



**미용·관광·레저  
전문 교과 교육과정**





# Contents

<b>미용·관광·레저 전문 교과 교육과정</b> .....	1
1. 교과 교육과정의 목표와 구조, 편성·운영의 방향 .....	1
1-1. 교과 교육과정의 목표 .....	1
1-2. 교과 교육과정의 구조 .....	3
1-3. 교과 교육과정 편성·운영의 방향 .....	3

## [과목별 교육과정]

### 전문 공통 과목

1. 성공적인 직업생활 .....	5
--------------------	---

### 기초 과목

1. 미용의 기초 .....	12
2. 미용 안전·보건 .....	18
3. 관광 일반 .....	26
4. 관광 사업 .....	32
5. 관광 서비스 .....	36
6. 관광 영어 .....	41
7. 관광 일본어 .....	50
8. 관광 중국어 .....	59



# Contents

## 실무 과목

1. 헤어 미용 .....	68
2. 피부 미용 .....	77
3. 메이크업 .....	86
4. 네일 미용 .....	93
5. 여행 서비스 실무 .....	100
6. 호텔 객실 서비스 실무 .....	115
7. 호텔 식음료 서비스 실무 .....	134
8. 카지노·유원 시설 서비스 실무 .....	147

# 미용·관광·레저 전문 교과 교육과정

## 1. 교과 교육과정의 목표와 구조, 편성·운영의 방향

### 1-1. 교과 교육과정의 목표

#### 〈미용〉

고령화 시대의 도래와 경제수준의 향상으로 개인의 건강과 아름다움에 대한 관심이 고조되고 있으며, 경제활동 인구는 미용분야에 대한 관심과 함께 다양한 분야의 서비스를 요구하고 있다. 미용 산업 분야는 헤어 미용, 피부 미용, 메이크업, 네일 미용 등의 분야로 소비자의 수요에 맞게 전문분업화되어 발전하고 있다. 미용 분야의 경력 개발은 분야에 따라 차이는 있지만 일반적으로 인턴, 어시스턴트부터 수석 디자이너, 관리사와 원장, 경영관리자에 이르기까지 고등학교에서 배운 지식과 기술을 바탕으로 미용 산업 현장에서 실무능력을 축적하며 경력 개발을 하게 된다. 따라서 미용 분야의 교육은 미용 지식, 기능 및 기술을 바탕으로 자기 주도적 미용 시술 서비스를 담당할 실무전문가 양성을 목적으로 한다.

이러한 목적의 달성을 위해서는 미용 분야 교육이 기초 이론 및 지식, 현장 실무 적응능력, 최신 트렌드에 부합하는 기술, 서비스 전문인력의 태도 등을 배양할 수 있도록 실시되어야 한다. 특히, 평생학습시대에 부응할 수 있도록 생애 전반에 걸친 학습능력을 배양하여 동 산업분야의 발전에 기여할 수 있는 유능한 인력을 양성해야 하는 시대적 과제를 안고 있다.

미용 교과 교육과정은 관련 분야인 헤어 미용, 피부 미용, 메이크업, 네일 미용 서비스에 필요한 실무전문가를 양성하기 위하여 입직 수준의 직무능력을 갖추도록 하는 데 교육목표를 두고 있다. 이를 위한 세부적인 목표는 다음과 같다.

- 가. 미용 시술의 기초 원리와 기능·기술을 습득하여 미용 산업 현장에서 미용 업무를 효율적으로 수행할 수 있다.
- 나. 미용 분야의 직무수행에 필요한 기초 지식과 문제 해결능력을 습득하여 미용 산업 현장의 직무를 창의적으로 수행할 수 있다.

- 다. 미용 분야의 직무수행 능력을 향상시키는 평생학습 태도를 길러 개인의 진로를 개척하고, 국가의 산업 발전에 기여할 수 있는 태도를 기른다.

### 〈관광·레저〉

관광·레저 산업은 제3차 서비스 산업으로 향후 국가의 경제발전과 일자리 창출을 주도하는 국가전략산업으로 성장하고 있다. 관광·레저산업은 여행업, 관광숙박업, 카지노업, 국제회의업, 유원시설업 등 다양한 분야에 해당되는데, 관광·레저 분야의 경력 개발은 일반적으로 분야별 일선 서비스원에서부터 관리자에 이르기까지 고등학교에서 배운 지식과 기술을 바탕으로 산업 현장에서 실무능력을 갖추어 경력 개발을 하게 된다.

따라서 관광·레저 분야의 교육은 서비스 마인드를 갖춘 전문 관광인력 양성에 그 목적을 두고 있다. 이러한 목적을 달성하기 위하여 관광·레저 분야의 교육은 관광·레저 분야의 기초 지식과 산업체 현장 실무 능력 및 서비스 지향 태도를 갖추고 취업 및 창업 등의 진로를 개척할 수 있는 평생학습 능력을 길러 자아를 실현하며 직업의 전 생애에 걸쳐 동일 분야 산업의 발전에 기여할 수 있는 유능한 인력을 양성하도록 하는 성격을 가진다.

관광·레저 교과 교육과정은 관련 분야인 여행상담, 여행안내, 숙박서비스, 카지노 운영·관리, 유원시설관리 등에 필요한 전문인을 양성하기 위하여 입직 수준의 직무능력을 갖추도록 하는 데 교육목표를 두고 있다. 이를 위한 세부적인 목표는 다음과 같다.

- 가. 관광·레저 분야의 기초 지식과 기술 및 서비스 지향 태도를 습득하여 산업 현장에서 대고객 서비스 업무를 효율적으로 수행할 수 있다.
- 나. 관광·레저 분야의 직무수행에 필요한 사고력과 문제 해결력을 길러 산업 현장의 실무를 창의적으로 수행할 수 있다.
- 다. 관광·레저 분야의 직무수행 능력을 향상시키려는 평생학습 태도를 길러 개인의 직업생애를 개척하고, 국가의 산업 발전에 기여할 수 있는 태도를 기른다.

## 1-2. 교과 교육과정의 구조

구분	기준학과	전문 공통 과목	기초 과목	실무 과목	인력 양성 유형(진로)
미용·관광· 레저	미용과	성공적인 직업생활	미용의 기초 미용 안전·보건	헤어 미용 피부 미용 메이크업 네일 미용	미용사(헤어디자이너) 피부미용사(피부관리사) 메이크업 아티스트 손톱미용사(네일 아티스트)
	관광· 레저과		관광 일반 관광 사업 관광 서비스 관광 영어 관광 일본어 관광 중국어	여행 서비스 실무 호텔 객실 서비스 실무 호텔 식음료 서비스 실무 카지노·유원 시설 서비스 실무	여행사무원 국내여행안내원 호텔 및 콘도접객원 숙박시설 서비스원 호텔 컨시어지 웨이터 및 웨이트리스 카지노 딜러 놀이시설 종사원
창의적 체험활동	자유 활동, 동아리활동, 봉사활동, 진로활동				
현장실습	산업체 견학 → 산업체 체험학습 → 현장실습(인턴십)				

## 1-3. 교과 교육과정 편성·운영의 방향

### 〈미용〉

미용 분야는 고객 안내와 상담에서부터 미용 시술 서비스와 사후 관리 조언 등 다양한 직무 분야로 이루어져 있으며, 기초적인 능력에서부터 숙련된 전문 기술까지 요구하고 있다. 따라서 고등학교 교육과정은 산업에 관한 지식에서부터 전공에 관한 기본적인 지식과 기술을 갖추 수 있도록 편성, 운영하여야 한다.

- 가. 미용 분야의 미용 시술 서비스 관련 실무를 효율적이고 창의적으로 수행하기 위해 필요한 지식, 기술, 태도를 습득할 수 있도록 하여야 한다.
- 나. 이론 위주의 전문 과목은 학생의 학습 능력과 학과별 기초 지식 및 기술을 고려하여 내용을 구성하여야 한다.
- 다. 이론과 실습이 통합된 과목은 미용 직무와 관련이 있는 응용 과제의 형태로 구성하여야 한다.
- 라. 학과별 인력 양성 유형을 구현하고 학생의 취업 역량을 제고할 수 있도록 교육과정을 구성하며, 필요에 따라 이 교과군의 교육과정에서 다루지 않은 국가직무능력표준(NCS)이나 타 교과(군)의 기초과목 및 실무과목도 검토하여 교육과정에 편성한다.
- 마. 국가직무능력표준(NCS) 기초 과목과 실무 과목을 체계적으로 구성하여 이론을 바탕으로 실무를 창의적으로 수행할 수 있도록 교육과정을 편성·운영하여야 한다.

### 〈관광·레저〉

관광·레저 분야는 여행업, 관광숙박업, 카지노업, 유원시설업, 국제회의업 등의 다양한 분야에서 내·외국인 고객 응대 서비스에 있어 기초적인 능력에서부터 숙련된 전문 지식을 요구 하고 있다. 따라서 고등학교 교육과정은 산업에 관한 지식에서부터 전공에 관한 기본적인 지식과 기술을 갖추 수 있도록 편성·운영하여야 한다.

- 가. 관광·레저 분야의接客 서비스 실무 수행에 필요한 기초 지식, 기술 및 태도를 습득할 수 있도록 하여야 한다.
- 나. 이론 위주의 전문 과목은 학생의 학력 수준과 학과별 기초 지식 및 기술을 고려하여 내용을 구성하여야 한다.
- 다. 이론과 실습이 통합된 과목은 산업 직무와 관련이 있는 응용 과제의 형태로 구성하여야 한다.
- 라. 학과별 인력 양성 유형을 구현하고 학생의 취업 역량을 제고할 수 있도록 교육과정을 구성하며, 필요에 따라 이 교과군의 교육과정에서 다루지 않은 국가직무능력표준(NCS)이나 타 교과(군)의 기초과목 및 실무과목도 검토하여 교육과정에 편성한다.



[전문 공통 과목]

## 1. 성공적인 직업생활

### 1. 성격 및 목표

#### 가. 성격

‘성공적인 직업생활’은 교과군과 관계없이 선택할 수 있는 전문 공통 과목으로, 노동 시장에 성공적으로 이행하기 위해 고등학교 재학 중에 학습해야 할 필요가 있는 직업기초능력, 일과 산업의 이해, 취업과 창업, 산업 안전, 근로관계, 직업윤리 등을 학습하는 기초적인 성격의 과목이다. 따라서 ‘성공적인 직업생활’은 특성화 고등학교나 산업 수요 맞춤형 고등학교, 또는 전문 교과를 주로 교육하는 고등학교의 어느 학과에서나 편성할 수 있다.

#### 나. 목표

미래의 직업생활에서 요구하는 기초적이고 실천적인 지식을 습득하고, 직업인으로서의 기본 자세를 갖추어 성공적인 직업생활을 준비할 수 있는 능력과 태도를 기른다.

### 2. 내용

#### 가. 내용 체계

내용 영역	내용 영역 요소
일과 직업생활	<ul style="list-style-type: none"><li>• 일과 직업의 가치</li><li>• 직업생활의 의미</li><li>• 생애 발달과 직업적 성공</li></ul>

내용 영역	내용 영역 요소
기업과 산업 활동	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기업과 기업 활동</li> <li>• 제조업과 제품 생산 활동</li> <li>• 서비스업과 서비스 생산</li> </ul>
직업 능력 개발과 평생 학습	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직업기초능력의 종류와 향상</li> <li>• 전공별 직무 수행 능력 탐색</li> <li>• 경력 개발과 평생 학습의 의미</li> </ul>
취업과 창업	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 합리적인 의사 결정과 취업</li> <li>• 취업 계획 수립과 구직 활동</li> <li>• 창업과 기업가 정신</li> </ul>
근로관계와 산업 안전	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 근로관계와 법</li> <li>• 고용 서비스와 사회 제도</li> <li>• 산업 안전과 재해 예방</li> <li>• 협력적인 노사 관계</li> </ul>
직업윤리와 직업사회	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회 문제와 직업윤리</li> <li>• 미래의 직업 사회</li> </ul>

## 나. 영역별 성취기준

### 1) 일과 직업생활

#### 가) 일과 직업의 가치

- 일과 직업의 의미를 설명할 수 있다.
- 일과 직업이 자신의 삶에서 어떠한 가치가 있는지 설명할 수 있다.

#### 나) 직업생활의 의미

- 직업생활이 내용, 성격, 장소, 방식 등에 따라 다양한 모습으로 나타날 수 있음을 설명할 수 있다.
- 다양한 직업생활의 의미와 중요성을 개인적·사회적 측면에서 설명할 수 있다.

#### 다) 생애 발달과 직업적 성공

- 생애 발달의 일반적인 과정과 특성을 설명할 수 있다.
- 생애 발달의 과정 속에서 직업적 성공을 위해 필요한 것을 설명할 수 있다.

### 2) 기업과 산업 활동

#### 가) 기업과 기업 활동

- 기업의 의미와 특징을 설명할 수 있다.
- 기업의 종류를 이해하고, 형태별 특징을 설명할 수 있다.

- 기업 경영과 관련한 제반 활동을 이해하고, 이들 간의 관계를 설명할 수 있다.

나) 제조업과 제품 생산 활동

- 제조업의 의미와 특징에 대하여 설명할 수 있다.
- 제품의 생산 방식과 생산 체제를 설명할 수 있다.

다) 서비스업과 서비스 생산

- 서비스업의 의미와 특징에 대하여 설명할 수 있다.
- 서비스의 생산 방식과 생산 체제를 설명할 수 있다.

3) 직업 능력 개발과 평생 학습

가) 직업기초능력의 종류와 향상

- 직업기초능력의 개념을 설명할 수 있다.
- 직업기초능력의 종류를 파악하고 성공적인 직업생활에 미치는 영향을 설명할 수 있다.
- 미래의 성공적인 직업생활을 위한 효과적인 직업기초능력 향상 방법을 탐색할 수 있다.

나) 전공별 직무 수행 능력 탐색

- 직무 수행 능력의 개념과 의미를 설명할 수 있다.
- 전공별 요구되는 직무 수행 능력을 파악하고, 이를 향상시키기 위한 방법을 탐색할 수 있다.

다) 경력 개발과 평생 학습의 의미

- 직업 세계의 변화에 따른 경력 개발의 필요성과 의미를 설명할 수 있다.
- 전공별 경력 개발 경로를 탐색하고, 평생 학습의 의미와 중요성을 설명할 수 있다.

4) 취업과 창업

가) 합리적인 의사 결정과 취업

- 합리적인 의사 결정 방법을 통해 자신의 경력 개발 경로를 수립할 수 있다.
- 자신의 경력 개발 경로에서 취업의 의미를 설명할 수 있다.

나) 취업 계획 수립과 구직 활동

- 취업 계획을 수립하는 절차와 방법을 설명할 수 있다.
- 이력서 및 자기 소개서 작성, 면접 준비 등 효과적인 구직 활동을 위한 방법을 탐색하고 실천할 수 있다.

다) 창업과 기업가 정신

- 창업의 의미와 과정을 설명하고 창업의 조건과 다양한 사례를 탐색할 수 있다.
- 기업가 정신의 개념과 의미를 설명할 수 있다.

5) 근로관계와 산업 안전

가) 근로관계와 법

- 근로관계법의 종류와 기본 원리를 설명할 수 있다.
- 「근로기준법」에 따른 근로 계약 체결의 의미를 설명할 수 있다.
- 근로 계약 관계에서 권익의 침해와 차별에 대한 시정 방법을 설명할 수 있다.

나) 고용 서비스와 사회제도

- 고용 서비스의 의미와 중요성을 설명할 수 있다.
- 고용 보험 제도의 종류별 특징을 이해하고, 신청 절차를 설명할 수 있다.

다) 산업 안전과 재해 예방

- 안전사고의 형태와 원인을 알고 안전 수칙 및 사고형태별 안전 대책을 설명할 수 있다.
- 산업 재해의 개념을 알고 예방 원칙과 대책에 대해 설명할 수 있다.
- 산업 재해의 종류를 알고 산업 재해 처리 방법에 대해 설명할 수 있다.

라) 협력적인 노사 관계

- 노사 관계의 의미와 중요성을 설명할 수 있다.
- 노동조합과 사용자 단체의 역할과 사회적 책임을 설명할 수 있다.
- 상생의 노사 문화 형성의 중요성을 이해할 수 있다.

6) 직업윤리와 직업 사회

가) 사회문제와 직업윤리

- 급격한 사회 변동에서 발생하는 사회 문제에 따른 직업윤리의 중요성을 설명할 수 있다.
- 직업생활과 관련된 책임과 의무를 적극적으로 실천한 사례를 통해 윤리적 의사 결정의 중요성을 설명할 수 있다.
- 직업생활과 관련된 윤리적 쟁점들을 해결할 수 있는 개인 윤리적 방안과 사회 윤리적 방안을 탐구할 수 있다.

나) 미래의 직업 사회

- 최근의 직업 사회 변화 동향을 탐색할 수 있다.
- 미래 사회 변화의 특징을 이해하고, 이를 통해 미래의 직업생활을 전망할 수 있다.

### 3. 교수·학습

- 가. 기본적인 개념과 원리를 바탕으로 변화하는 직업 세계를 이해할 수 있도록 한다. 직업기초 능력, 일과 산업의 이해, 산업 안전, 근로관계, 직업윤리 등을 학습하는 기초 과목이지만, 다양한 전공 학생들의 성취수준, 취업 희망 분야 및 교육 환경 등을 고려하여 기본적인 개념과 원리를 효율적으로 학습할 수 있도록 지도한다.
- 나. ‘일과 직업생활’ 영역에서는 학생이 희망하는 일과 직업생활의 의미를 이해할 수 있도록 다양한 직업 현장과 연계된 소재를 활용한다. 학생이 생각하는 직업적 성공을 이룬 사람과의 인터뷰, 사례 조사 등을 통해 자신의 삶에서 일과 직업적 성공이 무엇인지 탐색해 볼 수 있도록 지도한다.
- 다. ‘기업과 산업 활동’ 영역에서는 기업의 의미와 특징, 기업의 종류와 형태별 특징을 이해하고, 제조업과 서비스업의 특징과 생산 체제를 파악할 수 있도록 지도한다. 전공과 관련한 기업과 부서를 선택하여 견학이나 체험 활동 등을 통해 기업 경영과 관련한 제반 활동을 효율적으로 학습할 수 있도록 한다.
- 라. ‘직업 능력 개발과 평생 학습’ 영역에서는 학생이 몸으로 체득할 수 있도록 다양한 직업 현장과 연계된 소재를 활용하여 직업기초능력별 적용 및 향상 방법을 실습하도록 한다. 전공과 적합한 경력 개발 계획 설계를 통해 기업에서 요구하는 기본 소양을 갖추고 평생 학습의 의미와 중요성을 학습할 수 있도록 지도한다.
- 마. ‘취업과 창업’ 영역에서는 학생이 희망하는 기업의 구직 정보 등을 분석하고, 이에 기초한 자기소개서 및 이력서 작성, 면접 준비, 관련 직업 자격 탐색 등을 실습해 볼 수 있도록 지도한다. 창업의 다양한 사례를 통해 창업의 의미, 기업이 정신의 개념과 의미를 학습할 수 있도록 지도한다.
- 바. ‘근로관계와 산업 안전’ 영역에서는 직업 현장에서 당면하게 되는 다양한 사례에 기초하여 근로관계법, 고용 서비스와 고용 보험 제도, 차별 시정 제도, 상생의 노사 문화 형성의 중요성을 효율적으로 학습할 수 있도록 지도한다. 산업별 안전사고의 특성과 예방 대책, 재해 예방을 위한 대책을 다양한 직업 현장의 사례를 통한 체득 중심의 활동에 중점을 두어 지도한다.
- 사. ‘직업윤리와 직업 사회’ 영역에서는 다양한 직업생활에서 당면하게 되는 다양한 윤리적 문제 상황을 설정하고, 이를 해결하기 위한 개인 및 사회 윤리적 방안과 이를 실천할 수 있는 구체적인 실행계획을 수립하도록 지도한다.
- 아. 이 과목에서는 직업 현장의 소재와 핵심 지식을 이해할 수 있도록 지도하고, 이 과목과 관련된 일반 과목, 전공 기초 과목, 전공 실무 과목과의 통합 수업을 통하여 ‘몸으로 익히고 마음으로 느끼는 수업’이 되도록 지도한다.
- 자. 학생들이 취업 후 직장 생활에서 직면할 수 있는 다양한 상황에 적극적으로 대처할 수 있도록 다양한 사회적인 현안과 연계하여 지도한다.

## 4. 평가

### 가. 평가의 주안점

- 1) 평가는 단순하고 지엽적인 문제보다는 원리의 이해, 응용, 종합적인 사고와 실용적인 측면에 중점을 두고 실시한다.
- 2) 개념의 이해와 관련 지식의 단순한 습득 정도보다는 구체적인 상황에서의 문제해결능력과 관계 지식을 체득하였는지에 중점을 두고 평가한다.
- 3) 수행 평가는 사전에 평가 방법을 안내하여 학생들이 스스로 계획하여 수행하도록 하되, 일부 특정 내용이나 영역에 치우치지 않도록 한다.
- 4) 관찰, 견학, 조사, 토론 학습에 대한 평가는 수업 시간을 이용하여 학생들이 작성한 보고서와 태도, 발표력 등을 평가하되, 학생의 자기 평가를 병행하도록 한다.
- 5) 주제에 대한 핵심 내용 파악 및 요점 정리 능력을 통하여 주어진 과제에 능동적으로 적응할 수 있는 능력을 기를 수 있도록 평가한다.
- 6) 미래 직업인으로서 갖추어야 할 올바른 직업관을 확립하여 자아실현은 물론 산업 발전에 기여할 수 있는 능력을 기를 수 있도록 평가한다.

### 나. 영역별 성취수준

내용 영역	성취수준		
	S등급	A등급	P등급
일과 직업생활	직업생활의 다양한 모습을 활용하여 일과 직업이 자신의 삶에서 어떠한 가치가 있는지 설명하고, 직업적 성공을 위해 무엇이 필요한지 설명할 수 있다.	직업생활의 다양한 모습을 활용하여 일과 직업의 의미, 그리고 생애 발달의 과정에서 직업적 성공의 의미를 설명할 수 있다.	직업생활의 다양한 모습을 활용하여 일과 직업의 의미, 그리고 생애 발달의 특성을 설명할 수 있다.
기업과 산업 활동	기업의 의미와 형태별 특징을 구체적으로 설명하고, 제조업과 제품 생산 활동, 서비스업과 서비스 생산의 의미와 특징, 생산 방식과 생산 체제를 구체적으로 설명할 수 있다.	기업의 의미와 형태별 특징을 설명하고, 제조업과 제품 생산 활동, 서비스업과 서비스 생산의 의미와 특징을 예를 들어 설명할 수 있다.	기업의 의미와 형태별 특징을 이해하고, 제조업과 제품 생산 활동, 서비스업과 서비스 생산의 의미와 특징을 설명할 수 있다.
직업 능력 개발과 평생 학습	직업기초능력과 전공별 직무수행능력 향상 방법을 탐색하여 구체적인 실천 계획을 수립하고, 구체적인 경력 개발 경로를 설정하여 자신에게 적합한 경력 개발 계획 수립을 통해 평생 학습의 중요성을 설명할 수 있다.	다양한 직업기초능력의 종류와 특징, 전공별 요구되는 직무수행능력의 종류와 특징을 설명하고, 그들의 향상 방법을 탐색하여 자신에게 적합한 경력 개발 계획을 수립할 수 있다.	직업기초능력, 직무수행능력 및 경력 개발의 중요성을 설명하고, 전공별 관련 정보를 수집하여 실천 계획과 경력 개발 계획을 수립할 수 있다.

내용 영역	성취수준		
	S등급	A등급	P등급
취업과 창업	합리적인 의사 결정 방법을 통해 자신의 경력 개발 경로를 수립하고, 효과적인 구직과 창업 활동을 위한 방법을 실천할 수 있다.	합리적인 의사 결정 방법을 통해 자신의 경력 개발 경로를 수립하고, 취업과 창업 계획을 수립하는 절차와 방법을 설명할 수 있다.	자신의 경력 개발 경로에서 취업과 창업이 갖는 의미를 확인하고, 취업과 창업 계획을 수립하는 절차와 방법을 설명할 수 있다.
근로관계와 산업 안전	근로관계 법, 고용 서비스와 고용 보험 제도를 구체적으로 설명하고, 산업안전, 재해 예방을 위한 방법을 사례와 연계하여 설명하며, 상생의 노사 문화 형성의 중요성을 구체적으로 설명할 수 있다.	근로관계 법, 고용 서비스와 고용 보험 제도의 의미와 중요성을 이해하고, 산업 안전, 재해 예방을 위한 방법을 예를 들어 설명하며, 노사관계의 의미와 중요성을 구체적으로 설명할 수 있다.	근로관계 법, 고용 서비스와 고용 보험 제도의 의미와 중요성을 이해하고, 산업 안전, 재해 예방을 위한 방법, 노사 관계의 의미와 중요성을 설명할 수 있다.
직업윤리와 직업 사회	직업생활에서 발생할 수 있는 윤리적 문제와 쟁점들을 구체적인 사례를 들어 제시하고, 이를 해결할 수 있는 방법을 합리적으로 설명하며, 미래 직업생활의 변화를 일상생활과 관련지어 구체적으로 예를 들어 설명할 수 있다.	직업생활에서 발생할 수 있는 윤리적 문제와 쟁점들을 제시하고 이를 해결할 수 있는 방안을 설명하며, 미래 직업생활의 변화를 구체적으로 설명할 수 있다.	성공적인 직업생활을 위한 조건으로서 직업윤리와 윤리적 의사 결정의 중요성을 설명하고, 미래 직업생활의 변화를 설명할 수 있다.

\* S(Superior) 등급: 새로운 아이디어를 활용하여 실행하거나 새로운 예를 만들어 설명할 수 있는 수준  
 A(Advanced) 등급: 타인에게 설명하면서 실행하거나 예를 들어 비교하면서 설명할 수 있는 수준  
 P(Pass) 등급: 필요지식을 모두 이해하고 스스로 실행할 수 있는 수준

[기초 과목]

## 1. 미용의 기초

### 1. 성격 및 목표

#### 가. 성격

사회의 발달과 경제 수준의 향상은 개인의 건강과 아름다움에 대한 관심을 고조시키고 있으며 미용 산업 분야는 헤어 미용, 피부 미용, 메이크업, 네일 미용 등의 분야로 세분화, 전문화되었다. 미용의 기초 과목은 각 분야별 미용에 관한 기초적인 지식을 이해하여 실무교과목과 연계할 수 있도록 구성한 교과목이다.

#### 나. 목표

산업사회에서 요구하는 미용 관련 직무를 창의적으로 수행할 수 있는 지식, 능력 및 태도를 배양하기 위해 미용에 관한 기초적 지식을 이해하고 습득하며, 축적된 지식을 실무교과목과 연계하여 실무능력을 향상시킨다.

- 1) 미용에 대한 기초 지식을 체계적으로 습득하고, 실무교과목과 연계하여 현장 직무에 활용할 수 있는 창의적이고 전문적인 지식을 습득한다.
- 2) 모발, 피부, 손발톱에 대하여 이해하고 모발과 피부, 손발톱을 건강하고 아름답게 관리할 수 있는 활용 능력을 기른다.
- 3) 미용인으로서의 직업윤리와 대인서비스 직무에 필요한 고객 지향적 태도를 확립한다.



## 2. 내용

### 가. 내용 체계

내용 영역	내용 영역 요소
미용의 의의와 발달	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 미용의 의의</li> <li>• 미용의 변천</li> <li>• 미용인의 자세와 진로</li> </ul>
모발의 이해	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 모발의 생성과 성장</li> <li>• 모발의 구조와 특성</li> <li>• 모발의 분류</li> </ul>
피부의 이해	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 피부의 구조와 생리적 기능</li> <li>• 피부 부속 기관의 구조와 생리적 기능</li> <li>• 근육과 골격 및 혈관 림프계</li> </ul>
메이크업과 색채	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 피부색과 색상의 조화</li> <li>• 메이크업과 색채 활용</li> </ul>
손발톱의 이해	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 손톱과 발톱의 구조 및 생리적 특성</li> <li>• 손톱과 발톱 관리</li> </ul>
고객 상담	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객 응대하기</li> <li>• 고객 상담하기</li> </ul>

### 나. 영역별 성취기준

#### 1) 미용의 의의와 발달

##### 가) 미용의 의의

- 미용의 정의와 목적을 알고 체계적인 접근에 따라 미용의 의의를 이해할 수 있다.

##### 나) 미용의 변천

- 미용의 발생과 변천사를 이해하고 미용의 발달에 영향을 미치는 요인들을 습득하여 앞으로의 변화 추세를 예측할 수 있다.

##### 다) 미용인의 자세와 진로

- 미용인의 직업윤리를 이해하고 서비스업에 종사하는 전문인의 자세를 갖추며, 다양한 미용 관련 산업 분야를 탐색하여 학생 개개인이 미용 분야의 진로를 개발할 수 있다.
- 미래 미용 산업의 발전과 세계화에 대한 비전을 이해하여 직업에 대한 자긍심을 가질 수 있다.

## 2) 모발의 이해

### 가) 모발의 생성과 성장

- 모발의 발생과 주변 부속 기관의 발생 과정, 성장주기 등 모발의 생리적 특성을 이해할 수 있다.
- 모발의 성장에 영향을 주는 요인들을 이해할 수 있다.
- 모발의 생성과 성장, 성장에 영향을 주는 요인들을 미용 실무에 적용할 수 있다.

### 나) 모발의 구조와 특성

- 모발의 구성 성분과 구조적 특성을 이해할 수 있다.
- 모발의 화학적·물리적·역학적 특성을 이해할 수 있다.
- 모발의 구조와 특성을 미용 실무에 적용할 수 있다.

### 다) 모발의 분류

- 인종에 따른 모발의 형태와 색을 이해할 수 있다.
- 모발의 손상 요인과 진단 방법을 습득하여 두피와 모발의 상태를 분석할 수 있다.
- 모발의 상태에 따른 건강모, 손상모, 이상모, 변형모 등을 구분하여 헤어디자인과 모발 및 두피관리에 적용할 수 있다.

## 3) 피부의 이해

### 가) 피부의 구조와 생리적 기능

- 피부의 구조를 정확하게 이해하고 피부미용에 적용할 수 있다.
- 피부의 생리적 기본 기능을 이해하고 피부의 생리적 작용과 연계하여 피부미용의 원리를 이해할 수 있다.

### 나) 피부 부속 기관의 구조와 생리적 기능

- 피부에 대한 이해를 기초로 피부 부속 기관의 구조를 이해할 수 있다.
- 피부 부속 기관의 생리적 기능을 이해할 수 있다.

### 다) 근육과 골격 및 혈관 림프계

- 얼굴과 전신을 구성하는 근육과 골격, 혈관 림프계의 구조 및 특성을 이해할 수 있다.
- 근육과 골격 및 혈관 림프계와 관련하여 습득한 지식을 피부미용에 적용할 수 있다.

## 4) 메이크업과 색채

## 가) 피부색과 색상의 조화

- 피부색과 색채의 기초 이론을 이해할 수 있다.
- 메이크업 시술 시 개인의 요구와 특성에 따라 피부색과 화장품의 색조를 적절하게 활용할 수 있다.

## 나) 메이크업과 색채 활용

- 개인의 요구와 특성, 시간과 장소, 메이크업의 필요에 따라 다양한 메이크업 테크닉과 색채를 활용할 수 있다.

## 5) 손발톱의 이해

## 가) 손톱과 발톱의 구조 및 생리적 특성

- 손톱과 발톱의 구조 및 생리적 특성을 이해할 수 있다.
- 손톱과 발톱에 관한 지식을 네일 미용에 적용할 수 있다.
- 비정상적인 손, 발톱을 구분하여 네일 미용에 적용할 수 있다.

## 나) 손톱과 발톱 관리

- 손톱과 발톱의 건강 유지를 위한 관리 방법을 이해할 수 있다.
- 손톱과 발톱 관리를 네일 미용에 적용할 수 있다.

## 6) 고객 상담

## 가) 고객 응대하기

- 고객의 예약시간, 전담 미용사의 일정 등을 시스템으로 관리할 수 있다.
- 예약 현황, 대기 상황, 미용서비스 절차 등을 고객에게 안내할 수 있다.
- 미용서비스에 대한 고객의 요구와 문제 상황에 대응할 수 있다.
- 고객 서비스 매뉴얼을 작성할 수 있다.

## 나) 고객 상담하기

- 接客매뉴얼에 따라 고객과 전화상담을 수 있다.
- 예약관리대장에 따라 고객의 시술 유형을 파악할 수 있다.
- 방문고객과의 상담을 통해 시술 유형을 파악할 수 있다.
- 파악된 시술유형에 따른 시술 방법을 설명할 수 있다.
- 시술 방법에 따라 사용할 재료를 설명할 수 있다.

- 상담 내용에 따라 고객관리대장을 작성할 수 있다.
- 시술유형에 따라 시술 장소로 안내할 수 있다.

### 3. 교수·학습

- 가. 미용에 관련된 기초 지식을 실무교과와 연계 지도하여 학생들의 이해를 돕도록 한다.
- 나. ‘미용의 기초’과목의 개념 이해와 적용 능력 습득을 위해 실생활 예시를 많이 제공함으로써 쉽게 이해할 수 있도록 지도한다. 현장의 다양한 사례 중심 학습을 계획·운영하고, 소집단 토론을 촉진하여 다양한 해결 방안을 모색하도록 한다.
- 다. 사진, 슬라이드, 비디오, PPT, 동영상, NIE(신문 활용 교육) 등 다양한 매체를 활용함으로써 직간접적 체험을 할 수 있도록 지도한다. 팀별 토의 등 활동 중심의 과제와 내용을 포함하여 지도하며 학습 목표 달성에 유익하고 학습 동기를 촉진할 수 있는 관련 자료(삽화, 도표, 사진 등)를 제시한다.
- 라. 미용의 특성에 따라 교육해야 하는 만큼 현장감 있는 학습이 강조되는 부분에서 한계가 있을 수 있으므로 지역 사회나 학교의 여건을 고려하여 다양한 분야의 지역 사회 전문 인사를 활용하거나 교사와의 팀 티칭 등을 시도하여 현장 전문성을 강화할 수 있도록 한다.

### 4. 평가

#### 가. 평가의 주안점

- 1) ‘미용의 기초’ 과목은 이론 중심 내용으로 개념 이해와 적용 능력 습득이 중요하므로 단원의 성격과 내용에 따라 문제 해결 능력, 창의력, 의사 결정 능력 등 창의적 사고와 현장 실무에 중점을 둔 문제 해결 능력을 포함하여 평가한다.
- 2) 사례 중심 학습, 문제 해결 학습 등을 통해 토론 활동을 유도한 학습은 팀별 토의를 통한 학생들의 참여도와 발표력, 작성한 보고서 등을 활용하여 평가한다.
- 3) NCS 수행준거에 제시되어 있는 실무 교과목의 내용을 성공적으로 수행할 수 있도록 미용 이론의 기초가 되었는지 평가한다.
- 4) 미용 산업체 견학, 현장실습, 봉사활동은 실무에 적응하기 위한 체험학습 과정이므로 보고서 및 태도, 발표력 등을 현장 실무와 연계하여 평가한다.

## 나. 영역별 성취수준

내용 영역	성취수준		
	S등급	A등급	P등급
미용의 의의와 발달	미용의 의의와 변천, 미용인의 자세와 진로에 관하여 예를 들어 설명할 수 있다.	미용의 의의와 변천, 미용인의 자세와 진로에 관하여 설명할 수 있다.	미용의 의의와 변천, 미용인의 자세와 진로에 관하여 이해할 수 있다.
모발의 이해	모발의 생성과 성장, 모발의 구조와 특성, 모발의 분류에 관한 지식을 예를 들어 설명할 수 있다.	모발의 생성과 성장, 모발의 구조와 특성, 모발의 분류에 관한 지식을 설명할 수 있다.	모발의 생성과 성장, 모발의 구조와 특성, 모발의 분류에 관한 지식을 이해할 수 있다.
피부의 이해	피부의 구조와 생리적 기능, 피부 부속 기관의 구조와 생리적 기능, 근육과 골격 및 혈관 림프계에 관한 지식을 예를 들어 설명할 수 있다.	피부의 구조와 생리적 기능, 피부 부속 기관의 구조와 생리적 기능, 근육과 골격 및 혈관 림프계에 관한 지식을 설명할 수 있다.	피부의 구조와 생리적 기능, 피부 부속 기관의 구조와 생리적 기능, 근육과 골격 및 혈관 림프계에 관한 지식을 이해할 수 있다.
메이크업과 색채	피부색과 색상의 조화, 메이크업과 색채 활용에 관한 지식을 예를 들어 설명할 수 있다.	피부색과 색상의 조화, 메이크업과 색채 활용에 관한 지식을 설명할 수 있다.	피부색과 색상의 조화, 메이크업과 색채 활용에 관한 지식을 이해할 수 있다.
손발톱의 이해	손톱과 발톱의 구조와 생리적 특성, 손톱과 발톱 관리에 관한 지식을 예를 들어 설명할 수 있다.	손톱과 발톱의 구조와 생리적 특성, 손톱과 발톱 관리에 관한 지식을 설명할 수 있다.	손톱과 발톱의 구조와 생리적 특성, 손톱과 발톱 관리에 관한 지식을 이해할 수 있다.
고객 상담	고객 응대와 고객 상담 방법을 예를 들어 설명할 수 있다.	고객 응대와 고객 상담 방법을 설명할 수 있다.	고객 응대와 고객 상담 방법을 이해할 수 있다.

[기초 과목]

## 2. 미용 안전·보건

### 1. 성격 및 목표

#### 가. 성격

미용안전·보건 과목은 고객의 건강과 안전에 관련된 내용을 포괄하고 있으며 공중보건의 가지는 의미와 중요성을 이해하여 환경 위생·감염병 관리·산업 보건 등 미용업과 관련된 공중보건 영역과 미용사와 시술공간의 위생을 관리하고 안전사고를 예방할 수 있도록 미용업 위생·안전 관리 전반에 대한 지식을 이해하여 고객에게 청결하고 안전한 서비스를 제공하기 위해 구성한 과목이다.

#### 나. 목표

공중 보건과 미용실 안전 및 위생에 관한 기초 지식과 기술을 미용 관련 직무에 활용할 수 있는 능력과 태도를 기른다.

- 1) 국민의 건강 유지와 관련하여 공중 보건의 가지는 의미와 중요성을 이해하고 분야별 직무 수행 시 공중 보건의 필요성을 인식한다.
- 2) 환경·감염병·산업·보건 위생 등과 관련되는 여러 가지 질병의 발생 현황과 종류, 특성 및 보건 관리에 관한 지식을 습득하여 미용과의 미용안전·보건 관리 실무에 활용할 수 있는 기초 역량을 기른다.
- 3) 고객에게 청결하고 안전한 서비스를 제공하기 위해 미용사와 시술공간의 위생을 관리하고 안전사고를 예방할 수 있는 기초 역량을 기른다.
- 4) 고객의 위생관리를 포함하여 미용 용품, 시설, 도구, 기기 등을 청결하고 안전하게 사용할 수 있도록 관리·점검할 수 있는 기초 역량을 기른다.

## 2. 내용

### 가. 내용 체계

내용 영역	내용 영역 요소
공중 보건의 이해	<ul style="list-style-type: none"> <li>건강과 질병</li> <li>공중보건의 개념과 발전</li> </ul>
환경 위생	<ul style="list-style-type: none"> <li>기후</li> <li>공기</li> <li>물</li> <li>소독법</li> </ul>
감염병 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>감염병</li> <li>감염 관리</li> </ul>
산업 보건	<ul style="list-style-type: none"> <li>산업 보건의 이해</li> <li>산업 피로 및 산업 재해</li> <li>직업병 관리</li> <li>사고와 응급 치료</li> </ul>
미용업 위생 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>미용사 위생 관리하기</li> <li>미용업소 위생 관리하기</li> </ul>
미용업 안전 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>미용업 안전사고 예방하기</li> </ul>

### 나. 영역별 성취기준

#### 1) 공중 보건의 이해

##### 가) 건강과 질병

- 건강의 정의, 질병의 원인 및 예방 단계를 이해할 수 있다.
- 대중의 건강을 지킬 수 있는 예방 방법 등을 탐색하고 실천할 수 있다.

##### 나) 공중 보건의 개념과 발전

- 공중 보건의 정의와 발전 과정을 이해할 수 있다.
- 공중 보건 활용의 목적과 범위, 공중 보건 활동을 이해할 수 있다.

## 2) 환경 위생

### 가) 기후

- 기후를 결정하는 기후 요소와 기후 인자를 파악하고, 이들이 우리의 건강생활에 어떻게 관련되어 있는지 이해할 수 있다.
- 계절과 기후 변화에 따라 냉난방, 채광 등을 적절하게 활용하여 쾌적한 미용실 실내 환경을 유지하려는 태도를 갖는다.

