

# 호텔 종사원의 직무분석을 통한 전문대학의 교과과정 개발에 관한 연구

Developing a Curriculum of School Hotelier  
Using a Job Analysis

박정화\*

## 【목 차】

I. 서론	IV. 호텔종사원의 직무명세서
II. 호텔경영 교과과정의 선행연구	V. 결론
III. 호텔경영전공의 직무분석	Abstract
	참고문헌

## I. 서론

세계화 추세와 함께 21세기에는 과거와는 달리 창의적이고 지식에 기반에 둔 관광산업이 더 중요시될 것으로 전망되고 있다(Chris and John Urry, 1997). 우리나라는 지난 2000년 ASEM과 2001년과 2002년 한국방문의 해, 2002년 한·일 월드컵, 2005년 APEC등 각종 국제행사를 성공적으로 개최하였기 때문에 관광산업은 다른 연관사업에 커다란 파급효과를 가져올 것이라고 전망되어 진다.

관광사업은 21세기 전략산업으로 성장하고 있으며 세계 모든 국가는 자국의 관광사업 발전을 위해 치열하게 경쟁을 벌이고 있다. 많은 국가에서 관광대국으로 도약하기 위해서 호텔산업을 활성화시키고 있다. 관광객의 유치경쟁이 치열해지고 더 높은 관광서비스가 요구되는 현 시점에서, 관광산업의 경쟁력을 키우기 위해서는 관광시장지향적인 관광전문 인력의 교육이 필요하다.

\* 경인여자대학 관광학부 조교수

대학교육에 있어서 질을 판별하는 요체는 곧 교과과정의 형성과 운영이라 할 수 있다. 교과과정이란 학부, 대학, 부서, 학회에서의 교육계획이나 대학에서의 졸업에 필수적인 전공분야 또는 일반 학문의 교육적 연구계획(최항석, 1990, 21)을 말한다. 교과과정과 교육과정은 종종 혼돈해서 쓰이기도 하지만 교육과정이란 교육의 목표를 달성하기 위해 선택된 교육 내용과 학습 활동을 편성하여 그것을 언제, 어디서, 어떻게 행한 것인가를 체계적으로 정리한 전체 계획(목표, 내용, 형식)을 일컫는 반면, 교과과정이란 교육을 위하여 교수되는 전 과목 내용이며 일정한 교육목적을 달성하기 위해 학습자에게 제공되는 지적, 정서적, 기능적, 신체적 제 경험의 종합이다.

교육과정 개발은 인적자원개발에 있어 가장 중요하고 핵심적인 수단이다. 따라서 대학 내 교육과정개발을 잘 시행해 나가는 대학은 지속적인 성장 발전을 도모해 나갈 수 있는 것이다. 그러나 이러한 교과과정은 그것에 대한 계획이나 방법 그리고 효과 및 영향 면에서 충분히 연구되거나 검토되지 못하고 있는 실정이다. 교육프로그램도 사회의 요구에 맞추어 신속하게 대응하여야 하며, 경쟁력을 유지하기 위해서 사회에서 요구하는 지식과 기능을 현실에 맞게 끊임없이 수정 보완하여야 한다. 더구나 현대는 교육이후 바로 현장에서 적용할 수 있는 직업인을 원하기 때문이다. 이러한 요구를 수용하여 교육 프로그램을 개선하고, 새로운 교육 분야를 개발하기 위한 방법으로 직무분석이 활용되고 있다.

직무분석은 산업사회에서 필요로 하는 인력을 과학적이고 합리적으로 관리하기 위한 기초 작업으로, 직무를 구성하고 있는 일 전체를 수행하는 데 필요한 지식, 경험, 기술, 기능, 책임을 과학적이고, 분석적인 방법으로 밝혀내는 작업이다. 이로써 직무의 책임과 권한의 소재가 분명해지고, 조직체계가 확립되며, 능률적이고, 효과적인 작업공정을 결정할 수 있다.

따라서 본 논문에서는 관광학과와 직무를 분석하고자 하며, 그들을 통하여 교과과정개발, 교과목 개발, 교육훈련기준, 매체개발에 기여하고자 한다. 더욱이 현재까지 대부분의 관광학부의 교과과정에 관한 연구가 타 교육기관의 교과과정을 비교분석하고, 관광현장의 종사원을 면담하는 방법에 의존하고 있어서 업무 현장의 요구를 과학적으로 수렴하기에는 부족함이 있기 때문이다.

