치 및 객실 내 비품과 시설위치를 정확하게 숙지하고 있어야 하며, 신속한 안내로 고객이 편히 쉬 수 있게끔 제공하여 호텔의 첫 인상을 높인다.



교통정보 안내

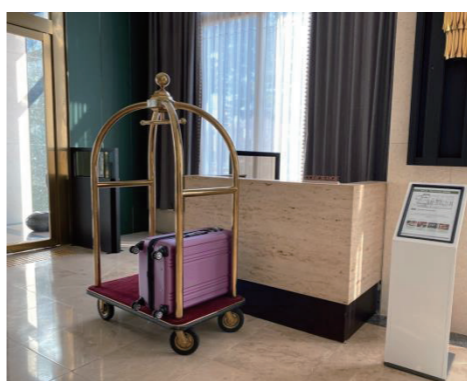
Today's Event Order의 내용을 숙지하고 참고해서 결혼식 시간, 행사, 위치, 교통편, 소요 시간 등의 모든 외부 고객의 문의에 대해 상세하게 안내한다. (리무진 버스의 경우 정시 도착, 출발을 원칙으로 한다.)

H1 - 2 Concierge #2 Bell Service



영접

VIP나 재방문 손님께는 직책이나 존함을 사용한다. 고객의 Luggage 쪽으로 손끝을 모은 상태로 손을 내밀면서 도움이 필요한지 물어본다. 고객의 앞을 가로막지 않으며 옆에서 Luggage를 든다.



수하물 운반

CHECK IN하는 고객이 수하물이 있을 경우 고객의 수하물을 건네 받아서 CHECK IN 하는 동안 수하물을 가지고 대기하며, CHECK IN을 마치면 객실까지 운반을 도와 드린다. 고객의 수하물이 많을 경우 WAGON을 이용해 운반한다.



환송

정해진 버스 스케줄 표를 통해 탑승시간과 요금, 소요시간을 안내하며, 최소 10분전에는 오실 수 있도록 정보를 제공 (KAL 리무진 버스의 경우 정시 도착, 출발을 원칙으로 한다.)

H1 - 2 Concierge #3 Duty Desk & GRO



DUTY DESK

호텔의 재산관리보호는 물론 대 고객관리 각종 사고 및 재해방지에 최선을 다하여야 하며 또한 발생한 사고에 대하여는 상황에 따라 신속하게 조치하고 아울러 근무 중에 발생한 제반 문제점 및 미흡한 점들을 지적 보고하여 개선 시행 하여야 한다



고객 불편사항 접수 및 처리

불편사항을 육하원칙에 의거 Complaint Report 에 상세히 기록한 후 불평을 원만히 처리한다
불평의 원인에 대한 조사결과를 보고서로 작성하여 익일 아침 총지배인에게 보고하고 보고서를 복사하여 해당 팀장에게 전달하여 시정토록 한다



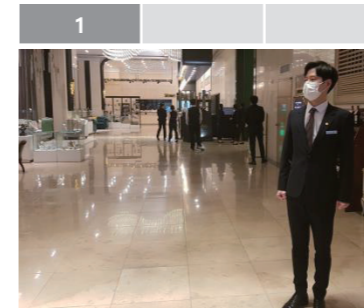
GRO

GRO(Guest Relations Officer) 업무란 호텔을 방문하는 VIP 고객에 관한 정보를 인계 및 연계하여 고객의 업무 진행을 보좌하고 개별 관리를 통해 맞춤형 서비스를 제공한다

H1-1 Concierge Desk

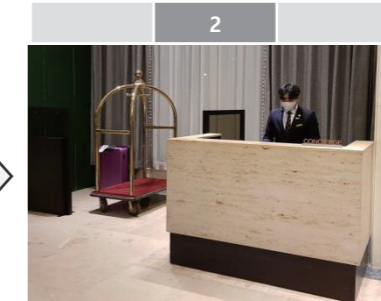
H1-2 Concierge Desk

STANDARD



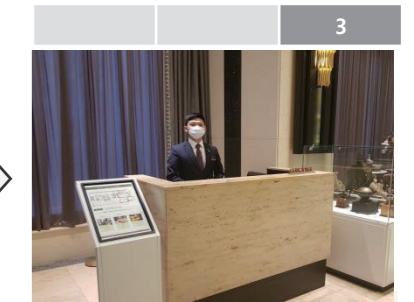
위치

고객의 요청 사항에 신속히 응대하며, 올바른 자세와 미소, 그리고 성실한 태도로 정중하게 안내한다.



In Charge 위치

In Charge는 Concierge Desk에 대기하며, 근무자1명은 당직데스크 앞에서 현관을 향하여 대기한다

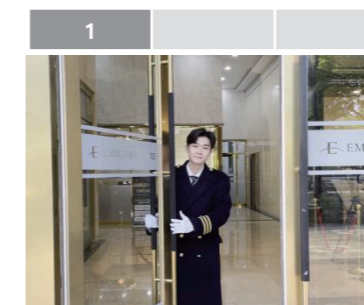


Stand-by

항상 고객의 움직임을 파악한다

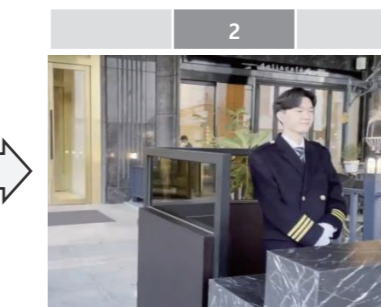
H1-2 Concierge Desk

영접 TRACK



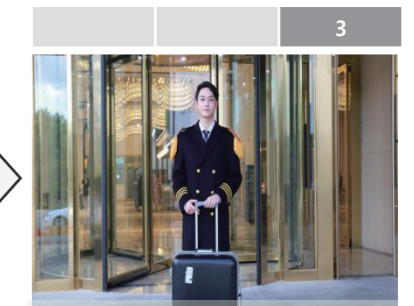
고객영접

VIP나 재방문 손님께는 직책이나 존함을 사용한다



Luggage

고객의 Luggage 쪽으로 손끝을 모은 상태로 손을 내밀면서 도움이 필요한지 물어본다



Luggage 서비스

고객의 앞을 가로막지 않으며 옆에서 Luggage를 든다

H1-1 Concierge Desk

H1-2 Concierge Desk

호텔 정보 제공 TRACK

1



컨시어지 서비스 자세

고객의 요청 사항에 신속히 응대하며, 올바른 자세와 미소, 그리고 성실한 태도로 정중하게 안내한다.

2



부대시설 정보 제공

객실, 부대시설의 위치와 제공 서비스를 숙지하고 고객에게 설명한다.

3



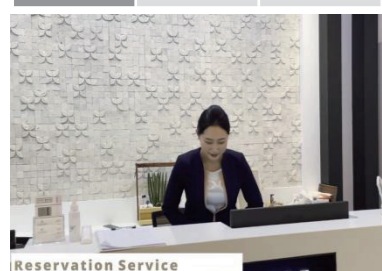
호텔 외 정보 안내

외부 관광지의 소개, 음식점의 추천, 공연 티켓의 예약, 교통, 쇼핑 등 고객이 필요로 하는 정보를 제공한다.

H1-2 Concierge Desk

예약 대행 TRACK


1



호텔 상품 예약

호텔 내부의 서비스, 객실, 부대시설의 예약을 대행하여 접수한다.

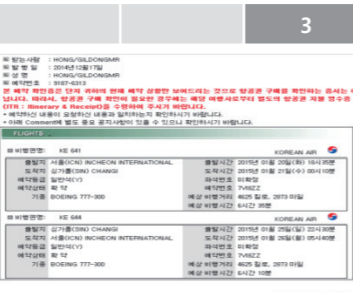
2



열차 및 렌터카

호텔 외부 교통편의 예약 대행 및 확인

3



항공 예약 및 확인

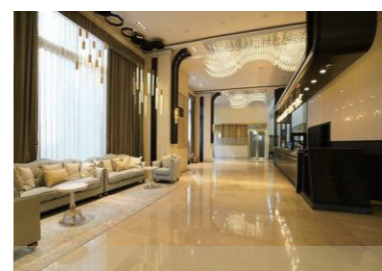
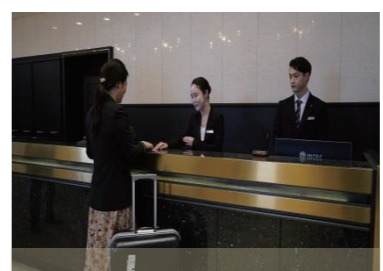
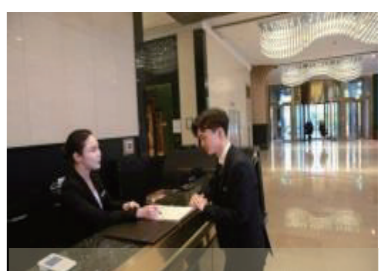
항공권의 구매를 대행한다. 항공 예약의 확인 및 변경

H1-3 TRAINING ZONE



H1 - 3 Front Desk Training Zone

교과목 : 호텔객실실무, 호텔현관객실실무, 호텔고객서비스실무

Information	Room Attendant	Front Cashier
 <p>호텔 예약 안내 호텔정보 제공 관광안내</p>	 <p>Check-In Service 불평고객 접수 및 처리 Check-Out Service</p>	 <p>환전 업무 호텔이용 요금정산 귀중품 보관</p>

H1 - 3 Front Desk

Front Desk는 고객의 입실 절차, 메시지 확인, 각종 안내, 환전, 귀중품 보관, 불평불만 처리, 퇴실 절차 등을 위해 내 외부 고객들의 빈번히 출입하는 곳으로 흔히들 호텔영업의 심장부라 한다. 객실판매, 객실배정, 각종 안내업무, 메시지전달, 환전 및 귀중품 보관, 입 퇴실 업무 이행, 야간회계감사, 객실관련 보고서 작성, 고객이력관리 등 다양한 업무를 24시간 3교대 근무에 의해 연속성을 가지고 임하게 된다.

직무 개요

객실상품뿐만 아니라 투숙객의 규모에 따라 식 음료, 부대시설이용 등 전반적인 호텔상품의 판매에 영향을 미치게 되고 고객에게 호텔의 서비스 수준을 알리고 고객의 불평불만을 청취하여 상부에 보고함으로써 고객과 호텔을 연결하는 고품위 서비스의 중추기능을 수행한다

Shift 별 업무

- A SHIFT (07:00 ~ 16:00)

야근근무자와 인수인계 및 Fund 확인, 개인 및 단체 Check Out 준비, VIP 객실배정 및 주요고객 특이사항 Check (Early Check In / Amenity 등), Check Out한 Card전표정리 및 Fund Check Arrival 단체 및 FIT 객실배정(Extra Bed 투입요청 등), Due Out 고객 Extension 여부 확인 및 Late Check Out 정리

- B SHIFT (13:00 ~ 22:00)

전 근무자로부터 특이사항 및 Fund 인수인계를 받고 객실상황 파악, 세부적인 객실배정 및 단체 고객 객실 Key Coding, 당일 객실예상매출 및 Amenity 투입현황 작성 및 보고, 당일 환차손익처리, 우편발송, 미니 바(Skipper) 확인 처리, Check Out 정리

- C SHIFT (22:00 ~ 07:00)

Executive Floor 근무자 퇴근으로 인수인계
 익일 Check In Group Folio 출력 및 영업장 매출 비교, 당일 NO SHOW 및 Cancel 정리
 각종 Rate, Fixed Charge, Coupon, Complimentary, 각 영업장 매출 등 세부 Report를 출력 확인
 당일 영업마감 (Auditing 작업), General Manager, Duty Manager 및 객실팀 각종 Report 출력 및 정리
 익일(영업마감기준) Check Out 준비
 영업일보 작성 및 메일발송

H1 - 3 Front Desk #1 Information



호텔 정보제공

고객이 호텔에 투숙을 하는 동안 발생할 수 있는 여러 가지 상황이나 요청에 대하여 신속히 대응할 수 있도록 객실 운영 시스템을 충분히 이해하고 운영 가능해야 한다. 정확하고 신속한 대응을 위하여 숙지되어야 할 기본적인 객실 상품과 서비스의 실재를 파악 하여야 한다.



예약관리

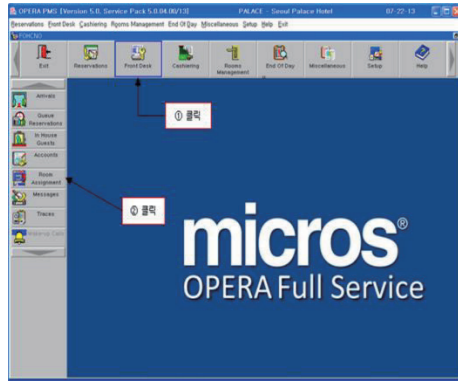
호텔 객실은 수요에 따라 객실 수를 조절할 수 없으므로 예약을 받을 때 판매 가능 객실을 확인하여 조정할 필요가 있다. 이 경우 호텔의 수익률을 높이기 위하여 업 셀링 (Up-Selling) 및 정상 요금(Full Charge)을 유도할 수 있어야 한다.



관광 안내

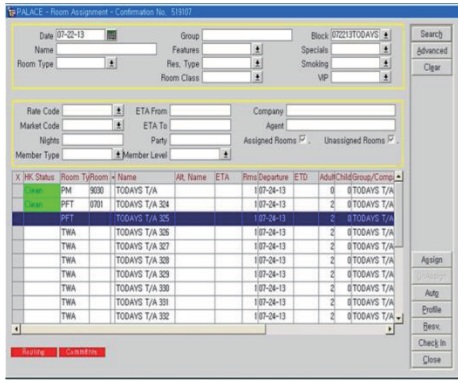
호텔 주변의 관광지, 빌딩, 회사, 음식점 등의 위치를 숙지하고 필요에 따라 지도를 활용하여 고객의 이해도를 높인다. (인근지역 행사에 대한 정보를 숙지하여 고객의 문의 사항에 답변할 수 있도록 한다.)

H1 - 3 Front Desk #2 Room Attendant



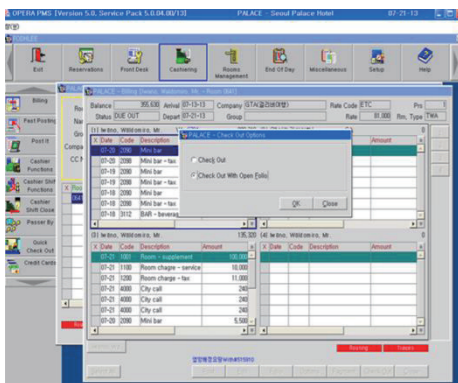
Check-In Service

Front Desk에서 전방을 주시하며 고객응대, 대기 중 고객이 다가오면 밝은 미소로 "엠블던 호텔"에 오신 것을 환영합니다. Front Desk 직원은 고객과의 첫 대면을 시작으로 업무가 이루어지므로 밝은 미소와 고객에 대한 집중으로 호텔의 이미지를 결정 짓는 중요한 첫 순간 최선을 다해야 한다.



객실배정

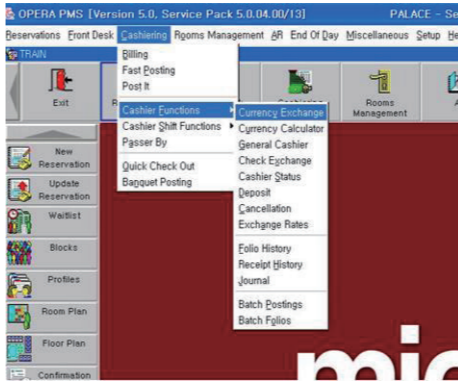
Front Clerk은 Group Arrival 과 Individual Arrival Report 를 통해 당일 Check In 예정 Guest 와 Room Type 현황을 파악하고 Room Type별 가능 객실현황을 파악한다. Arrival Guest분석을 통해 가능한 객실을 적절히 배정해야 고객의 불편함을 최소화할 수 있다



Check-Out Service

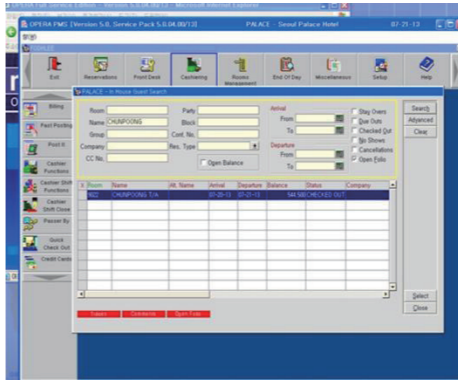
고객 환송 및 정산을 위해 응대하는 중요한 순간이므로 신속하고 정확하게 수속 절차를 진행하여 좋은 호텔 이미지의 여운이 남을 수 있도록 각고의 노력을 해야 한다 (OPERA -> Settlement -> Early Check out -> Check Out)

H1 - 3 Front Desk #3 Front Cashier



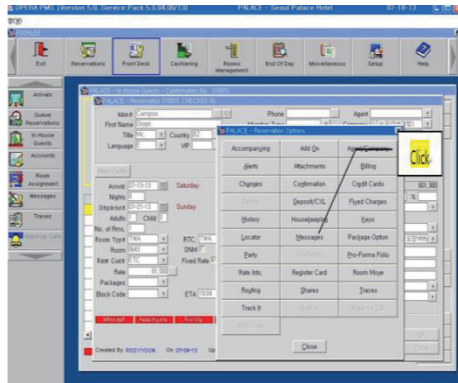
환전 업무

매일 오전, 한국은행으로부터 받은 Rate를 WINGS → Cashier Function → Exchange Rate와 Front Desk에 비치된 환율 개시표에 입력, Traveller Check 환전 시에는 상단에 적혀있는 Sign과 환전 시 하단에 한 Sign이 동일한지 확인 후 여권확인과 함께 환전 서비스를 제공한다.



호텔이용 요금정산

Mini-Bar 최종 확인 후 고객에게 결제방법을 재 확인 후 결제할 카드를 다시 한번 Swipe 한다. 그 밖에 Online 예약 고객은 사전 확보된 결제 카드로 객실요금만 정산하고 각각의 사전 요구에 의거 영수증 발송한다



In House

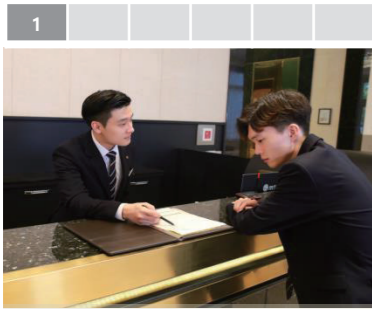
고객 중요 Message, 전달 물, 숙박일정 그 밖에 고객요청사항을 차질 없이 처리하여 Check Out 시점까지 고객으로부터 신뢰와 감동을 연출해야 한다. 고객 High Balance Check와 지불보증 확보 등의 민감한 사항을 여신규정에 의거하여 원활하게 처리 함으로서 사전에 고객과의 오해와 갈등의 소지를 없앤다.

H1-3 Front Desk

H1-3 Front Desk

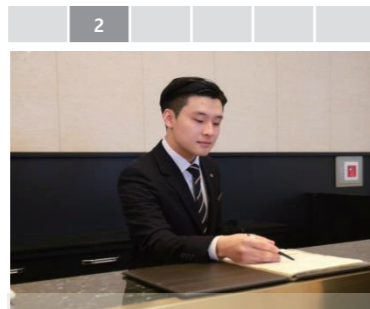
Check In Service – FIT

Front Desk에서 전방을 주시하며 고객응대, 대기 중 고객이 다가오면 밝은 미소로 “엠블던 호텔”에 오신 것을 환영합니다.” 혹은 “Welcome To The Palace Seoul” 라고 하며 응대한다.



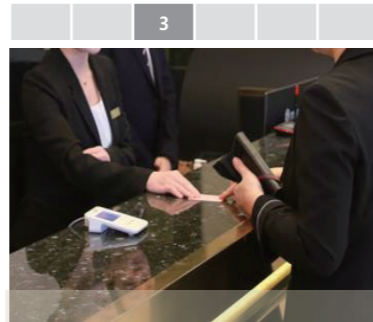
성함확인
실투숙객의 정확한 성명

숙박카드 작성안내
숙박카드를 손쉽게 정확히 드린다

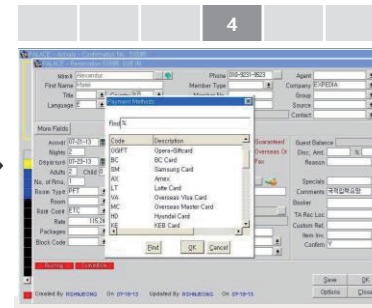


객실타입 확인

재확인하여 만에 하나 있을 고객의 불평을 미연에 방지한다.

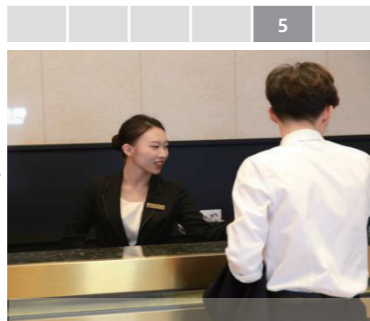


계산관계 확인

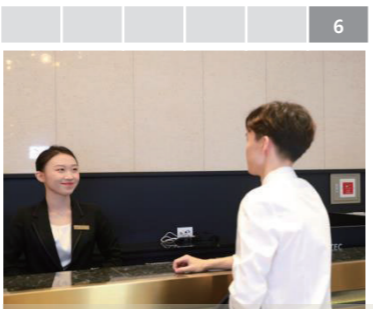


Deposit

Check In 과 동시에 지불보증미 이루어져야 한다.



Breakfast 및 Executive Benefit 포함여부 확인
조식비용이 포함되어 있을 시 무료 조식권을 발행하고



객실 내 무료품목안내
혜택사항을 꼼꼼히 안내한다

퇴실 시간 안내
퇴실 시간은 정오(12시)임을 안내해 드리고 Check Out 장소를 안내한다

H1-3 Front Desk

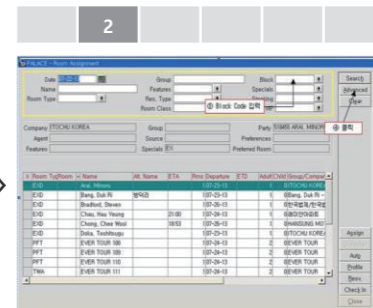
H1-3 Front Desk

Check In Service – Group Assign

Opera ->Front Desk -> Room Assignment를 Click하여 F.I.T는 Guest Name 또는 Confirm Number를 통해 예약을 Search 하고, Group은 Block Code로 Search 하여 첨부와 같이 Assign 작업을 한다.

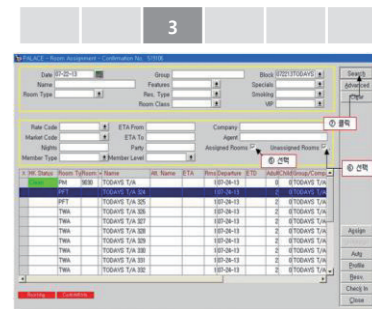


Group은 Block Code로 Search 하여 Assign 작업을 한다.

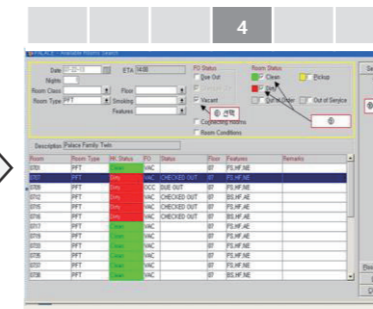


Advanced 클릭

Rate Code, Nights, Member Type, Party, Company, Agent 등을 검색할 수 있는 노란 BOX의 검색란이 생성된다



Assigned Rooms를 클릭하고 Search를 클릭 하면 PM 이 화면에 나타납니다

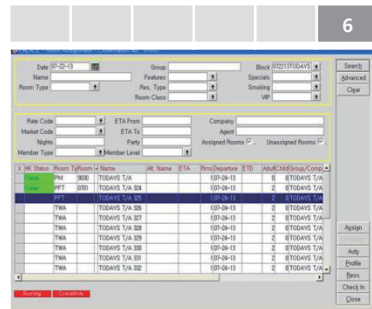


와인 오픈

고객이 확인 가능한 위치에서 와인 오프너를 이용하여 와인을 오픈한다



①를 클릭 하면 화면에 Check Out 예정인 객실까지 검색되어 사전 Block을 용이하게 한다



완료

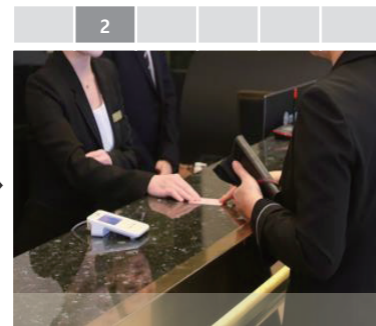
H1-3 Front Desk

H1-3 Front Desk Currency Exchange

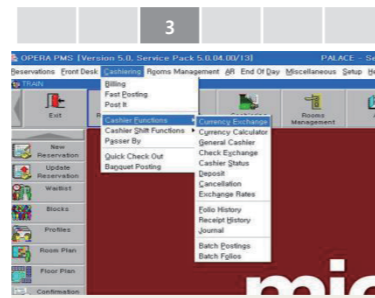
투숙객에 한해 환전서비스(Cash, Traveler's Check)가 가능하며 고시 된 Exchange Rate에 따라 환전서비스를 제공한다.

CURRENCY	CACH	T/C
USD	1,120.28	1,130.28
EUR	1,265.73	1,286.28
JPY	1,021.87	1,037.27
CNY	165.60	

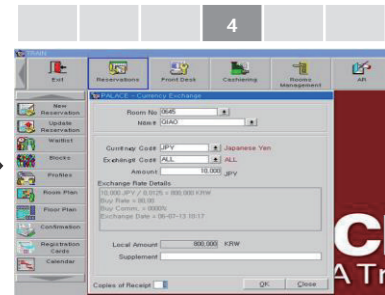
환율게시
Front Desk에 비치된 환율게시 표에 입력.



