

# 1 교육훈련 프로그램(80H)

- 교육기간: 20일 80시간(1일 4시간)

일	주 제	시간	내 용		강 사
1일차 (8/26) 월 09:00~ 13:00	호텔리어의 기본자세	4H	서비스마인드	<ul style="list-style-type: none"> <li>서비스 어원과 변화</li> <li>서비스 기본 마인드</li> <li>MOT 정의 및 스킬</li> <li>고객만족이란?1250</li> </ul>	정형곤
2일차 (8/27) 화 09:00~ 13:00	호텔리어의 기본자세	4H	호텔구성파악	<ul style="list-style-type: none"> <li>기본적인 호텔 구성 파악 &amp; 조사</li> <li>희망호텔 조사하기</li> </ul>	
3일차 (8/28) 수 09:00~ 13:00	호텔리어 이미지 메이킹	4H	직장인이미지 연출	<ul style="list-style-type: none"> <li>용모 복장의 중요성</li> <li>직장인의 바람직한 이미지란?</li> <li>출퇴근시 용모 복장</li> <li>Make up &amp; Hair Do 실습</li> </ul>	이가현
			표정	<ul style="list-style-type: none"> <li>첫인상을 결정짓는 요소</li> <li>성공하는 사람들의 표정은?</li> <li>우리는 얼마나 웃는가?</li> <li>미소의 효과 / 주요Point 실습</li> </ul>	
			퍼스널컬러진단	<ul style="list-style-type: none"> <li>퍼스널컬러의이해 및 중요성</li> <li>서비스리더십의핵심 가치</li> <li>퍼스널컬러별이미지 및 코디네이션 연출법</li> </ul>	
4일차 (8/29) 목 09:00~ 13:00	서비스매너	4H	화법	<ul style="list-style-type: none"> <li>편견을 버리고 말하기</li> <li>대화의 기본</li> <li>감성 화법</li> <li>간접 화법의 비밀</li> <li>경청과 공감</li> </ul>	이가현
			보이스트레이닝	<ul style="list-style-type: none"> <li>호흡과 발성을 통한 좋은음성 연출법</li> <li>정확한 발음과 세련된 어조 [발음교정 및 실습]</li> <li>띄어말하기와 강조의 요령</li> </ul>	
5일차 (8/30) 금 09:00~ 13:00	서비스매너	4H	인사 & 자세	<ul style="list-style-type: none"> <li>인사 및 바른 자세의 중요성</li> <li>인사의 종류 및 상황별 인사</li> <li>바른 자세 및 동장의 상황별 실습</li> </ul>	이중석
			전화예절	<ul style="list-style-type: none"> <li>전화 예절의 기본 및 중요성</li> <li>전화 예절의 핵심 3가지</li> <li>바른 자세 및 동작의 상황별 실습</li> </ul>	
6일차 (9/2) 월 09:00~ 13:00	직장예절	4H	Great Work Place	<ul style="list-style-type: none"> <li>직장예절의 중요성</li> <li>인사/명함/약수/상석매너</li> <li>즐거운 조직 만들기</li> <li>우리 조직 성장을 방해하는 갈등 원인 찾기</li> <li>내부조직 강화를 위한 게임으로 함께 소통하기</li> </ul>	이중석