## II. 호텔경영 교과과정의 선행연구

호텔경영학은 여행객이나 지역 사회 이용자들에게 숙박, 식음료, 오락, 회의, 문화시설, 용역의 판매, 제공과 관련되는 복합적 학문분야라는 학문적 특성을 지니고 있으며 여러 분야의 지식을 종합하여 체계적으로 조직하고, 이들 인적요소의 효율적인 결합을 지식과 정보를 학문적으로 구성, 연구하는 특수 경영학 분야이다(신현주, 1984).

국내에서는 1960년대 이래 관광교육이 정책적으로 장려되어 왔는데 1968년 세종대학교(전 수도여자사범대학)에서 코넬 대학교와 국제기술 용역단(International Executive Exchange Corp)의 협조를 받아 국내 최초로 호텔경영학과를 세웠으며 그 이후 대학에 따라 관광경영학과, 호텔경영학과, 호텔조리과 등의 다양한 학과 명으로 전문대학 및 4년제 대학교를 포함하여 210여 개교에서 호텔경영관련 교육이 이루어지고 있다.

최초로 공식적인 교육기관에서 호텔경영교육이 본격적으로 이루어지기 시작한 것은 1890년 스위스 로잔 호텔 학교로 기록되고 있으나, 실제 대학에서의 교육은 미국 코넬 대학교에 호텔학과가 설립된 것이 그 최초라고 볼 수 있다(Fuller, 1983).

1920년 대 미국경제 호황으로 인한 호텔산업의 번창으로 산업계가 대학교육의 필요성을 인식하게 되어 1922년 Statler와 미국 호텔협회가 코넬 대학교에서 호텔경영학이라는 프로그램 도입함으로써 학문적 체계화가 이루어지기 시작했다. 약 70년 역사를 지닌 대학의 호텔경영교육은 확대되어 꾸준한 성장세를 나타냄과 동시에 호텔경영교육의 성장가능성을 밝게 해주고 있다(차길수, 1999).

호텔식당 경영학은 대학의 일반 경영학에 속해 있었는데(Tomas & Riege, 1984), 코넬 대학교에서는 senior hospitality program을 시초로 하여 호텔경영학을 재빨리 독립적 위치로 탈바꿈 시켰으며 휴스턴 대학, 플로리다 국제대학, 네바다 대학 등의 역할에 힘입어 다른 대학에까지 빠르게 확장하게 되었다(Raymond & Sprague, 1991).

지금까지 국내에서 이루어진 관광관련 교육에 대한 연구다음과 같다.

산학협동과 관련하여 고상동의 관광산학협동(1998, 344-351; 최귀덕), 현장실습학생들의 직무만족(허용덕, 원철식, 2000, 371-395), 관광인력양성 및 취업실태(이연택, 1991, 165-186) 등이 연구가 있다. 교과과정은 권문호의 전문대학의 수요자 중심 여행항공 교과과정 개발(2004, 문화관광연구, 제 6권 제 3호, 326-345)을 위한 탐색적 연구에서 관광시장이 요구하는 방향으로 교과과정이 개설되어야 하며, 학생들의 진로 기회의 폭을 넓히기 위해 세부전공 별로 교과과정을 확대하는 것이 바람직하다고 주장하였으며, 김왕상, 안준수는 수요자 중심의

호텔전공 교과과정 개발에 관한 연구(2004, 동남보건대학논문집 제22권 제2호, 253-268)에서 직업교육중심의 전문대학에서 실무위주의 수업이 이루어지기 위해서는 실습실 및 각 교과목 수업에 필요한 각종 기자재의 구비가 무엇보다도 중요하다. 합리적인 교육과정이 균형 있게 이루어져한다.

실증분석 결과를 바탕으로 호텔 실무교과과정에 포함되어야 할 교과과목으로 첫째, 기본과목으로 확대하여야 할 과목은 실용영어회화, 기초영어회화, 관광서비스론, 인간관계론, 워드프로세스 및 엑셀이며 대학 교과과정 중 외국어 과목과 실무과목의 중요성을 주장하였다.