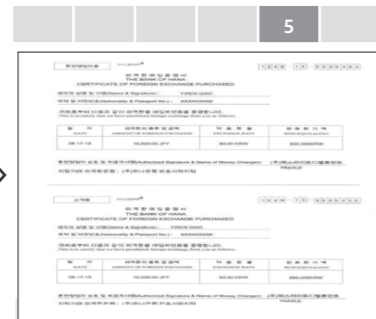
여권 확인
Sign이 동일하지 확인



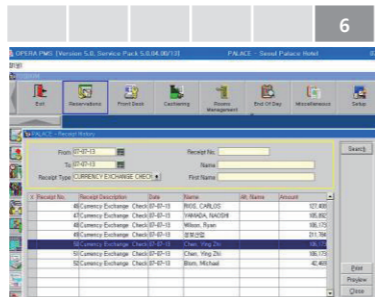
OPERA → Cashier Function → Currency Exchange 에서 투숙객 Room Number 입력



Guest Name 확인 후 해당 외국환 종류와 금액을 입력하여 환전매각신청서를 작성

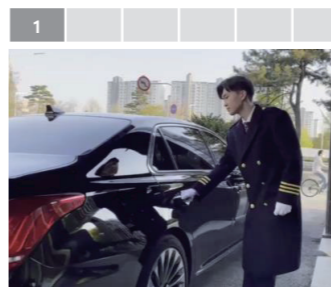


Guest Name 확인 후 해당 외국환 종류와 금액을 입력하여 환전매각신청서를 작성



야근근무자는 마감 시 OPERA → Cashier Function → Exchange History 에서 당일 환전내역과 외국환 금액을 맞추어 재경으로 넘겨주도록 한다

H1-TRAINING TRACK



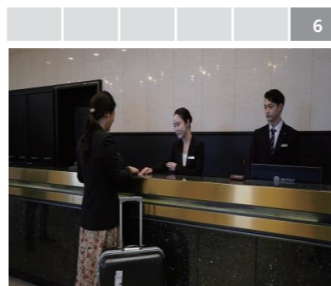
고객 영접
고객에게 정중히 인사하고 차량의 문을 열고 고객의 하차를 돕는다



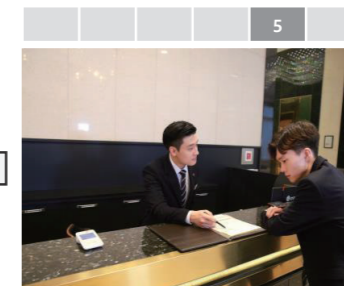
고객 영접
수하물의 유무를 확인하고 수하물이 있는 경우 수하물을 내려 벨만에게 인계한다



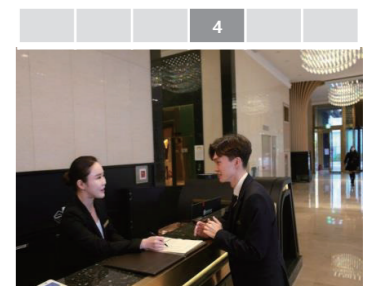
Baggage Service
고객 영접 및 Baggage Service



Check-In Service
객실 배정 및 객실 키(Key) 인도



Check-In Service
신분증 확인, 등록카드 작성 및 지불조건 확인



Check-In Service
고객 영접 및 예약정보 확인

H1-4 TRAINING ZONE



H1 - 4 Lobby Lounge Training Zone

교과목 : 식음료실무, 호텔레스토랑실무, 와인학개론

Beverage Service



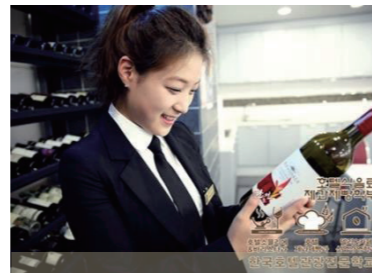
자리안내
주문접수
음료서비스

Barista



커피추출
라떼아트
커피머신관리

Sommelier



와인추천
와인서비스
재고관리

H1 - 4 Lobby Lounge

Lobby Lounge는 1층 Front 옆에 위치하고 있어 고객들의 왕래가 많은 곳으로 차 손님 및 각종 만남의 장소로 이용하는 곳으로 각종 음료 및 차 종류를 판매 하기 때문에 신속한 서비스가 이루어 져야 하며, 또한 여러 고객층이 이용하는 장소 임으로 고객 들의 안전 관리에도 주의 하도록 한다.

주문에 필요한 충분한 상품지식과 세련된 판매기법을 습득하고 효과적이고 적극적인 상품판매를 위한 자세를 갖추어야 한다. 또한 항상 고객의 요구에 만족 할 수 있는 주문 이 되도록 도와주도록 하여야 하며 서비스가치와 매출 창출을 위해 노력하여야 한다.

직무 개요

서비스를 원활히 하기 위해서는 기본적으로 판매 가능한 상품과 주류 및 제반 서비스 정보에 대해 숙지하고 있어야 한다. 또한 담당 직원은 매출증진을 위해 메뉴지식을 정확히 숙지 하여야 하고 메뉴의 제조방법과 메뉴의 재료, 제조시간, 메뉴의 양과 재료의 재고사항을 파악하고 있어야 고객의 불평을 줄일 수 있으며 영업장의 재고관리 효율을 높일 수 있고 효율적인 매출 관리를 할 수 있다.

Shift 별 업무

- 영업시간

08:00~22:00

- 주요메뉴

음료, 스낵 류, 샌드위치 류, 주류(칵테일, 위스키 등)

- 영업 준비 업무(08:00)

출근과 함께 제일 먼저 이루어지거나 혹은 아침, 점심, 저녁의 영업 후 다음 영업을 위해 이루어지는 업무를 말한다. 영업장의 안전장치, 시설, 가구, 장비 및 기물 등에 관한 전반적인 확인 및 점검 등의 관리적인 업무와 정확한 서비스 제공을 위한 서비스 공간의 청소, 기물의 확보, 세척 및 건조, 광택유지 등의 준비 업무들로 다음과 같이 실시할 수 있다

- 영업 종료 업무(22:00)

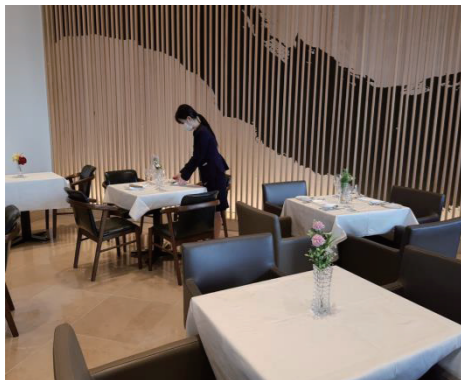
영업이 종료된 후 가장 주의할 점은 화재예방을 위한 점검과 고객 분실물 확인이다. 또한 다음날 영업을 위한 사전 준비를 해야 한다

H1 - 4 Lobby Lounge #1 Beverage Service



영접 및 자리안내

형식적이거나 기계적인 느낌이 들지 않도록 마음 가짐을 담아 정중히 인사 하도록 하며 손님께서 장소를 물으시면 목적지까지 직접 안내해 드리며, 고객 안내 및 방향지시 동작을 정중하고 절도 있게 안내해 드린다



주문접수

메뉴 제공전에 메뉴속지의 이상유무를 확인한 후 제공하며 상품을 추천하기 전에 고객의 기호나 취향을 재빨리 파악한 후 고객으로 하여금 구매 의욕을 최대한 유발 시키되, 손님께 너무 아는 척을 해서 불쾌감을 주지 않도록 한다



음료 서비스

제공되는 음료는 공손한 자세로 미소를 잃지 않고 서브 해드리며 신속하고 정확한 서비스가 이루어 질 수 있게 한다. 와인 잔을 제외한 모든 음료의 Glass는 냉장고에 보관, 차가운 상태로 고객께 제공 되어야 한다

H1 - 4 Lobby Lounge #2 Barista



커피추출

커피의 심장이라 불리는 Espresso공기를 압축하여 짧은 순간에 추출하기 때문에 caffeine의 양이고, coffee의 순수한 맛을 느낄 수 있다



라떼아트

커피에 스팀우유를 이용하여 다양한 예술적 작품을 만들어내는 것이다. 즉, 커피(Espresso)에 스팀링(Steaming)된 우유를 이용하여 나뭇잎, 꽃, 동물 등을 표현하는 창작활동을 이른다



커피머신 관리

커피 머신 사용법, 청소방법 등 올바른 커피 머신 사용 및 관리 기술을 익히고, 커피 머신의 사용과 관리요령에 대해 이해 할 수 있다.

H1 - 4 Lobby Lounge #3 **Sommelier**



와인추천

와인을 고객이 원하는 취향에 따라 음식에 적합한 와인을 추천하고 와인의 각각의 특징에 대하여 고객에게 알려줄 수 있어야 한다



와인서비스

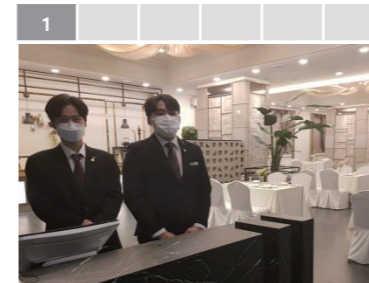
고객이 원하는 와인을 결정하면 종사원은 와인 서비스를 하기 전에 먼저 고객이 주문한 와인인가를 보여드리고 (Showing) 한 번 더 확인을 해드린다
호스트(Host)가 먼저 Wine Testing을 한다



음료 재고관리

영업장 음료 및 주류를 매일 관리하고 재고 수량과 판매수량을 파악하여 Beverage의 모든 부분을 책임지고 관리하도록 한다. 특히, 영업장 행사 진행 상품 체크하고 매주 목요일, 또는 금요일에 주말 와인 사용 대비하여 발주 및 수령 하도록 한다.

Receipt of Order **TRACK**



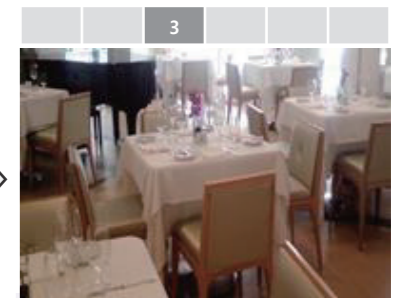
고객 영접

미소 띤 얼굴로 정중한 인사와 친절함 인사말로 고객을 맞이한다.



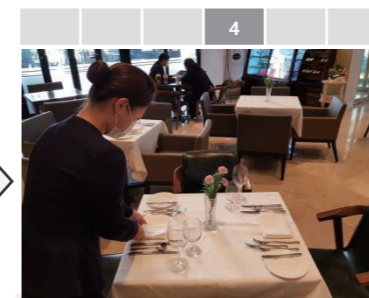
예약 확인

예약 유무를 확인하고 인원수를 확인하여 테이블을 배정한다.



테이블 안내

자리 배정에 대한 만족도 확인
최대한 고객의견을 수용하며 착석 서비스를 제공한다



메뉴리스트 제공

메뉴와 음료리스트 제공
메뉴는 고객의 우측에서
주문 기록은 왼쪽에서



주문 접수 및 확인

메모지와 볼펜을 지참하고
추천메뉴, 특별메뉴를 숙지하여
적극적인 자세로 임한다

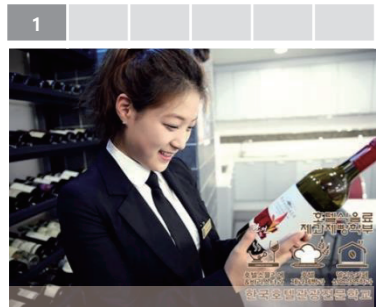


테이블 세팅 수정

주문이 끝난 후에는 문제요인
예방을 위해 반복하여
주문내용을 확인시켜 드린다

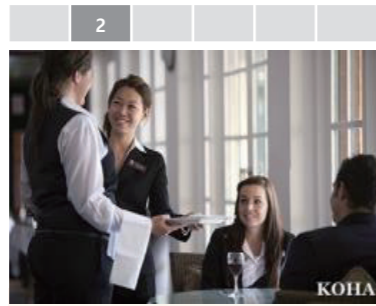
H1-4 Lobby Lounge **Sommelier**

Wine Service TRACK



와인 준비

고객이 주문한 와인을 확인하고 온도를 확인하여 서비스에 필요한 기물을 준비한다



주문 확인

고객에게 주문된 와인을 정중하게 확인한다



와인 오픈

고객이 확인 가능한 위치에서 와인 오픈너를 이용하여 와인을 오픈한다



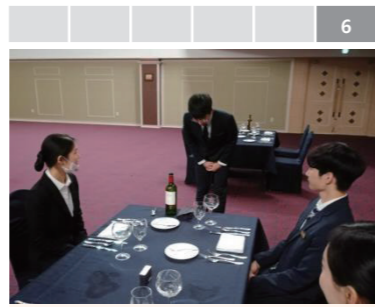
와인 테스트팅

주문한 고객에게 와인 테스트를 요청한다



와인 서비스

서비스가 모두 끝나고 마지막에 테스트팅한 고객을 서비스한다



인사

적절한 위치에 와인을 보관하고 간단한 인사로 마무리한다

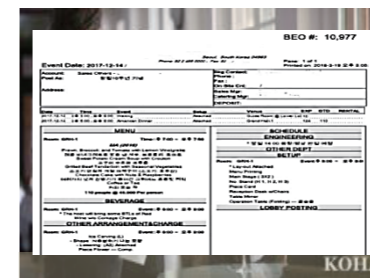
H1-5 TRAINING ZONE



H1 - 5 Banquet Reservation Training Zone

교과목 : 컨벤션연회기획, 연회실무실습

Banquet Sales

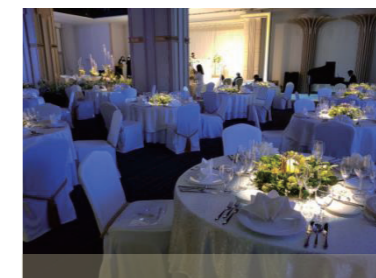


연회접수

Control Chart

Attend Service

Wedding Service



Wedding 기획

Wedding 연출

Wedding 진행

Customer Relations



Guest History Card

After Care Call

Sales Call

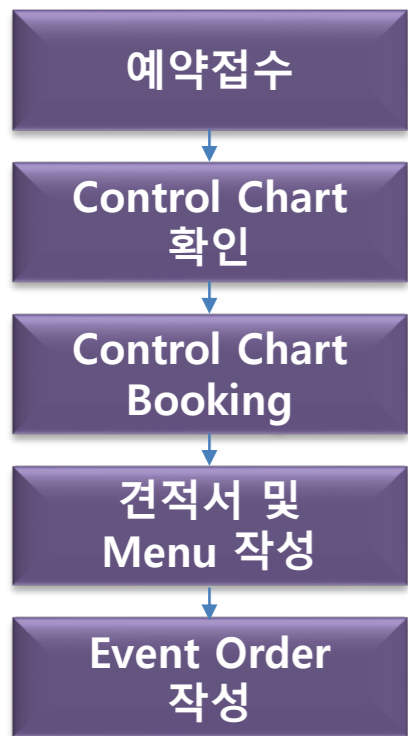
H1 - 5 Banquet Reservation

Banquet Reservation은 1층 Lobby에 위치하고 있으며 예약을 접수 받는 리셉션업무, 행사 진행과 관련된 부서에 업무 전달, 외부발주업무, 연회 코디네이터 업무, 사무업무로 나눌 수 있다. 예약에 필요한 충분한 연회상품지식과 세련된 판매기법을 습득하고 효과적이고 적극적인 상품판매를 위한 자세를 갖추어야 한다. 또한 항시 고객의 요구에 만족 할 수 있는 예약이 되도록 도와주도록 하여야 하며 서비스가치와 매출 창출을 위해 노력하여야 한다.

직무 개요

상담을 통하여 고객이 선호하는 것과 고객이 요구하는 사항이 무엇인지 등을 파악하여 고객의 정보를 보다 폭 넓게 얻을 수도 있다. 또한 방문을 통한 고객과의 만남, 유선상의 대화를 위해서 사전 에 고객 의 과거 행사 정보를 숙지하여 고객의 궁금함을 정확하게 풀어 주고 고객에게 신뢰를 이끌어내어 연회 행사 유치한다.

주요 업무



- Function Room Reservation Book의 통제
- 견적서 준비
- 고객접견을 통한 연회예약 접수
- 부서 간 협조
- 행사의뢰서(Function Sheet) 발송
- 일일·주간·월간 행사예정서 작성
- 경쟁호텔과 정보교환
- 월 매출액 분석 및 비교

H1 - 5 Banquet Reservation #1 Banquet Sales



예약접수

연회예약은 국제회의·연회·가족모임 등의 유치와 개최를 통해 관련분야의 국제화 및 자질향상과 호텔 홍보를 통한 매출 증진에 크게 기여하며 전문적이고 숙련된 기술을 가진 예약의 운영이 중요하다.

일	월	화	수	목	금	토
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

Control Chart 관리

옆 연회장의 행사와 서로 방해가 되지 않도록 예약을 접수하여야 하며 동일한 연회장에서 동일한 날짜 또는 직전행사가 있을 경우 종료시간을 고려해 예약 접수 연회 예약장부 Booking은 정정·변경·취소 등을 고려하여야 한다.



Attend Service

행사장 점검은 중요한 업무 중 하나로 행사를 성공적으로 마칠 수 있도록 하는 성의 표시이며 새로운 정보 획득 기회와 평소 접하지 못했던 거래처의 경영자나 책임자도 접촉할 수 있는 기회이며 차후 행사 유치의 계기를 마련한다.

H1 - 5 Banquet Reservation #2 Wedding Service



Wedding 준비

고객이 원하는 결혼예식이 원활히 진행 될 수 있도록 예식이 진행되는 홀 내부의 연출과 기타 부대시설의 공간을 관리하여 조화로운 공간을 연출한다.



Wedding 연출

결혼예식 주제와 특성에 따라 무대연출, 테이블연출 및 준비, 꽃 장식 연출 등과 같은 유형적 연출뿐만 아니라 조명, 음향, 연주 등 무형적 연출을 점검한다.



Wedding 진행

웨딩 행사를 진행하기 위해 연회 행사 지시서(BEO)를 해당 업무 부서에서 확인 후 협력업체 발주 및 결혼예식 진행요원 관리를 하고 철저한 예식준비를 통해 고객이 원하는 결혼예식이 원활하게 진행 되도록 한다

H1 - 5 Banquet Reservation #3 Customer Relations

연회 고객 관리 카드				
■ 작성일자 : 2000년 00월 00일		반속 담당자 :		
성명	생년월일	(음·양)		
회사명	부서 / 직책			
주소				
연락처	회사 전화번호 :	H · P :		
E-mail				
회사참림기념일	거래선 구분	A · B · C · D		
주요행사 개최 및 호환 거래 사항				
연회 행사 유지 실적				
행사일시	인원수	메뉴	가격	매출액
				비고

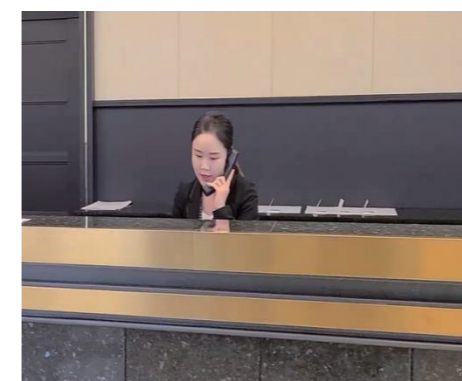
Guest History Card

철저한 고객관리는 신규 정보수집 및 행사유치를 위한 중요한 사항으로 **Guest History Card**를 이용하여 거래처 명, 주소, 대표자 이름, 담당자 이름, 전화번호, 개업기념일, 업종, 보유물량, 계약사항 등 기입한다



After Care Call

행사 종료 후 주최측 의견청취도 고객관리에 있어 대단히 중요한 일이다 따라서 행사 시 불편 사항 및 의견 청취 후 개선사항은 없는지 잘 살피고 행사에 대한 감사 표시 또한 잊지 말아야 한다.



Sales Call

신규 거래처를 새롭게 개척하기 위해 전화, 방문, DM, 지인의 소개 등으로 거래처 개척을 진행하며 무분별한 신규 거래선 개척으로 인한 방만한 관리 지양하여야 한다 또한 기존 거래처의 충실한 관리가 병행되어야 한다.

H1-6 TRAINING ZONE



H1 - 6 Business Center

Business Center는 호텔에서는 투숙객들과 상용고객들의 업무편의와 원활한 비즈니스를 위하여 제반 시설과 최신장비를 갖추고 서비스를 제공하는데 항공기를 비롯하여 교통편 안내, 여행관련정보 제공 및 예약대행, 렌터카 예약, 우표관리 및 우편물 수취·발송 서비스, 복사, 팩스의 송신·수신 서비스, 각종 대여 서비스를 제공하는 부서다.

직무 개요

고객 이용 시 년, 월, 일 객실번호, 성명, 시간, BILL을 순서에 맞게 적고 투숙객, 연회장, 외부고객. 업무용, 오류를 정확하고, 명확히 적으며, 서식에 맞춰 기입한다. 객실지불, 영업장결제, 프린트 카드결제, 프린트 현금결제 문구를 정확하게 기입한다

주요 업무

- A SHIFT

PC 및 팩스 복합기와 프린터 등의 전원 기구에 전원을 모두 켜다. 신문 비치 대에 있는 전일 신문을 치우고 당일 신문 비치. 전반적인 비즈니스센터의 청결 상태를 점검하면서 무료 생수와 무료음료의 정리 및 재고를 파악하고 재정비한다. 여분의 유리컵을 준비 Check한다 - 고객접견을 통한 예약 접수

- B SHIFT

다음날 오전에 처리되어야 하는 일이 있으면 반드시 LOG BOOK에 기입을 하고 무료 음료와 무료 생수, 커피 등을 다시금 파악하고 재정비한다. 그리고 비즈니스센터를 사용 중에 있을 시에는 객실 번호와 시간을 리포트에 기입한다.

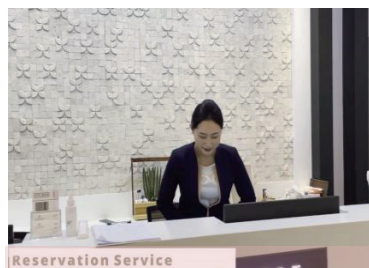
- C SHIFT

복합기와 프린터기에 용지가 여유 있게 있는지 확인하고 부족할 시 채워놓는다. 금일까지 사용된 PC 프린터 복사 등의 유무를 확인하고 금액을 산출하여 비즈니스 센터 이용현황 리포트와 Front Office에 입력된 금액을 대조하여 정산한다. 리포트에 본인의 서명과 함께 익일 팀장에게 보고 될 수 있도록 준비한다.

H1 - 6 Business Center Training Zone

교과목 : 호텔객실실무, 호텔고객서비스실무, 호텔경영론

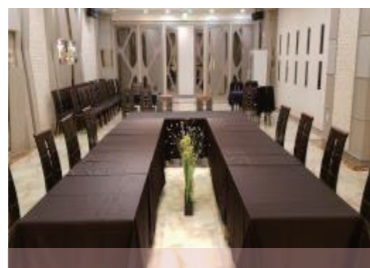
Business Service



Reservation Service

Interpretation Service
Translation Service
복사 및 제본

Meeting



회의실 대관
회의실 준비
회의용 전자기기 관리

Internet Service



장비 대여
문서작성 서비스
문서 송. 수신

H1 - 6 Business Center



전자기기 관리

고객 서비스 매뉴얼에 따라 대여 가능한 보유 기기를 사전에 준비하고 전자 기기의 사용 방법을 고객에게 설명하고 전자 기기 대여 요금을 숙지하여 고객에게 설명하고 반납 시 요금을 정산한다.



회의실 관리

고객 요청 시 회의 규모 및 인원을 파악하고 적절한 회의실을 안내하고 회의실 대여 요금 체계를 숙지하여 고객에게 회의실 대여료를 설명하고 사용료를 정산하고 서비스 매뉴얼에 따라 고객이 사전 요청한 사항을 기준으로 변동 사항이 있는지 확인한다.



문서 작성

서비스 매뉴얼에 따라 문서 작성 이용 요금을 숙지하고 고객에게 설명할 수 있어야 하며 원하는 문서를 주어진 시간 내에 작성하고 출력하여 제공한다.
고객 요청 시 문서를 복사, 제본, 팩스 등의 방법으로 전달할 수 있다.



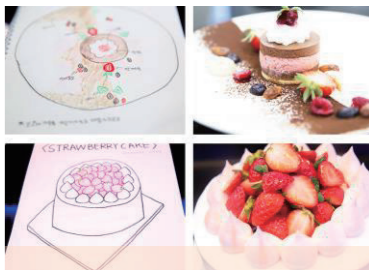
H1-7 TRAINING ZONE



H1 - 7

Delicatessen Training Zone

교과목 : 호텔 레스토랑실무, 식음료 실무, 호텔경영론

영업장 운영	메뉴분석 및 경영전략	프로모션 기획
 방문 고객 응대 상품 관리 및 판매 로그 북 작성	 메뉴 관리 재고 관리 원가 관리	 신 메뉴 개발 판매 촉진 전략 가격 전략

H1 - 7 Delicatessen

Delicatessen은 델리 라고도 하며 세계 각국의 유명한 와인과 간단한 샌드위치, 샐러드, 빵, 케이크, 육 가공제품(소시지, 햄), 초콜릿, 음료 등을 준비하여 판매하는 곳을 말한다. 이용객의 편의를 위해 판매상품을 선정하여 진열, 판매하고 상품의 재고 관리, 손·망실 관리 및 교환·반품 등을 관리하여 효과적으로 상품을 판매하고 관리할 수 있다.

직무 개요

따뜻한 미소로 고객을 응대하며 고객이 편안한 분위기로 쇼핑을 할 수 있도록 분위기를 유도한다. 요청에 따른 상품 추천을 할 수 있도록 각 상품의 특성과 가격을 충분히 숙 지하여야 하며, 고객의 요청이 있거나 망설이는 경우 고객이 관심 있는 상품에 대한 설 명을 하고 상황에 맞게 적절한 상품을 고객에게 추천한다.

주요 업무

- 고객의 선호도 분석을 통해 새로운 판매 상품을 추가하여 선정한다.
- 델리숍 분위기가 활기차고 고객이 상품을 보기 쉽게 진열 한다.
- 상품을 보기 좋고, 고르기 쉽게 분류하여 고객이 원하는 상품을 편리하게 찾을 수 있도록 한다.
- 고객이 관심 있는 상품에 대한 설 명을 하고 상황에 맞게 적절한 상품을 고객에게 추천한다.
- 상품의 수를 조사하여 기록상의 재고량과 실제의 재고량을 확인하여 실제 량을 파악한다.
- 손·망실된 상품의 원가를 분석하고 발생 원인을 파악하여 재고관리 규정에 따라서 원가를 손실 회계 처리한다.
- 효과적인 고객 관리를 위해서 고 객의 요청 시 상품의 교환 및 반품 요청을 즉각적으로 처리할 수 있도록 한다.