### 나) 공기

- 공기의 구성 성분과 건강한 생활에 필요한 공기가 오염되는 원인을 파악하여 오염을 최소화시키는 방법을 제시할 수 있다.
- 공기정화기, 환기시설 등을 적절하게 활용하여 미용실 실내 공기를 청정하게 유지하려는 태도를 갖는다.

### 다) 물

- 식수가 공급되기까지의 위생적인 정수 과정과 하수 처리 과정을 파악할 수 있다.
- 수질오염이 우리 생활에 끼치는 영향과 수질 오염을 예방하는 방법을 탐색하여 미용실에서 사용하는 화학제품에 의한 수질오염 방지에 적용할 수 있다.

### 라) 소독법

- 소독의 정의, 소독법의 종류와 특성을 파악할 수 있다.
- 미용실에서 소독하고자 하는 대상에 알맞은 소독법을 적용할 수 있다.

## 3) 감염병 관리

### 가) 감염병

- 감염병의 개념, 발생 요인, 전염 경로를 이해할 수 있다.
- 감염병의 종류를 파악하고 미용실내에서의 감염을 예방하고 관리하는 태도를 보일 수 있다.

### 나) 감염 관리

- 오염과 감염의 차이를 알 수 있다.
- 감염의 원인이 되는 미생물을 죽이거나 증식력을 없애는 소독 및 멸균 방법을 이해하고 올바른 손 씻기 방법 등을 관련 실무에 적용할 수 있다.



#### 4) 산업 보건

##### 가) 산업 보건의 이해

- 산업 보건 사업의 정의와 필요성 및 종류를 이해할 수 있다.
- 근로자들이 종사하는 다양한 작업 환경과 건강과의 관련성, 현장에서 산업 보건의 가지는 중요성을 인식할 수 있다.

##### 나) 산업 피로 및 산업 재해

- 산업 피로와 산업 재해의 정의, 산업 피로 관리, 산업 재해 관리, 산업 재해의 역학적 특징을 이해할 수 있다.
- 재해를 예방할 수 있는 대책을 탐색하여 실무 현장에서 안전에 유의하는 태도를 보인다.

##### 다) 직업병 관리

- 직업병의 정의와 분류, 관리 및 예방의 일반 대책을 이해할 수 있다.
- 미용업 분야의 직업병 종류를 조사하여 실무 분야에서 이를 예방하는 태도를 보인다.

##### 라) 사고와 응급 치료

- 산업 현장과 일상생활에서 발생할 수 있는 사고의 종류와 응급 상태, 응급 치료의 개념을 이해할 수 있다.
- 응급 치료의 일반적 원칙과 우선순위를 이해하고 미용실 내에서의 안전사고 종류에 따라 신속하게 응급 처치를 할 수 있다.

#### 5) 미용업 위생 관리

##### 가) 미용사 위생 관리하기

###### (1) 미용사

- 고객의 두피나 얼굴 등에 상해를 주지 않도록 손톱을 관리할 수 있다.
- 고객에게 불편감을 주지 않도록 구취를 관리할 수 있다.
- 미용 업소 내에서 복장을 항상 청결하게 착용할 수 있다.
- 시술 전후에 손을 깨끗이 씻거나 소독할 수 있다.

###### (2) 피부미용사

- 위생관리 지침에 따라 피부미용사로서 깨끗한 위생복, 마스크, 실내화를 구비하여 착용할 수 있다.
- 장신구는 피하고 가벼운 화장과 예의 있는 언행으로 작업장 근무수칙을 준수할 수 있다.
- 위생관리 지침에 따라 두발, 손톱 등을 정리하는 단정한 용모와 신체를 유지할 수 있다.

(3) 메이크업 아티스트

- 구강, 손, 복장 등을 청결하게 관리할 수 있다.
- 고객의 위생과 관련한 감염관리 지침개발과 예방교육을 실시할 수 있다.

(4) 손톱 미용사(네일 아티스트)

- 위생지침에 따라 소독 절차를 파악할 수 있다.
- 소독제품의 특성에 따라 소독방법을 선정할 수 있다.
- 소독방법에 따라 시술자의 손발을 소독할 수 있다.
- 소독방법에 따라 고객의 손발을 소독할 수 있다.

나) 미용업소 위생 관리하기

(1) 헤어 미용

- 청소점검표에 따라 수시로 미용업소 내·외부를 청소할 수 있다.
- 시술 서비스를 위한 수건과 가운을 세탁하여 옷장에 보관할 수 있다.
- 미용업소에서 사용하는 식기류는 이물질이 없도록 세척·건조할 수 있다.
- 설비시설과 사용기기 및 도구의 소재별 특성을 고려하여 소독할 수 있다.
- 미용업소내의 쾌적한 실내 환경을 위해 수시로 환기를 실시할 수 있다.
- 미용업소에서 발생하는 쓰레기를 종류별로 분류하여 배출할 수 있다.

(2) 피부미용

- 위생관리 지침에 따라 피부미용 작업장의 위생 관리 업무를 책임자와 협의하여 준비, 수행할 수 있다.
- 쾌적함을 주는 피부미용 작업장이 되도록 체크리스트에 따라 환풍, 조도, 냉난방시설에 대한 위생을 점검할 수 있다.
- 위생관리 지침에 따라 피부미용 작업장 청소 및 소독 매뉴얼을 작성할 수 있다.
- 피부미용 작업장 소독계획에 따른 작업장 소독을 통해 작업장의 위생상태를 관리할 수 있다.
- 위생관리 지침에 따라 피부미용 비품 위생 관리 업무를 책임자와 협의하여 준비, 수행할 수 있다.
- 소독제에 대한 유효기간을 점검하고 위생관리 지침에 따른 적절한 소독방법으로 피부관리실 내부의 비품을 위생적으로 보관할 수 있다.
- 사용종류에 알맞은 피부미용 비품의 정리·정돈을 수행할 수 있다.

## (3) 메이크업

- 메이크업시설, 설비 및 도구/기기 등을 소독하거나 먼지를 제거할 수 있다.
- 상담실, 제품보관실, 메이크업 작업 환경을 청결하게 청소할 수 있다.
- 상담실, 제품보관실, 메이크업 작업 환경의 실내공기를 환기할 수 있다.
- 메이크업 시행에 필요한 도구관리 체크리스트를 만들 수 있다.
- 메이크업 도구관리 체크리스트에 따라 사전점검 작업을 실시할 수 있다.
- 고객에게 제공하는 재료, 도구, 기기 등을 청결하게 관리하여 제공할 수 있다.

## (4) 네일 미용

- 환기방법에 따라 실내공기를 환기할 수 있다.
- 청소도구를 이용하여 샵 실내를 청소할 수 있다.
- 정리요령에 따라 샵 집기류를 정리할 수 있다.
- 청소점검표에 따라 샵의 청결상태를 점검할 수 있다.
- 기구유형에 따라 효율적인 소독방법을 결정할 수 있다.
- 소독방법에 따라 네일 미용 기기를 소독할 수 있다.
- 소독방법에 따라 네일 시술용 도구를 소독할 수 있다.
- 소독방법에 따라 네일 미용용품을 소독할 수 있다.
- 위생 점검표에 따라 소독상태를 점검할 수 있다.
- 위생 점검표에 따라 기기를 정리·정돈할 수 있다.

## 6) 미용업 안전 관리

## 가) 미용업 안전사고 예방하기

- 전기사고 예방을 위해 전열기, 전기기기 등의 안전 상태를 수시로 점검할 수 있다.
- 화재사고 예방을 위해 난방기, 가스레인지 등의 안전 상태를 수시로 점검할 수 있다.
- 낙상사고 예방을 위해 바닥에 떨어진 물기나 기타 이물질을 수시로 제거할 수 있다.
- 구급약을 비치하여 상황에 따른 응급조치를 할 수 있다.
- 시술시 출혈이 발생한 경우 감염예방을 위해 상처부위, 시술자의 손, 사용기기를 소독할 수 있다.
- 화재나 도난 등의 긴급 상황이 발생한 경우 신속하게 대처할 수 있다.

### 3. 교수·학습

- 가. 미용은 대인서비스업으로 한정된 공간에서 미용서비스를 받기 위해 고객이 장시간 머물러 있어야 하고 사람의 신체를 대상으로 다양한 재료나 제품을 활용하여 서비스를 제공하는 분야이다. 따라서 제품의 바른 선택과 사용, 서비스를 제공하는 미용업 종사자와 서비스를 받는 고객 모두 위생적으로 안전해야 한다. 이에선 공중 보건과 위생의 과학적 지식이 기초가 되어야 하므로 실무교과와 연계하여 지도하여 학생들의 이해를 돕도록 한다.
- 나. ‘미용안전·보건’ 과목의 개념 이해와 적용 능력 습득을 위해 실생활 예시를 많이 제공함으로써 쉽게 이해될 수 있도록 지도한다. 현장의 다양한 사례를 중심으로 한 학습을 계획, 운영하고 소집단 토론을 촉진하여 다양한 해결 방안을 모색하도록 한다.
- 다. 사진, 슬라이드, 비디오, PPT, 동영상, NIE(신문 활용 교육) 등 다양한 매체를 활용함으로써 직간접적 체험을 할 수 있도록 지도한다. 팀별 토의 등 활동 중심의 과제와 내용을 포함하여 지도하며 학습 목표 달성에 유익하고 학습 동기를 촉진할 수 있는 관련 자료(삽화, 도표, 사진 등)를 제시한다.
- 라. 미용의 특성상 현장감 있는 학습이 중요하므로, 지역사회 및 학교의 여건을 고려하여 다양한 분야의 전문가를 활용하고 교사와의 팀 티칭 등을 통해 현장직무능력을 강화하도록 한다.

### 4. 평가

#### 가. 평가의 주안점

- 1) ‘미용안전·보건’ 과목은 이론 중심 내용으로 개념 이해와 적용 능력 습득이 중요하므로 단원의 성격과 내용에 따라 문제 해결 능력, 창의력, 의사 결정 능력 등 창의적 사고와 현장 체험을 통해 실용적인 면에 중점을 둔 문제 해결 능력을 포함하여 평가한다.
- 2) 사례 중심 학습, 문제 해결 학습 등을 통해 토론 활동을 유도한 학습은 팀별 토의를 통한 학생들의 참여도와 발표력, 작성한 보고서 등을 활용하여 평가한다.
- 3) 미용 각 분야의 안전·위생관리는 NCS 수행준거에 제시되어 있는 내용을 성공적으로 수행할 수 있는지를 평가하고, 수행준거에 따른 지식·기술·태도의 습득 능력을 평가한다.
- 4) 미용산업체 견학, 현장실습, 봉사활동은 실무에 적응하기 위한 체험학습 과정이므로 보고서 및 태도, 발표력 등을 현장 실무와 연계하여 평가하도록 한다.

## 나. 영역별 성취수준

내용 영역	성취수준		
	S등급	A등급	P등급
공중 보건의 이해	건강의 정의, 질병의 원인 및 예방 단계를 이해하고 공중 보건의 정의와 발전 과정을 이해할 수 있으며, 예방 방법 등의 탐색과 공중 보건 활용 및 활동을 실천할 수 있다.	건강의 정의, 질병의 원인 및 예방 단계를 이해하고 공중 보건의 정의와 발전 과정을 이해할 수 있으며, 예방 방법 등을 탐색하고 공중 보건 활용 및 활동을 이해할 수 있다.	건강의 정의, 질병의 원인 및 예방 단계를 이해하고 공중 보건의 정의와 발전 과정을 이해할 수 있다.
환경 위생	환경 오염의 원인을 파악하여 예방 대책과 관리 방법을 응용하여 실천할 수 있고 소독의 정의, 종류, 소독법 등을 이해하고 알맞은 소독법을 미용실무 현장에 응용하여 적용할 수 있다.	환경 오염의 원인을 파악하여 예방 대책과 관리 방법을 능숙하게 실천할 수 있고 소독의 정의, 종류, 소독법 등을 이해하고 알맞은 소독법을 미용실무 현장에 능숙하게 적용할 수 있다.	환경 오염의 원인을 파악하여 예방 대책과 관리 방법을 실천할 수 있고 소독의 정의, 종류, 소독법 등을 이해하고 알맞은 소독법을 미용실무 현장에 적용할 수 있다.
감염병 관리	감염병의 개념, 발생 요인, 전염 경로, 감염의 원인이 되는 미생물의 살균과 멸균 방법을 이해하여 감염을 예방하고 관리하는 태도를 보이고 미용실무 현장에 응용하여 적용할 수 있다.	감염병의 개념, 발생 요인, 전염 경로, 감염의 원인이 되는 미생물의 살균과 멸균 방법을 이해하여 감염을 예방하고 관리하는 태도를 보이고 미용실무 현장에 적용할 수 있다.	감염병의 개념, 발생 요인, 전염 경로, 감염의 원인이 되는 미생물의 살균과 멸균 방법을 미용실무 현장에 적용할 수 있다.
산업 보건	산업보건의 이해, 산업 피로 및 산업재해, 직업병 관리, 사고와 응급 처치에 대하여 이해하고 미용실무 현장에 응용하여 적용할 수 있다.	산업보건의 이해, 산업 피로 및 산업재해, 직업병 관리, 사고와 응급 처치에 대하여 이해하고 미용실무 현장에 적용할 수 있다.	산업보건의 이해, 산업 피로 및 산업재해, 직업병 관리, 사고와 응급 처치를 미용실무 현장에 적용할 수 있다.
미용업 위생 관리	고객에게 청결한 미용서비스를 제공하기 위하여 고객, 미용분야 종사자, 시술 공간의 위생 관리를 할 수 있고 미용 시설, 도구, 기기, 용품, 재료 등의 청결과 관리를 실무에 응용할 수 있다.	고객에게 청결한 미용서비스를 제공하기 위하여 고객, 미용분야 종사자, 시술 공간의 위생 관리를 능숙하게 할 수 있고 미용 시설, 도구, 기기, 용품, 재료 등의 청결과 관리를 능숙하게 할 수 있다.	고객에게 청결한 미용서비스를 제공하기 위하여 고객, 미용분야 종사자, 시술 공간의 위생 관리를 할 수 있고 미용 시설, 도구, 기기, 용품, 재료 등을 청결하게 관리할 수 있다.
미용업 안전 관리	고객에 대한 안전한 미용서비스를 제공과 안전사고예방을 실무에 응용할 수 있다.	고객에 대한 안전한 미용서비스의 제공과 안전사고예방을 능숙하게 할 수 있다.	고객에 대한 안전한 미용서비스를 제공하고 안전사고를 예방할 수 있다.

[기초 과목]

## 3. 관광 일반

### 1. 성격 및 목표

#### 가. 성격

‘관광 일반’ 과목은 관광 관련 과목을 전공하는 모든 학생이 관광에 대한 기본적 이해, 관광 대상, 관광 사업, 관광과 정보, 관광법과 행정 기구 등을 폭넓게 학습하여 관광에 대한 일반적 사항을 올바르게 이해하는 데 도움을 주는 기초 과목이다.

#### 나. 목표

관광 일반에 관한 기초적인 지식을 습득하고 관광 현상과 관광의 종합적인 구조 체계를 이해하여 관광 사업 분야 종사자로서의 자질과 태도를 기른다.

- 1) 현대 사회에서 관광·여가의 필요성을 이해하여 관광에 대한 이해와 바른 가치관을 확립한다.
- 2) 관광 사업의 기본적인 특성과 여행업, 관광 숙박업, 전시·컨벤션·이벤트업, 카지노업과 같은 관광 관련 사업에 관한 지식을 습득하고, 인터넷과 관광 정보 서비스, 관광 전자 상거래 등과 같은 관광 정보에 대해 이해한다.
- 3) 관광 대상과 관광 자원 및 자원의 보존과 관리, 교통, 관광 권역과 루트 등에 관한 지식을 습득한다.
- 4) 관광 법규 및 행정 기구에 대해 이해하여 관광 사업 분야에서 관광 종사자로서의 자질과 태도를 기른다.

## 2. 내용

### 가. 내용 체계

내용 영역	내용 영역 요소
관광의 기본적 이해	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 관광의 개념과 발전 과정</li> <li>• 현대 여가 생활에서 관광의 역할</li> <li>• 관광의 효과와 영향</li> <li>• 국내 관광과 국제 관광</li> <li>• 관광과 문화</li> </ul>
관광 대상	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 관광 대상</li> <li>• 관광 자원</li> <li>• 관광 자원의 보존과 관리</li> <li>• 관광과 교통</li> <li>• 관광 권역과 루트</li> </ul>
관광 사업	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 관광 사업의 특징</li> <li>• 여행업</li> <li>• 관광 숙박업</li> <li>• 전시·컨벤션·이벤트업</li> <li>• 카지노업</li> <li>• 관광 관련 사업</li> </ul>
관광과 정보	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 관광 정보의 중요성</li> <li>• 인터넷과 관광 정보 서비스</li> <li>• 관광과 전자 상거래</li> </ul>
관광법과 행정 기구	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 관광법의 이해</li> <li>• 관광 행정 기관과 기구</li> <li>• 관광 관련 단체</li> </ul>

### 나. 영역별 성취 기준

#### 1) 관광의 기본적 이해

##### 가) 관광의 개념과 발전 과정

- 관광의 개념과 함께 오늘날의 관광 현상에 영향을 준 관광의 발전 과정을 살펴봄으로써 미래의 관광을 전망할 수 있다.

##### 나) 현대 여가 생활에서 관광의 역할

- 현대 사회에서 주목받고 있는 여가의 개념을 알아보고 관광의 역할과 필요성을 이해한다.

다) 관광의 효과와 영향

- 관광객들의 관광 활동으로 일어나는 관광의 효과와 경제적, 사회·문화적, 환경적 영향을 인식하고 부정적인 영향에 대해서도 함께 이해한다.

라) 국내 관광과 국제 관광

- 일반적인 국내 관광과 더불어 교통의 발전과 세계적인 교류의 확대에 따라 급속도로 성장한 국제 관광의 필요성과 중요성을 이해하고, 앞으로 어떤 방향으로 발전해 나갈 것인지를 전망할 수 있다.

마) 관광과 문화

- 관광이 나라 또는 지역의 전통과 독특한 삶의 방식이 표출된 현상임을 알고, 문화적 요소가 훌륭한 관광 자원이 될 수 있다는 문화와 관광과의 관계를 이해한다.

2) 관광 대상

가) 관광 대상

- 관광객의 욕구를 불러일으키고 충족시켜주는 목적물로서의 관광 대상에 대해 이해한다.

나) 관광 자원

- 관광 상품의 기본적인 요소가 되는 관광 자원, 시설, 서비스에 대해 구체적으로 설명할 수 있다.

다) 관광 자원의 보존과 관리

- 관광 활동은 환경을 기반으로 이루어지므로 환경을 어떻게 보전하고 관리하여 관광객을 크게 만족시킬 수 있는지를 이해한다.

라) 관광과 교통

- 교통은 관광객과 관광 자원을 연결해 주는 관광 발전의 촉진제 역할을 담당하고 있으므로 교통을 통해 접근성을 높이고 관광객의 이동을 쉽게 하여 오늘날 대중 관광의 발전에 커다란 영향을 주고 있음을 이해한다.

마) 관광 권역과 루트

- 관광객들이 관광 욕구를 충족할 수 있도록 효율적이고 합리적으로 관광지를 개발, 관리, 보전하기 위해 설정된 관광 권역과 그 하위 개념인 루트에 대해 이해한다.



### 3) 관광 사업

#### 가) 관광 사업의 특징

- 관광객의 관광 활동을 촉진하고 서비스를 제공해 주며, 관광객과 관광 대상을 연결해 주어 경제적인 효과를 얻는 관광 사업의 개념, 특징, 분류 등을 이해하고, 미래의 관광 사업을 전망할 수 있다.

#### 나) 여행업

- 관광 여행객이 증가하면서 그 중요성이 더해 가고 있는 여행업의 발전, 역할과 기능, 패키지 상품, 개인 고객 상품에 관해 이해한다.

#### 다) 관광 숙박업

- 관광객에게 숙식을 제공하고 영리를 추구하는 사업인 호텔을 중심으로 한 관광 숙박업의 발전 과정, 종류, 역할과 기능, 숙박 상품에 관해 이해한다.

#### 라) 전시·컨벤션·이벤트업

- 정보 교류의 장소, 전시회, 박람회, 학술 세미나, 스포츠 행사 및 기타 이벤트 등의 국내외 행사가 증가함에 따라 그 중요성이 증가하는 전시·컨벤션·이벤트업의 발전사, 역할과 기능, 현황에 관해 이해한다.

#### 마) 카지노업

- 관광객에게 오락거리를 제공하는 관광 산업의 일부인 카지노업의 발전사, 기능과 게임의 종류, 관련 법규에 관해 이해한다.

#### 바) 관광 관련 사업

- 관광객 이용 시설업, 유원 시설, 관광객 편의 시설업과 같은 관광과 관련된 각종 사업의 개념과 특징, 종류 및 기능 등에 관해 이해한다.

### 4) 관광과 정보

#### 가) 관광 정보의 중요성

- 관광객을 유치하고 관광객에게 관광 상품 및 관광지 정보를 다양한 형태로 여러 매체를 통해 제공하는 관광 산업에서 관광 정보의 중요성을 이해한다.

#### 나) 인터넷과 관광 정보 서비스

- 관광객 및 잠재 관광객들에게 관광 서비스를 제공하기 위한 인터넷의 폭넓은 활용 형태를 이해하고, 관광의 편의성을 높이기 위한 단계별 관광 정보의 필요성을 파악한다.

- 관광 정보를 제공하는 정보 서비스 전달 체계와 관광 콘텐츠, 관광 안내, 관광 해설의 차이를 이해한다. 또 관광 정보 전달 매체로서 인터넷의 사용 형태와 현재 제공되고 있는 관광 정보 서비스 현황 등을 이해하여 전망을 예측한다.

다) 관광과 전자 상거래

- 제품의 물리적 이동 부담이 없는 서비스 상품 중심인 관광 산업에서 관광 상품의 인터넷을 통한 전자 상거래에 대한 개념과 절차 등을 이해하고, 실제 관광에서 효과적으로 적용되는 다양한 전자 상거래에 관하여 올바르게 이해한다.

5) 관광법과 행정 기구

가) 관광법의 이해

- 관광을 진흥하기 위해 만들어진 「관광 기본법」, 「관광 진흥법」, 「관광 진흥 개발 기금법」 등의 국내 관광 관련 법률을 이해한다.

나) 관광 행정 기관과 기구

- 세계관광기구(WTO), 국제운송기구(IATA), 아시아태평양관광협회(PATA), 한국관광공사(KTO), 한국문화관광연구원(KCTI) 등 국내외의 관광과 관련된 행정 기관 및 기구의 설립목적과 역할, 운영에 대해 이해한다.

다) 관광 관련 단체

- 한국관광업중앙회, 한국일반여행업협회, 한국호텔관광협회 등 관광과 관련된 각종 사업자 단체의 이력과 조직 구성, 역할 및 주요 활동에 대해 이해한다.

### 3. 교수·학습

- 가. 이 과목은 관광 분야의 기초 과목으로 '관광 서비스 실무', '관광 영어(일본어, 중국어)'와 연계하여 지도한다.
- 나. 각 영역의 지도 내용을 현장과 연계하여 수직적·수평적으로 계열화하여 지도한다. 각 영역은 직간접적으로 연계되어 있기 때문에 서로의 연관성을 이해하는 것이 전반적인 이해에 도움을 주게 된다. 또 인터넷 및 디지털 매체 자료들을 활용하여 지도한다.
- 다. 「관광 진흥법」에 따라 규정된 관광객 이용 시설업, 유원 시설, 관광 편의 시설업 등과 같은 관광 관련 사업체들을 세분화도록 한다. 또 세분된 사업체들의 특성과 관련 법규를 이해하기 쉽게 지도한다.

- 라. '관광 사업' 영역에서 분류한 여행업, 관광 숙박업, 전시·컨벤션·이벤트업, 카지노업 및 관광 관련 사업들의 개념, 현황, 발달 과정을 자세히 지도하여 각 산업 고유의 기능 및 특성 파악이 용이하도록 지도한다.
- 마. '관광법과 행정 기구' 영역에서는 관광과 관련된 각종 법률이 현재 국내 상황에 필요한 이유를 제시하고 법률의 내용을 이해할 수 있도록 지도한다. 또 정부의 관광 정책에 따라 규제가 완화될 수 있는 법률은 사전에 확인하도록 지도한다.
- 바. '관광법과 행정 기구' 영역의 관광 행정 기관과 기구에서는 국제적 기구인 세계관광기구(WTO), 국제운송기구(IATA), 아시아태평양관광협회(PATA)와 더불어 국내 기관인 한국관광공사(KTO), 한국문화관광연구원(KCTI)의 연혁 및 조직 구조, 기능 및 역할 등을 관련 누리집 검색 등을 통해 쉽게 이해할 수 있도록 지도한다.

## 4. 평가

### 가. 평가의 주안점

- 1) 관광 분야의 직업 기초 능력을 강조하는 관광 일반에 대한 평가를 위해서는 단순하고 지엽적인 평가보다는 창의적인 사고와 실용적인 면에 중점을 두고 관광 산업 전반에 대한 지식과 실무를 습득하여 관광 현상을 전체적으로 이해했는지를 평가한다.
- 2) 각 영역의 성격과 내용에 따라 문제 해결 능력, 창의력, 실용적 능력, 의사 결정 능력 등을 기를 수 있는 내용과 과제를 선정하여 평가에 활용한다.
- 3) 견학, 실제 사례 조사, 프로젝트 방법을 활용한 체험 활동을 유도하여 관광 사업 분야에서 관광 종사자로서의 자질과 태도를 평가한다.

[기초 과목]

## 4. 관광 사업

### 1. 성격 및 목표

#### 가. 성격

‘관광 사업’ 과목은 여행뿐만 아니라 관광 숙박업(호텔 등), 항공·운송업, 리조트업, 카지노업, 전시·컨벤션·이벤트업 등과 관련된 복합적이고 다양한 관광 사업에 대한 기초적인 지식 습득과 실무·실습의 체험 학습을 통하여 학생 개인의 소질과 적성을 파악하고, 산업체 현장 적응력을 향상할 기회를 제공하는 과목이다.

#### 나. 목표

- 1) 현대의 관광은 단일 관광이 아닌 복합적인 관광 레저 기능을 가진 미래형 관광임을 파악한다.
- 2) 관광 경영에 대한 올바른 이해를 바탕으로 관광경영의 특징 및 경영조직에 대한 기초적인 지식을 습득한다.
- 3) 여행업, 관광 숙박업(호텔 등), 항공·운송업, 전시·컨벤션·이벤트업 등의 다양한 관광 사업체의 업무와 연계한 경영 실무를 통해 기초적인 경영 관리 능력을 기른다.

## 2. 내용

### 가. 내용 체계

내용 영역	내용 영역 요소
관광 경영의 이해	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 경영 일반과 관광 경영</li> <li>• 관광 경영의 개념과 특색</li> <li>• 관광 기업의 경영 조직</li> </ul>
관광 사업 경영 실무	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 관광 숙박업 - 호텔업</li> <li>• 여행업</li> <li>• 항공·운송업</li> <li>• 리조트업, 카지노업</li> <li>• 전시·컨벤션·이벤트업</li> <li>• 외식업</li> <li>• 레저·레크리에이션업</li> <li>• 테마파크업</li> </ul>

### 나. 영역별 내용

#### 1) 관광 경영의 이해

##### 가) 경영 일반과 관광 경영

- 경영 일반과 경영학의 응용 학문으로서 관광학 부문에서 경영학과 관광 경영학의 차이에 대해 올바르게 이해한다.

##### 나) 관광 경영의 개념과 특색

- 관광객이 만족하는 관광을 하고, 관광 사업체를 효율적으로 운영·관리하는 데 필요한 관광 경영의 개념 및 특색에 대해 이해한다.

##### 다) 관광 기업의 경영 조직

- 관광 기업의 경영 활동을 합리적으로 수행하기 위해 구성된 경영 조직 체계에 대해 대표적인 예를 이해하고, 적용할 수 있는 능력을 기른다.

#### 2) 관광 사업 경영 실무

##### 가) 관광 숙박업 - 호텔업

- 호텔 등의 관광 숙박업 경영에 필요한 프런트(front), 객실, 식음료, 부대시설 등의 실무를 이해하고, 관광 숙박업을 이용하는 고객에게 현대 서비스를 제공할 수 있는 실무 능력을 기른다.

나) 여행업

- 여행객을 대상으로 사업을 전개하는 시설 업자와 여행객과 시설 업자 중간에서 여행객을 위해 시설 이용과 관련된 예약과 수배 및 알선 등 다양한 서비스를 제공하는 여행업의 경영 실무에 대해 이해한다.

다) 항공·운송업

- 고객에게 일정한 공간을 제공하고 여기에 인적·물적 서비스를 결합하여 승객과 화물을 원하는 목적지까지 정해진 시간 내에 안전하게 이동시켜 주는 항공·운송업의 경영 실무와 승무원 업무를 포함한 실무에 대해 이해한다.

라) 리조트업, 카지노업

- 레크리에이션, 스포츠, 오락, 숙박 등을 위한 시설들을 복합적으로 갖추고 관광객의 심신 휴양 및 에너지 재충전을 목적으로 형성된 리조트 및 카지노의 경영 실무에 대해 이해한다.

마) 전시·컨벤션·이벤트업

- 국내외의 각종 회의와 전시회, 박람회와 더불어 교역 및 이벤트와 같은 행사를 진행하는 전시·컨벤션·이벤트업의 경영 실무를 이해하고, 실제 사례 등을 통해 현장에 적용할 수 있는 실무 능력을 기른다.

바) 외식업

- 음식 제공이라는 기본 기능 외에 인적 서비스, 분위기, 기타 식사와 관련된 편익을 제공하는 외식업의 경영과 창업에 대한 실무를 이해한다.

사) 레저·레크리에이션업

- 고객이 자유재량 시간 동안 내적 또는 외적 욕구를 충족시키기 위해 여러 분야의 레크리에이션 활동을 할 수 있도록 서비스를 지원하는 레저·레크리에이션업의 기초 경영 실무 능력을 기른다.

아) 테마파크업

- 테마파크를 특정의 테마에 기초를 두고 통일적으로 비일상적인 세계가 전개하는 창의적 레저 공간으로서, 고객에게 감동을 제공하는 테마파크업의 경영 실무에 대해 이해하고, 현장 체험 및 현장 실습을 통해 실무 능력을 기른다.

### 3. 교수·학습

- 가. 학교에서의 이론 교육보다는 각 관광 사업체 현장에서 실제로 사용되고 있는 실무 내용과 연계하도록 한다.
- 나. 지역의 호텔 및 여행사, 리조트, 외식 업체 등의 관광 사업체와 협조하여 이론 수업 후에는 가능한 한 현장을 방문하여 분야별 업무 특성을 반영한 사례 조사 위주의 실습 교육을 하고, 이를 통해 관광 사업에 대한 이해를 심화하도록 한다.
- 다. 다양한 관광사업 관련 업무를 반영한 토론 및 실제 사례 연구를 통해 분야별 업무 특성을 이해하도록 지도한다. 또 학생 상호 간에 실제 상황을 연출한 역할 놀이를 통해 현장에서 일어날 수 있는 상황을 재연함으로써 현장 경험을 체험할 수 있도록 한다.

### 4. 평가

#### 가. 평가의 주안점

- 1) 각 영역의 성격과 내용에 따라 문제 해결 능력, 창의력, 실무 적응 능력, 의사 결정 능력 등을 기를 수 있는 내용과 과제를 선정하여 평가에 활용한다.
- 2) 견학, 실제 사례 조사, 프로젝트법을 활용한 체험 활동을 유도하여 다양한 관광 사업체 업무와 연계한 경영 실무를 통해 기초적인 경영 관리 능력과 태도를 평가한다.
- 3) 학생들의 실무 경험을 통한 관광 사업체의 사례 연구나 조사를 실시할 경우에는 보고서의 작성과 발표 수업을 통해 다양한 관광 사업에 대한 이론 지식을 습득하고, 관광 사업체 종사자로서의 자질과 태도를 함양하였는지를 평가한다.

[기초 과목]

## 5. 관광 서비스

### 1. 성격 및 목표

#### 가. 성격

관광 서비스 과목은 관광 서비스의 이해, 기본 서비스 예절, 생활 예절, 글로벌 에티켓, 관광 종사원의 기본 업무, 관광 서비스 고객 관리 등을 학습하여 고객 지향적인 서비스 정신을 함양할 수 있도록 구성된 과목이다.

#### 나. 목표

관광 서비스에 대한 기본 개념과 지식을 습득하여 대고객 서비스의 실무 능력과 태도를 기른다.

- 1) 관광 산업에서 고객과 관광 종사원 간의 좋은 관계 형성에는 서비스 활동이 중요하므로 관광 서비스에 대해 올바르게 이해한다.
- 2) 고객 지향적인 서비스 정신 및 기법에 대한 지식 습득과 기본적인 서비스 태도를 학습한다.
- 3) 관광 산업에서 고객에 대한 서비스와 관련된 업무 능력과 태도를 기른다.

### 2. 내용

#### 가. 내용 체계

내용 영역	내용 영역 요소
관광 서비스의 이해	<ul style="list-style-type: none"><li>• 관광 서비스의 개념 및 특징</li><li>• 관광 서비스의 산업 분류</li></ul>



내용 영역	내용 영역 요소
기본 서비스 예절	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기본 몸가짐</li> <li>• 단정한 용모</li> <li>• 밝은 표정</li> <li>• 진심어린 인사</li> <li>• 친절한 동작</li> <li>• 정감있는 대화</li> </ul>
생활 예절	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 절의 예절</li> <li>• 호칭 예절</li> <li>• 근무예절</li> <li>• 공중예절</li> </ul>
글로벌 에티켓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 통신상 에티켓</li> <li>• 테이블 매너</li> <li>• 해외여행 시 에티켓</li> </ul>
관광 종사원의 기본 업무	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 관광 종사원의 기본자세</li> <li>• 관광 서비스의 인사와 대화 요령</li> <li>• 관광 서비스의 안내와 접대</li> <li>• 관광 종사원의 진로와 직업윤리</li> </ul>
관광 서비스의 고객 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객 서비스 접점의 이해</li> <li>• 고객 중심 서비스와 고객 만족 경영</li> <li>• 고객의 불평불만 관리</li> </ul>

## 나. 영역별 성취기준

### 1) 관광 서비스의 이해

#### 가) 관광 서비스의 개념 및 특징

- 서비스 산업 중에서 가장 발전된 형태를 보이고 있는 관광 서비스의 개념, 정신, 기능, 특징 등을 이해한다.

#### 나) 관광 서비스의 산업 분류

- 호텔·외식, 여행·항공, 국제회의·카지노와 같은 관광 서비스의 산업별 분류와 서비스별 기능 및 특징을 알 수 있다.

### 2) 기본 서비스 예절

#### 가) 기본 몸가짐

- 바른 자세와 동작의 중요성 및 올바른 선 자세, 바르게 앉기와 일어서기, 바르게 걷는 방법을 알 수 있다.

나) 단정한 용모

- 상황에 따라 단정한 이미지를 줄 수 있는 옷차림, 용모 등을 알 수 있다.

다) 밝은 표정

- 호감을 주기 위한 웃는 표정 및 미소 짓는 방법을 알 수 있다.

라) 진심어린 인사

- 인사하는 자세 및 방법과 상황에 따른 인사말 등을 알 수 있다.

바) 친절한 동작

- 자기소개, 자리 안내, 방향 안내 등 상황에 따른 바른 동작을 알 수 있다.

마) 정감 있는 대화

- 자신의 의사를 정확하게 전달하면서도 호감을 주는 대화 방법을 알 수 있다.

3) 생활 예절

가) 절의 예절

- 관혼상제 등의 전통 의식 행사에 대한 이해를 높이고 전통 예법 및 절하는 방법을 알 수 있다.

나) 호칭 예절

- 일상생활에서 연령, 직급 등 상황에 맞는 호칭 예절을 알 수 있다.

다) 근무예절

- 직장 상사 및 동료와의 관계에서 지켜야 할 기초적인 근무예절을 알 수 있다.

라) 공중예절

- 공공시설을 이용하면서 타인에게 피해를 주지 않기 위해 지켜야 하는 예절을 알 수 있다.

4) 글로벌 에티켓

가) 통신상 에티켓

- 전화, 인터넷 등 통신상에서 지켜야 할 에티켓에 대해 알 수 있다.

나) 테이블 매너

- 식사 때 지켜야 할 기본적인 예절에 대해 알 수 있다.

다) 해외여행 시 에티켓

- 타인에게 피해를 주지 않고 즐거운 여행을 하기 위하여 해외여행 시 지켜야 할 에티켓을 알 수 있다.

5) 관광 종사원의 기본 업무

가) 관광 종사원의 기본자세

- 관광객과 직접 접촉하여 서비스하는 관광 종사원에게 필요한 마음가짐, 용모, 근무 자세, 이미지 관리 등과 같은 서비스의 기본자세에 대해 이해한다.

나) 관광 서비스의 인사와 대화 요령

- 각 나라의 문화에 따른 인사 예절을 익히고, 올바른 대화 서비스를 위한 대화 요령을 이해한다.

다) 관광 서비스의 안내와 접대

- 관광객에게 제공하는 관광지 및 시설 안내와 접대 요령을 올바르게 이해한다.

라) 관광 종사원의 진로와 직업윤리

- 관광 종사원으로서 성장할 수 있는 경력 개발 경로를 탐색하고, 관광 종사원으로서 바람직한 직업윤리를 이해한다.

6) 관광 서비스의 고객 관리

가) 고객 서비스 접점의 이해

- 고객이 서비스 제공자나 서비스 기업과 접촉할 때 상호 작용 관계에서 발생하는 서비스 접점에 대해 이해한다.

나) 고객 중심 서비스와 고객 만족 경영

- 고객 가치와 고객 만족을 최우선으로 생각하는 서비스 경영 시스템에 대해 이해한다.

다) 고객의 불평불만 관리

- 고객의 불평불만이 발생했을 때 신속하고 적절한 대응과 처리로 서비스 실패를 회복할 수 있는 관리 방법에 대해 이해한다.

### 3. 교수·학습

- 가. 관광 종사원의 기본 업무는 관련 산업체와 협조하여 현장에서 실제로 종사원의 자세와 용모, 이미지 관리 및接客 요령을 체험하도록 하고 항공사나 호텔 등의 서비스 교육 담당자를 초청하여 특강 및 실습을 하여 실무와 연계하여 지도한다.
- 나. 관광 서비스 사업체에서는 고객 만족이 최우선 과제이므로 고객을 만족시키는 것은 물론이고, 불만족한 고객에게도 서비스 회복 노력을 통해 더 큰 만족을 이끌어 내야 한다. 따라서 관광 서비스 사업체들의 실제 성공 및 실패 사례를 연계하여 지도함으로써 각 상황에 맞는 서비스 전달 방법과 서비스에 실패했을 때 대처 방법에 대해 익힐 수 있도록 한다.
- 다. 서비스 시나리오 기법을 이용한 역할 놀이를 통해 현장에서 일어날 수 있는 상황을 재연하고, 부문별 사례 조사 및 사업체 인사들과의 팀 티칭을 통해 현장 경험을 직간접적으로 체험할 수 있도록 한다.

### 4. 평가

#### 가. 평가의 주안점

- 1) 관광 서비스 관련 이론에 대한 이해 정도에 따라 모듈별 상호 간 평가, '자기 평가'를 병행한다.
- 2) 관광 서비스의 기본 개념 및 지식 습득, 대고객 서비스 실무 능력 및 태도에 대해 평가한다.
- 3) 서비스 실무에 관한 표준화된 평가 지표 등 평가 체계를 구축하여 학습자에 대해 공정한 평가를 한다.

## 6. 관광 영어

### 1. 성격 및 목표

#### 가. 성격

관광 영어 과목은 기초 회화, 여행 업무 회화, 호텔 업무 회화, 판매 업무 회화, 안내 및 해설 업무 회화 교육을 통해 외국인 관광객에게 다양한 정보와 서비스를 제공할 수 있도록 관광 여행 업무와 관련된 기본 용어, 영어 회화 실무 및 안내·해설 능력을 기르는 데 도움을 주는 과목이다.

#### 나. 목표

관광 사업 종사자로서 외국 관광객을 대상으로 관광 정보와 서비스를 제공하는 데 필요한 영어 의사소통 능력과 태도를 기른다.