국외연구에서는 관광교육에 대한 연구들이 교과목 및 교육과정 등과 관련하여 교과목(O'Halloran 1992, 62-64), Umbreit Pederons(1989, 14-15), 교육과정(Zabel, 1992, 31-36), 교육목적 및 목표(Engel, 1989, 16-26), 향후 교육방향 제시(Breiter, Clements, 1996, 57-60; Partlow Gregoire, 1993,53-56; Samenfink, 1994, 51-53; Umbreit, 1992, 71-74)등 세부적으로 수행되었다.

### Ⅲ. 호텔경영전공의 직무분석

#### 1. 직무분석

직무분석의 의의에 대해서는 여러 학자들의 견해에서 알 수 있듯이 직무분석이란 직무의 내용과 성격에 관한 체계적인 조사를 의미하며, 그것은 직무 기술서와 직무명세서의 기초가 되고 있으므로 알 수 있다. 직무분석을 좀 더 구체적으로 설명하면, 직무를 구성하고 있는 일과 그 직무수행하기 위하여 담당자에게 요구되는 경험, 기능, 지식, 능력, 책임 등 그 직무가 타 직무와 구별되는 요인을 각각 명확하게 밝혀 기술하는 방법이다. 바꾸어 말하면, 직무의 내용과 요구조건을 사실적인 자료를 기초로 정리 분석하여 다양한 개개 직무의 성질에 도한 적절한 정보를 기초를 유효하게 확보, 육성 활용하는 기술이 직무분석인 것이다.

직무분석의 목적과 활용은 다음과 같다.

첫째, 직무분석은 조직의 합리화를 위한 기초 작업이다. 둘째, 직무분석의 결과는 채용, 배치, 이동, 승진등의 기준을 만드는 기초가 된다. 셋째, 업무개선의 기초가 된다. 직무분석을 실시함으로써 밝혀진 업무내용은 곧 업무합리화의 기초가 된다. 넷째, 직무분석은 인사교과의 기초작업이다. 다섯째, 직무분석의 결과는 직원의 훈련 및 개발의 기준이 된다.

여섯째, 직무분석은 직무급의 도입을 위한 기초 작업이다.

직무명세서의 직무분석의 결과에 의거하여 직무수행에 필요한 직원의 행동, 기능, 능력, 지식등을 일정한 양식에 기록한 문서를 말한다. 즉 직무명세서는 직무 기술서를 기초로 하여 채용, 배치, 승진, 평가 등 인사관리의 목적에 따라 필요한 자료를 유출 편성하여 작성한 것이라고도 말할 수 있다. 따라서 직무에 필요한 자격요건을 직무 기술서에서 찾아 내어 더욱 상세하게 기재한 것이 직무명세서이다.

## 2. 호텔경영 전공의 직무분석

### 1) 호텔경영전공의 직무분석의 원천

호텔종사원의 직무분석을 하기 위한 방법으로 직무에 관한 여러 사실 내지 정보를 얻을 수 있는 주요한 원천은 ① 직무상의 직원 ② 이들 직무를 잘 알고 있는 감독자를 포함하는 다른 직원 ③ 이들 직무를 수행할 직원을 관찰하는 독자적인 관찰자 등이다. 그러므로 이러한 여러 원천을 알아보면 직무분석을 할 수 있는 방법이 발견될 수 있을 것이다.

직무 분석방법에는 분석대상 직업에 따라 여러 가지가 있다. 직무내용의 전반적인 특성을 체계적으로 상세하게 분석해 내기 위해서는 관찰하거나, 질문을 하거나, 조사를 하여야 한다. 이때에 어떤 방법을 택할 것인가는 분석대상 직무의 성격, 얻은 자료의 용도, 주어진 분석 조건 등에 따라 결정되어야 한다. 일반적으로 사용되는 주요한 분석방법으로는 최초 분석법(Nes Analysis Mehtod), 비교확인법(Verification Method), 데이컴법(DACUM : Developing A Curriculum) 등을 들 수 있다.