H1 - 7 Delicatessen



영업장 운영

각 상품의 특성과 소비 목적에 따라서 상품들을 구분하여 배치하며, 상품 간의 소비 연계성을 고려하여 고객이 상품을 쉽게 찾을 수 있도록 상품과 상품을 연계 하여 배치하여 매출을 극대화하도록 한다.



메뉴분석 및 경영전략

시장조사를 통해서 고객의 특성에 따른 상품 선호도에 대한 결론을 제시하여, 트렌드에 부합되는 상품이더라도 호텔 델리숍의 이미지와 부합되고 선호도가 높은 상품들 중에서 이익률이 높은 새로운 판매 상품을 기획하고 선정한다.



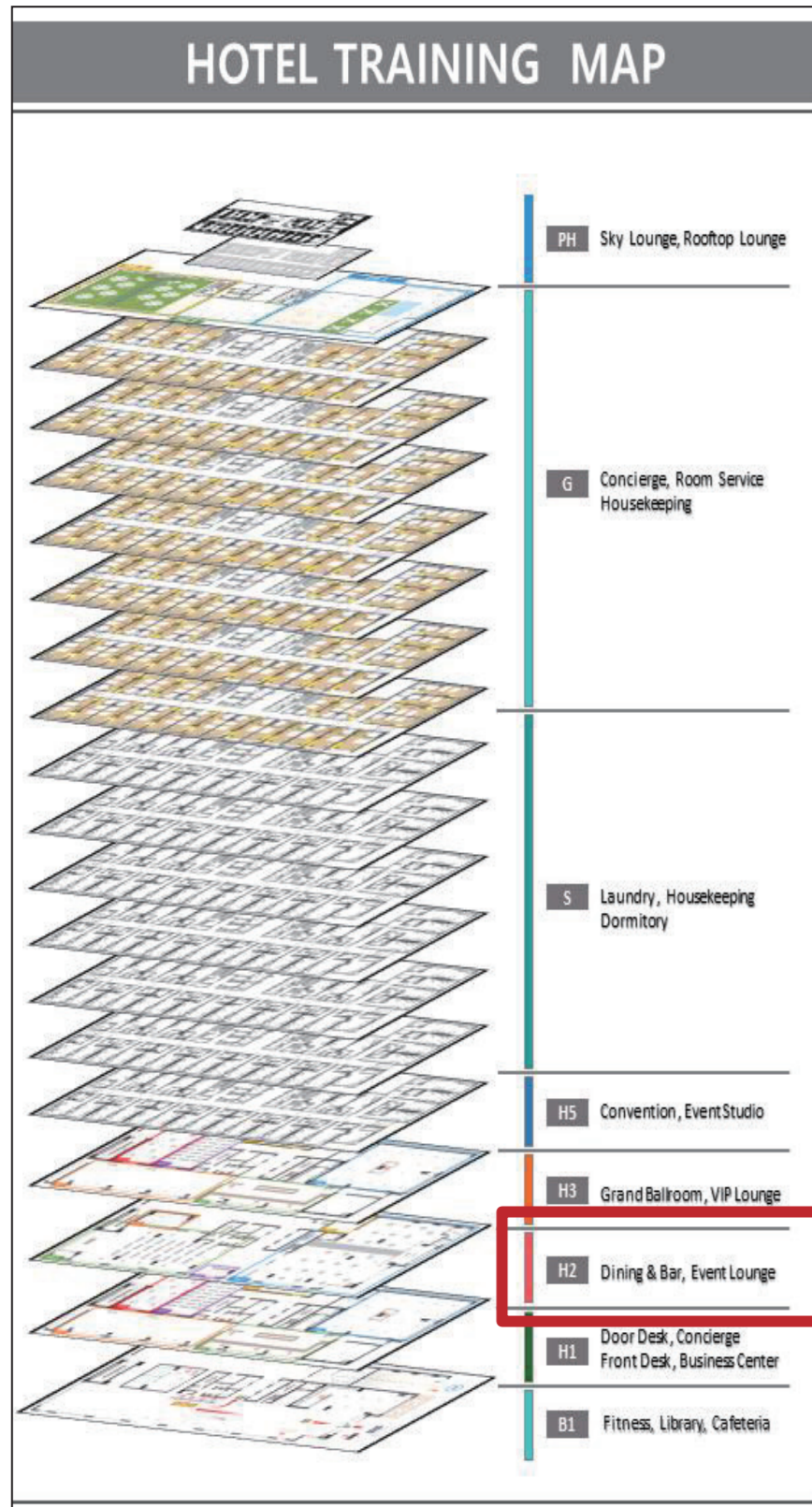
프로모션 기획

타당성, 신뢰성, 적시성을 갖춘 객관적인 정보를 수집하여 여러 가지 상품 개발이나 기존 상품을 보완하여 판매 증대, 판매 비용 절감, 이익 극대화 하는 것을 주요 목적으로 특히 고객들이 지닌 특성과 상품에 대한 선호도를 파악하여 경쟁력 있는 상품 기획한다.

H2

TRAINING
ZONE

H2 TRAINING ZONE



H2

- H2-1** Casino Dealer
- H2-2** Image Making
- H2-3** Training Studio
- H2-4** Inventory
- H2-5** Executive Floor Lounge
- H2-6** Advice Zone

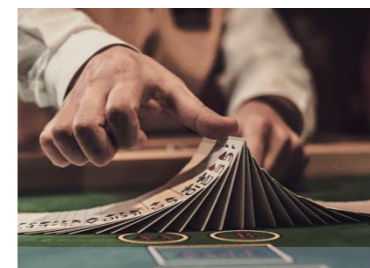
H2-1 TRAINING ZONE



H2 - 1 Casino Dealer Training Zone

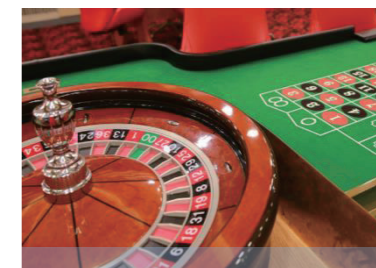
교과목 : 포커실무, 룰렛게임실무, 바카라실무

Black Jack



블랙잭 게임의 기초실무
블랙잭 게임의 진행
블랙잭 게임의 딜러임무

Roulette



룰렛 게임의 기본동작
룰렛 게임의 진행
룰렛 딜러의 임무

Baccarat



바카라 게임의 기초실무
바카라 게임의 진행
카드 핸들링

H2 - 1 Casino

Casino Dealer 는 영업장 내에서 고객의 관광레저 욕구를 충족시키고 건전한 카지노 게임 문화를 제공하기 위해 필요한 카지노 영업 관리, 테이블 게임 관리, 룰렛 게임스킬 기초, 룰렛 게임진행 종합, 블랙잭 게임스킬 기초, 블랙잭 게임진행 종합, 바카라 게임스킬 기초, 바카라 게임진행 종합, 테이블 게임진행 종합, 머신 게임 관리, 카지노 현장 경리 관리, 카지노 고객 지원, 카지노 영업 지원, 서버일런스 운영 등의 직무를 수행한다.

직무 개요

카지노운영관리는 영업장 내에서 고객의 관광레저 욕구를 충족시키고 건전한 카지노 게이밍을 제공하기 위해 카지노 영업 관리, 테이블 게임 관리, 테이블 게임 진행, 머신 게임 관리, 카지노 현장 경리 관리, 카지노 고객 지원, 카지노 영업 지원, 서버일런스 운영 업무를 수행한다.

딜러 주요 업무

게임 테이블에 배치되어 직접 플레이어를 상대로 게임을 진행한다. 플레이어에게 칩을 팔고 게임 진행 후 칩을 테이크하고 페이하는 업무를 담당한다. 특히 고도의 기술인 딜링은 하루아침에 이루어지는 것이 아니기 때문에 숙련된 딜러가 되기 위해서는 다년간에 걸친 본인의 절대적인 노력이 필요하다.

- 게임 진행 후 딜러에게 Win한 플레이어에게는 칩을 페이하고 Lose한 플레이어의 칩을 테이크한다.
- 현금을 칩으로 교환하여 준다.
- 게임 진행 시 규칙을 위반하는 플레이어가 있는지 살핀다.
- 게임 테이블의 주위를 항상 청결히 관리한다..

H2 - 1 Casino Hotel



카지노고객은 호텔에서는 객실이나 식음료의 매출에도 많은 영향을 주고 있어 최선을 다하는 특별 서비스로 고객관리를 하고 있다.

대부분의 국가에서는 카지노사업을 불법적인 사업으로 간주하여 법적으로 허용하지 않아 카지노사업이 상당히 제한을 받고 있다.

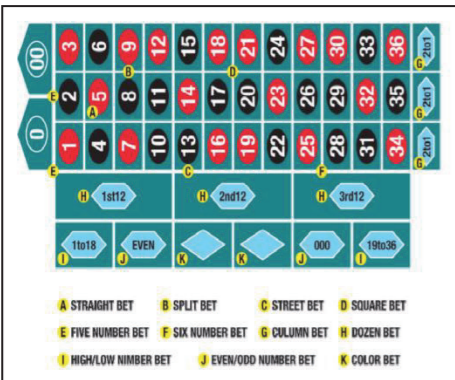
우리나라는 관광진흥법 제3조에 의거해 카지노업을 관광사업으로 인정하고 있고(2007. 7. 19. 개정), 관광진흥법 시행령 제27조 제2항에는 관광 호텔업이나 국제회의 시설업의 부대시설로, 또 우리나라와 외국 간을 왕래하는 여객선에 카지노를 개설할 수 있도록 했다.

H2 - 1 Casino #1 Dealer



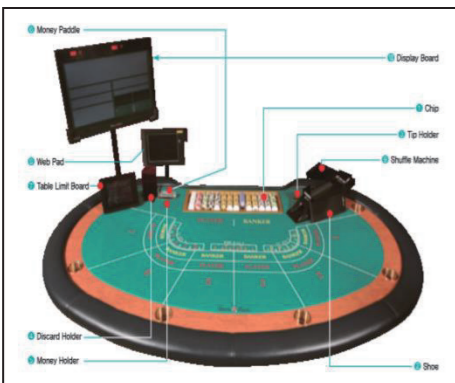
블랙잭 게임

블랙잭은 고객들이 가장 선호하는 카지노 게임의 하나로, 21 또는 21에 가까운 숫자를 만 들어 딜러보다 높으면 이기는 게임이다. 고객에게 드로잉된 최초 카드 2장의 높낮이에 따라 추가 카드를 받거나 (Hit) 멈출 수 있으며(Stay), 딜러보다 불리하다고 판단되면 베팅 금액의 절반을 포기하는 조건으로 게임을 종료할 수 있다



룰렛 게임

룰렛 게임은 카지노 게임 중에 초보자를 위한 게임이라고 간주된다. 회전하는 휠 위에서 딜러가 볼을 돌리고 그 볼이 숫자가 새겨져 있는 홀의 어느 숫자 위에 떨어지는지를 맞추는 게임이다.



바카라 게임

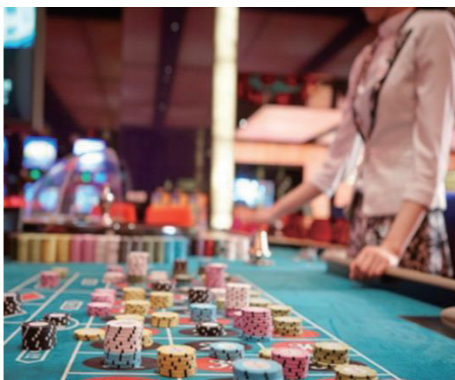
정해진 룰에 의하여 1~14인이 즐길 수 있는 카드게임으로 '9'가 제일 높은 Value이며, 플레이어와 뱅커 2개의 Side가 있어 어느 한쪽을 선택하여 베팅할 수 있다. 플레이어와 뱅커 중 9또는 9에 가까운 Value를 가진 쪽이 워너(Winner)가 되며, Value가 같을 경우에는 무승부(Tie)가 된다.

H2 - 1 Casino #2



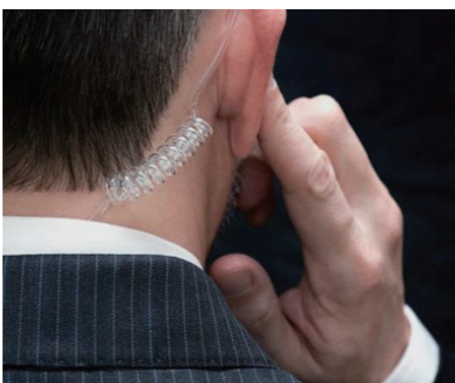
서베일런스

CCTV로 카지노를 관찰하는 컨트롤 타워 역할 카지노 내-외부 불법 행위, 분쟁 등 공정한 게임 시스템이 유지될 수 있도록 하는 부서로 "카지노의 눈" 역할을 한다.



플로어 퍼슨

딜러들을 감독하는 역할로 각 테이블에서 일어나는 게임 상황을 관리하는 업무를 맡으며, 문제상황(고객응대, 불평) 등 해결하는 역할을 하며 카지노 장 내의 영업을 관리하는 책임자입니다. 즉 플로어 퍼슨은 핏보스로 "카지노의 책임관" 이라 할 수 있다.



세이프티 매니저

카지노 전체의 안전을 책임지고 카지노 내 문제가 일어났을 때 해결사 역할을 하는 세이프티 매니저로 서비스마인드를 갖춘 유연하지만 강한 인재들의 부서라고 할 수 있으며 배려심과 이해심 끈기가 바탕이 된 서비스 마인드 는 필수인 "카지노의 경호팀" 이다.

H2-2 TRAINING ZONE



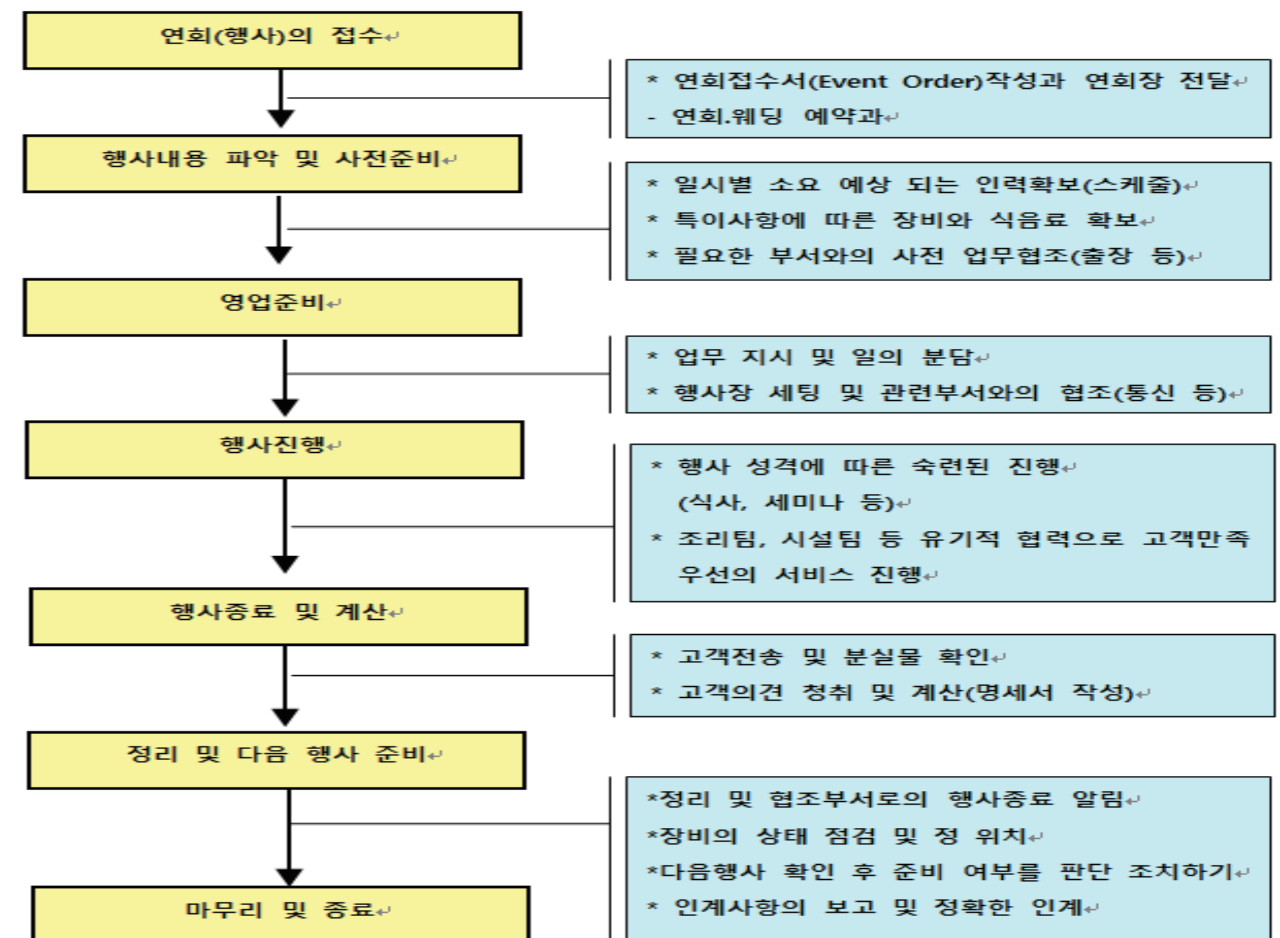
H2 - 2 Event

Event 는 고객의 주문에 따라 행사를 위해 마련하는 식사나 음료 또는 장소 등을 제공하고 정리하는 과정까지의 서비스를 말하며 행사를 준비하는 데 많은 준비와 시간이 필요하기 때문에 충분한 시간을 두고 예약을 반드시 해야 하며 성공적인 연회서비스를 위해서는 실내 밝기, 린넨/음료선택, 메뉴의 조합, 서비스의 속도 등이 잘 조화를 이루어야 한다

직무 개요

행사 룸의 명칭과 시설 현황을 파악하여 고객 서비스 접점에 최선을 다하여 서비스를 제공하도록 한다. 또한 각 룸별 특징 및 수용인원을 파악하여 고객 요구 사항이 있을시에는 적극적인 자세로 임한다.

주요 업무 순서



H2 - 2 Event Studio A Training Zone

교과목 : 이미지 메이킹, 컨벤션연회기획, 호텔케이터링

Convention



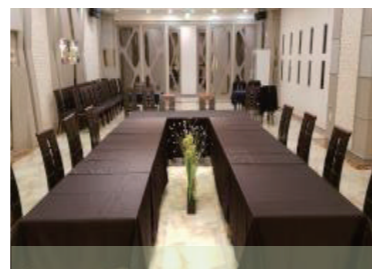
Exhibition
Cocktail Reception
Party

Image Making



호텔리어 기본자세
Hair-Do & Make-Up
Walking, Greeting

Business Meeting



workshop
Seminar
Forum

H2 - 2 Event Studio A Convention



Event 준비

Table Setting과 더불어 중요한 준비 사항으로 행사장 근무자는 Event Order를 확인하여 접수대의 준비사항(방명록, 명함볼, 주차권, 명패, 명찰, 넘버링 스탠드, 현수막, 사인보드, 추첨함 등)의 준비여부와 현수막, 사인보드, 메뉴지, 케이크, 아이스카빙 및 LCD, 마이크 등 통신·시설 장비의 준비여부 등을 Check 하여 준비하도록 하여야 한다



Event 연출

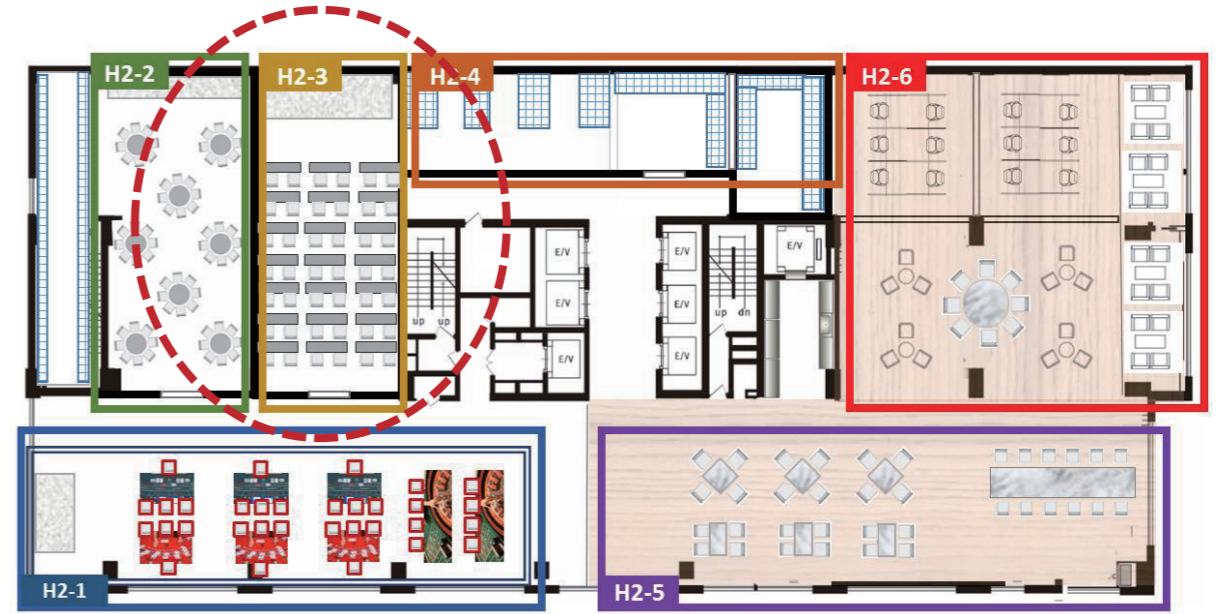
이벤트 주제와 특성에 따라 무대연출, 테이블연출 및 준비, 꽃 장식 연출 등과 같은 유형적 연출뿐만 아니라 조명, 음향, 연주 등 무형적 연출을 점검한다.



Event 진행

이벤트 행사를 진행하기 위해 연회 행사 지시서(BEO)를 해당 업무 부서에서 확인 후 협력업체 발주 및 행사 진행요원 관리를 하고 철저한 준비를 통해 고객이 원하는 이벤트가 원활하게 진행 되도록 한다

H2-3 TRAINING ZONE



H2 - 3 Event Studio B Training Zone

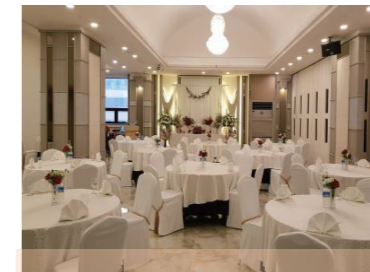
교과목 : 컨벤션연회기획, 호텔케이터링, 연회실무실습

Reception



Reception Clerk
Cocktail Reception
Coffee Break

Party



Direction
Dinner Party
Wedding

Event Order

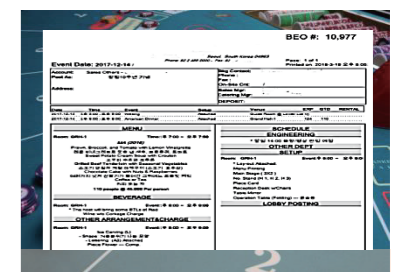


Table Arrangement
Control Chart
Customer Relations

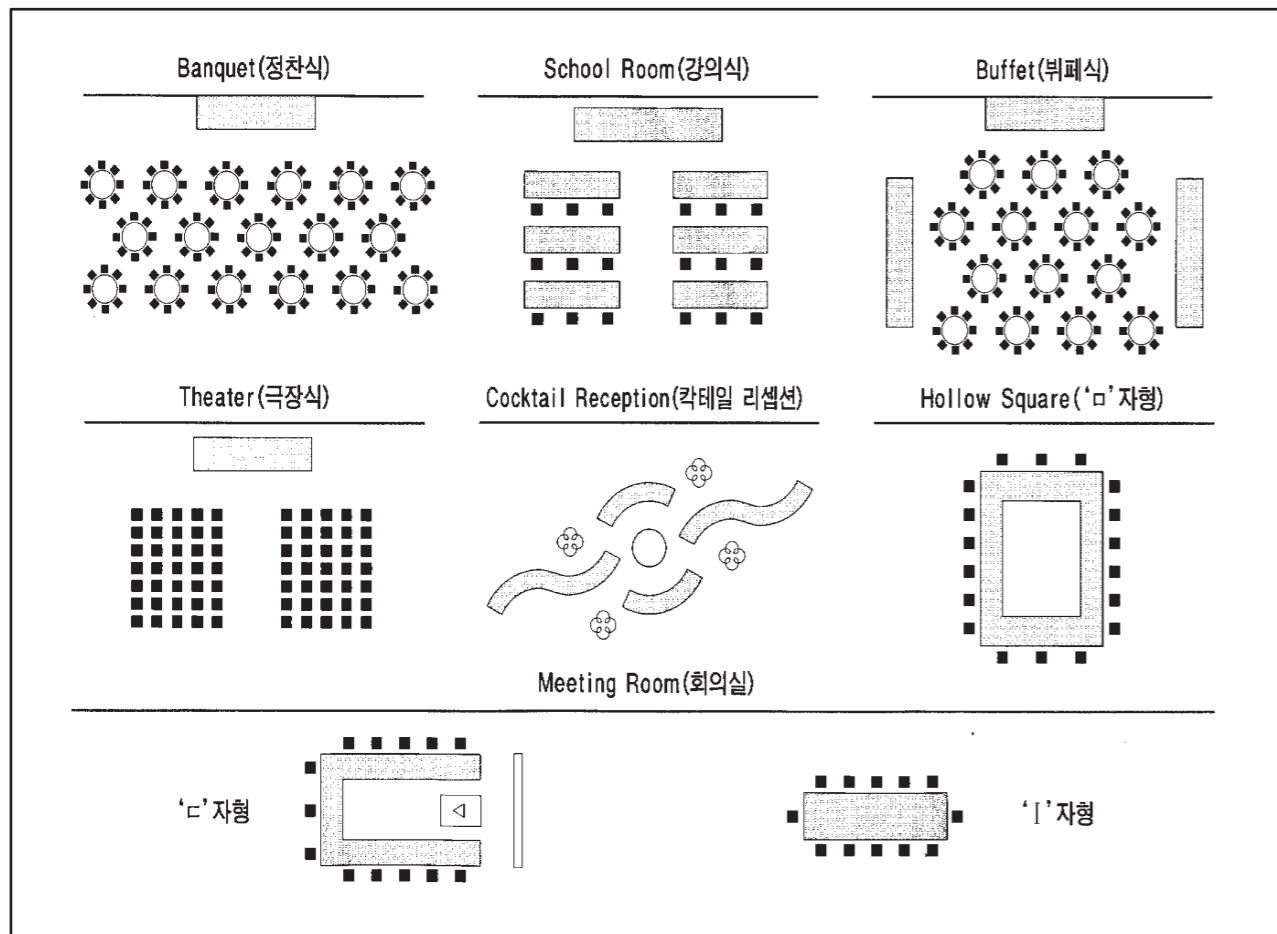
H2 - 3 Event

Event 는 고객의 주문에 따라 행사를 위해 마련하는 식사나 음료 또는 장소 등을 제공하고 정리하는 과정까지의 서비스를 말하며 행사를 준비하는 데 많은 준비와 시간이 필요하기 때문에 충분한 시간을 두고 예약을 반드시 해야 하며 성공적인 연회서비스를 위해서는 실내 밝기, 린넨/음료선택, 메뉴의 조합, 서비스의 속도 등이 잘 조화를 이루어야 한다

직무 개요

연회행사의 특성상 빈 공간에 고객의 요청에 의해 room이 꾸며지는 것으로 table Lay-out 이라 한다. 다양함은 이루 말할 수가 없지만 각 연회 행사 형태에 따라 각 룸의 Table Lay-out을 통하여 수용인원을 정확히 숙지하여 예약을 받도록 한다. 또한 행사를 담당하는 직원은 Event Order의 테이블 좌석 배치도를 바탕으로 정확한 테이블 레이아웃을 할 수 있도록 한다

TABLE LAY-OUT의 형태



H2 - 3 Event Studio B Business Meeting



Workshop

컨퍼런스, 컨벤션 또는 기타 회의의 한 부분으로 개최되는 짧은 교육프로그램으로, 30명-35명 정도의 인원이 특정문제나 과제에 관한 새로운 지식, 기술, 아이디어 등을 서로 교환한다.