- 1) 외국 관광객을 상대하는 상황에서 공통으로 사용할 수 있는 기본적인 대화 기법과 여행의 출발 및 기내 탑승, 도착과 목적지 안내, 환송 과정 등 여행 중에 발생하는 관광, 숙박 및 판매 등에 관련된 전문 대화를 습득한다.
- 2) 호텔의 프런트 업무 중에서 중요한 예약 및 등록 업무와 비즈니스 센터 업무 등 호텔 고객과의 상호 접촉 과정에서 필요한 영어 회화를 할 수 있도록 한다.
- 3) 각종 기념품과 상품을 구매하는 장소, 품목에 대한 기초 정보를 제공하며, 상품의 가격과 상태, 특징, 지급 방법에 필요한 영어 회화를 할 수 있도록 한다.
- 4) 관광지 이용과 관람 방법, 관광지 소개, 안내와 해설에 필요한 회화를 하고 관광과 관련된 서식과 통신에 필요한 서류를 영어로 작성할 수 있도록 한다.
- 5) 의료 관광에 필요한 영어 회화 능력을 함양할 수 있도록 한다.

## 2. 내용

### 가. 내용 체계

내용 영역	내용 영역 요소
기초 회화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 인사와 소개</li> <li>• 날씨와 시간</li> <li>• 감사와 양해</li> <li>• 위치와 길 안내</li> <li>• 전화와 약속</li> <li>• 질문과 부탁</li> </ul>
여행 업무 회화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 좌석 배정</li> <li>• 출입국과 기내 탑승</li> <li>• 영접</li> <li>• 여행 일정 안내</li> <li>• 교통수단 안내</li> <li>• 안내</li> <li>• 안내</li> <li>• 안내</li> <li>• 유홍·오락 시설 안내</li> <li>• 환송</li> </ul>
의료 관광 업무	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 병원 예약 및 입원 수속</li> <li>• 병원 안내</li> <li>• 병명 관련 용어 익히기</li> <li>• 병원 퇴원 수속 업무</li> </ul>
호텔 업무 회화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 예약 및 등록 업무</li> <li>• 도어맨 업무</li> <li>• 벨맨(bellman) 업무</li> <li>• 컨시어지(concierge) 업무</li> <li>• 하우스키핑 업무</li> <li>• 교환 및 세탁 업무</li> <li>• 레스토랑 업무</li> <li>• 업무</li> <li>• 캐셔(cashier) 업무</li> <li>• 업무</li> <li>• 영접 업무</li> <li>• 업무</li> <li>• 유홍·오락 업무</li> <li>• 불만 처리 업무</li> </ul>

내용 영역	내용 영역 요소
판매 업무 회화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 면세점</li> <li>• 기념품점</li> <li>• 백화점</li> <li>• 생활용품점</li> </ul>
안내 및 해설 업무 회화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 한국 소개</li> <li>• 한국 문화 해설</li> <li>• 한국 전통 음식 소개</li> <li>• 명승지 안내와 해설</li> <li>• 문화 유적 안내와 해설</li> <li>• 시장 안내와 해설</li> <li>• 도시 안내와 해설</li> <li>• 관광지 이용과 관람 안내</li> </ul>
서식과 통신	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 편지</li> <li>• 이력서</li> <li>• 인터뷰</li> <li>• 인터넷 용어</li> </ul>

## 나. 영역별 성취기준

### 1) 기초 회화

#### 가) 인사와 소개

- 인사와 소개에 관련된 기초 대화를 익힌 후, 이와 관련된 여행 대화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

#### 나) 날씨와 시간

- 날씨와 시간에 관련된 기초 대화를 익힌 후, 이와 관련된 여행 대화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

#### 다) 감사와 양해

- 감사와 양해에 관련된 기초 대화를 익힌 후, 이와 관련된 여행 대화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

#### 라) 위치와 길 안내

- 위치와 길에 관련된 기초 대화를 익힌 후, 이와 관련된 여행 대화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

마) 전화와 약속

- 전화와 약속에 관련된 기초 대화를 익힌 후, 이와 관련된 여행 대화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

바) 질문과 부탁

- 질문과 부탁에 관련된 기초 대화를 익힌 후, 이와 관련된 여행 대화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

2) 여행 업무 회화

가) 예약·발권과 좌석 배정

- 여행의 시작 과정에서 가장 중요한 예약·발권과 좌석 배정에 관련된 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

나) 출입국과 기내 탑승

- 해외여행 중 일하게 되는 출입국 수속과 기내 탑승에 관련된 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

다) 공항 영접

- 관광객을 공항에서 마중하면서 지켜야 할 공항 영접과 관련된 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

라) 여행 일정 안내

- 관광객에게 여행 일정을 효과적으로 전달할 수 있는 여행 일정 안내와 관련된 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

마) 교통수단 안내

- 여행 중에 관광객이 이용할 수 있는 교통수단 안내와 관련된 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

바) 호텔 안내

- 관광객이 여행 중에 숙박할 수 있는 호텔 안내와 관련된 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

사) 식당 안내

- 관광객이 여행 중에 이용할 수 있는 식당 안내와 관련된 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.



아) 쇼핑 안내

- 관광객이 여행 중에 이용할 수 있는 쇼핑 안내와 관련된 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

자) 유흥·오락 시설 안내

- 관광객이 여행 중에 이용할 수 있는 유흥·오락 시설 안내와 관련된 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

차) 공항 환송

- 관광객을 공항에서 배웅하면서 지켜야 할 공항 환송과 관련된 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

3) 의료 관광 업무

가) 병원 예약 및 입원 수속

- 외국인 환자의 병원 예약부터 수속에 관한 업무와 용어, 관련된 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

나) 병원 안내

- 병원의 전반적인 소개와 안내 업무를 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

다) 병명 관련 용어 익히기

- 병명과 관련된 기본 용어를 익히고 실무에 적용할 수 있다.

라) 병원 퇴원 수속 업무

- 병원 퇴원 수속 과정과 이에 필요한 표현을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

4) 호텔 업무 회화

가) 예약 및 등록 업무

- 관광객이 호텔을 이용하는데 필요한 기초 업무인 예약 및 등록 업무와 같은 각종 서비스와 업무 제공자가 상호 응답하는 데 필요한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

나) 도어맨 업무

- 관광객을 호텔 현관에서 안내하는 도어맨 업무에 필요한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

다) 벨맨(bellman) 업무

- 관광객을 객실까지 수행하는 벨맨 업무와 같은 각종 서비스에 필요한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

라) 컨시어지(concierge) 업무

- 호텔에서 관광객의 요구에 적극적으로 대응하는 컨시어지 서비스에 필요한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

마) 하우스키핑 업무

- 호텔 객실의 관리를 담당하는 하우스키핑 업무에 필요한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

바) 교환 및 세탁 업무

- 관광객의 요구에 따른 비품의 교환 및 세탁 업무에 필요한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

사) 레스토랑 업무

- 관광객이 호텔에서 이용하는 레스토랑 업무에 필요한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

아) 웨이터 업무

- 호텔 레스토랑에서 관광객을 응대하는 웨이터 업무에 필요한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

자) 캐셔(cashier) 업무

- 관광객이 이용한 요금을 정산하는 캐셔 업무에 필요한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

차) 헬스·사우나 업무

- 관광객들이 호텔에서 이용하게 되는 헬스클럽과 사우나탕 업무에 필요한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

카) 영접 업무

- 호텔 내에서 관광객을 영접하는 영접 업무에 필요한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

타) 연회 업무

- 호텔 내에서 개최되는 각종 연회를 관리하는 연회 업무에 필요한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

파) 유흥·오락 업무

- 호텔에서 관광객이 즐길 수 있는 유흥·오락을 안내하고 관리하는 유흥·오락 업무에 필요한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

하) 고객 불만 처리 업무

- 호텔 내에서 발생할 수 있는 고객의 불만을 적절히 처리하는 고객 불만 처리 업무에 필요한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

5) 판매 업무 회화

가) 면세점

- 면세점에서 여러 상품을 판매하는 과정에서 응답해야 하는 브랜드의 종류, 가격, 품질에 대한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

나) 기념품점

- 기념품점에서 기념품을 판매하는 과정에서 응답해야 하는 기념품의 종류, 의미, 가격에 대한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

다) 백화점

- 백화점에서 여러 상품을 판매하는 과정에서 응답해야 하는 브랜드의 종류, 가격, 품질에 대한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

라) 생활용품점

- 생활용품점에서 여러 상품을 판매하는 과정에서 응답해야 하는 사용 방법, 가격, 품질에 대한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

6) 안내 및 해설 업무 회화

가) 한국 소개

- 관광객들에게 한국에 대한 전반적인 이해를 돕는 데 필요한 안내 문장을 작성하고 실무에 적용할 수 있다.

나) 한국 문화 해설

- 관광객들에게 한국의 전통문화를 소개하는 데 필요한 설명을 문장으로 작성하고 실무에 적용할 수 있다.

다) 한국 전통 음식 소개

- 관광객들에게 한국의 주요 전통 음식을 소개하고 한국 음식(한식)의 우수함을 알리는 데 필요한 설명 자료를 작성하고 회화법을 익혀 실무에 적용할 수 있다.

라) 명승지 안내와 해설

- 관광객들에게 한국의 주요 명승지를 안내하고 해설하여 편안하게 관람할 수 있도록 하는 데 필요한 설명 자료를 작성하고 회화법을 익혀 실무에 적용할 수 있다.

마) 문화 유적 안내와 해설

- 관광객들에게 한국의 주요 문화 유적을 안내하고 해설하여 한국 문화의 우수성을 전파하는 데 필요한 설명 자료를 작성하고 회화법을 익혀 실무에 적용할 수 있다.

바) 시장 안내와 해설

- 관광객들이 이용하게 되는 한국의 전통 시장을 안내하고 해설하는 데 필요한 여러 가지 설명 자료를 작성하고 회화법을 익혀 실무에 적용할 수 있다.

사) 도시 안내와 해설

- 관광객들에게 머무르거나 방문하는 도시를 안내하고 해설하는 데 필요한 여러 가지 설명 자료를 작성하고 회화법을 익혀 실무에 적용할 수 있다.

아) 관광지 이용과 관람 안내

- 관광객들에게 한국의 주요 관광지를 관람하고 관광지의 주요 내용을 이해시키는 데 필요한 설명 자료를 작성하고 회화법을 익혀 실무에 적용할 수 있다.

7) 서식과 통신

가) 편지

- 관광 업무를 수행 하는 데 필요한 편지 작성에 대한 서식을 이해하고 간단한 편지를 작성할 수 있다.

나) 이력서

- 외국 관광 업체에 지원 하는 데 필요한 이력서 작성에 대한 서식을 이해하고, 자신의 이력서를 작성할 수 있다.

다) 인터뷰

- 관광 업무 수행 및 업체 지원 시 필요한 인터뷰에 대한 서식 및 회화법을 이해하고, 자신의 인터뷰 준비 자료를 작성할 수 있다.

라) 인터넷 용어

- 관광 업무를 수행할 때 필요한 주요 인터넷 용어를 익히고, 빠르게 발전하는 통신 매체를 활용한 실무에 활용할 수 있다.

### 3. 교수·학습

- 가. 여행에서의 대화도 일상에서의 기초 회화 지식을 전제로 하므로 일반적인 회화법을 먼저 지도한 후에 관광 정보 및 서비스를 제공하는 데 필요한 영어를 지도하며, 영어 과목에서 학습한 내용을 확인하고 학생들의 수준에 맞도록 지도한다.
- 나. 실제 상황을 연출하여 학생 상호 간에 역할 분담을 통해 반복적으로 연습하도록 지도한다. 이때 현장에서 일어날 수 있는 상황은 ‘관광 일반’, ‘관광 경영 실무’, ‘관광 서비스 실무’ 과목의 내용을 참고하도록 한다.
- 다. 관광객을 상대로 하는 기념품 판매 업무 상황에 대비하여 관광객이 실제로 선호하는 특산물, 주류, 공예품과 같은 기념품에 관한 내용을 지도한다.
- 라. 관광객의 해당 국가별 문화 및 관습 등에 관해 우선적인 교육을 하고, 이에 대한 이해를 바탕으로 영어를 지도한다.
- 마. 인터넷 및 CD 등 디지털 매체를 활용하여 발음, 억양을 익힌 후 듣기·말하기를 지속적으로 연습하도록 지도한다.

### 4. 평가

가. 평가의 주안점

- 1) 관광 영어 과목의 특성을 반영하여 지필 평가뿐만 아니라 회화에 필요한 듣기·말하기 평가를 적절한 비율로 계획하고 시행한다.
- 2) 관광 산업 종사자로서 외국인 관광객을 대상으로 관광 정보와 서비스를 제공하는 데 필요한 영어 의사소통 능력과 태도를 평가한다.
- 3) 어학 실습실과 컴퓨터실 등의 실습실을 이용하여 학생 상호 간 모둠별 역할 놀이를 통해 실제 상황에서 벌어질 수 있는 말하기, 듣기 등의 의사소통 능력을 평가한다.

[기초 과목]

## 7. 관광 일본어

### 1. 성격 및 목표

#### 가. 성격

관광 일본어 과목은 기초 회화, 여행 업무 회화, 호텔 업무 회화, 판매 업무 회화, 안내 및 해설 업무 회화 교육을 통해 외국인 관광객에게 다양한 정보와 서비스를 제공할 수 있도록 관광 여행 업무와 관련된 기본 용어, 일본어 회화 실무 및 안내·해설 능력을 기르는 데 도움을 주는 과목이다.

#### 나. 목표

관광 사업 종사자로서 외국 관광객을 대상으로 관광 정보와 서비스를 제공하는 데 필요한 일본어 의사소통 능력과 태도를 기른다.

- 1) 외국 관광객을 상대하는 상황에서 공통으로 사용할 수 있는 기본적인 대화 기법과 여행의 출발 및 기내 탑승, 도착과 목적지 안내, 환송 과정 등 여행 중에 발생하는 관광, 숙박 및 판매 등에 관련된 전문 대화를 습득한다.
- 2) 호텔의 프런트 업무 중에서 중요한 예약 및 등록 업무와 비즈니스 센터 업무 등 호텔 고객과의 상호 접촉 과정에서 필요한 일본어 회화를 할 수 있도록 한다.
- 3) 각종 기념품과 상품을 구매하는 장소, 품목에 대한 기초 정보를 제공하며, 상품의 가격과 상태, 특징, 지급 방법에 필요한 일본어 회화를 할 수 있도록 한다.
- 4) 관광지 이용과 관람 방법, 관광지 소개, 안내와 해설에 필요한 회화를 하고 관광과 관련된 서식과 통신에 필요한 서류를 일본어로 작성할 수 있도록 한다.
- 5) 의료 관광에 필요한 일본어 회화 능력을 함양할 수 있도록 한다.

## 2. 내용

### 가. 내용 체계

내용 영역	내용 영역 요소
기초 회화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 인사와 소개</li> <li>• 날씨와 시간</li> <li>• 양해</li> <li>• 위치와 길 안내</li> <li>• 전화와 약속</li> <li>• 질문과 부탁</li> </ul>
여행 업무 회화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 예약·발권과 좌석 배정</li> <li>• 출입국과 기내 탑승</li> <li>• 공항 영접</li> <li>• 여행 일정 안내</li> <li>• 교통수단 안내</li> <li>• 호텔 안내</li> <li>• 식당 안내</li> <li>• 쇼핑 안내</li> <li>• 유흥·오락 시설 안내</li> <li>• 공항 환송</li> </ul>
의료 관광 업무	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 병원 예약 및 입원 수속</li> <li>• 병원 안내</li> <li>• 병명 관련 용어 익히기</li> <li>• 병원 퇴원 수속 업무</li> </ul>
호텔 업무 회화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 예약 및 등록 업무</li> <li>• 도어맨 업무</li> <li>• 벨맨 업무</li> <li>• 컨시어지 업무</li> <li>• 하우스키핑 업무</li> <li>• 교환 및 세탁 업무</li> <li>• 레스토랑 업무</li> <li>• 웨이터 업무</li> <li>• 캐셔 업무</li> <li>• 헬스·사우나 업무</li> <li>• 영접 업무</li> <li>• 연회 업무</li> <li>• 유흥·오락 업무</li> <li>• 고객 불만 처리 업무</li> </ul>

내용 영역	내용 영역 요소
판매 업무 회화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 면세점</li> <li>• 기념품점</li> <li>• 백화점</li> <li>• 생활용품점</li> </ul>
안내 및 해설 업무 회화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 한국 소개</li> <li>• 한국 문화 해설</li> <li>• 한국 전통 음식 소개</li> <li>• 명승지 안내와 해설</li> <li>• 문화 유적 안내와 해설</li> <li>• 시장 안내와 해설</li> <li>• 도시 안내와 해설</li> <li>• 관광지 이용과 관람 안내</li> </ul>
서식과 통신	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 편지</li> <li>• 이력서</li> <li>• 인터뷰</li> <li>• 인터넷 용어</li> </ul>

## 나. 영역별 성취기준

### 1) 기초 회화

#### 가) 인사와 소개

- 인사와 소개에 관련된 기초 대화를 익힌 후, 이와 관련된 여행 대화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

#### 나) 날씨와 시간

- 날씨와 시간에 관련된 기초 대화를 익힌 후, 이와 관련된 여행 대화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

#### 다) 감사와 양해

- 감사와 양해에 관련된 기초 대화를 익힌 후, 이와 관련된 여행 대화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

#### 라) 위치와 길 안내

- 위치와 길에 관련된 기초 대화를 익힌 후, 이와 관련된 여행 대화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.



마) 전화와 약속

- 전화와 약속에 관련된 기초 대화를 익힌 후, 이와 관련된 여행 대화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

바) 질문과 부탁

- 질문과 부탁에 관련된 기초 대화를 익힌 후, 이와 관련된 여행 대화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

2) 여행 업무 회화

가) 예약·발권과 좌석 배정

- 여행의 시작 과정에서 가장 중요한 예약·발권과 좌석 배정에 관련된 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

나) 출입국과 기내 탑승

- 해외여행 중 하게 되는 출입국 수속과 기내 탑승에 관련된 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

다) 공항 영접

- 관광객을 공항에서 마중하면서 지켜야 할 공항 영접과 관련된 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

라) 여행 일정 안내

- 관광객에게 여행 일정을 효과적으로 전달할 수 있는 여행 일정 안내와 관련된 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

마) 교통수단 안내

- 여행 중에 관광객이 이용할 수 있는 교통수단 안내와 관련된 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

바) 호텔 안내

- 관광객이 여행 중에 숙박할 수 있는 호텔 안내와 관련된 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

사) 식당 안내

- 관광객이 여행 중에 이용할 수 있는 식당 안내와 관련된 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

아) 쇼핑 안내

- 관광객이 여행 중에 이용할 수 있는 쇼핑 안내와 관련된 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

자) 유흥·오락 시설 안내

- 관광객이 여행 중에 이용할 수 있는 유흥·오락 시설 안내와 관련된 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

차) 공항 환송

- 관광객을 공항에서 배웅하면서 지켜야 할 공항 환송과 관련된 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

3) 의료 관광 업무

가) 병원 예약 및 입원 수속

- 외국인 환자의 병원 예약부터 수속에 관한 업무와 용어, 관련된 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

나) 병원 안내

- 병원의 전반적인 소개와 안내 업무를 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

다) 병명 관련 용어 익히기

- 병명과 관련된 기본 용어를 익히고 실무에 적용할 수 있다.

라) 병원 퇴원 수속 업무

- 병원 퇴원 수속 과정과 이에 필요한 표현을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

4) 호텔 업무 회화

가) 예약 및 등록 업무

- 관광객이 호텔을 이용하는데 필요한 기초 업무인 예약 및 등록 업무와 같은 각종 서비스와 업무 제공자가 상호 응답하는 데 필요한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

나) 도어맨 업무

- 관광객을 호텔 현관에서 안내하는 도어맨 업무에 필요한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

다) 벨맨 업무

- 관광객을 객실까지 수행하는 벨맨 업무와 같은 각종 서비스에 필요한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

라) 컨시어지 업무

- 호텔에서 관광객의 요구에 적극적으로 대응하는 컨시어지 서비스에 필요한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

마) 하우스키핑 업무

- 호텔 객실의 관리를 담당하는 하우스키핑 업무에 필요한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

바) 교환 및 세탁 업무

- 관광객의 요구에 따른 비품의 교환 및 세탁 업무에 필요한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

사) 레스토랑 업무

- 관광객이 호텔에서 이용하는 레스토랑 업무에 필요한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

아) 웨이터 업무

- 호텔 레스토랑에서 관광객을 응대하는 웨이터 업무에 필요한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

자) 캐셔 업무

- 관광객이 이용한 요금을 정산하는 캐셔 업무에 필요한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

차) 헬스·사우나 업무

- 관광객들이 호텔에서 이용하게 되는 헬스클럽과 사우나탕 업무에 필요한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

카) 영접 업무

- 호텔 내에서 관광객을 영접하는 영접 업무에 필요한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

타) 연회 업무

- 호텔 내에서 개최되는 각종 연회를 관리하는 연회 업무에 필요한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

파) 유흥·오락 업무

- 호텔에서 관광객이 즐길 수 있는 유흥·오락을 안내하고 관리하는 유흥·오락 업무에 필요한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

하) 고객 불만 처리 업무

- 호텔 내에서 발생할 수 있는 고객의 불만을 적절히 처리하는 고객 불만 처리 업무에 필요한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

5) 판매 업무 회화

가) 면세점

- 면세점에서 여러 상품을 판매하는 과정에서 응답해야 하는 브랜드의 종류, 가격, 품질에 대한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

나) 기념품점

- 기념품점에서 기념품을 판매하는 과정에서 응답해야 하는 기념품의 종류, 의미, 가격에 대한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

다) 백화점

- 백화점에서 여러 상품을 판매하는 과정에서 응답해야 하는 브랜드의 종류, 가격, 품질에 대한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

라) 생활용품점

- 생활용품점에서 여러 상품을 판매하는 과정에서 응답해야 하는 사용 방법, 가격, 품질에 대한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

6) 안내 및 해설 업무 회화

가) 한국 소개

- 관광객들에게 한국에 대한 전반적인 이해를 돕는 데 필요한 안내 문장을 작성하고 실무에 적용할 수 있다.

나) 한국 문화 해설

- 관광객들에게 한국의 전통문화를 소개하는 데 필요한 설명을 문장으로 작성하고 실무에 적용할 수 있다.

다) 한국 전통 음식 소개

- 관광객들에게 한국의 주요 전통 음식을 소개하고 한국 음식(한식)의 우수함을 알리는데 필요한 설명 자료를 작성하고 회화법을 익혀 실무에 적용할 수 있다.

라) 명승지 안내와 해설

- 관광객들에게 한국의 주요 명승지를 안내하고 해설하여 편안하게 관람할 수 있도록 하는데 필요한 설명 자료를 작성하고 회화법을 익혀 실무에 적용할 수 있다.

마) 문화 유적 안내와 해설

- 관광객들에게 한국의 주요 문화 유적을 안내하고 해설하여 한국 문화의 우수성을 전파하는 데 필요한 설명 자료를 작성하고 회화법을 익혀 실무에 적용할 수 있다.

바) 시장 안내와 해설

- 관광객들이 이용하게 되는 한국의 전통 시장을 안내하고 해설하는 데 필요한 여러 가지 설명 자료를 작성하고 회화법을 익혀 실무에 적용할 수 있다.

사) 도시 안내와 해설

- 관광객들에게 머무르거나 방문하는 도시를 안내하고 해설하는 데 필요한 여러 가지 설명 자료를 작성하고 회화법을 익혀 실무에 적용할 수 있다.

아) 관광지 이용과 관람 안내

- 관광객들에게 한국의 주요 관광지를 관람하고 관광지의 주요 내용을 이해시키는 데 필요한 설명 자료를 작성하고 회화법을 익혀 실무에 적용할 수 있다.

7) 서식과 통신

가) 편지

- 관광 업무를 수행 하는 데 필요한 요구되는 편지 작성에 대한 서식을 이해하고 간단한 편지를 작성할 수 있다.

나) 이력서

- 외국 관광 업체에 지원하는 데 필요한 이력서 작성에 대한 서식을 이해하고, 자신의 이력서를 작성할 수 있다.

다) 인터뷰

- 관광 업무 수행 및 업체 지원 시 필요한 인터뷰에 대한 서식 및 회화법을 이해하고, 자신의 인터뷰 준비 자료를 작성할 수 있다.

라) 인터넷 용어

- 관광 업무를 수행할 때 필요한 주요 인터넷 용어를 익히고, 빠르게 발전하는 통신 매체를 활용한 실무에 활용할 수 있다.

### 3. 교수·학습

- 가. 여행에서의 대화도 일상생활에서의 기초 회화 지식을 전제로 하므로 일반적인 회화법을 먼저 지도한 후에 관광 정보 및 서비스를 제공하는 데 필요한 일본어를 지도하며, 일본어 과목에서 학습한 내용을 확인하고 학생들의 수준에 맞도록 지도한다.
- 나. 실제 상황을 연출하여 학생 상호 간에 역할 분담을 통해 반복적으로 연습하도록 지도한다. 이때 현장에서 일어날 수 있는 상황은 ‘관광 일반’, ‘관광 경영 실무’, ‘관광 서비스 실무’ 과목의 내용을 참고하도록 한다.
- 다. 관광객을 상대로 하는 기념품 판매 업무 상황에 대비하여 관광객이 실제로 선호하는 특산물, 주류, 공예품과 같은 기념품에 관한 내용을 지도한다.
- 라. 관광객의 해당 국가별 문화 및 관습 등에 관해 우선적인 교육을 하고, 이에 대한 이해를 바탕으로 일본어를 지도한다.
- 마. 인터넷 및 CD 등 디지털 매체를 활용하여 발음, 억양을 익힌 후 듣기·말하기를 지속적으로 연습하도록 지도한다.

### 4. 평가

가. 평가의 주안점

- 1) 관광 일본어 과목의 특성을 반영하여 지필 평가뿐만 아니라 회화에 필요한 듣기·말하기 평가를 적절한 비율로 계획하고 시행한다.
- 2) 관광 산업 종사자로서 외국인 관광객을 대상으로 관광 정보와 서비스를 제공하는 데 필요한 일본어 의사소통 능력과 태도를 평가한다.
- 3) 어학 실습실과 컴퓨터실 등의 실습실을 이용하여 학생 상호 간 모둠별 역할 놀이를 통해 실제 상황에서 벌어질 수 있는 말하기, 듣기 등의 의사소통 능력을 평가한다.

[기초 과목]

## 8. 관광 중국어

### 1. 성격 및 목표

#### 가. 성격

관광 중국어 과목은 기초 회화, 여행 업무 회화, 호텔 업무 회화, 판매 업무 회화, 안내 및 해설 업무 회화 교육을 통해 외국인 관광객에게 다양한 정보와 서비스를 제공할 수 있도록 관광 여행 업무와 관련된 기본 용어, 중국어 회화 실무 및 안내·해설 능력을 기르는 데 도움을 주는 과목이다.

#### 나. 목표

관광 사업 종사자로서 외국 관광객을 대상으로 관광 정보와 서비스를 제공하는 데 필요한 중국어 의사소통 능력과 태도를 기른다.

- 1) 외국 관광객을 상대하는 상황에서 공통으로 사용할 수 있는 기본적인 대화 기법과 여행의 출발과 기내 탑승, 도착과 목적지 안내, 환송 과정 등 여행 중에 발생하는 관광, 숙박 및 판매 등에 관련된 전문 대화를 습득한다.
- 2) 호텔의 프런트 업무 중에서 중요한 예약 및 등록 업무와 비즈니스 센터 업무 등 호텔 고객과의 상호 접촉 과정에서 필요한 중국어 회화를 할 수 있도록 한다.
- 3) 각종 기념품과 상품을 구매하는 장소, 품목에 대한 기초 정보를 제공하며, 상품의 가격과 상태, 특징, 지급 방법에 필요한 중국어 회화를 할 수 있도록 한다.
- 4) 관광지 이용과 관람 방법, 관광지 소개, 안내와 해설에 필요한 회화를 하고, 관광과 관련된 서식과 통신에 필요한 서류를 중국어로 작성할 수 있도록 한다.
- 5) 의료 관광에 필요한 중국어 회화 능력을 함양할 수 있도록 한다.

## 2. 내용

### 가. 내용 체계

내용 영역	내용 영역 요소
기초 회화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 인사와 소개</li> <li>• 날씨와 시간</li> <li>• 감사와 양해</li> <li>• 위치와 길 안내</li> <li>• 전화와 약속</li> <li>• 질문과 부탁</li> </ul>
여행 업무 회화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 예약·발권과 좌석 배정</li> <li>• 출입국과 기내 탑승</li> <li>• 공항 영접</li> <li>• 여행 일정 안내</li> <li>• 교통수단 안내</li> <li>• 호텔 안내</li> <li>• 식당 안내</li> <li>• 쇼핑 안내</li> <li>• 유홍·오락 시설 안내</li> <li>• 공항 환송</li> </ul>
의료 관광 업무	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 병원 예약 및 입원 수속</li> <li>• 병원 안내</li> <li>• 병명 관련 용어 익히기</li> <li>• 병원 퇴원 수속 업무</li> </ul>
호텔 업무 회화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 예약 및 등록 업무</li> <li>• 도어맨 업무</li> <li>• 벨맨 업무</li> <li>• 컨시어지 업무</li> <li>• 하우스키핑 업무</li> <li>• 교환 및 세탁 업무</li> <li>• 레스토랑 업무</li> <li>• 웨이티 업무</li> <li>• 캐셔 업무</li> <li>• 헬스·사우나 업무</li> <li>• 영접 업무</li> <li>• 연회 업무</li> <li>• 유홍·오락 업무</li> <li>• 고객 불만 처리 업무</li> </ul>



내용 영역	내용 영역 요소
판매 업무 회화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 면세점</li> <li>• 기념품점</li> <li>• 백화점</li> <li>• 생활용품점</li> </ul>
안내 및 해설 업무 회화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 한국 소개</li> <li>• 한국 문화 해설</li> <li>• 한국 전통 음식 소개</li> <li>• 명승지 안내와 해설</li> <li>• 문화 유적 안내와 해설</li> <li>• 시장 안내와 해설</li> <li>• 도시 안내와 해설</li> <li>• 관광지 이용과 관람 안내</li> </ul>
서식과 통신	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 편지</li> <li>• 이력서</li> <li>• 인터뷰</li> <li>• 인터넷 용어</li> </ul>

## 나. 영역별 성취기준

### 1) 기초 회화

#### 가) 인사와 소개

- 인사와 소개에 관련된 기초 대화를 익힌 후, 이와 관련된 여행 대화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

#### 나) 날씨와 시간

- 날씨와 시간에 관련된 기초 대화를 익힌 후, 이와 관련된 여행 대화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

#### 다) 감사와 양해

- 감사와 양해에 관련된 기초 대화를 익힌 후, 이와 관련된 여행 대화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

#### 라) 위치와 길 안내

- 위치와 길에 관련된 기초 대화를 익힌 후, 이와 관련된 여행 대화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

마) 전화와 약속

- 전화와 약속에 관련된 기초 대화를 익힌 후, 이와 관련된 여행 대화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

바) 질문과 부탁

- 질문과 부탁에 관련된 기초 대화를 익힌 후, 이와 관련된 여행 대화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

2) 여행 업무 회화

가) 예약·발권과 좌석 배정

- 여행의 시작 과정에서 가장 중요한 예약·발권과 좌석 배정에 관련된 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

나) 출입국과 기내 탑승

- 해외여행 중 일하게 되는 출입국 수속과 기내 탑승에 관련된 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

다) 공항 영접

- 관광객을 공항에서 마중하면서 지켜야 할 공항 영접과 관련된 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

라) 여행 일정 안내

- 관광객에게 여행 일정을 효과적으로 전달할 수 있는 여행 일정 안내와 관련된 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

마) 교통수단 안내

- 여행 중에 관광객이 이용할 수 있는 교통수단 안내와 관련된 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

바) 호텔 안내

- 관광객이 여행 중에 숙박할 수 있는 호텔 안내와 관련된 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

사) 식당 안내

- 관광객이 여행 중에 이용할 수 있는 식당 안내와 관련된 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

아) 쇼핑 안내

- 관광객이 여행 중에 이용할 수 있는 쇼핑 안내와 관련된 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

자) 유흥·오락 시설 안내

- 관광객이 여행 중에 이용할 수 있는 유흥·오락 시설 안내와 관련된 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

차) 공항 환송

- 관광객을 공항에서 배웅하면서 지켜야 할 공항 환송과 관련된 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

3) 의료 관광 업무

가) 병원 예약 및 입원 수속

- 외국인 환자의 병원 예약부터 수속에 관한 업무와 용어, 관련된 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

나) 병원 안내

- 병원의 전반적인 소개와 안내 업무를 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

다) 병명 관련 용어 익히기

- 병명과 관련된 기본 용어를 익히고 실무에 적용할 수 있다.

라) 병원 퇴원 수속 업무

- 병원 퇴원 수속 과정과 이에 필요한 표현을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

4) 호텔 업무 회화

가) 예약 및 등록 업무

- 관광객이 호텔을 이용하는데 필요한 기초 업무인 예약 및 등록 업무와 같은 각종 서비스와 업무 제공자가 상호 응답하는 데 필요한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

나) 도어맨 업무

- 관광객을 호텔 현관에서 안내하는 도어맨 업무에 필요한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

다) 벨맨 업무

- 관광객을 객실까지 수행하는 벨맨 업무와 같은 각종 서비스에 필요한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

라) 컨시어지 업무

- 호텔에서 관광객의 요구에 적극적으로 대응하는 컨시어지 서비스에 필요한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

마) 하우스키핑 업무

- 호텔 객실의 관리를 담당하는 하우스키핑 업무에 필요한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

바) 교환 및 세탁 업무

- 관광객의 요구에 따른 비품의 교환 및 세탁 업무에 필요한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

사) 레스토랑 업무

- 관광객이 호텔에서 이용하는 레스토랑 업무에 필요한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

아) 웨이터 업무

- 호텔 레스토랑에서 관광객을 응대하는 웨이터 업무에 필요한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

자) 캐셔 업무

- 관광객이 이용한 요금을 정산하는 캐셔 업무에 필요한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

차) 헬스·사우나 업무

- 관광객들이 호텔에서 이용하게 되는 헬스클럽과 사우나탕 업무에 필요한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

카) 영접 업무

- 호텔 내에서 관광객을 영접하는 영접 업무에 필요한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

타) 연회 업무

- 호텔 내에서 개최되는 각종 연회를 관리하는 연회 업무에 필요한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

파) 유흥·오락 업무

- 호텔에서 관광객이 즐길 수 있는 유흥·오락을 안내하고 관리하는 유흥·오락 업무에 필요한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

하) 고객 불만 처리 업무

- 호텔 내에서 발생할 수 있는 고객의 불만을 적절히 처리하는 고객 불만 처리 업무에 필요한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

5) 판매 업무 회화

가) 면세점

- 면세점에서 여러 상품을 판매하는 과정에서 응답해야 하는 브랜드의 종류, 가격, 품질에 대한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

나) 기념품점

- 기념품점에서 기념품을 판매하는 과정에서 응답해야 하는 기념품의 종류, 의미, 가격에 대한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

다) 백화점

- 백화점에서 여러 상품을 판매하는 과정에서 응답해야 하는 브랜드의 종류, 가격, 품질에 대한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

라) 생활용품점

- 생활용품점에서 여러 상품을 판매하는 과정에서 응답해야 하는 사용 방법, 가격, 품질에 대한 회화법을 이해하고 실무에 적용할 수 있다.

6) 안내 및 해설 업무 회화

가) 한국 소개

- 관광객들에게 한국에 대한 전반적인 이해를 돕는 데 필요한 안내 문장을 작성하고 실무에 적용할 수 있다.

나) 한국 문화 해설

- 관광객들에게 한국의 전통문화를 소개하는 데 필요한 설명을 문장으로 작성하고 실무에 적용할 수 있다.

다) 한국 전통 음식 소개

- 관광객들에게 한국의 주요 전통 음식을 소개하고 한국 음식(한식)의 우수함을 알리는 데 필요한 설명 자료를 작성하고 회화법을 익혀 실무에 적용할 수 있다.

라) 명승지 안내와 해설

- 관광객들에게 한국의 주요 명승지를 안내하고 해설하여 편안하게 관람할 수 있도록 하는 데 필요한 설명 자료를 작성하고 회화법을 익혀 실무에 적용할 수 있다.

마) 문화 유적 안내와 해설

- 관광객들에게 한국의 주요 문화 유적을 안내하고 해설하여 한국 문화의 우수성을 전파하는 데 필요한 설명 자료를 작성하고 회화법을 익혀 실무에 적용할 수 있다.

바) 시장 안내와 해설

- 관광객들이 이용하게 되는 한국의 전통 시장을 안내하고 해설하는 데 필요한 여러 가지 설명 자료를 작성하고 회화법을 익혀 실무에 적용할 수 있다.

사) 도시 안내와 해설

- 관광객들에게 머무르거나 방문하는 도시를 안내하고 해설하는 데 필요한 여러 가지 설명 자료를 작성하고 회화법을 익혀 실무에 적용할 수 있다.

아) 관광지 이용과 관람 안내

- 관광객들에게 한국의 주요 관광지를 관람하고 관광지의 주요 내용을 이해시키는 데 필요한 설명 자료를 작성하고 회화법을 익혀 실무에 적용할 수 있다.

7) 서식과 통신

가) 편지

- 관광 업무를 하는 데 필요한 편지 작성에 대한 서식을 이해하고 간단한 편지를 작성할 수 있다.

나) 이력서

- 외국 관광 업체에 지원하는 데 필요한 이력서 작성에 대한 서식을 이해하고, 자신의 이력서를 작성할 수 있다.

다) 인터뷰

- 관광 업무 수행 및 업체 지원 시 필요한 인터뷰에 대한 서식 및 회화법을 이해하고, 자신의 인터뷰 준비 자료를 작성할 수 있다.

라) 인터넷 용어

- 관광 업무를 수행하는 데 필요한 주요 인터넷 용어를 익히고, 빠르게 발전하는 통신 매체를 활용한 실무에 활용할 수 있다.

### 3. 교수·학습

- 가. 여행에서의 대화도 일상생활에서의 기초 회화 지식을 전제로 하므로 일반적인 회화법을 먼저 지도한 후에 관광 정보 및 서비스를 제공하는 데 필요한 중국어를 지도하며, 중국어 과목에서 학습한 내용을 확인하고 학생들의 수준에 맞도록 지도한다.
- 나. 실제 상황을 연출하여 학생 상호 간에 역할 분담을 통해 반복적으로 연습하도록 지도한다. 이때 현장에서 일어날 수 있는 상황은 ‘관광 일반’, ‘관광 경영 실무’, ‘관광 서비스 실무’ 과목의 내용을 참고하도록 한다.
- 다. 관광객을 상대로 하는 기념품 판매 업무 상황에 대비하여 관광객이 실제로 선호하는 특산물, 주류, 공예품과 같은 기념품에 관한 내용을 지도한다.
- 라. 관광객의 해당 국가별 문화 및 관습 등에 관해 우선적인 교육을 하고, 이에 대한 이해를 바탕으로 중국어를 지도한다.
- 마. 인터넷 및 CD 등 디지털 매체를 활용하여 발음, 억양을 익힌 후 듣기·말하기를 지속적으로 연습하도록 지도한다.

### 4. 평가

가. 평가의 주안점

- 1) 관광 중국어 과목의 특성을 반영하여 지필 평가뿐만 아니라 회화에 필요한 듣기·말하기 평가를 적절한 비율로 계획하고 시행한다.
- 2) 관광 산업 종사자로서 외국인 관광객을 대상으로 관광 정보와 서비스를 제공하는 데 필요한 중국어 의사소통 능력과 태도를 평가한다.
- 3) 어학 실습실과 컴퓨터실 등의 실습실을 이용하여 학생 상호 간 모듈별 역할 놀이를 통해 실제 상황에서 벌어질 수 있는 말하기, 듣기 등의 의사소통 능력을 평가한다.

[실무 과목]

## 1. 헤어 미용

### 1. 성격 및 목표

#### 가. 성격

미용 산업의 이해, 안전·위생 관리, 샴푸, 기본 헤어 커트, 기본 헤어 퍼머넌트 웨이브, 기본 헤어 컬러, 헤어스타일 연출, 두피·모발 관리, 헤어미용 전문제품 사용 등에 대한 지식을 습득하고 헤어 미용 관련 분야의 직무를 수행할 때 필요한 미용 실무 능력을 습득하여 미용 산업 분야에 적용하는 능력을 기를 수 있도록 구성한 과목이다.

#### 나. 목표

헤어 미용 현장에서 직무를 수행하는 데 필요한 미용에 관한 기초적인 지식을 이해하고 헤어 미용 시술 서비스에 관련된 지식과 기술을 습득하여 미용 현장에서 실무에 활용할 수 있다.