최초분석법은 직접 현장을 방문하여 분석하는 방법으로, 분석대상 직무 또는 직업이 산업 발전에 따라 새롭게 발생한 직무로 참고할 만한 자료가 없을 때 활용된다. 사용하는 방법으로는 면담법, 관찰법, 녹화법, 체험법 및 설문법 중에서 한두 가지 방법을 선택하여 분석한다. 그러나 이미 잘 알려진 직업으로 참고할 자료가 풍성한 경우에는 비교확인법이 능률적이다. 비교확인법이란 분석대상 직종과 관련된 참고문헌과 자료를 검토한 후, 작업명세서, 직무명세서, 작업명세서 등을 작성한 후 현장실사를 통해 비교 확인하여 분석하는 방법이다. 교육이나 훈련을 목적으로 단기간 내에 효과적으로 분석하고자 하면 데이컴 법을 활용한다. 데이컴이란 교육과정 개발을 줄여서 부르는 말로서, 분석대상 직종의 지식과 경험을 겸비한 전문가가 참여하여 데이컴 전문가가 주도하는 워크숍을 통해 분석하는 방법이다.

본 연구에서는 최초분석법과 비교확인법을 혼용하였다. 연구의 인적대상은 호텔의 객

## 6 · 관광식음료경영연구

실, 식음료, 조리 등과 같은 영업 부문 종사원이다. 연구방법은 문헌 연구와 실증적 연구를 병행하였다. 본 연구의 실증적 연구방법은 서울 시내 소재 특 1급 호텔 종사원을 중심으로 하여 이들 호텔종사원의 업무를 파악한 후 이어서 이들 직무를 수행할 직원을 관찰하는 독자적인 관찰 방법을 실시하였다.

### 2) 분석절차 및 직업명세서

분석절차를 소개하면 1단계에서 직무의 범위와 수준을 설정하고 직무명세서 초안을 작성한다. 본 연구 직무의 범위는 호텔의 객실, 식음료, 조리 등과 같은 영업부문 종사원이다. 2단계는 직무와 작업영역을 작성한다. 호텔종사원의 여러 관련 작업을 임의 분할 또는 한사람이 수행하는 일로 세분하여 그와 관련된 책임과 의무를 기술한 것이다. 추출된 직무를 기초로 직무명세서를 작성한다. 이때 작성되는 직무명세서는 호텔 종사원의 직무를 구성하고 있는 주요임무를 일련의 작업일람표로 기술한 것으로 이를 기초로 해당 작업에 필요한 성취수준, 지식, 기능, 도구를 추출한다.

3단계에서는 하나의 책무에 속한 작업내용을 결정하고 작업성취를 휘나 지식, 기능 도구를 추출한다. 이 과정에서 작성되는 작업명세서는 작업분석을 통해 분석해 낸 자료를 기초로 하여 작업완수에 필수적인 모든 직무수행 활동을 논리적에 따라 공정별로 기술한 작업의 목적, 방법 및 내용의 진술서이다(한국산업인력관리공단, 1995). 4단계 추출된 작업

〈표 1〉 직업명세서

직업분류	직업명	호텔 종사원	직업 분류	서비스 종사자
	교육훈련 직종명	호텔서비스사 과정 호텔 관리자 과정	자격종목명	호텔 서비스사, 호텔관리사 조주사, 요리사
직무수행에 필요한 조건	성 별	남 여	적정 연령	만 18세 이상
	적정 교육	전문대학이상	교육훈련 기간	2~4년
	견습기간	3개월	신체계약조건	B형 간염보균자, 전염성 환자 키 160cm 이상
	직업적성	긍정적인 사고와 활발한 성격 원만한 의사소통 능력 단정한 용모와 부드러운 이미지 신뢰와 호감가는 음성 건강한 신체		
	호텔의 기본 구조	호텔의 기본구조는 영업부서과 관리부서로 구분된다. 영업부서는 객실부문, 식음료 부문, 마케팅 부문 등으로 구분된다.		

의 중요도 평가, 기존의 교과목평가 및 새로운 교과목 제안을 수렴한다. 마지막 5단계를 통하여 분석된 내용을 종합하여 교육과정 또는 교과목을 도출한다.

본 연구에서는 교육과정개발을 위한 연구목적에 따라 직업명세서를 <표 1>과 같이 완성하였다.