Seminar

주로 교육목적을 띤 회의로서 30명 이하의 참가자가 참가자 1인의 주도하에 특정분야에 대한 각자의 지식이나 경험을 발표, 토의한다

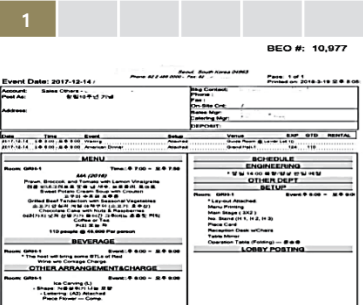


Forum

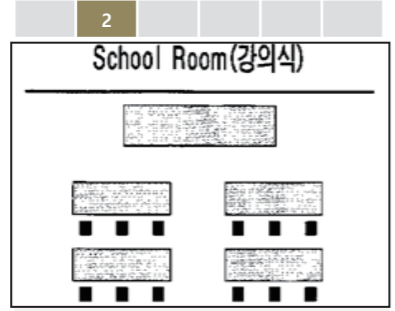
제시된 한가지의 주제에 대해 상반된 견해를 가진 동일 분야의 전문가들이 사회자의 주도하에 청중 앞에서 벌이는 공개 토론회로서, 청중이 자유롭게 질의에 참여할 수 있으며, 사회자가 의견을 종합한다.

H2 - 3 Business Meeting TRACK

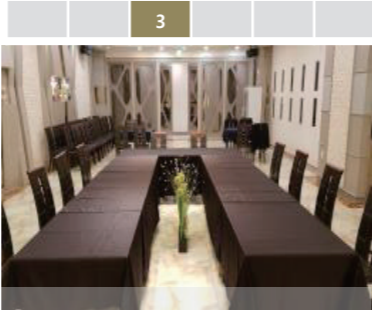
사전미팅 → 레이아웃 → 테이블세팅 → 기자재 → 의자배치 → 최종점검



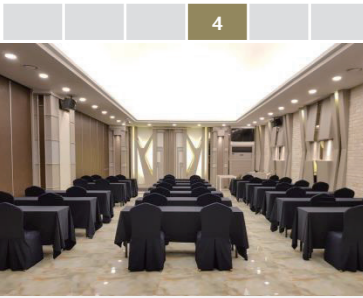
사전 미팅
 행사지시서 확인
 행사담당 사전브리핑
 업무 분담



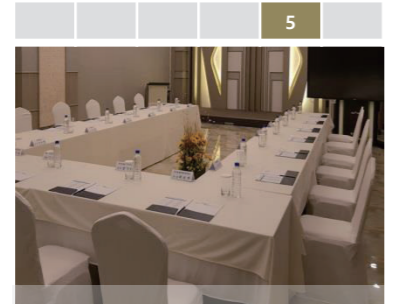
테이블 레이아웃
 회의용 테이블 배치
 및 기자재 준비



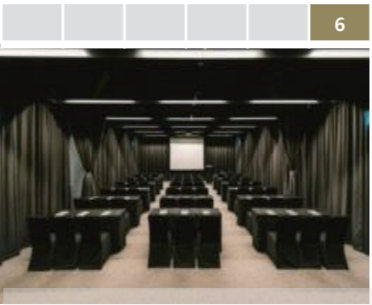
미팅크로스 세팅
 행사지시서 메뉴에 근거한
 테이블 세팅



회의 기자재 세팅
 행사 목적에 부합하도록
 기자재를 준비한다



의자 세팅
 테이블 세팅 완료 후
 의자 배치 및 의자커버 세팅



최종점검
 최종 세팅점검
 담당구역 배치

H2-4 TRAINING ZONE



H2 - 4 Inventory Training Zone

교과목 : 연회실무실습, 컨벤션연회기획, 호텔케이터링, 호텔레스토랑실무

장비관리



테이블 관리
 스타킹 체어 관리
 Cart 관리

기자재관리



Silver Ware
 China Ware
 Glass Ware

비품관리



소모품 관리
 비품 관리
 재고 관리

H2 - 3 연회 장비관리

연회 장비라 함은 연회 행사에 필요한 모든 물건을 통칭해서 말한다. 사실 연회 장비는 따로 존재 하지 않으나 행사에 성격 고객의 요구 등에 따라 구매하기도 하며 deco류 또한 연회 장비에 속한다고 할 수 있다 테이블의 명칭 및 비품의 정확한 사용 방법을 숙지 하여야 한다.

연회 장비 관리

- 연회 행사에 사용되는 장비 및 비품에는 여러 가지가 있다. 행사가 끝난 후에는 반드시 확인하여 분실하지 않도록 창고에 보관한다
- 문구/소품 류 : memo pad, pencil, white board, eraser, flip chart, guest book, Fish bowl. 각종 국기, 국기봉, 삼각대, 돛자리 등이 있다. 항상 정리정돈을 하도록 하고 분실 하지 않도록 제자리에 둔다
- extension code, sport light, coffee maker, hot plate, OHP beam projector, portable screen, podium등이 있다. 이것들은 주로 고가품들이기 때문에 항상 조심하도록 주의 하여야 한다

연회 Chair 종류

Chair	연회장내 물품 중 가장 많이 사용되는 물품 중하나이며 각종연회의 의자로 모든 층에서 사용된다 2가지 색상으로 구형 신형이 있다. 높이: 48 등받이포함높이: 98
접수테이블 Chair 및 암체어	접수 테이블 의자 및 결혼식 혼주 의자로 사용 한다. 높이: 60 등받이포함높이: 100

H2 - 3 연회 장비관리

연회 Table 종류

내 용		설 명
종 류		
Round	Big (180cm)	★ 식 음료 연회 중 대규모 연회에 쓰는 table 로 보통 10~12인용으로 쓰이지만 기물을 많이 필요로 하는 행사에는 10인용으로 쓰인다.
	Normal	★ 연회장에 가장 많이 사용 하며 디저트 테이블 로도 활용하고 있다. 코스메뉴일 때 8인용 그 외 뷔페 또는 웨딩 행사 시 10인용으로 사용 하기도 한다.
	Small	★ 주로 칵테일 연회 시 많이 사용 되며 room deco시 에도 사용 되며 고객의 요청에 의해 좌석을 더 늘일 때 사용 보통 4인용으로 사용
Rectangle	30"	★ 조립형 table의 대표적인 예로 가장 많이 사용하는 table이며 그 사용처 또한 다양해, U, □ -shape등에 사용되며 buffet행사 시Food table로도 사용된다
	18"	★ 30"와 함께 연회에서 가장 많이 사용되는 table로 주로 seminar(school room style)에 사용되며 2개를 붙여 30" 대용으로 많이 활용하고 있다
square	30"	★ 각 shape 제작 시 좌석의 부족분을 메워주는 역할을 할 뿐만 아니라 table 단독으로 전시용, deco용으로 쓰이고 있다.
Half moon	150cm	★ oval - shape의 끝 부분연결에 사용되며 가끔 bar의 연결 부분으로 사용하기도 한다.
Quarter	30" 165cm	★ I 또는 □ - shape의 끝 부분 연결에 사용한다
Crescent	30" 360cm	★ 주로 standing buffet시 food table로 많이 사용되며 가끔 table 4개를 연결하여 아주 큰 round table로 활용할 때도 있다

H2-5 TRAINING ZONE



H2 - 5 Executive Floor Lounge

Executive Floor Lounge는 귀빈층 투숙객을 위한 전용 라운지이다. 아침 식사 및 낮 시간 차와 음료, 맥주, 와인, 칵테일 등을 즐길 수 있으며, 전담 GRO에 의해 체크인과 체크아웃 및 투숙기간 동안의 각종 문의에 대한 차별화된 서비스가 제공된다

운영시간

Breakfast : 07:00~10:00

Day Time Snack: 12:00~7:00

Happy Hour: 18:00~21:00 (주중), 17:00~20:00 (주말, 공휴일)

Operation Hour: 07:00~22:00

시간대별 F&B 제공 서비스

- Breakfast Hour

조식은 7:00부터 10:00까지 Executive Floor에서 진행된다. Guest 입장 시 Executive Floor 데스크에 있는 파일에 LOG를 요청한다. (Executive Floor에 투숙하지만 Benefit이 포함되지 않는 Guest의 경우 조식요금의 부가가 필요하기 때문에 Guest가 파일에 LOG를 하는 동안 OPERA에 Guest Room 번호를 Search하여 확인해야 한다

- Day Time Snack

Day Time Snack은 12:00~17:00까지 Executive Floor에서 제공된다. Guest 입장 시 Executive Floor 데스크에 있는 파일에 LOG를 요청한다

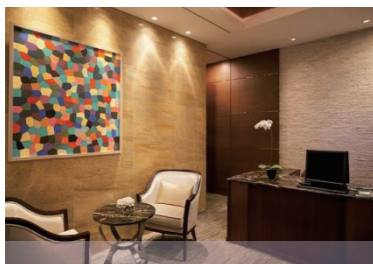
- Happy Hour

Happy Hour는 주중 18:00~21:00, 주말 및 공휴일 17:00~20:00까지 Executive Floor에서 제공된다. Guest 입장 시 Executive Floor 데스크에 있는 파일에 LOG를 요청한다.

H2 - 5 Executive Floor Lounge Training Zone

교과목 : 호텔객실실무, 호텔경영론, 호텔서비스실무

Room Clerk



Check-In
Check-Out
Cashier

Concierge Service



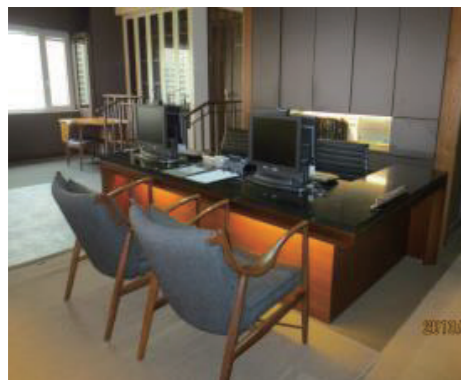
Information Offer
Internet Service
Business Service

Catering



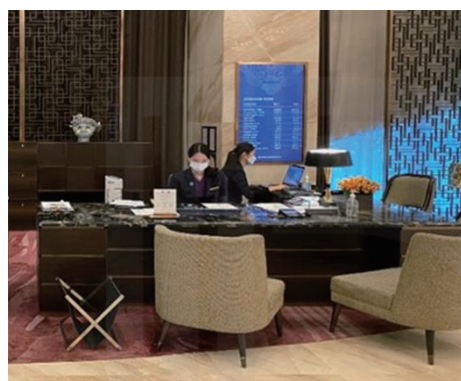
Beverage Service
Breakfast
Happy Hour

H2 - 5 Executive Floor Lounge #1 Room Clerk



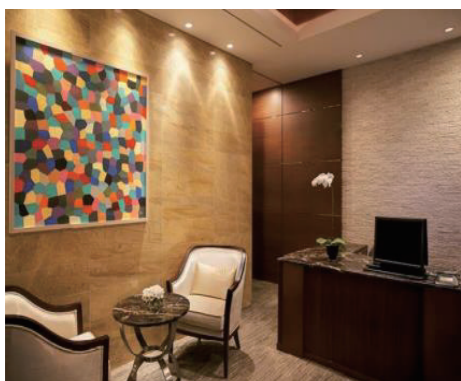
Check-In Service

Executive Floor Desk에서 전방을 주시하며 고객응대, 대기 중 고객이 다가오면 밝은 미소로 “엠블던 호텔”에 오신 것을 환영합니다.”. Desk 직원은 고객과의 첫 대면을 시작으로 업무가 이루어지므로 밝은 미소와 고객에 대한 집중으로 호텔의 이미지를 결정 짓는 중요한 첫 순간 최선을 다해야 한다.



객실배정

Executive Floor Desk는 Check In 예정 Guest 와 Room Type 현황을 파악하고 Room Type별 가능 객실현황을 파악한다. Arrival Guest분석을 통해 가능한 객실을 적절히 배정해야 고객의 불편함을 최소화할 수 있다

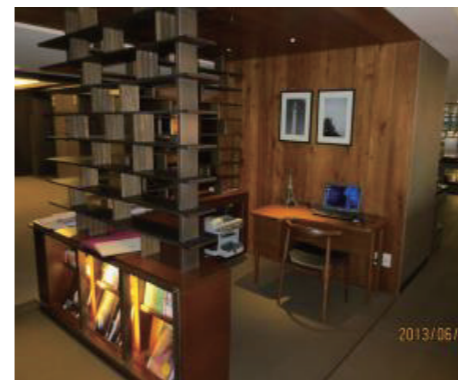


Check-Out Service

Check-Out 시 고객 환송 및 정산을 위해 응대하는 중요한 순간이므로 신속하고 정확하게 수속 절차를 진행하여 좋은 호텔 이미지의 여운이 남을 수 있도록 각고의 노력을 해야 한다

(OPERA -> Settlement -> Early Check out -> Check Out)

H2 - 5 Executive Floor Lounge #2 비서대행업무



Copy

Executive Floor에 투숙하시는 Guest에게 차별적인 서비스를 제공함으로써 만족도를 높일 수 있어야 한다. 50 page 이상의 많은 양을 COPY 하거나 Non-Executive Floor Guest가 요청 할 경우에는 비즈니스 센터로 안내한다



회의실 관리

고객 요청 시 회의 규모 및 인원을 파악하고 적절한 회의실을 안내하고 회의실 대여 요금 체계를 숙지하여 고객에게 회의실 대여료를 설명하고 사용료를 정산하고 서비스 매뉴얼에 따라 고객이 사전 요청한 사항을 기준으로 변동 사항이 있는지 확인한다.



Print Out

현재 Executive Floor에 비치 되어있는 복합기를 이용하거나 간단한 컬러 프린트를 원하실 경우에는 E-mail 또는 USB를 이용하여 Executive Floor Desk의 컴퓨터에서 프린트를 도와 드리거나, 비즈니스 센터로 안내한다.



Breakfast Hour

조식은 7:00부터 10:00까지 Executive Floor에서 진행된다. Food 코너에 필요한 기물들(Soup Bowl, Tumbler, Ice cream Bowl, Cereal Bowl)을 세팅 하고 식사 시간동안 부족한 음식을 체크하여 주방에 전화로 통보한다.



Day Time Snack

pm 12:00 Day 타임을 위해 Fork를 접시에 Napkin에 넣어 올려 놓고 B.B 접시를 준비하고 Day Time에는 커피, 차, 주스, 과일, 쿠키, 디저트 등이 준비 될 수 있도록 한다



Happy Hour

Happy Time은 간단한 술과 음료를 드시기 위한 장소 임으로 고객이 큰소리를 내거나 술을 드시고 다른 고객에게 불편을 드리는 경우가 있으면 정중히 말씀 드려서 고객에게 응대 하도록 한다

H2-6 TRAINING ZONE



H2 - 6 R & D Zone

Research



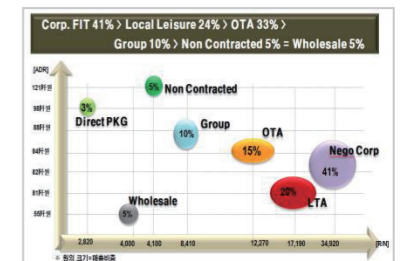
- 환경분석
- 데이터 수집
- 데이터 분석

Development



- 경영전략수립
- 상품개발
- 시장 침투 전략

Marketing



- 포지셔닝
- 프로모션
- 마케팅 전략

H2 - 6 R & D Zone

R & D Zone은 팀 프로젝트 학기제 지원 센터로 전문 교수진의 지도와 함께 세미나실, 회의실, 상담실, 면접실로 운영되고 있으며 학생들은 그룹활동을 통하여 F&B 가치창출, 객실 디자인, 이벤트 코디네이터, 호텔 영업전략, MICE행사기획, 관광 상품개발, 카지노실무 등 팀 프로젝트를 수행하며 글로벌 산업 환경의 급속한 변화에 대응한다

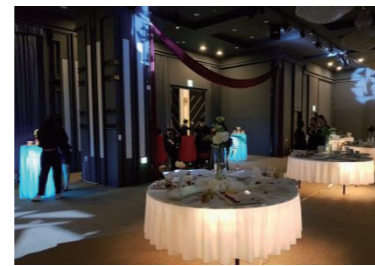
Interview



MICE행사기획



이벤트 코디네이션



카지노서비스 운영사



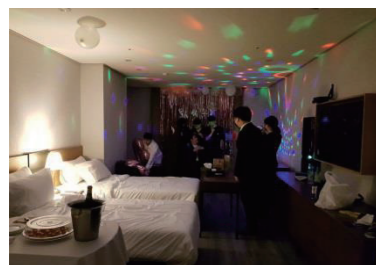
관광 상품개발



경영전략



객실 디자인



프로젝트 회의실

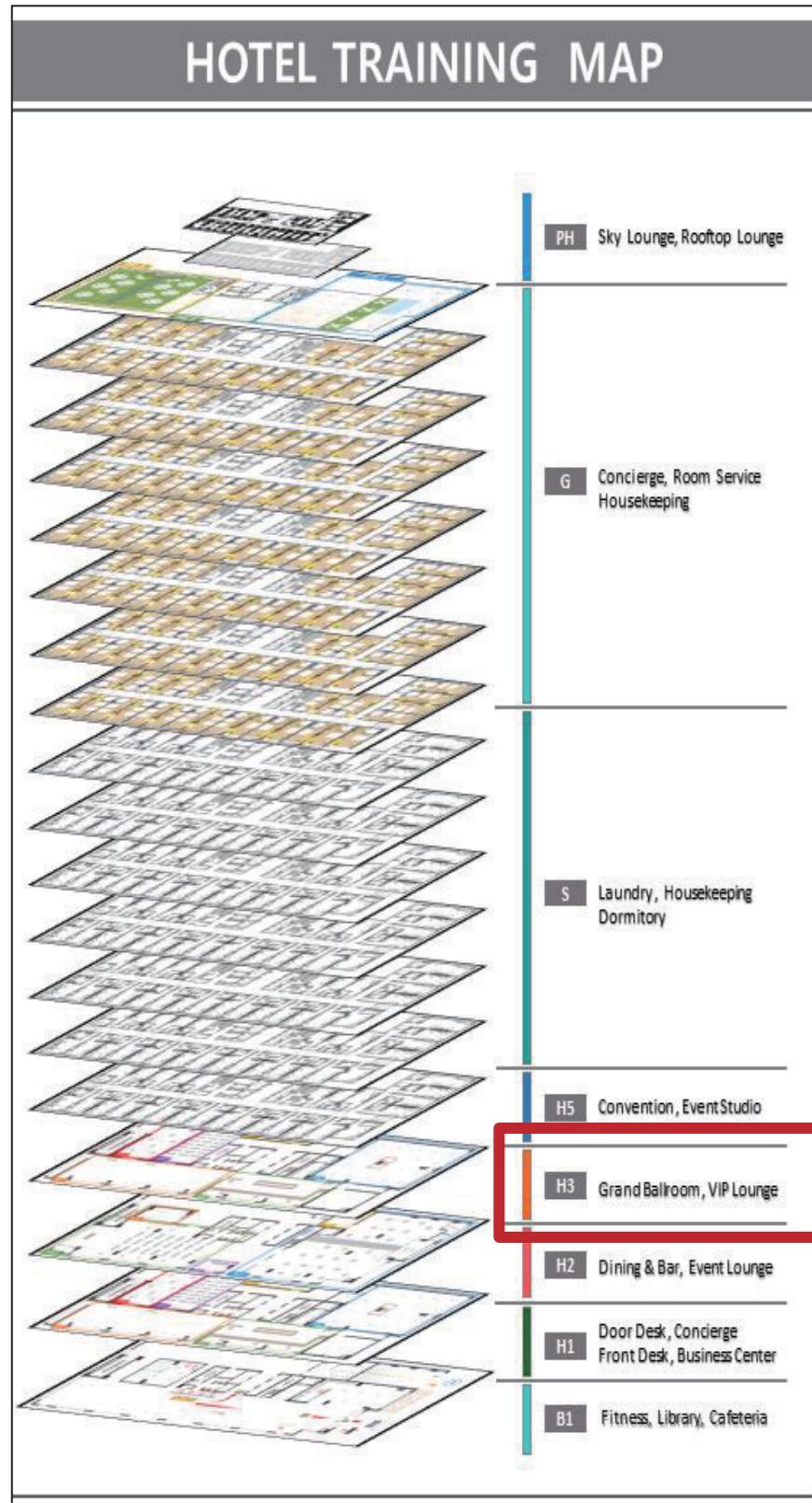


F&B 가치창출



H3 TRAINING ZONE

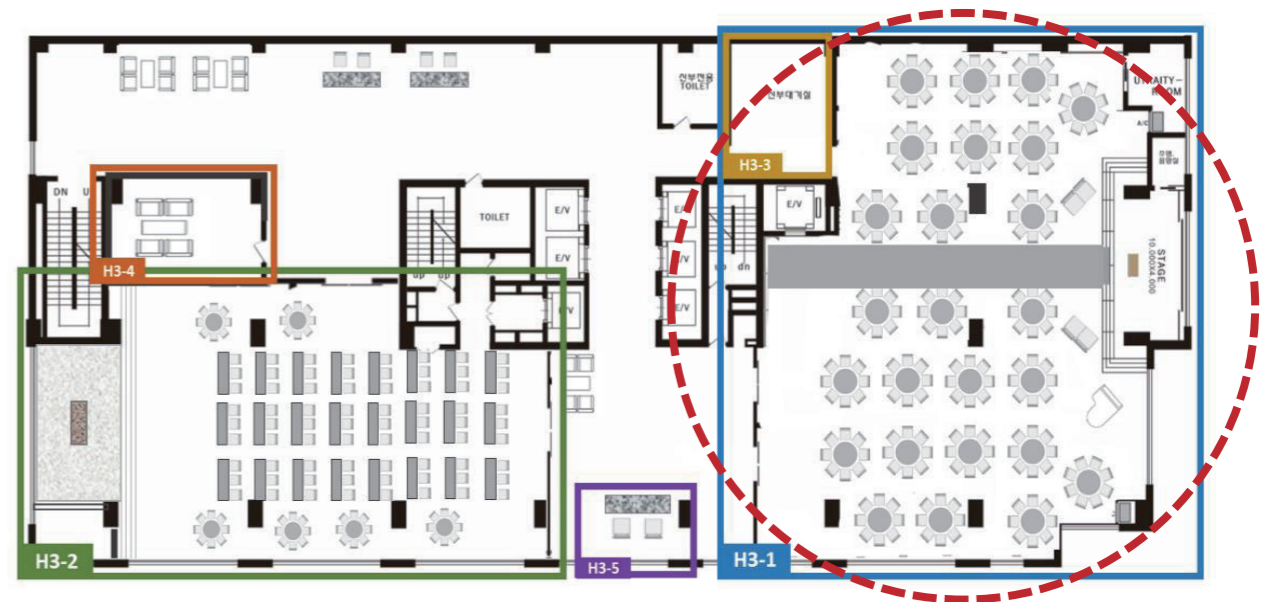
H3 TRAINING ZONE



H3

- H3-1** Grand Ballroom
- H2-2** Convention
- H2-3** Waiting Room
- H2-4** VIP Lounge
- H2-5** Information Desk

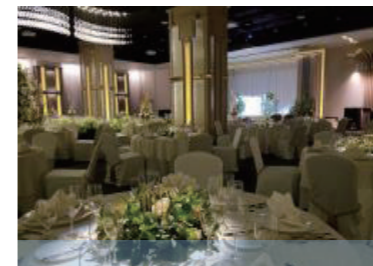
H3-1 TRAINING ZONE



H3 - 1 Grand Ballroom Training Zone

교과목 : 컨벤션 연회기획, 연회실무실습

Wedding



Reception
Direction
행사 진행

Convention



Business Meeting
Exhibition
Business Event

Party



Dinner Party
Cocktail Reception
Opening Reception




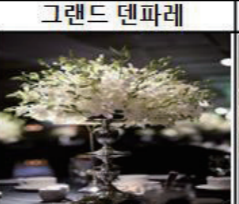












H3 - 1 Grand Ballroom

Grand Ballroom은 행사장 중에 가장 규모가 크고 웨딩 상품이 주로 판매되며 고객의 주문에 따라 행사를 위해 마련하는 식사나 음료 또는 장소 등을 제공하고 정리하는 과정까지의 서비스를 말하며 행사를 준비하는 데 많은 준비와 시간이 필요하기 때문에 충분한 시간을 두고 예약을 반드시 해야 하며 성공적인 연회서비스를 위해서는 실내 밝기, 린넨/음료선택, 메뉴의 조합, 서비스의 속도 등이 잘 조화를 이루어야 한다

WEDDING

고객이 요구한 시간과 장소에 결혼식 및 피로연을 준비하여 주고 Service를 해주는 것을 말한다. 최근 들어 호텔에서 결혼하는 고객이 많이 증가 하고 있는 추세이며 호텔 연회행사에서 가장 신경 쓰며 주력하는 행사이다.