- 1) 헤어 미용 시술 서비스 직무에 필요한 지식과 기술을 습득하여 미용 산업 관련 실무에 활용할 수 있는 능력과 태도를 기른다.
- 2) 헤어 미용 직무에 따른 특징을 파악하고 합리적이고 효율적으로 업무를 수행할 수 있도록 미용 시술에 필요한 미용 재료의 정확한 사용방법 및 미용 설비와 미용기기를 활용하고 관리할 수 있는 태도를 기른다.
- 3) 직무에 대한 특성을 이해하여 투철한 직업 윤리관을 바탕으로 관련 직무를 수행할 때 원만한 인간관계를 유지하고 고객에 대한 서비스 정신을 확립할 수 있다.



## 2. 내용

### 가. 내용 체계

내용 영역(능력단위)	내용 영역 요소(능력단위 요소)
샴푸 (1201010104_14v2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 샴푸 준비하기</li> <li>• 샴푸 시술하기</li> <li>• 샴푸 마무리하기</li> </ul>
기본 헤어 컷 (1201010105_14v2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기본 헤어 컷 준비하기</li> <li>• 기본 헤어 컷 시술하기</li> <li>• 기본 헤어 컷 마무리하기</li> </ul>
기본 헤어 퍼머넌트웨이브 (1201010107_14v2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기본 헤어 퍼머넌트웨이브 준비하기</li> <li>• 기본 헤어 퍼머넌트웨이브 시술하기</li> <li>• 기본 헤어 퍼머넌트웨이브 마무리하기</li> </ul>
기본 헤어 컬러 (1201010109_14v2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기본 헤어 컬러 준비하기</li> <li>• 기본 헤어 컬러 시술하기</li> <li>• 기본 헤어 컬러 마무리하기</li> </ul>
헤어스타일 연출 (1201010111_14v2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 블로드라이하기</li> <li>• 헤어마셀웨이브하기</li> <li>• 헤어세트roller하기</li> </ul>
두피·모발 관리 (1201010112_14v2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 두피·모발관리 준비하기</li> <li>• 두피 관리하기</li> <li>• 모발 관리하기</li> <li>• 두피·모발 관리 마무리하기</li> </ul>

\* 내용 영역의 괄호는 국가직무능력표준 능력단위 코드 번호임.

### 나. 영역별 성취기준

#### 1) 샴푸

##### 가) 샴푸 준비하기

- 두피·모발상태나 시술목적에 따라 샴푸제를 선택할 수 있다.
- 모발 길이나 모량에 따라 샴푸제의 양을 조절할 수 있다.
- 엉킨 모발의 정돈과 이물질 제거를 위해 사전 브러시를 할 수 있다.
- 혈액순환 개선과 물질대사 촉진을 위해 두피 매니플레이션을 할 수 있다.
- 고객의 편의를 위해 가운을 착용시켜 주고 샴푸대와 수온을 조절할 수 있다.

나) 샴푸 시술하기

- 두피·모발 상태를 파악하여 샴푸할 수 있다.
- 염색, 헤어 커트, 퍼머넌트웨이브 전후 등 시술목적에 따라 샴푸를 할 수 있다.
- 샴푸 성분이 남아있지 않도록 페이스 라인, 귀, 모발, 두피 등을 충분히 헹굴 수 있다.
- 샴푸 후 모발 보호제 사용여부를 판단하여 사용할 수 있다.
- 고객의 불편사항을 수시로 점검하여 대처할 수 있다.

다) 샴푸 마무리하기

- 페이스 라인과 귀의 뒷부분에 남아 있는 물기를 제거할 수 있다.
- 모발의 물기 제거를 위해 타월 드라이를 할 수 있다.
- 샴푸를 마친 후 다음 사용자를 위해 샴푸대 주변을 깨끗하게 정리할 수 있다.
- 고객을 샴푸실에서 시술 장소로 안내할 수 있다.

2) 기본 헤어 커트

가) 기본 헤어 커트 준비하기

- 고객에게 어깨보, 커트보, 가운 등을 착용시켜 줄 수 있다.
- 헤어 커트 유형에 따라 모발의 수분 함량을 조절할 수 있다.

나) 기본 헤어 커트 시술하기

- 일반 헤어 커트용 가위인 블런트 가위를 정확하게 사용할 수 있다.
- 정확하고 올바른 자세로 커트할 수 있다.
- 기본 헤어 커트를 위해 블로킹을 할 수 있다.
- 기본 헤어 커트를 위해 슬라이스를 할 수 있다.
- 기본 헤어 커트를 위해 시술각도를 조절할 수 있다.
- 원랜스, 그라데이션, 레이어 유형을 커트할 수 있다.

다) 기본 헤어 커트 마무리하기

- 고객의 얼굴과 목 등에 묻은 잔여 머리카락을 제거할 수 있다.
- 사용한 헤어 커트 도구와 시술한 주변을 즉시 정리·정돈 할 수 있다.
- 시술 후 고객 만족도를 파악하여 필요한 경우 수정·보완하는 헤어 커트를 할 수 있다.
- 헤어 커트 유형에 적합한 도구와 기법으로 헤어스타일을 마무리 할 수 있다.

### 3) 기본 헤어 퍼머넌트웨이브

#### 가) 기본 헤어 퍼머넌트웨이브 준비하기

- 고객에게 가운, 어깨보 등을 착용해 줄 수 있다.
- 프레스 도구와 로드 및 폼제를 준비할 수 있다.
- 모발에 사전처리를 할 수 있다.
- 피부를 위한 보호제를 도포할 수 있다.

#### 나) 기본 헤어 퍼머넌트웨이브 시술하기

- 크로키놀식과 스파이럴식 등의 기법으로 기본 와인딩 작업을 할 수 있다.
- 열기구 등을 사용하여 기본 프레스 작업을 할 수 있다.
- 폼제인 1제와 2제를 도포할 때 피부보호를 위해 타월밴드를 할 수 있다.
- 헤어 퍼머넌트웨이브의 형성정도를 파악하기 위해 중간테스트를 할 수 있다.
- 헤어 퍼머넌트웨이브 유형에 따라 중간 세척을 할 수 있다.
- 헤어 퍼머넌트웨이브 시술 촉진을 위해 가온기나 음이온기기 등을 사용할 수 있다.
- 로드를 풀고 마무리 세척을 할 수 있다.

#### 다) 기본 헤어 퍼머넌트웨이브 마무리하기

- 헤어 퍼머넌트웨이브 유형에 따라 마무리를 위한 모발 잔여 수분 함량을 조절할 수 있다.
- 헤어 퍼머넌트웨이브 유형에 따라 헤어스타일 연출 제품을 사용하여 마무리할 수 있다.

### 4) 기본 헤어 컬러

#### 가) 기본 헤어 컬러 준비하기

- 피부보호를 위해 얼굴, 목, 귀 등에 보호제품을 도포할 수 있다.
- 고객의 옷에 염모제가 묻지 않도록 가운, 커트보, 어깨보 등을 착용해 줄 수 있다.
- 헤어 컬러 시술 전 알레르기 반응 확인을 위해 패치 테스트(patch test)를 할 수 있다.
- 헤어 컬러 시술 전 희망 색상을 확인하기 위해 스트랜드 테스트(strand test)를 할 수 있다.
- 모발의 상태에 따라 전처리를 할 수 있다.

#### 나) 기본 헤어 컬러 시술하기

- 시술 목적에 따라 염·탈색제를 준비할 수 있다.
- 헤어 컬러 시술을 위한 블로킹과 슬라이스를 할 수 있다.
- 원터치, 리터치, 호일 워크 등의 기법으로 염·탈색제를 도포할 수 있다.
- 시술 목적에 따라 도구와 기기를 사용할 수 있다.
- 시술 촉진을 위해 가온기나 음이온기기 등을 사용할 수 있다.
- 마무리 샴푸를 할 수 있다.

다) 기본 헤어 컬러 마무리하기

- 피부에 묻은 염·탈색제를 제거할 수 있다.
- 모발 보호와 색의 지속성을 위해 후처리를 할 수 있다.
- 헤어스타일 연출제품을 사용하여 다양한 스타일로 마무리 할 수 있도록 상급자의 지시에 따라 기초 작업을 할 수 있다.
- 고객에게 염색 모발의 사후 손질법에 대해 설명할 수 있다.

5) 헤어스타일 연출

가) 블로드라이 하기

- 모발의 수분함량을 조절하여 블로드라이를 시술할 수 있다.
- 블로드라이 시술 전후에 따라 제품을 사용할 수 있다.
- 상급자의 지시에 의하여 헤어스타일 디자인에 따라 블로드라이어를 사용할 수 있다.
- 상급자의 지시에 의하여 헤어스타일 디자인에 따라 브러시와 빗의 종류를 선정하여 사용할 수 있다.
- 블로드라이 시술 후 헤어스타일을 마무리하여 완성할 수 있도록 상급자의 지시에 따라 기초 작업을 할 수 있다.

나) 헤어마셀웨이브 하기

- 헤어마셀웨이브 시술 전후에 따라 제품을 사용할 수 있다.
- 상급자의 지시에 의하여 헤어스타일 디자인과 모발 길이에 따라 헤어마셀웨이브에 필요한 마샬기의 종류를 선택할 수 있다.
- 상급자의 지시에 따라 모발의 수분함량을 조절하여 헤어마셀웨이브를 시술할 수 있다.
- 상급자의 지시에 따라 헤어스타일 디자인과 모발 길이에 적합한 헤어마셀웨이브 기법으로 시술할 수 있다.
- 헤어마셀웨이브 시술 후 헤어스타일을 마무리하여 완성할 수 있도록 상급자의 지시에 따라 기초 작업을 할 수 있다.

다) 헤어세트롤러 하기

- 시술 목적을 고려하여 일반 헤어세트롤러 또는 전기세트롤러를 사용할 수 있다.
- 모발의 수분함량을 고려하여 헤어세트롤러로 와인딩할 수 있다.
- 헤어스타일 디자인을 고려하여 와인딩 방향과 각도를 조절할 수 있다.
- 헤어세트롤러를 제거한 후 스타일을 완성할 수 있다.

## 6) 두피·모발관리

## 가) 두피·모발 관리 준비하기

- 두피·모발 상태 진단에 필요한 기기와 도구를 준비할 수 있다.
- 문진, 시진, 촉진, 검진을 통해 고객의 두피·모발 상태를 분석할 수 있다.
- 두피 유형에 따라 관리방법을 선택할 수 있다.
- 모발 상태에 따라 관리방법을 선택할 수 있다.
- 다음 방문 때 시술에 반영할 수 있도록 두피·모발 분석카드를 작성할 수 있다.

## 나) 두피 관리하기

- 상급자의 지시도 두피 유형에 적합한 샴푸제를 선정하여 시술할 수 있다.
- 상급자의 지시도 두피 유형에 적합한 스케일링 제품을 선정하여 시술할 수 있다.
- 상급자의 지시도 두피 스케일링 효과를 높이고 두피의 혈액순환을 돕기 위해 두피 매뉴얼 테크닉을 할 수 있다.
- 상급자의 지시에 따라 영양공급과 유·수분 균형 조절을 위해 팩과 앰플을 사용할 수 있다.
- 상급자의 지시에 따라 두피관리에 필요한 기기와 기구를 선택하여 사용할 수 있다.

## 다) 모발 관리하기

- 상급자의 지시도 모발 상태와 관리방법에 따라 샴푸제를 선정하여 시술할 수 있다.
- 상급자의 지시도 모발 상태와 관리방법에 따라 관리제품을 도포한 후 핸들링할 수 있다.
- 상급자의 지시에 따라 영양공급과 유·수분 균형 조절을 위해 팩과 앰플을 사용할 수 있다.
- 상급자의 지시에 따라 모발관리에 필요한 기기와 기구를 선택하여 사용할 수 있다.

## 라) 두피·모발 관리 마무리하기

- 두피·모발 진단기를 사용하여 시술 전후의 변화를 비교하여 고객에게 설명할 수 있다.
- 두피·모발 상태에 따라 관리에 적합한 제품을 사용하여 마무리할 수 있다.
- 관리 종료 후 헤어스타일을 연출하여 마무리 할 수 있다.
- 건강한 두피·모발 상태 유지를 위한 관리법을 고객에게 설명할 수 있다.

### 3. 교수·학습

- 가. 이 과목은 다른 미용 관련 과목과 밀접한 교육 영역이므로 ‘미용의 기초’, ‘미용안전·보건’, ‘피부 미용’, ‘메이크업’, ‘네일 미용’ 과목과 연계하여 지도한다.
- 나. 헤어 미용 시술에 필요한 도구와 기기의 사용법을 정확히 숙지하고 인체에 사용할 때 주의할 수 있도록 지도한다.
- 다. 헤어 미용 실습 시 새로운 헤어 미용 테크닉 시술 방법을 반영하여 지도하고, 두피와 모발을 대상으로 고객의 요구와 목적에 따라 펌제, 염·탈색제 등의 여러 가지 미용 시술을 위한 화학제품, 두피·모발 화장품과 천연 재료, 샴푸와 트리트먼트제 등을 사용하므로 인체에 대한 부작용과 대처방안은 물론 헤어 미용 제품의 선택과 사용방법부터 사용 후 용기의 처리에 이르기까지 환경오염 문제를 연계하여 지도한다.
- 라. 헤어 미용 시술 서비스 능력은 단기간의 지식 습득이나 실습으로 숙달하기 어려우므로 기초 이론을 충분히 이해하고 미용산업체 견학, 현장 실습, 봉사 활동 등 창의적 체험활동과 연계한 협동 학습으로 실무 중심의 반복 실습을 하여 숙달하도록 지도한다.
- 마. NCS 수행준거를 중심으로 교과 내용을 구성하되 학습자의 능력에 따른 수준을 고려하여 교과 내용을 재구성하며, 학습자가 헤어 미용 현장에서 필요로 하는 지식을 습득하여 직무에 적용할 수 있는 내용으로 지도한다.
- 바. 창의성이 필요한 헤어스타일 디자인 영역에서는 실무 현장이나 학교에서 활용하는 다양한 소프트웨어를 교수·학습 방법에 적용할 수 있도록 한다.
- 사. 헤어 미용은 대인 서비스 분야이므로 기능 교육과 인성 교육, 위생 교육을 연계하여 지도한다.
- 아. 글로벌 K-뷰티에 맞는 미용 분야의 직업 세계 변화와 연계하여 학생들이 스스로 진로를 탐색하고 선택할 수 있도록 지도한다.

### 4. 평가

#### 가. 평가의 주안점

- 1) 헤어 미용의 실습 분야는 샴푸, 기본 헤어 커트, 기본 헤어퍼머넌트 웨이브, 기본 헤어 컬러, 헤어스타일 연출, 두피·모발 관리 등 다양하게 구성되어 있으므로 헤어 미용의 숙달 정도를 고려하여 평가 방법과 시기를 계획하고 시행하되 일부 특정 내용이나 영역에 치우치지 않도록 한다.

- 2) 실습에 임하는 자세와 진행 과정은 현장 실무에서 중요한 부분이므로 평가에서도 실습을 위한 계획, 준비, 과정, 정리·정돈, 결과 등의 단계별 과정 평가와 지도 시간 단위별 평가를 하여 수행 과정의 평가와 함께 타당도와 신뢰도를 높인다.
- 3) NCS 수행준거에 제시되어 있는 내용을 성공적으로 수행할 수 있는지를 평가해야 하며 수행준거에 따른 지식·기술·태도의 습득 능력을 평가해야 한다.
- 4) 미용산업체 견학, 현장실습, 봉사활동은 실무에 적응하기 위한 체험학습 과정이므로 보고서 및 태도, 발표력 등을 현장 실무와 연계하여 평가하도록 한다.

#### 나. 영역별 성취수준

내용 영역	성취수준		
	S등급	A등급	P등급
샴푸	두피·모발 유형 및 시술 목적에 따라 샴푸제와 트리트먼트제를 선정하여 적절한 샴푸 테크닉을 적용하고 시술 후 마무리를 하는 과정을 응용하여 샴푸 할 수 있다.	두피·모발 유형 및 시술 목적에 따라 샴푸제와 트리트먼트제를 선정하여 적절한 샴푸 테크닉을 적용하고 시술 후 마무리를 능숙하게 할 수 있다.	두피·모발 유형 및 시술 목적에 따라 샴푸제와 트리트먼트제를 선정하여 적절한 샴푸 테크닉을 적용하고 시술 후 마무리할 수 있다.
기본 헤어 커트	기본 헤어 커트 시술 준비를 응용할 수 있고 블런트 가위를 이용하여 원랜스, 그라데이션, 레이어 유형을 올바른 자세와 방법으로 응용하여 커트할 수 있으며, 시술을 마친 후 응용하여 마무리할 수 있다.	기본 헤어 커트 시술 준비를 능숙하게 할 수 있고 블런트 가위를 이용하여 원랜스, 그라데이션, 레이어 유형을 올바른 자세와 방법으로 능숙하게 커트할 수 있으며, 시술을 마친 후 마무리를 능숙하게 할 수 있다.	기본 헤어 커트 시술 준비를 할 수 있고 블런트 가위를 이용하여 원랜스, 그라데이션, 레이어 유형을 올바른 자세와 방법으로 커트할 수 있으며, 시술을 마친 후 마무리할 수 있다.
기본 헤어 퍼머넌트 웨이브	상급자의 지시에 따라 모발 손상과 두피 자극을 최소화하면서 고객 의 모발에 디자인적 변화를 주지 않고 폼제와 와인딩 또는 프레스 작업만으로 기본 헤어 퍼머넌트웨이브를 응용할 수 있다.	상급자의 지시에 따라 모발 손상과 두피 자극을 최소화하면서 고객 의 모발에 디자인적 변화를 주지 않고 폼제와 와인딩 또는 프레스 작업만으로 능숙하게 기본 헤어 퍼머넌트 웨이브를 할 수 있다.	상급자의 지시에 따라 모발 손상과 두피 자극을 최소화하면서 고객 의 모발에 디자인적 변화를 주지 않고 폼제와 와인딩 또는 프레스 작업만으로 기본 헤어 퍼머넌트 웨이브를 할 수 있다.
기본 헤어 컬러	상급자의 지시에 따라 모발 손상과 두피 자극을 최소화하면서 시술 목적에 따라 염·탈색제를 다양한 기법으로 모발에 도포하여 모발색에 변화를 주는 과정을 응용할 수 있다.	상급자의 지시에 따라 모발 손상과 두피 자극을 최소화하면서 시술 목적에 따라 염·탈색제를 다양한 기법으로 모발에 도포하여 능숙하게 모발색에 변화를 줄 수 있다.	상급자의 지시에 따라 모발 손상과 두피 자극을 최소화하면서 시술 목적에 따라 염·탈색제를 다양한 기법으로 모발에 도포하여 모발색에 변화를 줄 수 있다.
헤어스타일 연출	상급자의 지시에 따라 블로우드라이어, 헤어마셀기, 헤어세트roller 등의 도구와 기기를 이용하여 헤어스타일 완성을 위한 기초작업을 응용할 수 있다.	상급자의 지시에 따라 블로우드라이어, 헤어마셀기, 헤어세트roller 등의 도구와 기기를 이용하여 헤어스타일 완성을 위한 기초작업을 능숙하게 할 수 있다.	상급자의 지시에 따라 블로우드라이어, 헤어마셀기, 헤어세트roller 등의 도구와 기기를 이용하여 헤어스타일 완성을 위한 기초작업을 시술할 수 있다.

내용 영역	성취수준		
	S등급	A등급	P등급
두피·모발 관리	고객의 두피와 모발을 건강하게 유지하기 위하여 두피·모발상태를 분석한 후 그 결과에 따라 상급자의 지시에 따라 기기와 제품을 선택하여 두피와 모발 관리를 하고 마무리하는 과정을 응용할 수 있다.	고객의 두피와 모발을 건강하게 유지하기 위하여 두피·모발상태를 분석한 후 그 결과에 따라 상급자의 지시에 따라 기기와 제품을 선택하여 능숙하게 두피와 모발 관리를 하고 마무리할 수 있다.	고객의 두피와 모발을 건강하게 유지하기 위하여 두피·모발상태를 분석한 후 그 결과에 따라 상급자의 지시에 따라 기기와 제품을 선택하여 두피와 모발 관리를 하고 마무리할 수 있다.



## 2. 피부 미용

### 1. 성격 및 목표

#### 가. 성격

피부미용은 고객의 상담 및 피부분석을 통하여 고객에게 안전하고 위생적인 환경에서 얼굴 및 전신의 피부를 미용기와 화장품 등을 이용하여 서비스를 제공하고 피부미용에 대한 업무를 기획, 관리 및 수행하는 직무이다. 이에 피부를 과학적으로 건강하게 보호하고 개선하며 아름답게 손질할 수 있는 기초적인 지식과 실무 능력을 습득할 수 있도록 구성한 과목이다.

#### 나. 목표

피부미용에 관한 지식과 실무 능력을 향상하여 피부를 건강하게 하고, 고객의 피부 유형에 맞는 관리 방법을 적용하여 아름다움을 창출할 수 있는 능력과 태도를 기른다.

- 1) 질병 상태가 아닌 얼굴과 전신의 피부상태를 정확하게 관찰하고 분석하여 다양한 피부 미용 분야의 직무를 수행할 수 있는 능력과 태도를 기른다.
- 2) 인체의 구조와 피부를 이해하고 다양한 천연 재료와 화장품 성분 등에 대한 지식을 습득하여 피부를 건강하고 아름답게 관리할 수 있는 활용 능력을 기른다.
- 3) 피부 미용에 관한 지식과 기능을 체계적으로 습득하여 피부 미용에 관련된 소비자들의 다양한 요구, 변화하는 피부 미용 기술, 피부 미용 기기의 발달, 현장에서 발생할 수 있는 다양한 실무 문제 등에 대처할 수 있는 능력과 태도를 기른다.

## 2. 내용

### 가. 내용 체계

내용 영역(능력단위)	내용 영역 요소(능력단위 요소)
얼굴관리 (1201010203_14v2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 얼굴 클렌징하기</li> <li>• 눈썹정리하기</li> <li>• 얼굴 딥클렌징하기</li> <li>• 매뉴얼테크닉하기</li> <li>• 영양물질 도포하기</li> <li>• 얼굴 팩·마스크하기</li> <li>• 얼굴관리 마무리하기</li> </ul>
전신관리 (1201010204_14v2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 몸매분석하기</li> <li>• 전신 클렌징하기</li> <li>• 전신 딥클렌징하기</li> <li>• 등 관리하기</li> <li>• 복부 관리하기</li> <li>• 손·팔 관리하기</li> <li>• 발·다리 관리하기</li> <li>• 전신 팩·마스크하기</li> <li>• 전신관리 마무리하기</li> </ul>
피부미용 기구 활용 (1201010208_14v2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 압력을 이용한 피부미용 기구사용하기</li> <li>• 색채, 빛, 온도를 이용한 피부미용 기구사용하기</li> <li>• 물을 이용한 피부미용 기구사용하기</li> <li>• 열을 이용한 피부미용 기구사용하기</li> <li>• 물리적인 힘을 이용한 피부미용 기구사용하기</li> </ul>
피부미용 화장품 사용 (1201010209_14v2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 화장품 분류하기</li> <li>• 기초화장품 사용하기</li> <li>• 기능성화장품 사용하기</li> <li>• 색조화장품 사용하기</li> <li>• 두피화장품 사용하기</li> <li>• 전신화장품 사용하기</li> <li>• 방향성화장품 사용하기</li> </ul>

\* 내용 영역의 괄호는 국가직무능력표준 능력단위 코드 번호임.

## 나. 영역별 성취기준

### 1) 얼굴관리

#### 가) 얼굴 클렌징하기

- 얼굴피부유형별 상태에 따라 클렌징 방법과 제품을 선택할 수 있다.
- 눈, 입술 순서로 포인트 메이크업을 클렌징 할 수 있다.
- 얼굴피부유형에 맞는 제품과 테크닉으로 클렌징 할 수 있다.
- 더운찜질 또는 경우에 따라 찬찜질로 닦아 내고 토닉으로 정리할 수 있다.

#### 나) 눈썹정리하기

- 눈썹정리를 위해 도구를 소독하여 준비할 수 있다.
- 고객이 선호하는 눈썹형태로 정리할 수 있다.
- 눈썹정리 후 정리한 부위에 대한 진정관리를 실시할 수 있다.

#### 다) 얼굴 딥클렌징하기

- 피부유형별로 딥클렌징 제품을 선택할 수 있다.
- 선택된 딥클렌징 제품을 특성에 맞게 적용할 수 있다.
- 피부미용기기 및 기구를 활용하여 딥클렌징을 적용할 수 있다.

#### 라) 매뉴얼테크닉하기

- 얼굴의 피부유형과 부위에 맞는 매뉴얼테크닉을 하기 위한 제품을 선택할 수 있다.
- 선택된 제품을 피부에 도포할 수 있다.
- 5가지 기본 동작을 이용하여 매뉴얼테크닉을 적용할 수 있다.
- 얼굴의 피부상태와 부위에 적절한 리듬, 강약, 속도, 시간, 밀착 등을 조절하여 매뉴얼 테크닉을 적용할 수 있다.

#### 마) 영양물질 도포하기

- 피부유형에 따라 영양물질을 선택할 수 있다.
- 피부유형에 따라 영양물질을 필요한 부위에 도포할 수 있다.
- 제품의 특성에 따라 영양물질이 흡수되도록 할 수 있다.

#### 바) 얼굴 팩·마스크하기

- 피부유형에 따라 팩과 마스크의 종류를 선택할 수 있다.
- 제품 성질에 맞는 팩과 마스크를 적용할 수 있다.
- 관리 후 팩과 마스크를 안전하게 제거할 수 있다.

사) 얼굴관리 마무리하기

- 얼굴관리가 끝난 후 토닉으로 피부정리를 할 수 있다.
- 고객의 얼굴 피부유형에 맞는 기초화장품류를 선택할 수 있다.
- 영양물질을 흡수시키고 자외선 차단제를 사용하여 마무리할 수 있다.

2) 전신관리

가) 몸매분석하기

- 고객의 현재 몸매 상태를 파악할 수 있다.
- 선천적 몸매와 잘못된 습관에 의해 만들어진 몸매를 구분할 수 있다.
- 몸매 부위별 문제점을 파악하고 부위별 체형을 분류할 수 있다.
- 분석결과에 따라 전신관리 계획을 수립할 수 있다.

나) 전신 클렌징하기

- 전신부위별 피부유형에 따라 클렌징 방법과 제품을 선택할 수 있다.
- 전신피부유형에 맞는 제품과 테크닉으로 클렌징할 수 있다.
- 더운찜질 또는 경우에 따라 찬찜질로 닦아내고 토닉으로 정리할 수 있다.

다) 전신 딥클렌징하기

- 전신 피부 유형별 딥클렌징 제품을 선택할 수 있다.
- 딥클렌징 제품의 특성에 따라 전신 피부 유형에 맞는 제품을 사용할 수 있다.
- 해당 미용기기를 활용할 수 있다.

라) 등 관리하기

- 등 피부유형에 맞는 제품을 선택할 수 있다.
- 등의 상태를 파악하고 목적에 맞는 매뉴얼테크닉을 적용할 수 있다.
- 시간, 속도, 리듬, 밀착, 세기를 고려하여 등 매뉴얼테크닉을 구사할 수 있다.

마) 복부 관리하기

- 고객의 복부상태에 따른 금기사항을 파악할 수 있다.
- 복부 피부유형에 맞는 제품을 선택할 수 있다.
- 복부의 상태를 파악하고 목적에 맞는 복부 매뉴얼테크닉을 적용할 수 있다.
- 시간, 속도, 리듬, 밀착, 세기를 고려하여 복부 매뉴얼테크닉을 구사할 수 있다.

## 바) 손·팔 관리하기

- 손·팔 피부유형에 맞는 제품을 선택할 수 있다.
- 손·팔의 상태를 파악하고 목적에 맞는 매뉴얼테크닉을 구사할 수 있다.
- 시간, 속도, 리듬, 밀착, 세기를 고려하여 손·팔 매뉴얼테크닉을 구사할 수 있다.
- 손끝에서 어깨까지 매뉴얼테크닉을 적용할 수 있다.

## 사) 발·다리 관리하기

- 고객의 발·다리를 파악하여 금해야할 관리를 피할 수 있다.
- 발과 다리 피부유형에 맞는 제품을 선택할 수 있다.
- 발과 다리의 상태를 파악하고 목적에 맞는 매뉴얼테크닉을 적용할 수 있다.
- 시간, 속도, 리듬, 밀착, 세기를 고려하여 발·다리 매뉴얼테크닉을 구사할 수 있다.
- 발부터 둔부까지 매뉴얼테크닉을 적용할 수 있다.

## 아) 전신 팩·마스크하기

- 전신피부유형에 따른 팩과 마스크의 종류를 선택할 수 있다.
- 제품의 성질에 맞게 팩과 마스크를 사용할 수 있다.
- 관리 후 팩과 마스크를 안전하게 제거할 수 있다.

## 자) 전신관리 마무리하기

- 전신관리가 끝난 후 토닉으로 피부정리를 할 수 있다.
- 고객의 전신 피부유형에 맞는 기초화장품류를 선택할 수 있다.
- 해당부위에 맞는 제품을 선택한 후 특성에 따라 적용할 수 있다.
- 피부손질이 끝난 후 전신을 가볍게 이완할 수 있다.

## 3) 피부미용 기구 활용

## 가) 압력을 이용한 피부미용 기구사용하기

- 진공흡입기의 원리를 파악하고 진공흡입기를 사용하여 전신에 적용할 수 있다.
- 림프배액 시스템의 원리를 파악하고 피부상태와 부위에 따라 시행할 수 있다.
- 압력을 이용한 피부미용 기구를 피부의 상태와 부위에 따라 위생적으로 관리할 수 있다.
- 압력을 이용한 피부미용기구를 사용할 때 금기사항을 고객에게 설명할 수 있다.

## 나) 색채, 빛, 온도를 이용한 피부미용 기구사용하기

- 크로마테라피의 원리와 효과를 파악하고 전신에 적용할 수 있다.
- 광선을 이용한 피부미용기구의 사용방법과 효과, 원리를 습득하여 신체에 적용할 수 있다.
- 온도를 이용한 피부미용기구의 사용방법과 효과를 파악하여 신체에 적용할 수 있다.

- 색채, 빛, 온도를 이용한 피부미용기기를 사용할 때 금기사항을 고객에게 설명할 수 있다.
- 색채, 빛, 온도를 이용한 피부미용기구를 피부의 상태와 부위에 따라 안전하고 위생적으로 사용할 수 있다.

다) 물을 이용한 피부미용 기구사용하기

- 물을 이용한 기구 사용 방법을 파악하고 신체에 적용할 수 있다.
- 물의 적정 온도 및 압력을 파악하고 신체에 적용할 수 있다.
- 물을 이용한 피부미용기구를 사용할 때 금기사항을 고객에게 설명할 수 있다.
- 물을 이용한 피부미용기구를 안전하고 위생적으로 사용할 수 있다.

라) 열을 이용한 피부미용 기구사용하기

- 신체에 대한 열의 효과 및 부작용을 파악하고 열을 이용한 피부미용기구를 사용할 수 있다.
- 증기욕기의 특징과 적용피부를 파악하여 증기욕 피부미용 기구를 피부에 적용시킬 수 있다.
- 스티머의 효과, 원리를 파악하여 피부 유형과 상태에 따라 피부에 적용시킬 수 있다.
- 왁스워머의 사용법을 숙지하여 사용할 수 있다.
- 열을 이용한 피부미용기구를 사용할 때 금기사항을 고객에게 설명할 수 있다.
- 열을 이용한 피부미용기구를 안전하고 위생적으로 사용할 수 있다.

마) 물리적인 힘을 이용한 피부미용기구 사용하기

- 물리적인 힘을 이용한 피부미용기구의 특성을 파악하여 피부유형과 부위에 따라 적합한 기구를 선택할 수 있다.
- 바이브레이터기의 사용방법을 습득하고 피부에 적용할 수 있다.
- 후리마들의 원리와 사용방법을 습득하고 피부에 적용할 수 있다.
- 물리적인 힘을 이용한 피부미용기구를 안전하고 위생적으로 사용할 수 있다.

4) 피부미용 화장품 사용

가) 화장품 분류하기

- 화장품 분류란 화장품 법규에 의거하여 분류된 유형별化妆품을 사용목적과 대상 부위에 맞게 기초, 기능성, 색조, 두피, 전신, 방향성 化粧품으로 구분하여 인체를 아름답게 가꾸는데 사용하는 능력이다.
- 화장품 유형에 따라 분류된 化粧품의 효능·효과를 설명할 수 있다.
- 화장품 법규·규정에 따른 化粧품의 주의사항을 설명할 수 있다.

## 나) 기초화장품 사용하기

- 사용목적에 따라 기초화장품을 분류할 수 있다.
- 화장수의 종류 및 특징을 이해하고 사용목적에 따라 화장수를 사용할 수 있다.
- 유액의 종류 및 특징을 이해하고 사용목적에 따라 유액을 사용할 수 있다.
- 크림의 종류 및 특징을 이해하고 사용목적에 따라 크림을 사용할 수 있다.

## 다) 기능성화장품 사용하기

- 사용목적에 따라 기능성화장품을 선택할 수 있다.
- 선택한 기능성화장품을 위생적으로 사용할 수 있다.
- 사용하는 기능성화장품의 특성을 고객에게 설명할 수 있다.

## 라) 색조화장품 사용하기

- 피부부위별 상태, 피부유형을 고려하여 색조화장품을 선택할 수 있다.
- 선택한 색조화장품을 위생적으로 사용할 수 있다.
- 사용하는 색조화장품의 특성을 고객에게 설명할 수 있다.

## 마) 두피화장품 사용하기

- 두피의 특성에 따라 두피화장품을 선택할 수 있다.
- 선택한 두피화장품을 위생적으로 사용할 수 있다.
- 사용하는 두피화장품의 특성을 고객에게 설명할 수 있다.

## 바) 전신화장품 사용하기

- 신체 부위별 피부상태에 따라 전신화장품을 선택할 수 있다.
- 선택한 전신화장품을 위생적으로 사용할 수 있다.
- 사용하는 전신화장품의 특성을 고객에게 설명할 수 있다.

## 사) 방향성화장품 사용하기

- 종류에 따라 방향성화장품을 분류할 수 있다.
- 시간, 장소, 날씨, 목적에 따라 방향성화장품을 위생적으로 사용할 수 있다.
- 방향성화장품 따른 금기사항을 고객에게 설명할 수 있다.

### 3. 교수·학습

- 가. 이 과목은 다른 미용 관련 과목과 밀접한 교육 영역이므로 ‘미용의 기초’, ‘미용안전·보건’, ‘헤어 미용’, ‘메이크업’, ‘네일 미용’ 과목과 연계하여 지도한다.
- 나. 피부 미용 시술에 필요한 도구와 기기의 사용법을 정확히 숙지하고 안전하게 사용할 수 있도록 지도한다.
- 다. 피부 미용 실습 시 새로운 관리 방법을 반영하여 지도하고, 얼굴 및 전신을 대상으로 목적에 따라 여러 가지 화장품과 천연 재료, 약재 등을 사용하므로 인체에 대한 부작용과 대처 방안은 물론 피부 미용 제품의 사용과 환경오염 문제를 연계하여 지도한다.
- 라. 피부 관리 능력은 단기간의 지식 습득이나 실습으로 숙달하기 어려우므로 기초 이론을 충분히 이해하고 미용 산업체 견학, 현장 실습, 봉사 활동 등 창의적 체험활동과 연계한 협동 학습의 형태로 현장중심의 실습을 반복하여 숙달되도록 지도한다.
- 마. NCS 수행준거를 중심으로 교과와 내용을 구성하되 학습자의 능력에 따른 수준을 고려하여 교과와 내용을 재구성하며, 학습자가 피부미용 현장에서 필요로 하는 지식을 습득하여 직무에 적용할 수 있는 내용으로 지도한다.
- 바. 피부 미용은 대인 서비스 분야이므로 기능 교육과 인성 교육, 위생 교육을 연계하여 지도한다.

### 4. 평가

#### 가. 평가의 주안점

- 1) 평가 방법과 시기를 계획하고 시행하되 피부 미용의 실습 분야는 얼굴 관리, 전신 관리, 피부미용 고객 마무리 관리, 피부미용 기구 활용, 피부미용 화장품 사용 능력 등 다양하므로 일부 특정 내용이나 영역에 치우치지 않도록 평가한다.
- 2) 실습에 임하는 자세와 진행 과정은 현장 실무에서 중요한 부분이므로 평가에서도 실습을 위한 계획, 준비, 과정, 정리·정돈, 결과 등의 실습 단계별 과정 평가와 지도 시간 단위별 평가를 하여 타당도와 신뢰도를 높인다.
- 3) NCS 수행준거에 제시되어 있는 내용을 성공적으로 수행할 수 있는지를 평가해야 하며 수행준거에 따른 지식·기술·태도의 습득 능력을 평가해야 한다.
- 4) 미용산업체 견학, 현장실습, 봉사활동은 현장 실무에 적응하기 위한 체험 학습 과정이므로 보고서 및 태도, 발표력 등을 현장 실무와 연계하여 평가하도록 한다.



## 나. 영역별 성취수준

내용 영역	성취수준		
	S등급	A등급	P등급
얼굴관리	얼굴관리실무 수행에 필요한 위생 관리, 클렌징실무, 딥클렌징실무, 매뉴얼테크닉, 팩·마스크실무, 마무리관리의 지식과 기술을 가지고 응용하여 얼굴관리를 할 수 있다.	얼굴관리실무 수행에 필요한 위생 관리, 클렌징실무, 딥클렌징실무, 매뉴얼테크닉, 팩·마스크실무, 마무리관리의 지식과 기술을 가지고 능숙하게 얼굴관리를 할 수 있다.	얼굴관리실무 수행에 필요한 위생 관리, 클렌징실무, 딥클렌징실무, 매뉴얼테크닉, 팩·마스크실무, 마무리관리의 지식과 기술을 가지고 얼굴관리를 할 수 있다.
전신관리	전신관리 실무 수행에 필요한 몸매 분석, 클렌징실무, 딥클렌징실무, 부분관리실무(등, 복부, 손, 팔, 발, 다리, 가슴), 전신 팩·마스크실무, 마무리관리의 지식과 기술을 가지고 응용하여 전신관리를 할 수 있다.	전신관리 실무 수행에 필요한 몸매 분석, 클렌징실무, 딥클렌징실무, 부분관리실무(등, 복부, 손, 팔, 발, 다리, 가슴), 전신 팩·마스크실무, 마무리관리의 지식과 기술을 가지고 능숙하게 전신관리를 할 수 있다.	전신관리 실무 수행에 필요한 몸매 분석, 클렌징실무, 딥클렌징실무, 부분관리실무(등, 복부, 손, 팔, 발, 다리, 가슴), 전신 팩·마스크실무, 마무리관리의 지식과 기술을 가지고 전신관리를 할 수 있다.
피부미용 기구 활용	압력, 색채, 빛, 온도, 물, 열, 물리적인 힘을 이용한 피부미용 기구의 원리와 사용방법에 대한 지식과 기술을 가지고 피부미용 기구를 응용하여 활용할 수 있다.	압력, 색채, 빛, 온도, 물, 열, 물리적인 힘을 이용한 피부미용 기구의 원리와 사용방법에 대한 지식과 기술을 가지고 피부미용 기구를 능숙하게 활용할 수 있다.	압력, 색채, 빛, 온도, 물, 열, 물리적인 힘을 이용한 피부미용 기구의 원리와 사용방법에 대한 지식과 기술을 가지고 피부미용 기구를 활용할 수 있다.
피부미용 화장품 사용	화장품 사용 실무 수행에 필요한 화장품의 분류와 성분 및 효능, 부타입별·사용부위별 적용 실무등의 지식과 기술을 가지고 피부미용 화장품을 응용하여 사용할 수 있다.	화장품 사용 실무 수행에 필요한 화장품의 분류와 성분 및 효능, 부타입별·사용부위별 적용 실무 등의 지식과 기술을 가지고 능숙하게 피부미용 화장품을 사용할 수 있다.	화장품 사용 실무 수행에 필요한 화장품의 분류와 성분 및 효능, 피부타입별·사용부위별 적용 실무 등의 지식과 기술을 가지고 피부미용 화장품을 사용할 수 있다.

## 3. 메이크업

### 1. 성격 및 목표

#### 가. 성격

메이크업은 특정한 상황이나 목적에 맞는 이미지, 캐릭터 창출을 목적으로 이미지 분석, 디자인, 메이크업, 뷰티코디네이션, 후속관리 등을 실행함으로써 얼굴, 신체를 연출하고 표현하는 일이다. 이에 단순한 개인 화장이나 신부 화장의 기본적 기술 수준을 벗어나 개개인의 특성과 필요성을 고려한 창의적이고 전문적인 메이크업아티스트로서의 기초적인 실무 능력을 습득할 수 있도록 구성한 과목이다.