<표 1>에 나타난바와 같이 호텔종사원의 직업적성은 긍정적인 사고와 활발한 성격이며 친절한 서비스 마인드를 갖춘 자이다. 호텔 종사원의 자격요건은 호텔의 규모와 등급에 따라 차이가 있지만 일반적으로 전문대학이상 호텔경영전공학생이 선호하는 특급 호텔의 종사원 자격 요건은 다음과 같다. 프론트 데스크, 콘시어지, GRO(Guest Relation Officer) 등 객실부문 종사원의 자격요건은 4년제 대학 관광, 호텔관련학과, 어문계열 또는 해외 호텔학과 졸업, 졸업예정자로서 유창한 영어회화와(토익 900, 토플 550점, G-TELP Level 3이상)와 제 2외국어(일어, 불어, 중국어 등)실력소유자이며, 인간미 넘치는 고급스럽고, 차별화된 서비스 제공가능자 이다. 호텔의 서비스직, 식음료 부문, 기타 서비스부서는 전문대 졸업예정자 혹은 졸업자로서 단정한 용모와 부드러운 이미지, 신뢰와 호감이 가는 음성, 건강한 신체, 기초 회화 가능자이다.

### 3. 호텔종사원의 직무흐름도

호텔의 기본구조는 객실부문, 식음료 부문, 마케팅 부문 등으로 나누어 질 수 있다. 호텔 종사원의 상호협력 24개 작업모들은 6개의 책무로 크게 분류되며, 6개의 책무는 자기관리, 마케팅 업무, 객실업무, 식음료 업무, 조리, 고객관리이다. 작업내용은 다음의 26개 항목이다. 서비스 기본 매너 갖추기, 관광법규인지, 외국어 갖추기, 마케팅 전략 및 실행, 마케팅 전략 평가하기, 예약접수 및 확인, 고객영접 및 등록, 객실판매, 퇴숙 업무 및 환송, 객실과 공공지역, 린넨 및 세탁 업무, 각종 안내 및 메시지 전달, 고객영접 및 인사, 메뉴제공, 식전주와 와인 제공, 빵과 스프 제공, 앙트레 서빙, 디저트와 후식, 식후 주 서비스 26개 작업모들은 6개 책무로 크게 분류되며, 호텔 종사원의 직무 흐름도를 <표 2>와 같이 작성하였다. 직무명세서는 <표 3>으로 다음과 같다. <표 3>의 직무명세서는 직무기술, 작업 일람표로 구성된다. 호텔의 식음료 부문 및 기타 서비스직 종사원의 자격요건은 전문대학 관광, 호텔관련학과 졸업, 졸업예정자로서, 단정한 용모와 부드러운 이미지, 신뢰와 호감이 가는 음성, 건강한 신체, 고객을 직접 대하기 때문에 좋은 인간관계, 친절한 성격을 가지고 있으면 유리하며, 기초 영어회화, 기초 일어회화 가능자이다.

〈표 2〉 호텔 종사원의 직무 흐름도

자기관리 A	서비스 마인드 갖추기 실행 A-1	관광법규인지실행 A-2	외국어 능력 갖추기 A-3
마케팅 업무 B	마케팅 전략 수립 및 실행 B-1	마케팅 전략 평가하기 B-2	
객실업무 C	고객영접 C-1	객실 예약 C-2	객실등록 C-3
	객실 퇴숙 업무 C-4	각종 안내 및 메시지 전달 C-5	객실 영업부문의 보고서C-6
식음료 업무 D	식음료 종사원 기본 예절 D-1	식음료 서비스 조직 D-2	영업 준비D-3
	레스토랑 테이블 세팅 D-4	정찬 식음료D-5	음료 서비스D-6
	카테일 D-7	외식경영 D-8	
조리 E	양식조리 E-1	제과 제빵 E-2	
고객관리 F	호텔 고객관리하기 F-1	불만 고객응대하기 F-2	