웨딩 꽃 장식 종류와 기타 소품

 그랜드 화이트 수국	 그랜드 화이트 수국	 그랜드 덴파레	 그랜드 덴파레	 그랜드 설유화
 덴파레 롱 베이스	 유리통병	 핑크 파스텔	 화이트 그린	 화이트 장미 수국
 육각 미러 캔들 박스	 직사각형 미러 캔들	 비즈 캔들	 5구 캔들	 실버화기
 실버화기	 유리 캔들 전기초	 사각오브제	 기둥 오브제 화기	 청동오브제

H3 - 1 Grand Ballroom #1 Wedding



Wedding 기획

고객이 원하는 결혼예식이 원활히 진행 될 수 있도록 예식이 진행되는 홀 내부의 연출과 기타 부대시설의 공간을 관리하여 조화로운 공간연출을 기획한다.



Wedding 준비

결혼예식 주제와 특성에 따라 무대연출, 테이블연출 및 준비, 꽃 장식 연출 등과 같은 유형적 연출뿐만 아니라 조명, 음향, 연주 등 무형적 연출을 점검한다.



Wedding 진행

웨딩 행사를 진행하기 위해 연회 행사 지시서(BEO)를 해당 업무 부서에서 확인 후 협력업체 발주 및 결혼예식 진행요원 관리를 하고 철저한 예식준비를 통해 고객이 원하는 결혼예식이 원활하게 진행 되도록 한다

H3-1 Grand Ballroom #1 Wedding

H3-1 Banquet

행사기획 TRACK

예약상담 → 예상인원 → 장소선정 → 메뉴선정 → 연출기획 → 행사지시서

1



예약상담

행사 일정을 기반으로 행사 가능 날짜 등을 협의하고 룸 쇼를 진행하여 고객유치에 나선다.

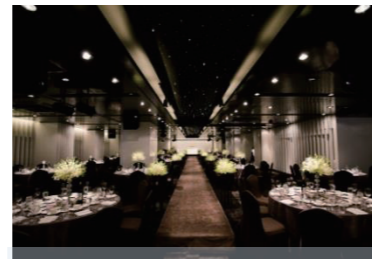
2



예상인원 산출

예상 인원을 산출하여 예상 비용에 대하여 협의한다

3



장소선정

참석인원을 참고하여 소요 가능한 행사장을 서전하다

4



메뉴선정

책정된 예산을 바탕으로 메뉴 및 음료를 선정한다

5



컨셉 설정

테이블 연출 및 행사장 분위기 컨셉을 설정한다

6



행사지시서 작성

확정된 내용을 모두 작성한 행사지시서를 호텔 각 부서에 배포한다

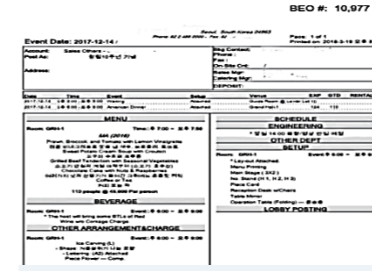
H3-1 Grand Ballroom #1 Wedding

H3-1 Banquet

행사준비 TRACK

사전미팅 → 레이아웃 → 세팅 → 장식 → 의자배치 → 최종점검

1



사전 미팅

행사지시서 확인 행사담당 사전브리핑 업무 분담


2



테이블 레이아웃

테이블 배치 기자재 준비

3



테이블 세팅

행사지시서 메뉴에 근거한 테이블 세팅


4



테이블 장식

행사 목적에 부합하도록 꽃 장식 및 행사장 장식

5



의자 세팅

테이블 세팅 완료 후 의자 배치 및 의자커버 세팅

6



최종점검 리허설

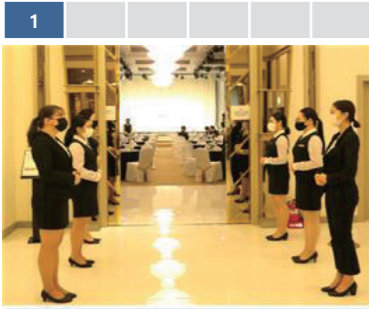
최종 세팅점검 담당구역 배치 및 서비스동선 확인 서비스 리허설

H3-1 Grand Ballroom #1 Wedding

H3-1
Banquet

행사진행 TRACK

영접 대기 → 자리안내 → 사전식순 → 서비스 → 환송 → 정리



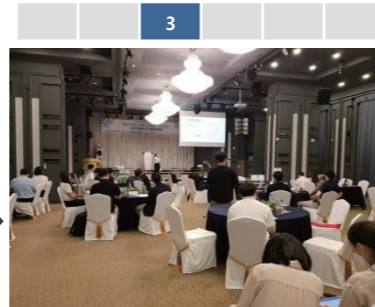
1 고객 영접

정중한 인사와 밝은 인사말로 고객을 맞이한다



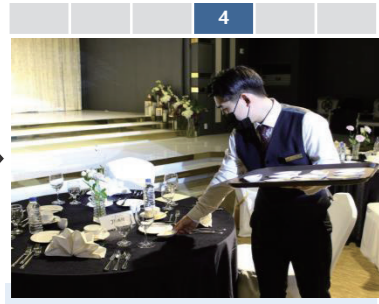
2 자리안내

지정된 장소로 안내하고 착석을 돕는다



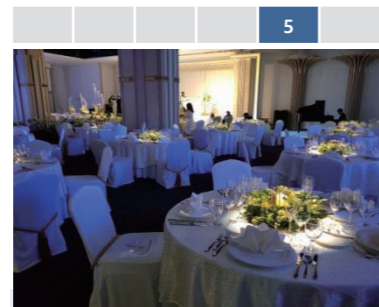
3 식전행사

식전 정해진 식순에 따라 행사 진행을 돕는다



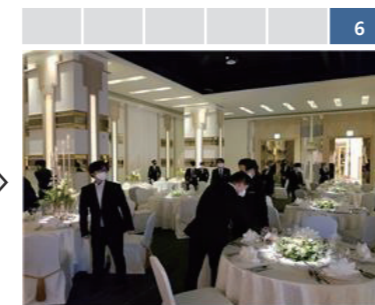
4 서비스

정해진 메뉴를 서비스 매뉴얼에 따라 제공한다



5 행사종료 및 환송

행사종료후 빠뜨린 물건이 없는지 확인하며 감사 인사를 드리며 환송한다



6 정리정돈

행사 책임자의 지시를 받아 정해진 순서로 정리정돈과 행사장을 최종 점검한다

H3-2 TRAINING ZONE

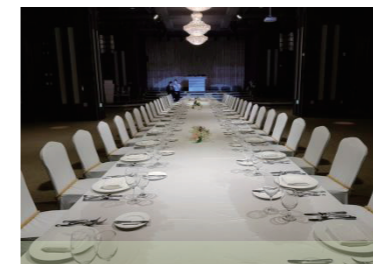


H3 - 2

Convention 루시아홀 Training Zone

교과목 : 컨벤션 연회기획, 연회실무실습

Wedding Party



Reception
Direction
행사 진행

Convention



Business Meeting
Exhibition
Forum

Party



Dinner Party
Cocktail Reception
Opening Reception

H3 - 2 루시아홀

Event 는 고객의 주문에 따라 행사를 위해 마련하는 식사나 음료 또는 장소 등을 제공하고 정리하는 과정까지의 서비스를 말하며 행사를 준비하는 데 많은 준비와 시간이 필요하기 때문에 충분한 시간을 두고 예약을 반드시 해야 하며 성공적인 연회서비스를 위해서는 실내 밝기, 린넨/음료선택, 메뉴의 조합, 서비스의 속도 등이 잘 조화를 이루어야 한다

STANDARD

임대 연회는 고객이 요구한 시간 과 장소에 한하여 일정 요금을 받고 Room 을 Rental하는 것을 말한다. 임대연회라 하여 무조건 room만을 rental하는 것만이 아니라 식 음료 연회를 병행하여 행사를 하는 경우가 많다

식음료 연회는 각기 다른 성격을 가지고 있기 때문에 Party 형태에 따른 행사 준비가 잘 이루어지도록 하며 고객에 맞춘 서비스를 목적으로 한다

연회상품

임대 연회 종류

- **전시회** : 임대 연회의 대표적인 예로 순수하게 room rental만 하는 경우가 많다
- **기자회견** : 보통 식 음료 연회를 병행하여 하게 된다. 기자회견은 타 행사와 달리 식사 서비스를 아주 신속하게 해야 할 경우가 많이 발생하고 있다
- **조인식** : 이 행사 역시 식 음료 연회를 병행하여 실시하는 경우가 많은데 요즘은 임대 방식의 room rental을 내는 경우는 거의 없다.
- **패션쇼** : 상 패션쇼는 거의 열리지 않지만 가끔 소규모 패션쇼가 열리기도 한다.
- **각종 회의** : 세미나 형태의 행사가 많이 있으며 국제 행사 세미나 열리기도 한다.

식음료 연회 종류

- **정찬파티**: 정식차림(Table Service Party)에 기준한 음식을 제공하며 경우에 따라 주최측의 요구에 맞게 메뉴, 기물의 배치 등이 바뀔 수 있다
- **칵테일파티** (Cocktail Reception) : 알코올성 음료를 위주로 음료가 구성되며, 간단한 과일 혹은 가벼운 음식이 제공되는 입석연회를 말한다
- **출장 파티** (Outside Catering): 고객의 요구에 따라 호텔 내부가 아닌 외부장소에서 연회에 필요한 식 음료를 제공하고 뒤처리까지 서비스하는 연회를 말한다

H3 - 2 루시아홀 #1 Wedding



Wedding 기획

고객이 원하는 결혼예식이 원활히 진행 될 수 있도록 예식이 진행되는 홀 내부의 연출과 기타 부대시설의 공간을 관리하여 조화로운 공간연출을 기획한다.



Wedding 준비

결혼예식 주제와 특성에 따라 무대연출, 테이블연출 및 준비, 꽃 장식 연출 등과 같은 유형적 연출뿐만 아니라 조명, 음향, 연주 등 무형적 연출을 점검한다.



Wedding 진행

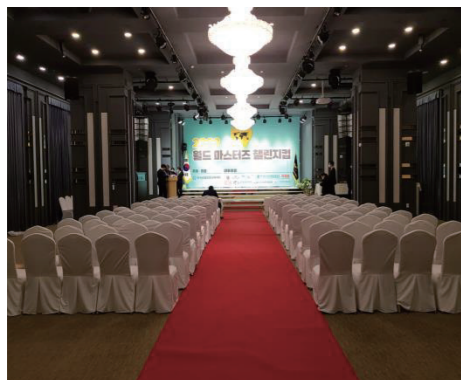
웨딩 행사를 진행하기 위해 연회 행사 지시서(BEO)를 해당 업무 부서에서 확인 후 협력업체 발주 및 결혼예식 진행요원 관리를 하고 철저한 예식준비를 통해 고객이 원하는 결혼예식이 원활하게 진행 되도록 한다

H3 - 2 루시아홀 #2 Convention



Business Meeting

사각형 내부에는 의자가 놓이지 않는 대신 테이블 밑이 보이지 않도록 테이블크로스를 바닥까지 늘어뜨려 놓거나 드랩스를 활용하여 마무리하고 전자기기나 마이크 연결선은 보이지 않도록 준비한다.



Exhibition

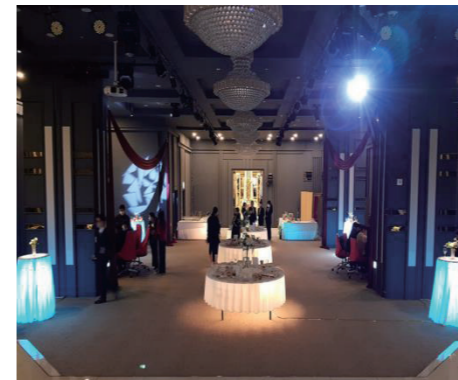
의전행사 및 전시회 등 임대 연회의 대표적인 예로 순수하게 room rental만 하는 경우가 많으며 보통 식음료 연회를 병행하기도 한다. 기자회견은 타 행사와 달리 식사 서비스를 아주 신속하게 해야 할 경우가 많이 발생하고 있다



Seminar

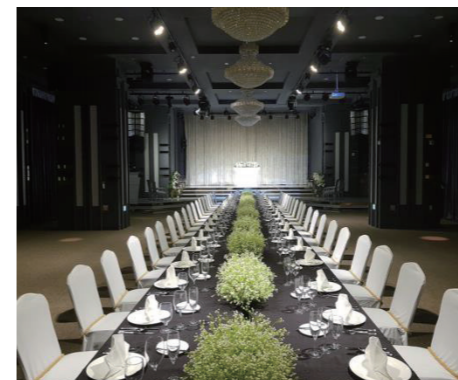
주로 교육목적을 띤 회의로서 30명 이하의 참가자가 참가자 1인의 주도하에 특정분야에 대한 각자의 지식이나 경험을 발표, 토의한다

H3 - 2 루시아홀 #3 Party



Cocktail Reception

공식적으로 식사를 하기 이전에 별도의 장소에서 간단한 음식과 칵테일을 곁들이는 연회이다. 일반적으로 주빈과 손님들간에 먼저 인사를 나누거나 초청된 손님의 참석 여부나 예약된 좌석을 확인하는 시간으로 쓰인다



Dinner Party

정식차림(Table Service Party)에 기준한 음식을 제공하며 경우에 따라 주최측의 요구에 맞게 테이블 배치, 행사장 연출, 메뉴, 기물의 배치 등이 바뀔 수 있으며 연회행사 중 가장 격식 있는 행사라 할 수 있다.



Tea Party

비 알코올성 음료에 간단한 과일, 다과 류, 샌드위치 등을 곁들인 점심식사 후와 저녁식사 전 시간대에 열리는 연회이며 각종 회의나 간담회 행사로 진행 되기도 한다.

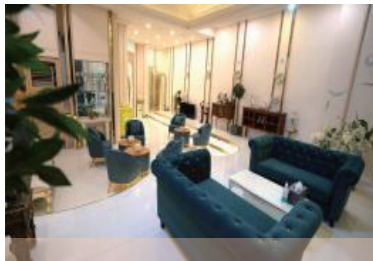
H3-4 TRAINING ZONE



H3 - 4 VIP Lounge Training Zone

교과목 : 컨벤션 연회기획, 연회실무실습, 호텔고객서비스실무

Waiting Room



Waiting Space
Information
행사 진행

Coffee Break



Coffee
Tea
Cookies

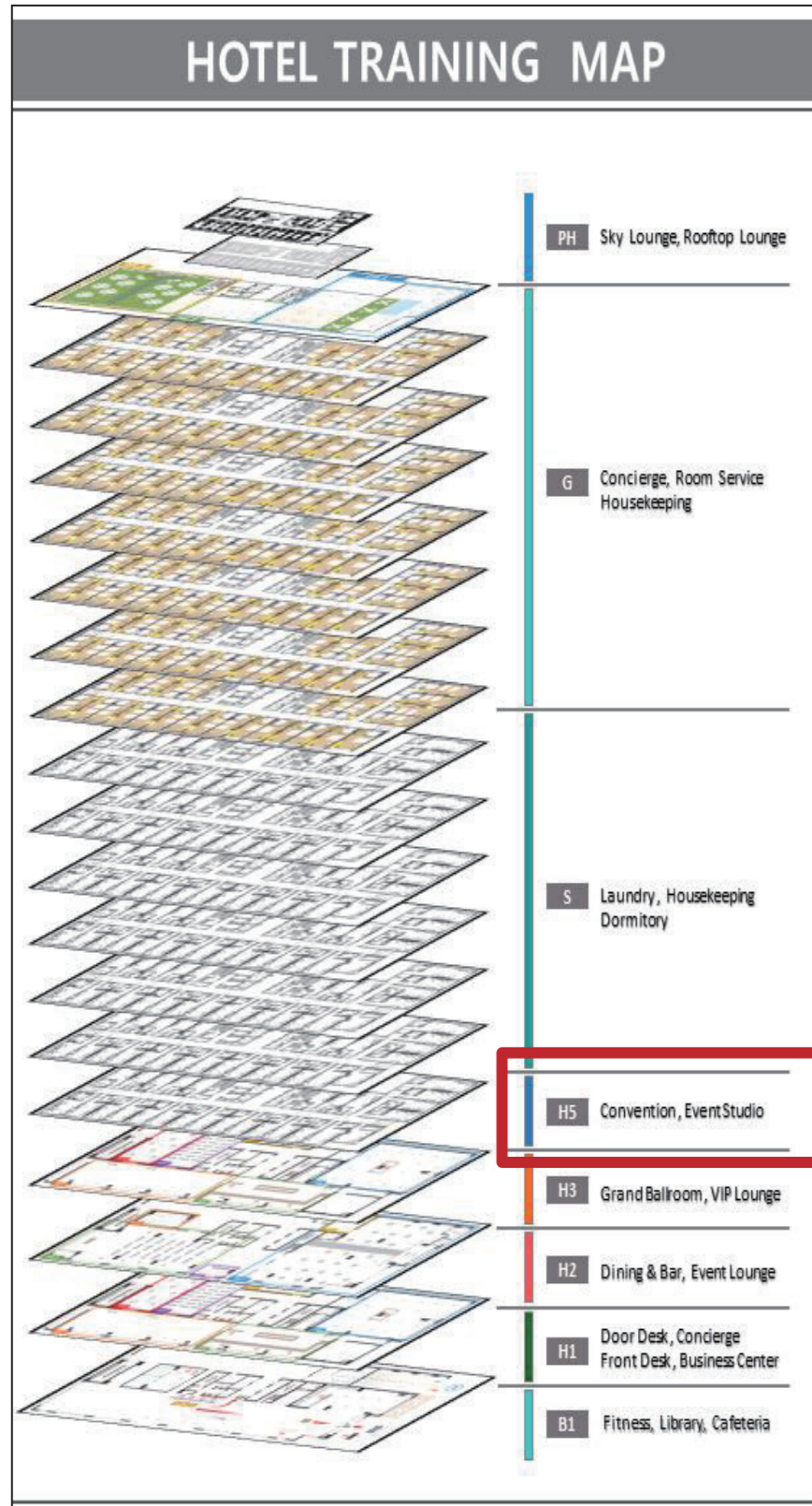
Reception



환담
Cocktail
Canape

H5 TRAINING ZONE

H5 TRAINING ZONE



H5

- H5-1** Event Studio #1
- H5-2** Event Studio#2
- H5-3** Buffet
- H5-4** Dining
- H5-5** Event Studio #3, #4

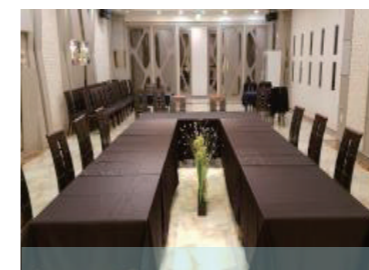
H5-1,2 TRAINING ZONE



H5 - 1, 2 Event (Studio #1, #2) Training Zone

교과목 : 컨벤션 연회기획, 연회실무실습, 호텔케이터링

Business Banquet



- Exhibition
- Meeting
- Engagement Ceremony

Party



- Opening Reception
- Wedding Party
- Cocktail Reception

Conference



- Forum
- Teleconferencing
- Coffee Break

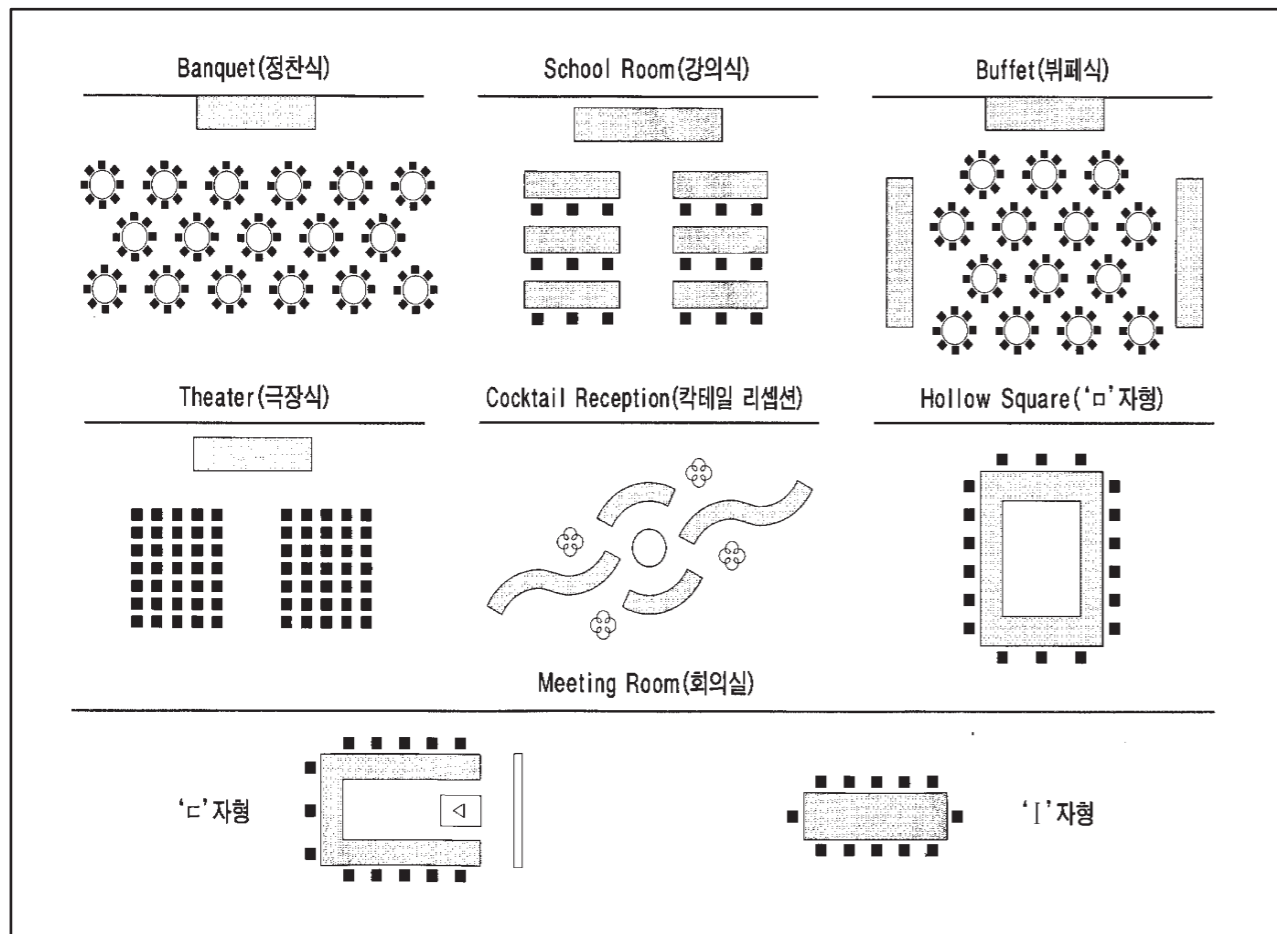
H5 - 1 Event Studio

Event 는 고객의 주문에 따라 행사를 위해 마련하는 식사나 음료 또는 장소 등을 제공하고 정리하는 과정까지의 서비스를 말하며 행사를 준비하는 데 많은 준비와 시간이 필요하기 때문에 충분한 시간을 두고 예약을 반드시 해야 하며 성공적인 연회서비스를 위해서는 실내 밝기, 린넨/음료선택, 메뉴의 조합, 서비스의 속도 등이 잘 조화를 이루어야 한다

직무 개요

연회행사의 특성상 빈 공간에 고객의 요청에 의해 room이 꾸며지는 것으로 table Lay-out 이라 한다. 다양함은 이루 말할 수가 없지만 각 연회 행사 형태에 따라 각 룸의 Table Lay-out을 통하여 수용인원을 정확히 숙지하여 예약을 받도록 한다. 또한 행사를 담당하는 직원은 Event Order의 테이블 좌석 배치도를 바탕으로 정확한 테이블 레이아웃을 할 수 있도록 한다

TABLE LAY-OUT의 형태



H5-3 TRAINING ZONE



H5 - 3 Buffet Training Zone

교과목 : 호텔레스토랑실무, 연회실무실습, 호텔케이터링

Open Buffet	Closed Buffet	Buffet Table
<ul style="list-style-type: none"> Breakfast Cold Buffet Hot Buffet 	<ul style="list-style-type: none"> 메뉴 기획 원가관리 품질관리 	<ul style="list-style-type: none"> Buffet Table Food Coordination

H5 - 3 Buffet

Buffet는 다양한 메뉴를 구비해 놓고 자유스러운 분위기에서 각자 원하는 종류의 음식과 양을 스스로 선택하도록 제공되는 연회를 일컫는다. Standing buffet 와 seating buffet로 나눌 수 있다

직무 개요

아침, 점심, 저녁의 음식과 분위기가 많이 틀리기 때문에 Setting의 위치에서도 차이가 난다. 그러나 접시와 집기 등을 음식을 뜨기에 가장 편하도록 고려하여 Setting하는 것이 중요하다. 또한 수시로 기물의 여분을 점검하여 접시가 모자라 고객이 불편을 겪는 일이 없도록 체크한다.

