

## 글로벌호텔객실서비스(Global Hospitality Management Micro Degree)

### [1] 전공소개

구 분	내 용	
인 재 상	글로벌 감각을 바탕으로 호텔 비즈니스를 선도하는 맞춤형 인재	
전공능력	글로벌 소통 능력 · 서번트 리더십 능력	
교육목표	다국어 구사 능력, 다문화 이해 능력, 서번트 리더십을 바탕으로 국내외 구분 없이 활약할 수 있는 호텔리어 양성을 목표로 한다.	
교육과정	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 일본어를 중심으로 일본 호텔, 일본 고객 중심 국내 호텔 취업을 위한 맞춤 교육</li> <li>■ 호텔산업이 요구하는 이론과 실무능력을 갖춘 맞춤형 호텔 전문 인력을 양성하기 위해 현장 실무 및 프로젝트 중심의 교육과정 운영</li> <li>■ 일본 호텔의 현장 실습 운영 및 실무자 초청 특강, 모의 면접 등 개최</li> </ul>	
진로분야 및 자격증	진로분야	관련 자격증
	국내/외 특급호텔	JLPT, TOEIC, SMAT(서비스경영자격)

### [2] 전공능력

전공능력	전공능력 정의 / 학습 성과 준거	
글로벌 소통능력	정의	글로벌 시대에 필요한 외국어 문서이해, 의사표현 능력 및 서로 다양한 의견을 조율하는 능력
	준거	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 다양한 환경에서 효과적인 의사소통 및 관계 형성에 대하여 이해할 수 있다.</li> <li>■ 글로벌 호텔리어에게 요구되는 외국어 능력을 갖추고 있다.</li> </ul>
서번트 리더십능력	정의	호텔 고객에 대한 경청 및 응대, 자발적인 참여와 긴밀한 유대관계로 공동체에서 협업 및 책임감 있는 능력
	준거	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 고객의 의견을 경청하며 상황에 적합한 고객 응대 태도를 실무에 적용할 수 있다.</li> <li>■ 조직에서의 책임감 및 호텔 구성원과 협업할 수 있는 실무능력을 갖추고 있다.</li> </ul>

### [3] STAR 전공능력 범주모델 연계

전공능력 STAR 전공능력 범주모델	글로벌 소통능력	서번트 리더십능력
지식이해 및 학습능력	○	○
문제파악 및 해결능력	●	●
현장적응 및 실무능력	●	●
창의융합 및 혁신능력	○	○

### [4] 진로분야 연계

전공능력 진로분야	글로벌 소통능력	서번트 리더십능력
국내/외 특급호텔	●	●

### [5] 교육과정 구성요소

구성요소 직무수준	지식(Knowledge)	기술(Skill)	태도(Attitude)
실무	객실 관리, 식음료 관리, 연회 및 이벤트 관리, 상황에 맞는 외국어 구사	업장 관리, 객실 및 프론트 업무, 컴퓨터 실무, 비즈니스외국어 활용	전문가적인 태도, 고객에 대한 봉사, 다문화 존중
기초	호텔 관련 지식, 환대산업 현황 및 동향, 다문화 이해	외국어 구사 능력	고객 의견 경청 및 응대

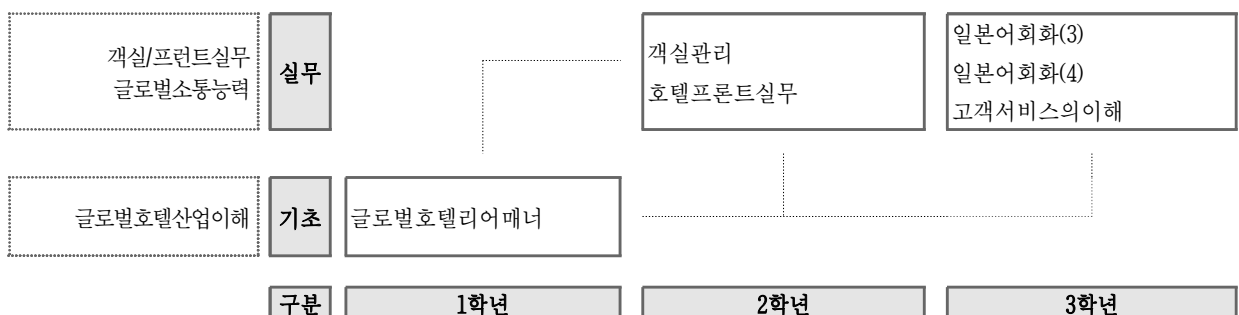
### [6] 직무수준 별 교육과정

직무 수준	과목명	전공능력		구성요소		
		글로벌 소통능력	서번트 리더십능력	지식 (K)	기술 (S)	태도 (A)
실무	일본어회화(3)	●	○	4	4	2
	일본어회화(4)	●	○	4	4	2
	객실관리	○	●	3	5	2
	호텔프론트실무	●	●	3	5	2
	고객서비스의이해	○	●	2	3	5
기초	글로벌호텔리어매너	○	●	2	3	5