#### 나. 목표

메이크업 현장에서 기본적인 메이크업 직무를 수행하기 위해 필요한 메이크업에 대한 기초적인 지식과 기술을 습득하여 메이크업 관련 분야의 직무를 수행할 수 있는 능력과 태도를 기른다.

- 1) 메이크업 직무에 필요한 지식과 기술을 체계적으로 습득하여 메이크업 관련 실무에 활용할 수 있는 능력과 태도를 기른다.
- 2) 메이크업 직무에 따른 특징을 파악하고 합리적이고 효율적으로 업무를 수행할 수 있도록 소비자들의 다양한 요구, 변화하는 메이크업 기술, 메이크업 기기 및 제품의 트렌드, 현장에서 발생할 수 있는 다양한 실무 문제 등에 대처할 수 있는 능력과 태도를 기른다.
- 3) 직무에 대한 특성을 이해하여 투철한 직업 윤리관을 바탕으로 관련 직무 수행 시 원만한 인간관계를 유지하고 고객에 대한 서비스 정신을 확립할 수 있다.

## 2. 내용

### 가. 내용 체계

내용 영역(능력단위)	내용 영역 요소(능력단위 요소)
메이크업 디자인 개발 (1201010302_14v2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 메이크업 상담하기</li> <li>• 얼굴 특성 파악하기</li> <li>• 퍼스널 이미지 분석하기</li> <li>• 메이크업 디자인 개발하기</li> </ul>
기본 메이크업 (1201010303_14v2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기초제품 사용하기</li> <li>• 베이스 메이크업하기</li> <li>• 아이 메이크업하기</li> <li>• 아이브로우 메이크업하기</li> <li>• 립과 치크 메이크업하기</li> <li>• 마무리 스타일링하기</li> </ul>
웨딩 메이크업 (1201010304_14v2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 웨딩이미지 파악하기</li> <li>• 웨딩 메이크업 이미지 제안하기</li> <li>• 웨딩 메이크업 실행하기</li> </ul>
미디어 메이크업 (1201010305_14v2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 미디어 기획 의도 파악하기</li> <li>• 미디어 현장 분석하기</li> <li>• 미디어 메이크업 이미지 분석하기</li> <li>• 미디어 메이크업 캐릭터 개발하기</li> <li>• 미디어 메이크업 실행하기</li> </ul>

\* 내용 영역의 괄호는 국가직무능력표준 능력단위 코드 번호임.

### 나. 영역별 성취기준

#### 1) 메이크업 디자인 개발

##### 가) 메이크업 상담하기

- 고객과의 상담을 통해 메이크업 TPO(time, place, occasion)를 파악할 수 있다.
- 메이크업에 반영할 고객(작품)의 직업, 연령, 환경 등의 정보를 파악할 수 있다.
- 고객 상담을 통해 원하는 스타일, 콘셉트 등을 파악할 수 있다.
- 고객의 심리적·정서적 특성을 고려하여 메이크업 디자인 정보를 고객에게 전달할 수 있다.

##### 나) 얼굴 특성 파악하기

- 고객의 요구와 관찰, 질문 등을 통해 얼굴형태, 특성 등을 파악할 수 있다.

- 메이크업을 시행하기 전 피부상태를 문진표, 기기 등을 활용하여 진단할 수 있다.
- 얼굴 특성 분석에 따른 메이크업 방향과 보완책을 고객에게 설명할 수 있다.

다) 퍼스널 이미지 분석하기

- 전체 이미지와 스타일 분석하여 고객에게 어울리는 컬러를 진단할 수 있다.
- 전체적인 코디네이션과 어울리는 컬러 이미지를 제안할 수 있다.
- 고객의 연령, 얼굴형, 피부색, 체형 등을 분석하여 고객에게 적합한 이미지를 제안할 수 있다.
- 고객(작품)의 목적과 요구에 적합한 스타일과 이미지를 개발할 수 있다.
- 고객의 이미지를 향상, 개선시킬 수 있는 컬러, 코디네이션 등을 제안할 수 있다.

라) 메이크업 디자인 개발하기

- 메이크업 TPO(시간, 장소, 목적)에 따라 디자인계획을 수립할 수 있다.
- 최신 메이크업 트렌드를 디자인에 반영할 수 있다.
- 고객의 요구 분석결과가 반영된 메이크업 디자인 시안을 고객에게 제시할 수 있다.
- 디자인의 특징, 트렌드 반영 요소 등을 고객에게 표현할 수 있다.
- 메이크업 디자인을 고객의 요구에 따라 조정할 수 있다.

2) 기본 메이크업

가) 기초제품 사용하기

- 피부 타입별로 제품을 선택하여 클렌징을 실시할 수 있다.
- 클렌징 상태를 확인하고 화장솜, 면봉 등으로 추가 클렌징을 할 수 있다.
- 피부타입, 상태에 따라 기초제품 제형, 바르는 순서 등을 선택할 수 있다.
- 기초제품으로 피부의 일시적인 이상, 트러블에 대한 조치를 취할 수 있다.

나) 베이스 메이크업 하기

- 피부상태, 디자인 등에 따른 메이크업 제형, 색상을 선택할 수 있다.
- 얼굴형태, 피부색 등을 고려하여 자연스러운 피부표현을 할 수 있다.
- 피부의 추가적인 결점 보완을 위한 제품을 선택할 수 있다.
- 얼굴형태, 피부상태에 따른 윤곽 수정 제품을 사용 할 수 있다.

다) 아이 메이크업하기

- 재료의 특성에 따른 질감, 발색, 밀착성, 발림성 등을 구분·선택할 수 있다.
- 메이크업의 목적, 디자인 등을 반영하여 아이새도우를 표현할 수 있다.
- 메이크업의 목적, 디자인과 조화로운 아이라인을 표현할 수 있다.

- 아이 메이크업 디자인과 조화되는 마스크라 제품을 활용할 수 있다.
- 속눈썹표현을 위해 제품을 가공하여 표현할 수 있다
- 최신 아이메이크업의 트렌드, 제품정보를 고객에게 설명할 수 있다.

#### 라) 아이브로우 메이크업하기

- 눈썹형태 얼굴형, 디자인 등에 따른 아이브로우 이미지를 구분할 수 있다.
- 메이크업디자인, 스타일 등에 따른 아이브로우를 표현할 수 있다.
- 고객의 자기 관찰을 통한 요구 사항을 분석하여 아이브로우 메이크업을 수정할 수 있다.
- 최신 아이브로우 표현 트렌드, 제품 정보 등을 고객에게 설명할 수 있다.

#### 마) 립과 치크 메이크업하기

- 스타일과 조화로운 립과 치크의 기본 형태를 디자인 할 수 있다.
- 재료의 질감, 발색, 밀착성, 발림성 등을 구분할 수 있다.
- 메이크업 디자인과 조화되는 제품을 선택하여 립과 치크 메이크업을 할 수 있다.
- 립과 치크 메이크업의 트렌드, 제품정보를 고객에게 설명할 수 있다.

#### 바) 마무리 스타일링하기

- 스타일, 표현 이미지와 조화되는 수정보완 메이크업을 실시할 수 있다.
- 헤어 등의 전체 코디네이션을 메이크업과 조화되도록 수정할 수 있다.
- 메이크업 관련 스타일링, 코디네이션 트렌드를 고객에게 전달할 수 있다.

### 3) 웨딩 메이크업

#### 가) 웨딩이미지 파악하기

- 결혼식 장소의 조명, 크기, 공간디자인 등을 파악할 수 있다.
- 웨딩촬영(화보)의 콘셉트, 촬영 장소의 특성 등을 파악할 수 있다.
- 웨딩드레스, 헤어스타일 등으로 고객이 선호하는 웨딩이미지를 파악할 수 있다.
- 수집한 정보를 종합 분석하여 고객이 원하는 웨딩콘셉트를 제시할 수 있다.
- 웨딩 관련 최신 트렌드와 메이크업 정보를 고객에게 설명할 수 있다.

#### 나) 웨딩 메이크업 이미지 제안하기

- 웨딩 메이크업 이미지 연출을 위한 소품을 준비할 수 있다.
- 수집한 정보를 분석하여 웨딩 메이크업 이미지를 제안할 수 있다.
- 고객의 요구를 반영하여 웨딩 메이크업 이미지를 수정할 수 있다.
- 다양한 콘셉트의 웨딩 메이크업 포트폴리오, 시안을 제작할 수 있다.

다) 웨딩 메이크업 실행하기

- 웨딩환경, 드레스, 스타일링 등을 고려한 웨딩 메이크업을 실행할 수 있다.
- 웨딩 콘셉트와 신부 메이크업 방향을 고려하여 신랑 메이크업을 실행할 수 있다.
- 웨딩 콘셉트와 조화로운 관계자(혼주 등) 메이크업을 실행할 수 있다.
- 이미지 유지와 고객 요구에 따라 웨딩 현장에서 메이크업을 보완할 수 있다.

4) 미디어 메이크업

가) 미디어 기획 의도 파악하기

- 클라이언트, 연출 관계자 회의에서 작품의도와 목적을 파악할 수 있다.
- 촬영관계자 회의에서 촬영의도를 파악할 수 있다.
- 작품종류, 내용에 대한 사전분석을 통해 기획의도를 분석할 수 있다.
- 미디어 장르별 표현 특징을 디자인 기획에 반영할 수 있다.
- 연출·촬영관계자에게 메이크업 표현 범위를 제안할 수 있다.

나) 미디어 현장 분석하기

- 세트장크기, 전체배경, 색감, 디자인의도, 촬영환경 등을 파악할 수 있다.
- 시대적 배경, 시대환경, 촬영시간대 등의 현장상황을 파악할 수 있다.
- 조명, 색, 조도 변화에 따른 메이크업 강도, 색조를 조절할 수 있다.
- 현장분석 결과를 통해 메이크업 실시 시의 고려사항을 도출해 낼 수 있다.

다) 미디어 메이크업 이미지 분석하기

- 기획의도가 반영된 자료를 통해 모델 이미지를 분석할 수 있다.
- 관계자 회의에서 모델 코디네이션, 스타일요구를 파악할 수 있다.
- 제작회의 등에서 표현될 메이크업 이미지 시안을 발표할 수 있다.
- 작품의도, 목적을 부각시킬 수 있는 메이크업방향 변화를 제안할 수 있다.

라) 미디어 메이크업 캐릭터 개발하기

- 인물 간 역학관계, 성격, 특성 등을 파악하여 캐릭터를 설계할 수 있다.
- 캐릭터 개발을 위해 연기자(모델)의 이미지, 체형 등을 분석할 수 있다.
- 개발 캐릭터의 특징, 메이크업 방향 등을 시안으로 표현할 수 있다.
- 캐릭터 특성을 표현하기 위한 부가적인 소품을 구비할 수 있다.
- 작품의도, 목적 부각을 위해 메이크업 캐릭터 콘셉트를 조정할 수 있다.

마) 미디어 메이크업 실행하기

- 미디어현장의 조명에 적합한 메이크업 제품을 선택하여 사용할 수 있다.

- 작성된 캐릭터 시안을 중심으로 미디어 메이크업을 표현할 수 있다.
- 미디어의 종류와 표현 색감에 따라 메이크업을 수정할 수 있다.
- 미디어촬영 현장에서의 메이크업 유지를 위하여 수정·보완할 수 있다.
- 표현 미디어의 특성과 최신 트렌드를 지속적으로 수집·반영할 수 있다.

### 3. 교수·학습

- 가. 이 과목은 다른 미용 관련 과목과 밀접한 교육 영역이므로 ‘미용의 기초’, ‘미용안전·보건’, ‘헤어 미용’, ‘피부 미용’, ‘네일 미용’ 과목과 연계하여 지도한다.
- 나. 메이크업 TPO를 파악하고 고객의 얼굴형태, 피부상태, 스타일, 메이크업 목적을 파악하고 이미지, 얼굴 특성 등을 분석하여 메이크업 디자인을 개발하고 고객의 얼굴 특성, 이미지 등과 조화를 이루는 베이스, 아이, 아이브로우, 립과 치크 메이크업에서 마무리 스타일링까지 실행할 수 있도록 지도한다.
- 다. 새로운 메이크업 테크닉 시술 방법을 반영하여 지도하고, 메이크업 시술에 필요한 도구와 화장품의 종류, 사용법 등을 정확히 숙지하고 필요에 따라 적절하게 사용할 수 있도록 지도한다.
- 라. 메이크업 시술 서비스 능력은 단기간의 지식 습득이나 실습으로 숙달하기 어려우므로 기초 이론을 충분히 이해하고 미용산업체 견학, 현장 실습, 봉사 활동 등 창의적 체험활동과 연계한 협동 학습으로 실무 중심의 반복 실습을 하여 숙달하도록 지도한다.
- 마. NCS 수행준거를 중심으로 교과와 내용을 구성하되 학습자의 능력에 따라 수준을 고려하여 교과와 내용을 재구성하며, 학습자가 메이크업 현장에서 필요로 하는 지식을 습득하여 직무에 적용할 수 있는 내용으로 지도한다.
- 바. 창의성이 필요한 메이크업 디자인 영역에서는 실무 현장이나 학교에서 활용하는 다양한 소프트웨어를 교수·학습 방법에 적용할 수 있도록 한다.
- 사. 메이크업은 대인 서비스 분야이므로 기능 교육과 인성 교육, 위생 교육을 연계하여 지도한다.

## 4. 평가

### 가. 평가의 주안점

- 1) 메이크업의 실습 분야에서는 미용의 숙달 정도를 고려하여 평가 방법과 시기를 계획하고 시행하되 일부 특정 내용이나 영역에 치우치지 않도록 한다.
- 2) 실습에 임하는 자세와 진행 과정은 현장 실무에서 중요한 부분이므로 평가에서도 실습을 위한 계획, 준비, 과정, 정리·정돈, 결과 등의 단계별 과정 평가와 지도 시간 단위별 평가를 하여 수행 과정의 평가와 함께 타당도와 신뢰도를 높인다.
- 3) NCS 수행준거에 제시되어 있는 내용을 성공적으로 수행할 수 있는지를 평가해야 하며 수행준거에 따른 지식·기술·태도의 습득 능력을 평가해야 한다.
- 4) 미용산업체 견학, 현장실습, 봉사활동은 실무에 적응하기 위한 체험학습 과정이므로 보고서 및 태도, 발표력 등을 현장 실무와 연계하여 평가하도록 한다.

### 나. 영역별 성취수준

내용 영역	성취수준		
	S등급	A등급	P등급
메이크업 디자인 개발	메이크업 상담, 얼굴 특성 파악, 퍼스널 이미지 분석 등을 통해 메이크업 디자인 개발을 응용 할 수 있다.	메이크업 상담, 얼굴 특성 파악, 퍼스널 이미지 분석 등을 통해 메이크업 디자인 개발을 능숙하게 할 수 있다.	메이크업 상담, 얼굴 특성 파악, 퍼스널 이미지 분석 등을 통해 메이크업 디자인 개발을 할 수 있다.
기본 메이크업	기초제품 사용, 베이스 메이크업, 아이 메이크업, 아이브로 메이크업, 립과 치크 메이크업, 마무리 스타일링 등 기본 메이크업을 응용할 수 있다.	기초제품 사용, 베이스 메이크업, 아이 메이크업, 아이브로 메이크업, 립과 치크 메이크업, 마무리 스타일링 등 기본 메이크업을 능숙하게 할 수 있다.	기초제품 사용, 베이스 메이크업, 아이 메이크업, 아이브로 메이크업, 립과 치크 메이크업, 마무리 스타일링 등 기본 메이크업을 할 수 있다.
웨딩 메이크업	웨딩이미지파악하기, 이미지연출, 메이크업 수정보완 등에 의해 웨딩 시 신부, 신랑, 혼주 등의 고객 이미지를 응용하여 부각시키고 표현할 수 있다.	웨딩이미지파악하기, 이미지연출, 메이크업 수정보완 등에 의해 웨딩 시 신부, 신랑, 혼주 등의 고객 이미지를 능숙하게 부각시키고 표현할 수 있다.	웨딩이미지파악하기, 이미지연출, 메이크업 수정보완 등에 의해 웨딩 시 신부, 신랑, 혼주 등의 고객 이미지를 부각시키고 표현할 수 있다.
미디어 메이크업	미디어 기획 의도 파악, 미디어 현장 특성 및 메이크업 이미지 분석 등을 통해 개발된 캐릭터를 미디어 특성에 맞게 표현될 수 있도록 메이크업을 응용하여 기획, 실행할 수 있다.	미디어 기획 의도 파악, 미디어 현장 특성 및 메이크업 이미지 분석 등을 통해 개발된 캐릭터를 미디어 특성에 맞게 표현될 수 있도록 메이크업을 능숙하게 기획, 실행할 수 있다.	미디어 기획 의도 파악, 미디어 현장 특성 및 메이크업 이미지 분석 등을 통해 개발된 캐릭터를 미디어 특성에 맞게 표현될 수 있도록 메이크업을 기획, 실행할 수 있다.



## 4. 네일 미용

### 1. 성격 및 목표

#### 가. 성격

‘네일 미용’은 고객의 네일 보호를 위하여 네일 위에 시술되어 있는 네일 폴리시, 인조 네일 및 아트 등의 네일 화장물을 파일과 용매제를 사용하여 제거하고 마무리하는 일이다. 이에 손톱을 과학적으로 건강하게 보호하고 개선하며 아름답게 손질하고 기본적인 네일 디자인을 할 수 있는 기초적인 지식과 실무 능력을 습득할 수 있도록 구성한 과목이다.

#### 나. 목표

네일 미용에 대한 지식과 실무 능력의 향상을 통하여 네일 미용 관련 분야의 기본 직무를 수행할 수 있는 능력과 태도를 기른다.

- 1) 네일 미용의 직업 세계를 이해하고 네일 미용의 기초 지식과 기술을 습득하여 네일 미용 관련 업무를 효율적으로 수행할 수 있는 능력과 태도를 기른다.
- 2) 네일 미용에 관한 지식과 기능을 체계적으로 습득하여 이에 관련된 소비자들의 다양한 요구, 변화하는 네일 미용 기술, 네일 미용 기기 및 제품의 사용, 현장에서 발생할 수 있는 다양한 실무 문제 등에 대처할 수 있는 능력과 태도를 기른다.
- 3) 직무에 대한 특성을 이해하여 투철한 직업 윤리관을 바탕으로 관련 직무 수행 시 원만한 인간관계를 유지하고 고객에 대한 서비스 정신을 확립할 수 있다.

## 2. 내용

### 가. 내용 체계

내용 영역(능력단위)	내용 영역 요소(능력단위 요소)
네일 화장물 제거 (1201010402_14v2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>파일 사용하기</li> <li>용매제 사용하기</li> <li>제거 마무리하기</li> </ul>
네일 기본 관리 (1201010403_14v2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>프리에지 모양 만들기</li> <li>큐티클 정리하기</li> <li>컬러링하기</li> <li>보습제 바르기</li> <li>마무리하기</li> </ul>
네일 팁 (1201010404_14v2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>네일 전 처리하기</li> <li>네일 팁 접착하기</li> <li>네일 팁 표면 정리하기</li> <li>오버레이하기</li> <li>마무리하기</li> </ul>
젤 네일 (1201010406_14v2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>네일 전 처리하기</li> <li>네일 폼 적용하기</li> <li>젤 적용하기</li> <li>마무리하기</li> </ul>

\* 내용 영역의 괄호는 국가직무능력표준 능력단위 코드 번호임.

### 나. 영역별 성취기준

#### 1) 네일 화장물 제거

##### 가) 파일 사용하기

- 고객관리대장에 따라 고객의 시술유형을 파악할 수 있다.
- 이미 시술된 화장물의 유형에 따라 파일을 선택할 수 있다.
- 고객의 네일 상태에 따라 파일의 사용방법을 결정할 수 있다.
- 화장물의 제거 상태에 따라 파일을 재 선택할 수 있다.

##### 나) 용매제 사용하기

- 고객관리대장에 따라 고객의 시술유형을 파악할 수 있다.
- 이미 시술된 화장물의 유형에 따라 용매제를 선택할 수 있다.
- 화장물의 용해정도에 따라 제거 상태를 확인할 수 있다.

- 화장물의 용해정도에 따라 적합한 제거용 도구를 선택할 수 있다.

#### 다) 제거 마무리하기

- 작업 상황에 따라 화장물의 완전 제거 상태를 확인할 수 있다.
- 고객의 요구에 따라 모양과 길이에 맞게 마무리할 수 있다.
- 고객의 요구에 따라 네일 표면을 매끄럽게 정리할 수 있다.
- 고객의 네일상태에 따라 네일 강화제를 도포할 수 있다.
- 화장물 처리 매뉴얼에 따라 제거 시 배출된 잔여물들을 처리할 수 있다.

### 2) 네일 기본 관리

#### 가) 프리에지 모양 만들기

- 시술 매뉴얼에 따라 네일 파일을 사용할 수 있다.
- 고객의 요구에 따라 프리에지 모양을 만들 수 있다.
- 네일 상태에 따라 표면을 정리할 수 있다.
- 프리에지 밑 거스러미를 제거할 수 있다.

#### 나) 큐티클 정리하기

- 시술 매뉴얼에 따라 핑거볼에 손 담그기를 할 수 있다.
- 시술 매뉴얼에 따라 족욕기에 발 담그기를 할 수 있다.
- 고객의 큐티클 상태에 따라 유연제를 선택하여 사용할 수 있다.
- 시술 순서에 따라 도구를 선택할 수 있다.
- 고객의 큐티클의 상태에 따라 큐티클을 정리할 수 있다.

#### 다) 컬러링하기

- 고객의 요구에 따라 폴리시 색상의 침착을 막기 위한 베이스코트를 아주 얇게 도포할 수 있다.
- 고객의 요구에 따라 컬러링 방법을 선정하고 폴리시를 도포할 수 있다.
- 시술매뉴얼에 따라 폴리시를 얼룩 없이 균일하게 도포할 수 있다.
- 시술 매뉴얼에 따라 젤 폴리시를 얼룩 없이 균일하게 도포할 수 있다.
- 시술 매뉴얼에 따라 젤 폴리시 UV램프를 사용할 수 있다.
- 시술 매뉴얼에 따라 폴리시 도포 후 컬러 보호와 광택 부여를 위한 톱코트를 바를 수 있다.

#### 라) 보습제 바르기

- 피부 상태에 따라 제품을 선택할 수 있다.
- 제품의 종류에 따라 각질 제거를 용이하게 할 수 있다.

- 피부 상태에 따라 보습 제품을 사용하여 손발을 부드럽게 할 수 있다.
- 고객의 상태에 따라 보습제 바르기 매뉴얼을 적용할 수 있다.

마) 마무리하기

- 계절에 따라 냉온 타월로 손발의 유분기를 제거할 수 있다.
- 시술 방법에 따라 네일과 네일 주변의 유분기를 제거할 수 있다.
- 보습제의 선택 기준에 따라 제품을 선택하여 손발에 보습제를 도포할 수 있다.
- 사용한 제품의 정리·정돈을 할 수 있다.

3) 네일 팁

가) 네일 전 처리하기

- 시술 매뉴얼에 따라 시술에 적합한 네일 길이 및 모양을 만들 수 있다.
- 네일 상태에 따라 표면정리를 통하여 제품의 밀착력을 높일 수 있다.
- 시술 매뉴얼에 따라 네일과 네일 주변의 각질·거스러미를 정리할 수 있다.
- 시술 매뉴얼에 따라 접착력을 높이기 위하여 전 처리제를 도포할 수 있다.

나) 네일 팁 접착하기

- 고객의 네일 크기에 따라 정확한 팁 크기를 선택할 수 있다.
- 시술 매뉴얼에 따라 공기가 들어가지 않도록 팁을 접착할 수 있다.
- 고객의 손 모양에 따라 팁의 방향이 비틀어지지 않게 접착할 수 있다.
- 고객의 요구에 따라 팁을 적당한 길이로 자를 수 있다.

다) 네일 팁 표면 정리하기

- 시술 매뉴얼에 따라 네일의 손상 없이 내추럴 팁 텍을 정리할 수 있다.
- 시술 매뉴얼에 따라 컬러 팁 표면을 정리할 수 있다.
- 접착된 팁의 종류에 따라 파일링 방법을 선택할 수 있다.
- 네일 주변의 잔여물을 정리할 수 있다.
- 굴곡진 표면을 매끄럽게 채울 수 있다.

라) 오버레이하기

- 랩을 사용하여 오버레이를 할 수 있다.
- 아크릴릭 네일 제품을 사용하여 오버레이를 할 수 있다.
- 젤을 사용하여 오버레이를 할 수 있다.
- 제품의 종류에 따라 오버레이 방법을 활용할 수 있다.
- 경화 방법에 따라 적절한 경화 유형을 선택할 수 있다.

마) 마무리하기

- 시술 매뉴얼에 따라 인조 네일 표면을 인조 네일 구조에 맞추어 파일링할 수 있다.
- 고객의 요구에 따라 모양과 길이에 맞게 마무리할 수 있다.
- 시술 매뉴얼에 따라 인조 네일 표면을 매끄럽게 파일링할 수 있다.
- 시술 매뉴얼에 따라 마무리를 위해 큐티클 오일을 바를 수 있다.
- 시술 매뉴얼에 따라 광택으로 마무리할 수 있다.
- 시술 매뉴얼에 따라 광택 후 컬러링으로 마무리할 수 있다.

4) 젤 네일

가) 네일 전 처리하기

- 시술 매뉴얼에 따라 시술에 적합한 네일 길이 및 모양을 만들 수 있다.
- 네일 상태에 따라 표면정리를 통하여 제품의 밀착력을 높일 수 있다.
- 시술 매뉴얼에 따라 네일과 네일 주변의 각질·거스러미를 정리할 수 있다.
- 시술 매뉴얼에 따라 접착력을 높이기 위하여 전 처리제를 도포할 수 있다.

나) 네일 폼 적용하기

- 시술 매뉴얼에 따라 네일과 폼 사이에 틈이 없도록 폼을 끼워 줄 수 있다.
- 고객의 손 상태에 따라 손 전체의 균형과 방향을 고려하여 폼을 끼울 수 있다.
- 시술 매뉴얼에 따라 수평이 되도록 정확하게 폼을 끼울 수 있다.
- 조형된 인조 네일의 손상 없이 네일 폼을 제거할 수 있다.

다) 젤 적용하기

- 제품 설명서에 따라 젤 제품 전체의 사용법을 파악할 수 있다.
- 제품 사용법에 따라 젤 시술을 수행할 수 있다.
- 고객의 손톱 상태에 따라 젤 시술 방법을 선택할 수 있다.
- 고객의 요청에 따라 네일 위에 보강하기나 원톤 스컬프처, 프렌치 스컬프처, 디자인 스컬프처를 시술할 수 있다.
- 시술 매뉴얼에 따라 젤을 적절하게 적용할 수 있다.
- 시술 매뉴얼에 따라 정확한 각도와 방법으로 젤 브러시를 사용할 수 있다.
- 고객의 네일 형태에 따라 인조 네일의 모양을 보정할 수 있다.
- 젤 램프 기기를 이용하여 인조 네일을 경화할 수 있다.

라) 마무리하기

- 시술 매뉴얼에 따라 미 경화된 잔류 젤을 젤 클렌저를 사용하여 제거할 수 있다.

- 시술 매뉴얼에 따라 인조 네일 표면을 인조 네일 구조에 맞추어 파일링 할 수 있다.
- 고객의 요구에 따라 모양과 길이에 맞게 마무리할 수 있다.
- 시술 매뉴얼에 따라 인조 네일 표면을 매끄럽게 파일링할 수 있다.
- 시술 매뉴얼에 따라 마무리를 위해 톱 젤을 도포할 수 있다.
- 시술 매뉴얼에 따라 마무리를 위해 큐티클 오일을 바를 수 있다.

### 3. 교수·학습

- 가. 이 과목은 다른 미용 관련 과목과 밀접한 교육 영역이므로 ‘미용의 기초’, ‘미용안전·보건’, ‘헤어 미용’, ‘피부 미용’, ‘메이크업’과목과 연계하여 지도한다.
- 나. 네일 보호를 위해 네일 위에 시술되어 있는 네일 폴리시, 인조 네일 및 아크 등의 네일 화장물을 파일과 용매제를 사용하여 제거하여 마무리 하고 미적 요구 충족을 위하여 효과적인 네일 관리로 프리에지 모양 만들기, 큐티클 정리하기, 컬러링 하기, 보습제 바르기, 마무리를 할 수 있도록 지도한다.
- 다. 새로운 네일 미용 테크닉 시술 방법을 반영하여 지도하고, 네일 미용 시술에 필요한 도구와 기기 및 제품의 종류와 사용법을 정확히 숙지하고 적절하게 사용할 수 있도록 지도하고 소독법을 정확히 숙지하고 인체에 대하여 사용 시 주의할 수 있도록 지도한다.
- 라. NCS 수행준거를 중심으로 교과와 내용을 구성하되 학습자의 능력에 따라 수준을 고려하여 교과와 내용을 재구성하며, 학습자에게 네일 미용 현장에서 필요로 하는 지식을 습득하여 직무에 적용할 수 있는 내용으로 지도한다.
- 마. 기초 이론을 충분히 이해하고 미용산업체 견학, 현장 실습, 봉사 활동 등 창의적 체험활동과 연계하여 협동 학습으로 실무 중심의 반복 실습을 하여 네일 미용 기술에 숙달하도록 지도한다.
- 바. 네일 미용은 대인 서비스 분야이므로 기능 교육과 함께 인성 교육, 위생 교육을 연계하여 지도한다.

## 4. 평가

### 가. 평가의 주안점

- 1) 네일 미용의 실습 분야에서는 미용의 숙달 정도를 고려하여 평가 방법과 시기를 계획하고 시행하되 일부 특정 내용이나 영역에 치우치지 않도록 한다.
- 2) 실습에 임하는 자세와 진행 과정은 현장 실무에서 중요한 부분이므로 평가에서도 실습을 위한 계획, 준비, 과정, 정리·정돈, 결과 등의 단계별 과정 평가와 지도 시간 단위별 평가를 하여 수행 과정의 평가와 함께 타당도와 신뢰도를 높인다.
- 3) NCS 수행준거에 제시되어 있는 내용을 성공적으로 수행할 수 있는지를 평가해야 하며 수행준거에 따른 지식·기술·태도의 습득 능력을 평가해야 한다.
- 4) 미용산업체 견학, 현장실습, 봉사활동은 실무에 적응하기 위한 체험학습 과정이므로 보고서 및 태도, 발표력 등을 현장 실무와 연계하여 이를 평가하도록 한다.

### 나. 영역별 성취수준

내용 영역	성취수준		
	S등급	A등급	P등급
네일 화장품 제거	네일 위에 시술되어 있는 네일 폴리시, 인조 네일 및 아트 등의 네일 화장물을 파일과 용매제를 사용하여 제거하고 마무리할 수 있다.	네일 위에 시술되어 있는 네일 폴리시, 인조 네일 및 아트 등의 네일 화장물을 파일과 용매제를 사용하여 제거하고 마무리할 수 있다.	네일 위에 시술되어 있는 네일 폴리시, 인조 네일 및 아트 등의 네일 화장물을 파일과 용매제를 사용하여 제거하고 마무리할 수 있다.
네일 기본 관리	고객의 네일 보호와 미적 요구 충족을 위하여 효과적인 네일 관리로 프리에지 모양 만들기, 큐티클 정리하기, 컬러링 하기, 보습제 바르기, 마무리 등을 응용하여 할 수 있다.	고객의 네일 보호와 미적 요구 충족을 위하여 효과적인 네일 관리로 프리에지 모양 만들기, 큐티클 정리하기, 컬러링 하기, 보습제 바르기, 마무리 등을 능숙하게 할 수 있다.	고객의 네일 보호와 미적 요구 충족을 위하여 효과적인 네일 관리로 프리에지 모양 만들기, 큐티클 정리하기, 컬러링 하기, 보습제 바르기, 마무리 등을 할 수 있다.
네일 팁	네일 연장을 통한 고객의 네일 보호와 미적 요구 충족을 위하여 네일 위에 전 처리, 팁 접착 및 표면 정리, 오버레이, 마무리 등을 응용하여 할 수 있다.	네일 연장을 통한 고객의 네일 보호와 미적 요구 충족을 위하여 네일 위에 전 처리, 팁 접착 및 표면 정리, 오버레이, 마무리 등을 능숙하게 할 수 있다.	네일 연장을 통한 고객의 네일 보호와 미적 요구 충족을 위하여 네일 위에 전 처리, 팁 접착 및 표면 정리, 오버레이, 마무리 등을 할 수 있다.
젤 네일	네일 연장을 통한 고객의 네일 보호와 미적 요구 충족을 위하여 네일 위에 전 처리 후 응용하여 폼과 젤을 적용하고 마무리할 수 있다.	네일 연장을 통한 고객의 네일 보호와 미적 요구 충족을 위하여 능숙하게 네일 위에 전 처리 후 폼과 젤을 적용하고 마무리할 수 있다.	네일 연장을 통한 고객의 네일 보호와 미적 요구 충족을 위하여 네일 위에 전 처리 후 폼과 젤을 적용하고 마무리할 수 있다.

[실무 과목]

## 5. 여행 서비스 실무

### 1. 성격 및 목표

#### 가. 성격

관광·레저과 학생들에게 여행사 업무 중 여행상품 상담과 국내여행안내에 대한 기술을 습득시켜, 실무에 활용할 수 있는 능력을 기르기 위한 과목이다.

이수해야 할 내용은 여행사의 고객응대, 상품추천, 상담자료 작성, 상품설명, 상담고객 관리, 여행요금 상담, 예약수배 업무, 여행상품 계약, 여행고객 관리, 등으로 여행사의 여행상품 상담과 국내여행안내에 대한 이론과 실습을 병행하여 지도할 수 있는 과목이다.

#### 나. 목표

여행업에 대한 기본적인 지식과 대인 서비스 기술 및 국내관광 안내 능력을 습득하고 여행 서비스 분야에 활용할 수 있는 능력과 태도를 기른다.



## 2. 내용

### 가. 내용 체계

내용 영역(능력단위)	내용 영역 요소(능력단위 요소)
고객응대 (1203010201_13v1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전화 응대하기</li> <li>• 방문 응대하기</li> <li>• 온라인 응대하기</li> </ul>
상품 추천 (1203010202_13v1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객 정보 파악하기</li> <li>• 고객 욕구 파악하기</li> <li>• 상품 추천하기</li> </ul>
상담자료 작성 (1203010204_13v1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 설명 자료 수집하기</li> <li>• 설명 자료 작성하기</li> <li>• 자료 전달하기</li> </ul>
상품 설명 (1203010205_13v1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상품 설명 방법 선택하기</li> <li>• 상품 설명하기</li> <li>• 설명결과 활용하기</li> </ul>
상담고객 관리 (1203010206_13v1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 부가상품 정보 제공하기</li> <li>• 네트워크 활용하기</li> <li>• 대면 상담하기</li> </ul>
여행요금 상담 (1203010207_13v1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 여행요금 산출하기</li> <li>• 원가표 작성하기</li> <li>• 상담하기</li> </ul>
예약수배 업무 (1203010208_13v1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 여행 서류 확인하기</li> </ul>
여행 상품 계약 (1203010209_13v1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 최종 입금 확인하기</li> </ul>
여행 고객 관리 (1203010210_13v1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 여행 정보 자료 제공하기</li> <li>• 여행 사후관리하기</li> <li>• 재방문 고객 창출하기</li> </ul>
국내여행안내 행사지시서 확인 (1203010301_13v1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객정보 확인하기</li> <li>• 여행목적 확인하기</li> <li>• 일정확인·조정하기</li> <li>• 특이사항 확인하기</li> </ul>
국내여행안내 행사준비 (1203010302_13v1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 여행자의 문화성향 파악하기</li> <li>• 현지정보 수집·답사하기</li> <li>• 예약사항 재확인하기</li> <li>• 행사물품 준비하기</li> </ul>

내용 영역(능력단위)	내용 영역 요소(능력단위 요소)
차량 탑승 후 오리엔테이션 (1203010304_13v1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 가이드·일정 소개하기</li> <li>• 현지 기본 정보 안내하기</li> <li>• 여행 시 주의사항 안내하기</li> </ul>
관광자원 해설 (1203010305_13v1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 스토리 발굴하기</li> <li>• 차내에서 사전 안내하기</li> <li>• 현장에서 자원 안내하기</li> <li>• 질의·응답하기</li> </ul>
국내여행안내 행사진행 (1203010306_13v1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 식사 안내하기</li> <li>• 교통 안내하기</li> <li>• 숙박 안내하기</li> <li>• 쇼핑 안내하기</li> <li>• 선택관광 안내하기</li> </ul>
국내여행안내 시 위기관리 (1203010307_13v1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 환자 발생 위기관리하기</li> <li>• 천재지변 위기관리하기</li> <li>• 분실·도난 대처하기</li> <li>• 사건·사고 위기관리하기</li> </ul>
국내여행고객 만족관리 (1203010308_13v1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 만족도 조사하기</li> <li>• 서비스 품질관리하기</li> <li>• 고객 불편 처리하기</li> </ul>
국내여행안내 정산·보고 (1203010310_13v1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 안내일지 작성하기</li> <li>• 정산(영수증) 처리하기</li> <li>• 결과 보고하기</li> </ul>

\* 내용 영역의 괄호는 국가직무능력표준 능력단위 코드 번호임.

## 나. 영역별 성취기준

### 1) 고객 응대

#### 가) 전화 응대하기

- 전화 상담 매뉴얼에 제시된 인사 멘트에 따라 전화를 받을 수 있다.
- 여행 상품 자료에 따라 고객이 신뢰할 수 있도록 상품 정보를 제공할 수 있다.
- 고객의 질문에 따라 요구사항을 파악하고 기록할 수 있다.
- 고객의 질문에 따라 회사의 강점과 특징을 설명할 수 있다.

#### 나) 방문 응대하기

- 회사의 규정에 따라 용모와 복장을 갖추고 고객을 맞이할 수 있다.
- 여행상품 자료에 따라 고객이 신뢰할 수 있도록 상품 정보를 제공할 수 있다.
- 고객의 질문에 따라 요구사항을 파악하고 기록할 수 있다.

- 고객의 질문에 따라 회사의 강점과 특징을 설명할 수 있다.
- 방문 응대 매뉴얼에 따라 고객에게 음료 및 편의를 제공할 수 있다.

#### 다) 온라인 응대하기

- 회사의 온라인 업무처리 매뉴얼에 따라 고객의 온라인 문의사항을 확인할 수 있다.
- 고객의 온라인 문의사항에 따라 정확한 여행상품 자료정보를 확인 한 후 즉시 답변할 수 있다.
- 고객 데이터베이스 관리 규정에 따라 고객 정보 데이터를 구축할 수 있다.

### 2) 상품 추천

#### 가) 고객 정보 파악하기

- 고객 데이터베이스 관리규정에 따라 고객 기본 정보를 파악할 수 있다.
- 고객 데이터베이스 관리규정에 따라 고객의 여행 패턴을 확인할 수 있다.
- 고객 데이터베이스 관리규정에 따라 상담과정에서 파악한 고객정보를 고객 데이터 기록부에 기록할 수 있다.
- 고객 데이터베이스 관리규정에 따라 고객정보를 주기적으로 업데이트할 수 있다.

#### 나) 고객 욕구 파악하기

- 고객 정보에 따라 고객의 여행 목적을 파악할 수 있다.
- 고객 정보에 따라 고객의 여행 상품 가격대를 파악할 수 있다.
- 고객 정보에 따라 고객이 선호하는 여행 상품을 파악할 수 있다.
- 고객 정보에 따라 고객의 여행 시기를 파악할 수 있다.
- 고객 정보에 따라 고객의 여행 동반자를 파악할 수 있다.
- 고객 정보에 따라 고객의 세부적인 요구사항을 파악할 수 있다.
- 고객 데이터베이스 관리 규정에 따라 고객요구사항을 고객데이터 기록부에 기록할 수 있다.

#### 다) 상품 추천하기

- 고객 정보·욕구에 따라 목적별·테마별 상품을 추천할 수 있다.
- 고객 정보·욕구에 따라 요금별 상품을 추천할 수 있다.
- 고객 정보·욕구에 따라 지역별 상품을 추천할 수 있다.
- 고객 정보·욕구에 따라 계절별 상품을 추천할 수 있다.

### 3) 상담자료 작성

#### 가) 설명 자료 수집하기

- 고객의 요구사항에 따라 여행상품의 정보를 파악할 수 있다.
- 여행 상품에 따라 여행 요금자료를 수집할 수 있다.
- 고객의 요구사항에 따라 여행 상담자료를 수집할 수 있다.

#### 나) 설명 자료 작성하기

- 수집된 자료에 따라 여행 일정 계획을 작성할 수 있다.
- 수집된 자료에 따라 여행 요금자료를 작성 할 수 있다.
- 수집한 자료를 기반으로 고객의 요구사항을 세부 항목으로 구분하여 작성할 수 있다.