- 운영시간

Breakfast Buffet 06:30~10:00

Lunch Buffet Weekday 12:00~15:00

Weekend 11:30~13:20, 13:40~15:30

Dinner Buffet Weekday 18:00~21:30

Weekend 17:30~19:20, 17:40~22:00

- 뷔페 준비와 기물의 Setting

아침은 점심, 저녁의 음식과 분위기가 많이 틀리기 때문에 Setting의 위치에서도 차이가 난다. 그러나 접시와 집기 등을 음식을 뜨기에 가장 편하도록 고려하여 Setting하는 것이 중요하다. 또한 수시로 기물의 여분을 점검하여 접시가 모자라 고객이 불편을 겪는 일이 없도록 체크한다
(특별한 원칙보다는 고객이 이용하기에 편하도록 음식과 상황에 맞게 Setting)

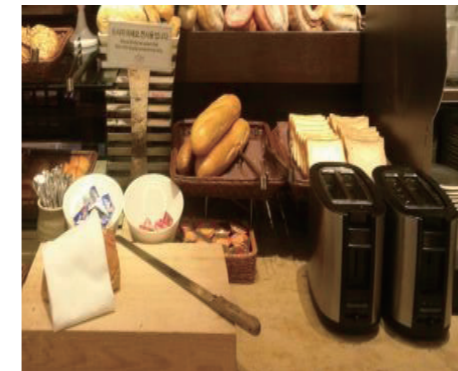
- 국, 수프, 소바 국물, 동치미 국물 종류에 넣는 국자 사용.
- 뜨거운(소스가 있는) 음식에는 손잡이가 긴 롱 스푼 사용.
- 한식 및 찬 음식에는 큰 집게 사용.
- 샐러드 종류 및 시저 샐러드에 나무집게로 사용.
- 면 코너 및 각종 야채종류 집을 때 사용하는 집게 사용. 레몬 같은 작은 가니쉬에는 작은 집게 Setting.
- 베이커리에 종류 (조각 Cake)사용하는 집게
- 치즈를 집을 사용하는 집게
- 초밥 코너에 초밥용 집게로 사용.
- 각종 드레싱 드레싱 텅으로 사용.
- Cake 에는 삼각형 Cake 스푼 사용.
- 한식 밥주걱으로 사용.
- 연어 케비어 및 각종 소스종류에 사용하는 롱 Tea Spoon 사용

H5 - 3 Buffet



야채코너

각종 야채 8가지와 시저 샐러드가 제공되며 샐러드 드레싱 4~5종이 제공 된다
야채코너 아래 Plate를 준비 하도록 한다



Bread 코너

빵 옆에 토스트기와 버터, 잼, 큰 빵을 썰을 수 있는 도마와 칼, 그리고 담을 수 있는 접시를 준비하도록 한다



Soup 코너

국, 수프, 소바 국물, 동치미 국물 종류에는 국자 사용
Soup 코너 아래 스테이션에는 Soup Bowl을 준비 하도록 한다



Cold Dish

지중해식 새우무침, 아스파라거스, 참치 다다끼, 모듬회 무침, 훈제연어 등 7가지가 제공되며 그 밖의 계절에 따라 요리의 바뀌기도 한다

H5 - 3 Buffet



Special Menu 코너

Special Corner는Café Royale의 모든 프로모션 음식이 Setting 되는 곳으로 항상 고객의 주목을 끌 수 있도록 신경 써서 음식 Setting 및 데코레이션을 하도록 한다.



LIVE Special Menu 코너

LIVE 코너에는 대표적인 메뉴인 양 갈비, 각종 바비큐, 스테이크, 피자 등.....이 제공 된다. 아래쪽에 접시 및 소스 볼 등을 준비한다.



한식 코너

한식 코너에 실버 집게 및 Tea Spoon 제공 되며 Hot Dish 4가지에는 롱 스푼, 밥 코너에는 밥 주걱을 놓도록 한다



Hot Dish

Open 30분전에 전자 그릴 위에 음식을 Setting 하고 음식이 식지 않도록 온도는 2~3정도로 한 뒤 음식 커버를 덮도록 한다
Hot Dish 음식 옆에 소스가 있는 것은 롱 스푼 텅을 놓고 소스가 없는 치킨 등에는 집게를 놓도록 한다

H5 - 3 Buffet



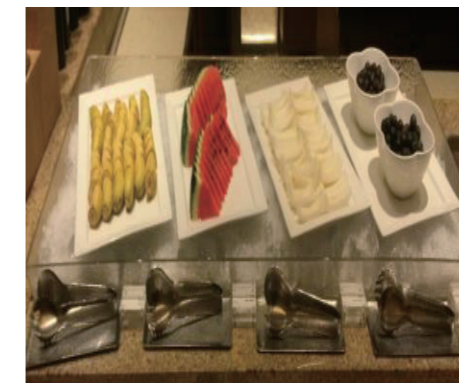
치즈&햄 코너

햄 3종 (숙살라미,비어햄,중겐 콜드컷)제공 되며 치즈 및 스틱,라보시, 건살구,견과류 등이 제공된다



DESSERT 코너

디저트 코너에 위에는 주스 잔을 Setting 하며 디저트 접시는 아래쪽 스테이션에 준비하도록 한다



과일 코너

과일 칵테일은 사기 접시 및 용기에 담아 얼음 위에 올려 시원하게 제공 하도록 한다
과일 칵테일을 드실 수 있도록 칵테일 Bowl을 준비한다.



Coffee & Tea

커피 머신 옆에 커피 컵, 커피 컵 받침, 티 스푼, 우유, 크림 bowl, 티 pot, 각종 티 백 종류 등을 가까이 두어 서비스 시간을 단축시킨다.

H5-4 TRAINING ZONE



H5 - 4 Dining

Dining 은 일반적인 호텔 레스토랑에서 이루어지는 서비스의 한 형태로서 테이블에 미리 세팅을 해 놓은 후 주방에서 주문된 음식을 접시에 담아 고객 각자에게 음식을 제공하는 방식으로 운영되는 호텔 F&B 영업장 중 하나이다.

직무 개요

서비스를 원활히 하기 위해서는 기본적으로 판매 가능한 상품과 주류 및 제반 서비스 정보에 대해 숙지하고 있어야 한다. 또한 담당 직원은 매출증진을 위해 메뉴지식을 정확히 숙지 하여야 하고 메뉴의 제조방법과 메뉴의 재료, 제조시간, 메뉴의 양과 재료의 재고사항을 파악하고 있어야 고객의 불평을 줄일 수 있으며 영업장의 재고관리 효율을 높일 수 있고 효율적인 매출 관리를 할 수 있다.

시간대별 업무

시 간	업 무 사 항
06:00 ~ 06:50	BREAKFAST 영업준비
07:00 ~ 10:00	BREAKFAST
10:00 ~ 11:00	LUNCH 영업준비
11:00 ~ 11:30	점심식사
11:30 ~ 11:50	MEETING
12:00 ~ 15:00	LUNCH
15:00 ~ 15:30	업장청소 및 위생관리
15:30 ~ 16:30	실무교육 및 이론교육
16:30 ~ 17:00	DINNER 영업준비
17:00 ~ 17:30	저녁식사
17:30 ~ 17:50	MEETING
18:00 ~ 22:00	DINNER
22:00 ~	안전점검 및 문단속

H5 - 4 Dining Training Zone

교과목 : 호텔 레스토랑실무, 식음료실무, 호텔케이터링

Fine-Dining



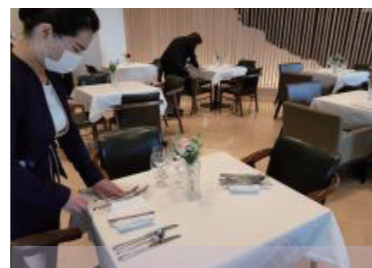
Receipt of Order
Upselling
Service Manual

Breakfast



American Breakfast
Continental Breakfast
Breakfast Buffet

Beverage Service



Sommelier
Barista
Bartender

H5 - 4 Dining #1 Breakfast



Continental Breakfast

Continental Breakfast 는 커피 또는 차와 함께 간단한 빵이 제공되고 주스나 우유 중 한가지를 선택할 수 있으며 유럽 식 아침식사는 계란요리나 감자 요리가 제공되지 않는다



American Breakfast

American Breakfast 는 계란요리, 감자, 햄, 소시지, 더운야채로 구성된 메인 그리고 빵, 우유나 주스, 커피 또는 차가 함께 제공된다.



Egg & Steak

일반적으로 조식 메뉴는 빵이나 계란요리가 주를 이루지만 스테이크와 계란요리가 함께 제공되는 메뉴도 있으며 스테이크 크기는 일반적인 스테이크 보다 작게 제공된다

H5 - 4 Dining #2 Dining Service



Cart Service

카트서비스는 프렌치서비스(French Service)라고도 불리는데, 이 서비스 형식은 시간적 여유가 있고 유럽과의 전통적인 우아한 서비스를 즐기는 미식가들과 귀족적인 서비스를 원하는 고객에게 적합한 형식이다.



Platter Service

플래터서비스의 형식은 주방에서 조리된 요리를 큰 플래터에 담아 고객에게 보여준 후 한 사람씩 접시에 음식을 제공하는 방식이며 러시아 서비스 라고도 한다



Plate Service

아메리칸 서비스(American Service)라고도 하는데, 프렌치 서비스나 러시아 서비스보다 화려하지는 않지만 식당에서 일반적으로 이루어지는 서비스 형태로서 서비스 중에서 가장 신속하고 능률적이다.

H5 - 4 Dining #3 Beverage Service



와인 서비스

와인서비스 중 가장기본이 되는 사항은 우리가 가지고 있는 와인의 종류파악 및 고객에게 음식, 분위기에 맞는 와인을 추천하고 와인이 최상의 상태에서 서비스 할 수 있도록 준비한다.



음료 서비스

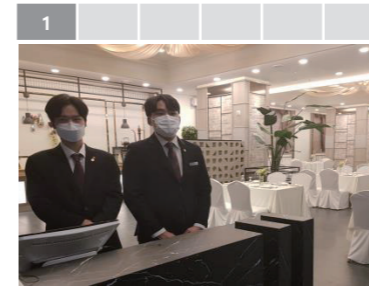
고객이 주문한 음료는 정확하게 정해진 서비스 방법에 의해서 고객에게 신속히 제공되어야 한다
테이블 크로스를 사용하지 않는 경우 코스타를 고객 앞에 로고가 바르게 보이도록 준비한 후에 음료를 서브한다



Cocktail 서비스

스텸이 있는 글라스를 잡을 때는 스텸 부분을 엄지와 검지, 중지로 잡고 새끼 손가락이 테이블에 먼저 닿도록 하여 서브한다. Stem이 없는 글라스는 엄지와 검지, 중지, 약지로 글라스밑부분을 잡고 새끼 손가락이 테이블에 먼저 닿도록 하여 소리 나지 않도록 서브한다

Receipt of Order TRACK



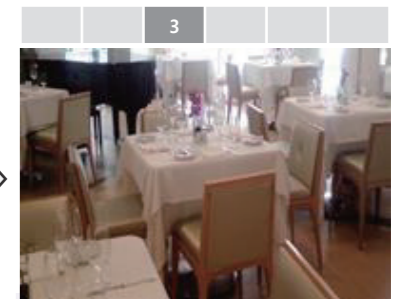
고객 영접

미소 띤 얼굴로 정중한 인사와 친절함 인사말로 고객을 맞이한다.



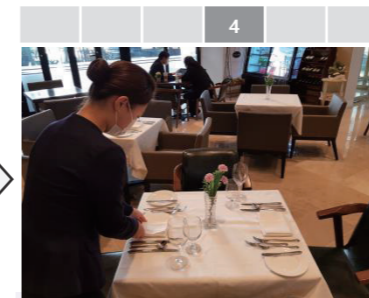
예약 확인

예약 유무를 확인하고 인원수를 확인하여 테이블을 배정한다.



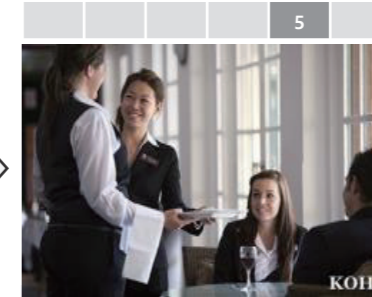
테이블 안내

자리 배정에 대한 만족도 확인 최대한 고객의견을 수용하며 착석 서비스를 제공한다



메뉴리스트 제공

메뉴와 음료리스트 제공 메뉴는 고객의 우측에서 주문 기록은 왼쪽에서



주문 접수 및 확인

메모지와 볼펜을 지참하고 추천메뉴, 특별메뉴를 숙지하여 적극적인 자세로 임한다

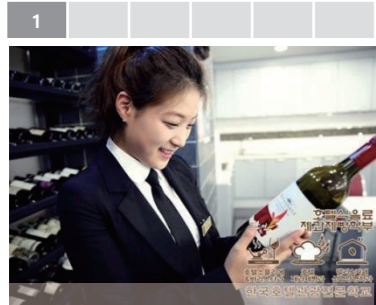


테이블 세팅 수정

주문이 끝난 후에는 문제요인 예방을 위해 반복하여 주문내용을 확인시켜 드린다

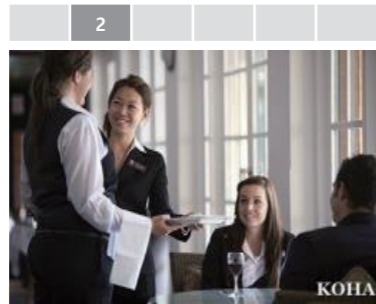
H5-4 Fine-Dining

Wine Service TRACK



와인 준비

고객이 주문한 와인을 확인하고 온도를 확인하여 서비스에 필요한 기물을 준비한다



주문 확인

고객에게 주문된 와인을 정중하게 확인한다



와인 오픈

고객이 확인 가능한 위치에서 와인 오프너를 이용하여 와인을 오픈한다



와인 테스트팅

주문한 고객에게 와인 테스트를 요청한다



와인 서비스

서비스가 모두 끝나고 마지막에 테스트팅한 고객을 서비스한다



인사

적절한 위치에 와인을 보관하고 간단한 인사로 마무리한다

H5-5 TRAINING ZONE

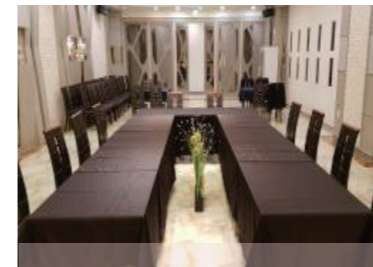


H5 - 5

Event (Studio #3, #4) Training Zone

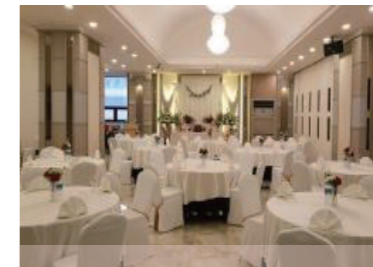
교과목 : 컨벤션 연회기획, 연회실무실습, 호텔케이터링

Business Banquet



Exhibition
Meeting
Engagement Ceremony

Party



Opening Reception
Wedding Party
Cocktail Reception

Conference



Forum
Teleconferencing
Coffee Break

H5 - 5 Event Studio

Event 는 고객의 주문에 따라 행사를 위해 마련하는 식사나 음료 또는 장소 등을 제공하고 정리하는 과정까지의 서비스를 말하며 행사를 준비하는 데 많은 준비와 시간이 필요하기 때문에 충분한 시간을 두고 예약을 반드시 해야 하며 성공적인 연회서비스를 위해서는 실내 밝기, 린넨/음료선택, 메뉴의 조합, 서비스의 속도 등이 잘 조화를 이루어야 한다

직무 개요

연회 행사의 경우 **Event order**는 연회행사의 특성과 setting 방법, 준비해야 할 일, 계산방법 등이 총 기록 되어 Total information의 한 체계라 할 수 있다. 이 한 장의 용지를 확인 함으로써 연회행사는 준비되고 또한 마무리 되는 것이다. 연회행사의 종류는 다양하기 때문에 반드시 확인하여 혼동되지 않도록 한다.

Event Order 확인 절차

BEO #: 8,930

Event Date: 2018-09-25 Day 1 of 6

Account: Korea Maritime Pilot's Association

Post Ac: Korea Maritime Pilot's Association

Address: ...

Big Contact: /

Phone: /

Fax: /

On-Site Ctr: /

Room Mgr: /

Catering Mgr: /

DEPOSIT: /

Date	Time	Event	Setup	Venue	EDP	GTD	RENTAL
2018-09-25	11:00-12:00	Secretariat	Attached	Cloak Room	02		
2018-09-25	11:00-12:00	Secretariat	Attached	Board Room	02		
2018-09-25	11:00-12:00	Secretariat	Attached	Board of Dir. Type	02A2		
2018-09-25	11:00-12:00	Pre Set Up	Attached	Vista Hall 010	10		
2018-09-25	1:00-2:00	Registration	Attached	Vista Hall 010	02		
2018-09-25	1:00-2:00	Private Room	Attached	EDA 1	10		
2018-09-25	1:00-2:00	Coastal Reception	Attached	Vista Hall 010	020	400	

MENU

Room: WVA-08 Time: 8:00 - 오후 8:00

C/S (2018)

400 people @ \$1,000 Per person

* To Chef

* 음식 오븐은 Ceremony 종료 후 오픈 요망(18시 30분 경)

BEVERAGE

Room: WVA-08 Event: 8:00 - 오후 8:00

400 Glass Premium C.K.T-2(2인) 무제한 @ \$100/250,000.00

Menu 참고 요망

* BAR Mgr

* BAR는 18시 임시 오픈 요망

OTHER ARRANGEMENT CHARGE

Room: WVA-08 Event: 8:00 - 오후 8:00

Power Total Price(복합) 110 @ \$100/100,000.00

Transportation(버스, 130PM/125.00 @ \$100/275,000.00)

Printing 요망

SCHEDULE

1330-1900 Registration

0900-1630 Pre Set Up

1630-1730 리허설

1800-2000 Welcome Reception @Vista

1800-1930 환영사 및 축사, 공로패 수여식

1930-1938 축사 및 인사(연회/단체/개인)

1938-2000 식사

IDA1: Speaker's VIP Room 1330-2000

IDA2: IMPA 사무실 0900-1900

Cloak Room: 대행사 사무실 0900-1900

ENGINEERING

* 에버링

* 조명, 음향 장비 점검(제빙으로 필요 요망)

OTHER DEPT

Room: WVA-08 Event: 8:00 - 오후 8:00

* BQ7 Mgr

1) 주회차 담당자: 대행사 대표인 김(연회) 010-7146-6070

2) 비품 관리 담당: PM 0107

3) 인쇄/복사: 수시작업(출판) 시 요청(출판) (사실시 관리실 매 시퀀스 소명(연회) 요망: 17시 경)

4) 인쇄 후 발행: 010-7146-6070

SETUP

Room: CLOAK Event: 8:00 - 오후 8:00

* Layout Attached.

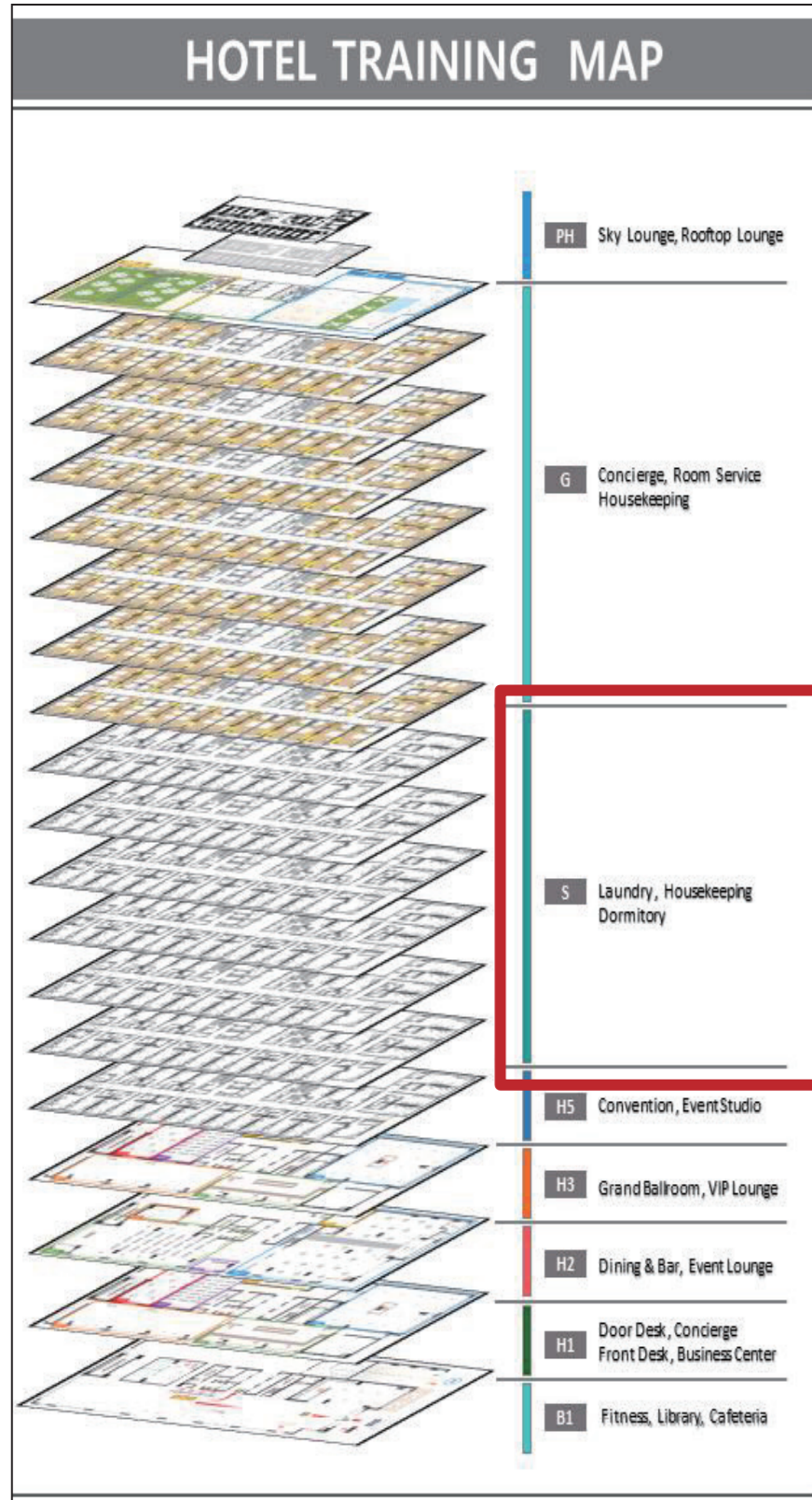
Created by: _____ Approved by: _____

Date: _____ Date: _____

- 행사의 날짜와 시간 확인
- 장소 확인
- 인원 확인
- 가격 확인
- Room set up 방법 확인
- Menu 확인
- Coffee Break의 경우 제공시간 숙지
- 현수막, 화병, 네임카드, 빔프로젝트, 회의용 마이크, 인터넷사용, 밴드, 상차림
- 단상 및 사회석 유무, 마이크의 종류 및 수량, 피아노 사용여부 및 위치
- 특별 주문사항 확인

S6 TRAINING ZONE

S6 TRAINING ZONE



S6

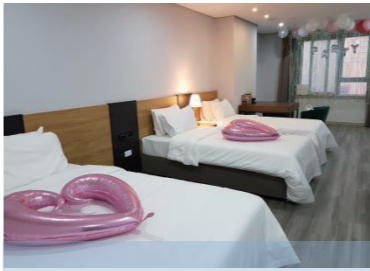
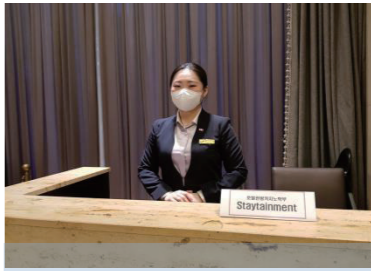

- S-1** Housekeeping
- S-2** Dormitory
- S-3** Students Elevator
- S-4** Laundry, Housekeeping

S6-1 TRAINING ZONE



S - 1 객실 경험 디자인 R&D Zone

교과목 : 호텔경영론, 호텔객실실무, 호텔고객서비스실무

객실 상품 개발	객실 판매	경영전략
 <p>시장조사 표적시장 설정 프로모션 상품 개발</p>	 <p>객실정비 예약접수 고객응대</p>	 <p>홍보포스터 제작 마케팅 고객 만족도 조사</p>

S6 - 1 객실 경험 디자인 R&D Zone

Room R&D Zone은 팀 프로젝트 와 병행하여 운영되고 있으며 학생들은 실습과 그룹 활동을 통하여 고객경험 디자인, 객실 설계, 이벤트 상품개발, 객실 판매실습, 마케팅 전략수립, 고객만족도분석 등을 학생들이 직접 수행하여 현장 실무역량을 극대화 한다.