### [7] 진로분야 교과목

진로분야	직무수준	글로벌 소통능력	서번트 리더십능력
국내/외 특급호텔	실무	일본어회화(3) 일본어회화(4)	객실관리 호텔프론트실무 고객서비스의이해
	기초		글로벌호텔리어매너

### [8] 교육과정 이수체계



### [9] 교육과정 이수기준

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

### [10] 교육과정 편성표

학년	학기	이수구분	학수번호	과목명	영문명	학점	시간	직무수준	K	S	A	소속
1	1	선택	14510	글로벌호텔리어매너	Global Hoteliar Manner	3	3	기초	2	3	5	호텔경영학과
2	1	선택	09060	객실관리	Rooms Division Management	3	3	실무	3	5	2	호텔경영학과
	2	선택	08313	호텔프론트실무	Hotel Front Office	3	3	실무	3	5	2	호텔경영학과
3	1	선택	14687	일본어회화(3)	Japanese Conversation (3)	3	3	실무	4	4	2	일본언어문화학과
		선택	16406	고객서비스의이해	Customer Service	3	3	실무	2	3	5	관광경영학과
	2	선택	14615	일본어회화(4)	Japanese Conversation (4)	3	3	실무	4	4	2	일본언어문화학과

### [11] 교과목 해설

#### ■ 전공선택

소속	직무수준 (KSA)	과목명 / 내용	Subject / Descriptions
호텔 경영학과	기초 (235)	<b>글로벌호텔리어매너</b> 국제사회에서 통용되는 기본예절(인사, 자기 소개, 대화 및 식사예절)을 학습하고 호텔에서 손님을 접대할 때 호텔리어가 숙지해야 할 비즈니스 예절에서 대해서도 논의한다.	<b>Global Hoteliar Manner</b> Understanding of etiquette and protocol in business and social settings including domestic and international common courtesies, greetings and introductions, communications and dining etiquette. Basic manners and skills required for serving hotel guests are also discussed.
	실무 (352)	<b>객실관리</b> 호텔의 프론트 오피스, 예약, 하우스키핑 등 객실과 관련된 관리부서 및 영업부서의 전반적인 직무에 관하여 폭넓은 지식을 습득시킨다.	<b>Rooms Division Management</b> Working knowledge of operations and sales related to rooms division including a hotel front office, registration, and housekeeping.
	실무 (352)	<b>호텔프론트실무</b> 호텔의 프론트의 조직 체계 및 프론트 부서의 주요 업무 (예약, 등록, 회계처리, 체크인 & 체크아웃, 나이트오디트, 고객접대)등을 익힌다.	<b>Hotel Front Office</b> The organization, duties, and administration of a hotel front office. Examines the various jobs in the lodging front office, and procedures for reservation, registering, check-in and check-out, night audit, and accounting.
관광 경영학과	실무 (235)	<b>고객서비스의이해</b> 모든 산업이 서비스산업으로 인식되고, 사회	<b>Customer Service</b> Subjects for understanding and learning ser

		<p>전반에 서비스 인력 수요 증가되고 있음. 또한, 고객요구의 다양화 및 서비스 품질 기대치 향상.</p> <p>이에 서비스 관광산업에서 종사하게 될 학생들을 위해 서비스 이론과 서비스 실무 능력을 체득시키고 고객만족을 위한 서비스를 제공하기 위해 고객의 가치를 올바르게 인식시키며 서비스마인드를 가진 전문서비스인으로 성장을 목표로 하고 있음.</p>	vices for customer satisfaction.
일본언어문 화학과	실무 (442)	<p><b>일본어회화(3)</b></p> <p>장면과 상황에 알맞은 일본어 회화 연습</p>	<p><b>Japanese Conversation (3)</b></p> <p>This course aims to encourage students to speak Japanese precisely. The course uses various teaching materials such as textbooks, comic, music, and so on, putting emphasis on listening and writing.</p>
	실무 (442)	<p><b>일본어회화(4)</b></p> <p>장면과 상황에 알맞은 일본어 회화 연습</p>	<p><b>Japanese Conversation (4)</b></p> <p>This course aims to encourage students to speak Japanese precisely. The course uses various teaching materials such as textbooks, comic, music, and so on, putting emphasis on listening and writing.</p>