#### 다) 자료 전달하기

- 고객의 요청에 따라 상담자료를 전달하기 위해서 자료 수신처의 정보를 파악할 수 있다.
- 고객의 요청에 따라 고객이 선호하는 수신방법으로 자료를 전달할 수 있다.
- 전달 후 수령 여부를 확인하고 추가 요청사항이 있는지 파악할 수 있다.

### 4) 상품 설명

#### 가) 상품 설명 방법 선택하기

- 여행 대상의 특성에 따라 상품 설명 방법을 선택 할 수 있다.
- 여행 상품의 특성에 따라 상품 설명 방법을 선택 할 수 있다.
- 여행 상품 판매 추세에 따라 상품 설명 방법의 종류를 선택할 수 있다.

#### 나) 상품 설명하기

- 상품설명 매뉴얼에 따라 온라인 매체를 활용하여 상품을 설명할 수 있다.
- 상품설명 매뉴얼에 따라 상품설명회를 개최하여 상품을 설명할 수 있다.
- 상품설명 매뉴얼에 따라 상품 유인물(브로슈어, 팸플릿 등)을 사용하여 상품을 설명할 수 있다.

#### 다) 설명결과 활용하기

- 상품 설명 결과에 따라 상품을 수정할 수 있다.
- 상품 설명 결과에 따라 새로운 상품을 개발할 수 있다.
- 상품 설명 결과에 따라 상품 계약을 유도할 수 있다.

## 5) 상담고객 관리

### 가) 부가상품 정보 제공하기

- 고객의 상품정보에 따라 타사 상품을 비교할 수 있다.
- 고객의 개인성향에 따라 추가 선택관광을 설명할 수 있다.
- 고객의 상품정보에 따라 우리만의 상품특전을 설명할 수 있다.

### 나) 네트워크 활용하기

- 고객관리 매뉴얼에 따라 네트워크를 이용하여 정보를 제공할 수 있다.
- 고객의 요구와 반응에 따라 적절한 상품을 추천할 수 있다.
- 네트워크 관리 매뉴얼에 따라 추가상품 자료를 제공할 수 있다.

### 다) 대면 상담하기

- 고객관리 매뉴얼에 따라 고객이 선호하는 자료를 수집할 수 있다.
- 고객관리 매뉴얼에 따라 고객의 의견을 수렴하여 맞춤형 상품을 구성할 수 있다.
- 고객관리 매뉴얼에 따라 고객의 시간에 맞춰 직접 찾아가서 설명할 수 있다.

## 6) 여행요금 상담

### 가) 여행요금 산출하기

- 항공권에 포함된 요금에 따라 여행요금을 산출할 수 있다.
- 각 항목별 지상비에 따라 여행요금을 산출 할 수 있다.
- 부대비용에 따라 여행요금을 산출할 수 있다.
- 알선수수료에 따라 여행요금을 산출할 수 있다.

### 나) 원가표 작성하기

- 여행상품에 따라 원가를 조사할 수 있다.
- 여행상품에 따라 상품별 원가를 조율할 수 있다.
- 여행상품에 따라 원가표를 작성할 수 있다.

### 다) 상담하기

- 산출된 요금표에 따라 여행요금을 상담할 수 있다.
- 고객의 요구에 따라 여행요금을 상담할 수 있다.
- 환율 변동에 따라 조정된 여행요금을 상담할 수 있다.

7) 예약수배 업무

가) 여행 서류 확인하기

- 예약조건에 따라 여권정보를 확인할 수 있다.
- 예약조건에 따라 비자관련 업무를 할 수 있다.
- 예약조건에 따라 여행자보험을 가입할 수 있다.
- 여행 대상국에 따라 출입국서류를 안내할 수 있다.

8) 여행 상품 계약

가) 최종 입금 확인하기

- 최종 계약에 따라 최종 입금액을 확인할 수 있다.
- 입금 완료에 따라 고객에게 입금 확인을 통보할 수 있다.
- 최종 입금 확인에 따라 영수증을 발급할 수 있다.

9) 여행 고객 관리

가) 여행 정보 자료 제공하기

- 고객 정보에 따라 현지의 정보를 제공할 수 있다.
- 고객 정보에 따라 특별상품을 제공할 수 있다.
- 고객의 요청에 따라 여행 정보 자료 제공 방법을 선택할 수 있다.
- 고객 정보에 따라 관광지의 안전 정보를 제공할 수 있다.

나) 여행 사후관리하기

- 고객관리 매뉴얼에 따라 고객에게 감사 전화를 할 수 있다.
- 고객관리 매뉴얼에 따라 고객의 클레임을 파악한 후 대처할 수 있다.
- 고객관리 매뉴얼에 따라 고객에게 여행후기 작성을 요청할 수 있다.

다) 재방문 고객 창출하기

- 고객관리 매뉴얼에 따라 고객의 리스트를 작성할 수 있다.
- 고객관리 매뉴얼에 따라 고객에게 새로운 상품 정보를 제공할 수 있다.
- 고객관리 매뉴얼에 따라 고객과 정기적으로 소통할 수 있다.

## 10) 국내여행안내 행사지시서 확인

### 가) 고객정보 확인하기

- 행사지시서를 활용하여 고객의 단체명을 확인할 수 있다.
- 행사지시서를 활용하여 고객의 개인정보를 확인할 수 있다.
- 행사지시서를 활용하여 고객의 인원수를 확인할 수 있다.

### 나) 여행목적 확인하기

- 행사지시서를 활용하여 여행상품명을 확인할 수 있다.
- 행사지시서를 활용하여 단체특성을 확인할 수 있다.
- 행사지시서를 활용하여 여행내용을 확인할 수 있다.

### 다) 일정확인·조정하기

- 행사지시서를 활용하여 여행일정표의 전체 내용을 확인할 수 있다.
- 행사지시서를 활용하여 시간, 동선, 일정을 확인할 수 있다.
- 행사지시서를 활용하여 행사확정서의 사항과 변동이 있을 때 시간, 동선, 일정을 조정할 수 있다.

### 라) 특이사항 확인하기

- 행사지시서를 활용하여 고객의 특별 요청사항을 확인할 수 있다.
- 행사지시서를 활용하여 여행일정의 특이사항을 확인할 수 있다.
- 행사지시서를 활용하여 여행사의 행사진행 요청사항을 확인할 수 있다.

## 11) 국내여행안내 행사준비

### 가) 여행자의 문화성향 파악하기

- 행사지시서를 통해 확인한 고객정보에 따라 고객의 주요 문화를 파악할 수 있다.
- 행사지시서를 통해 확인한 고객정보에 따라 여행상품 소비패턴을 파악할 수 있다.
- 행사지시서를 통해 확인한 고객정보에 따라 문화성향을 파악할 수 있다.

### 나) 현지정보 수집·답사하기

- 행사지시서를 활용하여 여행일정을 파악할 수 있다.
- 여행일정에 따라 현지정보를 수집할 수 있다.
- 여행일정에 따라 답사가 필요한 경우 현지장소를 답사할 수 있다.

### 다) 예약사항 재확인하기

- 행사지시서를 활용하여 여행일정을 파악할 수 있다.

- 여행일정에 따라 예약상태를 재확인할 수 있다.
- 여행일정에 따라 변경이 필요한 경우 예약상황을 변경할 수 있다.

라) 행사물품 준비하기

- 행사지시서를 활용하여 여행일정을 파악할 수 있다.
- 여행일정에 따라 필요한 행사물품을 파악할 수 있다.
- 여행일정에 따라 필요한 행사물품을 준비할 수 있다.

12) 차량 탑승 후 오리엔테이션

가) 가이드·일정 소개하기

- 버스에 탑승한 후 고객들에게 자신을 소개할 수 있다.
- 버스에 탑승한 후 고객들에게 전체 일정을 안내할 수 있다.
- 버스에 탑승한 후 고객들에게 당일 일정을 안내할 수 있다.

나) 현지 기본 정보 안내하기

- 버스에 탑승한 후 날씨, 환율, 시차 등의 현지상황을 안내할 수 있다.
- 버스에 탑승한 후 현지의 기본 인사말, 국제전화 사용방법 등의 필수정보를 안내할 수 있다.
- 버스에 탑승한 후 택시 요금, 지하철 등의 부가정보를 안내할 수 있다.

다) 여행 시 주의사항 안내하기

- 버스에 탑승한 후 고객들에게 문화의 차이를 안내할 수 있다.
- 버스에 탑승한 후 고객들에게 일정 중 주의사항을 안내할 수 있다.
- 버스에 탑승한 후 고객들에게 일정 이외의 개인행동에 대한 주의 사항을 안내할 수 있다.

13) 관광자원 해설

가) 스토리 발굴하기

- 해설 관광자원에 따라 관련정보를 수집할 수 있다.
- 해설 관광자원에 따라 고객들에게 전달할 핵심 스토리를 발굴할 수 있다.
- 해설 관광자원에 따라 고객들에게 전달할 부가정보를 고안할 수 있다.

나) 차내에서 사전 안내하기

- 고객들에게 관광지에서의 활동시간을 안내할 수 있다.
- 차량에서 하차 전, 고객들에게 차량정보에 대해 안내할 수 있다.
- 차량에서 해설하게 될 관광자원에 대한 기본 안내를 할 수 있다.



다) 현장에서 자원 안내하기

- 관광자원을 해설할 안내장소를 선정할 수 있다.
- 해설 관광자원에 따라 고객들에게 핵심스토리를 안내할 수 있다.
- 해설 관광자원에 따라 전달할 부가정보를 안내할 수 있다.

라) 질의·응답하기

- 관광대상에 대해 해설과 연관된 질문을 유도할 수 있다.
- 관광대상에 대해 고객들의 질문에 응답할 수 있다.
- 관광 대상에 대해 고객들의 예상 외 질문에 대처할 수 있다.

14) 국내여행안내 행사진행

가) 식사 안내하기

- 행사지시서에 따라거 식당에 도착하기 전에 예약을 확인할 수 있다.
- 식당에 도착한 후 해당 자리로 고객들을 안내할 수 있다.
- 식당에 도착한 후 고객들에게 식사 사항에 대하여 안내할 수 있다.
- 식사 중에 발생하는 고객들의 추가 요청사항에 대하여 대응할 수 있다.

나) 교통 안내하기

- 행사지시서에 따라 행사 진행 중에 교통편 예약확인을 통해 교통 안내 사전준비를 할 수 있다.
- 행사 진행 중에 고객들의 교통편 탑승에 필요한 사항을 준비·안내할 수 있다.
- 행사 진행 중에 고객들에게 목적지의 도착·소요시간에 대해 안내할 수 있다.
- 행사 진행 중에 돌발상황 발생 시, 대체 교통편을 마련할 수 있다.

다) 숙박 안내하기

- 행사지시서에 따라 호텔 도착 전에 예약사항을 확인할 수 있다.
- 호텔에 도착하기 전 Rooming List를 확인할 수 있다.
- 호텔에 도착한 후 고객들에게 객실 사용 방법에 대해 안내할 수 있다.
- 호텔에 도착한 후 고객들을 객실까지 안내할 수 있다.
- 호텔에 도착한 후 고객들에게 호텔 주변 환경에 대해 안내할 수 있다.

라) 쇼핑 안내하기

- 행사지시서에 의거 쇼핑장소에 도착하기 전에 예약사항을 확인할 수 있다.
- 쇼핑장소에 도착하기 전에 고객들에게 쇼핑시간, 쇼핑 후 모이는 장소 등을 안내할 수 있다.

- 쇼핑장에 도착하여 쇼핑 장소까지 안내할 수 있다.
- 쇼핑장에 도착하여 고객들의 쇼핑활동을 도와줄 수 있다.

마) 선택관광 안내하기

- 행사지시서를 통해 일정표를 확인 후 선택관광활동에 대하여 설명할 수 있다.
- 고객들이 선택관광을 원할 경우 일정표를 확인한 후 선택관광 일정을 조정·안내할 수 있다.
- 고객들이 선택관광을 원할 경우 선택관광을 진행할 수 있다.

15) 국내여행안내 위기관리

가) 환자발생 위기관리하기

- 환자가 발생했을 시 환자의 상황을 파악할 수 있다.
- 환자가 발생했을 시 신속하게 신고·대처방법을 수행할 수 있다.
- 환자가 발생했을 시 여행사 담당자에게 보고 후 사후업무를 처리할 수 있다.

나) 천재지변 위기관리하기

- 천재지변이 발생했을 시 천재지변 상황을 파악할 수 있다.
- 천재지변이 발생했을 시 천재지변 상황에 대한 대처방법을 강구할 수 있다.
- 천재지변이 발생했을 시 여행사 담당자에게 보고 후 사후 업무를 처리할 수 있다.

다) 분실·도난 대처하기

- 분실·도난이 발생했을 시 구체적인 내용을 파악할 수 있다.
- 분실·도난이 발생했을 시 신고·대처방법을 수행할 수 있다.
- 분실·도난이 발생 시 여행사 담당자에게 보고 후 사후 업무를 처리할 수 있다.

라) 사건·사고 위기관리하기

- 사고가 발생했을 시 구체적인 내용을 파악할 수 있다
- 사고가 발생했을 시 신고 및 대처방법을 수행할 수 있다.
- 사고가 발생했을 시 여행사 담당자에게 보고 후 사후 업무를 처리할 수 있다.

16) 국내여행고객 만족관리

가) 만족도 조사하기

- 여행사지침에 따라 행사가 종료된 후 만족도 조사를 위한 설문지를 준비할 수 있다.
- 여행사지침에 따라 행사가 종료된 후 고객들에게 만족도 조사를 실시할 수 있다.

- 여행사지침에 따라 행사가 종료된 후 만족도 조사지의 응답사항을 파악할 수 있다.
- 여행사지침에 따라 행사가 종료된 후 만족도 조사 결과를 회사에 전달할 수 있다.

#### 나) 서비스 품질관리하기

- 여행사지침에 따라 서비스 품질을 높이기 위하여 행사 중 일정을 준수할 수 있다.
- 여행사지침에 따라 서비스 품질을 높이기 위하여 행사 중 고객의 욕구를 파악할 수 있다.
- 여행사지침에 따라 서비스 품질을 높이기 위하여 행사 중 고객들의 요구에 대응할 수 있다.

#### 다) 고객 불편 처리하기

- 여행사지침에 따라 고객들의 불편사항을 파악할 수 있다.
- 여행사지침에 따라 고객들의 불편사항을 줄이기 위해 개선책을 수립할 수 있다.
- 여행사지침에 따라 불편사항이 발생했을 경우 수립된 개선책에 따라 불편사항을 조치할 수 있다.

### 14) 국내여행안내 정산·보고

#### 가) 안내일지 작성하기

- 여행사 지침에 따라 행사 중 행사 내용을 수시로 기록할 수 있다.
- 여행사 지침에 따라 행사 후 안내일지를 작성할 수 있다.
- 여행사 지침에 따라 행사 후 안내일지를 회사에 제출할 수 있다.

#### 나) 정산(영수증) 처리하기

- 여행사 지침에 따라 행사 중 영수증을 관리·보관할 수 있다.
- 여행사 지침에 따라 행사 후 영수증을 항목별, 날짜별로 분류·정리할 수 있다.
- 여행사 지침에 따라 행사 후 정산서를 작성할 수 있다.
- 여행사 지침에 따라 행사 후 정산서를 회사에 제출할 수 있다.

#### 다) 결과 보고하기

- 여행사 지침에 따라 행사 후 행사결과 보고서를 작성할 수 있다.
- 여행사 지침에 따라 행사 후 행사의 개선안을 도출할 수 있다.
- 여행사 지침에 따라 행사 후 행사 결과보고서를 회사에 제출할 수 있다.

### 3. 교수·학습

- 가. 여행 상품의 판매를 위해 수행되는 고객 상담 절차에 대해 순서대로 설명하고, 매체별로 다양한 고객 응대 방법에 대해 설명한다.
- 나. 국내여행안내 수행 절차를 설명하고, 위기관리와 고객만족관리에 대한 기초적 이론을 설명한다.
- 다. 국내관광안내를 위해 필요한 관광자원에 대한 이론적 지식을 설명하고, 조별 수행과제를 통해 관광자원에 대해 스스로 학습할 수 있도록 지도한다.
- 라. 여행 상품 상담 및 국내 여행안내의 상황별 고객 응대 요령을 역할연기 방법을 활용하여 학습자가 직접 참여하여 습득할 수 있도록 지도한다.
- 마. 학생들이 수행하여야 할 과제를 제시하고 이를 수행하기 위해 필요한 하위 성취 여부에 따른 체크리스트를 작성하여 학생 스스로 학업 성취도를 확인할 수 있도록 지도한다.

### 4. 평가

#### 가. 평가의 주안점

- 1) 영역별로 제시된 학습 목표에 맞도록 평가 방법과 내용을 계획한다.
- 2) 단순하고 지엽적인 문제보다는 개념과 원리의 이해 및 적용을 통해 종합적인 실무능력을 기른다.
- 3) 과제 수행 능력에 따라 기초 및 심화 과제를 제시하고, 이에 대한 수행 정도를 평가한다.
- 4) 학생 스스로 학습 정도를 확인하고, 자기 주도적으로 학습 목표에 도달하는 상황을 평가한다.

#### 나. 영역별 성취수준

내용 영역	성취수준		
	S등급	A등급	P등급
고객응대	여행상품 상담을 위해 전화, 방문, 인터넷 등으로 고객을 응대하는 방법을 다른 사람에게 새로운 예를 들어 설명하면서 할 수 있다.	여행상품 상담을 위해 전화, 방문, 인터넷 등으로 고객을 응대하는 방법을 다른 사람에게 설명하면서 할 수 있다.	여행상품 상담을 위해 전화, 방문, 인터넷 등으로 고객을 응대할 수 있다.

내용 영역	성취수준		
	S등급	A등급	P등급
상품추천	고객 정보·욕구를 파악하여 여행 상품을 추천하는 방법을 다른 사람에게 새로운 예를 들어 설명하면서 할 수 있다.	고객 정보·욕구를 파악하여 여행 상품을 추천하는 방법을 다른 사람에게 설명하면서 할 수 있다.	고객 정보·욕구를 파악하여 여행 상품을 추천할 수 있다.
상담자료 작성	상담자료를 수집하고 작성한 후 전달하는 방법을 다른 사람에게 새로운 예를 들어 설명하면서 할 수 있다.	상담자료를 수집하고 작성한 후 전달하는 방법을 다른 사람에게 설명하면서 할 수 있다.	상담자료를 수집하고 작성한 후 전달할 수 있다.
상품설명	상품 설명 방법을 선택한 후 상품을 설명하고 상품 설명 결과를 활용하는 방법을 다른 사람에게 새로운 예를 들어 설명하면서 할 수 있다.	상품 설명 방법을 선택한 후 상품을 설명하고 상품 설명 결과를 활용하는 방법을 다른 사람에게 설명하면서 할 수 있다.	상품 설명 방법을 선택한 후 상품을 설명하고 상품 설명 결과를 활용할 수 있다.
상담고객 관리	부가 상품 정보를 제공하고 네트워크를 활용하여 고객을 관리하는 방법을 다른 사람에게 새로운 예를 들어 설명하면서 할 수 있다.	부가 상품 정보를 제공하고 네트워크를 활용하여 고객을 관리하는 방법을 다른 사람에게 설명하면서 할 수 있다.	부가 상품 정보를 제공하고 네트워크를 활용하여 고객을 관리할 수 있다.
여행요금 상담	여행요금을 산출하여 원가표를 작성한 후 여행요금을 상담하는 방법을 다른 사람에게 새로운 예를 들어 설명하면서 할 수 있다.	여행요금을 산출하여 원가표를 작성한 후 여행요금을 상담하는 방법을 다른 사람에게 설명하면서 할 수 있다.	여행요금을 산출하여 원가표를 작성한 후 여행요금을 상담할 수 있다.
예약수배 업무	여행에 필요한 서류를 확인하는 방법을 다른 사람에게 새로운 예를 들어 설명하면서 할 수 있다.	여행에 필요한 서류를 확인하는 방법을 다른 사람에게 설명하면서 할 수 있다.	여행에 필요한 서류를 확인할 수 있다.
여행 상품 계약	최종 계약에 따른 입금을 확인하는 방법을 다른 사람에게 새로운 예를 들어 설명하면서 할 수 있다.	최종 계약에 따른 입금을 확인하는 방법을 다른 사람에게 설명하면서 할 수 있다.	최종 계약에 따른 입금을 확인할 수 있다.
여행 고객 관리	여행 정보 자료를 제공하고 여행 후 사후 관리를 하며 재방문 고객을 창출하는 방법을 다른 사람에게 새로운 예를 들어 설명하면서 할 수 있다.	여행 정보 자료를 제공하고 여행 후 사후 관리를 하며 재방문 고객을 창출하는 방법을 다른 사람에게 설명하면서 할 수 있다.	여행 정보 자료를 제공하고 여행 후 사후 관리를 하며 재방문 고객을 창출할 수 있다.
국내여행 안내 행사 지시서 확인	행사지시서의 고객정보, 여행목적, 일정, 특이사항을 확인하고, 행사확정서의 내용과 변동이 있을 경우 이를 조정하는 방법을 다른 사람에게 새로운 예를 들어 설명하면서 할 수 있다.	행사지시서의 고객정보, 여행목적, 일정, 특이사항을 확인하고, 행사확정서의 내용과 변동이 있을 경우 이를 조정하는 방법을 다른 사람에게 설명하면서 할 수 있다.	행사지시서의 고객정보, 여행목적, 일정, 특이사항을 확인하고, 행사확정서의 내용과 변동이 있을 경우 이를 조정할 수 있다.
국내여행 안내 행사 준비	여행자의 문화성향을 파악하고, 현지정보를 수집·답사하고, 예약사항을 재확인하고, 행사물품을 준비하는 방법을 다른 사람에게 새로운 예를 들어 설명하면서 할 수 있다.	여행자의 문화성향을 파악하고, 현지정보를 수집·답사하고, 예약사항을 재확인하고, 행사물품을 준비하는 방법을 다른 사람에게 설명하면서 할 수 있다.	여행자의 문화성향을 파악하고, 현지정보를 수집·답사하고, 예약사항을 재확인하고, 행사물품을 준비할 수 있다.

내용 영역	성취수준		
	S등급	A등급	P등급
차량 탑승 후 오리엔테이션	가이드와 일정을 소개하고, 현지 기본 정보와 여행 시 주의사항을 안내하는 방법을 다른 사람에게 새로운 예를 들어 설명하면서 할 수 있다.	가이드와 일정을 소개하고, 현지 기본 정보와 여행 시 주의사항을 안내하는 방법을 다른 사람에게 설명하면서 할 수 있다.	가이드와 일정을 소개하고, 현지 기본 정보와 여행 시 주의사항을 안내할 수 있다.
관광자원 해설	스토리를 발굴하고, 차내에서 사전 안내 및 현장에서 자원을 안내하고, 질의에 응답하는 방법을 다른 사람에게 새로운 예를 들어 설명하면서 할 수 있다.	스토리를 발굴하고, 차내에서 사전 안내 및 현장에서 자원을 안내하고, 질의에 응답하는 방법을 다른 사람에게 설명하면서 할 수 있다.	스토리를 발굴하고, 차내에서 사전 안내 및 현장에서 자원을 안내하고, 질의에 응답할 수 있다.
국내여행 안내 행사진행	식사, 교통, 숙박, 쇼핑, 선택 관광을 안내하는 방법을 다른 사람에게 새로운 예를 들어 설명하면서 할 수 있다.	식사, 교통, 숙박, 쇼핑, 선택 관광을 안내하는 방법을 다른 사람에게 설명하면서 할 수 있다.	식사, 교통, 숙박, 쇼핑, 선택 관광을 안내할 수 있다.
국내여행안내 시 위기관리	환자 발생, 천재지변, 분실물, 사건·사고에 대해 위기관리하는 방법을 다른 사람에게 새로운 예를 들어 설명하면서 할 수 있다.	환자 발생, 천재지변, 분실물, 사건·사고에 대해 위기관리를 하는 방법을 다른 사람에게 설명하면서 할 수 있다..	환자 발생, 천재지변, 분실물, 사건·사고에 대해 위기관리를 할 수 있다.
국내여행고객 만족관리	족도를 조사하고, 서비스 품질을 관리하며, 고객 불편을 처리하는 방법을 다른 사람에게 새로운 예를 들어 설명하면서 할 수 있다.	족도를 조사하고, 서비스 품질을 관리하며, 고객 불편을 처리하는 방법을 다른 사람에게 설명하면서 할 수 있다.	족도를 조사하고, 서비스 품질을 관리하며, 고객 불편을 처리할 수 있다.
국내여행안내 정산·보고	행사결과 보고서를 작성하고, 정산(영수증) 처리와 결과를 보고하는 방법을 다른 사람에게 새로운 예를 들어 설명하면서 할 수 있다.	행사결과 보고서를 작성하고, 정산(영수증) 처리와 결과를 보고하는 방법을 다른 사람에게 설명하면서 할 수 있다.	행사결과 보고서를 작성하고, 정산(영수증) 처리와 결과를 보고할 수 있다.

[실무 과목]

## 6. 호텔 객실 서비스 실무

### 1. 성격 및 목표

#### 가. 성격

관광·레저과의 학생들에게 호텔, 리조트, 휴양콘도미니엄 등의 객실 및 현관에서 내·외국인 고객에 대한 접객 서비스 능력을 기르기 위한 과목이다.

이수해야 할 내용은 객실예약접수, 체크인, 체크아웃, 하우스키핑 정비, 호텔 세탁물 관리에서부터 도어 데스크, 벨 데스크, 컨시어지, GRO, 비즈니스 센터, 귀빈층 라운지 등의 현관 서비스 업무에 이르기까지 이론과 실습을 병행하여 지도할 수 있는 과목이다.

#### 나. 목표

관광숙박업의 객실 및 현관 각 분야별 서비스에 관한 이론과 기술을 습득하여, 대고객 서비스 업무에 활용할 수 있는 능력과 태도를 기른다.

## 2. 내용

### 가. 내용 체계

내용 영역(능력단위)	내용 영역 요소(능력단위 요소)
객실 예약 접수 (1203020201_13v1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 객실 및 부대시설 이용정보 파악하기</li> <li>• 예약 현황 확인하기</li> <li>• 고객 이력과 기호 확인하기</li> <li>• 예약 관련 자료 작성하기</li> <li>• 예약 변경하기</li> </ul>
체크인(check in) (1203020202_13v1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 체크인 준비하기</li> <li>• 고객 응대하기</li> <li>• 등록카드 작성하기</li> <li>• 객실 키 발급 및 정보 제공하기</li> <li>• 고객정보 등록하기</li> <li>• 단체 체크인 하기</li> </ul>
체크아웃(check out) (1203020206_13v1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투숙객 정보 확인하기</li> <li>• 추가 사용 내역 확인하기</li> <li>• 최종 내역 계산하기</li> <li>• 환송하기</li> </ul>
하우스키핑 정비 (1203020208_13v1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 객실 정비하기</li> <li>• 객실 점검하기(inspection)</li> <li>• 공용 부분 정비하기</li> <li>• 오더 테이킹(order taking) 처리하기</li> <li>• 턴다운 서비스하기</li> </ul>
호텔 세탁물 관리 (1203020210_13v1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객 세탁물 접수 처리하기</li> <li>• 직원 유니폼 관리하기</li> <li>• 객실 리넨류 관리하기</li> <li>• 아웃렛 리넨류 관리하기</li> <li>• 리넨류 재고 관리하기</li> </ul>
도어데스크 (1203020502_13v1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 현관 환대 및 환송하기</li> <li>• VIP 고객 도착 알려주기</li> <li>• 발렛 차량 호출하기</li> <li>• 택시 호출하기</li> <li>• 고객 수하물 전달하기</li> <li>• 우산 대여하기</li> </ul>
벨 데스크 (1203020503_13v1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 수하물 운반하기</li> <li>• 프런트 데스크 안내하기</li> <li>• 객실 안내하기</li> <li>• 유모차/휠체어 대여하기</li> <li>• 객실로 신문 배달하기</li> <li>• 외부 물품 전달하기</li> <li>• 고객 물품 보관하기</li> </ul>



내용 영역(능력단위)	내용 영역 요소(능력단위 요소)
컨시어지 (1203020504_13v1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>요청 정보 제공하기</li> <li>셔틀버스 관리하기</li> </ul>
GRO (1203020505_13v1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>장애인 안내하기</li> </ul>
귀빈층 라운지(EFL) (1203020506_13v1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>귀빈층 라운지 고객 체크인, 체크아웃 하기</li> <li>귀빈층 라운지 서비스 안내하기</li> <li>도서 관리하기</li> </ul>
비즈니스 센터 (1203020507_13v1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>전자기기 관리하기</li> <li>문서 복사·제본하기</li> <li>팩스 발송하기</li> </ul>
고객 서비스 센터 (1203020508_13v1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>내·외부 전화 연결하기</li> <li>웨이크업 콜(wake-up call) 하기</li> </ul>

\* 내용 영역의 괄호는 국가직무능력표준 능력단위 코드 번호임.

## 나. 영역별 성취기준

### 1) 객실 예약 접수

#### 가) 객실 및 부대시설 이용정보 파악하기

- 호텔의 객실 유형(위치, 평수, 타입 등)에 따라 객실 및 부대시설 정보를 구분하여 파악할 수 있다.
- 객실 요금 종류(공표요금, 특별요금, 계약요금 등)에 따라 마켓별 요금을 구분하여 적용할 수 있다.
- 객실 판매 촉진 전략에 따라 패키지나 프로모션 상품을 파악하여 상담 및 판매할 수 있다.
- 당일에 적용된 적정 요금 BAR(best available rate)에 따라 고객에게 객실 상품을 설명할 수 있다.
- 부대시설의 종류와 이용 안내를 위해 호텔 정보를 파악할 수 있다.
- 고객에게 다양한 정보 제공을 위해 호텔 주변의 정보(관광, 쇼핑, 식당, 극장, 공연 등)를 조사하여 안내문을 작성할 수 있다.

#### 나) 예약 현황 확인하기

- 호텔 예약 시스템을 기반으로 예약 가능한 객실 현황을 파악할 수 있다.
- 당일 점유율에 따라 적정 객실 요금 BAR를 제시할 수 있다.
- 객실 예약 초과 상황 발생 시 예약 처리 규정에 따라 객실 종류를 조정할 수 있다.

- 멤버십 여부와 예약 경로(전화, 편지, 팩스, 웹사이트, 여행사, CRS, GDS 등)를 통해 예약을 확인할 수 있다.
- 취소율과 노쇼(no-show)율의 결정에 따라 초과 예약을 받을 수 있다.

다) 고객 이력과 기호 확인하기

- 고객정보를 통해 선호하는 객실(금연, 전망, 장애인 등) 및 취향을 파악할 수 있다.
- 고객 요청에 따라 차별화(침구류, 가습기, 공기청정기 등)된 서비스를 제공할 수 있다.
- 고객의 특별한 요청 사항에 따라 해당 서비스(early check-in, late check-out 등)를 제공할 수 있다.
- 고객 정보의 관리를 통해 기존 이력 사항을 수정 또는 보완 할 수 있다.
- 수정된 정보를 기반으로 고객 데이터를 확보할 수 있다.

라) 예약 관련 자료 작성하기

- 예약카드 작성을 통해 투숙정보(도착, 출발 일자, 객실 타입, 요금, 지불 방법, 요구 사항 등)를 작성할 수 있다.
- 작성된 예약카드를 통해 고객정보를 재확인할 수 있다.
- 예약된 객실을 보증하기 위해 고객에게 예약보증금(현금입금, 신용카드 등)을 요청할 수 있다.
- 시스템에 입력된 고객예약 사항을 기반으로 예약 슬립을 작성할 수 있다.
- 고객에게 최종예약 확인 시 예약 번호, 담당 직원의 이름을 안내할 수 있다.

마) 예약 변경하기

- 고객의 요청에 따라 예약 변경 또는 취소가 가능한지 먼저 확인할 수 있다.
- 고객의 예약 변경 또는 취소 시 사유를 확인할 수 있다.
- 예약 규정에 따라 취소수수료(cancellation charge) 지불에 관한 안내를 할 수 있다.
- 고객과의 재확인을 통하여 예약사항을 변경할 수 있다.
- 예약 변경 시 변경된 사항을 시스템에 입력하고 고객에게 메일, 팩스, 유선 등으로 확인서를 제공할 수 있다.

2) 체크인(check in)

가) 체크인 준비하기

- 객실 운영 프로그램의 투숙현황에 따라 체크인 업무를 준비할 수 있다.
- 로그 북(업무일지)을 통해 공지 내용을 확인하고, 원활한 업무를 수행할 수 있다.
- 도착 고객 리스트(arrival list)를 통해 체크인 고객 정보를 확인하고, 객실을 준비할 수 있다.

- 체크인 고객의 사전정보(조식 및 부대시설 이용, 공항 픽업 등)를 통해 고객의 요청 사항을 관련 부서와 확인할 수 있다.
- 고객 이력 정보에 따라 선호하는 객실을 미리 배정할 수 있다.

#### 나) 고객 응대하기

- 따뜻한 미소로 고객을 환영하고, 고객의 예약정보를 확인할 수 있다.
- 고객의 요청에 따라 예약정보를 변경 또는 추가할 수 있다.
- 예약 없이 방문하는 고객은 호텔의 객실사정에 따라 공표요금을 제시할 수 있다.
- 전화 응대 시, 고객에게 신뢰를 얻을 수 있는 어조로 응대하며 중요한 내용은 반복 확인한 후 메모할 수 있다.

#### 다) 등록카드 작성하기

- 고객 등록카드 작성 절차에 따라 고객의 성명, 주소, 연락처(이메일, 전화, 팩스), 생년월일, 여권번호, 국적 등을 정확하게 작성할 수 있다.
- 「개인정보보호법」에 따라 고객에게 등록카드 내용을 설명하고, 서명을 요청할 수 있다.
- 숙박 이용 약관에 근거하여 고객에게 투숙 관련한 약관을 설명할 수 있다.
- 객실 요금에 대한 지불 보증을 위해 고객에게 신용카드나 현금(예치금) 등을 요청할 수 있다.
- 객실 요금 공지지침에 따라 고객에게 정확한 객실 요금을 확인시켜주고, 객실 이용정보를 설명할 수 있다.

#### 라) 객실 키 발급 및 정보 제공하기

- 객실 키 발급 시, 키홀더에 객실번호를 정확하게 기록하고 고객에게 전달할 수 있다.
- 키 발급 규정에 따라 객실 키는 투숙 인원수에 맞게 준비할 수 있다.
- 객실정보 제공을 위해 고객에게 객실 키 사용 방법과 반납에 대해 설명할 수 있다.
- 객실정보와 호텔 이용정보를 파악함에 따라 고객에게 정확한 정보를 전달할 수 있다.
- 귀중품 보관규정에 따라 고객에게 안전금고(safety deposit box) 이용 방법에 대하여 설명할 수 있다.
- 벨맨에게 객실 키를 건네주고, 고객을 객실로 안내하도록 요청할 수 있다.

#### 마) 고객 정보 등록하기

- 고객정보보호법에 따라서 고객정보를 호텔 운영 시스템에 정확하게 등록할 수 있다.
- 호텔 운영 시스템을 통해 등록카드에 기재된 고객정보 사항을 입력할 수 있다.
- 새로운 고객정보는 고객 기호카드에 추가로 기재하고 시스템에 업데이트할 수 있다.
- 고객의 정보를 통해 특별한 서비스(생일, 기념일, 케이크 서비스, 무료 어메니티(amenity))를 제공할 수 있다.
- 고객 등록정보를 활용하여 재방문 고객의 사전 인지 자료로 활용할 수 있다.

바) 단체 체크인 하기

- 단체고객 리스트에 따라 객실을 미리 배정하여 신속한 체크인을 준비할 수 있다.
- 단체고객 체크인 시 요청에 따라 전용 데스크를 설치하여 운영할 수 있다.
- 단체고객 요청에 따라 특정 요구 사항을 미리 파악하여 조치할 수 있다.
- 체크인 시 규정에 따라 여행사나 주최 측으로부터 지불 보증금(예치금) 및 서명을 받고 즉시 객실로 안내할 수 있다.
- 체크인 시 정보 제공지침에 따라 식음료업장 및 부대시설 이용 등에 대한 안내를 할 수 있다.

3) 체크아웃(check out)

가) 투숙객 정보 확인하기

- 고객이 객실 키를 반납함에 따라 체크아웃하는 고객을 인지하고 응대할 수 있다.
- 객실 번호, 고객이름, 객실 키 등을 통해 고객의 정보를 확인할 수 있다.
- 시스템을 기반으로 투숙 고객의 정보를 확인 할 수 있다.
- 등록카드를 통해 고객의 정보를 확인할 수 있다.

나) 추가 사용 내역 확인하기

- 호텔 운영 시스템을 통해 고객이 추가로 지불해야 할 요금을 검토할 수 있다.
- 정확한 정산을 위해 사용 내역을 고객과 함께 재확인할 수 있다.
- 사용 내역의 재확인을 요청할 시 하우스키핑, 해당 영업장 등을 통해 사용 내역을 확인할 수 있다.
- 시스템에 잘못 입력된 요금을 수정하기 위해 관련 부서와 확인하여 수정할 수 있다.
- 내역 수정의 발생 시 결제 예정 금액을 고객에게 설명하고, 시스템에 입력 및 수정할 수 있다.

다) 최종 내역 계산하기

- 시스템의 기능(comment, remark, alert, trace)에 따라 결제 시 참고해야 할 사항을 미리 파악할 수 있다.
- 최종 정산을 통해 사용 내역을 고객에게 제시하고 설명할 수 있다
- 고객과 최종 내역 확인을 통해 입력된 요금을 수정할 수 있다.
- 다양한 결제 방법을 통해 최종 지불 처리 업무를 수행할 수 있다.
- 체크인 시 승인 된 예치금(guarantee)은 추가 사용한 내역이 없을 시 취소 또는 반환(refund) 처리할 수 있다.

라) 환송하기

- 최종 영수증 전달 시 고객의 피드백을 통해 호텔에 대한 전반적인 고객 만족도를 확인할 수 있다.
- 고객의 피드백에 따라 코멘트를 기록하고, 향후 개선 방안을 수립할 수 있다.
- 고객에게 편의를 제공하기 위해 교통편(공항 셔틀버스, 택시, 발렛 등)을 안내할 수 있다.
- 고객 요청 시 벨 데스크를 통해 수화물관리를 요청할 수 있다.
- 환송 시 고객에게 정중한 태도로 감사를 표하고 재방문을 유도할 수 있다.

4) 하우스키퍼링 정비

가) 객실 정비하기

- 투숙고객명단(in house guest report)을 통해 당일 점유율(occupancy), 체크아웃 객실 수 및 재실(연박) 여부를 확인하고 객실 정비 업무를 분담할 수 있다.
- 재고 파악 규정에 따라 배정된 객실 정비 완료 후 소모품 및 리넨류 등을 파악하여 필요한 물품을 요청할 수 있다.
- 정비 매뉴얼 순서에 따라 객실을 정비하고 판매 가능하도록 정비할 수 있다.
- 객실정비 시 사용 여부 및 잔여량을 고려하여 비품과 어메니티(amenity)를 교체할 수 있다.
- 객실의 점검, 유지보수 및 정비 등을 통하여 객실상품을 준비할 수 있다.
- 객실 점유율 및 객실 상태를 고려하여 심층청소(deep cleaning) 기간을 설정 운영할 수 있다.
- 흡연객실 청소 지침에 따라 담배냄새 제거를 위해 딥 클리닝과 환기를 통해 쾌적한 객실을 유지 관리할 수 있다.

나) 객실 점검하기(inspection)

- 객실점검표(room inspection check list)에 근거하여 객실의 청소 상태, 청결 유지, 설치물(비품, 소모품)과 가구 집기의 기능 상태를 점검할 수 있다.
- 객실 정비 후 층별 관리자(floor inspector)의 재점검에 따라 재정비가 필요한 부분을 찾아낼 수 있다.
- 객실 정비 후 객실점검표(room inspection check list)에 따라 나이트 테이블을 포함한 정보통신기술(information & communication technology, ICT)을 확인하여 재정비가 필요한 부분을 찾아낼 수 있다.
- 객실점검표에 따라 문제된 부분은 보완하고 재점검을 실시할 수 있다.
- 객실 점검을 통해 호텔 운영 시스템에 판매 가능 상태로 입력하여 상품화할 수 있도록 한다.

- 객실 정비 및 정리·정돈 직무표준을 준수하여 객실 점검을 실시할 수 있다.