S6-2 TRAINING ZONE

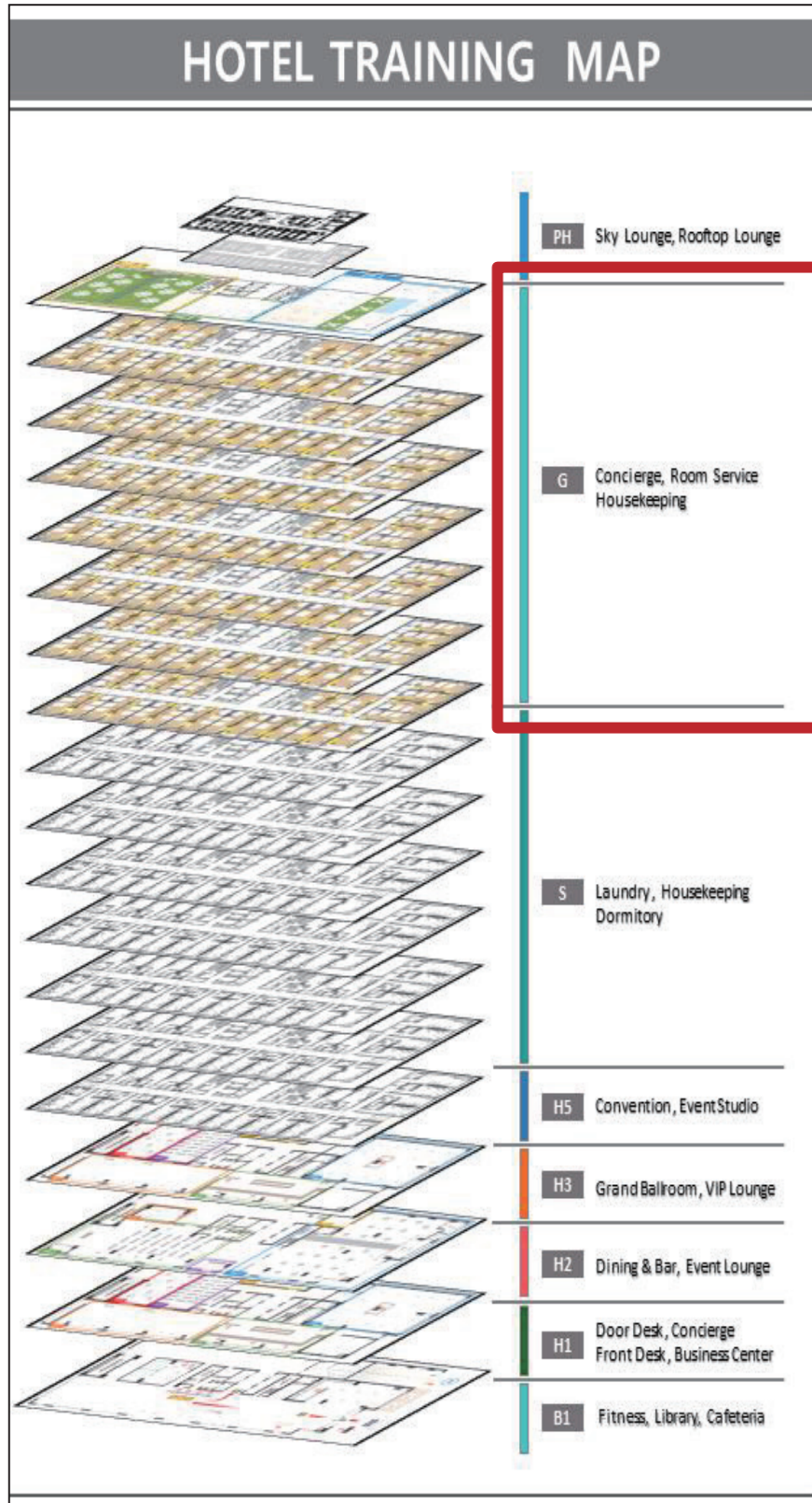


S-2 Dormitory Zone

Dormitory	B1- Cafeteria	Students Focus
<p>지문인식 보안관리 개별 공조기 24시간 보안</p>	<p>Breakfast Canteen Library Room</p>	<p>Laundry Room Students Elevator Fitness</p>

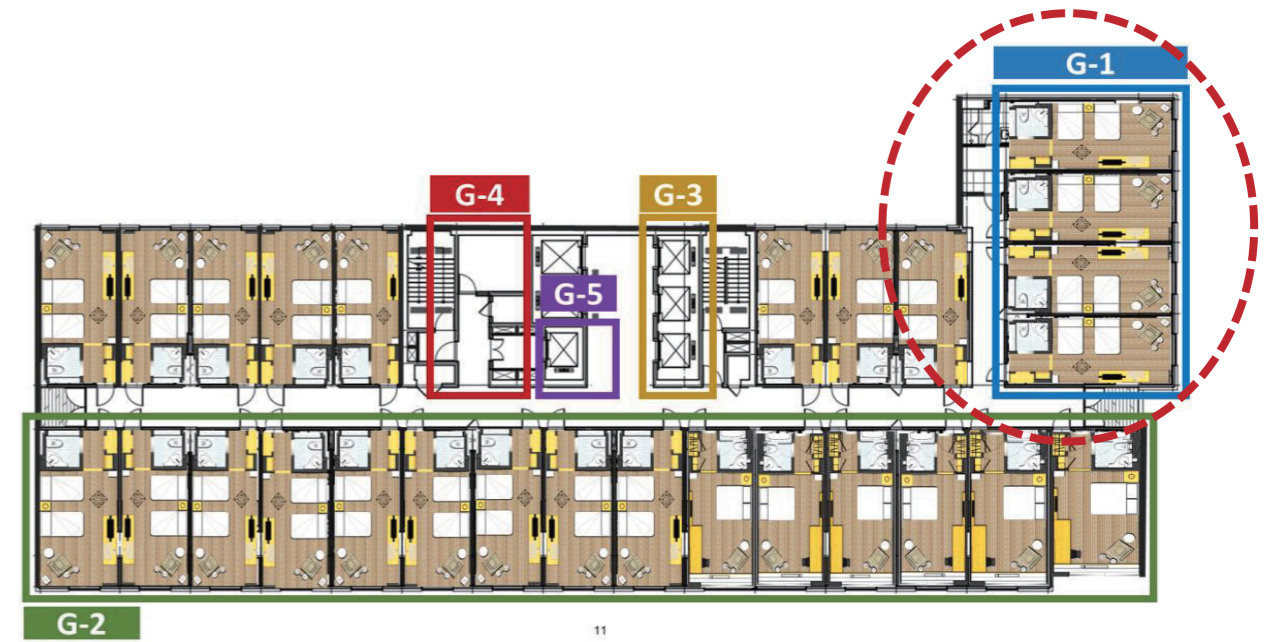
HG
TRAINING
ZONE

HG TRAINING ZONE



- G-1** Housekeeper
- G-2** Customer Service
- G-3** Guest Elevator
- G-4** Housekeeping
- G-5** Room Service

G-1 TRAINING ZONE



G - 1 Housekeeper Training Zone

교과목 : 호텔경영론, 호텔객실실무, 호텔고객서비스실무

Minibar	Inspector	Houseman
<p>음료관리 미니 바 전표관리 미니바 관리</p>	<p>객실 점검 습도물 관리 Room Maid 교육</p>	<p>Order Taker 객실 보수 작업 의뢰</p>

G - 1 Housekeeping

하우스키핑 (Housekeeping)의 사전적 의미는 집을 잘 보존하고 시설이나 건물을 유지·보수하는 것으로 되어 있는데, 주로 객실을 이용하는 고객을 위해 적절한 시간에 맞추어 청소하는 일부터 호텔의 부대시설을 이용하는 고객에게도 항상 최상의 서비스제공을 위해 호텔 내의 시설물의 보수와 청결상태를 유지한다.

직무 개요

호텔 객실상품을 생산하는데 중추적인 역할을 하는 하우스키핑 부서도 상호협력적인 관계에서 고품질의 상품을 생산할 수 있다. 특히 프런트 오피스(front office)와 시설부서와의 협력적인 관계에 따라 업무의 효율성이 좌우된다고 할 수 있다.

주요 업무

- 객실정비 업무

객실정비는 객실청소(room cleaning), 객실설비(facilities)와 시설(furniture & fixture) 및 비품(guest suppliers)관리뿐만 아니라 투숙객의 관점에서 개인공간의 첫 인상이기 때문에 세심한 주의가 필요하다.

- 부대영업장 청결 및 관리업무

하우스키핑은 객실정비뿐만 아니라 레스토랑, 연회장, 현관, 복도, 로비, 화장실 등의 공공지역(public area) 및 호텔 외부에 이르기까지 호텔 전역의 청결유지를 하고 호텔 부대 시설의 원활한 관리를 위해 담당직원이 상시 순회하고 확인한다.

- 린넨 및 종업원 유니폼 관리업무

객실과 호텔 식음료 영업장에서 필요한 린넨류의 세탁과 더불어 직원들의 유니폼관리를 통해 고객에게 단정하고 청결한 서비스를 가능하게 한다

- 습득물 보관 및 처리

호텔 내의 공공장소에서 습득한 고객의 물건을 하우스키핑에 보관

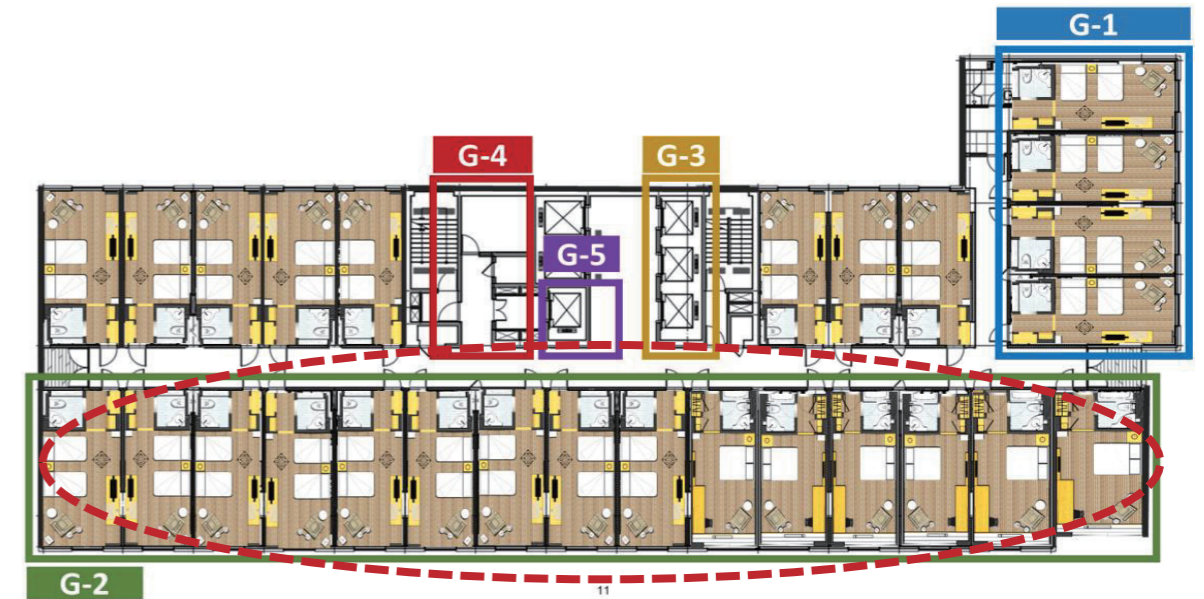
- 미니바 업무

객실 내에 작은 용량의 양주류와 냉장고에는 맥주, 물, 음료(soft drink) 및 안주류를 진열 전시하여 고객으로 하여금 선택할 수 있게 하는 객실 내의 작은 바를 의미한다.

- 호텔의 자산관리

호텔 내의 각종 시설물과 비품은 매우 고가이며 그 수명이 짧기 때문에 자산관리에 대한 막중한 책임을 갖게 된다.

G-2 TRAINING ZONE



G - 2 Customer Service Training Zone

교과목 : 호텔경영론, 호텔레스토랑실무, 호텔고객서비스실무

Concierge



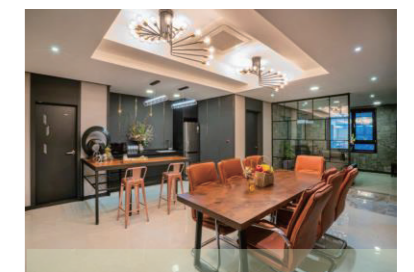
Room Change
Bell Man
우편물 관리

Room Service



Order Taker
Complimentary
Butler

Houseman



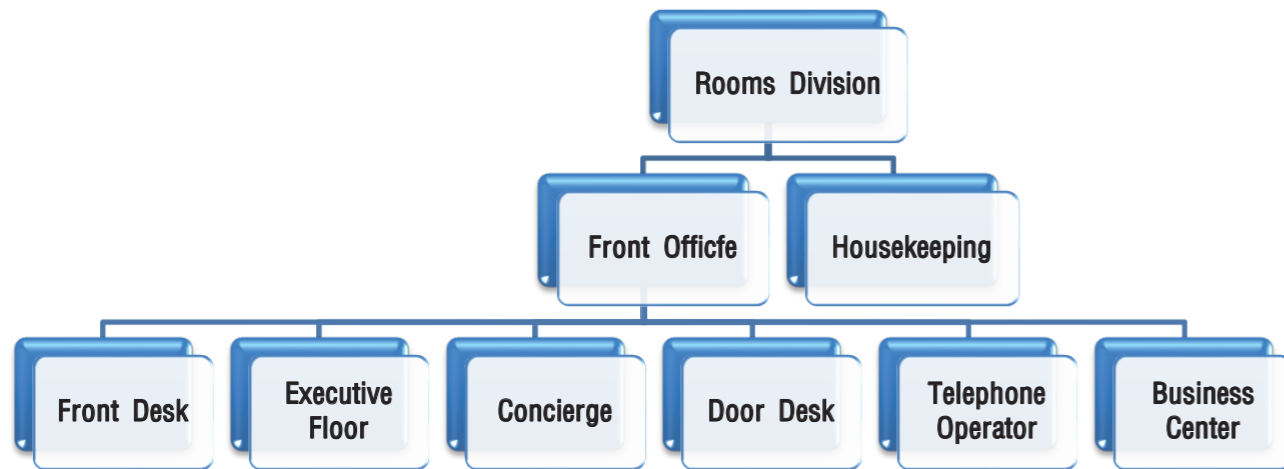
Order Taker
세탁 서비스
비품 관리

G - 2 Room Customer Service

호텔산업의 주력상품인 객실을 담당하고 호텔의 전체 매출에 많은 영향을 주는 중요한 부서라 할 수 있다.

Door Desk와 Concierge의 안내로 도착한 고객의 입실 및 퇴실 시의 기본업무 외 주변 관광지, 식당, 교통안내 및 기타 모든 문의에 따르는 폭넓은 서비스를 제공함은 물론 고객의 요구 및 불편 사항을 경청하고 접수하여 선 조치 후 기록 보고하여 재발 방지 등의 업무를 하는 객실파트와 객실의 청결과 안락 그리고, 편리함을 유지관리하며 또한 객실내부 소모품 및 재고관리, 객실관리에 필요한 외부 협력회사관리 등을 맡고 있는 객실관리파트가 있다.

각각의 파트는 원활한 업무 협력을 통하여 고객의 숙박기간 동안 잊을 수 없는 신선한 경험을 제공하는 것을 공동목표로 하며 이를 통하여 팀 전체의 목표달성에 매진 해야 한다. 고객이 도착에서 체류 및 퇴실까지의 모든 과정에서 고객의 불편함과 기대에 대한 충족은 물론 한치의 부족함이 없는 세심한 서비스를 제공하기 위하여 아래의 관련 Section인 Front Desk, Executive Floor Reception, Concierge & Door Desk, Housekeeping, Operator 등은 완벽한 업무이행으로 최고등급의 대 고객 서비스를 창출 해야 한다



G - 2 호텔객실의 주요직무

Order Taker



전화 주문접수
주문서 Order
요금 정산

Delivery Service



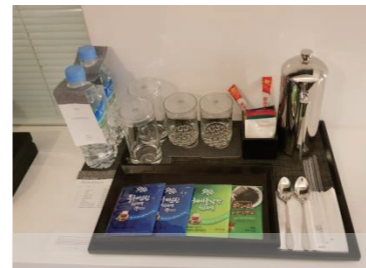
기물세팅
음료준비
이동

EFL라운지



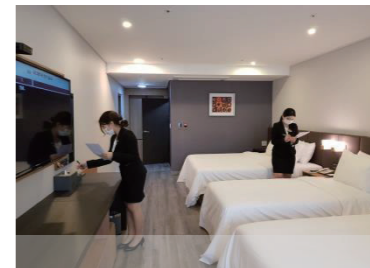
Silver Ware
China Ware
Glass Ware

Minibar



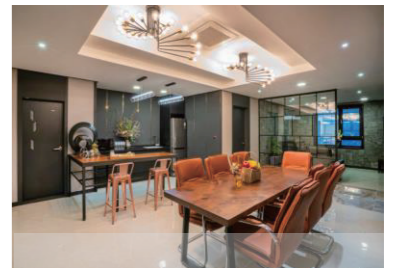
음료관리
미니 바 전표관리
미니바 관리

Inspector



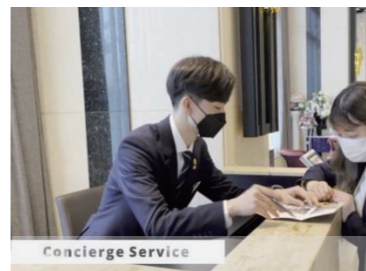
객실 점검
습도물 관리
Room Maid 교육

Houseman



Order Taker
객실 보수
작업 의뢰

Information Offer



호텔 안내
행사정보 제공
관광안내

Bell Service



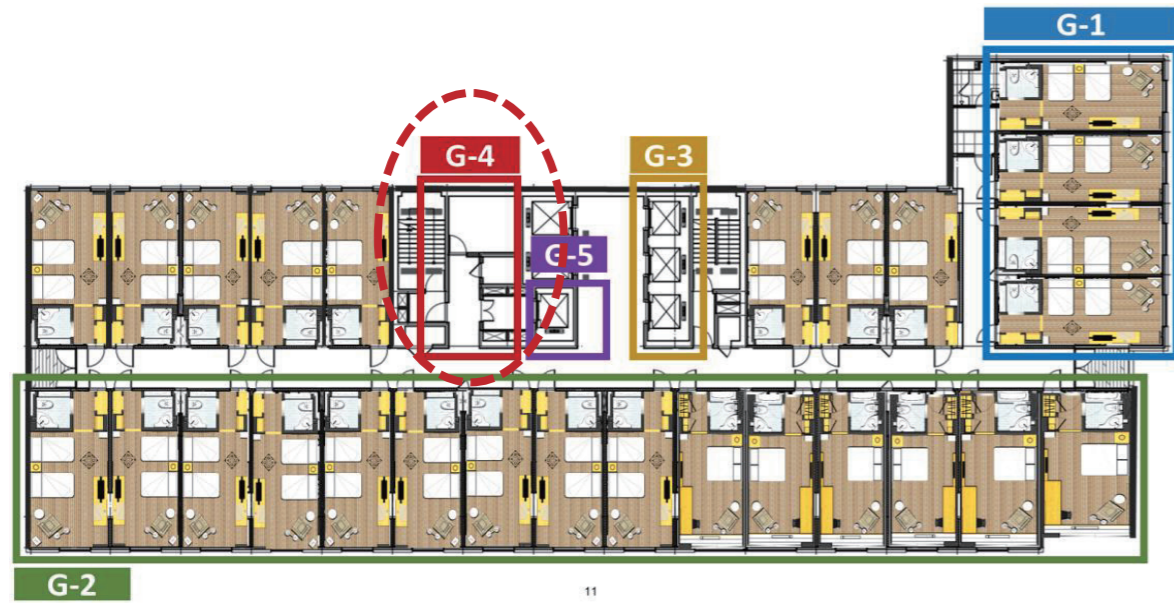
고객 영접
수하물 관리
고객 환송

GRO



Guest Relations Officer
VIP고객 관리
Butler

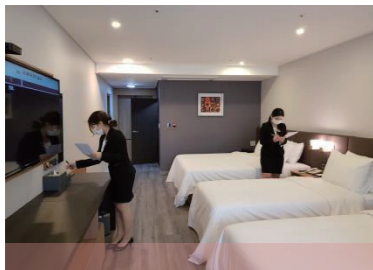
G-4 TRAINING ZONE



G - 4 Housekeeping Training Zone

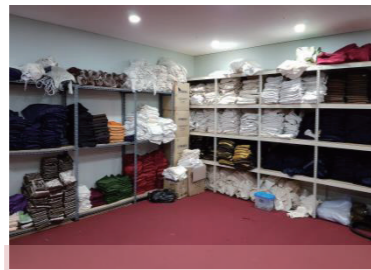
교과목 : 호텔경영론, 호텔객실실무, 호텔고객서비스실무

Room Maid



미니바 체크
객실 정비
미니바 관리

Laundry



리넨관리
세탁실
세탁서비스

Houseman



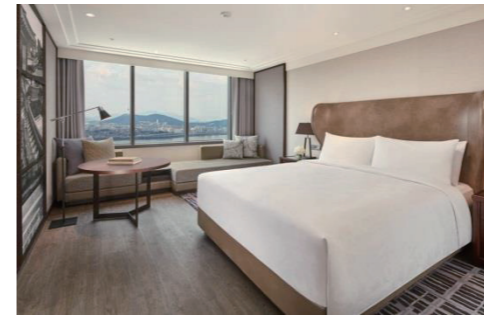
Order Taker
비품관리
재고관리

G - 4 호텔객실의 종류 침대수에의한분류



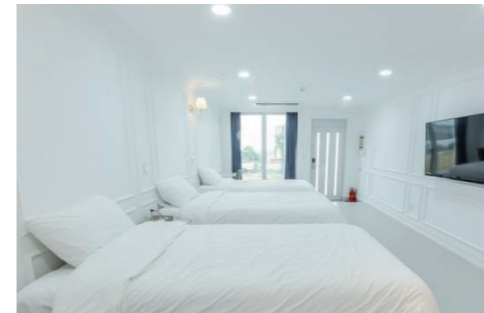
싱글 베드 룸

1인용 싱글침대가 1개로 한 사람이 투숙할 수 있는 객실 이고, 그 규모는 13제곱미터 이상으로 규정하고 있다.



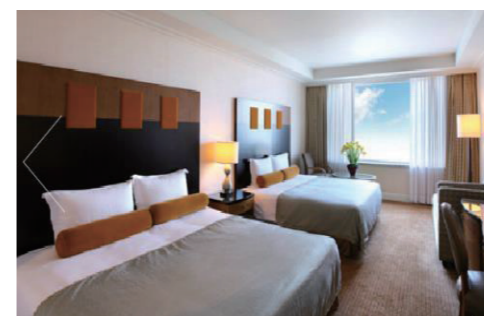
더블 베드 룸

한 객실에 2인용 침대가 1개로 2인이 투숙할 수 있는 객 실이고, 특실의 경우는 King Size Double Bed 또는 Queen Size Double Bed를 사용하기도 한다.



트리플 베드 룸

한 객실에 3인이 투숙을 원할 때 트윈 룸에 보조침대를 추 가로 설치하는 경우를 말한다.

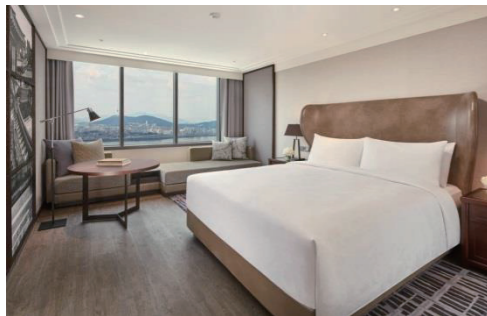


더블-더블베드 트윈 룸

더블-더블베드 트윈 룸은 더블베드를 2개 설치하여 4명 까지 투숙가능며 단체 고객이나 가족 고객들(어린이 동 반한 가족)에게 선호되는 객실이다

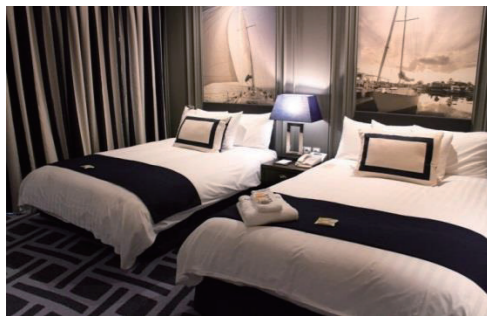
G - 4

호텔객실의 종류 가격에 의한 분류



Standard Room

호텔 객실 중에서 가장 많은 수요가 있으며, 가격대가 저렴하고, 객실의 넓어도 비교적 작은 일반객실을 말한다.



Deluxe Room

디럭스 룸은 스탠더드 룸 보다 한 단계 더 고급스러운 객실이다



Executive Room

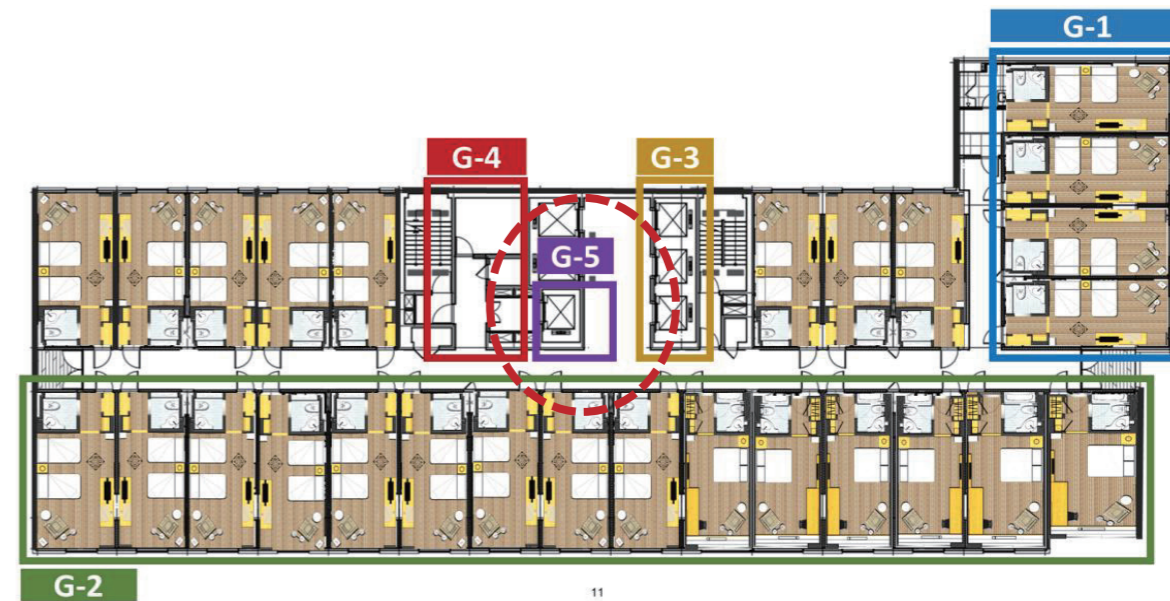
Executive Floor(귀빈층)에 꾸며진 고급 객실로 일반객실로 규모가 크며, 객실에서 비즈니스업무를 볼 수 있도록 간단한 사무용구와 통신장비가 갖추어져 있다.



Suite Room

고급 스위트 룸은 객실 · 응접실 · 회의실 · 집무실 · 식당 · 주방 · 바 · 사우나 및 비서 · 경호원의 객실까지 갖춘 호화로운 인테리어와 최고급의 가구 및 집기 · 기물을 구비하고 있다.