## IV. 호텔종사원의 직무명세서

### 1. 호텔종사원의 직무명세서

〈표 3〉 직무명세서

직무기술	호텔에서 고객에게 환송, 영접, 객실안내, 객실판매 및 마케팅, 객실정리, 식음료의 제공 및 조리 등의 서비스를 제공한다.				
	번호	작업명	작업의 난이도	작업의 중요성	작업빈도
작업일람표	A 자기관리	서비스 기본 매너 갖추기	①②③●⑤	①②③●⑤	①②③●⑤
		관광법규 인지	①②③●⑤	①②③●⑤	①②③●⑤
		외국어 갖추기	①②③④●	①②③④●	①②③④●
	B 마케팅 업무	마케팅 전략 및 실행	①②③④●	①②③●⑤	①②③④●
		마케팅 전략 평가하기	①②③④●	①②③●⑤	①②③④●
		예약 접수 및 확인	①②③●⑤	①②③●⑤	①②③④●
	C 객실업무	고객영접 및 등록	①②③●⑤	①②③④●	①②③④●
		객실판매	①②③●⑤	①②③④●	①②③●⑤
		퇴숙업무 및 환송	①②③●⑤	①②③④●	①②③●⑤
		객실과 공공지역	①②③●⑤	①②●④⑤	①②③④●
		린넨 및 세탁업무	①②③●⑤	①②●④⑤	①②③④●
		각종 안내 및 메시지 전달	①②③●⑤	①②③④●	①②③④●
		D 식음료 업무	고객 영접과 인사	①②●④⑤	①②③④●
	메뉴제공		①②●④⑤	①②●④⑤	①②③④●
	식전 주와 와인 제공		①②●④⑤	①②●④⑤	①②③④●
	빵과 스프 제공		①②●④⑤	①②●④⑤	①②③●⑤
	앙트레 서빙		①②●④⑤	①②●④⑤	①②③●⑤
	디저트와 후식		①②●④⑤	①②●④⑤	①②③●⑤
	식후 주 서비스		①②●④⑤	①②③④●	①②③●⑤
	환송		①②●④⑤	①②③④●	①②③④●
	E 조리		양식조리	①②③④●	①②③●⑤
		한식조리	①②③④●	①②③●⑤	①②③④●
		제과제빵	①②③④●	①②③●⑤	①②③④●
	F 고객관리	고객관리하기	①②③④●	①②③●⑤	①②③●⑤
		불만고객응대하기	①②③④●	①②③●⑤	①②③④●
		지속관리하기	①②③④●	①②③●⑤	①②③●⑤

## 2. 객실예약의 작업명세서

3단계에서 작성되는 작업명세서는 작업명세서에서 제시한 각각의 작업명, 작업개요, 작업요소, 난이도, 하드웨어, 소프트웨어 도구, 관련지식, 기능 및 태도를 포함한다. <표 4>는 객실예약의 작업명세서이다.

〈표 4〉 객실예약의 작업명세서

작업명	C-2 객실 예약	
성취 수준	얼굴을 볼 수 없는 고객에게 호텔 서비스 상품을 설명하고, 매출로 연계시키는 능력은 실력으로 평가받을 수 있다.	
작업요소	난이도	
	전화, e-mail, Fax 등을 통한 객실예약 업무	① ② ● ④ ⑤
	객실평균단가 및 객실매출액	① ② ● ④ ⑤
	예약확인서 발송	① ② ● ④ ⑤
	예약상황과 판매가능객실 파악	① ② ● ④ ⑤
	VIP 예약에 대한 정보 교환	① ② ● ④ ⑤
	난이도 평균	① ② ● ④ ⑤
도구	하드웨어	전화, 팩시밀리, 편지, 인터넷, 중앙예약사무실, 소프트웨어
		객실예약프로그램
관련지식, 기능 및 태도	구 분	내 용
	지 식	객실실무론, 호텔경영론, 호텔마케팅
	기 능	정보수집능력, 호텔 상품에 대한 지식, 호텔 경쟁사에 대한 지식, 호텔의 특성 및 위치 파악
	태 도	고객 서비스 부서에 근무하는 사람은 항상 청결하고, 예의바르고, 친절하고, 미소를 잃지 않아야 한다.

### 3. 호텔경영전공의 교육내용 횡렬표

직무분석, 직무명세서, 작업명세서에 의한 호텔종사원 핵심작업 및 교육내용 횡렬표는 <표 5>와 같이 나타난다. <표 5> 호텔 종사원 핵심작업과 교육내용은 직무분석과 작업명세서에서 공통으로 제시된 교육내용을 종합하여 보여준 것이다.