일	주 제	시간	내 용		강 사
7일차 (9/3) 화 09:00~ 13:00	고객관리	4H	불만고객응대	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Claim VS Complaint</li> <li>• 요구 VS 욕구</li> <li>• 고객의 기본적 욕구</li> <li>• 컴플레인을 하는 고객은?</li> <li>• 불만 고객 응대법</li> <li>• 고객 유형별 응대 포인트</li> <li>• Case Study</li> </ul>	정형곤
			DISC를활용한 유형별고객응대 스킬	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자가진단 및 4가지 행동유형특성 이해</li> <li>• 고객 만족 전략을 위한 유형 활용/타 인과의 효과적인 상호작용</li> </ul>	
			고객상담서비스 과정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상담의 바른이해 (상담의목적 VS 비즈니스 목적)</li> <li>• 상담의 기본기 갖추기(고객상담 프로 세스, 올바른 발성법, 스토리텔링 세 일즈등)</li> <li>• 실적적용 (스크립트 4원칙 및 스크립트 만들 기)</li> </ul>	
8일차 (9/4) 수 09:00~ 13:00	관광과 마이스	4H	관광의 의의	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 관광의 어원과 개념</li> <li>• 관광의 구성요소</li> <li>• 관광의 종류</li> </ul>	김슬비
			해양관광의 이해	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 해양관광의 종류와 레저</li> <li>• 여수와 해양관광</li> </ul>	
			관광과 마이스산업	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 마이스산업의 개념</li> <li>• 구성요소와 구조</li> <li>• 마이스 산업의 파급효과</li> </ul>	
9일차 (9/5)목 09:00~ 13:00	관광가이드	4H	관광의 이해	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 여행플래너의 역할과 목적</li> <li>• 스토리텔링의 이해와 활용</li> <li>• 여행상품 기획과 개발</li> </ul>	신임수
10일차 (9/6) 금 09:00~ 13:00	취업 포트폴리오	4H	이력서, 자소서 작성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자기분석 직업정보탐색 맞춤 전략</li> <li>• 포트폴리오 작성</li> <li>• 포트폴리오 분석 및 피드백</li> </ul>	김도윤
11일차 (9/9) 월 09:00~ 13:00	실전 모의면접	4H	성공 면접의 지름길	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자기소개서 작성법</li> <li>• 지원동기 및 포부</li> <li>• 스피치 커뮤니케이션 자기소개서 작성법</li> <li>• 면접관 마음 사로잡는 스피치 커뮤니케이션</li> <li>• 첫인상의 중요성 (메이크업/면접복장)</li> <li>• 면접매너 및 시선처리의 중요성</li> </ul>	김도윤
			면접 답변 성공법	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공통질문 답변 준비</li> <li>• 개별질문 답변 주의점</li> <li>• 실전모의면접을 통한 실시간 피드백</li> <li>• 떨리는 목소리, 얼굴 연습 하기</li> </ul>	

일	주 제	시간	내 용		강 사
12일차 (9/10) 화 09:00~ 13:00	소믈리에	4H	와인에 대한 이해	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 다양한 와인 종류와 스타일 소개</li> <li>• 와인용어 알기</li> <li>• 품종 알기</li> <li>• 라벨 읽기</li> <li>• 와인에절 및 테이스팅</li> <li>• 와인에 맞는 음식 페어링</li> <li>• 와인 추천</li> </ul>	박재진
13일차 (9/11) 수 09:00~ 13:00	서비스 실무	4H	서비스 실무	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 테이블 매너</li> <li>• 테이블 세팅</li> </ul>	선병두
14일차 (9/12) 목 09:00~ 13:00	바리스타	4H	커피 머신과 그라인더의 이해 및 에스프레소 추출	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 에스프레소 머신,커피 그라인더 운용하기</li> <li>• 커피 장비 구조의 이해,사용기물의 명칭과 사용법 익히기</li> <li>• 에스프레소 추출하기</li> <li>• 에스프레소 추출 실습,아메리카노 만들기</li> </ul>	박선흠
15일차 (9/13) 금 09:00~ 13:00		4H	커피음료 우유 스티밍 및 음료 제조	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 커피음료 우유 스티밍하기</li> <li>• 우유 거품 원리 알기</li> <li>• 라떼, 카푸치노 거품 비교 실습</li> <li>• 벨벳 우유 스티밍 실습, 카푸치노 제조 실습</li> <li>• 커피 음료 만들기</li> </ul>	
16일차 (9/23)월 09:00~ 13:00	호텔기업탐방	4H	기업탐방	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 호텔, 기업 탐방 통한 업무이해</li> </ul>	이가현
17일차 (9/24)화 09:00~ 13:00	현장실습 OJT	4H	호텔 현장 실무	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 호텔 고객 안내서비스</li> <li>• 식음료서비스 manual</li> <li>• plate 파지법</li> </ul>	유탑 마리나
18일차 (9/25)일 수 09:00~ 13:00		4H		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 식전주 menu up-selling</li> <li>• menu order taking</li> <li>• 조직설명</li> </ul>	유탑 마리나
19일차 (9/26)목 09:00~ 13:00		4H		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 식후 디저트 up-selling</li> <li>• 혼성주/식전,식후 칵테일의 종류</li> <li>• 칵테일 조주법</li> </ul>	베네 치아
20일차 (9/27)금 09:00~ 13:00		4H		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wine 이론교육</li> <li>• Wine Serve 절차</li> </ul>	오선힐