다) 공용 부분 정비하기

- 공공장소 정비 매뉴얼에 근거하여 청결 유지와 정리·정돈을 할 수 있다.
- 청소 실행 점검표를 확인하여 청결한 공용시설을 유지할 수 있다.
- 공용부분 청결 유지 관리 기준에 따라 수시 점검을 통해 정비할 수 있다.
- 청결관리 원칙에 따라 청소용품은 고객에게 노출되지 않는 지정된 장소에 보관할 수 있다.
- 고객안전 수칙에 따라 청소 구역은 폴대 또는 바리케이드 등으로 표시하여 고객에게 안내할 수 있다.

라) 오더 테이킹(order taking) 처리하기

- 고객의 요청 시 필요 사항을 신속하게 접수하여 처리할 수 있다.
- 요청 사항의 접수 및 해결 여부를 로그 북(log book)에 기록하여 인수·인계할 수 있다.
- 호텔정보 시스템의 고객 선호도 정보(preference)를 통해 고객 취향에 맞게 투숙 전에 준비할 수 있다.
- 고객과의 피드백을 통해 고객 요청 사항이 해결되었는지를 확인할 수 있다.
- 객실에 대한 문제점이 발견되었을 시 각 관련 부서와 공유하여 해결할 수 있다.

마) 턴다운 서비스하기

- 턴다운 체크리스트에 따라 VIP, 멤버십 등 특정 고객을 대상으로 실시할 수 있다.
- 호텔 객실 정비 내규의 턴다운 서비스 시간 및 항목에 따라 침구류 정돈, 슬리퍼 세팅을 실시할 수 있다.
- 고객의 추가 요청 및 턴다운 체크리스트 항목에 근거하여 커튼치기, 테이블 전등 조도 맞추기, BGM 틀기를 실시할 수 있다.
- 턴다운 체크리스트를 기준으로 굿 나이트(good night) 초콜릿과 도어노브(door knob)을 침대 위에 세팅할 수 있다.
- 고객 객실 이용 카드와 체크 항목을 기준으로 조식, DND, 청소 요청 도어노브를 사용할 수 있다.

5) 호텔 세탁물 관리

가) 고객 세탁물 접수 처리하기

- 객실에 비치된 세탁물 가격표를 통해 드라이클리닝, 물세탁, 다리미질, 수선 등의 요금을 확인할 수 있다.

- 고객의 요청에 따라 하우스맨이나 룸메이드가 객실에 놓인 세탁물 봉투와 슬립(세탁물 의뢰전표)을 수거하고, 세탁물 슬립에 적힌 객실번호와 요청 사항을 확인할 수 있다.
- 고객의 요청에 따라 세탁물을 일반 서비스와 특급(익스프레스) 서비스로 처리할 수 있다.
- 세탁물 처리 절차에 따라 세탁 의뢰 전, 세탁물의 훼손 및 오염 여부 상태를 점검하고 고객에게 통보·확인시킨 뒤 세탁물을 접수할 수 있다.
- 완료된 세탁물은 고객이 기재한 세탁물 슬립(세탁물 의뢰전표) 확인을 통해 요청 수량과 정확한지 확인 후 고객에게 전달할 수 있다.

#### 나) 직원 유니폼 관리하기

- 효과적인 유니폼관리를 위하여 유니폼의 적정 보유량과 주문량을 확인하고 관리할 수 있다.
- 유니폼의 세탁관리 절차에 따라 세탁 시에는 옷감의 종류와 색상에 따라 구분하고, 유니폼 교환 시에는 반드시 더러워진 유니폼을 접수한 후에 새것으로 교환할 수 있다.
- 직원의 청결한 유니폼 착용을 위하여 수선을 의뢰한 경우, 재봉사에게 신속히 주문·수선하도록 요청할 수 있다.
- 유니폼관리 절차에 따라 지정된 장소에서만 유니폼 입출고를 할 수 있다.
- 유니폼 관리를 위하여 매월 재고파악 및 수선 사항을 문서화하고 보고할 수 있다.

#### 다) 객실 리넨류 관리하기

- 리넨 접수 절차에 따라 객실 리넨류를 종류별로 분리수거하여 정확한 수량 파악 후 세탁부서에 접수할 수 있다.
- 객실 리넨류의 수량파악 및 입출고 물량 확인을 통해 물량 확보량을 파악하고, 내역을 보고할 수 있다.
- 세탁이 완료된 리넨류는 원활한 리넨 사용을 위해 지정된 장소에 항목별로 구분하여 보관하고, 필요량에 따라 불출할 수 있다.
- 리넨 관리절차에 따라 완료된 세탁물 입고 시 청결도와 다리미질 상태를 파악하고, 상태가 불량한 것은 따로 모아 처리할 수 있다.
- 객실 리넨류는 업무 요청에 따라 각 층에 리넨을 전달할 수 있다.

#### 라) 아웃렛 리넨류 관리하기

- 각 업장별 용도에 따라 품목별, 크기별, 색상별 등의 구분을 통해 소모량과 재고량을 파악할 수 있다.
- 소모량과 재고량을 파악하여 물품 구입 의뢰서를 작성할 수 있다.
- 모든 리넨류의 점검사항에 따라 세탁 후 입고 시 청결, 다리미질 상태, 손상 상태 등을 점검할 수 있다.

- 리넨류를 필요 요청에 따라 각 영업장에 분배할 수 있다.
- 세탁물의 관리 방법에 따라 리넨은 건조하고 통풍이 잘 되는 지정된 장소에 보관할 수 있다.

마) 리넨류 재고 관리하기

- 각종 리넨류의 손상과 세탁 여부에 따라 재세탁 또는 폐기 처분하고 이를 보고, 문서화 할 수 있다.
- 세탁 과정에서 문제가 발생하는 경우, 외부 세탁 업체에 의뢰할 수 있다.
- 세탁물의 관리 방법에 따라 리넨류는 건조하고 통풍이 잘 되는 지정된 장소에 보관할 수 있다.
- 객실, 영업장의 회전수에 따라 리넨류를 충분히 보유할 수 있도록 준비할 수 있다.
- 리넨류 관리절차에 따라 폐기된 리넨류는 시설부나 각 업장에서 재활용할 수 있도록 하며, 필요에 따라 매각할 수 있다.

6) 도어 데스크

가) 현관 환대 및 환송하기

- 호텔 입구에서 환대 및 환송 절차에 따라 고객에게 밝은 표정과 환영의 인사말을 전달할 수 있다.
- 고객의 출입을 위해 호텔 문을 열고 닫을 수 있다.
- 고객의 요청에 따라 고객의 수하물을 고객이 원하는 장소까지 운반할 수 있다.
- 고객의 요청이 있을 때 호텔 내·외부의 정보를 제공할 수 있다.
- 계절에 따라 실외 냉난방기를 설치하고 관리할 수 있다.

나) VIP 고객 도착 알려주기

- 호텔 운영 시스템에 따라 도착 예정인 VIP 고객의 정보를 확인하고 기억해둘 수 있다.
- VIP 고객이 현관에 도착할 때 차량문이나 현관문을 열어주고 환대 절차에 따라 고객의 이름을 불러주며 인사말을 전달할 수 있다.
- VIP 고객이 문을 통과하기 전에 관련 부서에 VIP 고객의 도착을 알릴 수 있다.
- VIP 고객의 옷차림과 특징에 따라 VIP 고객의 도착 여부를 확인하고 무선으로 직원들과 공유할 수 있다.
- VIP 차량이 도착할 때 VIP 차량의 특징을 확인하고 기록할 수 있다.

다) 발렛 차량 호출하기

- 발렛 차량 호출을 원하는 고객의 요청에 따라 발렛 티켓을 요청하고 수령하여 확인할 수 있다.



- 고객의 요청 사항에 따라 발렛 로그 북을 확인하고 발렛 담당 직원 또는 개인 차량 기사에게 발렛 차량을 호출할 수 있다.
- 호출된 차량의 도착 순서에 따라 고객에게 차량을 안내할 수 있다.
- 차량 호출 시 대기 장소가 붐비지 않게 호출 간격을 유지할 수 있다.

라) 택시 호출하기

- 고객이 원하는 택시의 종류를 확인한 후 택시의 대기 유무에 따라 해당 종류의 택시를 입구로 호출할 수 있다.
- 택시 호출을 원하는 고객의 요청에 따라 목적지를 확인하고 택시를 호출하여 대기시킨 후 택시 기사에게 고객의 행선지를 전달할 수 있다.
- 고객이 택시에 완전히 탑승하거나 하차한 것을 확인하고 택시 문을 열고 닫을 수 있다.
- 목적지까지의 거리와 택시 요금 체계를 기반으로 택시 탑승 시 목적지까지 소요 시간과 요금을 고객에게 알려줄 수 있다.
- 고객이 택시를 이용할 때 호텔 명함을 전달하고 돌아오는 길에 호텔 명함을 사용할 것을 설명할 수 있다.

마) 고객 수하물 전달하기

- 고객이 차량으로 호텔에 도착했을 때 차량에서 고객의 수하물을 내리고 벨 데스크 직원에게 전달할 수 있다.
- 차에서 수하물을 내릴 때 수하물 개수와 종류를 고객과 확인할 수 있다.
- 택시에서 고객이 하차할 때 차 안에 수하물이 남아 있는지 여부를 다시 확인할 수 있다.
- 고객이 붐비는 시간대에 따라 벨 데스크에 놓여 있는 수하물을 확인하고 섞이지 않게 구분할 수 있다.
- 단체 고객 수하물 보관 시 망이나 줄을 이용하여 묶고 별도로 관리할 수 있다.

바) 우산 대여하기

- 우천 시를 대비하여 정기적으로 사용 가능한 보유 우산의 개수를 파악하고 보관 상태를 확인할 수 있다.
- 고객의 우산 대여 요청에 따라 고객의 객실 번호와 이름을 확인하고 우산을 대여한 후 대여 장부를 작성할 수 있다.
- 고객에게 우산을 대여할 때 반납 규정을 설명할 수 있다.
- 우산 반납 절차에 따라 장부를 확인하고 미반납 우산이 있을 때 고객과 연락을 취해 반납 여부를 확인할 수 있다.
- 일기예보에 따라 사전에 대여용 우산을 준비하고 우산 케이스를 현관에 비치할 수 있다.

## 7) 벨 데스크

### 가) 수하물 운반하기

- 고객의 수하물 운반 의사에 따라 운반 수단을 결정하여 수하물을 싣고 원하는 장소까지 운반할 수 있다.
- 같은 객실로 전달될 수하물 전달 순서를 고려하여 수하물을 정리할 수 있다.
- 체크인을 마친 고객의 수하물을 받아 개수를 확인하고 고객의 객실 번호를 확인할 수 있다.
- 수하물을 바로 전달할 수 없을 때 객실 번호를 확인하고 수하물 표에 개수를 표기할 수 있다.
- 체크인아웃을 원하는 고객의 요청에 따라 고객의 수하물을 객실에서 원하는 장소까지 운반할 수 있다.

### 나) 프런트 데스크 안내하기

- 고객의 문의에 따라 고객을 프런트 데스크로 안내할 수 있다.
- 고객의 요청 사항이 있을 때 프런트 데스크에 요청 사항을 전달할 수 있다.
- 체크인 과정을 이해하여 고객의 객실 번호를 확인할 수 있다.
- 프런트 데스크가 붐빌 경우 고객에게 대기할 공간을 안내할 수 있다.

### 다) 객실 안내하기

- 객실 번호에 따라 객실 층, 위치, 종류를 구별하고 방향을 안내할 수 있다.
- 고객의 편의와 안전을 위해 엘리베이터의 위치와 비상구의 위치를 숙지하고 고객에게 안내할 수 있다.
- 고객과 함께 엘리베이터를 이용할 때 엘리베이터 문이 닫히지 않게 조작하고 고객을 안내할 수 있다.
- 객실 키를 활용하여 엘리베이터 조작 방법과 객실 문을 여는 방법을 설명할 수 있다.
- 고객이 원하는 위치에 수하물을 배치하고 객실 내부 비품의 위치 및 사용법을 고객에게 설명할 수 있다.

### 라) 유모차/휠체어 대여하기

- 고객의 대여 요청에 대비하여 유모차/휠체어를 상시 대여 가능 상태로 유지할 수 있다.
- 유모차/휠체어 작동법을 이해하여 고객에게 유모차/휠체어 사용법을 설명할 수 있다.
- 고객이 유모차/휠체어 사용 요청 시 객실 번호나 신분증을 확인하고 고객에게 대여할 수 있다.
- 유모차/휠체어 대여 상황에 따라 관리대장을 작성할 수 있다.
- 고객이 유모차/휠체어를 반납할 때 상태를 확인하고 보관할 수 있다.

마) 객실로 신문 배달하기

- 신문 종류별 필요량을 파악하고 준비할 수 있다.
- 고객의 신문 요청에 따라 평균 필요 신문 부수를 예측하여 일, 월 별 로그 북을 작성할 수 있다.
- 고객의 신문 요청 사항이 있을 때 요청 정보를 호텔 운영 시스템에 입력할 수 있다.
- 호텔 운영 시스템을 통해 신문을 신청한 고객의 객실 번호를 확인할 수 있다.
- 고객의 신문 요청에 따라 요청한 신문을 지정 시간에 객실로 배달할 수 있다.

바) 외부 물품 전달하기

- 외부 물품 수령 시 수령자, 주소, 연락처를 확인하고 호텔 운영 시스템에 정보를 입력하여 고객에게 물품 전달 메시지를 남길 수 있다.
- 호텔 운영 시스템을 활용하여 투숙객의 재실 여부를 확인하고 고객이 원하는 장소로 물품을 전달한 후 로그 북에 기록할 수 있다.
- 물품 수령자가 투숙객이 아닐 경우 발송인 혹은 수령인 연락처를 확인하여 연락할 수 있다.
- 고객이 체크아웃한 상태일 때 호텔 운영 시스템 상의 연락처로 연락하여 처리 방법을 문의할 수 있다.
- 호텔 운영 시스템을 활용하여 객실로 전달될 메시지를 확인한 후 객실로 메시지를 전달하고 로그 북에 기록할 수 있다.

사) 고객 물품 보관하기

- 물품 보관을 요청한 처리 방법 내용에 따라 로그 북에 기록하고 고객에게 보관증을 발급할 수 있다.
- 특별 보관이 필요한 물품일 경우 물품을 별도의 장소에 보관할 수 있도록 구분할 수 있다.
- 고객보다 수하물이 먼저 도착할 경우 로그 북에 기록하고 호텔 운영 시스템에 수하물 수령 기록을 입력할 수 있다.
- 고객이 보관 물품을 요청할 경우 보관증을 확인하고 고객의 물품을 전달할 수 있다.
- 대리인이 물건을 수령할 시 고객 본인에게 연락하여 대리 수령하는 사람의 신분을 확인하고 물품을 전달할 수 있다.

8) 컨시어지

가) 요청 정보 제공하기

- 고객 요청에 따라 호텔 내부의 서비스, 객실, 부대시설을 설명할 수 있다.
- 고객이 문의할 때 호텔 내 모임 및 행사 정보를 제공할 수 있다.

- 고객 요청에 따라 호텔 외부의 관광지, 여행정보, 음식점, 교통편을 설명할 수 있다.
- 고객의 요청이 있을 시, 호텔 주변 정보에 관한 안내서와 지도를 기반으로 정보를 전달할 수 있다.
- 숙지되지 않은 정보 제공을 요청받을 경우 인터넷을 활용하여 정보를 확인하고 메모를 전달할 수 있다.

나) 셔틀버스 관리하기

- 배차 일정에 따라 셔틀버스 이용고객을 예측하고 배차할 수 있다.
- 셔틀버스 운영 정책에 따라 정기적으로 배차 주기를 결정하여 운전자의 스케줄을 관리할 수 있다.
- 셔틀버스 운행 일정과 운행 장소를 운전자에게 사전에 전달하고 정상적인 운행 여부를 확인할 수 있다.
- 배차 관리대장을 기반으로 정기적으로 유관부서에 셔틀버스 운행 일정 및 상황을 보고할 수 있다.
- 셔틀버스 이용 고객의 문의에 따라 셔틀버스 운행 일정 정보를 제공할 수 있다.

9) GRO

가) 장애인 안내하기

- 장애인 고객 도착 시 확인하고 도움이 필요한지 문의할 수 있다.
- 장애의 종류에 따라 고객을 안내하고 도움을 제공할 수 있다.
- 장애인 고객을 위한 호텔 시설 및 서비스 규정에 따라 고객에게 적절한 서비스를 제공할 수 있다.
- 시각 장애인 안내견에 대한 호텔 규정에 따라 고객에게 필요한 서비스를 제공할 수 있다.
- 장애인 고객에게 도움을 제공하기 위해 정보를 다른 부서와 공유할 수 있다.

10) 귀빈층 라운지(EFL)

가) 귀빈층 라운지 고객 체크인, 체크아웃하기

- 귀빈층 라운지 고객의 과거 방문 기록에 근거하여 특별 요청 사항을 준비할 수 있다.
- 고객의 요청 사항에 따라 체크인 서비스 혹은 익스프레스 체크인(express check-in) 서비스를 제공할 수 있다.
- 고객의 요청 사항에 따라 체크아웃 서비스 혹은 익스프레스 체크아웃(express check-out) 서비스를 제공할 수 있다.
- 귀빈층 라운지 고객이 체크아웃 시 사용 내역에 따라 비용을 정산할 수 있다.

- 고객의 요청이 있을 때 고객의 수하물을 운반하는 러기지 서비스(luggage service)를 제공하기 위해 벨 데스크로 연락할 수 있다.

#### 나) 귀빈층 라운지 서비스 안내하기

- 귀빈층 라운지 조식과 해피 아워(happy hour) 운영 시 운영 시간에 따라 특별 서비스 제공 시간을 안내할 수 있다.
- 귀빈층 라운지 제공 혜택을 이해하여 고객에게 혜택 사항을 설명할 수 있다.
- 고객의 추가 서비스 요청에 따라 해당 서비스 요금을 파악하고 설명할 수 있다.
- 고객의 편의를 위해서 신문, 잡지, 브로슈어 등을 상시로 구비하고 관리할 수 있다.
- 객실 점유율을 기반으로 운영 시간별 방문 고객 수를 예측하고 라운지 근무 인원을 결정할 수 있다.

#### 다) 도서 관리하기

- 귀빈층 라운지에 비치하고 있는 보유 도서에 따라 도서 목록을 작성하고 도서량을 파악하여 관리할 수 있다.
- 호텔 운영 시스템을 통해 고객의 도서 대여에 관한 정보를 제공할 수 있다.
- 고객의 도서 요청에 따라 도서 구비 여부를 확인하고 관련 부서에 추가 구매를 요청할 수 있다.
- 도서 관리 규정에 따라 분실 도서 및 파손된 도서를 변제시킬 수 있다.
- 도서 목록 작성 절차에 따라 비치된 도서를 도서 대여 대장에 기록하고 대여할 수 있다.

### 11) 비즈니스 센터

#### 가) 전자기기 관리하기

- 보유 대여 전자기기를 기준으로 목록을 작성하고 대여 가능 보유 기기 현황에 따라 보유 기기를 사전에 준비할 수 있다.
- 대여 가능 전자기기의 작동법과 기능을 숙지하여 사용법을 고객에게 설명할 수 있다.
- 대여 절차에 따라 대여 장부를 기록하여 일일 대여 목록을 작성할 수 있다.
- 전자기기 대여 요금을 숙지하여 고객에게 설명하고 반납 시 요금을 정산할 수 있다.
- 고객의 사용 요청이 있을 시 비즈니스 센터 내의 컴퓨터와 프린터 사용법을 설명할 수 있다.

#### 나) 문서 복사·제본하기

- 복사 제본 요금 체계에 따라 요금을 숙지하고 고객에게 설명하고 요금을 정산할 수 있다.
- 고객의 복사 요청에 근거하여 복사기를 조작하여 복사할 수 있다.
- 고객의 제본 요청에 근거하여 문서를 출력하여 제본기를 이용해 제본할 수 있다.

- 기기 작동 오류 시 문제점을 확인하고 해당 부서에 수리를 요청할 수 있다.

다) 팩스 발송하기

- 팩스 요금 체계에 따라 팩스 요금을 숙지하고 고객에게 설명하고 정산하여 청구할 수 있다.
- 지정 양식에 근거하여 팩스 커버를 작성할 수 있다.
- 고객의 요청에 근거하여 팩스를 수취 및 전송할 수 있다.
- 팩스의 전송 성공 여부를 파악하여 확인 리포트를 고객에게 제공할 수 있다.
- 팩스기 운용 시 팩스기가 정상적으로 작동하는지 확인하여 고장 시 해당 부서에 수리를 요청할 수 있다.

12) 고객 서비스 센터

가) 내·외부 전화 연결하기

- 호텔의 전화 연결 시스템 사용법을 숙지하여 호텔 전화 시스템을 조작할 수 있다.
- 호텔 대표전화 응대 절차에 따라 인사말을 전달하고 고객의 요청 사항을 접수할 수 있다.
- 호텔 내부 부서들의 업무 내용을 숙지하고 업무 관련성을 고려해 관련된 부서로 전화를 연결할 수 있다.
- 고객 요청에 따라 서비스 내용을 기록하고 해당 부서에 전달하고 서비스 이행 여부를 확인할 수 있다.
- 전화상으로 접수되는 컴플레인을 해결하기 위해 내용을 확인하고 문제를 해결할 수 있다.

나) 웨이크업 콜(wake-up call) 하기

- 개별 고객의 웨이크업 콜 요청 시 객실 번호, 날짜, 요청 시간을 확인하고 기록할 수 있다.
- 개별 고객의 웨이크업 콜 요청에 따라 요청 시간을 기준으로 객실로 전화하거나 시스템을 통해 고객에게 기상 서비스를 제공할 수 있다.
- 단체 고객의 웨이크업 콜 요청 시 고객명단에 근거하여 객실 번호를 확인한 후에 웨이크업 콜 시스템에 요청 내용을 일괄 입력할 수 있다.
- 단체 고객의 경우 웨이크업 콜 요청 시간 확인을 위해 시스템을 활용하여 웨이크업 콜 수신 여부를 확인할 수 있다.
- 웨이크업 콜에 응답이 없을 경우 벨 데스크에 연락하여 개별 객실 방문 후 고객의 기상 여부를 확인할 수 있다.

### 3. 교수·학습

- 가. 호텔 객실의 타입, 구조에 관한 정보를 사진, 동영상 등을 통해 PPT 자료로 제시한 후 설명한다.
- 나. 호텔 객실 부서에서 사용하는 전문 용어를 설명하고, 약어가 의미하는 것을 쉽게 이해할 수 있도록 설명한다.
- 다. 하우스키핑 정비의 절차와 안전 수칙 및 요령 등을 시범을 통하여 지도하고 학습자가 직접 실습할 수 있도록 지도한다.
- 라. 객실 및 현관 서비스의 부서별 대고객 서비스 업무를 설명하고, 상황에 따른 고객 응대 요령을 역할연기 방법을 활용하여 학습자가 직접 참여할 수 있도록 지도한다.
- 마. 학생들이 수행하여야 할 과제를 제시하고 이를 수행하기 위해 필요한 하위 성취 여부에 따른 체크리스트를 작성하여 학생 스스로 학업 성취도를 확인할 수 있도록 지도한다.

### 4. 평가

#### 가. 평가의 주안점

- 1) 영역별로 제시된 학습 목표에 맞도록 평가 방법과 내용을 계획한다.
- 2) 단순하고 지엽적인 문제보다는 개념과 원리의 이해 및 적용을 통해 종합적인 실무능력을 기른다.
- 3) 과제 수행 능력에 따라 기초 및 심화 과제를 제시하고, 이에 대한 수행 정도를 평가한다.
- 4) 학생 스스로 학습 정도를 확인하고, 자기 주도적으로 학습 목표에 도달하는 상황을 평가한다.

#### 나. 영역별 성취수준

내용 영역	성취수준		
	S등급	A등급	P등급
객실 예약 접수	객실 및 부대시설 이용정보 파악, 예약 현황 및 고객 이력 확인, 예약 관련 자료 작성 및 변경을 처리하는 방법을 다른 사람에게 새로운 예를 들어 설명하면서 할 수 있다.	객실 및 부대시설 이용정보 파악, 예약 현황 및 고객 이력 확인, 예약 관련 자료 작성 및 변경을 처리하는 방법을 다른 사람에게 설명하면서 할 수 있다.	객실 및 부대시설 이용정보 파악, 예약 현황 및 고객 이력 확인, 예약 관련 자료 작성 및 변경을 처리할 수 있다.

내용 영역	성취수준		
	S등급	A등급	P등급
체크인 (check in)	고객의 편안한 투숙을 위해 체크인 준비, 고객 응대, 등록카드 작성 및 객실 정보안내를 제공하며 고객정보 등록 및 단체 체크인을 수행하는 방법을 다른 사람에게 새로운 예를 들어 설명하면서 할 수 있다.	고객의 편안한 투숙을 위해 체크인 준비, 고객 응대, 등록카드 작성 및 객실 정보안내를 제공하며 고객정보 등록 및 단체 체크인을 수행하는 방법을 다른 사람에게 설명하면서 할 수 있다.	고객의 편안한 투숙을 위해 체크인 준비, 고객 응대, 등록카드 작성 및 객실 정보안내를 제공하며 고객정보 등록 및 단체 체크인을 수행할 수 있다.
체크아웃 (check out)	투숙객 정보 확인하기, 추가 사용 내역(Bill) 확인하기, 최종 내역 확인과 계산하기를 통해 최종 정산을 하며 따뜻한 환송 인사와 함께 재방문을 유도하는 방법을 다른 사람에게 새로운 예를 들어 설명하면서 할 수 있다.	투숙객 정보 확인하기, 추가 사용 내역(Bill) 확인하기, 최종 내역 확인과 계산하기를 통해 최종 정산을 하며 따뜻한 환송 인사와 함께 재방문을 유도하는 방법을 다른 사람에게 설명하면서 할 수 있다.	투숙객 정보 확인하기, 추가 사용 내역(Bill) 확인하기, 최종 내역 확인과 계산하기를 통해 최종 정산을 하며 따뜻한 환송 인사와 함께 재방문을 유도할 수 있다.
하우스키팅 정비	객실 상품을 판매하기 위해 객실 정비, 객실 점검, 공용 부분 정비하기, 텀다운 서비스 등의 업무와 투숙객의 요청을 신속하게 서비스하는 방법을 다른 사람에게 새로운 예를 들어 설명하면서 할 수 있다.	객실 상품을 판매하기 위해 객실 정비, 객실 점검, 공용 부분 정비하기, 텀다운 서비스 등의 업무와 투숙객의 요청을 신속하게 서비스하는 방법을 다른 사람에게 설명하면서 할 수 있다.	객실 상품을 판매하기 위해 객실 정비, 객실 점검, 공용 부분 정비하기, 텀다운 서비스 등의 업무와 투숙객의 요청을 신속하게 서비스할 수 있다.
호텔 세탁물 관리	고객 세탁물 접수 처리와 직원 유니폼관리, 객실 및 업장 리넨류 관리 및 재고관리를 수행하는 방법을 다른 사람에게 새로운 예를 들어 설명하면서 할 수 있다.	고객 세탁물 접수 처리와 직원 유니폼관리, 객실 및 업장 리넨류 관리 및 재고관리를 수행하는 방법을 다른 사람에게 설명하면서 할 수 있다.	고객 세탁물 접수 처리와 직원 유니폼관리, 객실 및 업장 리넨류 관리 및 재고관리를 수행할 수 있다.
도어데스크	호텔 입구에서 호텔을 방문하는 고객을 환대 및 환송하고, 문 개폐 서비스, 고객 수하물 유무 확인, 주차 안내, 택시 호출의 서비스를 제공하는 방법을 다른 사람에게 새로운 예를 들어 설명하면서 할 수 있다.	호텔 입구에서 호텔을 방문하는 고객을 환대 및 환송하고, 문 개폐 서비스, 고객 수하물 유무 확인, 주차 안내, 택시 호출의 서비스를 제공하는 방법을 다른 사람에게 설명하면서 할 수 있다.	호텔 입구에서 호텔을 방문하는 고객을 환대 및 환송하고, 문 개폐 서비스, 고객 수하물 유무 확인, 주차 안내, 택시 호출의 서비스를 제공할 수 있다.
벨 데스크	호텔을 방문한 고객의 수하물 운반 및 보관, 객실 및 내부 시설 안내, 배달물 및 우편물 전달 처리, 호텔 비치(구비) 용품을 대여, 관리하는 방법을 다른 사람에게 새로운 예를 들어 설명하면서 할 수 있다.	호텔을 방문한 고객의 수하물 운반 및 보관, 객실 및 내부 시설 안내, 배달물 및 우편물 전달 처리, 호텔 비치(구비) 용품을 대여, 관리하는 방법을 다른 사람에게 설명하면서 할 수 있다.	호텔을 방문한 고객의 수하물 운반 및 보관, 객실 및 내부 시설 안내, 배달물 및 우편물 전달 처리, 호텔 비치(구비) 용품을 대여, 관리할 수 있다.
컨시어지	호텔을 방문하는 고객들에게 내부시설을 안내하고, 셔틀버스를 관리하는 등 고객이 요청하는 서비스를 제공하는 방법을 다른 사람에게 새로운 예를 들어 설명하면서 할 수 있다.	호텔을 방문하는 고객들에게 내부시설을 안내하고, 셔틀버스를 관리하는 등 고객이 요청하는 서비스를 제공하는 방법을 다른 사람에게 설명하면서 할 수 있다.	호텔을 방문하는 고객들에게 내부시설을 안내하고, 셔틀버스를 관리하는 등 고객이 요청하는 서비스를 제공할 수 있다.



내용 영역	성취수준		
	S등급	A등급	P등급
GRO	호텔을 방문하는 장애인 고객을 안내하는 방법을 다른 사람에게 새로운 예를 들어 설명하면서 할 수 있다.	호텔을 방문하는 장애인 고객을 안내하는 방법을 다른 사람에게 설명하면서 할 수 있다.	호텔을 방문하는 장애인 고객을 안내할 수 있다.
귀빈층 라운지 (EFL)	귀빈층 별도의 체크인, 체크아웃을 도와주고, 라운지 서비스를 안내하고, 라운지 내의 도서를 관리하는 방법을 다른 사람에게 새로운 예를 들어 설명하면서 할 수 있다.	귀빈층 별도의 체크인, 체크아웃을 도와주고, 라운지 서비스를 안내하고, 라운지 내의 도서를 관리하는 방법을 다른 사람에게 설명하면서 할 수 있다.	귀빈층 별도의 체크인, 체크아웃을 도와주고, 라운지 서비스를 안내하고, 라운지 내의 도서를 관리할 수 있다.
비즈니스 센터	고객이 비즈니스 업무를 수행하는데 도움을 제공하기 위해 문서 복사 제본, 팩스 발송, 전자 기기 관리를 수행하는 방법을 다른 사람에게 새로운 예를 들어 설명하면서 할 수 있다.	고객이 비즈니스 업무를 수행하는데 도움을 제공하기 위해 문서 복사 제본, 팩스 발송, 전자 기기 관리를 수행하는 방법을 다른 사람에게 설명하면서 할 수 있다.	고객이 비즈니스 업무를 수행하는데 도움을 제공하기 위해 문서 복사 제본, 팩스 발송, 전자 기기 관리를 수행할 수 있다.
고객서비스 센터	호텔의 내·외부의 전화를 응대하고 웨이크업 콜 서비스를 제공하는 방법을 다른 사람에게 새로운 예를 들어 설명하면서 할 수 있다.	호텔의 내·외부의 전화를 응대하고 웨이크업 콜 서비스를 제공하는 방법을 다른 사람에게 설명하면서 할 수 있다.	호텔의 내·외부의 전화를 응대하고 웨이크업 콜 서비스를 제공할 수 있다.

[실무 과목]

## 7. 호텔 식음료 서비스 실무

### 1. 성격 및 목표

#### 가. 성격

관광·레저과의 학생들에게 호텔, 리조트, 휴양콘도미니엄 등의 식음료, 연회 부서에서 내·외국인 고객에 대한 접객 서비스 능력과 실무 능력을 기르기 위한 과목이다.

식음료 업장 관리, 호텔 레스토랑 서비스, 호텔 음료 서비스, 텔리숍 관리와 같은 식음료 부서 업무에서부터 연회판촉, 연회예약상담, 연회행사 진행, 웨딩, 연회행사 사후관리 등의 연회부서 업무에 이르기까지 이론과 실습을 병행하여 지도할 수 있는 과목이다.

#### 나. 목표

관광숙박업의 식음료·연회 서비스에 관한 이론과 기술을 습득하여, 대고객 서비스 업무에 활용할 수 있는 능력과 태도를 기른다.

### 2. 내용

#### 가. 내용 체계

내용 영역(능력단위)	내용 영역 요소(능력단위 요소)
식음료 업장 관리 (1203020301_13v1)	• 업장 정리·정돈하기

내용 영역(능력단위)	내용 영역 요소(능력단위 요소)
호텔 레스토랑 서비스 (1203020302_13v1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기물 준비하기</li> <li>• 테이블 세팅하기</li> <li>• 고객 예약 응대하기</li> <li>• 고객 영접하기</li> <li>• 메뉴 추천하기</li> <li>• 메뉴 주문받기</li> <li>• 음식 서빙하기</li> <li>• 테이블 재정리하기</li> <li>• 고객 환송하기</li> </ul>
호텔 음료 서비스 (1203020303_13v1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 음료 준비하기</li> <li>• 음료 기물 준비하기</li> <li>• 부재료 준비하기</li> <li>• 음료 제조하기</li> <li>• 음료 서빙하기</li> <li>• 음료 재고 관리하기</li> </ul>
텔리 슝 관리 (1203020304_13v1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상품 판매하기</li> </ul>
연회 관측 (1203020401_13v1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 연회 행사 거래처 분류하기</li> </ul>
연회 예약 상담 (1203020402_13v1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 연회 고객 정보 확인하기</li> </ul>
연회 행사 진행 (1203020405_13v1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 연회장 청결도 확인하기</li> <li>• 연회 행사 현장 인원 당일 교육하기</li> <li>• 연회 행사 인원 배치하기</li> <li>• 연회 행사 테이블 세팅하기</li> <li>• 연회 행사 식음료 서비스 제공하기</li> <li>• 연회 행사 고객 응대하기</li> </ul>
웨딩 (1203020406_13v1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 웨딩 프로그램 협의하기</li> <li>• 웨딩 플래너와 정보 공유하기</li> <li>• 신부 대기실 준비하기</li> <li>• 웨딩 장식 준비하기</li> <li>• 폐백실 장식하기</li> <li>• 웨딩 꽃 관리하기</li> </ul>
연회행사 사후관리 (1203020409_13v1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 연회 행사 분실물 관리하기</li> <li>• 연회 행사 시설물 파손 유무 점검하기</li> </ul>

\* 내용 영역의 괄호는 국가직무능력표준 능력단위 코드 번호임.

## 나. 영역별 성취기준

### 1) 식음료 업장 관리

#### 가) 업장 정리·정돈하기

- 업무 시작 시 로그 북을 통해 당일 업무를 인계받아 수행할 수 있다.
- 영업장 배치도에 따라 영업장 실내와 영업장 주변의 정리·정돈을 시행할 수 있다.
- 영업장 배치도에 따라 테이블, 의자 등의 배치 상태가 정확한지 확인할 수 있다.
- 청결 상태 점검표에 따라 영업장의 청소 상태를 점검할 수 있다.
- 영업장 배치도에 따라 다양한 비품의 위치를 파악하여 정리할 수 있다.
- 청결 상태 점검표에 따라 메뉴의 청결 상태를 점검하고 확인할 수 있다.

### 2) 호텔 레스토랑 서비스

#### 가) 기물 준비하기

- 영업 시작 전에 기물 재고목록표(inventory sheet)에 따라 당일 영업에서 사용할 기물, 리넨, 고객용 소모품 등이 적정수량인지 확인하고 준비할 수 있다.
- 영업 시작 전에 로그 북에 따라 당일 영업에서 사용할 접시, 컵, 글라스, 포크, 나이프 등 필요한 기물의 청결 상태를 확인할 수 있다.
- 기물 재고목록표에 따라 스테이션과 수납공간에 구비된 기물의 수량을 파악하고 청결 여부와 파손 여부를 확인할 수 있다.
- 영업 시작 전에 예약 장부에 따라 당일 영업에서 사용할 사인 보드(sign board), 네임태그(name tag) 등의 상태와 수량을 확인하고 준비할 수 있다.
- 영업 시작 전에 물품 구매 신청서에 따라 당일 영업에서 사용할 부(副)식자재 및 소모품을 창고(store)로부터 수령하여 준비할 수 있다.

#### 나) 테이블 세팅하기

- 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 영업장의 특성에 맞는 테이블 세팅을 할 수 있다.
- 예약 장부의 내용, 예약시간 및 고객의 주문 사항을 고려하여 테이블 세팅을 조정할 수 있다.
- 테이블 세팅 시 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 사용하고 있는 기물의 청결 여부를 항상 확인할 수 있다.
- 예약 장부에 따라 고객의 편의를 위해 테이블 세팅에 사용되는 기물의 배치를 조정할 수 있다.
- 이벤트 및 프로모션 행사 기획서에 따라 행사의 특성과 계절에 맞는 테이블 장식을 할 수 있다.

다) 고객 예약 응대하기

- 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 전화, 인터넷, 영업 중 현장에서 방문 고객의 예약을 받아서 예약 장부에 기재할 수 있다.
- 호텔의 전화 응대 지침서에 따라 고객의 예약 전화를 응대할 수 있다.
- 예약 접수 시 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 이름, 연락처, 예약 인원, 예약 행사의 특징, 메뉴 및 주요 특이사항 등을 예약 장부에 기록하고 확인할 수 있다.
- 예약 고객의 방문 예정일 이전에 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 예약 고객에게 전화하여 예약 변동 사항이 없는지 여부를 재확인할 수 있다.
- 필요한 경우에는 영업장의 예약금 관리 규정에 따라 고객에게 예약금을 요구할 수 있다.

라) 고객 영접하기

- 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 영업장 입구에서 방문하는 고객에게 따뜻한 인사로 환영의 뜻을 표현할 수 있다.
- 고객을 최적의 테이블로 안내하기 위해 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 예약 여부를 확인하고 예약 장부의 고객 명단과 비교할 수 있다.
- 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 지정된 테이블로 고객을 안내하고, 고객이 착석하기 전 의자의 청결 상태를 확인하여 착석을 보조할 수 있다.
- 영업 현황과 예약 장부에 기재된 예약 상황을 고려하여 예약을 하지 않은 고객을 테이블로 안내할 수 있다.
- 영업장에 수용 가능한 테이블이 없을 시 고객에게 정중하게 양해를 구하고 대기자 명단에 기록할 수 있다.

마) 메뉴 추천하기

- 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 착석을 확인한 후 즉시 고객에게 메뉴와 물을 제공할 수 있다.
- 고객이 메뉴에 대한 추천을 요구할 시 업장의 상품 지식을 기반으로 하여 고객의 기호에 대한 문의를 할 수 있고 고객의 기호에 맞는 메뉴를 추천할 수 있다.
- 영업장의 상품지식을 기반으로 고객에게 추천한 음식과 음료의 특성을 설명할 수 있다.
- 식음료에 대한 전문적인 지식을 기반으로 고객에게 음식과 어울리는 음료를 추천할 수 있다.
- 영업장 이벤트 기획서와 상품지식을 기반으로 진행 중인 프로모션 상품의 특징과 제공 내용을 설명할 수 있다.

바) 메뉴 주문받기

- 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 주문 사항을 반복해서 확인하고 주문서에 약어로 기록할 수 있다.

- 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 육류 주문 시 굽는 정도, 달걀 익히는 정도, 드레싱 종류 등을 문의하여 고객 요구에 맞는 주문을 받을 수 있다.
- 고객 주문 완료 시 고객 주문 사항을 재확인하고 음식 제공에 소요되는 시간을 고객에게 알려줄 수 있다.
- POS 사용법에 따라 주문 내용을 POS에 입력하고 그 내용을 확인할 수 있다.
- 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 주문받은 메뉴를 주방에 요청할 수 있다.

#### 사) 음식 서빙하기

- 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 메뉴별 지정된 서비스 방법에 근거하여 고객에게 주문받은 음식을 제공할 수 있다.
- 고객에게 최상의 상태로 음식을 제공하기 위해 메뉴의 특성에 따라 적절한 온도에 맞는 상태를 유지하여 신속하게 음식을 제공할 수 있다.
- 음식 서빙 시 주문서를 통해 고객이 주문한 메뉴가 누락되었는지 여부를 재확인할 수 있다.
- 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객이 식사를 하고 있는 동안 대기 자세로 고객을 주시하고, 고객의 요청에 맞는 즉각적인 서비스를 제공할 수 있다.
- 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 음식 서빙 후 제공된 음식의 만족 여부를 고객에게 문의하고, 고객의 요구에 따른 추가 조치를 수행할 수 있다.