<표 5> 호텔 종사원 핵심작업 및 교육내용 횡렬표

핵심작업 \ 교육내용	서비스론	호텔마케팅	호텔객실실무	식음료관리	산학실습	졸업작품	관광법규	외국어기초	외국어실무회화	외식경영론	호텔경영론	컴퓨터활용	와인과음식	주장실무	조리원리	양식조리	제과제빵
A-1 서비스 마인드 갖추기	●	●	●	●	●	●											
A-2 관광법규 인지							●										
A-3 외국어 능력 갖추기					●			●	●								
B-1 마케팅 전략 및 실행	●	●	●	●						●							
B-2 마케팅 전략 평가하기	●	●	●	●						●							
B-3 예약 접수 및 확인		●	●								●						
C-1 고객 영접 및 등록		●	●								●						
C-2 객실판매		●	●								●						
C-3 객실 등록 업무		●	●								●						
C-4 객실 퇴숙 업무		●	●								●						
C-5 각종 안내 및 메시지 전달	●	●	●	●								●					
C-6 객실 영업부문의 보고서		●	●	●							●						
C-7 하우스키퍼	●	●	●									●					
D-1 식음료 종사원의 기본예절	●			●				●	●		●		●				
D-2 식음료 서비스 조직				●							●						
D-3 영업 준비				●							●			●			
D-4 레스토랑 테이블 세팅				●							●		●				
D-5 정찬 식음료				●						●	●		●			●	
D-6 음료 실무	●										●		●	●			
D-7 카테일			●											●			
D-8 외식경영	●		●							●			●		●	●	●
E-1 양식조리				●						●						●	
E-2 제과 제빵	●			●						●	●						
F-1 고객 관리하기	●	●	●	●							●						
F-2 불만 고객 대응하기	●	●	●	●										●			

〈표 6〉 교과목내용

교과목 Profile	
교과목명:	주장실무
교과목표:	조주기능사 자격증을 취득하여 호텔이나 카테일전문점에서 기술자나 관리자로 성장하도록 한다.
교과 내용:	1. 알콜성음료와 비알콜성 음료 2. 발효주, 증류주, 혼성주의 이해 3. 주장의 이해 4. 카테일의 이해
교육대상 및 학점:	호텔경영과 3학점
교육방법:	실습( O ), 현장실습( ), 이론( O ), 세미나( )
선수과목:	식음료 관리, 호텔경영론

결론적으로 호텔 종사원의 교육내용으로 서비스론, 관광법규, 호텔경영론, 객실영업론, 식음료 관리, 호텔마케팅, 양식조리, 컴퓨터 활용, 제과제빵, 조리원리, 주장실무, 와인과 음식, 기초영어, 실무영어, 취업영어, TOEIC, 기초 일어, 실무일어, 취업일어, JPT, 산학실습, 해외어학연수, 졸업작품 의 교과목을 제안한다.

<표 5>호텔 종사원 핵심작업 및 교육내용 횡렬표에서 개발된 과목은 <표 6>교과목 내용에서 다음과 같이 정리될 수 있다.

## V. 결 론

전문대학 관광관련학부의 경우 유능한 관광인력의 양성을 그 교육목적으로 하고 있으므로 관광학부 호텔경영전공의 교육목적 달성을 위해 채택되는 교과과정은 호텔경영학의 특성에 따라 실무중심이 주가 되고, 인적서비스가 중심인 노동집약산업의 특성에 맞게 호텔산업의 시장지향적인 관광전문 인력의 교육이 필요하다.

대학교육에 있어서 질을 판별하는 요체는 곧 교과과정의 형성과 운영이라 할 수 있다. 교육과정개발은 인적자원개발에 있어 가장 중요하고 핵심적인 수단이다. 따라서 대학내 교육과정개발을 잘 시행해 나가는 대학은 지속적인 성장 발전을 도모해 나갈 수 있는 것이다. 본 연구는 이러한 요구를 수용하여 교육프로그램을 개선하고, 새로운 교육과정을 개발하기 위한 방법으로 직무분석을 활용하였다. 본 논문에서는 관광산업에서 전문대학 관광학부 호텔경영전공의 교육내용으로 서비스론, 관광법규, 호텔경영론, 객실영업론, 식음

료 관리론, 외식경영, 호텔마케팅, 양식조리, 컴퓨터 활용, 제과제빵, 조리원리, 주장실무, 와인과 음식, 기초영어, 실무영어, 취업영어, 토익, 기초일어, 실무일어, 취업일어, JPT, 산학실습, 해외어학연수, 졸업 작품의 교과목을 제안한다.