G-5 TRAINING ZONE

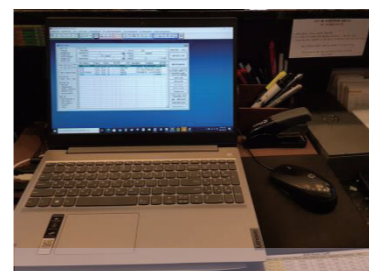


G - 5

Room Service Training Zone

교과목 : 호텔레스토랑실무, 호텔고객서비스실무

Order Taker



전화 주문접수
주문서 Order
요금 정산

Delivery Service



기물세팅
음료준비
이동

Amenity



FLOWER AMENITY
FRUIT AMENITY
CHOCOLATE AMENITY

G - 5 Room Service

룸 서비스 업무는 호텔 객실의 고객을 위한 식사 제공 및 음료 제공을 목적으로 하고 있지만 고객의 요청 사항이 있을 경우 필요한 부분에 대하여 준비하여 제공하는 중요한 서비스를 담당하고 있다. 그렇기 때문에 항상 밝은 미소로 고객을 대하는 것이 매우 중요하다

직무 개요

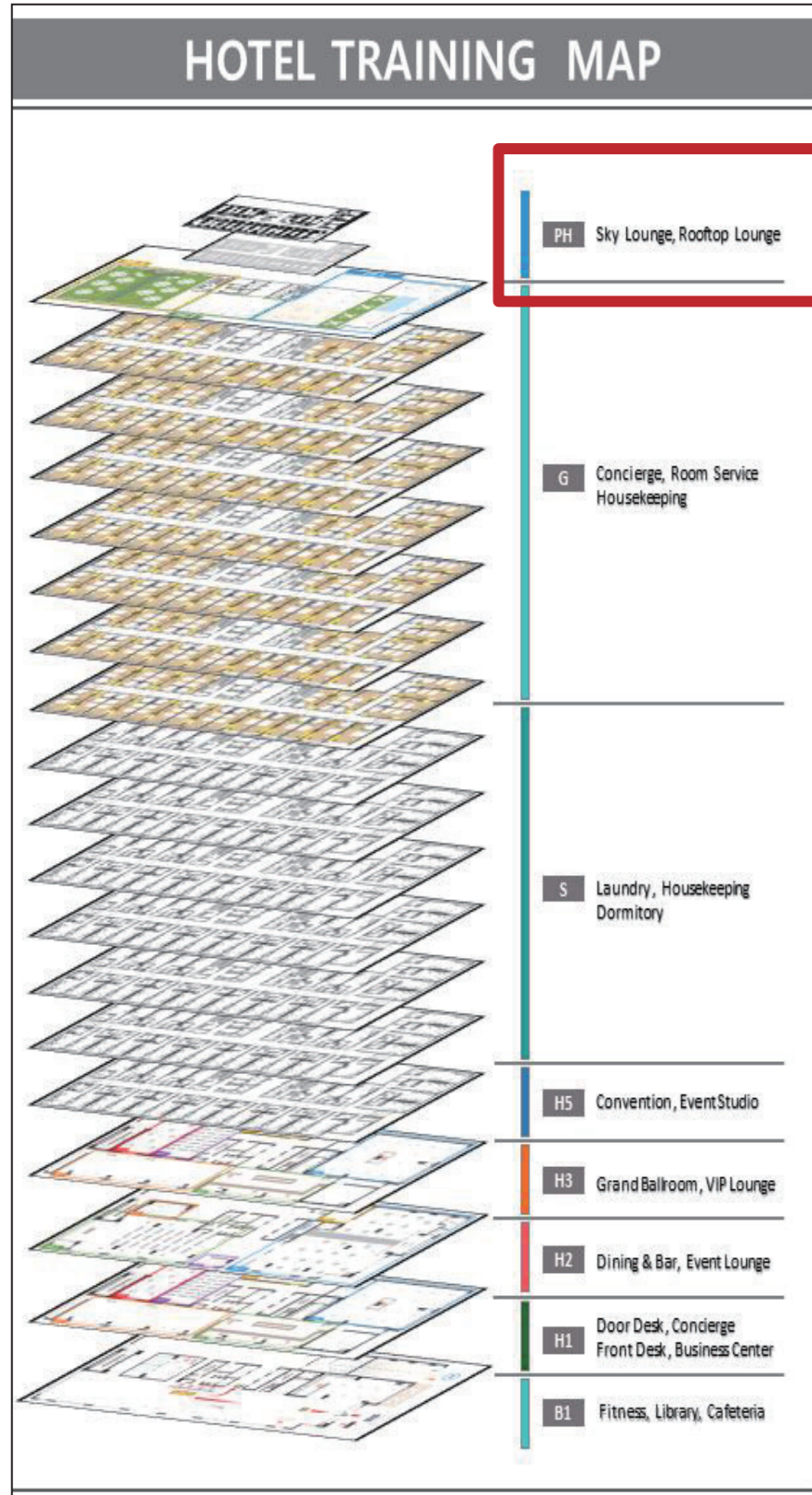
일반적으로 5성급 호텔은 24시간 운영하지만 호텔에 따라서 심야시간에는 운영하지 않는 호텔도 있다

Delivery Service

- 객실 룸 서비스 주문 시 필요한 기물 등을 조식 Tray Setting 하여 음식이 나오면 Food Cover를 덮어서 고객에게 서브한다.
- 주문 시 Order가 제대로 들어왔는지 추가 사항은 없는지를 꼭 확인하지 않으면 음식이 바뀌거나 잘못 전달 될 수 있으므로 주의하여야 한다
- 룸 서비스 업무에 있어 Tray의 상태를 확인 하고 Tray에 항상 매트를 깔고 기물을 올려 놓고 디너 냅킨을 기물 위에 덮은 뒤 Food Cover를 덮어 객실로 가져다 드리도록 한다
- 객실 룸 서비스에 있어 벨을 누른 뒤 룸 서비스라 말을 한 다음 노크를 하여 고객에게 알린 뒤에 식사를 제공 하도록 한다. 만약 문이 열려 있을 경우라도 위 사항을 정확히 지키도록 한다.
- 음식 가지고 이동 할 때에는 이동식 카트를 이용 하도록 하며 고객이 식사량이 많은 경우에는 룸 서비스 식사 테이블 카드에 크로스를 덮고 음식을 놓고 객실 룸으로 직접 넣어 드리도록 한다

PH
TRAINING
ZONE

PH TRAINING ZONE



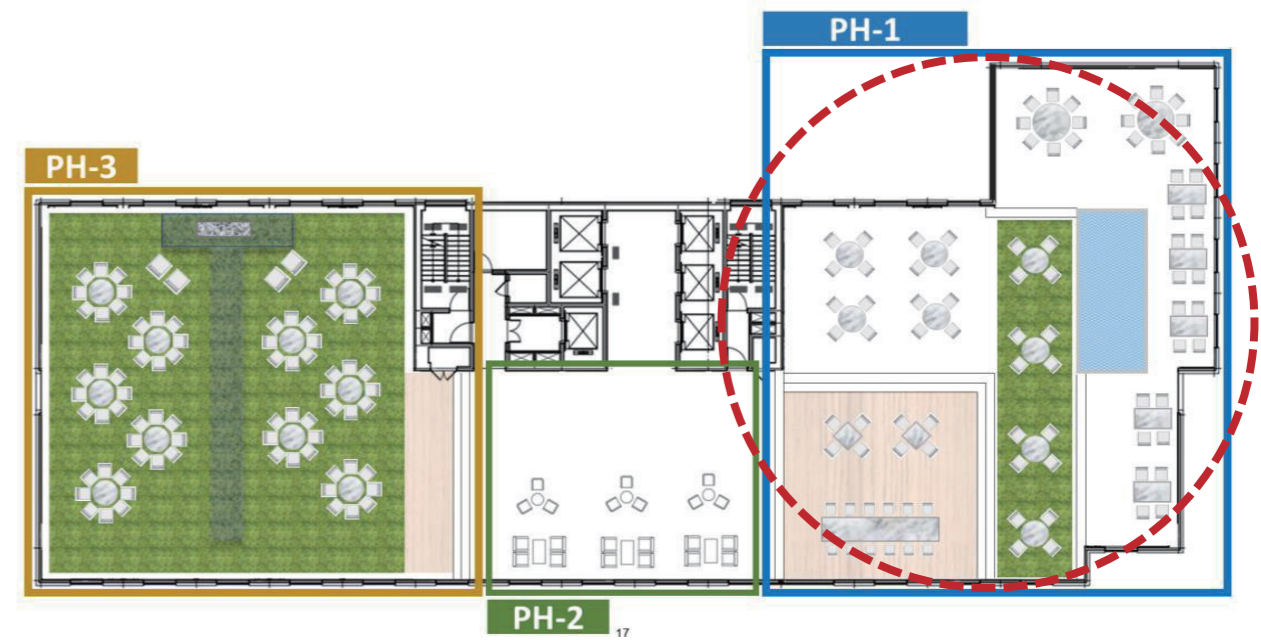
PH

PH-1 Rooftop Lounge

PH-2 Reception

PH-3 Garden

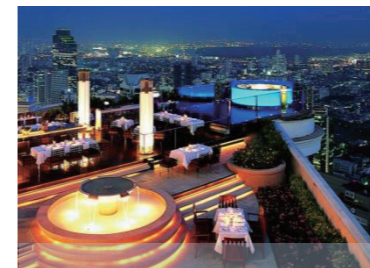
PH-1 TRAINING ZONE



PH - 1 Rooftop Lounge Training Zone

교과목 : 호텔 레스토랑실무, 식음료실무, 호텔케이터링

Fine-Dining



Receipt of Order
Upselling
Service Manual

Breakfast



American Breakfast
Continental Breakfast
Breakfast Buffet

Beverage



Sommelier
Barista
Bartender

PH - 1 Rooftop Lounge

Rooftop Lounge는 22층에 위치하고 있어 탁 트인 전망과 야경이 우수하여 차 손님 및 각종 만남의 장소로 이용하는 곳으로 각종 음료 및 차 종류를 판매 하기 때문에 신속한 서비스가 이루어 져야 하며, 야외 임으로 고객 들의 안전 관리에도 주의 하도록 한다. 주문에 필요한 충분한 상품지식과 세련된 판매기법을 습득하고 효과적이고 적극적인 상품판매를 위한 자세를 갖추어야 한다. 또한 항상 고객의 요구에 만족 할 수 있는 주문이 되도록 도와주도록 하여야 하며 서비스가치와 매출 창출을 위해 노력하여야 한다.

직무 개요

서비스를 원활히 하기 위해서는 기본적으로 판매 가능한 상품과 주류 및 제반 서비스 정보에 대해 숙지하고 있어야 한다. 또한 담당 직원은 매출증진을 위해 메뉴지식을 정확히 숙지 하여야 하고 메뉴의 제조방법과 메뉴의 재료, 제조시간, 메뉴의 양과 재료의 재고사항을 파악하고 있어야 고객의 불평을 줄일 수 있으며 영업장의 재고관리 효율을 높일 수 있고 효율적인 매출 관리를 할 수 있다.

업무

- 주요메뉴

음료, 스낵 류, 샌드위치 류, 주류(락테일, 위스키 등)

- 음료 서비스

테이블 크로스를 사용하지 않는 경우 코스타를 고객 앞에 로고가 바르게 보이도록 준비한 후에 음료를 서브한다.

Stem이 있는 글라스 - 손가락 엄지와 검지, 중지로 Stem 부분을 잡고 새끼 손가락이 테이블에 먼저 닿도록 하여 소리 나지 않도록 서브한다.

브랜디 글라스 - 손가락 검지와 중지 사이에 Stem 부분이 끼이도록 하여 서브한다

Whisky, Vodka, Rum, Tequila, Brandy, Gin, Liqueur 등의 Spirits는 Straight로 서브할 때 Chaser (얼음물)과 간단한 안주를 함께 제공한다. 주문을 받을 때는 Straight or On the Rock or With Chaser 인지를 알아보고 고객이 원하는 기호에 맞춰서 제공하도록 한다. Chaser에는 고객이 원하는 음료를 취향에 맞게 섞어나갈 수 있고 Side로 따라 나갈 수 있다

PH - 1 Rooftop Lounge



와인 서비스

와인서비스 중 가장기본이 되는 사항은 우리가 가지고 있는 와인의 종류파악 및 고객에게 음식, 분위기에 맞는 와인을 추천하고 와인이 최상의 상태에서 서비스 할 수 있도록 준비한다.



음료 서비스

고객이 주문한 음료는 정확하게 정해진 서비스 방법에 의해서 고객에게 신속히 제공되어야 한다

테이블 크로스를 사용하지 않는 경우 코스타를 고객 앞에 로고가 바르게 보이도록 준비한 후에 음료를 서브한다

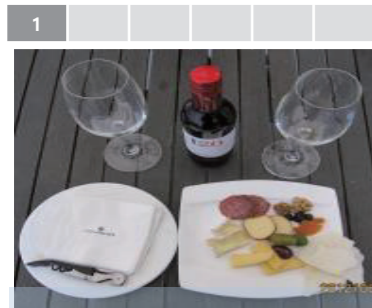


Cocktail 서비스

스텝이 있는 글라스를 잡을 때는 스텝 부분을 엄지와 검지, 중지로 잡고 새끼 손가락이 테이블에 먼저 닿도록 하여 서브한다. Stem이 없는 글라스는 엄지와 검지, 중지, 약지로 글라스 밑부분을 잡고 새끼 손가락이 테이블에 먼저 닿도록 하여 소리 나지 않도록 서브한다

Wine Service TRACK

와인준비 → 주문확인 → 와인오픈 → 테스트 → 서비스 → 인사



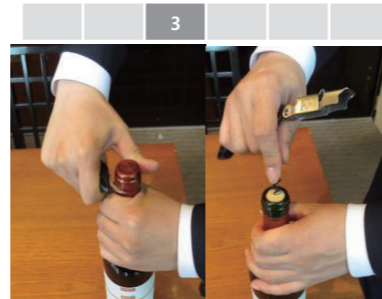
와인 준비

고객이 주문한 와인을 확인하고 온도를 확인하여 서비스에 필요한 기물을 준비한다



주문 확인

고객에게 주문된 와인을 정중하게 확인한다



와인 오픈

고객이 확인 가능한 위치에서 와인 오프너를 이용하여 와인을 오픈한다



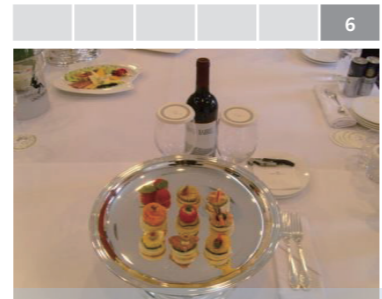
와인 테스트

주문한 고객에게 와인 테스트를 요청한다



와인 서비스

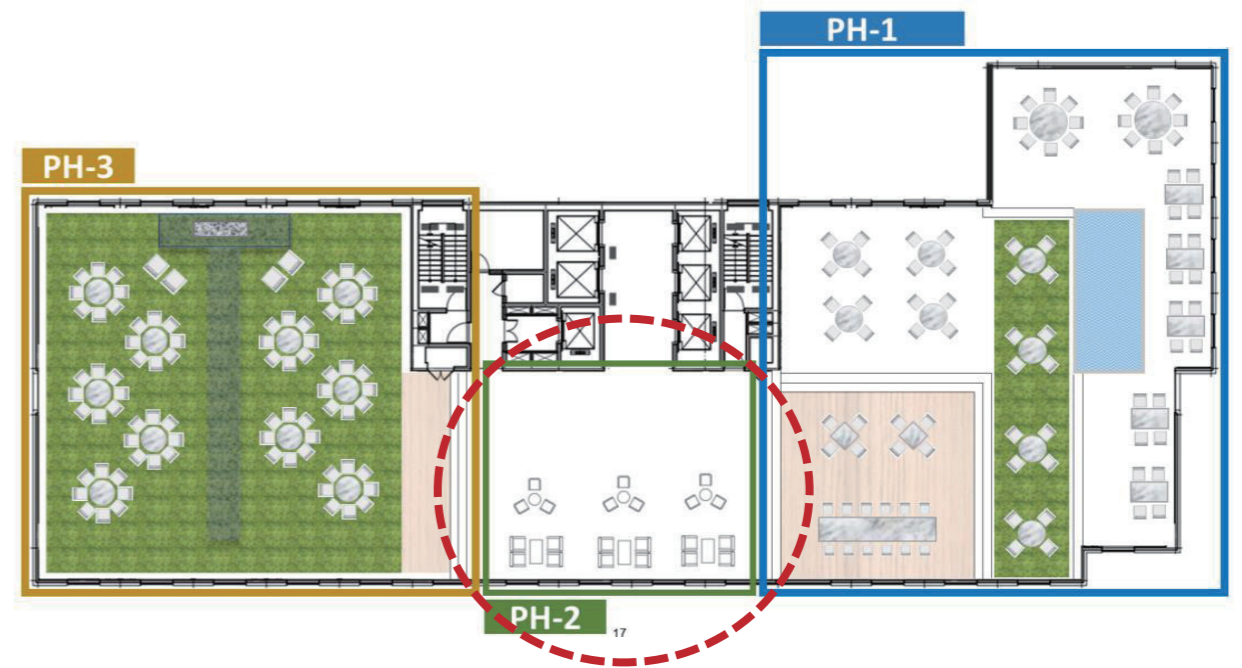
서비스가 모두 끝나고 마지막에 테스트한 고객을 서비스한다



인사

적절한 위치에 와인을 보관하고 간단한 인사로 마무리한다

PH-2 TRAINING ZONE

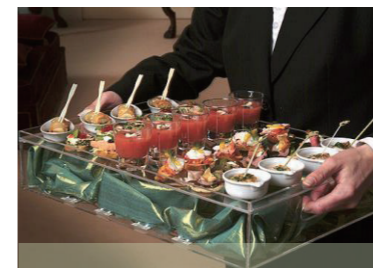


PH - 2

Rooftop Reception Training Zone

교과목 : 호텔 레스토랑실무, 식음료실무, 호텔케이터링

Opening Reception



Receipt of Order
Upselling
Service Manual

Waiting Space



Coffee
Tea
Cookies

Beverage



Sommelier
Barista
Bartender

PH - 2 Rooftop Reception Training Zone



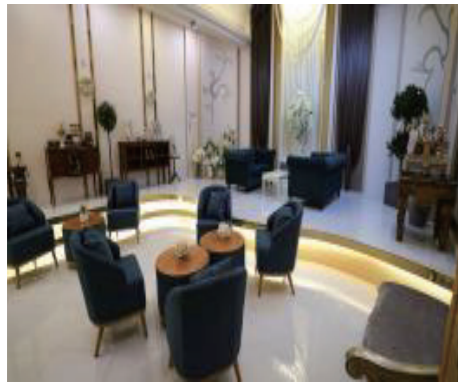
Waiting Space

영업장 또는 행사장 입장 전에 미리 도착한 참석자들과 환담하며 참석자들을 기다리며 대기하는 장소로 활용된다.



Reception

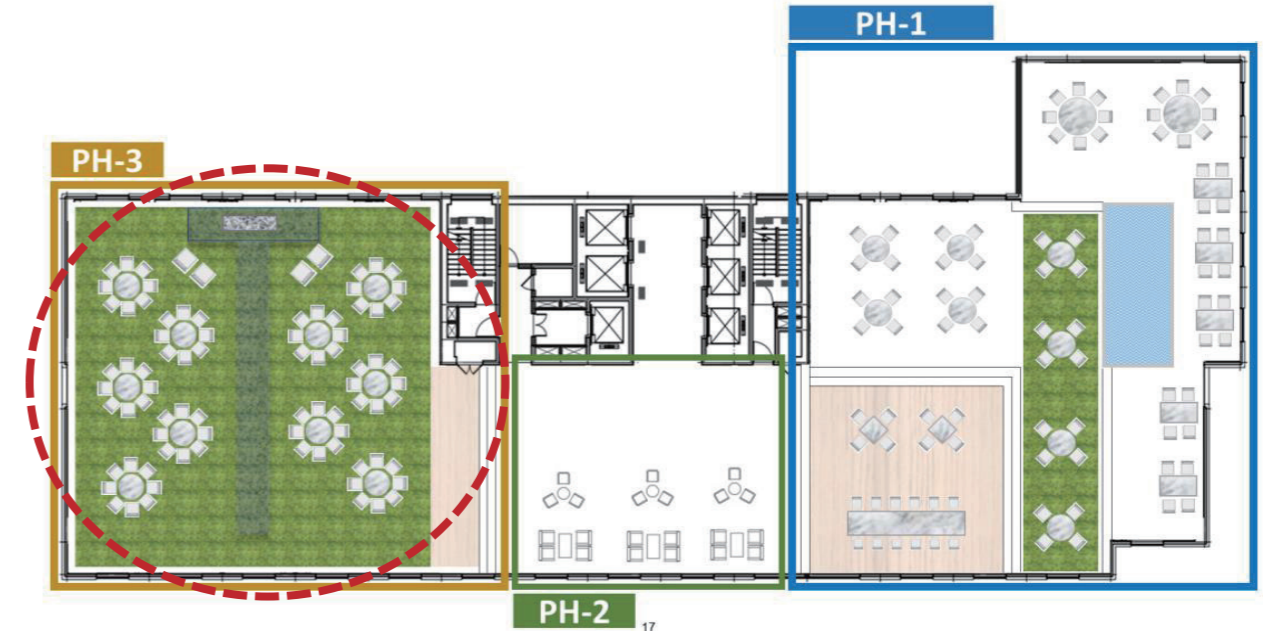
식사 전 리셉션에 내는 음식은 내용을 풍부하고 실속있는 것들로 차려서는 안되고, 다만 고객의 식욕을 돋우는 작은 한입거리 음식과 음료로 꾸며야 한다.



Coffee Break

칵테일 파티와 마찬가지로 입식으로 커피와 티를 겸한 음료와 과일, 샌드위치, 디저트류, 케이크류, 쿠키류 등을 곁들인다.

PH-3 TRAINING ZONE



PH - 3 Garden Training Zone

교과목 : 호텔 레스토랑실무, 식음료실무, 호텔케이터링

Garden Party	Wedding	Business Event
<ul style="list-style-type: none"> Receipt of Order Upselling Service Manual 	<ul style="list-style-type: none"> Coffee Tea Cookies 	<ul style="list-style-type: none"> Sommelier Barista Bartender



Garden Party 기획

고객이 원하는 행사가 진행 될 수 있도록 연출과 기타 부대시설의 공간을 관리하여 조화로운 공간연출을 기획한다.



Garden Party 연출

행사 주제와 특성에 따라 무대연출, 테이블연출 및 준비, 꽃 장식 연출 등과 같은 유형적 연출뿐만 아니라 조명, 음향, 연주 등 무형적 연출을 점검한다.

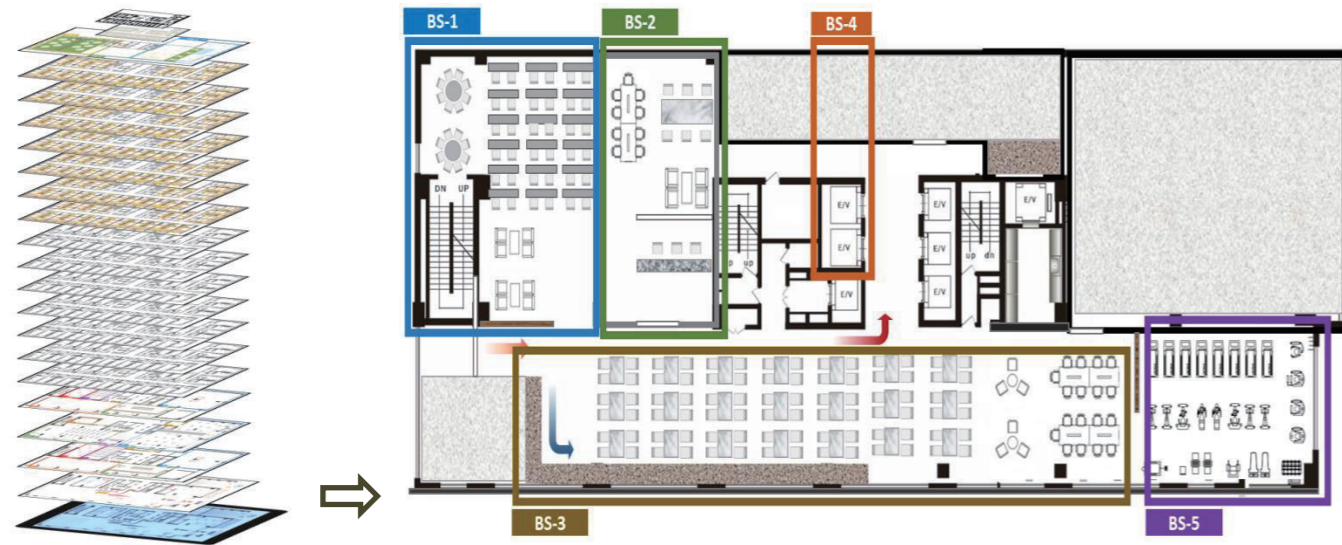


Garden Party 진행

행사를 진행하기 위해 가든 행사 지시서(BEO)를 해당 업무 부서에서 확인 후 협력업체 발주 및 진행요원 관리를 하고 철저한 준비를 통해 고객이 원하는 행사가 원활하게 진행 되도록 한다

BS
TRAINING
ZONE

BS TRAINING ZONE



HS-1 학생전용 도서실

06:00~23:00 운영



HS-2 생활관 관리실

24시간 경비, 지문인식 보안, 엄격한 출입관리



HS-3 학생전용 식당

Breakfast, Canteen



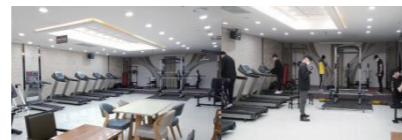
HS-4 학생전용 엘리베이터

지문인식 출입관리



HS-5 휘트니스

체력 단련장





The background image is an aerial view of a city street. In the foreground, a multi-lane road leads to a tunnel entrance with a large, arched, glass-and-steel canopy. Several cars are visible on the road. To the right of the road is a sidewalk with trees and a concrete wall. In the background, there are several modern buildings, including a tall, white skyscraper and several smaller, multi-story buildings. The sky is blue with some light clouds. The entire image is overlaid with a semi-transparent blue gradient that is darker on the left side and lighter on the right.

E
Embledon
HOTEL