#### 아) 테이블 재정리하기

- 고객의 식사 도중 접시가 비었을 때 식음료 매뉴얼에 따라 기물 정리 여부를 문의하여 고객의 동의를 구한 후 사용이 완료된 기물 등을 정리할 수 있다.
- 고객의 식사 완료 후 고객의 요청에 따라 신속하게 테이블을 정리할 수 있다.
- 식사를 마친 고객을 환송한 후 다른 고객을 맞이할 준비를 위해 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 테이블을 다시 세팅(table resetting)할 수 있다.
- 테이블 재정리 시 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 다른 고객을 고려하여 피해가 가지 않도록 신속하게 테이블 세팅을 할 수 있다.
- 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 정리된 테이블의 청결 상태 및 테이블 세팅이 정확한지 여부를 확인할 수 있다.

#### 자) 고객 환송하기

- 고객의 식사 완료 후 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 이석(移席)을 도와드리고 유실물의 여부를 확인할 수 있다.
- 고객의 계산 편의를 위해 업장 운영 방침에 따라 계산대로 안내하거나 테이블에서 요금을 지불할 수 있게 영업장의 요금지불절차를 안내할 수 있다.

- 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객에게 감사드리고, 따뜻한 작별 인사를 할 수 있다.
- 고객 환송 시 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 불편 사항 및 만족 여부를 확인할 수 있다.

### 3) 호텔 음료 서비스

#### 가) 음료 준비하기

- 영업장의 음료 재고목록표에 따라 적정재고량(par stock)을 파악하고, 필요한 음료의 수량을 정확히 확인할 수 있다.
- 스토어(store)에서 음료 수령 시 업장에서 사용하는 음료의 종류와 상표 지식을 기반으로 수령 물품의 이상 여부를 확인하고 교환 및 반품을 요청할 수 있다.
- 호텔의 안전 수칙에 따라 수령 물품을 운반하고, 음료별 보관 기준에 따라 보관 온도에 맞는 적당한 장소에 저장할 수 있다.
- 영업 중 원활한 음료 제조를 위해 수령한 음료를 영업장 배치도에 따라 정확한 위치에 미리 준비할 수 있다.
- 영업 준비 시 음료 재고 목록표에 따라 음료의 보관 상태를 점검하고 사용 중인 음료 상태의 이상 여부를 파악하여 처리할 수 있다.

#### 나) 음료 기물 준비하기

- 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 당일 영업에서 사용할 음료 서비스용 글라스, 컵 등과 음료 제조에 필요한 기물 등의 청결 상태와 파손 여부를 확인할 수 있다.
- 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 당일 영업에서 사용할 기물, 리넨, 고객용 소모품 등이 적정 수량인지 확인하고 준비할 수 있다.
- 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 음료 제조용 기물들을 사용하기 편리한 위치에 배치할 수 있다.
- 기물 재고 목록표에 따라 스테이션과 수납공간에 구비된 기물의 수량 및 청결 여부와 파손 여부를 확인할 수 있다.

#### 다) 부재료 준비하기

- 표준 레시피에 따라 음료 제조에 필요한 부재료의 종류와 수량을 파악하고 정확하게 준비할 수 있다.
- 표준 레시피에 따라 칵테일 장식 및 음료 제조에 필요한 과일 등의 부재료를 적절하게 손질하여 준비할 수 있다.
- 영업장의 위생 기준에 따라 고객에게 최상의 상품을 제공하기 위해 부재료의 신선도와 상태를 확인하고 사용하기 편하게 배치할 수 있다.

- 유통기한 표기법에 따라 덜어 쓰는 부재료를 적절한 용기에 보관하고 유통기한을 표시할 수 있다.
- 영업장의 위생 기준에 따라 품목별 음료 제조에 첨가되는 부재료의 청결 상태 및 남아 있는 양을 파악하고 유통기한을 확인할 수 있다.

#### 라) 음료 제조하기

- 고객의 주문 품목을 확인하고 표준 레시피에 따라 음료 제조용 기물을 사용하여 음료 및 칵테일을 조주할 수 있다.
- 커피 머신의 사용법에 따라 고객 주문에 맞춰 커피를 추출할 수 있다.
- 표준 레시피에 따라 부재료를 사용하여 음료의 제조법 및 상황에 맞는 장식을 할 수 있다.
- 고객의 음료 선호도와 취향에 대해 적절한 질문을 하고 이에 맞는 음료를 제조하여 제공할 수 있다.
- 표준 레시피에 따라 주문받은 음료를 적절한 온도의 글라스나 컵에 제공할 수 있다.

#### 마) 음료 서빙하기

- 고객에게 최상의 상태로 서비스하기 위해 음료의 특성에 따라 적절한 온도에 맞는 상태를 유지하여 신속하게 음료를 제공할 수 있다.
- 와인 서비스 시 와인에 대한 지식을 기반으로 하여 서빙하는 와인에 대한 정보를 제공할 수 있다.
- 와인 서비스 시 와인 라벨을 고객에게 확인시킨 후 고객 앞에서 와인을 오픈하고 이상 여부를 판별할 수 있다.
- 와인 서비스 시 고객의 요청에 따라 시음을 권하고 고객의 특성에 따라 서빙 순서에 맞게 서비스할 수 있다.
- 음료 서빙 후 제공된 음료의 만족 여부를 고객에게 문의하고, 고객의 요구에 따른 추가 조치를 수행할 수 있다.
- 업장의 킵 보틀 서비스(keep bottle service) 규정에 따라 고객이 보관을 요청한 술병(bottle)을 관리하고 고객의 요청에 따라 제공할 수 있다.

#### 바) 음료 재고 관리하기

- 당일 영업 마감 후 판매한 음료의 수량을 파악하여 그 결과를 영업 보고서에 기록할 수 있다.
- 당일 영업 마감 후 남은 음료의 수량을 파악하여 음료 재고목록표에 기재할 수 있다.
- 음료 재고목록표의 분석을 통해 적정 수량의 음료 재고를 유지할 수 있다.



- 영업 계획 수립 시 음료 재고목록표의 분석을 통해 다음날 영업에 필요한 음료의 수량을 파악하고 회사의 구매 절차에 따라 필요한 음료 구매를 요청할 수 있다.
- 재고 확인 시 음료 재고목록표에 기재된 내용의 이상 여부를 확인하고 정확한 원인을 찾아낼 수 있다.

#### 4) 델리 슝 관리

##### 가) 상품 판매하기

- 고객 응대 매뉴얼에 따라 고객에게 따뜻한 환영 인사를 표현할 수 있다.
- 상품 지식을 기반으로 고객의 선호도와 취향을 고려하여 상품을 추천할 수 있다.
- 고객의 구매 결정 시 POS를 통해 구입한 품목 및 수량을 정확히 계산받을 수 있다.
- 고객 요청 시 상품 포장 기술을 활용하여 상품을 포장하여 제공할 수 있다.

#### 5) 연회 판촉

##### 가) 연회 행사 거래처 분류하기

- 연회시장 환경 분석을 기반으로 연회 행사 성격별로 거래처를 분류할 수 있다.
- 산업 및 업종별 특성에 따라 연회 행사 거래처를 분류할 수 있다.
- 지역별 특성에 따라 연회 행사 거래처를 분류할 수 있다.
- 기능별 분석을 기반으로 연회 행사 거래처를 설정할 수 있다.
- 연회시장 동향 분석을 기반으로 연회 행사 잠재 거래처별로 분류할 수 있다.

#### 6) 연회 예약 상담

##### 가) 연회 고객 정보 확인하기

- 고객 정보를 확보하기 위해 상황에 따라 고객의 이름과 연락처를 요청할 수 있다.
- 고객 정보를 확보하기 위해 고객의 명함을 요청할 수 있다.
- 고객 정보를 확보하기 위해 다양한 질문과 응답을 통해 고객정보를 확인할 수 있다.
- 사전에 고객의 과거 행사정보를 숙지하여 정확하게 확인할 수 있다.
- 고객의 정보를 확인 후 사후관리 계획을 수립할 수 있다.

#### 7) 연회 행사 진행

##### 가) 연회장 청결도 확인하기

- 연회장 청결 상태 체크리스트에 따라 카펫 청결도를 확인할 수 있다.
- 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 연회장 리넨류 청결도를 확인할 수 있다.

- 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 연회 행사와 관련된 각종 집기류, 글라스류, 소모품 등의 청결도를 확인할 수 있다.
- 연회장 청결 상태 체크리스트에 따라 안내 데스크의 청결도를 확인할 수 있다.
- 연회장 청결 상태 체크리스트에 따라 연회 행사 종료 후 연회장 청결도를 확인할 수 있다.

나) 연회 행사 현장 인원 당일 교육하기

- 매니저를 통해 현장 인원 교육계획서 내용을 확인할 수 있다.
- 연회 행사를 위해 현장 인원의 용모와 복장을 점검할 수 있다.
- 연회 행사 교육 매뉴얼 내용에 따라 교육을 실시할 수 있다.
- 연회장 VIP 테이블 서비스 교육을 시행할 수 있다.
- 연회 행사 교육계획에 따라 당일 현장 인원을 교육할 수 있다.

다) 연회 행사 인원 배치하기

- 연회 행사를 위해 전체 서비스 인원을 산정할 수 있다.
- 연회 행사 만족도를 높이기 위해 숙련된 서비스 인원을 구분하여 배치할 수 있다.
- 연회장 서비스 배치도에 따라 자신의 서비스 테이블을 확인할 수 있다.
- 연회장 안내 데스크에 인원을 배치하여 고객 응대를 신속하게 처리할 수 있다.
- 연회 행사 진행을 위해 총책임자를 선임할 수 있다.

라) 연회 행사 테이블 세팅하기

- 연회 행사 배치도 매뉴얼에 따라 테이블을 세팅할 수 있다.
- 연회 행사 지시서(BEO) 요청 사항에 따라 리넨을 세팅할 수 있다.
- 연회 행사 지시서(BEO) 요청 사항에 따라 기물을 세팅할 수 있다.
- 연회 행사 지시서(BEO) 요청 사항에 따라 글라스류를 세팅할 수 있다.
- 연회 행사 장소에 따라 세팅된 테이블을 재확인하고 변경할 수 있다.

마) 연회 행사 식음료 서비스 제공하기

- 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 생수를 제공할 수 있다.
- 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 음료 서비스를 제공할 수 있다.
- 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 식사를 제공할 수 있다.
- 연회장 서비스 일정에 따라 식음료 서비스 제공 시간을 조절할 수 있다.
- 연회 행사 전에 요청된 특정 메뉴 서비스를 제공할 수 있다.

바) 연회 행사 고객 응대하기

- 연회 행사 중 발생하는 고객의 요구 사항을 처리할 수 있다.

- 식음료 서비스 매뉴얼과 교육 지침에 따라 미소로 고객을 응대할 수 있다.
- 고객 응대 시 메뉴 및 주요 특이 사항, 연회 행사 내용 등을 이해하여 불평불만 고객의 요구 사항에 대응할 수 있다.
- 연회 행사 진행 시 대처할 수 없는 고객 요구 사항은 지배인에게 보고할 수 있다.
- 식음료 서비스 매뉴얼과 교육 지침에 따라 고객을 환송할 수 있다.

## 8) 웨딩

### 가) 웨딩 프로그램 협의하기

- 웨딩산업 동향 분석을 통해 웨딩 시장 정보를 파악할 수 있다.
- 고객과 사전 협의하여 웨딩 프로그램을 작성할 수 있다.
- 고객 만족도를 제고하기 위해 웨딩 프로그램을 관련 부서와 협의할 수 있다.
- 고객의 요구 사항이나 웨딩 트렌드를 반영한 특별한 이벤트를 기획할 수 있다.
- 고객과 사전 협의하여 웨딩 트렌드를 반영한 피로연을 기획할 수 있다.

### 나) 웨딩 플래너와 정보 공유하기

- 웨딩 행사를 지속적으로 유치하기 위해 웨딩 플래너와 관계를 구축할 수 있다.
- 잠재 고객 확보를 위해 웨딩 플래너와 정보를 공유할 수 있다.
- 웨딩 플래너와 관계 구축을 통해 고객에 대한 정보를 수집할 수 있다.
- 웨딩 플래너와 고객과의 미팅 시간을 조정할 수 있다.
- 웨딩 행사 유치를 위해 웨딩 플래너의 정보를 활용할 수 있다.

### 다) 신부 대기실 준비하기

- 청결 상태 체크리스트에 따라 신부 대기실 청결도를 확인할 수 있다.
- 웨딩 행사 전에 신부 대기실용 의자 준비 상태를 확인할 수 있다.
- 웨딩 행사 전에 신부 대기실용 거울 준비 상태를 확인할 수 있다.
- 식음료 서비스 매뉴얼이나 사내 규정에 따라 신부 대기실용 다과 및 음료를 준비할 수 있다.
- 청결 상태 점검 절차에 따라 신부 전용 화장실을 확인할 수 있다.

### 라) 웨딩 장식 준비하기

- 웨딩 프로그램 일정에 따라 웨딩 무대를 준비할 수 있다.
- 웨딩 장식 체크리스트에 따라 연회장에 주단을 준비할 수 있다.
- 웨딩 장식 체크리스트에 따라 연회장에 주례 단상을 준비할 수 있다.
- 웨딩 프로그램 일정에 따라 조명 및 음향 장비를 준비할 수 있다.
- 웨딩 장식 체크리스트에 따라 연회장에 포토 테이블을 준비할 수 있다.

마) 폐백실 장식하기

- 폐백실 체크리스트에 따라 교자상을 준비할 수 있다.
- 폐백실 체크리스트에 따라 병풍과 방석을 준비할 수 있다.
- 폐백실 체크리스트에 따라 돗자리와 원앙, 술잔 세트를 준비할 수 있다.
- 폐백실 체크리스트에 따라 활옷, 사모관대를 준비할 수 있다.
- 웨딩 일정에 따라 수모를 섭외할 수 있다.
- 웨딩 일정에 따라 준비된 폐백 음식을 확인할 수 있다.

바) 웨딩 꽃 관리하기

- 웨딩 프로그램과 일정을 기준으로 사전에 고객과 꽃 장식을 협의할 수 있다.
- 웨딩 장식 체크리스트에 따라 웨딩 장소에 테이블 꽃 장식을 확인할 수 있다.
- 웨딩 장식 체크리스트에 따라 웨딩 당일 꽃 장식을 확인할 수 있다.
- 웨딩 장식 체크리스트에 따라 신부 대기실 꽃 장식을 확인할 수 있다.
- 웨딩 장식 체크리스트에 따라 웨딩 행사 진행 전과 진행 후 화환을 관리할 수 있다.

9) 연회행사 사후관리

가) 연회행사 분실물 관리하기

- 연회 행사 시 분실물 처리 규정에 따라 습득물 처리할 수 있다.
- 연회 행사 시 고객의 분실물 여부를 파악할 수 있다.
- 연회 행사 시 분실물 처리 규정에 따라 분실물 관리 대장을 작성할 수 있다.
- 연회 행사 분실물 습득 시 습득물 보관실에 이동 보관할 수 있다.
- 연회 행사 종료 후 분실물 관리 대장에 기록하여 관리할 수 있다.

나) 연회행사 시설물 파손 유무 점검하기

- 연회 행사 시 시설물 파손 유무를 점검할 수 있다.
- 연회 행사 시설물 파손 규정에 따라 파손물 현황 대장을 작성할 수 있다.
- 연회 행사 시 연회장 시설물 파손 유무를 고객과 점검할 수 있다.
- 연회 행사 진행 시 세심한 관찰을 통해 파손자를 파악할 수 있다.
- 연회 행사 시설물 파손 규정에 따라 연회 행사 시설물 파손 유무 상태에 관한 보고서를 작성할 수 있다.

### 3. 교수·학습

- 가. 식음료 및 연회 서비스에 사용되는 각종 비품, 장비, 기물 등을 사진 등으로 제시하여 그 이용 용도를 설명한다.
- 나. 연회 판촉, 연회 상담, 고객 예약 응대, 고객 영접, 메뉴 추천 및 주문 등에서 발생할 수 있는 다양한 상황을 역할연기를 꾸며서 고객 응대 방법을 연기함으로 개인의 차이를 보완하고 학습 효과를 높이도록 지도한다.
- 다. 메뉴별 음식 서빙의 방향과 순서를 충분히 설명하고, 음식 서빙 시 트레이 운반이나 접시 운반 방법을 시범을 통하여 지도하고 학습자가 직접 실습할 수 있도록 지도한다.
- 라. 학생들이 수행하여야 할 과제를 제시하고 이를 수행하기 위해 필요한 하위 성취 여부에 따른 체크리스트를 작성하여 학생 스스로 학업 성취도를 확인할 수 있도록 지도한다.

### 4. 평가

#### 가. 평가의 주안점

- 1) 영역별로 제시된 학습 목표에 맞도록 평가 방법과 내용을 계획한다.
- 2) 단순하고 지엽적인 문제보다는 개념과 원리의 이해 및 적용을 통해 종합적인 실무능력을 기른다.
- 3) 과제 수행 능력에 따라 기초 및 심화 과제를 제시하고, 이에 대한 수행 정도를 평가한다.
- 4) 학생 스스로 학습 정도를 확인하고, 자기 주도적으로 학습 목표에 도달하는 상황을 평가한다.

#### 나. 영역별 성취수준

내용 영역	성취수준		
	S등급	A등급	P등급
식음료 업장 관리	영업 시작 전에 업장을 정리·정돈하는 방법을 다른 사람에게 새로운 예를 들어 설명하면서 할 수 있다.	영업 시작 전에 업장을 정리·정돈하는 방법을 다른 사람에게 설명하면서 할 수 있다.	영업 시작 전에 업장을 정리·정돈할 수 있다.

내용 영역	성취수준		
	S등급	A등급	P등급
호텔 레스토랑 서비스	기물을 준비하여 테이블 세팅을 하고, 고객의 예약을 응대하고, 방문 고객을 영접하고, 메뉴를 추천하여 주문을 받고, 주문한 음식을 제공한 후 테이블을 재정리하고, 고객을 환송하는 등 호텔의 레스토랑에서 고객 서비스 업무를 수행하는 방법을 다른 사람에게 새로운 예를 들어 설명하면서 할 수 있다.	기물을 준비하여 테이블 세팅을 하고, 고객의 예약을 응대하고, 방문 고객을 영접하고, 메뉴를 추천하여 주문을 받고, 주문한 음식을 제공한 후 테이블을 재정리하고, 고객을 환송하는 등 호텔의 레스토랑에서 고객 서비스 업무를 수행하는 방법을 다른 사람에게 설명하면서 할 수 있다.	기물을 준비하여 테이블 세팅을 하고, 고객의 예약을 응대하고, 방문 고객을 영접하고, 메뉴를 추천하여 주문을 받고, 주문한 음식을 제공한 후 테이블을 재정리하고, 고객을 환송하는 등 호텔의 레스토랑에서 고객 서비스 업무를 수행할 수 있다.
호텔 음료 서비스	음료 준비, 음료 기물 및 부재료의 준비, 음료 제조 및 서빙, 음료 재고관리 등 고객에게 음료를 제조하고 서비스 하는 방법을 다른 사람에게 새로운 예를 들어 설명하면서 할 수 있다.	음료 준비, 음료 기물 및 부재료의 준비, 음료 제조 및 서빙, 음료 재고관리 등 고객에게 음료를 제조하고 서비스 하는 방법을 다른 사람에게 설명하면서 할 수 있다.	음료 준비, 음료 기물 및 부재료의 준비, 음료 제조 및 서빙, 음료 재고관리 등 고객에게 음료를 제조하고 서비스 할 수 있다.
텔리 숍 관리	텔리 숍의 상품을 판매하는 방법을 다른 사람에게 새로운 예를 들어 설명하면서 할 수 있다.	텔리 숍의 상품을 판매하는 방법을 다른 사람에게 설명하면서 할 수 있다.	텔리 숍의 상품을 판매할 수 있다.
연회 관측	연회 행사를 유치하기 위해 연회 행사 거래처를 분류하는 방법을 다른 사람에게 새로운 예를 들어 설명하면서 할 수 있다.	연회 행사를 유치하기 위해 연회 행사 거래처를 분류하는 방법을 다른 사람에게 설명하면서 할 수 있다.	연회 행사를 유치하기 위해 연회 행사 거래처를 분류할 수 있다.
연회 예약 상담	연회 행사를 유치하기 위해 고객 정보를 확인하는 방법을 다른 사람에게 새로운 예를 들어 설명하면서 할 수 있다.	연회 행사를 유치하기 위해 고객 정보를 확인하는 방법을 다른 사람에게 설명하면서 할 수 있다.	연회 행사를 유치하기 위해 고객 정보를 확인할 수 있다.
연회 행사 진행	행사진행을 위해 연회장 청결도 확인, 행사 인원의 교육 및 배치, 테이블 세팅, 식음료 서비스 제공, 행사 중 발생하는 고객 요구 사항을 처리하는 방법을 다른 사람에게 새로운 예를 들어 설명하면서 할 수 있다.	행사진행을 위해 연회장 청결도 확인, 행사 인원의 교육 및 배치, 테이블 세팅, 식음료 서비스 제공, 행사 중 발생하는 고객 요구 사항을 처리하는 방법을 다른 사람에게 설명하면서 할 수 있다.	행사진행을 위해 연회장 청결도 확인, 행사 인원의 교육 및 배치, 테이블 세팅, 식음료 서비스 제공, 행사 중 발생하는 고객 요구 사항을 처리할 수 있다.
웨딩	웨딩 프로그램 협의, 신부 대기실 및 폐백실 준비, 웨딩 장식 확인, 꽃 관리, 웨딩 플래너와의 정보 공유를 통해 웨딩 행사를 진행하는 방법을 다른 사람에게 새로운 예를 들어 설명하면서 할 수 있다.	웨딩 프로그램 협의, 신부 대기실 및 폐백실 준비, 웨딩 장식 확인, 꽃 관리, 웨딩 플래너와의 정보 공유를 통해 웨딩 행사를 진행하는 방법을 다른 사람에게 설명하면서 할 수 있다.	웨딩 프로그램 협의, 신부 대기실 및 폐백실 준비, 웨딩 장식 확인, 꽃 관리, 웨딩 플래너와의 정보 공유를 통해 웨딩 행사를 진행 할 수 있다.
연회행사 사후관리	연회 행사 종료 후 분실물 관리, 시설물 파손 점검을 하는 방법을 다른 사람에게 새로운 예를 들어 설명하면서 할 수 있다.	연회 행사 종료 후 분실물 관리, 시설물 파손 점검을 하는 방법을 다른 사람에게 설명하면서 할 수 있다.	연회 행사 종료 후 분실물 관리, 시설물 파손 점검을 할 수 있다.

[실무 과목]

## 8. 카지노·유원 시설 서비스 실무

### 1. 성격 및 목표

#### 가. 성격

관광·레저과 학생들에게 관광사업체 중 카지노와 유원시설의 이용 고객 서비스 업무에서 활용할 수 있는 능력을 기르기 위한 과목이다.

테이블 게임 진행, 머신 게임 진행, 카지노 영업 지원 등 카지노 운영 서비스 및 유원시설 서비스 운영 관리, 어트랙션(attraction) 운영 관리 등의 유원시설 운영 서비스에 대한 이론과 실습을 병행하여 지도할 수 있는 과목이다.

#### 나. 목표

카지노업 및 유원시설업에 대한 기본적인 지식과 대고객 서비스 능력을 습득하고 실무 분야에 활용할 수 있는 능력과 태도를 기른다.

## 2. 내용

### 가. 내용 체계

내용 영역(능력단위)	내용 영역 요소(능력단위 요소)
테이블 게임 진행 (1203040203_13v1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 룰렛 게임 진행하기</li> <li>• 블랙잭 게임 진행하기</li> <li>• 바카라 게임 진행하기</li> <li>• 종합 테이블 게임 진행하기</li> </ul>
머신 게임 관리 (1203040204_13v1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 머신 기기 운영하기</li> </ul>
카지노 영업 지원 (1203040207_13v1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 칩 관리하기</li> <li>• 게임 카드 관리하기</li> <li>• 게임 시설·환경 관리하기</li> <li>• 카지노 식음료 제공하기</li> <li>• 카지노 식음료 관리하기</li> </ul>
유원시설 서비스 운영·관리 (1203040402_13v1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 입장객 관리하기</li> <li>• 고객 응대하기</li> <li>• 현장 서비스 관리하기</li> <li>• 유원시설 일정 관리하기</li> </ul>
어트랙션 운영·관리 (1203040403_13v1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 어트랙션 유지·보전하기</li> <li>• 어트랙션 운용하기</li> </ul>

\* 내용 영역의 괄호는 국가직무능력표준 능력단위 코드 번호임.

### 나. 영역별 성취기준

#### 1) 테이블 게임 진행

##### 가) 룰렛 게임 진행하기

- 룰렛(roulette) 게임 진행 시 룰렛 게임의 이론과 진행 방법을 설명할 수 있다.
- 룰렛 게임 진행 시 한 손에 게임 칩(chips) 20개를 한 번에 잡을 수 있다.
- 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 칩 스택킹(stack)을 할 수 있다.
- 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 칩 커팅(cutting)을 할 수 있다.
- 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 푸시(push)를 할 수 있다.
- 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 볼스핀(ball spin)을 할 수 있다.
- 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 배수·레이아웃·모양꼴을 인지할 수 있다.
- 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 아웃사이드(outside)와 인사이드(inside) 테이크(take)를 할 수 있다.



- 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 아웃사이드와 인사이드 페이(pay)를 할 수 있다.
- 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 종합 딜링을 할 수 있다.

#### 나) 블랙잭 게임 진행하기

- 블랙잭(blackjack) 게임 진행 시 블랙잭 게임의 이론과 진행 방법을 설명할 수 있다.
- 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 스프레드(spread)를 할 수 있다.
- 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 셔플(shuffle)을 할 수 있다.
- 게임 지침에 따라 블랙잭 게임의 카드 파지 방법을 습득할 수 있다.
- 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 이니셜 카드 드로잉(initial 2 card drawing)을 할 수 있다.
- 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 카드 카운팅(counting)을 할 수 있다.
- 게임 지침에 따라 블랙잭 게임 옵션을 적용할 수 있다.
- 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 테이크(take)와 페이(pay)를 할 수 있다.
- 게임 지침에 따라 블랙잭 게임에서 종합 딜링을 할 수 있다.

#### 다) 바카라 게임 진행하기

- 바카라(baccara) 게임 진행 시 바카라 게임의 이론과 진행 방법을 설명할 수 있다.
- 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 스프레드(spread)를 할 수 있다.
- 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 셔플(shuffle)을 할 수 있다.
- 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 카드 드로잉(drawing)을 할 수 있다.
- 바카라 게임 룰에 따라 콜링(calling)을 할 수 있다.
- 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 페어(pair)와 타이(tie)를 처리할 수 있다.
- 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 노 커미션(no commission) 게임 테이블의 테이크와 페이를 할 수 있다.
- 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 커미션(commission) 게임 테이블의 커미션을 계산할 수 있다.
- 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 종합 딜링을 할 수 있다.

#### 라) 종합 테이블 게임 진행하기

- 테이블 게임 진행을 위해 게임 준비와 참여 고객을 맞이하고 고객 카드를 입력할 수 있다.
- 테이블 게임 진행을 위해 칩을 판매하고 카지노 영업 지침에 근거하여 게임을 할 수 있다.
- 테이블 게임 진행을 위해 테이블 칩을 필(fill)·크레딧(credit)하고 고객 요청 시 칩을 확인지 할 수 있다.
- 테이블 게임 시 고객의 칩 이동과 게임 상황을 관찰하고 보호 관장할 수 있다.

- 테이블 운영 중 문제가 발생하였을 경우 관리자에게 신속하게 보고할 수 있다.
- 테이블 게임 진행 시 해당 게임을 진행하며 상황별로 고객을 응대할 수 있다.
- 테이블 게임 종료 시 칩을 정리하고 뱅크롤(bankroll)을 작성할 수 있다.
- 테이블 보조 업무를 통해 원활한 게임 진행이 이루어지도록 할 수 있다.

## 2) 머신 게임 관리

### 가) 머신 기기 운영하기

- 머신 게임 진행을 위해 머신의 주요 카지노 고시와 규정을 설명할 수 있다.
- 머신 게임 운영 시 필요에 따라 머신 기기 액면, 테마를 변경할 수 있다.
- 머신 기기 운영 기준에 따라 머신 기기의 유지 보수, 현황 분석, 대책 수립을 할 수 있다.
- 연간 머신 운영 계획에 의해 기기의 유지 관리에 필요한 비품, 소모품 관리 업무를 수행할 수 있다.
- 머신 게임에 따른 머신 기기 검사 업무를 수행할 수 있다.

## 3) 카지노 영업 지원

### 가) 칩 관리하기

- 게임 진행 중 영업 관리자의 요청에 따라 칩 이동(open, close, fill, credit) 업무를 수행할 수 있다.
- 칩 수불에 따라 일일 칩 리포트를 작성할 수 있다.
- 칩 리포트 작성에 따라 손익 현황을 분석하여 칩의 유동을 파악할 수 있다.
- 칩 감별 도구에 의하여 위조 칩을 감별할 수 있다.
- 칩 관리 지침에 따라 불량 칩을 판별한 후 교환할 수 있다.
- 일정 기간별로 칩 점검을 통하여 오염된 칩을 살균 세척할 수 있다.
- 칩 관리 지침에 따라 사용 중지된 칩을 폐기할 수 있다.
- 칩 관리를 위해 재고 칩을 파악하고 신규 칩을 구매할 수 있다.
- 연간 운영 계획에 따라 칩 장비를 구매하고 유지 보수할 수 있다.

### 나) 게임 카드 관리하기

- 카지노 운영 지침에 따라 일정한 시간에 카드 필, 크레디트를 수행할 수 있다.
- 카드 관리를 위해 실시간으로 카드 창구에 보유하고 있는 카드 재고를 파악할 수 있다.
- 카드 관리를 위해 사용한 카드를 덱 체크(deck check) 작업 후 폐기할 수 있다.
- 카드 관리 지침에 따라 월별로 모아진 폐기 카드를 소각할 수 있다.
- 카드 관리를 위해 재고 게임 카드를 파악하고 기간별 구매 시기를 조정할 수 있다.

- 연간 운영 계획에 따라 카드 장비를 구매하고 유지 보수할 수 있다.
- 보안을 위해 CMS(cash management service)의 보안 자료를 관리할 수 있다.

#### 다) 게임시설·환경 관리하기

- 게임 시설과 환경을 위해 게임 기기를 사전에 점검하고 유지 보수 업무를 수행할 수 있다.
- 자산 관리 처리 규정에 따라 사용 연한이 지난 게임 기기를 불용 처리할 수 있다.
- 게임 시설과 환경을 위해 게임 비품 사용량을 목록별로 정리하고 관리할 수 있다.
- 쾌적한 환경 유지를 위해 영업장내 공조 관리를 통하여 온습도와 환기를 관리할 수 있다.
- 쾌적한 환경 유지를 위해 영업장내 환경 미화 업무를 수행할 수 있다.

#### 라) 카지노 식음료 제공하기

- 고객의 요청에 따라 식음료 주문을 확인하고 준비할 수 있다.
- 게임 중인 고객을 위해 식음료를 제공할 수 있다.
- 게임과 식사를 마친 고객을 위해 예의 바르게 전송 안내할 수 있다.

#### 마) 카지노 식음료 관리하기

- 고객에 따라 기호도를 파악하여 계절별 신규 메뉴를 개발할 수 있다.
- 고객의 불만 사항을 해소하기 위해 식음료 자료를 기록하고 관리할 수 있다.
- 고객에게 양질의 식음료 공급을 위해 식자재 재고를 파악 관리할 수 있다.
- 영업장 식음료 매출을 바탕으로 식음료 자료와 정보를 분석 관리할 수 있다.
- 영업장 내의 청결을 위해 영업장 내 바(bar)의 위생과 실내 환경을 관리 유지할 수 있다.

### 4) 유원시설 서비스 운영·관리

#### 가) 입장객 관리하기

- 근무규정에 따라 입장권(이용권)의 매표, 수표업무를 수행할 수 있다.
- 각 시설별 예측수요와 적정 수용인원을 고려하여 입장객수를 통제할 수 있다.
- 매뉴얼에 따라 미아보호소를 운영할 수 있다.
- 매뉴얼에 따라 안내방송을 수행할 수 있다.
- 고객의 정보 접근성과 홍보매체를 고려하여 유원시설이용에 관한 정보를 제공할 수 있다.
- 매뉴얼에 따라 의무실을 운영할 수 있다.
- 매뉴얼에 따라 유모차 대여소를 운영할 수 있다.
- 고객응대 매뉴얼에 따라 편의시설과 제도를 운영할 수 있다.
- 고객의 불편사항과 칭찬사항의 평가에 따라 입장객 서비스를 개선할 수 있다.

나) 고객 응대하기

- 유원시설 운영계획에 따라 유원시설 내 어트랙션에 대한 정보와 이용방법을 안내할 수 있다.
- 유원시설 운영계획에 따라 유원시설 내 편의시설에 대한 정보와 이용방법을 안내할 수 있다.
- 유원시설 이벤트 운영계획에 따라 이벤트의 내용과 운영시간을 고객에게 안내하고 설명할 수 있다.
- 유원시설 식음료 운영계획에 따라 운영 중인 식당들의 주요 음식메뉴와 위치, 내용정보를 설명 할 수 있다.
- 유원시설 기념품 운영계획에 따라 유원시설 내에서 판매중인 주요 캐릭터상품, 일반상품에 관한 정보를 안내할 수 있다.
- 매뉴얼에 따라 불만·칭찬에 대해 고객응대를 할 수 있다.
- 매뉴얼에 따라 고객이 문의하고 요청하는 사항에 대하여 응대하고 조치할 수 있다.

다) 현장 서비스 관리하기

- 근무규정에 따라 직원들의 용모, 복장 준수여부를 관리할 수 있다.
- 매뉴얼에 따라 직원들의 친절, 서비스 수준을 유지 관리할 수 있다.
- 근무규정에 따라 직원들의 근무 스케줄을 관리할 수 있다.
- 불친절한 직원, 부진한 직원에 대하여 근무규정에 따라 대응책을 수립하고 지도할 수 있다.

라) 유원시설 일정 관리하기

- 운영계획에 따라 개장, 폐장, 이벤트 개최 시간 등을 잘 관리할 수 있다.
- 운영계획에 따라 근무자들의 야간·연장 근무 시간을 배정할 수 있다.
- 운영계획에 따라 근무자들의 근무시간을 배정할 수 있다.
- 자연재해, 화재, 인사사고, 정전 등의 비상사태 시 유원시설 일정을 탄력적으로 운영할 수 있다.

5) 어트랙션 운영·관리

가) 어트랙션 유지·보전하기

- 어트랙션을 일일정비계획에 따라 점검 조치할 수 있다.
- 매뉴얼에 따라 어트랙션 주변 시설물들의 이상여부를 점검 조치할 수 있다.
- 어트랙션 시스템 운영절차에 따라 비상상황 발생 시 조치할 수 있다.
- 매뉴얼에 따라 시운전 등을 통해 어트랙션 시스템의 이상 유무를 파악할 수 있다.

#### 나) 어트랙션 운용하기

- 매뉴얼에 따라 어트랙션을 작동할 수 있다.
- 인사교육 규정에 따라 운용요원의 직무 교육 및 관리를 할 수 있다.
- 운영계획에 따라 어트랙션의 영업계획을 수립할 수 있다.
- 매뉴얼에 따라 입장객에게 어트랙션의 이용 및 안전 정보를 제공할 수 있다.
- 비상시 고객안전 대책에 따라 입장객을 안내할 수 있다.
- 매뉴얼에 따라 입장객에게 어트랙션의 입장객 동선 안내 및 관리할 수 있다.
- 매뉴얼에 따라 고객응대 시 고객의 의견을 경청하고 응대할 수 있다.

### 3. 교수·학습

- 가. 테이블 게임별로 게임의 이론과 진행 방법을 사진 자료 등을 활용하여 설명 한다.
- 나. 테이블 게임 방법 및 머신 기기 운영 방법을 시범을 통하여 지도하고 학습자가 직접 실습 할 수 있도록 지도한다.
- 다. 유원시설 서비스 시 발생할 수 있는 다양한 상황을 역할연기를 꾸며서 이용객 응대 방법을 연기함으로써 학습자로 하여금 서비스 기술과 태도를 스스로 습득할 수 있게 한다.
- 라. 학생들이 수행하여야 할 과제를 제시하고 이를 수행하기 위해 필요한 하위 성취 여부에 따른 체크리스트를 작성하여 학생 스스로 학업 성취도를 확인할 수 있도록 지도한다.

### 4. 평가

#### 가. 평가의 주안점

- 1) 영역별로 제시된 학습 목표에 맞도록 평가 방법과 내용을 계획한다.
- 2) 단순하고 지엽적인 문제보다는 개념과 원리의 이해 및 적용을 통해 종합적인 실무능력을 기른다.
- 3) 과제 수행 능력에 따라 기초 및 심화 과제를 제시하고, 이에 대한 수행 정도를 평가한다.
- 4) 학생 스스로 학습 정도를 확인하고, 자기 주도적으로 학습 목표에 도달하는 상황을 평가한다.

## 나. 영역별 성취수준

내용 영역	성취수준		
	S등급	A등급	P등급
테이블 게임 진행	카지노 영업장에서 정해진 룰대로 고객이 편안하고 투명하게 원활한 테이블 게임을 즐길 수 있도록 룰렛 게임 진행, 블랙잭 게임 진행, 바카라 게임 진행, 종합 테이블 게임 진행을 수행하는 방법을 다른 사람에게 새로운 예를 들어 설명하면서 수행할 수 있다.	카지노 영업장에서 정해진 룰대로 고객이 편안하고 투명하게 원활한 테이블 게임을 즐길 수 있도록 룰렛 게임 진행, 블랙잭 게임 진행, 바카라 게임 진행, 종합 테이블 게임 진행을 수행하는 방법을 다른 사람에게 설명하면서 수행할 수 있다.	카지노 영업장에서 정해진 룰대로 고객이 편안하고 투명하게 원활한 테이블 게임을 즐길 수 있도록 룰렛 게임 진행, 블랙잭 게임 진행, 바카라 게임 진행, 종합 테이블 게임 진행을 수행할 수 있다.
머신 게임 관리	쾌적한 영업 환경에서 고객이 머신 게임을 즐길 수 있도록 머신 기기 운영을 수행하는 방법을 다른 사람에게 새로운 예를 들어 설명하면서 수행할 수 있다.	쾌적한 영업 환경에서 고객이 머신 게임을 즐길 수 있도록 머신 기기 운영을 수행하는 방법을 다른 사람에게 설명하면서 수행할 수 있다.	쾌적한 영업 환경에서 고객이 머신 게임을 즐길 수 있도록 머신 기기 운영을 수행 할 수 있다.
카지노 영업 지원	원활한 게임 진행과 최적의 영업 환경을 유지하기 위해 카지노 칩 관리, 게임 카드 관리, 게임 시설·환경 관리, 카지노 식음료 제공·관리를 수행하는 방법을 다른 사람에게 새로운 예를 들어 설명하면서 수행할 수 있다.	원활한 게임 진행과 최적의 영업 환경을 유지하기 위해 카지노 칩 관리, 게임 카드 관리, 게임 시설·환경 관리, 카지노 식음료 제공·관리를 수행하는 방법을 다른 사람에게 설명하면서 수행할 수 있다.	원활한 게임 진행과 최적의 영업 환경을 유지하기 위해 카지노 칩 관리, 게임 카드 관리, 게임 시설·환경 관리, 카지노 식음료 제공·관리를 수행할 수 있다.
유원시설 서비스 운영·관리	유원시설 입장객의 만족도 제고를 위하여 입장객 관리, 고객응대, 현장 서비스 관리, 유원시설 일정관리하는 방법을 다른 사람에게 새로운 예를 들어 설명하면서 수행할 수 있다.	유원시설 입장객의 만족도 제고를 위하여 입장객 관리, 고객응대, 현장서비스 관리, 유원시설 일정관리하는 방법을 다른 사람에게 설명하면서 수행할 수 있다.	유원시설 입장객의 만족도 제고를 위하여 입장객 관리, 고객응대, 현장서비스 관리, 유원시설 일정관리를 할 수 있다.
어트랙션 운영 관리	이용고객의 안전과 즐거움을 제공하기 위하여 어트랙션을 유지 보전, 운용하는 방법을 다른 사람에게 새로운 예를 들어 설명하면서 수행할 수 있다.	이용고객의 안전과 즐거움을 제공하기 위하여 어트랙션을 유지 보전, 운용하는 방법을 다른 사람에게 설명하면서 수행할 수 있다.	이용고객의 안전과 즐거움을 제공하기 위하여 어트랙션을 유지 보전, 운용 할 수 있다.