## Abstract

The purpose of the study is to develop a curriculum of school hotelier using a job analysis. A job analysis is used to reform the educational programs and to develop new ones. For the analysis New Analysis Method and Verification Method is applied. As the results of analysis are the following: Hotel Management, Food & Beverage Management, Cocktail, Hotel Marketing, Room Management, Service Management, Wine and Food, Principle of Cooking, Tourism Law, Hotel & Food Service Management Case study, On the Job Training in Hotel & Food Service, Out Eating Management, Introduction to English, Vocational English, TOEIC. English Conversation, Introduction to Japanese, Vocational Japanese, JPT, Japanese Conversation, **Thesis**, Language Study in Foreign Countries

**Key Words : Hotelier, Job Analysis, Curriculum, Job Description, Job Specification**

## 참고문헌

- 강대훈(1993), 서울대학교 행정대학원의 교육과정에 관한 연구, 서울대학교 행정대학원 석사 학위 논문.
- 고상돈(1998), 교육환경변화에 따른 전문대학 경쟁력 제고 방안, 산학협동을 통한 관광개별 전공 코스제를 중심으로, 관광학연구 제 22권 제2호.
- 권문호(2004), 전문대학의 수요자중심 여행항공 교과과정 개발을 위한 탐색적 연구, 문화관광연구, 제6권 제3호.
- 김왕상(1998), 관광호텔 전문인력 수급을 위한 산학협동 활성화 방안에 관한 연구, 관광품질 시스템 연구 제 4권.
- 김왕상(2004), 수요자 중심의 호텔전공 교과과정 개발에 관한 연구, 동남보건대학 논문집 제 22권 제 2호.

- 김홍범(1999), 2000년대 관광교육의 방향과 과제, 한국관광학회 제 46차 학술연구발표논문집.
- 김원경(1994), 인적자원관리, 형설출판사.
- 나정기(1999), 관광인력양성을 위한 연구 연계 구축방안, 한국관광학회 46차 학술연구발표회 주제발표 논문집.
- 신현주(1984), 호텔경영학 모형 교과과정 개발을 위한 연구, 호텔관광경영연구 창간호,
- 이연택(1991), 관광산업부문 인력의 전문화 방향에 관한 실증적 연구, 관광학연구 제 15호
- 이종문(1989), 대학관광교육의 교육과정과 교수개발에 관한 연구, 관광학연구 제 13호.
- 임은정(2000), 대학 관광학과 교육과정 개발에 관한 연구, 경희대학교 행정대학원 석사학위 논문.
- 허용덕 · 원철식(2000), 관광관련학과 산학협동 현장실습생들의 직무만족에 관한 실증적연구, 관광경영학연구 제 4권 제 1호(통권 7호).
- 한국산업인력관리공단, 직무분석지침서, 1995.
- 한국직업능력개발원, 직업교육훈련 프로그램개발을 위한 직무분석, 2003.
- Breiter, D., and C.J. Clements,(1996). "Hospitality Management Curricula for the 21st Century," Hospitality and Tourism Educator. pp 57-60.
- Engle, M.D.(1989), "Purpose nad Objective of Graduate Program," Hospitality and Tourism Educator, 2. pp.10-11.
- Ohalloran, R.M.n and C.S. O'Halloran(1992), "Hospitality and Tourism Education: Relationship to the Core Curriculum," Hospitality and Tourism Educator, pp.62-64.
- Jones, W.P.(1991), "Another Graduate-education Model." The Cornell H.R.A. Quarterly, August, pp.70-72.
- Samenfink, W.H. and J. Smetana-Novak(1994), "Internationalizing the Hospitality Curriculum; A New model," Hospitality and Tourism Educator, pp.51-53.